

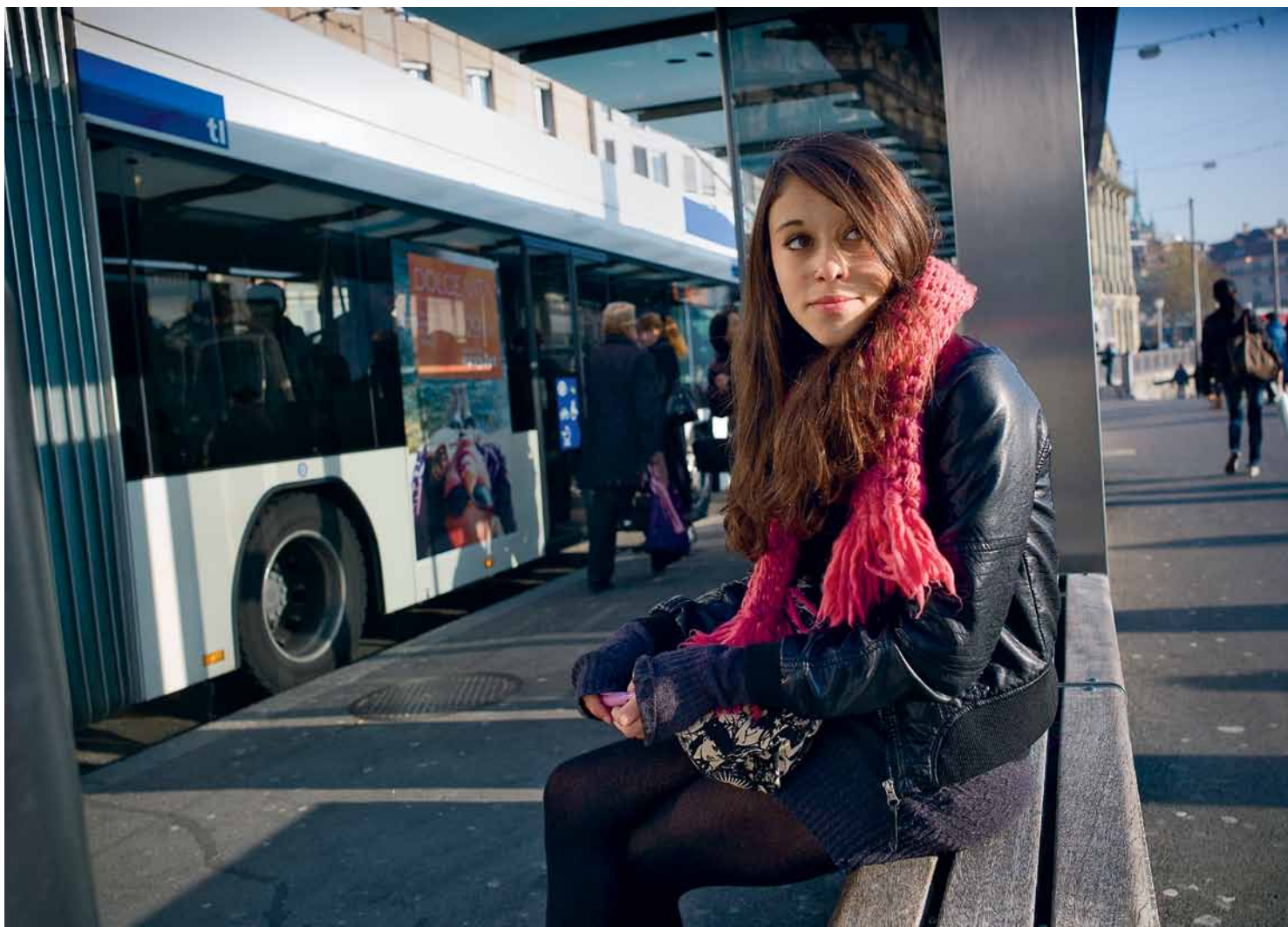


RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2011



Voyageurs





Sommaire

Carte de visite express	4
Chronologie	6
Message de la Présidente du Conseil d'administration tl	9
Message du Directeur	11
Nos points forts 2011	12

1 NOUS SATISFAISONS NOS CLIENTS VOYAGEURS GRÂCE À UN SERVICE DE QUALITÉ, SÛR ET CONFORTABLE

Près de 98 millions de voyageurs	16
Etre performant dans toutes les situations	18
20 ans de service pour le m1	20
A votre écoute, à votre service	21
Confort et accessibilité	22
Des systèmes d'information innovants	24
Sécurité sur le réseau tl	26

2 NOTRE PRESTATION DE SERVICE RÉPOND AUX AMBITIONS DES COLLECTIVITÉS

Penser et planifier la mobilité de demain	30
Augmenter la compétitivité sur le régional	31
Concrétisation du réseau-t	32
tl, membre de la Communauté Tarifaire Vaudoise (CTV)	33

3 UNE ENTREPRISE EN CROISSANCE, SOURCE DE MOTIVATION ET DE FIERTÉ POUR LES COLLABORATEURS

<i>fortl</i> , l'ADN culturel des collaborateurs	36
<i>cap35</i> pour assurer le financement de l'entreprise	37
Les tl recrutent!	38
<i>itl</i> – l'intranet qui rapproche les collaborateurs	39
Partenariats internes	42
Les tl sur la voie du développement durable	43
Responsabilité environnementale	44
Entreprise formatrice	46
Amélioration continue	48

4 RÉSULTATS FINANCIERS

Résultats financiers 2011	52
---------------------------	----

5 ANNEXES

Résumé chiffré	58
----------------	----

Carte de visite express

Grâce aux tl, la région lausannoise est une référence en matière de transports publics. A l'instar d'institutions ou d'organisations de renom, les tl contribuent à l'attractivité et à la qualité de vie d'une agglomération au rayonnement international.

EXPERTS EN MOBILITÉ

Reconnus comme experts en mobilité, les tl entendent jouer un rôle de leader conceptuel et opérationnel dans toutes les questions liées au développement des transports publics dans la région lausannoise. L'entreprise assure la réalisation du réseau-t et participe aux projets et aux décisions de mobilité au plan national, via son engagement au sein de l'Union suisse des Transports Publics (UTP).

UN RÉSEAU QUI AVALE LA PENTE

Les tl assurent au quotidien la mobilité de 300'000 voyageurs dans l'agglomération lausannoise grâce à un réseau rail et route d'une longueur de 256 km.

Ces cinq dernières années, étoffant leur offre et dynamisant leur image, les tl ont augmenté leur clientèle de plus de 24 millions de voyageurs.

Près de **98 millions** de voyageurs en 2011!

UN GROUPE MULTIMODAL

L'offre tl est au service d'un mode de déplacement attractif, sûr, économique et responsable. Dans une recherche constante de productivité, l'entreprise travaille à améliorer la qualité de vie dans l'agglomération lausannoise.

Indissociable du chef-lieu vaudois et de sa topographie pentue, le **trolleybus** y circule depuis 1932. Ce mode de traction reste privilégié aujourd'hui par l'exploitant pour ses avantages écologiques évidents – le réseau de trolleybus lausannois est d'ailleurs le plus dense d'Europe en termes de kilomètres parcourus. Les **autobus** complètent le parc routier.

Les tl exploitent, depuis 2008, le **premier métro automatique** de Suisse, le m2, qui avale en vingt minutes 337 mètres de dénivelé, reliant le sud et le nord de l'agglomération, le lac aux portes de la campagne. Son grand frère, le m1, « métro léger » à voie unique, dessert depuis 1991 l'Ouest lausannois et le campus universitaire (Unil et EPFL).

Après avoir disparu en 1964, le **tramway** va être réintroduit à Lausanne à l'horizon 2018. Une nouvelle ligne reliera ainsi *Renens-Gare* à *Lausanne-Flon*. Cette mise en service précèdera l'introduction de tronçons desservis par des Bus à Haut Niveau de Service (BHNS). Ce projet d'axes forts de transports publics urbains s'intitule *réseau-t*.

- 35 lignes de trolleybus et d'autobus
- 2 lignes de métro m1, m2
- 14 communes pour le réseau d'agglomération
- Plus de 28 communes pour le réseau régional
- Un bus/métro toutes les 3 à 6 minutes aux heures de pointe sur les lignes principales

LES TL, CE SONT...

1100
collaborateurs

37
nationalités

37
métiers exercés

NOS VALEURS

Quatre valeurs fondent l'engagement de l'ensemble des collaborateurs tl – professionnalisme, sens de l'accueil, dynamisme, volonté de progresser – guident nos activités et notre savoir-faire afin de réaliser les objectifs ambitieux fixés dans notre Plan d'entreprise 2010/2013.

Notre **professionnalisme**, basé sur notre haut niveau de compétences en matière de service et de moyens techniques, est déterminant pour assurer notre croissance.

Notre **sens de l'accueil** nous aide à devenir le premier choix de mobilité pour les habitants de l'agglomération en leur proposant une alternative crédible au transport individuel motorisé.

Notre **dynamisme** nous permet d'anticiper les attentes de nos clients. Notre engagement nous incite à faire face rapidement et efficacement aux situations imprévues.

Notre **volonté de progresser** nous pousse à perfectionner tous nos fonctionnements de manière continue.

Chronologie

JANVIER

10.01 / cap35

Lancement d'une vaste démarche de réflexion interne visant à garantir un taux de couverture de 35% d'ici à 2013. Sous l'intitulé de cap35, un panel de mesures est établi afin d'augmenter la productivité et les recettes et d'optimiser les prestations de transport.

12.01 / fortI

Lancement du rendez-vous fortI «Midi-métier», moment de partage où les collaborateurs sont invités à venir présenter leur métier.

22.01 / m1

Après avoir franchi illégalement les barrières de sécurité fermées, une femme est mortellement happée par un train du m1 au passage à niveau Pontet-Nord.

FÉVRIER

15.02 / PE 2010/2013

Séances d'information du Plan d'Entreprise (PE) 2010/2013. Présentation des résultats 2010 et des points forts 2011.

17.02 / sécurité et sûreté

Suite à des dérives de comportements en matière de sécurité aux alentours du site de Perrelet, les collaborateurs sont appelés à montrer l'exemple en matière de sécurité.

AVRIL

10.04 / rayonnement

Une délégation de la direction tl participe au 59^e Congrès de l'Union internationale des transports publics à Dubaï et donne deux présentations portant sur le m2 et le système de l'Aménagement du Temps de Travail des conducteurs (ATT), unique au monde.

MAI

09.05 / intranet itI

L'ouverture de l'intranet itI: une petite révolution au sein de l'entreprise! Officiellement lancé le 20 mai, date de la soirée du personnel, itI est disponible pour l'ensemble des collaborateurs depuis leur PC ou leur tablette électronique. Tous bénéficient désormais d'une adresse électronique @t-l.ch.

12.05 / AG

Les résultats 2010 sont approuvés lors de l'Assemblée générale. Des sympathisants du syndicat SEV manifestent en faveur d'un collègue qui a été averti et menacé de licenciement par l'entreprise.

23.05 / m1

Le m1 fête 20 ans de service performant. Les tl organisent au garage-atelier d'Ecublens une cérémonie officielle pour remercier les collectivités et les collaborateurs ainsi qu'une action pour la clientèle du Métro-Ouest.

25.05 / personnel

Résultats des élections 2011 pour le renouvellement de la Commission du personnel.

JUIN

01.06 / resquille

Introduction de la nouvelle réglementation en matière de resquille qui différencie les fraudeurs des «semi-fraudeurs». Les tl s'alignent sur la décision de l'Union des transports publics suisse.

07.06 / personnel

La première volée d'élèves conducteurs tl obtient leur certificat de capacité OACP, suite à un parcours de formation ponctué par les nouveaux examens professionnels.

28.06 / route

Les tl annoncent leur décision d'abandonner l'utilisation du gaz naturel d'ici à 2017 et de privilégier, pour leurs autobus, les moteurs diesel répondant aux normes environnementales les plus récentes.

JUILLET

01.07 / Hors-Lignes

Les prestations Hors-Lignes sont intégrées à Gestion de l'offre, au sein de l'unité Production de l'offre.

10-16.07 / World Gymnaestrada

Transporteurs officiels de la 14^e édition de World Gymnaestrada, les tl mettent en place une offre de ligne renforcée et des prestations spéciales. Un demi-million de voyages sont effectués durant cette semaine hors du commun. Un succès.

AOÛT

08-17.08 / m1

Une deuxième étape de travaux d'ampleur sur la voie du m1 implique sa fermeture entre Lausanne-Flon et EPFL du 8 au 17 août.

SEPTEMBRE

08.09 / info en temps réel

Les tl lancent leur application pour iPhones, tl Live, disponible gratuitement sur l'App Store. Une version pour téléphones Android est valable dès la mi-septembre.

20.09 / financement

Décision de l'Etat de Vaud d'accorder les moyens financiers aux tl pour augmenter la capacité du m1 et développer l'offre R12.

29.09 / recrutement

Une nouvelle plate-forme de postulation en ligne permet de moderniser le processus de recrutement.

OCTOBRE

06.10 / PMR

Les tl prennent part à l'opération «C'est facile de vivre ensemble!», lancée par Pro Infirmis Vaud dans le cadre de son 70^e anniversaire. Objectif: sensibiliser le public aux difficultés rencontrées par les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) en divers lieux publics.

10.10 / réseau-t

Le site de Perrelet-Ouest est choisi pour accueillir le garage-atelier du futur tram t1 (Renens-Gare – Lausanne-Flon)

14.10 / route

Un petit garçon descendant soudainement du trottoir est mortellement happé par un véhicule de la ligne 9 à hauteur de l'arrêt St-Paul.

NOVEMBRE

07.11 / prévention

Les tl s'associent pour la troisième année consécutive à l'action «Train-écoles CFF» pour sensibiliser les jeunes au bon usage des transports publics et aux problèmes liés aux agressions et incivilités.

14.11 / recrutement

Lancement de la campagne commune de recrutement des conducteurs avec les Transports publics genevois.

14.11 / enquête de satisfaction

Une nouvelle enquête de satisfaction et d'engagement «VIVA II» est lancée auprès des collaborateurs afin de mesurer les effets des différents changements mis en place lors de la première enquête en 2009, et de définir les axes de progrès à réaliser d'ici fin 2013.

15.11 / plan neige

Les tl activent leur Plan neige, une série de mesures prêtes à être déployées en cas de météo difficile. Une meilleure synergie est définie avec les communes pour le déblayage des routes.

DÉCEMBRE

11.12 / offre renforcée

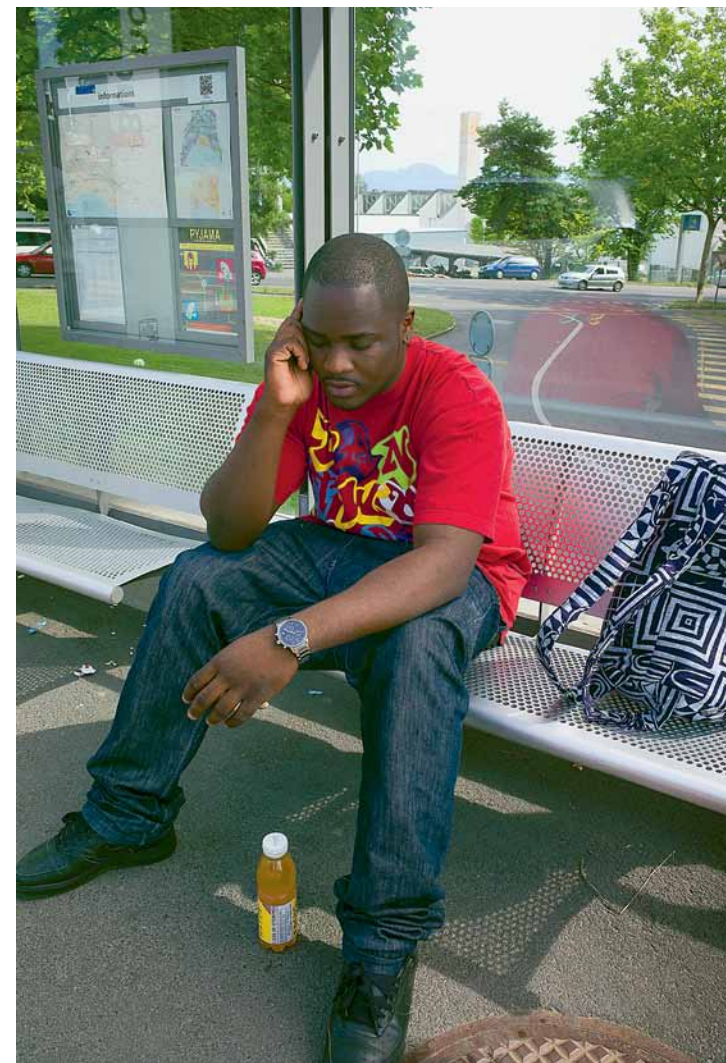
Le dernier tronçon de la ligne 8 est électrifié entre Grand-Mont et Bellevaux, ce qui permet une meilleure fréquence. Meilleure cadence également sur la ligne 18. Ces mesures font partie de l'offre R12.

21 et 23.12 / action clientèle

Pour remercier les clients et leur souhaiter de joyeuses fêtes, 11'000 gobelets de «Thé-L» sont distribués aux stations Lausanne-Gare et Lausanne-Flon ainsi qu'à l'arrêt St-François Nord.

31.12 / m2

Prolongation d'une heure de l'exploitation du m2 pour la nuit de Nouvel-An.



Le défi d'un métro performant, à « mi-vie »

En 2011, le métro m1 a fêté ses 20 ans, nous offrant un regard rétrospectif sur le développement de l'agglomération, tout en nous tournant vers l'avenir. Connectant la ville et le site universitaire, le centre et l'ouest de la région lausannoise, le Métro-Ouest a ouvert la voie au développement des transports publics que nous connaissons actuellement.

Deux ans seulement après sa mise en service, en 1993, une commande était déjà passée pour l'achat de cinq automotrices supplémentaires afin de répondre à la demande croissante sur cette ligne.

Aujourd'hui, la flotte du m1 arrive à ce que l'on appelle sa « mi-vie ».

Pour lui permettre de vivre en toute sécurité les 20 prochaines années, des travaux importants ont été entrepris. Il s'agit de remplacer ses pièces obsolètes et introduire dans ses rames les nouvelles technologies, éprouvées et maîtrisées par notre équipe de l'unité Maintenance. Il a fallu également interrompre son service en période estivale afin de renouveler ses voies – nous remercions nos clients pour leur patience et leur compréhension.

9

Afin d'assurer tous ces travaux et faire face à la forte demande, nous devons compter sur les collectivités publiques, nos fidèles partenaires. Le financement accordé par le Grand Conseil en septembre 2011 assure l'avenir du m1.

Merci pour cette reconnaissance. Or, le défi de la saturation est à relever plus généralement sur l'ensemble des transports publics.

Pour ce faire, les communes et le canton travaillent actuellement sur le projet d'agglomération Lausanne-Morges (PALM) de « 2^e génération » (2015-2018), prenant en compte les projets du PALM « 1^{re} génération » (2011-2014), pour en accroître la cohérence et les adapter à l'évolution du contexte actuel.

Nous souhaitons au « PALM 2 » qu'il contienne autant de souffle et de vision que sa première étape pour un aménagement durable de notre région.

C'est la condition essentielle pour que la Confédération reconnaisse nos besoins en mobilité et soutienne nos projets.

Anne-Marie Depoisier
Présidente du Conseil d'administration tl



Le Comité de direction

De gauche à droite:

Alain Gillieron, Stefano Brunetti, Christian Zünd, Olivier Français, Anne-Marie Depoisier, Daniel Brélaz, Marianne Huguenin, Oscar Tosato, Gil Reichen.

2011, le temps de la consolidation

Nous prenons acte : deux ans après les importantes améliorations de l'offre tl, la demande s'est déjà consolidée. La mise en service du Réseau 08 et de son m2, puis du Réseau 10 ont fortement stimulé la fréquentation sur nos lignes. En 2011, la croissance de notre clientèle marque cependant le pas, elle atteint 2.8% (contre 7% en 2010). L'augmentation des voyageurs est seulement de 1.2% sur le réseau de bus urbains, ce qui correspond à une stagnation si l'on tient compte de l'accroissement de la population. La fréquentation des métros reste heureusement très respectable avec une augmentation de 5.5%. Ce qui confirme l'attractivité supérieure de l'offre ferroviaire régulière, indépendante des contraintes de circulation.

Ces constats confortent les ambitions du Plan d'entreprise 2010/2013 qui visent à étoffer l'offre de bus en particulier dans l'ouest, afin d'attirer de nouveaux clients. Lors de la mise en service du Réseau 12, en été 2012, la gare de Renens offrira ainsi autant de départs de bus que la gare de Lausanne. Quant aux métros, les premiers projets d'augmentation de leur capacité ont démarré. Dans cette optique, les projets du réseau-t prennent tout leur sens. Le succès des modes ferroviaires est confirmé. Quant aux futures lignes de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS), complémentaires au rail, elles dopent la qualité de l'offre route, jusqu'ici restée en retrait.

En 2011, l'entreprise tl s'est investie pour augmenter son efficacité et mobiliser ses collaborateurs. Elle a su inverser la tendance à la baisse de son taux de couverture qui s'éloignait de la barre des 35%, en particulier par des mesures de rationalisation. Les nouveaux tarifs introduits fin 2010 par la Communauté Tarifaire Vaudoise Mobilis ont permis de stabiliser la recette moyenne par voyageur, en décroissance. Ces résultats très encourageants ont pu être atteints grâce à une identification toujours plus importante des collaboratrices et collaborateurs tl aux valeurs d'entreprise que sont la volonté de progresser, le dynamisme, le sens de l'accueil et le professionnalisme.

Le cap est ainsi maintenu, la cible des objectifs ambitieux du Plan d'entreprise 2010/2013 reste atteignable.

Michel Joye
Directeur tl



Les membres de la Direction et les cadres supérieurs tl

De gauche à droite, de haut en bas:

François Boyer (membre de la Direction), Danny Dorier, Eveline Branders;

Michel Henry, Brice Le Mentec, Eric Maillard, Michel Devanthéry (membre de la Direction);

Thierry Carrard (membre de la Direction), Patrick Nikles, Marielle Desbiolles, Jean-Philippe Margot, Sébastien Dufaut, Alain Ihne, Rémi Dumolard, Alexandre Mischler, Coqueline Bell, Christian Cornioley, Olivier Bronner (membre de la Direction), François Gugger, Jérôme Boutillier;

Christophe Jemelin, Laurent Regamey, Patrick Martin, Ingrid Vernez, Ludmila Heitz, Daniel Leuba;

Marc Badoux (Directeur adjoint), Sophie Jouvenaux, Yves Regamey, Jean-Luc Borel (membre de la Direction), Henri Mayama, Alain Sauterel, Michelle Bohin, Roger Perrin, Lauraine Ebener (membre de la Direction), Elisabeth Canomeras, Michel Joye, Directeur.

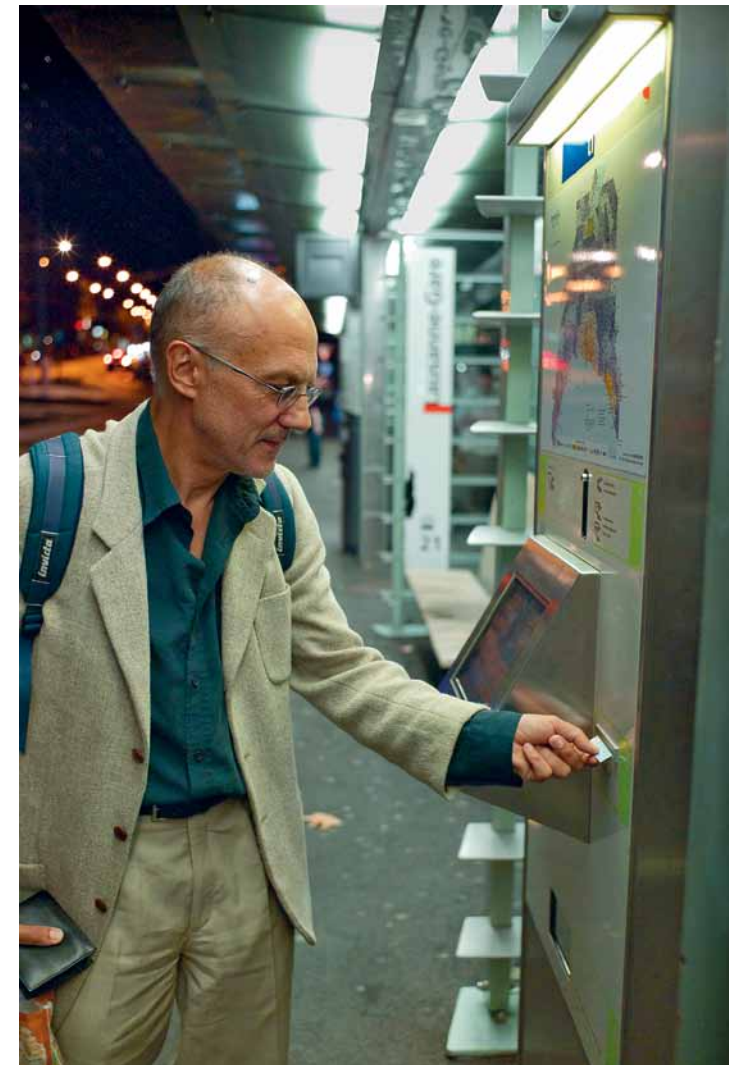
Nos points forts 2011

PLAN D'ENTREPRISE 2010/2013

Les points forts 2011 ont été atteints à près de 70%. L'année est « mesurable » à tout point de vue : grâce au renforcement de la culture d'entreprise, et à un travail exemplaire réalisé au travers d'ateliers de formation autour des valeurs, 2011 a également permis de mesurer des émotions. L'importante réflexion et les mesures prises grâce à l'engagement de chacun-e ont permis de relever le taux de couverture ! Le projet « cap35 » nous rend crédibles face aux collectivités.

- Nous atteignons CHF 80 millions de recettes brutes et transportons 100 millions de voyageurs en 2011 (objectif 2013 du plan d'entreprise atteint pour le nombre de voyageurs).
- Nous mettons en service R12 au 11 décembre 2011.
- World Gymnastrada Lausanne 2011 est l'occasion de mettre en valeur fort, notamment notre haut niveau de professionnalisme et notre sens de l'accueil.
- La capacité future des métros est assurée :
 - m1 : la construction des cinq rames supplémentaires a démarré.
 - m2 : le plan d'investissement est défini.
- Nous sommes prêts – dans le cadre des Axes forts – à mettre à l'enquête publique, début 2012, le projet de tram t1.
- Nous prenons les mesures nécessaires pour garantir un taux de couverture de 35% en 2013 ; dès aujourd'hui, chacun dans son activité contribue à la maîtrise des coûts.
- La capacité à assurer la sécurité et la qualité de notre service est pérennisée.
- Nous sommes tous formés pour mettre en œuvre nos valeurs et attitudes au quotidien.

12





1

**NOUS SATISFAISONS
NOS CLIENTS
VOYAGEURS GRÂCE
À UN SERVICE DE
QUALITÉ, SÛR ET
CONFORTABLE**

Près de 98 millions de voyageurs

Aux t1, quelque 1100 collaboratrices et collaborateurs représentent une quarantaine de nationalités différentes! Réunis autour de valeurs communes, ces femmes et ces hommes partagent un même objectif: permettre aux voyageurs de se déplacer sereinement, rapidement et en toute sécurité. Plus de 90% de clients satisfaits: c'est l'objectif fixé par le Plan d'Entreprise 2010/2013. Ce dernier doit également amener les t1 à franchir les 100 millions de voyageurs. En 2011, 97'880'000 clients sont montés à bord des bus et métros de la région lausannoise. La progression est de 2.8% par rapport à 2010.

SUR LA ROUTE

Sur les lignes de bus et trolleybus, la progression est plus faible que prévu (+1.2% par rapport à 2010). Toutefois, les lignes desservant le Nord (3, 8 et 60 en direction du Mont-sur-Lausanne) et l'Ouest lausannois (7, 17, 18, avec un report de charge de la 7 sur les 17 et 18) progressent.

Tout au long de l'année, une analyse du temps de parcours sur l'ensemble des lignes d'agglomération a été réalisée par l'équipe de la production des horaires. Ces ajustements de détail ont permis d'obtenir une meilleure répartition du temps de parcours visant une meilleure qualité de service pour la clientèle.

SUR LE RAIL

La fréquentation des métros augmente chaque année (+2 millions de voyageurs supplémentaires, soit +5.5%). Leur saturation s'impose comme un défi pour les t1 qui poursuivent leurs réflexions quant aux différentes possibilités d'augmenter la capacité de ces deux moyens de transports performants (lire m1 p. 20). Une feuille de route pour le développement du m2 a été définie qui permettra de doubler sa capacité à l'horizon 2025.

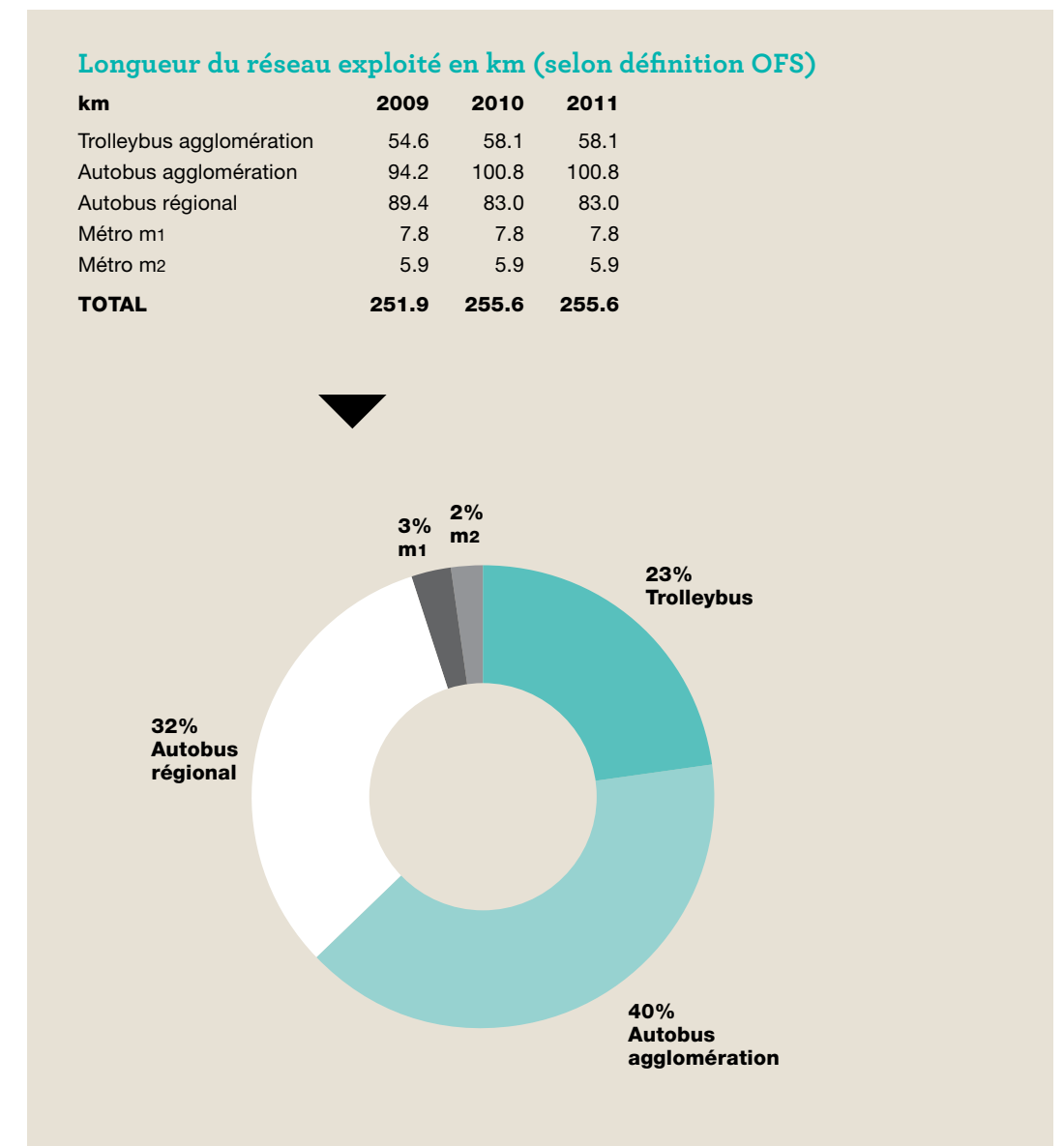
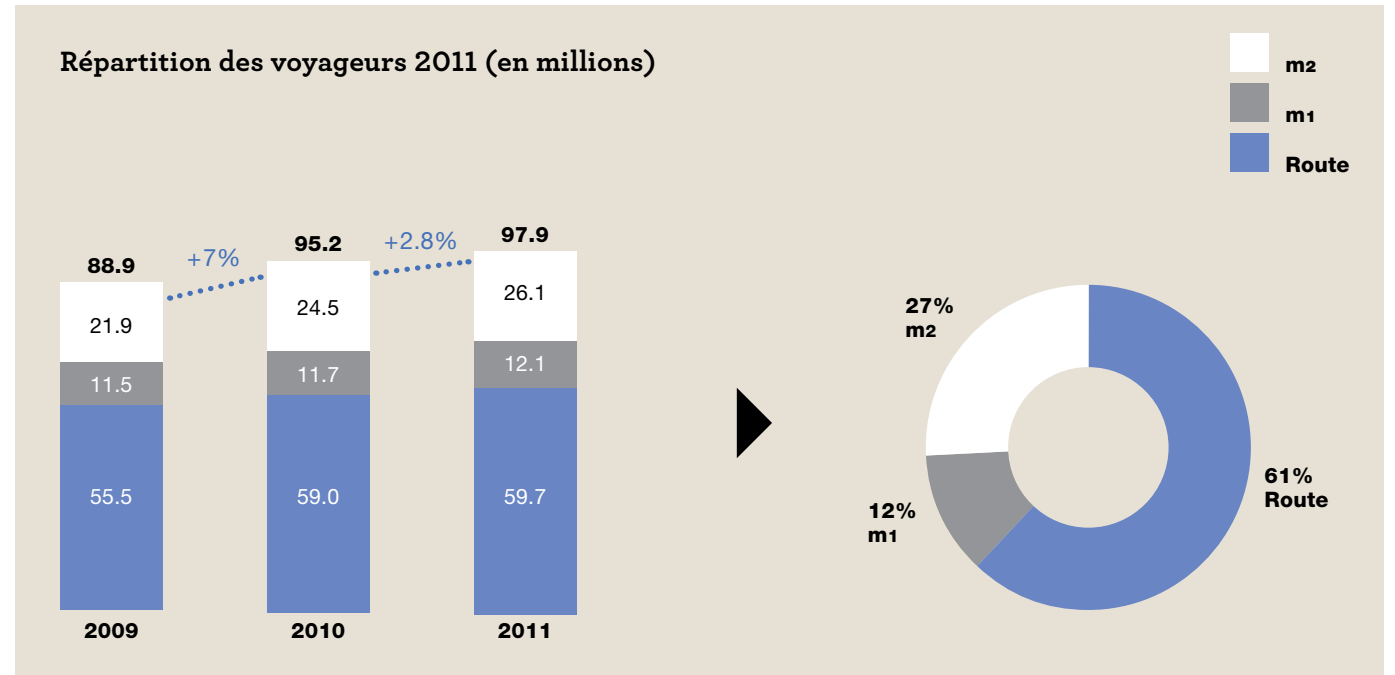
Faisant preuve de flexibilité et de réactivité, et à l'écoute des besoins de la clientèle, l'exploitant a régulièrement rajouté des rames supplémentaires le week-end ou en semaine afin de faire face à la fréquentation accrue et ponctuelle de passagers. En guise d'exemple, le m2 a circulé une heure de plus, avec une fréquence d'une rame toutes les 6 minutes, pendant la nuit de la Saint-Sylvestre.

Horaire vacances généralisé

Fin 2010, l'horaire vacances sur le m2 a été généralisé afin d'optimiser son exploitation tout en maintenant une fréquence suffisante pour les clients (heures de pointe du matin et du soir assurées). Cette décision résulte d'une fréquentation de 2% inférieure en moyenne un jour de semaine durant les périodes de vacances scolaires. Sur le même principe, en décembre 2011, toutes les lignes bénéficiant d'un horaire vacances durant l'été ont vu cet horaire allégé généralisé à l'ensemble des périodes de vacances scolaires. Cet horaire a été repensé et s'adapte au mode de vie des voyageurs pendant les périodes de congé tout en leur offrant de meilleures fréquences le soir.

16

17



Etre performant dans toutes les situations

Les tl mettent tout en œuvre pour être le plus performant possible, améliorer les services, gérer efficacement les imprévus, maintenir et développer les infrastructures. Une forte synergie entre les équipes permet de répondre à ces défis quotidiens. En outre, une collaboration étroite entre les tl et les autorités communales tend à minimiser l'impact et la durée des travaux sur le trafic. Ensemble, ils font face à d'autres types d'événements : coordination de manifestations, gestion des accidents ou incidents, situations de crise ou encore activation du « Plan neige » lors de météo hivernale.

WORLD GYMNAESTRADA (WG) LAUSANNE 2011

Du 10 au 16 juillet, Lausanne a vibré au rythme de la 14^e édition de World Gymnaestrada (WG). Inscrite au nombre des points forts tl de l'année, cette manifestation a permis aux tl, transporteurs officiels, d'assurer une très haute qualité de service au travers des quatre valeurs – sens de l'accueil, professionnalisme, dynamisme, volonté de progresser. L'entreprise a prouvé loin à la ronde sa capacité à planifier et à gérer un événement d'ampleur et d'envergure internationale sur une durée d'une semaine en transportant plus d'un demi-million de voyageurs sans perturbation majeure. Pour les tl, comme pour les participants, les organisateurs et les autorités lausannoises, la WG a été un immense succès.

LA MAGIE A OPÉRÉ

L'entreprise a été mobilisée dans son intégralité, pour certains dès la fin 2009 déjà, des conducteurs aux approvisionnements en passant par la production des horaires, la maintenance, le personnel d'information aux voyageurs, la gestion du parc, l'informatique, la sécurité et encore la communication. Sans oublier la préparation, la planification et la gestion des transports spéciaux par l'équipe Hors-Lignes.

WG a impliqué huit jours de manifestation qui ont touché quotidiennement toutes les lignes du réseau urbain, le m1 et le m2, de même qu'un important service de renfort et des services Hors-Lignes entre Beaulieu, Malley, Bellerive et la gare CFF. Un concept d'offre de transport spécifique impliquant l'emprunt de 30 véhicules supplémentaires loués à d'autres entreprises a été élaboré. Les tl ont ainsi réussi à minimiser les attentes aux arrêts en garantissant un certain confort de charge malgré l'affluence prononcée des voyageurs à certaines heures de la journée – principalement sur les lignes 2 et 21, fortement sollicitées et renforcées. L'exploitant a su ajuster ses prestations au fur et à mesure de la semaine, tenant compte des retours d'expérience. Les tl ont recueilli de nombreux messages de satisfaction de la part de leur clientèle.

LES QUATRE VALEURS DURANT WG

Sens de l'accueil

- Accueillir, chaque jour, 25'000 voyageurs supplémentaires
- Assurer la convivialité entre les différentes clientèles
- Renforcer l'image tl comme entreprise souriante et accueillante

Professionnalisme

- Etablir des horaires spéciaux en fonction des jours
- Assurer la production de cet horaire
- Renforcer l'image tl comme partenaire incontournable en mobilité

Dynamisme

- Assurer les imprévus
- S'adapter aux besoins des clients
- Renforcer l'image tl comme entreprise sachant réagir rapidement aux situations

Volonté de progresser

- Valoriser au maximum les ressources (véhicules, personnel, savoir-faire)
- Repenser le transport multimodal en favorisant la mobilité douce
- Renforcer l'image tl comme entreprise sachant se remettre en question pour offrir des prestations au meilleur rapport « utilité-coûts »

CHANTIERS ET MANIFESTATIONS

Outre l'événement de la World Gymnaestrada, d'autres manifestations et travaux ont eu des répercussions directes sur le réseau tout au long de l'année. Parmi les 175 chantiers que les tl ont eu à traiter, 39 ont généré un dossier tactique impliquant des déviations de lignes, amenant l'entreprise à gérer 339 journées de perturbations. Côté manifestations, 87 d'entre elles ont eu un impact direct sur les lignes, représentant 126 jours de perturbations. Ce sont également 284 déviations de lignes qui ont été appliquées dans les deux sens, 37 ont été regraphiquées et six interrompues.

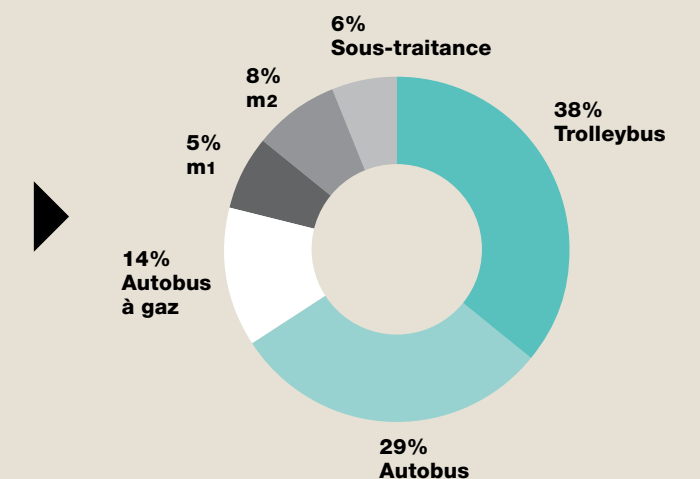


18

19

Kilomètres parcourus (en milliers de km)

	2009	2010	2011
Trolleybus	4'145	4'534	4'791
Autobus	3'454	3'764	3'576
Autobus à gaz	1'667	1'576	1'679
Trains m1	614	561	631
Trains m2	884	946	961
Sous-traitance	647	867	779
TOTAL km tracteurs	11'411	12'248	12'417
Remorques	2'428	1'964	1'979
2 ^e voiture m1	301	301	305
TOTAL km véhicules	14'140	14'513	14'701



20 ans de service pour le m1

Les métros m1 et m2 restent les deux axes de desserte les plus performants est-ouest et nord-sud. Leur succès se confirme chaque année davantage et les tl poursuivent les réflexions pour relever le défi de la surcharge aux heures de pointe. Plongé, ces dernières années, dans l'ombre du m2, son frère cadet « automatique », le m1 a retrouvé les feux des projecteurs en 2011. Après 20 ans d'exploitation, il peut envisager son avenir avec sérénité grâce à la décision du Canton d'octroyer le financement nécessaire au maintien de ses infrastructures et à la construction de cinq rames supplémentaires.

MÉTRO m1: 1991-2011

Depuis sa mise en service, le 2 juin 1991, le Métro Ouest, devenu depuis m1, véhicule journalièrement la population du deuxième campus universitaire de Suisse, soit plus de 30'000 personnes. Métro léger ou train urbain, il est un système complexe faisant circuler, en heure de pointe, dix trains à une fréquence de cinq minutes sur voie unique – son exploitation reste une véritable performance au plan international. Son succès est toujours aussi vif, ses voyageurs toujours plus nombreux (plus de 12 millions en 2011). Pour fêter ses 20 ans, les tl ont tenu, le 23 mai, à remercier leurs collaborateurs, les collectivités, ainsi que la clientèle. Une édition spéciale du magazine *banc public* a été publiée à cette occasion.

LE FEU VERT FINANCIER DU CANTON

Pour répondre aux défis du m1 en termes de capacité mais également de maintenance des infrastructures, le Grand Conseil vaudois a adopté, le 20 septembre, le rapport du Conseil d'Etat décidant d'accorder aux tl les moyens financiers nécessaires à la poursuite de l'évolution technique de leurs équipements et du développement de leur offre.

L'entreprise pourra donc réaliser les mesures de rénovation de mi-vie des 17 rames du m1 en y mettant en œuvre de nouvelles technologies. En 2012, une rame-pilote servira de test pour ces adaptations qui se feront ensuite progressivement jusqu'en 2016.

En parallèle, des véhicules supplémentaires rejoindront le parc des automotrices: cinq rames, identiques aux rames actuelles, seront ainsi construites en collaboration avec le Montreux-Oberland-Bernois (MOB), partenaire des tl, dans le dépôt de la Borde. Les travaux démarreront en 2012.

DEUXIÈME ÉTAPE DE TRAVAUX

Suite à une première étape de travaux d'une ampleur inédite effectués sur le tracé du m1 durant l'été 2010, un second chantier a été réalisé en août 2011 impliquant la fermeture commerciale, dix jours durant, du tronçon entre *Lausanne-Flon* et *EPFL* dont la desserte a été assurée par le service Métrobus (MB).

Les travaux ont consisté en le renouvellement complet du ballast, des rails et des traverses des courbes *UNIL-Mouline* et *UNIL-Sorge* particulièrement sollicitées par la circulation régulière des trains. Ce chantier a mobilisé une équipe pluridisciplinaire au sein de l'entreprise pour assurer la supervision et la coordination des chantiers.

20

21

A votre écoute, à votre service

Des professionnels, dans divers corps de métiers, se tiennent proches des besoins de la clientèle. Qu'ils conduisent les bus ou métros, interviennent dans les stations, assurent le contrôle des titres de transport ou accueillent et conseillent la clientèle aux points de vente, ils sont les ambassadeurs de l'entreprise sur le réseau. Ils mettent leur professionnalisme et leur sens de l'accueil au service de la satisfaction de chacun des clients.

À LA CONDUITE

589 conducteurs dont 52 femmes assurent le transport et la prise en charge professionnelle des voyageurs dans les conditions de sécurité, de relation de service et de confort définis par les indicateurs qualité. Aux tl, grâce au système ATT (Aménagement du Temps de Travail), unique au monde!, le conducteur peut planifier lui-même sa journée de travail et ses plages de congé.

DANS LES STATIONS DES MÉTROS

Vingt collaborateurs (3 femmes et 17 hommes) occupent le poste d'Intervenants Terrain Sécurité Qualité, ITSQ, dans les stations du m1 et du m2. Conducteurs ferroviaires sur le métro automatique dont ils prennent les commandes manuelles lors de l'ouverture de la ligne, les intervenants orientent également leur mission vers la relation clientèle. Leur bagage technique leur permet aussi d'intervenir sur les infrastructures et le matériel roulant en cas de pannes.

AUX POINTS DE VENTE

Quinze Conseillers Client Vente (9 femmes et 6 hommes) travaillent dans les deux points de vente sis au Centre clientèle du Flon et à la rue Haldimand. En 2011, près de 260'000 transactions ont été réalisées (vente ou renouvellement d'abonnements, de produits CFF et de cartes Galaxy prépayées), soit une augmentation de 16% par rapport à 2010. Ceci démontre l'attachement de la clientèle au contact personnalisé – les conseils et informations recherchés représentant un tiers de l'activité des conseillers.

CONTRÔLE SUR LE RÉSEAU

Trente collaborateurs (4 femmes et 26 hommes) assurent le contrôle des titres de transport sur le réseau tl. En 2010, la profession s'est davantage orientée vers le conseil, le CTT (Contrôleur de Titres de Transport) devenant CCCT (pour Conseiller Clients Contrôle Terrain). En 2011, le secteur a poursuivi sa restructuration. Cinq Encadrants ont ainsi été nommés pour faire appliquer une doctrine de travail homogène en visant l'excellence dans l'accueil à la clientèle.

TAUX DE RESQUILLE

En juin, les nouvelles prescriptions pour les voyageurs sans titre de transport valable ont été introduites au sein des entreprises de transports publics suisses participant au Service direct, dont les tl. Le supplément est passé de CHF 80.- à CHF 100.- pour les fraudeurs et un tarif pour les « semi-fraudeurs » de CHF 75.- a été introduit. Pour rappel, est considéré comme « semi-fraudeur » toute personne présentant un titre de transport valable sur l'ensemble du parcours mais dont la validité n'est pas suffisante.

En 2011, les passagers de plus de 42'000 véhicules ont été contrôlés. Sur plus de 882'000 clients approchés, environ 36'000 voyageaient sans titre de transport valable (dont 9'500 abonnements oubliés et reconnus valables au moment du contrôle ultérieur). Le taux moyen de resquille est de 3.06%, soit en dessus de l'objectif fixé de 3%.

Ce léger dépassement est engendré par le fait que les CCCT ont été affectés, de mi-août à début octobre, à des tâches spécifiques de relevés statistiques, impliquant une réduction drastique des missions de contrôle. Cette situation a favorisé l'utilisation de nos moyens de transport sans acquisition de titre de transport: les quelques contrôles effectués durant cette période ont révélé un taux de resquille plus élevé (3.44% en août, 3.16% en septembre, 3.18% en octobre). Une habitude qui a perduré en novembre (3.3%). Le retour dans la moyenne conforme à l'objectif a été constaté dès décembre (3%).

33'000

personnes véhiculées journalièrement sur le m1.

Confort et accessibilité

A l'horizon 2015, la clientèle pourra bénéficier d'un accès à plancher bas sur tous les services tl. Ceci grâce à l'acquisition, notamment, de 27 nouveaux trolleybus dont la commande a été passée en 2011. Les tl poursuivent donc le renouvellement de leur flotte entamée en 2010 suite à l'arrivée de 35 nouveaux trolleybus articulés. A l'horizon 2015, le parc routier devrait pouvoir compter une centaine de véhicules neufs, dont une majorité de trolleybus, pour faire face à l'extension de l'offre.

La décision du Canton, prise en 2011, d'octroyer aux tl une garantie d'emprunt rend possible l'acquisition de 27 trolleybus ainsi que la construction des installations (extension de la ligne aérienne, nouveaux arrêts, etc.) nécessaires à la mise en œuvre de l'offre R12, effective en août 2012.

PRIVILÉGIER LA TRACTION ÉLECTRIQUE

Les tl désirent maintenir un très haut niveau de prestations en traction électrique. Cette volonté s'inscrit depuis toujours dans leur politique de flotte. « Ecologiques avant l'heure », les tl ont en effet été précurseurs en Suisse, introduisant, en 1932 déjà, leur première ligne de trolleybus reliant la gare CFF à Ouchy. Parmi les avantages évidents du trolley : l'absence d'émission directe de CO₂. Pour rappel, l'électricité utilisée est garantie d'origine renouvelable. En 2011, 82% des voyageurs utilisant les tl ont roulé sur des « lignes électriques », donc à l'énergie renouvelable. Les 18% restants ont circulé sur des « lignes au gaz naturel » ou dans des véhicules munis de filtres à particules.

Ligne 8 électrifiée jusqu'au Grand-Mont

Outre les travaux de maintenance sur la ligne aérienne, le chantier d'ampleur qui a marqué 2011 concerne l'électrification du tronçon *Bellevaux – Grand-Mont*, desservi par la ligne 8 *Grand-Mont – Verrière* (Paudex). Dix mois de travaux (piquetage et construction des fondations, construction d'une sous-station, installation des mâts, montage de la ligne et phase de tests) se sont officiellement terminés en novembre avant la mise en service complète de la ligne le 11 décembre. Désormais, Le Mont-sur-Lausanne se trouve véritablement connecté à Lausanne grâce à un passage des bus toutes les dix minutes en semaine de 6h à 19h.

La ligne 8 en chiffres

- 3.3 km de ligne aérienne entre *Bellevaux* et *Grand-Mont*
- 191 nouveaux mâts, 62 existants
- 1 nouvelle sous-station électrique
- 14 km de fil de cuivre
- 2m³ de béton pour chaque nouveau mât

ABANDON DE LA MOTORISATION AU GAZ

Dans le cadre de leur réflexion sur l'avenir de la flotte de véhicules routiers, les tl ont fait en 2011 le choix stratégique d'abandonner l'utilisation du gaz naturel d'ici à 2017 pour privilégier le diesel lors de l'acquisition des prochains autobus. Il s'avère que les progrès technologiques réalisés par les moteurs diesel ont sensiblement réduit les avantages des autobus à gaz en matière de nuisances. En outre, dès 2014, l'application des nouvelles normes Euro 6 va encore réduire les émissions des moteurs diesel. Ces évolutions techniques ont convaincu l'entreprise déterminée à poursuivre ses efforts en faveur de la qualité de l'air et de l'environnement.

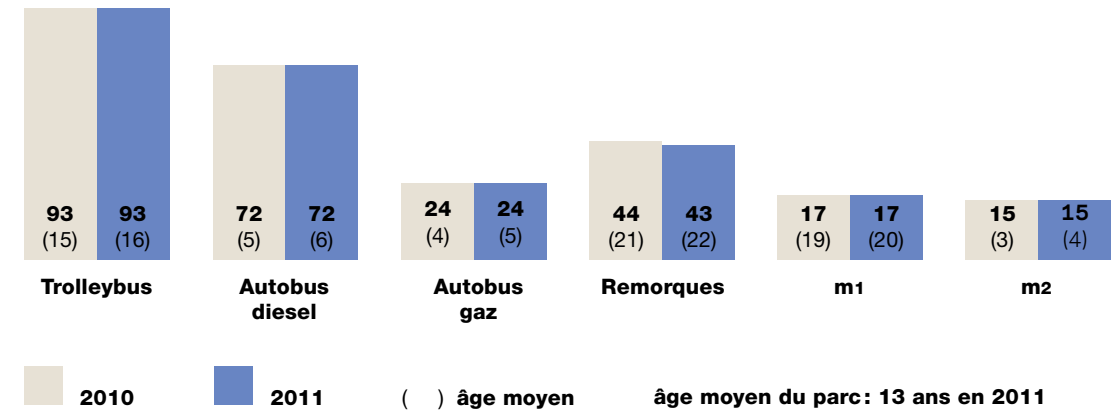
DES TRANSPORTS ENCORE PLUS ACCESSIBLES

Depuis 2000, les tl collaborent étroitement avec les organisations faitières de défense des intérêts des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) afin d'améliorer leur qualité de vie de façon notable. Une collaboratrice tl s'assure de la prise en compte des besoins spécifiques des PMR dans tous les projets tl (infrastructures, installations, matériel roulant, etc.).

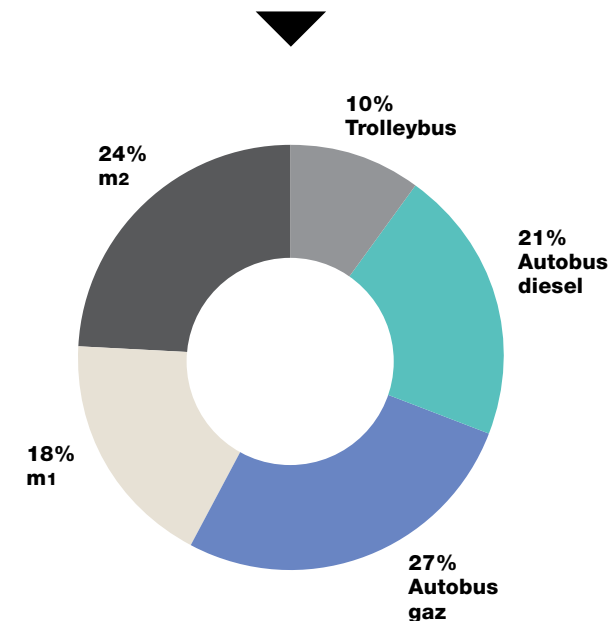
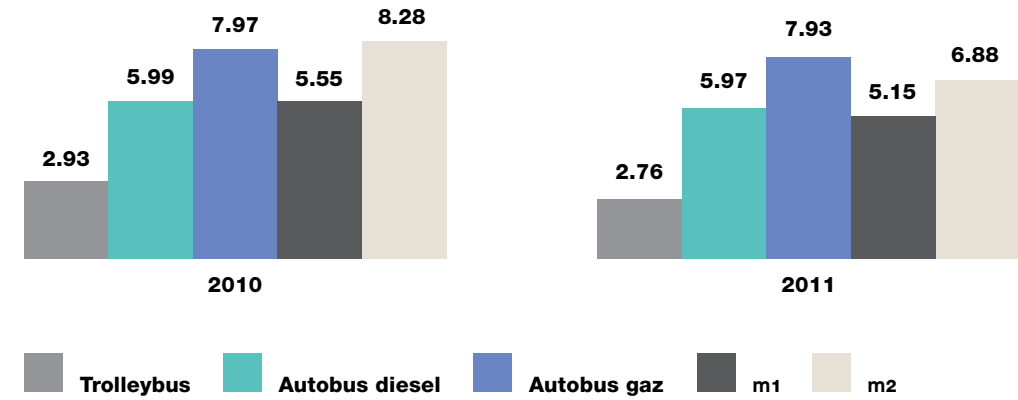
C'est facile de vivre ensemble

Poursuivant ce partenariat constructif, l'entreprise a pris part, en 2011, à l'action de street marketing lancée par Pro Infirmis Vaud dans le cadre de son 70^e anniversaire. Intitulée « C'est facile de vivre ensemble », cette démarche a sensibilisé le grand public aux difficultés rencontrées par les PMR en différents lieux publics. Les partenaires du projet, dont les tl, se sont engagés à poser des figurines autocollantes : vertes, elles signalaient les endroits ou infrastructures ayant fait l'objet d'un aménagement particulier ; rouges, elles pointaient une difficulté impliquant des améliorations à apporter. Largement médiatisée, cette action a donné une grande visibilité à la cause de l'intégration des personnes à mobilité réduite.

Effectif et âge du parc des véhicules voyageurs



Consommation comparée (kWh par km) par type de véhicules



En 2011, 82% des voyageurs utilisant les tl ont roulé sur des « lignes électriques », donc à l'énergie renouvelable.

Des systèmes d'information innovants

Pendant leurs déplacements, les voyageurs mènent d'autres activités, veulent connaître l'horaire en temps réel, pouvoir anticiper et disposer d'alternatives ou encore être réorientés rapidement en cas de perturbations. Pour répondre à ces besoins, les tl ont activement travaillé à développer des services efficaces adaptés à l'environnement mobile pour permettre à leurs clients de garder la maîtrise de leur temps, en tout temps.

En 2011, une architecture d'échanges de données pour l'information aux voyageurs a été développée par les équipes informatiques. Elle permet de faire converger vers une plateforme unique les différents canaux d'information en temps réel utilisés dans l'entreprise. Les données d'information aux voyageurs sont désormais modulables à l'envi en fonction de l'interface, de façon très flexible.

L'HORAIRE EN TEMPS RÉEL DANS LA POCHE

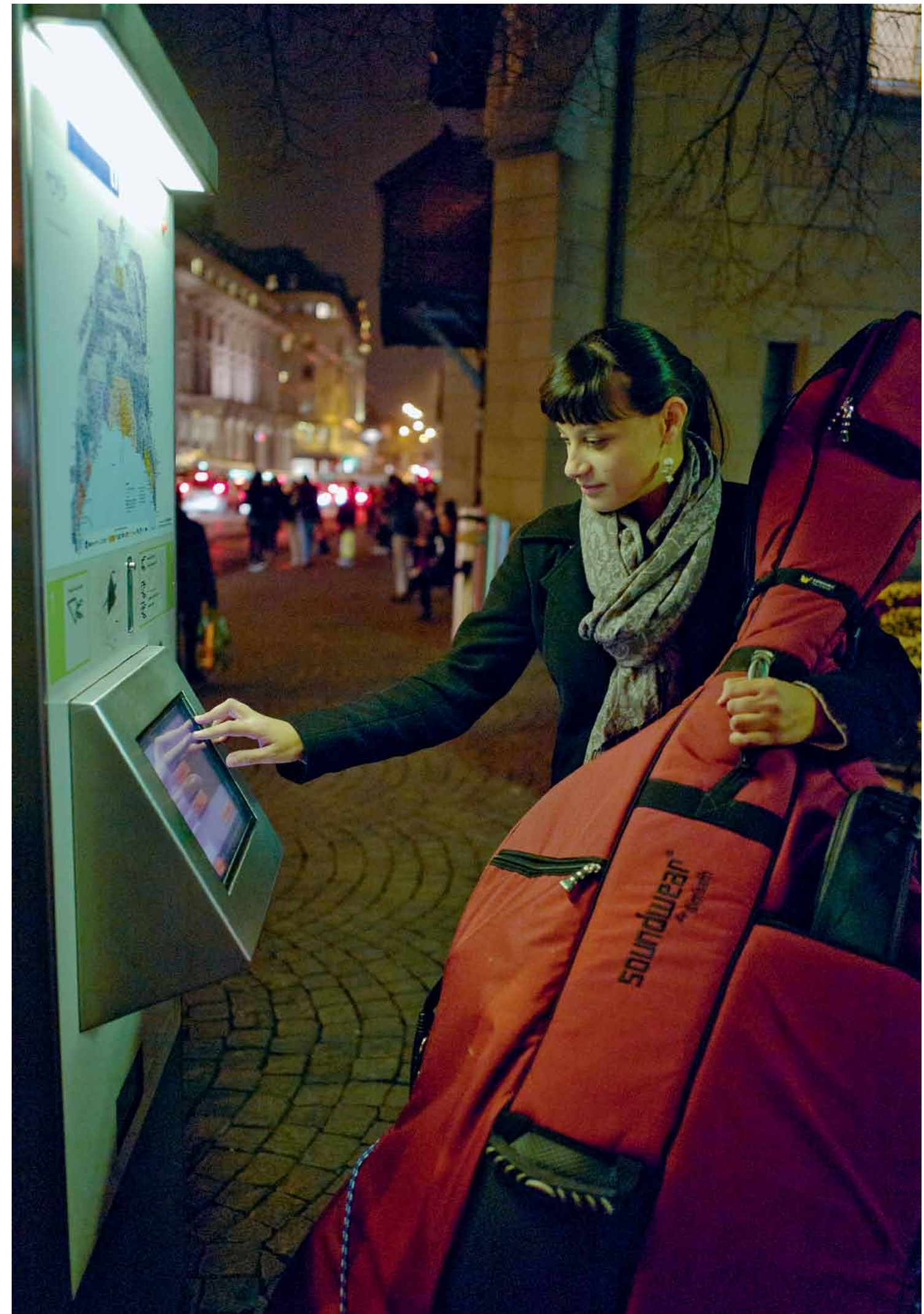
En 2011, plus de 3,5 millions de visites ont été faites sur les différents services web et mobiles, ce qui représente plus de 12 millions de pages consultées, soit +65% par rapport à 2010. Plus de deux tiers de ces consultations concernent uniquement l'horaire en temps réel.

Cette année a marqué le lancement de l'application mobile **tl Live** pour iPhones et dont une version a également été adaptée aux téléphones équipés du système Android. Gratuite, cette dernière propose de nouvelles fonctionnalités (prochains départs et temps réel à partir d'une carte avec géolocalisation, lignes favorites, recherche d'horaire par jour et heure, perturbations ligne par ligne, etc.). Lancée en septembre, l'application a été téléchargée plus de 30'000 fois en quatre mois, une croissance qui perdure. **tl Live** a permis de doubler le nombre de pages consultées et d'acquérir de nouveaux utilisateurs. Désormais, deux tiers des consultations se font depuis les téléphones mobiles et un tiers depuis les ordinateurs (fixes et portables).

En 2011, une nouvelle génération des **codes QR** a été développée. Directement intégrés aux modules horaires des arrêts, ils permettent désormais aux clients qui les ont photographiés avec un téléphone mobile d'obtenir le passage en temps réel et les perturbations de toutes les lignes desservant l'arrêt en question.

L'équipe en charge de l'acquisition et de la mise en œuvre des différents systèmes de diffusion de l'information aux voyageurs (IV) a poursuivi d'autres projets en lien avec les nouvelles technologies. Vingt **bornes dynamiques**, à écrans plats couleurs, comportant une partie multimédia ont été installées dans les principales interfaces reliant les bus, les métros ainsi que les trains CFF : *Renens-Gare, Croisettes, Sallaz, Ours, Riponne, Lausanne-Flon, Saint-François, Chauderon et Bel-Air.*

La prochaine étape majeure est de développer la recherche d'itinéraires et permettre ainsi à la clientèle de choisir le trajet idéal en temps réel pour atteindre leur destination et de simplifier leurs déplacements pour ceux qui ne connaissent pas ou peu le réseau tl.



Sécurité sur le réseau tl

Les tl ont toujours voué une importance primordiale à la sécurité d'exploitation. Ils veulent garantir un transport sûr et serein à leurs clients toujours plus nombreux. Une attention particulière est portée au matériel, aux équipements, infrastructures et bâtiments. Des actions de prévention sont réalisées. Quant à la surveillance du réseau, elle a été renforcée depuis plusieurs années.

L'organisation de la sécurité et de la sûreté mise en place sur le réseau est appréciée par la clientèle pour lui procurer un sentiment de sécurité élevé. Les enquêtes de satisfaction révèlent, en effet, que le soir, dans les véhicules, 90% des voyageurs se sentent «assez» à «tout à fait» en sécurité. Un sentiment partagé par 85% des clients aux arrêts. De manière générale, le taux des délits perpétrés sur le domaine tl et dans les véhicules (route et rail) est très inférieur à celui rencontré sur le domaine public. Les tl travaillent en étroite collaboration avec les polices cantonale et communales.

SÉCURITÉ DANS LE m2

La sécurité d'exploitation du m2 fait l'objet d'une attention soutenue. Les informations remontées du terrain par les opérateurs m2, les intervenants en stations, les collaborateurs du contrôle et les agents de maintenance sont traitées par les services techniques des différentes unités de l'entreprise. Ce processus d'amélioration est à l'origine de la fiabilité du système qui a assuré une disponibilité de 99.63% en 2011.

Sur le plan de la sûreté des personnes et des biens, la situation est maîtrisée. La présence de la vidéosurveillance, des collaborateurs tl ainsi que de l'organe de sécurité représenté par l'entreprise Juggers S.A. est à l'origine du climat serein qui règne dans le m2.

ACTIONS DE PRÉVENTION SUR LE m2

La surveillance régulière mise en place en 2010 s'est poursuivie sur le m1. Ces actions ont été effectuées de façon aléatoire par des conducteurs, les contrôleurs et les intervenants en stations. De nombreuses dénonciations à la préfecture en ont résulté. Au total, 116 avertissements ont été donnés à des piétons et 64 automobilistes ont été dénoncés en préfecture. Près de 800 flyers portant sur la sécurité et la civilité ont été distribués à titre préventif.

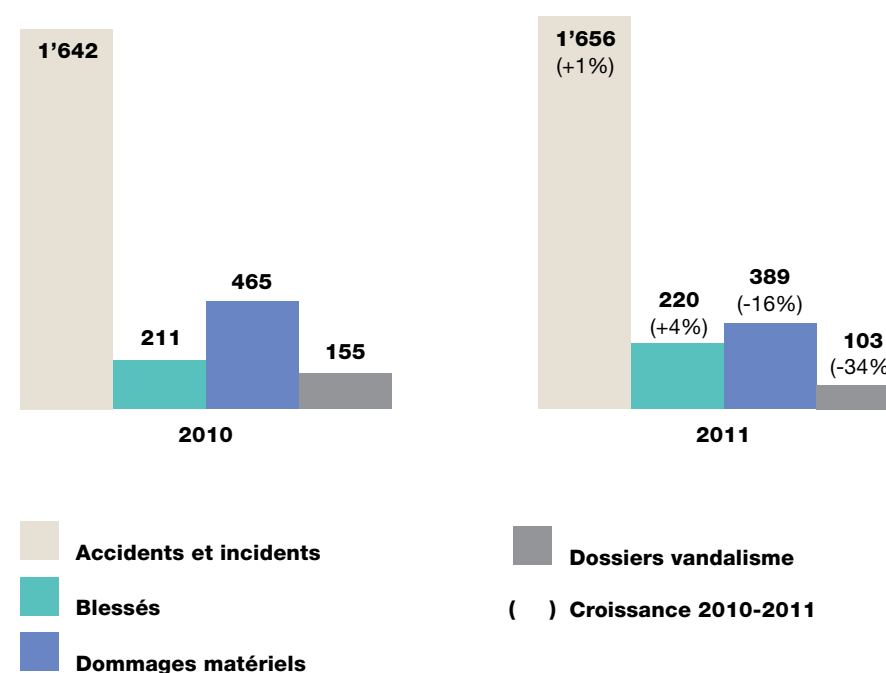
Les 33 passages à niveau traversant la voie du m1 restent des points noirs en termes de comportement. Malgré les systèmes de sécurité et les actions de prévention, le pire est malheureusement survenu en janvier, lorsqu'une personne s'est faite mortellement happée alors qu'elle traversait illégalement un passage à niveau dont les barrières étaient fermées.

BUS TL ET TRAIN-ÉCOLES CFF

Pour la troisième année consécutive, les tl ont participé à la campagne «Fair-Play, c'est sûr!» du train-écoles des CFF, avec la division Prévention de la criminalité de la Police cantonale vaudoise. Cette collaboration illustre la volonté commune des trois partenaires de sensibiliser les jeunes à adopter un comportement responsable dans les transports publics. Plus de 1'400 élèves vaudois et bas-valaisans ont emprunté le bus-écoles et visité le train-écoles CFF. Ce programme particulièrement bien rodé a été fort apprécié par le corps enseignant et les élèves. Le Conseil d'Etat vaudois est intervenu auprès du Directeur général des CFF afin de garantir une pérennisation de ces actions communes. Le «train bus-écoles» sera reconduit en 2012.

26

Accidents, incidents, dommages et vandalisme



27

Le nombre de dossiers «accident» ou «incident», traités par le contentieux a globalement peu augmenté (1656 cas pour 2011 contre 1642 pour 2010). L'entreprise ne veut pas se contenter de cette situation qu'elle considère comme insatisfaisante et devant clairement être améliorée. Suite à l'augmentation sensible des accidents ces deux dernières années, l'entreprise souhaite diminuer les cas d'accidents de la circulation en renforçant notamment la prévention. Des actions spécifiques de formation continue et de sensibilisation ont donc été définies pour une mise en œuvre en 2012. L'objectif d'une baisse significative du nombre des accidents en 2012 (-15 % par rapport à 2011) a été établi et figure comme l'un des points forts 2012 de l'entreprise.

Hormis les personnes ayant été victimes d'un malaise, le nombre de cas de «voyageurs blessés» dont les identités sont connues des tl est en légère augmentation avec 220 cas en 2011 contre 211 en 2010. De nombreux dossiers sont restés sans suite ou ont pu être résolus à satisfaction des tiers, les restants sont en passe d'être réglés. A noter que le traitement des sinistres devient de plus en plus pointu, prenant par conséquent plus de temps.

Compte tenu de l'évolution du nombre de voyageurs, le nombre relatif des incivilités et des agressions a légèrement diminué en 2011 sur le réseau tl. Les actes de vandalisme annoncés sont au nombre de 103 en 2011 contre 155 en 2010. En revanche, le nombre des incivilités verbales (injures et gestes grossiers) est en augmentation.

Le nombre des cas ayant entraîné des dommages matériels aux véhicules voyageurs routiers (tous genres et responsabilités confondus) a diminué, passant de 465 en 2010 à 389 en 2011. Les bris de vitres (sur véhicules, panneaux horaires, distributeurs), ainsi que les jets d'objets divers au passage de nos véhicules font toujours partie des actes malveillants les plus fréquents. Les graffitis sur ou dans nos véhicules et sur nos installations semblent avoir quelque peu passé de mode.



2

NOTRE PRESTATION
DE SERVICE
RÉPOND AUX
AMBITIONS DES
COLLECTIVITÉS

Penser et planifier la mobilité de demain

En 2011, les équipes tl ont préparé la mise en service du réseau R12, qui sera effective, pour la plus grande partie, en août 2012. Au sein de l'unité Développement de l'offre, un géographe spécialisé en planification des transports et deux ingénieures plangent sur les développements du réseau tl à court, moyen et long termes. Ces réflexions se basent sur des données statistiques de développement démographique, urbanistique et de fréquentation du réseau actuel. En étroite collaboration avec les collectivités, les tl élaborent donc la mobilité de demain.

EN ROUTE VERS R12

La mise en service du réseau R12 constituera une amélioration de desserte pour près de 38'000 habitants et 20'000 emplois dans l'ouest, 7'000 habitants et emplois pour le nord de l'agglomération. C'est dans l'Ouest lausannois que le réseau sera plus particulièrement renforcé et réorganisé. La desserte des Hautes Ecoles sera améliorée depuis la gare de Renens, grâce à la mise en service d'une nouvelle ligne exploitée en autobus articulés à une fréquence de 15 minutes en heures de pointe.

Des bâtiments comme Geopolis, sur le site de l'Université de Lausanne, le siège de l'IDHEAP à Chavannes-près-Renens ou, sur le site de l'EPFL, le développement continu du Quartier de l'innovation (2'000 emplois à terme) justifient pleinement la création de cette nouvelle ligne (31).

La mise en service de la halte RER Prilly-Malley, en juin 2012, constitue un second enjeu dans l'Ouest lausannois. R12 prévoit un renforcement des fréquences des lignes 32 et 33 afin d'améliorer l'accessibilité à cette gare.

Dans le Nord lausannois, l'extension de la ligne 8 jusqu'à *Grand-Mont*, déjà effective en décembre 2011, a constitué une première étape du déploiement du réseau R12 (lire p. 22). La desserte du quartier Maillefer, en février 2012, viendra renforcer l'offre avec une nouvelle ligne (23).

L'étape ultérieure de développement du réseau est planifiée pour décembre 2013. Elle comprend, d'une part, des augmentations de fréquences sur des lignes existantes et, d'autre part, le prolongement de la ligne de trolleybus 25 vers l'ouest, jusqu'à la gare de Renens CFF ainsi que le prolongement de la ligne 22 vers le nord, jusqu'à *Scierie* (Le Mont-sur-Lausanne). En décembre 2011, les tl ont présenté les premiers éléments relatifs à leur réseau à l'horizon 2025/2030 qui vise à accueillir 155 millions de voyageurs par an.

30

Augmenter la compétitivité sur le régional

En honorant leur responsabilité économique, les tl entendent rester crédibles face aux collectivités qui les soutiennent. Rester compétitif, c'est le défi de ces prochaines années, principalement sur le réseau régional où l'entreprise sera mise en concurrence avec d'autres transporteurs. Les tl souhaitent continuer à y jouer un rôle d'opérateur principal en y développant leurs prestations en accord avec les autorités concernées.

En 2011, la ligne 60 (Froideville), en progression constante, atteint plus de 890'000 voyageurs annuels, soit +12.1% par rapport à 2010. Une bonne santé due au fort développement urbanistique des localités sises au nord de l'agglomération. Pour répondre à cette affluence, les tl ont introduit, dès la rentrée scolaire d'août, un second véhicule sur cette ligne, dès Cugy, à l'heure de pointe du matin. Après une forte augmentation entre 2009 et 2010, la fréquentation se tasse sur les lignes 62 (Moudon) et 65 (Servion). Des améliorations de l'offre sur ces lignes sont à l'étude. Au final, la ligne 60 permet au réseau régional d'augmenter de manière réjouissante sa clientèle de 3.8% par rapport à 2010.

31

L'EXTENSION DU RÉSEAU TL DE 2008 À 2012

2008

Octobre :

Mise en service du m2, premier métro automatique de Suisse.

Décembre :

R08 : restructuration et densification complète du réseau routier autour de l'axe du m2.

2009

Décembre :

R10 : extension de l'offre. A l'ouest, deux nouvelles lignes 17 et 36 remplacent et intensifient l'offre de la ligne 35 qui disparaît. Au nord, la ligne 8 est prolongée jusqu'à *Grand-Mont*, une course sur deux.

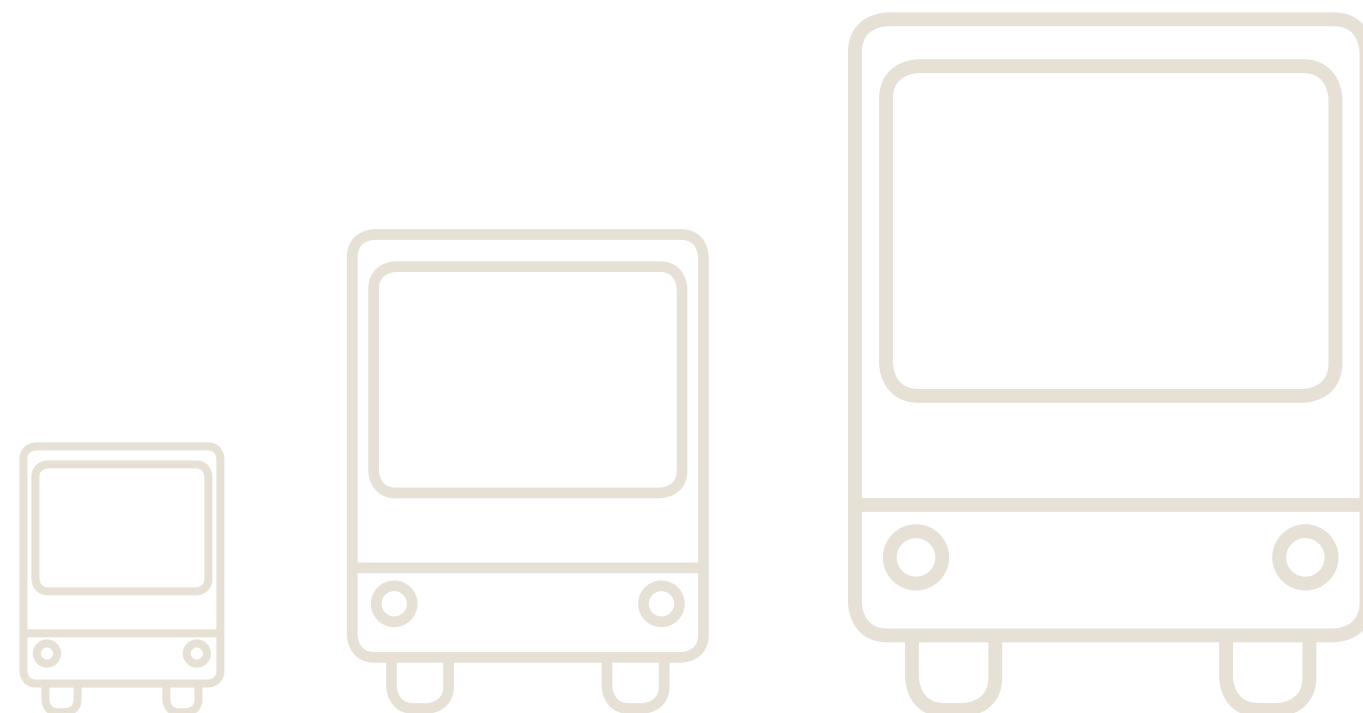
2011

Décembre : toutes les courses de la ligne 8 sont prolongées en trolleybus jusqu'à *Grand-Mont*.

2012

Février : mise en service de la ligne 23 desservant le quartier de Maillefer.

Juin et août : poursuite de l'extension de l'offre dans l'Ouest.



Concrétisation du réseau-t

L'année 2011 a été consacrée à la préparation concrète du projet des Axes forts, dénommé réseau-t. Tous les efforts des ingénieurs et techniciens se sont portés sur l'affinage des plans et les études de trafic et d'environnement, documents qui feront partie du dossier à déposer à l'Office Fédéral des Transports (OFT) en mars 2012. Sur la base de ce dossier préparé en collaboration avec les Communes et le Canton, l'OFT devrait autoriser la mise à l'enquête du tronçon du tram t1 Lausanne-Flon – Renens-Gare et du tronçon du Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) t3 avenue de Morges – St-François.

Les mandataires et les ingénieurs de la direction de projet ont consacré leur énergie à optimiser le tracé, trouver des économies et imaginer les requalifications des espaces. Une commission immobilière, nommée en 2009, a pris contact avec la totalité des propriétaires directement concernés par le tram. L'analyse des impacts sur le trafic routier et l'environnement s'est poursuivie et les mesures d'accompagnement corollaires ont été définies.

BUS À HAUT NIVEAU DE SERVICE (BHNS)

Toutes les communes concernées par les Bus à Haut Niveau de Service, soit Crissier, Lausanne, Lutry, Paudex, Prilly, Pully et Renens ont voté leur part de crédits d'études nécessaires.

TRAM t1

Le 16 septembre 2011, le Conseil fédéral a accordé la concession pour construire et exploiter la ligne de tramway entre Lausanne-Flon et Renens-Gare. Cette concession est octroyée aux tl, futur exploitant.

Garage-atelier

Parmi les 26 sites présélectionnés, trois d'entre eux ont fait l'objet d'études affinées d'implantation. La préférence a été accordée au site de Perrelet Ouest, en prolongement du bâtiment des tl, parcelle qui abrite actuellement un brasseur. Dans une première phase, pour l'étape A du projet des Axes forts, le garage pourra abriter une flotte de 11 tramways d'environ 40 mètres de longueur, tous les agencements et les locaux techniques. Dans un deuxième temps, au-delà de 2020, le nouveau bâtiment n'abritera plus que l'atelier, le remisage se fera dans le rez-de-chaussée du bâtiment des tl réaménagé.

m3

En 2011, à la demande de la Ville de Lausanne, le Canton a décidé de financer les études complémentaires d'optimisation du projet de m3 pour la desserte nord de Lausanne. Il s'agit en particulier de mettre en valeur les synergies potentielles avec le métro m2.

COMMUNICATION

Une exposition mobile, composée d'un chariot lumineux représentant le futur réseau des axes forts de l'agglomération, de trois panneaux explicatifs, d'un film d'animation du tram t1 et de nombreuses images de synthèse, a été créée. Ce matériel a été montré à de nombreuses occasions, notamment durant la semaine de la mobilité, en septembre 2011.

32

33

tl, membre de la Communauté Tarifaire Vaudoise (CTV)

Les tl assurent le rôle d'entreprise gérante pour la Communauté Tarifaire Vaudoise (CTV) Mobilis qui s'est étendue, le 12 décembre 2010, englobant 11 entreprises partenaires contre cinq précédemment.

Cette croissance a nécessité une révision de la structure organisatrice de la CTV qui a été renforcée. En outre, une nouvelle équipe a été formée à la fin 2011 et la mission de ses membres réévaluée. Ainsi, engagé à 40%, le nouveau président est indépendant des entreprises et responsable de la stratégie et des liens extérieurs. Un nouveau responsable opérationnel travaille directement sous sa responsabilité. Pour les aspects commerciaux et de marketing, un poste de gestionnaire commercial a été créé, ainsi qu'un poste de secrétariat à 60%.

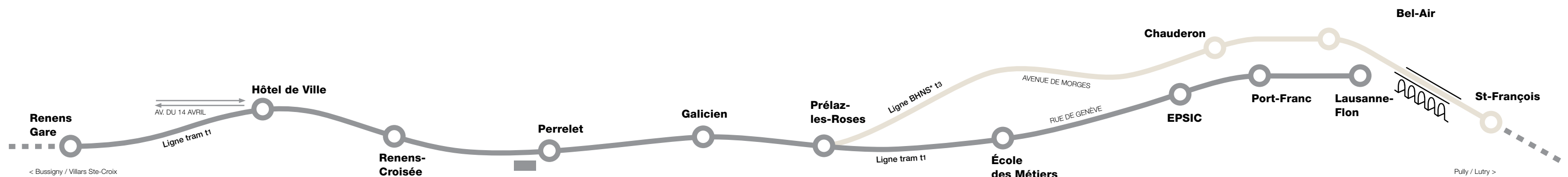
Abonnement Senior

L'introduction de l'abonnement «Senior 9h» a provoqué de fortes réactions parmi la clientèle, les milieux politiques et associatifs. Pour rappel, cet abonnement permet aux rentiers AVS de voyager dès 9h, du lundi au vendredi, et sans restriction les week-ends et jours fériés, à tarif réduit. Ces réactions ont amené le Conseil d'administration des tl à demander à la CTV de réexaminer le bien-fondé de la limitation d'utilisation. Après l'évaluation des ventes pendant l'année, la CTV a finalement décidé de revenir à un nouvel abonnement Senior sans limitation de validité temporelle, et ce, dès décembre 2012.

NOUVELLE STRATÉGIE TARIFAIRE

Au vu des expériences avec le système tarifaire actuel et de la hausse prévisible des coûts des prestations des entreprises de transports publics pour assurer leur développement futur, la CTV a décidé en 2011 de développer une nouvelle stratégie tarifaire dès 2012.

En outre, suite à la création d'une nouvelle gouvernance des tarifs des transports publics en Suisse, elle s'est engagée à signer la convention des communautés tarifaires suisses et à participer activement à cette organisation pour assurer un lien étroit entre les développements nationaux et ceux prévus dans le Canton de Vaud.





3

**UNE ENTREPRISE
EN CROISSANCE,
SOURCE DE
MOTIVATION ET DE
FIERTÉ POUR LES
COLLABORATEURS**

fortl, l'ADN culturel des collaborateurs

La nouvelle culture d'entreprise tl – *fortl* – fondée sur les quatre valeurs de l'entreprise – professionnalisme, sens de l'accueil, dynamisme et volonté de progresser – et lancée en octobre 2010, a pris corps en 2011 s'invitant dans l'ensemble des projets et intégrant le langage courant des collaborateurs.

En 2011, le projet d'évolution culturelle s'est inscrit dans le concret. Présenté à l'externe, *fortl* a été salué comme un projet « exemplaire, cohérent, participatif, donnant du sens et une plate-forme commune à tous les projets internes ».

En tant qu'entreprise au service du public, les tl forment leurs collaborateurs en contact avec la clientèle afin qu'ils adoptent les comportements adéquats dans les différentes situations qu'ils rencontrent. Avec *fortl*, cette démarche sur les comportements s'étend à l'entreprise toute entière. Elle inclut non seulement les relations à la clientèle, mais aussi celles entre collègues de travail, indépendamment du niveau hiérarchique, ainsi que celles entre chaque responsable et son équipe.

AUTOUR DES QUATRE VALEURS

En début d'année, un groupe de travail a planché sur la mise en gestes et en mots des quatre valeurs. Il en est ressorti, par exemple, que le sens de l'accueil des conducteurs pouvait être renforcé par des annonces directes au micro afin de souhaiter une bonne journée à la clientèle. Vivement encouragés par la Direction, ces messages rarement diffusés jusqu'alors, se sont entendus plus fréquemment dans les bus.

FORMATION

Durant 2011, un immense travail de formation a été réalisé afin de toucher l'ensemble des collaborateurs. La Direction s'est d'abord formée, puis elle a formé le management afin qu'il puisse à son tour s'approprier et transmettre les valeurs. Secondé par un co-animateur, les managers ont ensuite organisé les ateliers au sein de leur entité respective. Les trois quarts des collaborateurs ont déjà été formés avec comme objectif de reconnaître, d'appliquer et de partager les quatre valeurs tl. L'effet positif pour les collaborateurs est déjà visible notamment par le renforcement évident des collaborations inter-unités/entités.

ACTIONS SYMBOLIQUES

Tout au long de l'année, des midi-métiers ont été organisés le mardi pour partager un lunch entre collègues, en écoutant l'un d'entre eux raconter son activité au quotidien. Lancée en 2010, l'action hivernale « Tapis blanc » a été réactivée lors des journées de neige du mois de décembre: chaque cadre supérieur volontaire a ainsi été formé au montage des chaînes pour venir en aide aux collègues conducteurs.

CODE DU TEMPS

L'introduction du Code du temps en octobre 2010 pour la gestion des séances, des courriels et des agendas a permis d'améliorer les pratiques en termes de gestion du temps. Après six mois d'évaluation des réunions, les débordements ont clairement diminué. Le suivi du Code du temps reste toutefois de mise et les bons comportements sont rappelés régulièrement.

36

37

cap35 pour assurer le financement de l'entreprise

La mise en œuvre de la politique de développement des transports publics du Plan d'agglomération Lausanne-Morges (PALM) au travers de R12, R14, puis du réseau-t à l'horizon 2017, permettra l'augmentation de voyageurs attendue ces prochaines années tout en améliorant la qualité de vie de la région. Ces divers projets d'extension ne pourront se faire qu'à certaines conditions : d'une part, par la maîtrise des coûts et l'amélioration de la productivité de l'entreprise; d'autre part, par une répartition adéquate de leur financement entre la clientèle et les collectivités publiques.

GARANTIR UN TAUX DE COUVERTURE ⁽¹⁾ DE 35%

Les perturbations financières dans la zone européenne, même si la Suisse n'est touchée que dans une moindre mesure, va mettre sous pression les collectivités publiques. Garantir notre propre part de financement, sans accroître celle des collectivités, est notre responsabilité économique.

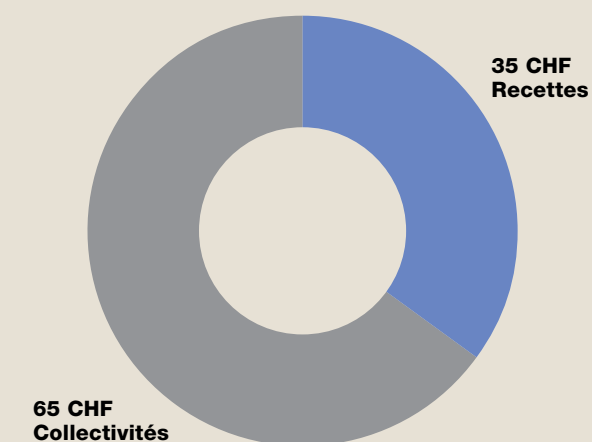
Ces dernières années, le taux de couverture des tl a constamment diminué – 35.6% en 2008, 34% en 2009, 33.6% en 2010. La raison principale de cette baisse s'explique par le fait que les recettes de transport sont plus faibles que prévues. Si les voyageurs ont augmenté sur les lignes tl (+32% entre 2008 et 2011), les recettes de transport, elles, n'ont malheureusement pas suivi cette tendance. La recette moyenne par voyageur a baissé, notamment en raison d'une utilisation plus intensive du réseau par les abonnés.

Une des priorités de l'entreprise en 2011 a consisté en la prise des mesures nécessaires pour garantir un taux de couverture de 35% en 2013, tel qu'il a été fixé dans le Plan d'Entreprise (PE) 2010/2013. Après une vaste réflexion entamée dès janvier impliquant 22 groupes de travail, une série de pistes a été retenue afin d'augmenter notre productivité, de revisiter nos prestations de transport et de rechercher de nouvelles recettes. Réalisées en 2011, en cours ou à venir, ces pistes ou mesures s'inscrivent dans une démarche intitulée *cap35*. Cette démarche d'envergure repose sur trois conditions essentielles pour sa réussite: le maintien des objectifs globaux tels que présentés dans le PE 2010/2013, le respect de la Convention Collective de Travail (CCT) et la préservation de l'emploi en évitant tout licenciement économique. Le PE prévoyait déjà un effort de productivité logique suite à une période de forte croissance. Le déséquilibre financier dû au manque de recettes conduit les tl à faire un effort supplémentaire durant la période du plan. *cap35* s'appuie sur la volonté de progresser et le professionnalisme des collaborateurs. Grâce à l'engagement de l'ensemble du personnel, le taux de couverture est remonté à 34.7% en 2011.

⁽¹⁾TAUX DE COUVERTURE - DÉFINITION

Le taux de couverture représente, en pour-cent, la part des coûts d'exploitation couverte par les recettes. Avec un taux de couverture de 35%, les produits des transports couvriront donc 35% des charges.

Le taux de couverture détermine par conséquent la part des indemnités d'exploitation subventionnées par les collectivités. Avec un taux de couverture de 35%, la contribution attendue de la part des collectivités publiques (communes, canton et Confédération) est de 65 francs pour 100 francs dépensés.



Pour CHF 100 dépensés, CHF 35 viennent des recettes tl et CHF 65 des collectivités (communes, canton et Confédération)

Les tl recrutent !

En 2011, dans un contexte économique difficile, les tl ont continué à recruter, confirmant, une année de plus, leur attractivité sur le marché de l'emploi. A l'interne, la politique des ressources humaines a visé la recherche d'efficacité grâce, notamment, au lancement d'une nouvelle plate-forme de recrutement en ligne.

Même si la majorité des nouveaux emplois a concerné la production de l'offre, plus particulièrement la conduite (589 conducteurs représentant 570 EPT* au 31 décembre), d'autres postes ont également été créés, notamment au sein de l'unité Maintenance qui a vu son effectif augmenter de cinq unités de travail. Avec un effectif total de 1100 collaborateurs, l'entreprise accuse un taux de renouvellement de 8.77%, qui représente 97 engagements de collaborateurs, dont 71 engagements en remplacement des départs enregistrés (parmi lesquels les départs à la retraite représentent 23%) et 26 nouveaux postes (parmi lesquels 17 postes de conducteurs).

Afin de respecter les objectifs fixés par *cap35* (lire p. 37), des changements d'organisation au sein de certaines unités ont permis une meilleure efficacité dans la répartition des tâches. Il a donc été possible de ne pas repourvoir certains postes tout en garantissant la qualité des prestations attendues. Les nouvelles technologies apportent, elles aussi, des changements. Nécessitant de nouvelles compétences, certains métiers se doivent d'évoluer.

L'attractivité des tl en tant qu'employeur n'est plus à démontrer : ce ne sont pas moins de 3705 dossiers de candidatures qui ont été traités et 596 entretiens de sélection réalisés en 2011 par les collaborateurs des ressources humaines. Pour faire face à ce volume et rendre plus rapide et efficace le processus de postulation et de sélection, l'entreprise a mis en œuvre une plate-forme de e-recrutement via son site internet, destinée à tout candidat interne et externe. Un gain de productivité important a pu être dégagé grâce à cette nouvelle manière de traiter les dossiers des candidats. Pour ces derniers, le processus est grandement simplifié grâce au pré-remplissage automatique du formulaire.

CAMPAGNE DE RECRUTEMENT

Les tl ont lancé, en novembre, une vaste campagne de recrutement de conducteurs, affichée en format mondial sur les bus tl et mettant en avant les ambassadeurs de l'entreprise sur le réseau. Avec les Transports publics genevois, les tl ont créé une interface web commune à partir de laquelle toute personne intéressée peut postuler dans l'une ou l'autre des deux entreprises. Cette campagne se prolonge sur 2012.

38

itl – l'intranet qui rapproche les collaborateurs

Après une phase de préparation et de tests durant lesquels les collaborateurs ont été fortement mobilisés, l'intranet *itl* a été lancé le 9 mai, modifiant en profondeur la communication interne et le fonctionnement de l'entreprise pour davantage de productivité et de cohésion. Diffusant une information rapide, coordonnée et globale, mettant en réseau les collaborateurs, *itl* a permis de réduire l'écart entre le personnel de terrain et le personnel administratif.

itl a bouleversé le fonctionnement des tl. Son lancement, en mai, est allé de pair avec la messagerie (une adresse email @t-l.ch a été ouverte pour chaque employé) ainsi qu'avec l'attribution de plus de 800 tablettes électroniques aux collaborateurs de terrain qui ont été formés à leur utilisation. Au total, 80 heures de formation sur les tablettes ont été dispensées au personnel qui a bénéficié, un mois durant, d'un accompagnement sur le terrain par 15 formateurs, conducteurs spécialisés et informaticiens. Cette nouveauté fait des tl une entreprise de transport pionnière dans les moyens de communiquer avec ses collaborateurs.

En six semaines seulement, l'intranet fidélisait déjà plus des trois quarts des collaborateurs qui le consultaient régulièrement. Preuve qu'*itl* a vite permis d'aller à l'essentiel : effectuer une recherche précise, jeter un coup d'œil à la dernière actualité ou consulter la page « vie sociale » pour les collaborateurs. Pour le personnel de terrain, *itl* est devenu l'outil permettant d'accéder à l'organisation du travail, aux avis de services ou aux documents horaires.

Les objectifs de la première phase de mise en place ont donc été atteints dans les délais : faire circuler l'information au sein de l'ensemble des tl, créer un espace de travail virtuel impliquant et intégrant chaque collaborateur à la marche de l'entreprise. La finalisation de l'architecture informatique marquera la fin officielle en juin 2012 de la première étape du projet *itl*. A cette date, les dernières fonctionnalités seront actives, telles l'espace réservé à la gestion d'une communication personnalisée pour chaque responsable d'unité et d'entité, ou encore *itl* comme point d'entrée unique de l'entreprise pour l'accès aux informations et applications métier.

SUPPRESSION DES IMPRESSIONS PAPIER

itl a impliqué, dès la mi-juillet, la suppression définitive de l'affichage des communiqués internes sur les totems. Depuis la mi-septembre, les documents horaires ont cessé d'être imprimés pour les conducteurs, accessibles sur leur tablette. Afin de garantir l'accès à distance ainsi que le transfert de données depuis la tablette, un travail important a été fait avec le fournisseur pour optimiser la couverture du réseau sur les sites majeurs tl.

UN OUTIL POUR AMÉLIORER L'EFFICACITÉ

En six mois, l'outil en constante évolution a permis un gain de temps et des économies substantielles, notamment en termes de consommation de papier. Le développement de ses fonctionnalités s'est poursuivi visant une recherche constante de productivité. Des contributeurs dans les différentes unités ont été formés à la création et l'insertion de contenus et une procédure a été définie pour canaliser toute demande de correction ou d'ajout de nouveaux contenus ou fonctionnalités. Une base de connaissances a été développée (wiki tl) pour répondre aux questions les plus fréquentes et pour capitaliser le savoir de l'entreprise.

COMMUNICATION DYNAMISÉE

L'ensemble de la communication interne (journaux, communiqués, brèves, etc.) est diffusé par le biais d'*itl* qui contient déjà 600 pages d'informations générales. L'efficacité de l'outil s'est pleinement révélée lors de World Gymnaestrada : une rubrique spécifique a été consacrée à l'événement, regroupant les documents de travail utiles de même qu'offrant au quotidien un reflet des activités et de l'immense mobilisation des collaborateurs par le biais d'images et de textes.

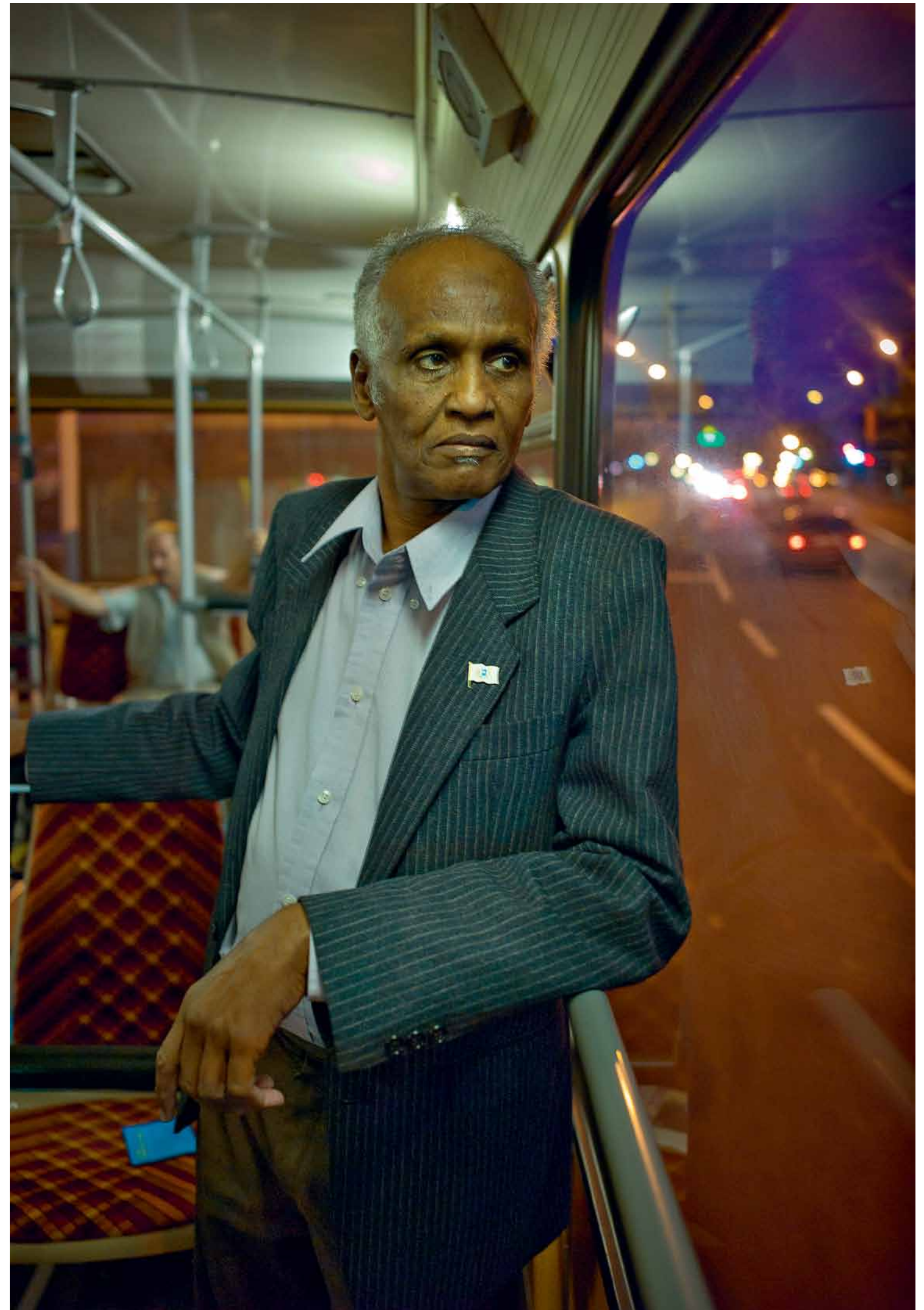
Diffuser une **information** rapide, coordonnée et globale ;
mettre en **réseau** les collaborateurs.

Effectif du personnel

	Membres de la Direction		Développement, mise à disposition et exploitation du réseau (hors conduite)		Conduite		Maintenance	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Unité de travail (EPT*)	7.9	7.9	207.5	208.5	552.4	570.0	166.8	171.9
- dont nombre de femmes	0.9	0.9	46.4	41.3	39.3	49.7	4.3	4.0
- dont % de femmes	11%	11%	22%	20%	7%	9%	3%	2%

	Personnel administratif		Apprentis		TOTAL	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Unité de travail (EPT*)	75.8	75.3	25.0	35.0	1035.4	1068.5
- dont nombre de femmes	29.2	28.1	4.0	4.0	124.1	128.0
- dont % de femmes	39%	37%	16%	12%	12%	12%

*EPT: Equivalent Plein Temps



Partenariats internes

Les partenariats internes avec les différents interlocuteurs privilégiés – Commission du personnel et syndicat SEV – ainsi que la responsabilisation de chaque collaborateur dans son domaine, contribuent pleinement à la recherche constante d'améliorations que poursuivent les tl. Une nouvelle enquête VIVA a été lancée en 2011 pour mesurer la satisfaction du personnel.

TL ET SYNDICAT

Malgré un climat plus tendu avec le syndicat SEV en raison de l'avertissement adressé par l'entreprise à un collaborateur, de nombreux sujets ont pu être traités et abordés tout au long de l'année. Fait marquant : suite à une interpellation du syndicat, un nouveau partenariat avec MedicalService des CFF pour les visites médicales obligatoires a été défini et débutera en avril 2012, permettant aux collaborateurs de choisir leur médecin-conseil. Des réunions régulières ont également été tenues permettant au syndicat et à la Direction d'échanger de nombreuses informations, de soulever différentes questions, de régler des points ouverts et de maintenir le dialogue.

TL ET COMMISSION DU PERSONNEL (CP)

Le processus d'élection de la nouvelle Commission du personnel s'est déroulé durant le 1^{er} semestre 2011 et les nouveaux membres ont pris leurs fonctions dès le 1^{er} juillet. Trois des cinq collègues ont suivi l'entier du processus d'élection – deux collègues ont vu leurs candidats élus tacitement. La composition de la Commission du personnel a également évolué, passant de 18 à 13 membres, comme le stipule la CCT d'entreprise signée en 2010. Cette diminution d'effectifs a nécessité des changements d'organisation de la part de la CP. Organisée en cinq collèges – personnel roulant rail et route ; personnel d'appui à la conduite et terrain ; personnel des ateliers de maintenance rail et route ; personnel administratif et encadrement – elle fonctionne par thématique et par projet, ce qui lui permet d'être à la fois proactive et anticipative. Sur le même modèle que la relation avec le syndicat, des séances régulières ont été instaurées avec la Direction qui renforce ainsi la collaboration au quotidien.

ENQUÊTE DE SATISFACTION « VIVA II »

En 2009, une enquête de satisfaction et d'engagement intitulée « VIVA » a été menée auprès de tous les collaborateurs. Les résultats ont permis de prendre un certain nombre de mesures visant, entre autres, à l'amélioration des conditions de travail, le renforcement de la communication interne et la culture d'entreprise. Ceci a débouché, notamment, sur la mise en œuvre de l'intranet itl et l'introduction de *fortl*.

Une nouvelle enquête de satisfaction et d'engagement – « VIVA II » – a été menée durant le dernier trimestre 2011 auprès d'un échantillonnage de collaborateurs afin de mesurer les effets de ces différents changements et de définir les axes de progrès à réaliser d'ici fin 2013.

Les résultats montrent que des améliorations très significatives ont été réalisées : la satisfaction globale est en augmentation (8%), plus particulièrement chez les cadres et les conducteurs. Quant à l'engagement, il est également en forte progression : +10% pour l'adhésion aux orientations et +7% pour le sentiment d'appartenance. Par ailleurs, plusieurs améliorations peuvent encore être menées, auprès des managers de proximité, entre autres, afin de mieux positionner leurs rôles et responsabilités.

42

Les tl sur la voie du développement durable

Les Transports publics de la région lausannoise contribuent au développement durable de l'agglomération dans le sens où leur existence présente des avantages indéniables tant sur le plan environnemental que social et économique. L'entreprise s'appuie également sur les trois piliers du développement durable dans sa gestion courante.

Du point de vue économique, les tl contribuent au développement et au dynamisme économique de la région lausannoise. Ils permettent aux habitants de se rendre au travail, dans les commerces, sur leurs lieux de loisirs et stimulent ainsi la vie économique de toute une région. Ils créent des emplois directs et indirects pour des profils de qualification divers et sont, dans certains cas, acteurs de formation.

Sur le plan social, il est clair que les transports publics offrent une mobilité à un coût raisonnable pour toute une frange de la population qui ne dispose pas de voiture, que ce soit par choix ou non. Ils contribuent à l'accessibilité à l'enseignement, aux pôles de soins, aux loisirs et prennent en considération la problématique des personnes à mobilité réduite. Grâce aux transports publics, ces personnes jouissent d'une certaine autonomie dans leur quotidien.

Enfin, **sur le plan environnemental**, les transports publics sont très sensiblement plus performants que les voitures individuelles. Le pôle environnemental regroupe toutes les nuisances (bruit, pollution de l'air, contribution au réchauffement climatique, pollution des sols, etc.) mais aussi les aspects d'occupation de l'espace et de qualité de vie et la consommation des ressources naturelles.

Un voyageur en transport public consommera moins de carburant, émettra moins de pollution fossile et occupera moins d'espace public que s'il effectuait le même trajet en voiture individuelle. Dès lors, il contribue par son choix à la protection de l'environnement. La voiture est particulièrement gourmande en termes d'occupation de l'espace public : seuls dans leur voiture, les passagers d'un trolleybus articulés occuperaient 540 mètres de chaussée (contre 18.6 mètres dans un trolleybus articulé).

Dans leur organisation quotidienne, les tl s'appuient également sur les trois piliers du développement durable. Ils s'efforcent également de réduire leur impact environnemental dans leurs bâtiments, mais également au travers de leur politique de flotte. Ils cherchent à améliorer de façon continue leur responsabilité sociale, notamment par l'engagement supplémentaire d'apprentis, par la prise en considération de la problématique des personnes à mobilité réduite et par une gestion attentionnée de leurs ressources humaines. Enfin, en honorant leur responsabilité économique, les tl entendent prouver aux collectivités qui les soutiennent qu'elles peuvent avoir confiance en l'entreprise.

43

Responsabilité environnementale

Depuis le début de l'année 2011, un groupe de travail est chargé d'étudier l'ensemble des questions énergétiques. Sur la base des consommations d'énergie de l'entreprise et de différents scénarii d'évolution du contexte énergétique national et mondial, il propose désormais des plans d'action annuels qui permettent une gestion énergétique cohérente et sur le long terme.

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE DANS LES BÂTIMENTS

Différentes mesures prises à Perrelet (baisse de la consigne de température; ajustement des plages horaires de fonctionnement de la ventilation du bâtiment, ainsi que de l'éclairage de l'atelier) et dans les stations du m2 (abaissement du seuil d'éclairage des quais de 40% sans affecter le confort de la clientèle; nouveaux tubes fluorescents) ont permis une économie allant au-delà des objectifs fixés.

PÉRENNISER L'ECO CONDUITE

Depuis 2010, un suivi sur le réseau est progressivement mis en place auprès des conducteurs par la formation continue PO, afin de pérenniser les bonnes pratiques de l'Eco conduite. Parallèlement, une campagne de sensibilisation incitant les collaborateurs à couper leur moteur à l'arrêt dans les dépôts est menée depuis l'été. La consommation diesel a baissé en 2011 (65.9 litres/100 km contre 66.1 litres/100 km en 2010 et 70.1 litres/100 km en 2009). Ce bon résultat n'atteint toutefois pas l'objectif fixé.

ÉCONOMIES DE PAPIER

La mise en service de six appareils multifonction pour l'impression des documents a remplacé, en 2011, le parc d'appareils composés jusqu'alors de plus de 90 machines (imprimantes, photocopieurs, dupli-copieurs, plotters). Cette mesure, couplée à l'ouverture de l'intranet (lire p. 39) et à la distribution de tablettes électroniques aux personnels de terrain, a drastiquement fait baisser la consommation de papier dans l'entreprise.

RECYCLAGE DE L'EAU DE LAVAGE

En 2011, la campagne «Des bus propres grâce à une eau recyclée» a sensibilisé la clientèle aux mesures prises par l'entreprise en matière de lavage des véhicules. Afin d'user de l'or bleu de façon responsable les tl ont installé, en 2010, aux dépôts de la Borde et de Perrelet, de nouvelles installations de lavage. Ces dernières permettent un taux de recyclage de l'eau de plus de 95%, traitée biologiquement. En outre, elles utilisent les détergents avec parcimonie et leur consommation en énergie est faible.

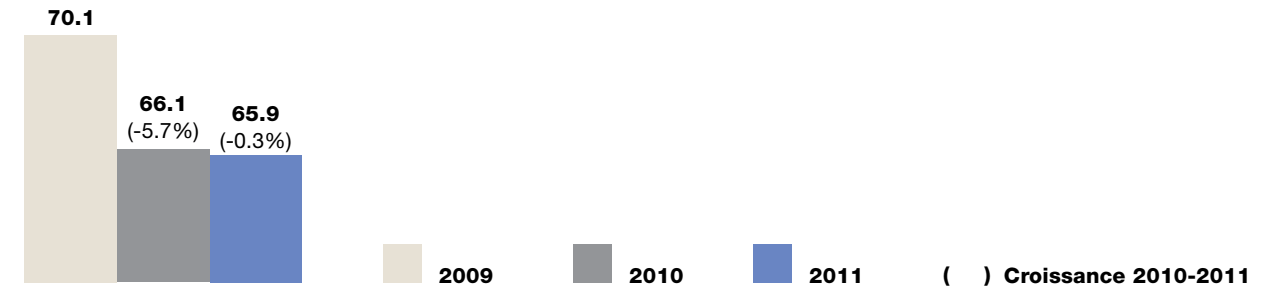
TRI DES DÉCHETS

Le bilan positif tiré suite aux tests de tri des déchets effectués dans quelques stations du m2 en 2010 a incité les tl à créer 18 points de collecte dans neuf stations du m2. Des conteneurs de tri sélectif des déchets PET et Alu ont ainsi été posés durant le printemps.

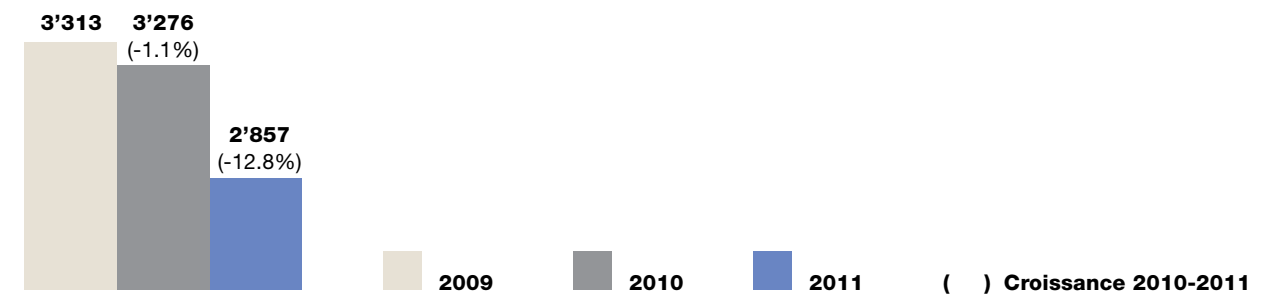
Le m1 s'essaie également au tri

Une nouvelle phase de tests, mais sur la ligne du m1 cette fois-ci, a démarré en 2011. Les stations *Renens-Gare*, *EPFL* et *Montelly* ont été choisies pour ces essais. En fonction des résultats, certaines stations du m1 pourront également être équipées, sur le même modèle que ce qui se fait dans les stations du m2.

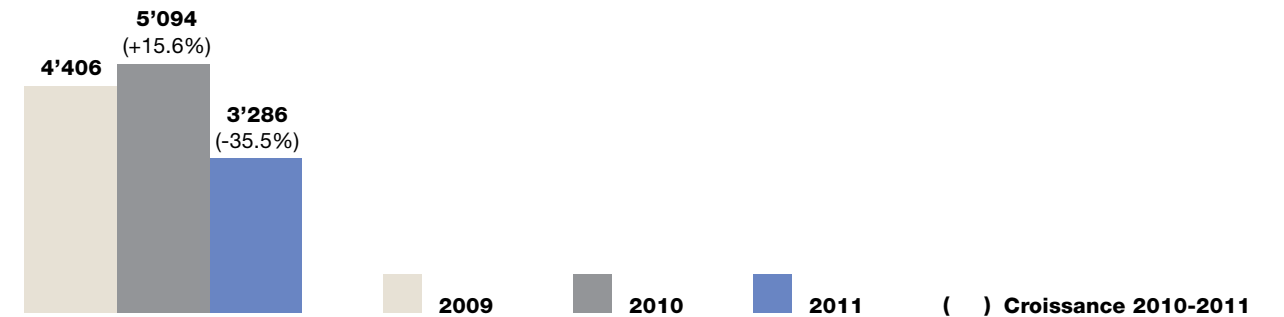
Consommation de carburant diesel (en litres/100 km)



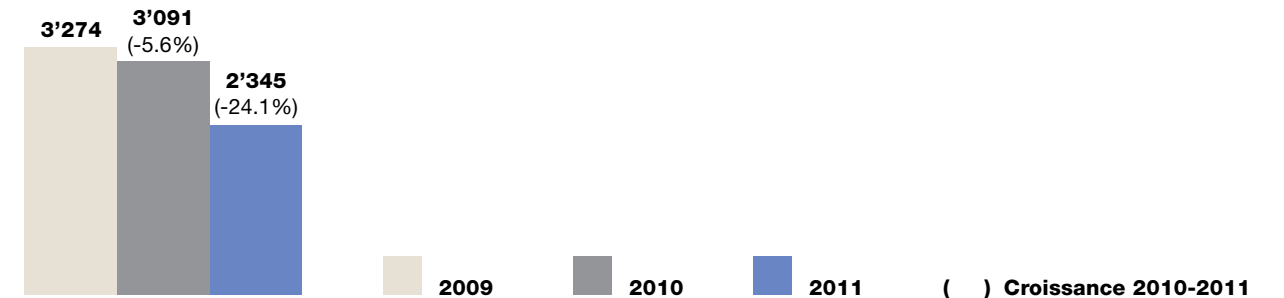
Consommation de l'électricité dans les bâtiments (en MWh)



Consommation de la chaleur dans les bâtiments (en MWh)



Consommation de feuilles de papier par les collaborateurs



Entreprise formatrice

Les tl cherchent à améliorer de façon continue leur responsabilité sociale, notamment par leur politique de formation initiale et continue, et l'engagement supplémentaire d'apprentis.

D'ici 2013, le plan d'entreprise prévoit d'augmenter le nombre de places d'apprentissage pour proposer une formation professionnelle à plus de 40 jeunes de la région. En juillet 2011, les cinq apprentis arrivant au terme de leur formation ont obtenu leur CFC. En août, 15 nouveaux apprentis ont rejoint les tl (35 apprentis au total, dont 4 jeunes femmes).

FORMATION DES JEUNES

Les tl assurent la formation professionnelle en vue d'un CFC dans sept métiers, dont une toute nouvelle filière depuis août 2011, celle d'agent d'exploitation. A noter également une nouvelle voie dans l'apprentissage de commerce, celle de CFC commerce branche transports publics.

Salon des métiers à Beaulieu

Pour la deuxième année consécutive, les tl ont participé aux Salon des métiers et de la formation à Beaulieu, en octobre. Le stand était animé par les apprentis.

Afin de sensibiliser les jeunes aux métiers spécifiques et peu connus du transport public – mécatronicien et mécanicien en maintenance d'automobiles option véhicules utilitaires, automatique – des visites de l'entreprise «VIP» ont été organisées les mercredis après-midi auxquelles plus d'une cinquantaine d'écoliers ont assisté.

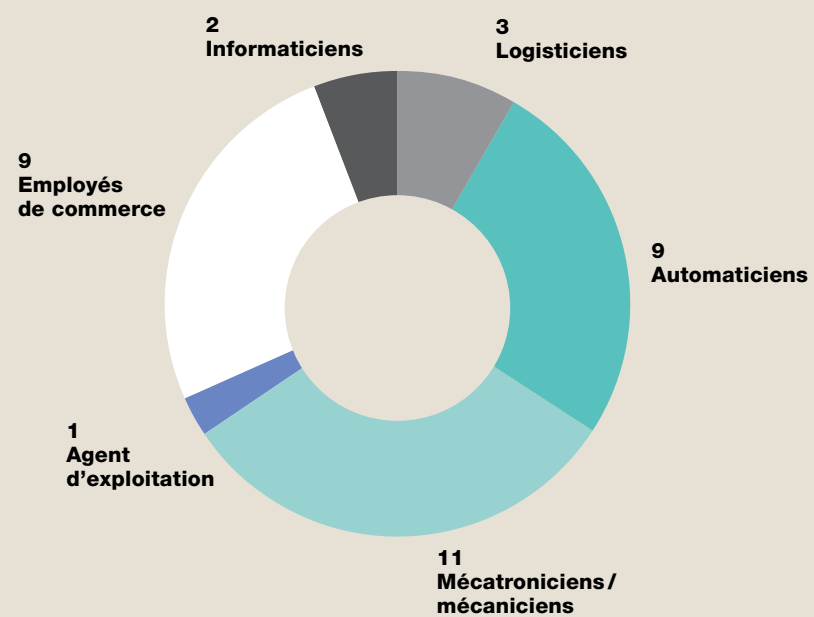
FORMATION INITIALE ET CONTINUE

Depuis 2010, les tl sont dotés d'un Centre de compétence pour le développement professionnel des conducteurs en transports publics. En 2011, sa certification Eduqua a été renouvelée. L'activité générale du Centre de compétence est orientée vers la formation de base des nouveaux conducteurs engagés au sein de l'entreprise – 35 hommes et 8 femmes ont suivi un parcours de formation en 2011. Ce centre assure également la formation continue et le perfectionnement des compétences métiers (relation de service, *fortl*, gestion et prévention des conflits, conduite des Bus Pyjama, montage des chaînes). C'est dans ce cadre qu'un programme de formation à l'utilisation de la tablette électronique a été dispensé à 580 conducteurs, dont un suivi individualisé pour 100 d'entre eux (lire p. 39).

En décembre 2011, les tl, agréés Centre d'examen depuis 2010, ont fait passer, pour la première fois, les examens OACP (Ordonnance réglant l'Admission des Conducteurs Professionnels, entrée en vigueur en 2009) pour l'obtention du certificat de capacité. Dix-sept élèves conducteurs ont passé et réussi ces épreuves. Pour rappel, l'entrée en vigueur de cette ordonnance rend obligatoire l'obtention du certificat de capacité en complément du permis de conduire car ou camion.

En 2011, 30% des collaborateurs ont suivi en moyenne trois jours de formation continue (hors conduite et hors *fortl*).

Répartition 2011 du nombre d'apprentis selon leur métier



Amélioration continue

Les tl améliorent leurs prestations de façon permanente, comme en témoignent les évolutions du réseau et des services ou encore les nouveautés dans le domaine de l'information aux voyageurs. Toutefois, l'évolution des services au meilleur rapport coût-bénéfice passe également par la formation des collaborateurs et l'évolution de l'organisation et des fonctionnements de l'entreprise.

La démarche *cap35* (lire p. 37) a permis d'identifier plus de 140 pistes d'amélioration de productivité, qui touchent en grande partie les fonctionnements. En 2011, un travail important a porté sur les rôles et responsabilités de l'encadrement supérieur; les rôles et responsabilités des Conseillers Clients Contrôle Terrain et l'organisation du contrôle des titres de transport; le fonctionnement de la gestion du parc de véhicules ou encore l'organisation de l'entité en charge de l'analyse et de l'optimisation de la production de l'offre de transport.

CULTURE DE MANAGEMENT TL

2011 a été une année riche en changements et en défis pour le management. Outre un nouveau statut des cadres réintitulé «Charte des cadres» accepté par le Comité de Direction le 1^{er} décembre 2011, une nouvelle démarche intitulée «Défi-Cadre» a été mise en œuvre.

La Charte des cadres supérieurs se compose de deux parties; le code de conduite du management, basé sur la vision et la mission des tl, ainsi que les conditions contractuelles d'emploi du cadre supérieur, qui ont été revues afin de correspondre à l'organisation actuelle et future des tl, mais également au marché économique de la région.

En parallèle, un travail de fond a été fait sur la définition et le périmètre alloué des «Rôles et des responsabilités» des cadres supérieurs et des managers d'équipe. Inscrit au nombre des sous-projets *fortl*, l'objectif est de renforcer l'identité managériale tl, en responsabilisant davantage cadres et managers. Ces éléments répondent ainsi à la nécessité de s'adapter à l'évolution de la structure, de l'organisation et de l'augmentation des effectifs de l'entreprise.

En juin, plusieurs cadres supérieurs ont échangé leurs fonctions, d'une part afin de renforcer la dynamique et la performance de l'entreprise, d'autre part, de répondre à leur souhait de faire évoluer leurs compétences. Cette rocade de postes ou «Défi-Cadre» répond également aux objectifs visés par *cap35* qui veut améliorer la performance de l'entreprise en revisitant les fonctionnements actuels et certaines pratiques afin de les rendre plus efficaces.

QUALITÉ DU SERVICE RENDU QSR

La satisfaction de la clientèle par rapport à la qualité de service est mesurée au moyen d'enquêtes menées en continu sur le réseau tl par un institut de sondage lausannois. Jugée globalement bonne, la satisfaction des clients est restée stable par rapport à 2010 dans les domaines de l'accueil, du contrôle des titres de transport, ou encore du confort d'accès aux véhicules. Elle est en légère baisse concernant le confort de charge, ce qui peut s'expliquer par l'accroissement de la demande sans augmentation de capacité sur plusieurs lignes.

La proportion de clients tout à fait satisfaits des prestations a progressé en 2011 dans plusieurs domaines, en particulier la ponctualité et la propreté des véhicules. L'indicateur «Accueil aux points de vente» est en légère baisse. Ceci s'explique en partie par la croissance du nombre d'actes de vente et de conseils dans les points de vente, en période d'effectif réduit pour diverses raisons cumulées.

Enfin, malgré l'augmentation des chantiers, le taux de satisfaction est très bon (95% pour la régularité; 92% pour la ponctualité). Ce résultat s'explique par les efforts entrepris dans l'organisation et les méthodes de travail des équipes chargées de la régulation, ainsi que par les actions d'ajustement des temps de parcours.

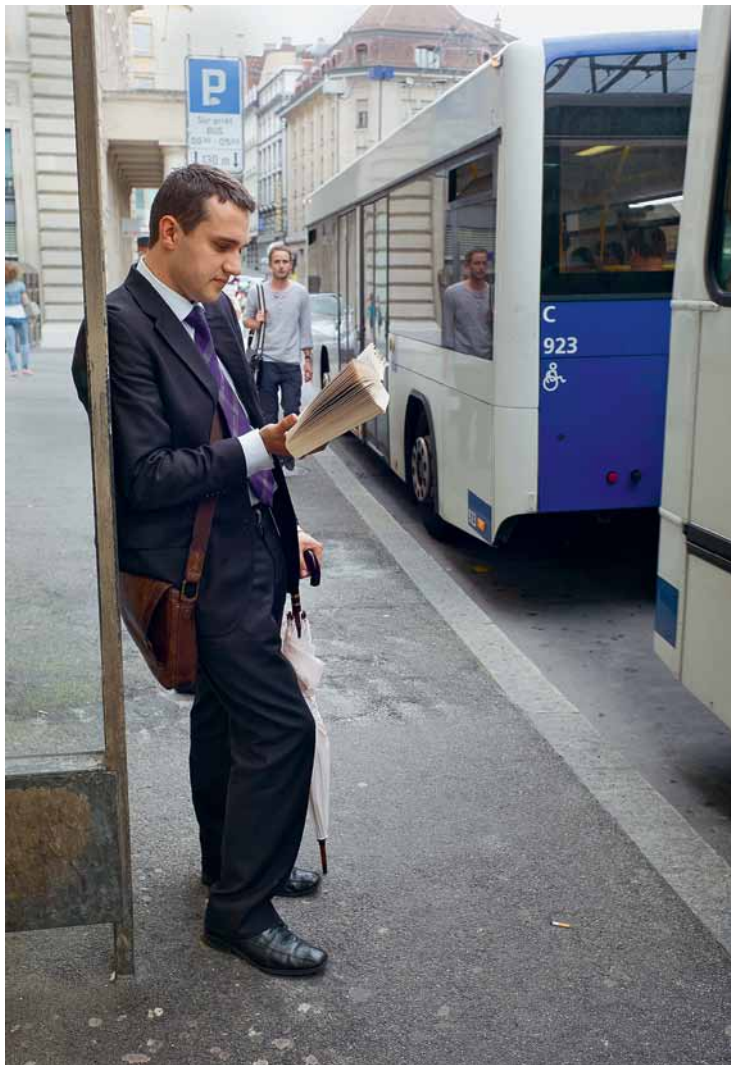
GESTION DOCUMENTAIRE

La capacité de l'entreprise à assurer la transmission des connaissances par des mises à jour régulières doit être mieux maîtrisée, en particulier quant à l'intégration dans la production de grands projets. En 2011, une démarche d'analyse des différents types de documents a été entreprise. Des lignes directrices sont en cours d'élaboration. Elles devront fédérer l'ensemble du personnel autour d'une gestion documentaire homogène.

QSR, indicateurs de satisfaction de la clientèle

	« Satisfait » +		« Tout à fait satisfait »	
	2010	2011	2010	2011
Ponctualité	93.8%	92.1%	49.7%	57.4%
Accueil aux points de vente	96.9%	94.1%	89.6%	83.5%
Accueil par personnel de conduite	88.1%	87.0%	81.8%	75.8%
Propreté des stations des métros	90.8%	92.7%	49.8%	58.1%
Propreté des véhicules	88.1%	88.2%	47.3%	52.2%
Confort de conduite	87.5%	85.3%	46.4%	45.6%

La proportion de clients tout à fait satisfaits des prestations a progressé, en particulier concernant la ponctualité et la propreté des véhicules.



RÉSULTATS FINANCIERS

Résultats financiers 2011

L'année 2011 a été marquée pour les tl par le lancement, lors du premier semestre, de la démarche *cap35* (lire p. 37). Celle-ci devra permettre, dans un premier temps, de maintenir notre ambition d'un taux de couverture de 35% à la fin du Plan d'Entreprise 2010/2013 et, à plus long terme, de contribuer par des gains de productivité réguliers au financement partiel des transports publics à l'horizon 2025.

L'indemnité d'exploitation (résultat consolidé des trois sociétés) a diminué de CHF 0.8 million (-0.6%). Cette variation s'explique principalement par la croissance des recettes des transports, suite notamment à une augmentation de tarif à fin 2010, et une croissance plus limitée de nos charges d'exploitation suite au coup de frein à la croissance engendré par la démarche *cap35*. Les évolutions les plus significatives constatées par rapport à 2010 s'entendent comme suit :

Produits des transports

L'extension de la Communauté Tarifaire Vaudoise (CTV) à mi-décembre 2010 couplée à une augmentation de tarif des titres de transport ont eu un effet positif sur le niveau global des recettes – il s'agit d'une estimation étant donné que le bouclage des comptes 2011 de la CTV n'est prévu qu'à fin mars 2012. Les produits des transports ont augmenté de CHF 2.60 millions (+3.7%). Outre les impacts liés à la CTV, la

principale augmentation a été enregistrée sur le m2 avec une croissance de CHF 2.3 millions (+13.9%), due à la hausse plus importante de la fréquentation (+1.6 million de voyageurs ou 6.7%) que celle enregistrée sur le réseau route (+0.7 million de voyageurs ou +1.2%). Ce décalage s'explique, entre autres, par une mobilité toujours plus grande de nos clients abonnés. Ce phénomène a un impact important sur la recette globale par voyageur qui, malgré l'augmentation de tarif, reste stable à CHF 0.73.

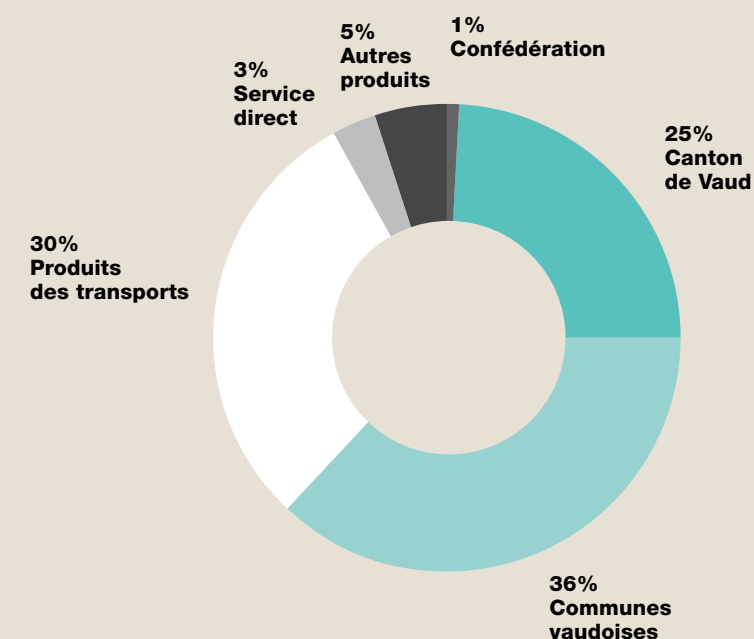
Autres produits

La croissance des autres produits de CHF 0.7 million s'explique principalement par la croissance des prestations internes pour les investissements et des indemnités d'assurance pour les dommages qui s'explique par le nombre croissant d'accidents de nos véhicules.

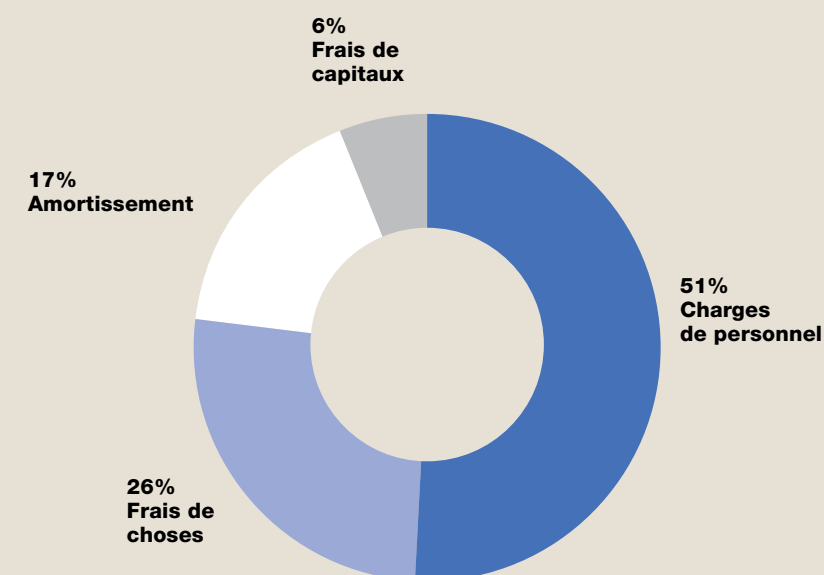
Evolution des charges et produits

	2011		2010		Variations	
	milliers CHF	%	milliers CHF	%	milliers CHF	%
Produits	218'482.9	100.0	216'020.3	100.0	+2'462.6	+1.1
Produits des transports	71'859.2	32.9	69'279.0	32.1	2'580.1	+3.7
Autres produits	10'428.2	4.8	9'723.3	4.5	704.9	+7.2
Indemnité d'exploitation	136'195.5	62.3	137'018.0	63.4	-822.4	-0.6
Charges	218'482.9	100.0	216'020.3	100.0	+2'462.6	+1.1
Charges du personnel	110'475.2	50.7	108'176.8	50.2	2'298.4	+2.1
Frais des bâtiments et des installations	7'353.3	3.4	7'626.3	3.5	-273.0	-3.6
Frais des véhicules	20'152.9	9.2	19'525.8	9.0	627.1	+3.2
Autres charges d'exploitation	28'256.4	12.9	27'022.0	12.5	1'234.5	+4.6
Amortissements et frais de capitaux	51'446.2	23.6	52'983.1	24.5	-1'536.9	-2.9
Charges et produits hors exploit. et extraord.	798.9	0.4	686.4	0.3	112.5	+16.4

D'où vient l'argent (2011) ?



Où va l'argent (2011) ?



Charges

Les charges du personnel ont augmenté de CHF 2.30 millions (+2.1%). Cette croissance s'explique par l'engagement de 33.1 EPT* supplémentaires, dont 17.6 conducteurs prévus initialement pour une mise en service complète de R12 en décembre 2011 et 9 apprentis. A noter, pour la première fois, la possibilité donnée aux conducteurs de reprendre une part de leurs heures bonifiées sous forme d'indemnité financière (CHF +0.8 million).

Les dépenses pour les bâtiments et les installations diminuent de CHF 0.27 million (-3.60%). Cela s'explique par la diminution des frais d'énergie suite à l'introduction de mesures techniques dans les bâtiments et les stations du m2 (CHF -0.12 million) et des frais d'entretien (CHF -0.15 million).

Les frais de véhicules augmentent de CHF 0.63 million (+3.2%). Les coûts de l'énergie électrique ont diminué de CHF 0.36 million (-7.9%) en raison, notamment, de l'introduction sur une année complète des nouveaux trolleybus articulés, partiellement récupérateurs d'énergie. Les coûts du carburant sont restés stables, marquant un fléchissement des effets de la formation Eco conduite donnée à nos conducteurs. Les coûts d'entretien augmentent de CHF 1 million, notamment par des surcoûts liés à diverses réfections sur des moteurs thermiques et des remplacements de filtres à particules.

Les autres charges d'exploitation accusent une augmentation de CHF 1.23 million (+4.6%) liée, en particulier, à :

- Les impôts et taxes diverses (CHF +0.3 mio), par une augmentation de la TVA non récupérable
- Les frais divers pour le personnel (CHF +0.2 mio), essentiellement en frais de formation externe (dont CHF 0.1 mio pour Fortl)
- Les coûts informatiques et les frais de télécommunication liés à la distribution des tablettes (CHF +0.5 mio)
- L'augmentation de personnel temporaire (CHF +0.1 mio) pour des congés de maternité et absences maladie (payés par les assurances)
- Les frais d'entretien des distributeurs (CHF +0.3 mio)
- La réduction des frais de location de véhicules (CHF -0.4 mio) résultant notamment de l'interruption du service hors ligne
- L'augmentation de la location de l'infrastructure du m1 (CHF +0.2 mio) par la diminution des recettes publicitaires sur ce métro
- L'augmentation des commissions sur cartes FVP et transports offerts (CHF +0.3 mio) due principalement à l'augmentation du nombre d'abonnements généraux achetés par les collaborateurs et compensée par les recettes reçues de CH-direct
- La réduction des frais de publicité (CHF -0.2 mio), les campagnes de publicité initialement prévues n'ayant pas toutes été réalisées

Les charges d'amortissements et les frais de capitaux diminuent de CHF 1.54 million en raison de la fin d'amortissement durant l'année de vingt autobus Van Hool acquis en 2001 et la négociation d'emprunts à des taux plus avantageux.

Taux de couverture

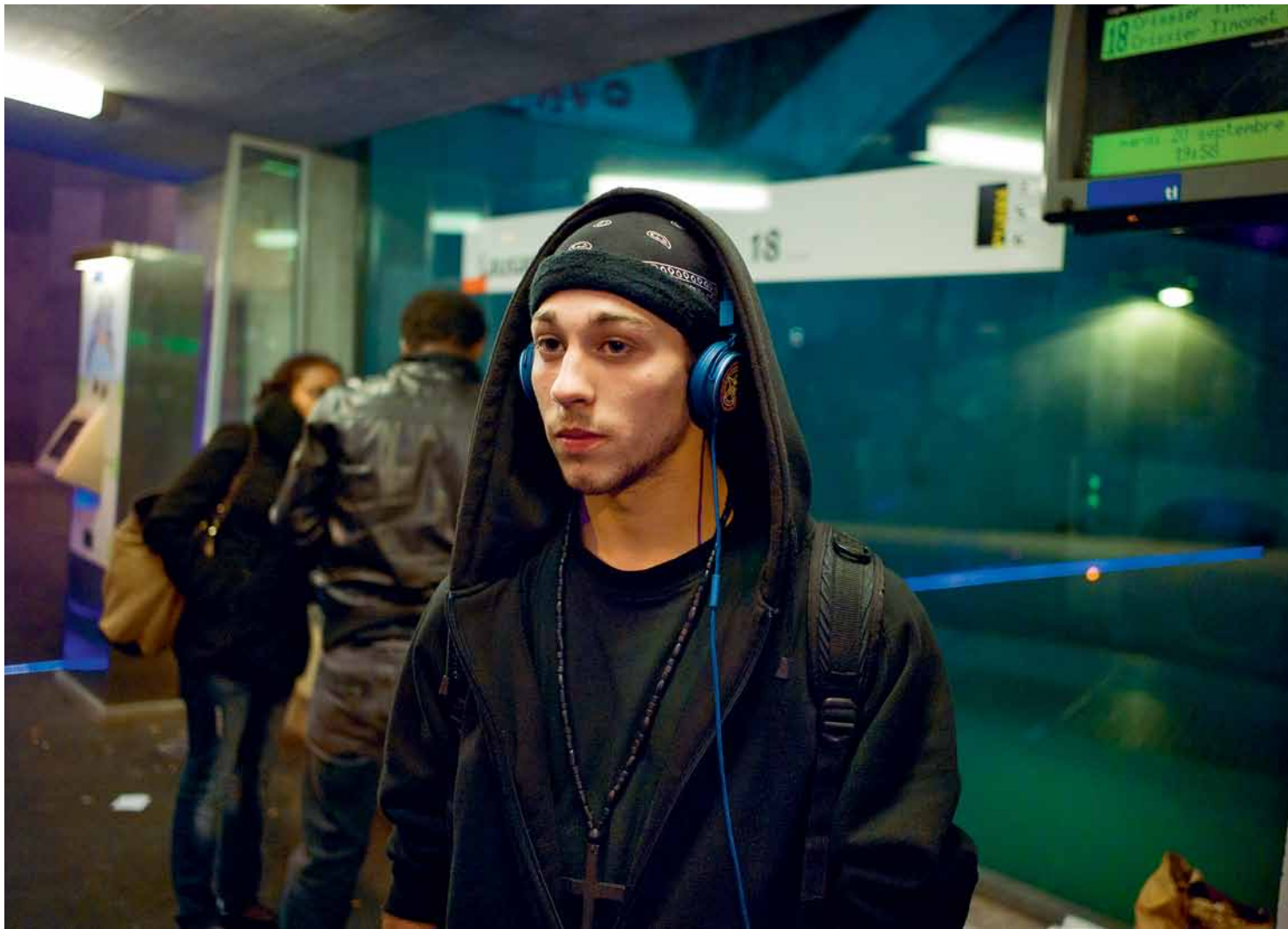
La couverture des dépenses d'exploitation par les produits des transports se monte à 34.7% pour l'année 2010 (33.6% en 2010).

Participation des pouvoirs publics

Les participations des pouvoirs publics se répartissent, après approbation des comptes et en se basant sur une consolidation extra comptable, entre les trois sociétés tl, tsol et métro LO.



*EPT : Equivalent Plein Temps.



5

ANNEXES



Résumé chiffré

ANALYSE DE LA DEMANDE	2009	2010	2011
VOYAGEURS TRANSPORTÉS (en milliers)			
Trolleybus et autobus urbain	53'805	57'029	57'767
Méto m1	11'472	11'712	12'056
Méto m2	21'900	24'495	26'127
TOTAL URBAIN	87'177	93'236	95'950
Autobus régional	1'694	1'851	1'854
TOTAL SERVICE DE LIGNE	88'871	95'087	97'804
Taxibus	29	31	35
Service Pyjama sur lignes tl	48	51	42
TOTAL VOYAGEURS TRANSPORTÉS	88'948	95'169	97'881
Hors-Lignes (services spéciaux)	282	324	282

KILOMÈTRES-VOYAGEURS (en milliers)			
Trolleybus et autobus urbain	103'784	110'507	111'777
Méto m1	35'801	36'403	38'046
Méto m2	51'649	57'094	60'581
TOTAL URBAIN	191'234	204'004	210'404
Autobus régional	12'749	13'626	13'422
TOTAL SERVICE DE LIGNE	203'983	217'630	223'826
Taxibus	156	176	203
Service Pyjama sur lignes tl	517	587	506
TOTAL VOYAGEURS TRANSPORTÉS	204'656	218'393	224'535
Hors-Lignes (services spéciaux)	1'128	1'298	1'129

CHIFFRE D'AFFAIRES (en milliers de francs)			
Points de vente	21'300	25'440	28'530
Distributeurs automatiques de titres de transports	23'980	24'578	23'600
Partenaires de vente	5'852	5'837	6'875
Automates de renouvellement d'abonnements	5'150	5'041	5'344
Autres	433	1'143	608
TOTAL DU CHIFFRE D'AFFAIRES	56'715	62'039	64'957

LONGUEURS DES LIGNES EXPLOITÉES (en km)			
Trolleybus agglomération	54.6	58.1	58.1
Autobus agglomération	94.2	100.8	100.8
Autobus régional	89.4	83.0	83.0
Méto m1	7.8	7.8	7.8
Méto m2	5.9	5.9	5.9
TOTAL	251.9	255.6	255.6

OFFRE DE TRANSPORTS	2009	2010	2011
KILOMÈTRES PARCOURUS (en milliers)			
Trolleybus	4'145	4'534	4'791
Autobus	3'454	3'764	3'576
Autobus à gaz	1'667	1'576	1'679
Trains m1	614	561	631
Trains m2	884	946	961
Sous-traitance	647	867	779
TOTAL KILOMÈTRES TRACTEURS	11'411	12'248	12'417
Remorques	2'428	1'964	1'979
2 ^e voiture méto m1	301	301	305
TOTAL KILOMÈTRES VÉHICULES ROUTIERS ET FERROVIAIRES	14'140	14'513	14'701

PARC DE VÉHICULES (en nombre)			
Trolleybus	72	58	58
Trolleybus articulés	10	35	35
Autobus articulés	59	59	59
Autobus moyens	8	7	7
Autobus 2 étages	6	6	6
Autobus à gaz	26	24	24
Remorques	54	44	43
TOTAL VÉHICULES ROUTIERS	235	233	232
Automotrices m1	17	17	17
Automotrices m2	15	15	15
TOTAL VÉHICULES ROUTIERS ET FERROVIAIRES	267	265	264
Age moyen du parc de véhicules	15	12	13

PLACES AUX KILOMÈTRES OFFERTES (en milliers)			
Trolleybus	410'886	497'474	537'783
Remorques	208'601	168'182	169'833
Autobus à gaz	145'613	136'497	145'203
Autobus	470'106	521'129	488'751
Trains m1	285'573	269'127	291'959
Trains m2	199'843	213'909	217'133
Sous-traitance	10'819	13'340	11'672
TOTAL	1'731'441	1'819'658	1'862'334

58

59

RESSOURCES HUMAINES	2009	2010	2011
EFFECTIFS (EPT)			
Membres de la Direction	9.0	7.9	7.9
Développement, mise à disposition et exploitation du réseau (hors conduite)	209.9	207.5	208.5
Conduite	547.0	552.4	570.0
Maintenance	168.6	166.8	171.9
Personnel administratif	74.1	75.8	75.3
Apprentis	22.0	25.0	35.0
TOTAL	1'030.6	1'035.4	1'068.5

STATISTIQUES			
Effectif total en personnes	1'074	1'078	1'106
Part des femmes dans l'effectif (en %)	10.1	12.0	12.0
Part des femmes dans l'effectif conducteurs (en %)	5.6	7.1	8.7
Part des collaborateurs à temps partiel (en %)	10.0	9.5	9.7
Nombre de nationalités	39	37	37
Part des collaborateurs de nationalité suisse (en %)	66.0	65.6	64.1
Taux d'absentéisme (en %)	4.86	5.25	5.50

QUALITÉ DE SERVICE RENDU	2009	2010	2011
SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (en %)			
Ponctualité	93.0	93.8	92.1
Accueil aux points de vente	96.8	96.9	94.1
Accueil par le personnel de conduite	88.6	88.1	87.0
Propreté des stations des métros	88.2	90.8	92.7
Propreté des véhicules	81.8	88.1	88.2
Confort de conduite	85.3	87.5	85.3

FINANCES	2009	2010	2011
COMPTE DE RÉSULTAT (en milliers)			
Produits des transports	67'063.3	69'279.0	71'859.2
Autres produits	8'994.1	9'723.3	10'428.2
Indemnité d'exploitation	130'432.6	137'018.0	136'195.5
TOTAL DES PRODUITS	206'490.0	216'020.3	218'482.9
Charges d'exploitation	154'094.3	162'350.9	166'237.8
Charges financières inclus les amortissements	52'395.7	53'669.4	52'245.1
TOTAL DES CHARGES	206'490.0	216'020.3	218'482.9
Taux de couverture (en %)	34.0	33.6	34.7

60

61

AUTRES INDICATEURS	2009	2010	2011
ÉNERGIE			
Consommation de carburant diesel (en litres/100 km)	70.1	66.1	65.9
Consommation de l'électricité dans les bâtiments (en kWh/km)	3'313	3'276	2'857
Consommation de la chaleur dans les bâtiments (en kWh/km)	4'406	5'094	3'286
Consommation énergétique des rames de métro (en kWh/km)	7.02	7.26	6.19
Consommation énergétique des véhicules route (en kWh/km)	5.11	4.96	4.81

PRODUCTIVITÉ			
Nombre de kilomètres véhicules par unité de travail (EPT)	13'093	13'181	13'029
Nombre de kilomètres tracteurs par unité (EPT) de production	15'036	15'870	15'794
Nombre de kilomètres véhicules par unité (EPT) de maintenance	80'033	81'818	81'010
Nombre de voyageurs par unité (EPT) de production	124'138	132'581	132'731

ACCIDENTS, INCIDENTS ET CONTENTIEUX			
Nombre d'accidents et d'incidents	1'633	1'642	1'656
Nombre d'accidents avec des blessés	223	211	220
Nombre d'accidents avec des dommages matériels	474	465	389
Nombre de dossiers de vandalisme	98	155	103

CONTRÔLE DE TITRES DE TRANSPORT			
Nombre de véhicules contrôlés	54'932	51'317	42'241
Nombre de clients contrôlés	1'328'692	1'284'822	882'232
Part des clients contrôlés des voyageurs transportés (en %)	1.50	1.35	0.90
Nombre de clients contrôlés sans titre de transport valable	44'573	45'592	36'607
Abonnements oubliés	10'644	9'207	9'534
Taux de fraude (en %)	2.55	2.84	3.06

Impressum

Rédaction: Communication I!
Conception graphique: www.atelierpoisson.ch
Iconographie: Yves Leresche, J.-B. Sieber/ARC
Lithographie: Scan Graphic SA
Impression: PCL Presses Centrales SA

Remerciements

Nous adressons nos plus vifs remerciements à nos clientes et clients, tous âges confondus, qui ont accepté de figurer dans ce rapport d'activité 2011. Prises sur le vif, ces images traduisent le rôle social et rassembleur que jouent les transports publics dans la région lausannoise, lieu de vie communautaire rapprochant les citoyens. Les photographies qui illustrent ce document ont été réalisées par le photographe lausannois Yves Leresche tout au long de l'année 2011.