

# Sommaire

| Carte de visite express Chronologie   | 4<br>6 |
|---|--------|
| Message de la Présidente du Conseil d'administration  | 9      |
| Message du Directeur  | 11     |
| Nos Points Forts 2012   | 12     |
|   |        |
| NOUS SATISFAISONS NOS CLIENTS VOYAGEURS<br>GRÂCE À UN SERVICE DE QUALITÉ,<br>SÛR ET CONFORTABLE |        |
| Plus de 100 millions de clients   | 16     |
| Nous aimons vous faire voyager  | 18     |
| A votre écoute, à votre service   | 22     |
| Nous dynamisons notre image   | 23     |
| Nous sommes soucieux de votre confort   | 24     |
| Nous facilitons vos déplacements  | 26     |
| Nous garantissons votre sécurité  | 28     |
|   |        |
| NOTRE PRESTATION DE SERVICE RÉPOND<br>AUX AMBITIONS DES COLLECTIVITÉS                           |        |
| Nous développons un réseau d'Axes Forts   | 32     |
| Nous sommes vos partenaires sur les lignes régionales   | 33     |
| Les tl, membre de la Communauté Tarifaire Vaudoise (CTV)  | 34     |
|   |        |
| UNE ENTREPRISE EN CROISSANCE,<br>SOURCE DE MOTIVATION ET DE FIERTÉ                              |        |
| POUR LES COLLABORATEURS   |        |
| Les tl, pour un développement durable   | 38     |
| Notre responsabilité économique   | 39     |
| Notre responsabilité sociale  | 40     |
| Notre responsabilité environnementale   | 42     |
| Notre volonté de progresser   | 44     |
| RÉSULTATS FINANCIERS  |        |
| Résultats financiers 2012   | 40     |
| nesulals illiancies 2012  | 48     |
| ANNEXES   |        |
| Résumé chiffré  | 54     |
| Les tl dans les communes de l'agglomération   | 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 tI entendent jouer un rôle de leader conceptuel et opérationnel pour toutes les questions liées au développement des transports publics dans la région lausannoise. L'entreprise planifie et prépare la réalisation des projets d'Axes Forts de Transports Publics Urbains et participe aux projets et aux décisions de mobilité au plan national, au travers de son engagement au sein de l'Union des transports publics (UTP).

#### UN RÉSEAU QUI AVALE LA PENTE

Les tl assurent au quotidien la mobilité de près de 300'000 voyageurs dans l'agglomération lausannoise grâce à un réseau multimodal rail-route d'une longueur de 260 km. Ces cinq dernières années, les clients des tl ont augmenté de plus de 30% pour franchir, en 2012, la barre des 100 millions de voyageurs.

Plus de 100 millions de voyageurs en 2012!

#### **UN GROUPE MULTIMODAL**

L'offre tl permet un déplacement rail et route 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 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 une vingtaine de minutes 337 mètres de dénivelé, reliant le nord et le sud de l'agglomération, la campagne au lac. Son grand frère, le m1, « métro léger » à voie unique, dessert depuis 1991 l'Ouest lausannois et le campus universitaire (Unil et EPFL).

- 37 lignes d'autobus et de trolleybus
- 2 lignes de métro m1, m2
- 14 communes desservies 7j/7 pour le réseau d'agglomération
- Près de 30 communes pour le réseau régional
- Un bus/métro toutes les 3 à 6 minutes aux heures de pointe sur les lignes principales.
- 9 lignes pyjama.

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 se fera en parallèle à l'introduction de tronçons desservis par des Bus à Haut Niveau de Service (BHNS). Ce projet d'Axes Forts s'intitule réseau-t.

#### LES TL, CE SONT...

1115
collaborateurs

12,5% de femmes

39
nationalités

37 métiers exercés

#### **NOS VALEURS**

Quatre valeurs fondent l'engagement de l'ensemble des collaborateurs tl:

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.

Ces valeurs guident nos activités et notre savoir-faire afin de réaliser les objectifs fixés dans notre Plan d'entreprise 2010/2013.

# Chronologie

#### **JANVIER**

#### 09.01 / communication

Relookage du site internet www.t-l.ch. Une restructuration des contenus a été pensée et améliorée. Les consultations ont augmenté de 40%.

#### 17.01 / flotte route

Dans le cadre du projet national «Busvisionnen», les tl font rouler deux bus hybrides (janv.-fév.; mars-avril). Objectif: évaluer cette technologie sous les angles technique, écologique, économique et marketing.

#### **29.01**/m1 travaux

Interruption du m1 durant une semaine entre *Lausanne*-Flon et *EPFL* en raison de la création d'un nouveau passage sous-voie à l'arrêt *UNIL-Mouline*. Un service Métrobus est mis en place.

#### **FÉVRIER**

#### 01.02/personnel

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

#### 20.02/Réseau 2012

Mise en service de la nouvelle ligne 23 desservant le quartier de Maillefer, au nord de Lausanne. Une fête d'inauguration a lieu le 18 février en présence des officiels.

#### 20.02/personnel

Trente-deux nouveaux conducteurs, dont cinq femmes, reçoivent leur diplôme lors d'une cérémonie officielle à Perrelet.

#### 27.02/objets perdus

En collaboration avec les CFF, les tl améliorent leur service à la clientèle dans la restitution d'objets trouvés sur le réseau de bus et de métros.

#### **28.02**/amague

Trois individus piratant des distributeurs de titres de transport sont interpellés par la police en collaboration avec le personnel ti.

#### **MARS**

#### 17.03 / partenariat

Dans le cadre des 30 ans de Couleur3, un partenariat est passé avec les tl: les annonces du m² sont faites par les animateurs de la troisième chaîne de la RTS.

#### **20.03**/réseau-t

Dépôt, à l'Office Fédéral des Transports à Berne, du dossier de la procédure coordonnée d'approbation des plans de la première étape du réseau-t.

#### **27.03**/cap35

Des collaborateurs et des membres de la Commission du Personnel sont intégrés directement à la démarche d'entreprise cap35 dans le cadre de groupes de travail chargés de définir de nouvelles mesures pour augmenter l'efficience de l'entreprise.

**30.03**/produits commerciaux
Pour la première fois, les tl mettent en vente des produits commerciaux nos liés au transport public dans leurs centres clientèle; en particulier, deux guichets permettent le transfert d'argent vers l'étranger.

#### **AVRIL**

#### 05.04/communication

L'entreprise lance sa première page officielle sur Facebook afin de promouvoir les services et les événements tl.

#### 11.04/m1 «mi-vie»

Une rame pilote du m1, dont une partie des équipements ont été entièrement modernisés par les équipes tl, est mise en service après son homologation par l'Office Fédéral des Transports.

#### 23.04 / action clientèle

Les tl et Payot Libraire s'unissent à l'occasion de la Journée Mondiale du Livre. Un livre est offert aux stations m1 et m2 de Lausanne-Flon et à l'arrêt de hus St-François

#### 26.04/personnel

Un différend qui opposait la Direction et un collaborateur et qui avait mobilisé le syndicat SEV, se règle par une convention signée entre les deux parties lors de la 2<sup>ème</sup> audience au Tribunal des Prud'hommes de l'arrondissement de Lausanne.

#### MAI

#### **14.05**/flotte routière

Le Conseil d'administration choisit MAN comme fournisseur pour la commande de 50 nouveaux autobus. Les véhicules seront livrés en 2013 et 2014.

**14.05**/information aux voyageurs
Le Conseil d'administration accepte
l'acquisition et le montage de 396 écrans
d'information aux voyageurs à l'intérieur
des véhicules.

#### **26.05**/m1 travaux

Nouvelle interruption de trois jours du m1 entre Lausanne-Flon et EPFL en raison de la création du nouveau passage sousvoie à UNIL-Mouline. Service Métrobus mis en place

#### **28.05**/travaux

Les travaux de rehaussement des ponts CFF à Pully obligent les tl à modifier le parcours des lignes 47 et 48 et ce, jusqu'en novembre.

#### **JUIN**

#### **04.06**/Bus d'or

Les tl participent pour la deuxième fois au concours européen du Bus d'or à Paris. Le candidat et son dauphin ont été sélectionnés après une phase de challenge interne organisée le 21 avril sur la place d'armes de Bière où se sont mesurés douze collaborateurs qualifiés.

#### 06.06 / tarifs Mobilis

La Communauté Tarifaire Vaudoise, dont les tl sont membre, annonce une hausse des tarifs des titres de transport de 5.5 % en moyenne pour le 9 décembre 2012.

#### 13.06 / réseau-t

Le dossier de la 1<sup>ère</sup> étape du réseau-t est mis à l'enquête du 13 juin au 12 juillet. La population est invitée à venir consulter les documents.

19.06 / projet de tram t1 et métro m3 Dans sa séance du 19 juin 2012, le Conseil d'Etat vaudois met en priorité A – réalisation prévue à l'horizon 2015-2018 – le prolongement du tram t1 entre Renens et Villars-Ste-Croix et la construction du métro m3.

#### 21.06/fusion des sociétés

Durant les assemblées extraordinaires, les actionnaires procèdent à l'acceptation de la fusion, par absorption, des sociétés tsol et métro LO dans la société tl. La mission d'intégrateur multimodal des tl au bénéfice de l'agglomération est renforcée.

#### 30.06 / infrastructures

Les lignes tl se connectent aux CFF à Prilly grâce à l'inauguration de la nouvelle halte RER de Prilly-Malley qui va orienter le développement du secteur de Malley.

#### **JUILLET**

#### **06.07**/nouvelle organisation

Les processus sont redessinés dans une volonté d'anticiper le fort développement de l'entreprise à venir. Décision est prise d'intégrer la responsable des Axes Forts à la Direction.

#### 02.07/personnel

Lancement par la Direction du programme «REST, tous acteurs de bien-être!» qui vise à assurer le développement de l'entreprise dans un climat de travail favorisant le bien-être et l'évolution professionnelle.

#### **AOÛT**

#### 08.08/communication

«En Tête de Lignes» devient le journal électronique rédigé à l'intention du personnel roulant.

#### 27.08/Réseau 2012

Mise en service de la deuxième étape de Réseau 2012 qui remodèle les lignes de l'Ouest lausannois, avec la nouvelle ligne 31. Une fête populaire d'inauguration est organisée à Renens le samedi 25 août.

27.08 / information aux voyageurs Vingt-trois nouvelles bornes TFT de dernière génération sont déployées en tests aux arrêts les plus fréquentés.

#### **SEPTEMBRE**

#### 03.09/personnel

Réouverture du complexe sportif de Perrelet après plusieurs mois de fermeture pour rénovation. Un club de fitness est créé autour de nouvelles installations. Le projet a été piloté par la Commission du personnel.

#### **09.09**/*m*2 travaux

Début des travaux de recouvrement des voies du m2 sur l'extrémité nord du Pont du Vallon.

#### 14.09 / bus Pviama

Nouvelle ligne graphique et amélioration de l'information aux voyageurs sur le service des bus Pyjama: les horaires de départ sont intégrés à tl Live et les numéros de lignes sont précédés d'un « N », pour permettre une distinction claire entre l'offre nocturne et diurne.

#### 01.10 / formation

Les tl participent au Salon des métiers et de la formation à Beaulieu. Un stand tenu par les apprentis et leurs maîtres d'apprentissage renseigne les visiteurs.

#### 02.10 / flotte

Le réseau de trolleybus tl fête ses 80 bougies. Le 2 octobre 1932, les tl introduisaient en pionniers le tout premier trolleybus de Suisse.

#### 29.10 / marketing

Lancement de la nouvelle offre pour les jeunes, tl pulse! Lancée sur Facebook en septembre, une pré-campagne avec casting public est réalisée pour trouver les visages de la campagne publicitaire.

#### **NOVEMBRE**

**01.11** / organisation du travail
Le système Aménagement du Temps
de Travail pour les conducteurs (ATT)
fête ses dix ans. Ce système unique au
monde permet de concilier vie privée et
vie professionnelle.

#### 15.11/m1 construction

Les tl et leur partenaire GoldenPass MOB réceptionnent le «premier chaudron» du m1 (caisson d'une rame) dans l'atelier de la Borde. C'est là que cinq nouvelles automotrices seront construites d'ici 2015.

#### **15.11** / Plan Neige

Activation du Plan Neige, série de mesures prêtes à être déployées en cas de météo difficile. Anticipation, coordination avec les voiries et synergie à l'interne en sont les mots-clés.

#### **DÉCEMBRE**

**05.12**/information aux voyageurs Les tl et les CFF lancent en test la première phase d'une information en temps réel inter entreprises. Ce projet d'échanges de données est commun aux compagnies de l'Union vaudoise des transports publics.

#### **07.12**/*m*2

Record d'affluence battu pour le m2 lors d'une journée marquée par de fortes précipitations de neige: 112'520 voyageurs transportés.

#### **09.12**/Réseau 2013

Mise en service des nouveautés et améliorations apportées par Réseau 2013: création de deux nouvelles lignes (49 et 54), améliorations et adaptation sur les lignes régionales, augmentation des fréquences.

#### 20.12 / flotte route

Mise en service des premiers nouveaux trolleybus articulés Hess Swisstrolley 4 faisant partie d'un lot de 27 véhicules du même type qui renouvelleront la flotte électrique en 2013.





# **Le Comité de Direction** De gauche à droite :

Christian Zünd, Alain Gillièron, Florence Germond, Daniel Brélaz, Anne-Marie Depoisier, Gil Reichen, Marianne Huguenin, Olivier Français, Stefano Brunetti.

## Les tl, acteur de votre mobilité de demain

L'activité des tl n'a pas faibli en 2012, bien au contraire: l'enthousiasme et la volonté de répondre aux besoins de développement toujours plus importants sont très vifs. Annoncée comme nécessaire lors de l'inauguration du métro m2 en 2008, la fusion entre nos trois sociétés (métro LO, tsol et tl) a été votée par les trois assemblées générales des actionnaires en juin 2012. La nouvelle société tl permettra de faire face aux prochains défis, grâce à une gouvernance plus transparente et plus simple.

Ces défis, quels sont-ils? L'année 2013 sera consacrée aux derniers préparatifs pour la réalisation des premiers éléments des Axes Forts.

La procédure d'approbation des plans du tram t1 reliant le Flon à Renens, du tronçon de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) entre Prélaz-les-Roses et Saint-François ainsi que du garage-atelier à Perrelet est en cours. C'est donc une période de concrétisation qui s'annonce... nous allons construire! «Enfin!» diront certains, les plus décidés; d'autres ont des craintes face à ces grands chambardements dans la ville. Que ces derniers soient rassurés: afin que tout se passe le mieux possible, nous voulons préparer cette période des chantiers avec le plus grand soin. Une information à la clientèle détaillée et localisée est prévue avant et pendant ces travaux.

En parallèle, le PALM 2012 a été déposé à Berne en été 2012. Les projets de développements des infrastructures de transport qu'il propose sont en cours d'analyse auprès de l'OFT. Le travail de planification occupe déjà les équipes de manière à être le plus avancé possible lors du retour des résultats. L'extension du t1 et la réalisation du m3 font partie de ce paquet. Dans le prolongement de ces grandes réalisations nous pourrons aussi améliorer l'attractivité de nos lignes de bus, le « first mile » de nos transports publics, grâce à de nouveaux tronçons de ligne de BHNS.

Pour terminer, nous tenons à remercier toutes les collectivités publiques pour la confiance qu'elles témoignent aux tl en leur attribuant le mandat de maître de l'ouvrage des Axes Forts. C'est naturellement avec tous nos partenaires que nous parviendrons à réaliser ces projets ambitieux et indispensables à la mobilité attendue dans notre agglomération. Enfin, un grand merci à toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs des tl qui mettent leur savoir-faire à disposition de ce service public. On ne pourrait plus imaginer le paysage de nos communes sans le passage de nos véhicules.



# **Les membres de la Direction** De gauche à droite :

Thierry Carrard, Michel Devanthéry, Lauraine Ebener, Marc Badoux, Michel Joye, Marielle Desbiolles, François Boyer, Rebecca Dougoud, Olivier Bronner.

# Les tl, trait d'union des communes de votre agglomération

En 2012, nous avons franchi plusieurs jalons, symboles de notre succès auprès de notre clientèle. Pour la première fois dans l'histoire de l'entreprise, cent millions de voyageurs ont embarqué à bord de nos véhicules en un an. Cent millions, c'est également le nombre des clients transportés par le seul métro m2 depuis son ouverture en octobre 2008! Ces chiffres nous réjouissent. Ils sont la preuve que les lignes de notre réseau connectent toujours plus de personnes et les rapprochent encore mieux des lieux de vie. Autre jalon d'importance sur le plan de notre efficience: en poursuivant avec ténacité nos efforts, nous atteignons l'objectif d'un taux de couverture de nos charges par nos recettes de transport de 35%, un an avant l'échéance fixée.

Le soutien déterminé des collectivités et notre volonté de progresser en permanence nous ont permis en 2012 d'offrir de nouveaux services à notre clientèle et de préparer de nombreuses améliorations pour ces prochaines années. Deux changements d'horaire ont eu lieu, l'un en été, l'autre en hiver. Ils ont amené l'introduction de deux nouvelles lignes dans l'Ouest lausannois, centrées sur la gare de Renens, ainsi qu'une nouvelle ligne, à l'est, reliant Belmont et la gare de Pully. L'engagement de toutes nos équipes de projet permettra, en 2013, de renouveler le quart de notre flotte de bus et de trolleybus, de faire un bond en avant dans la qualité de l'information donnée à nos voyageurs en temps réel. Nous serons également en mesure d'augmenter la capacité d'accueil de nos métros m1 et m2.

Grâce à la mise à l'enquête en 2012 du premier tronçon du futur tram t1, nous nous préparons à réaliser les Axes Forts de transports publics dont notre agglomération a tant besoin. Dans cet esprit, nous nous sommes également réorganisés pour que nos processus soient adaptés aux changements que vont engendrer les grands travaux d'infrastructures urbaines. Notre nouvelle équipe de Direction est en place depuis le 1er janvier 2013.

Qu'elles délivrent un service de qualité au quotidien, qu'elles réalisent nos projets ambitieux, toutes nos équipes sont la force et la fierté des tl. Au nom de la Direction nous leur adressons un immense merci.

Pour illustrer notre rapport d'activité 2012, nous avons choisi de mettre en valeur la diversité des territoires des communes que nos véhicules irriguent à la cadence d'un cœur qui ne demande qu'à battre toujours plus vite pour mieux les relier. Un hommage aux collectivités publiques qui nous font confiance. Nous donnerons le meilleur de nous-mêmes pour la mériter à nouveau en 2013.

# Nos Points Forts 2012

#### PLAN D'ENTREPRISE 2010/2013

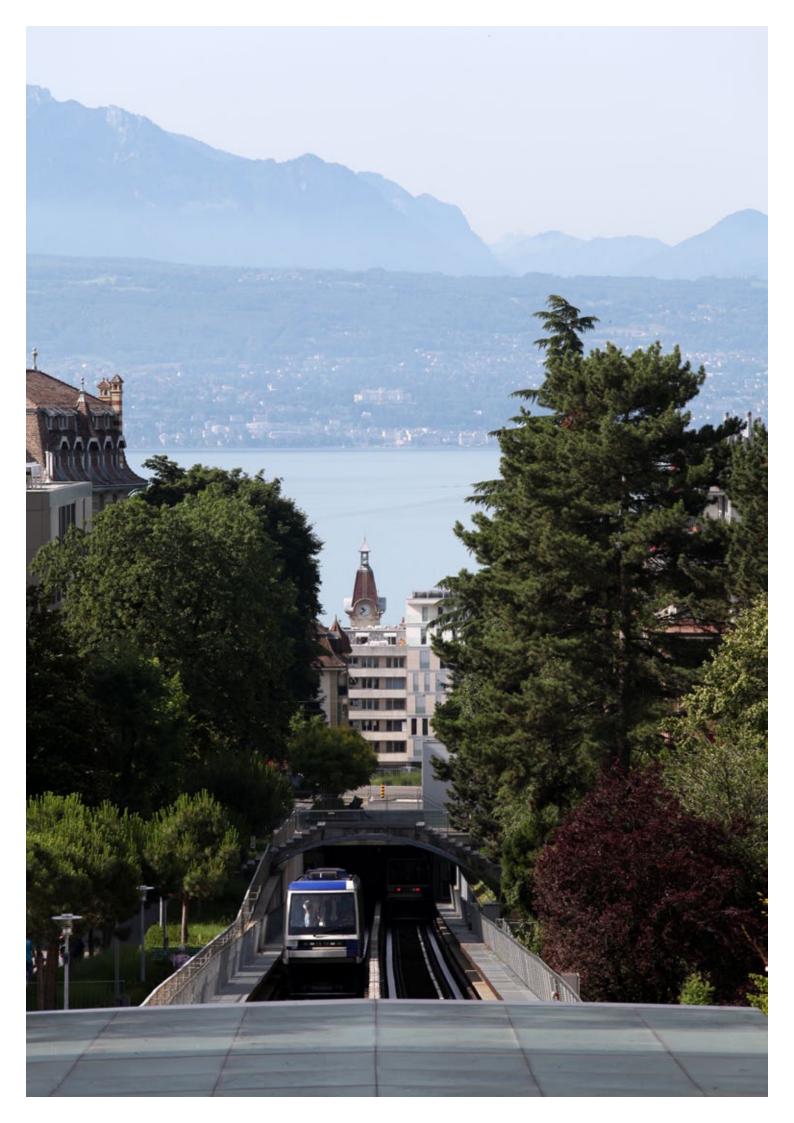
Nos Points Forts 2012 ont été atteints à plus de 80%. Un nouveau réseau a été inauguré dans l'Ouest lausannois et profite à une population toujours plus nombreuse. L'offre sur les lignes régionales a été renforcée, les fréquences sur les lignes urbaines améliorées. Les tl se connectent toujours mieux aux autres réseaux de transport public et le succès de notre offre se mesure au travers des 100 millions de clients qui ont voyagé avec nous. 2012 a vu le projet du tram entrer dans une phase très concrète. Les premiers nouveaux véhicules sont arrivés, d'autres suivront et renouvelleront notre parc routier, ajoutant du confort pour notre clientèle. Notre volonté de progresser et notre engagement nous ont permis de poursuivre la croissance de notre taux de couverture. Enfin, en 2012, nous avons pris conscience du besoin impérieux de prendre soin les uns des autres, de cultiver notre bien-être au travail, dans l'esprit de notre culture d'entreprise fortl.

- Nos recettes atteignent CHF 85,8 millions en 2012 grâce aussi à des actions de fidélisation des clients. Nous définissons d'entente avec la CTV une stratégie tarifaire à moyen terme.
- Nous nous impliquons dans la mise en œuvre de *cap35* pour atteindre CHF 8 millions d'amélioration de productivité en 2012.
- Nous nous investissons encore plus dans la sécurité au quotidien pour diminuer de 15% le nombre d'accidents professionnels et d'accidents de la circulation.
- Nous vivons et appliquons nos chartes des valeurs d'entreprise.
- Dès 2012, nous simplifions pour nos clients l'utilisation de notre réseau grâce à la recherche d'itinéraire en temps réel.
- Les entreprises tl, métro LO et tsol sont fusionnées.
- A l'occasion de la mise en œuvre de R12, nous raccordons notre réseau à la nouvelle interface avec les CFF à Prilly – Malley. L'offre bus à la gare de Renens est étoffée au niveau de celle de Lausanne.
- Afin d'améliorer notre empreinte sur l'environnement, nous réalisons un bilan de conformité aux pratiques environnementales s'appliquant directement à nos activités. Sur la base de cet audit, nous définissons un plan d'actions prioritaires et des indicateurs de pilotage.

12







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

Aux tl, 1115 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 a également amené les tl à franchir, en 2012, la barre historique des 100 millions de voyageurs. En 2012, 100'600'000 clients sont montés à bord des bus et métros des tl. La progression est de 2.8% par rapport à 2011.

#### **SUR LA ROUTE**

En 2012, la croissance des voyageurs a été de 2.5% sur le réseau routier. L'augmentation résulte de l'amélioration notable de l'offre de bus et trolleybus suite notamment à la mise en service de Réseau 2012 en particulier le nouveau réseau inauguré dans l'Ouest lausannois ainsi que de l'amélioration durant toute l'année des fréquences sur les lignes du réseau. Les grandes lignes urbaines de trolleybus (lignes 7 et 9) croissent plus faiblement (moins de 1%), tandis que les lignes 18 et 25 restent les plus fortes (plus de 10%).

#### **SUR LE RAIL**

La fréquentation a augmenté de 3.2% sur les métros. Le m1 progresse de 3.4%; quant au m2, son évolution se poursuit avec +3.1%. Des projets sont en cours pour augmenter la capacité de ces deux lignes performantes.

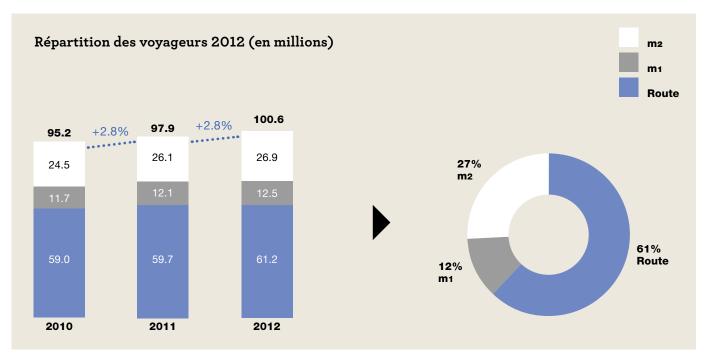
#### CAPACITÉ SUR LE m1

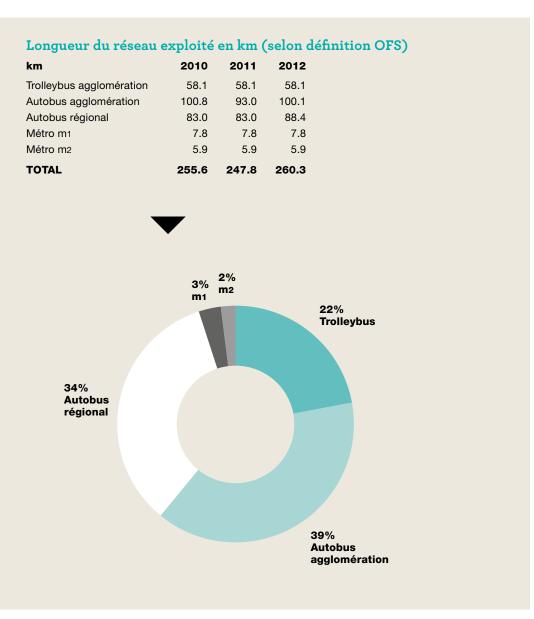
Afin d'augmenter la capacité du m1 et garantir la fiabilité d'un système très performant, les tl travaillent sur deux axes. Le projet de « mi-vie » permettra au matériel roulant, après avoir fêté 20 ans d'exploitation en mai 2011, de retrouver une nouvelle jeunesse: depuis 2011, les équipes tl ont révisé et intégré de nouveaux équipements (nouveau pupitre de conduite, nouvelles portes, aménagements PMR, chaîne de traction) sur une rame existante, dite « pilote », homologuée et mise en service en avril. Ces adaptations seront réalisées sur les seize automotrices jusqu'en 2016; en parallèle, les tl ont démarré en 2012, en partenariat avec le GoldenPass-MOB, la construction de la première de cinq rames supplémentaires. Le premier « chaudron » (caisson d'une rame), assemblé chez Bombardier, est arrivé en novembre dans le dépôt de la Borde, transformé en atelier de construction. Grâce à ces cinq véhicules, la capacité maximale de la ligne pourra être exploitée dès 2015 et sera augmentée de 25%.

#### **CAPACITÉ SUR LE m2**

Un défi est également d'augmenter la capacité sur le m2 dont le succès a dépassé toutes les espérances. En novembre 2012, les tl ont fêté leur cent millionième passager sur cette ligne. Une action symbolique a été organisée à la station *Riponne – M. Béjart* en présence d'un représentant de tous les corps de métiers qui s'engagent au quotidien au bon fonctionnement du métro. Des mesures sont à l'étude qui, réalisées par étape, devront doubler sa capacité d'accueil d'ici 2020.

16





# Nous aimons vous faire voyager

A l'écoute des attentes de leurs clients et des besoins des collectivités publiques, les tl étendent leur réseau, créent de nouvelles lignes, remodèlent certains tronçons, améliorent les fréquences. L'entreprise facilite l'intégration de la population à la vie de la cité, rapproche les gens des lieux en donnant accès aux infrastructures, commerces, espaces de rencontre et centres de sport et de loisirs.

#### RÉSEAU 2012 - UN NOUVEAU RÉSEAU À L'OUEST

Samedi 25 août, les habitants de l'Ouest lausannois ont fêté, à Renens, la mise en service d'un nouveau réseau qui permet aux communes de l'Ouest lausannois de rattraper peu à peu leur retard en termes de desserte en transports publics. En 2012, grâce au rôle moteur du Schéma Directeur de l'Ouest lausannois (SDOL), appuyé par les tl, les services communaux, les Hautes Ecoles et la compagnie MBC (Morges – Bière – Cossonay), Renens se positionne comme un nouveau centre de transbordement important: six lignes de bus, quarante-deux départs par heure et par sens (hors m1), depuis la gare.

Cette nouvelle offre à l'ouest permet à la clientèle de bénéficier d'autres avantages :

- Pour les près de 30'000 usagers du campus universitaire, une meilleure desserte des Hautes Ecoles en plein essor (Unil et EPFL) et davantage de bus pour soulager un métro m1 très sollicité;
- Une meilleure connexion au réseau CFF via Renens et la halte RER Prilly-Malley, inaugurée en juin 2012;
- Une desserte plus performante pour les liaisons: Ecublens
   Renens; St-Sulpice Hautes Ecoles Renens; Malley Censuy Renens.

La mise en service, en août, du nouveau réseau à l'ouest est la dernière étape du Réseau 2012. Ce développement de l'offre tl a débuté en décembre 2011 avec l'électrification complète de la ligne 8 jusqu'à *Grand-Mont* et l'augmentation des fréquences de la ligne 18 entre *Lausanne-Flon* et *Timonet* (Crissier). En février, la nouvelle ligne 23 a vu le jour: au nord de Lausanne, la plus petite ligne du réseau tl dessert le quartier de Maillefer avec ses trois arrêts.

#### **EN CHIFFRES**

- 188'800 km parcourus en plus
- 15 conducteurs supplémentaires pour assurer une cadence plus élevée
- 17 véhicules engagés pour le réseau de l'Ouest
- 18 nouveaux arrêts, dont 10 équipés d'abris

#### LE DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU DANS L'OUEST, EN TROIS ÉTAPES:

#### Décembre 2009

Mise en service du Réseau 2010 qui permet, à l'ouest, la création de deux nouvelles lignes – 17 et 36 – et l'amélioration des fréquences et des dessertes sur les lignes 30, 32 et 33.

#### Décembre 2011

La ligne 18 (*Timonet – Lausanne-Flon*) est renforcée avec des fréquences à 10' en journée. Créée fin 2004 pour relier directement Crissier au centre-ville de Lausanne, cette ligne est un succès: sa fréquentation est passée de 1.2 à 2.6 millions de voyageurs transportés entre 2005 et 2012.

#### Août 2012

Création d'une nouvelle ligne 31 (Renens – St-Sulpice) qui dessert le campus universitaire; la ligne 38 reprend le tracé nord de l'ancien tronçon de la ligne 30; les fréquences sont améliorées sur les lignes 32 et 33, avec un bus chaque 15' aux heures de pointe.

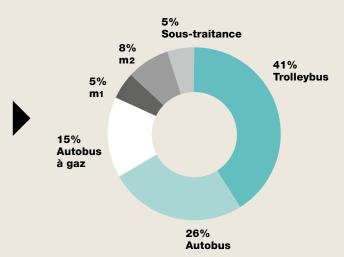
#### **CHANTIERS ET MANIFESTATIONS**

Il ne se passe pas un jour aux tl sans que le réseau ne soit touché par des perturbations de trafic résultant de manifestations et/ou de travaux sur la voie publique ou effectués à proximité d'une ligne tl. Parmi les 335 chantiers que l'entreprise a eu à traiter (qui peuvent s'étendre sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois), 26 ont généré un dossier spécifique impliquant des déviations de lignes dont six suppressions de lignes.

Cela représente une moyenne de douze chantiers chaque jour ayant des conséquences pour les tl. Parmi les 181 manifestations annoncées, 69 ont impliqué des mesures de trafic spécifiques. Cinq grandes manifestations (Habitat & Jardins – 20km de Lausanne – Carnaval de Lausanne – Fête du 1er août et Comptoir suisse) ont nécessité une planification particulière des horaires. Cela représente une moyenne d'une manifestation tous les deux jours et trois lignes perturbées en moyenne par manifestation.



|                    | 2010   | 2011   | 2012   |                  |
|--------------------|--------|--------|--------|------------------|
| Trolleybus         | 4'534  | 4'791  | 4'990  |                  |
| Autobus            | 3'764  | 3'576  | 3'247  | 5%               |
| Autobus à gaz      | 1'576  | 1'679  | 1'877  | m1               |
| Trains m1          | 561    | 631    | 637    |                  |
| Trains m2          | 946    | 961    | 932    |                  |
| Sous-traitance     | 867    | 779    | 646    | 15%              |
| TOTAL km tracteurs | 12'248 | 12'417 | 12'329 | Autobus<br>à gaz |
| Remorques          | 1'964  | 1'979  | 2'106  |                  |
| 2º voiture m1      | 301    | 305    | 285    |                  |
| TOTAL km véhicules | 14'513 | 14'701 | 14'720 |                  |























### 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 le m1, 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 des clients.

#### A LA CONDUITE

Cinq cents vingt-cinq conducteurs et cinquante conductrices assurent le transport et la prise en charge professionnelle des voyageurs dans les conditions de sécurité, d'accueil et de confort définis par les indicateurs qualité. Introduit il y a tout juste dix ans, le système ATT (Aménagement du Temps de Travail), unique au monde!, permet au conducteur de planifier lui-même sa journée de travail et ses plages de repos.

#### DANS LES STATIONS DES MÉTROS

Vingt-cinq collaborateurs (trois femmes et vingt-deux hommes) occupent le poste d'Intervenant Terrain Sécurité Qualité, ITSQ dans les stations du m1 et du m2. Conducteurs ferroviaires sur le métro automatique (m2) dont ils prennent les commandes manuelles lors de l'ouverture de la ligne au petit matin, leur mission est principalement orientée vers la relation clientèle. Leur bagage technique leur permet d'intervenir sur les infrastructures en cas de pannes.

#### **AUX POINTS DE VENTE**

Quinze Conseillers Client Vente (neuf femmes et six hommes) travaillent dans les deux points de vente sis au Flon et à la rue Haldimand, à Lausanne. En 2012, 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 2011. Nouveauté depuis avril 2012, les tl diversifient leur offre: transfert d'argent vers l'étranger «Western Union», vente de coffrets loisirs et de cartes téléphoniques à prépaiement. Depuis novembre, la carte tl pulse (p. 23) est en vente également aux centres clientèle.

#### **CONTRÔLE SUR LE RÉSEAU**

Trente collaborateurs (cinq femmes et vingt-cinq hommes) assurent le contrôle des titres de transport sur le réseau tl. Ces dernières années, leur profession s'est davantage orientée vers le conseil, d'où leur titre de CCCT (Conseiller Clients Contrôle Terrain). Une encadrante et quatre encadrants, à la tête chacun d'une petite équipe, ont la tâche de faire appliquer une doctrine de travail homogène en visant l'excellence dans l'accueil et le renseignement à la clientèle.

#### **TAUX DE RESQUILLE**

En 2012, 50'285 véhicules ont été contrôlés. Sur 1'014'016 clients approchés, environ 44'010 voyageaient sans titre de transport valable (dont 12'925 abonnements oubliés et reconnus valables au moment du contrôle). Le taux moyen de resquille est de 3.07%, soit légèrement au-dessus de l'objectif fixé à 3%.

L'année 2012 a été marquée par un renforcement de la législation en concernant la fraude dans les transports publics. Le 1<sup>er</sup> juillet, la Loi fédérale sur les organes de sécurité des entreprises de transports publics (LOST) et son ordonnance (OOST) a remplacé la loi fédérale concernant la police du chemin de fer de 1878. Cette nouvelle loi a aboli toutes les assermentations au sein de l'entreprise. De plus, les compétences ont été clarifiées en termes d'interrogation de personnes, d'interpellation et d'exclusion du transport des personnes dont le comportement n'est pas conforme aux prescriptions. Enfin, de nouvelles responsabilités ont été données au personnel en ce qui concerne le contrôle des documents d'identité.

Le 17 octobre, le Conseil fédéral a décidé l'entrée en vigueur des premières dispositions sur l'actuelle réforme des chemins de fer (« Réforme des chemins de fer 2.2 »). Elle comporte des dispositions qui sanctionnent plus sévèrement la resquille. Dès le 1<sup>er</sup> décembre 2012, une poursuite pénale peut donc être engagée à l'encontre des resquilleurs multirécidivistes, selon la Loi sur le transport des voyageurs (art. 57 2b).

## Nous dynamisons notre image

Durant 2012, les tl ont renforcé leur identité. Ils se sont aussi introduits dans l'univers tissé par les médias sociaux, en développant notamment leur présence sur Facebook. Ainsi, l'entreprise souhaite dynamiser son image et se tient toujours plus proche de ses clients. Les médias sociaux ont également servi de support pour les actions marketing qui ont principalement visé les jeunes.

#### **UNE MARQUE tI PLUS FORTE**

La Marque tl est aujourd'hui connue et reconnue dans l'agglomération et au-delà. Pour affirmer l'identité des tl, revendiquer nos valeurs mais aussi soutenir les défis à relever ces prochaines années – fidéliser et attirer de nouveaux clients, valoriser l'offre, développer des partenariats, attirer et mobiliser les talents – l'entreprise entend renforcer cette Marque dès 2013. Pour ce faire, les fondamentaux et les univers d'expressions visuel et verbal de la marque ont été redéfinis.

#### L'OFFRE JEUNE, ÇA PULSE!

Dans le cadre d'une stratégie réfléchie sur le long terme afin de fidéliser les jeunes qui représentent 45% de la clientèle tl, une nouvelle solution a été lancée le 29 octobre. Pour CHF 10.- par mois ou CHF 100.- par an, la carte *tl pulse*, liée à l'abonnement Mobilis ou AG et incluant les zones Mobilis 11 et 12, donne de nombreux avantages ciblés autour de la mobilité et des loisirs et offre notamment la gratuité sur le service nocturne des bus Pyjama. *tl pulse* a pour objectif de rendre plus attractive la mobilité en transports publics. L'entreprise souhaite dynamiser son image auprès des jeunes en anticipant leurs besoins.

Les tl ont utilisé les médias sociaux pour réaliser la pré-campagne de *tl pulse*. En réalisant sur Facebook un casting public suivi d'une séance photos à *Lausanne-Flon*, l'entreprise a fédéré les 18-35 ans autour de la mobilité dans l'agglomération. Ceux-ci ont voté et choisi eux-mêmes les visages féminins et masculins qui allaient les représenter. En quinze jours, 100'000 internautes ont consulté *tl pulse* sur le Net durant cette pré-campagne.

#### tI «LIKE» LES MÉDIAS SOCIAUX

Cette campagne sur Facebook s'inscrit dans une stratégie numérique développée et validée en 2012. Les médias sociaux en constituent un des axes pour communiquer avec les clients. Facebook et Youtube ont été retenus en priorité afin de toucher efficacement les cibles identifiées. Une première page Facebook pour la promotion des services et des événements tl a ainsi été ouverte dès avril; en juin, la fête d'inauguration de R12 et son concours de dessin ont été relayés sur ce média en temps réel, recueillant un joli succès populaire. Une troisième page, spécifiquement dédiée à l'apprentissage, a également été ouverte dans le courant de l'automne.

#### facebook.

www.facebook.com/tl.lausanne Promotion des événements tl.

www.facebook.com/tl.apprentissage Vivre son apprentissage aux tl.

www.facebook.com/tl.pulse
Offre jeune tl pulse – des avantages pour vos loisirs!

#### Linked in

www.linkedin.com/company/transportspublics-dela-région-lausannoise-sa Des connexions entre professionnels.

### You Tube

www.youtube.com/user/transportslausanne Des films qui parlent des tl, hier et aujourd'hui.

#### flickr

www.flickr.com/photos/transports\_lausannois Une galerie de photos récentes et tirées des archives historiques.

### Nous sommes soucieux de votre confort

En 2013, la clientèle pourra bénéficier d'un accès à plancher bas sur toutes les courses tl. Ceci grâce à l'acquisition de 27 nouveaux trolleybus articulés (TBA) Hess, dont les premiers sont arrivés aux tl en décembre 2012 pour un renouvellement du parc électrique progressif en 2013. Ces 27 TBA complètent le lot des 35 trolleybus articulés du même constructeur acquis en 2010. Viendront s'y ajouter 50 nouveaux autobus, articulés et standards.

En 2012, les tl ont soufflé les 80 bougies de leur réseau de trolleys. En effet, en 1932, les tl sont précurseurs en Suisse lorsqu'ils introduisent leur première ligne de trolleybus reliant la gare CFF à Ouchy. Depuis, l'entreprise n'a cessé de maintenir un très haut niveau de traction électrique, une volonté qui s'inscrit dans sa politique de flotte.

En décembre 2012, les premiers véhicules d'un lot de 27 nouveaux trolleybus articulés commandés à l'entreprise soleuroise Hess sont arrivés aux tl pour un renouvellement progressif de la flotte électrique d'ici fin 2013. A cette date, ce parc électrique pourra compter sur 62 trolleybus articulés de dernière génération et 30 convois dont les remorques présentent un plancher bas. A l'horizon 2018 et l'introduction des Axes Forts, ces convois pourraient être remplacés par des trolleybus à double articulation.

Parmi les avantages évidents du trolley: l'absence d'émission directe de CO<sub>2</sub>. L'électricité utilisée est garantie d'origine renouvelable. En 2012, 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 à moteur diesel munis de filtres à particules.

#### **CINQUANTE NOUVEAUX AUTOBUS « EURO 6 »**

En mai, le Conseil d'administration a choisi MAN comme fournisseur pour la livraison des 50 nouveaux autobus, 33 articulés et 17 standards, qui renouvelleront le parc routier d'ici 2014. Pour rappel, 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 mettent à égalité les moteurs diesel avec les moteurs à gaz en matière de nuisances. En outre, l'introduction des nouvelles normes « Euro 6 » va encore très nettement réduire les émissions des moteurs diesel qui émettront ainsi 10 fois moins de particules et 12.5 fois moins d'oxyde d'azote (NOx). Ces évolutions techniques ont convaincu l'entreprise qui entend poursuivre ses efforts en faveur de la qualité de l'air et de l'environnement.

#### **CHANTIERS DE LA LIGNE AÉRIENNE**

Des phases d'études concernant plusieurs chantiers ont été entreprises en 2012. Elles concernent:

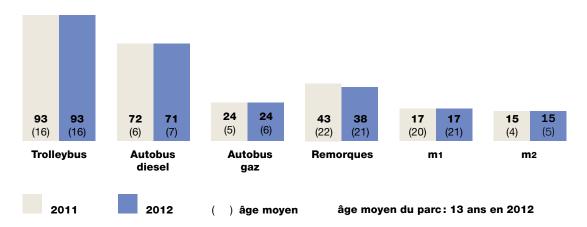
- le prolongement et l'électrification du tronçon de la ligne de trolleybus 25 reliant la Bourdonnette au giratoire des Glycines (Ecublens) en passant par la gare de Renens;
- la modification de la ligne aérienne au carrefour de la place de l'Ours pour permettre la coupure de la ligne 7 à St-François dès septembre 2013 – cette adaptation entraînant l'implantation de nouvelles aiguilles, nouveaux mâts et ancrages;
- les modifications et adaptations de la ligne aérienne pour assurer l'exploitation de la ligne 7 en mode électrique durant la première étape des travaux entrepris par la Ville de Lausanne sur l'avenue de Chailly entre Pont de Chailly et Chailly-Village
- l'adaptation de la ligne aérienne dans le cadre du réaménagement du giratoire à l'avenue Dapples.

#### **DES TRANSPORTS ENCORE PLUS ACCESSIBLES**

Depuis 2000, les tl collaborent étroitement avec les organisations faîtières de défense des intérêts des personnes à mobilité réduite (PMR) afin d'améliorer leur qualité de vie de façon notable. Une ingénieure tl s'assure de la prise en compte des besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite dans les projets tl (infrastructures, installations, matériel roulant, etc.). L'acquisition de véhicules neufs permettra en 2013 de proposer au moins un accès à plancher bas sur chaque service tl.

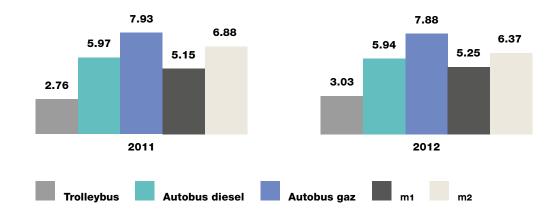
En 2012, 82 % des voyageurs utilisant les tl ont roulé sur des lignes électriques, donc à l'énergie renouvelable.

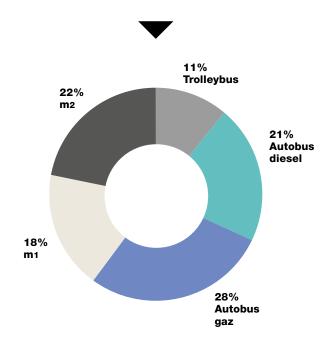
#### Effectif et âge du parc des véhicules voyageurs



# Consommation comparée (kWh par km) par type de véhicules

25





## Nous facilitons vos déplacements

Maîtriser sa mobilité, gagner du temps: l'information aux voyageurs, fiable et diffusée en temps réel, compte parmi les priorités des tl. Elle figure au nombre des Points Forts 2012 du Plan d'entreprise 2010/2013. Depuis trois ans, les tl travaillent activement à développer des services efficaces et adaptés à l'environnement mobile pour permettre à leurs clients de garder la maîtrise de leur temps. Une base de données diffusant l'information en temps réel de la plupart des entreprises du Canton a été développée en 2012.

#### L'HORAIRE EN TEMPS RÉEL

En 2012, plus de 6.2 millions de visites ont été faites sur les différents services web et mobiles des tl, ce qui représente plus de 22 millions de pages consultées, soit +150% par rapport à 2011. Les clients ou visiteurs internautes consultent désormais plus souvent les horaires depuis leur mobile qu'en se rendant sur le site internet. L'horaire en temps réel, fourni au travers de différents supports (application pour smartphones tl Live, tl mobile, codes QR mais également sur les bornes d'information aux arrêts) rencontre un vif succès. Il répond à une vraie demande des clients. Ceux-ci cherchent de plus en plus à obtenir d'autres types d'informations que l'horaire (offres d'emploi, offres de transport, titres de transport) via leur mobile ou leur tablette électronique, où qu'ils se trouvent.

Grâce à une architecture d'échanges de données développées par nos équipes informatiques en 2011, les différents canaux d'information en temps réel utilisés dans l'entreprise convergent désormais vers une plateforme unique qui permet de moduler à l'envie ces données en fonction de l'interface, de façon très flexible. Le développement de ces nouvelles technologies s'inscrit – au même titre que les médias sociaux – dans la stratégie numérique définie par l'entreprise en 2012.

#### **NOUVELLES BORNES AUX ARRÊTS**

Dans le cadre de la mise en service du Réseau 2012, 23 nouvelles bornes d'information aux voyageurs de dernière génération ont été déployées en tests aux arrêts à forte fréquentation. Leur écran couleur, rétro-éclairé et ergonomique, apporte un confort de lecture pour les clients et répond aux nouvelles normes en vigueur pour les personnes malvoyantes.

#### **NOUVELLES BORNES EMBARQUÉES**

En mai, le Conseil d'administration a accepté à l'unanimité l'acquisition et le montage de 396 bornes d'information aux voyageurs à l'intérieur des véhicules. Ce sont 99 véhicules existants et 77 véhicules (route et m1) dont l'acquisition est planifiée jusqu'en 2014 qui se verront dotés de bornes d'information embarquées, progressivement dès le printemps 2013. Ces dernières apporteront des améliorations notables, notamment, la visualisation des quatre prochains arrêts, le signalement des points de transbordement par l'affichage des connexions des lignes tl et CFF.

#### RECHERCHE D'ITINÉRAIRE EN TEMPS RÉEL

Durant 2012, les équipes informatiques tl ont travaillé à la mise en place d'une plateforme d'échanges de données (Romande Information Voyageurs, RIV) permettant la diffusion d'informations aux voyageurs entre compagnies de transport. Ainsi, en novembre, une première phase a fait profiter les passagers des trains CFF des connexions avec les lignes tl à la halte RER de Prilly-Malley et la gare CFF de Lausanne. Les tl ont également mis en test une nouvelle application permettant d'effectuer sur les smartphones une recherche d'itinéraires en temps réel combinant plusieurs réseaux.

#### **ENQUÊTE DE SATISFACTION INFORMATION AUX VOYAGEURS**

Dans le cadre de notre démarche QSR (Qualité du service rendu, lire p. 45), une enquête spécifique a été réalisée autour des mesures d'information aux voyageurs prises lors des perturbations. Elle révèle que les clients sont très satisfaits des démarches mises en oeuvre lors d'événements planifiés (travaux ou manifestations). 82% des clients interrogés sont conscients des mesures mises en place (déviations, bus supplémentaires, informations...). Par ailleurs, le niveau de fiabilité atteint par le m2 ainsi que les nouveaux supports d'information sont appréciés. En revanche, l'attente est plus forte lors de perturbations non planifiées, liées aux problèmes de circulation: 70% des personnes interrogées ont le sentiment que les tl ne font rien ou pas suffisamment. Ces résultats seront analysés à l'interne et des actions seront proposées pour renforcer la satisfaction.





# Nous garantissons votre sécurité

La sécurité? La priorité de l'entreprise. En effet, les tl veulent garantir un transport sûr et serein à leurs clients toujours plus nombreux. Par conséquent, ils ont toujours voué une importance primordiale à la sécurité d'exploitation. Une attention particulière est portée au matériel, aux équipements, infrastructures et bâtiments. Quant à la surveillance du réseau, elle a été renforcée depuis plusieurs années.

#### LA SÉCURITÉ: NOTRE PRIORITÉ

En 2012, la réduction de 15% du nombre des accidents de la circulation et des accidents professionnels a compté parmi les Points Forts de l'entreprise. Cet objectif a été atteint en termes d'accidents de la circulation qui ont diminué de 16% par rapport à 2011 grâce, notamment, à des actions de prévention dispensées auprès du personnel roulant. Les équipes de maintenance ont atteint l'objectif de réduction de 15% grâce à une démarche spécifique en cours, ce qui n'a malheureusement pas été le cas des autres unités. Le sujet sera donc repris en 2013.

De manière générale, l'organisation de la sécurité et de la sûreté mise en place sur le réseau tl 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, 89% des voyageurs se sentent «assez» à «tout à fait» en sécurité. Un sentiment partagé par 84% des clients aux arrêts. De manière générale, le taux des délits perpétrés sur le domaine tl et dans les véhicules (route et rail) est 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, 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 de veille et d'analyse permet de garantir le niveau élevé de disponibilité du système m2. Sur le plan de la sûreté des personnes et des biens, la présence des collaborateurs tl sur le terrain et de la vidéosurveillance est à l'origine du climat serein qui règne dans le m2.

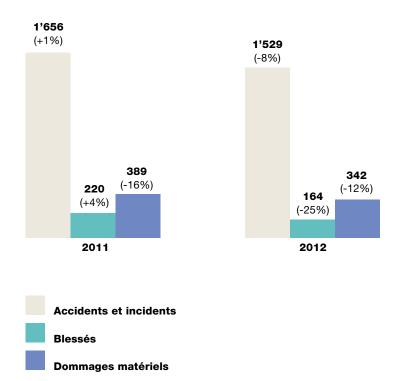
#### **ACTIONS DE PRÉVENTION SUR LE m1**

La surveillance régulière mise en place sur le m1 en 2010 s'est poursuivie car les trente-trois passages à niveau restent des endroits particulièrement sensibles où les comportements des usagers sont non conformes. Des actions de surveillance ont été réalisées durant dix-neuf journées de façon aléatoire par le personnel tl. De nombreuses dénonciations à la préfecture en ont malheureusement résulté. Une augmentation de 19% des infractions réalisées par les automobilistes a été constatée, contre une diminution de 30% des incivilités commises par des piétons. Cette baisse peut s'expliquer par la présence de collaborateurs tl sur le terrain qui entrent en contact direct avec la population. En revanche, ces actions de prévention n'ont pas le même impact sur les automobilistes.

#### UN NOUVEL ORGANE DE SÉCURITÉ TL

Le 1er juillet 2012, l'ancienne loi sur la police des chemins de fer de 1878 a été abrogée et remplacée par la Loi sur les organes de sécurité des entreprises de transports publics (LOST) et son ordonnance (OOST). La LOST apporte un support juridique mieux structuré, plus efficace et plus simple aux entreprises de transport public. L'entreprise délègue des tâches de sécurité à une entreprise privée pour la surveillance des métros m1, m2 et des bus Pyjama. Les tl ont renoncé à créer leur propre police des transports. D'autre part, la collaboration avec les services de polices a été renforcée (lire aussi p.22).

#### Accidents, incidents, blessés et dommages matériels



Le nombre de dossiers « accident » ou « incident » traités par le service du contentieux en 2012 est en diminution (1529 cas pour 2012 contre 1656 pour 2011). Ce résultat est à mettre en parallèle avec la baisse de 16% des accidents des véhicules routiers, suite à la mise en œuvre de formation continue et de sensibilisation dès le printemps 2012.

Hormis les personnes ayant été victimes d'un malaise, le nombre de cas de « voyageurs blessés » dont les identités sont connues par tl est en diminution avec 164 cas annoncés en 2012 contre 220 en 2011. 70% des dossiers sont restés sans suite, ou ont pu être résolus à satisfaction des personnes blessées. 20% sont en passe d'être réglés et 10% sont des cas de longue durée.

Le nombre de cas ayant entraîné des dommages matériels aux véhicules voyageurs routiers (tous genres et responsabilités confondus) est passé de 389 en 2011 à 342 en 2012.



# NOTRE PRESTATION DE SERVICE RÉPOND AUX AMBITIONS DES COLLECTIVITÉS



# Nous développons un réseau d'Axes Forts

Après l'obtention officielle d'un crédit fédéral en 2010, l'octroi de la concession des Axes Forts (AF) aux tl en 2011, de nouveaux jalons importants ont été franchis en 2012 qui rapprochent concrètement le projet de sa réalisation.

Les premiers mois de l'année 2012 ont été consacrés à la finalisation du dossier d'approbation des plans. Le 20 mars, tandis que le Conseiller d'Etat, les syndics de Lausanne, Prilly, Pully et Renens exposaient globalement le projet des Axes Forts (AF) lors d'une conférence de presse, une délégation s'est rendue à Berne pour déposer le dossier pilote auprès de l'Office Fédéral des Transports (OFT). Du 13 juin au 12 juillet, la mise à l'enquête a été l'occasion de présenter en consultation publique la première étape du réseau-t. Celle-ci constitue la principale mesure du Projet d'agglomération Lausanne-Morges (PALM) de première génération, c'est-à-dire:

- La ligne de tramway t1 entre Renens-Gare et Lausanne-Flon, y compris la requalification de l'avenue du 14-Avril qui accompagne la mise en double sens de circulation de cet axe et la nouvelle liaison routière Vigie-Gonin.
- L'Axe Fort de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) entre *Prélaz-les-Roses* et *St-François*.
- Les modifications de circulation sur la « petite ceinture lausannoise », la place de la gare et à Chauderon-Sud.
- Le nouveau garage-atelier du tramway (GAT) situé à l'ouest du dépôt actuel des tl de Perrelet.

Au terme de la procédure, 139 courriers d'opposition ont été formulés à l'OFT par des tiers et les communes. Elles ont ensuite été remises aux tl pour leur traitement. A la fin de l'année 2012, la Direction de projet a rencontré plus de 70% des opposants. Ces discussions d'échanges, dans le but de lever les oppositions, se poursuivront en 2013.

#### **GOUVERNANCE DES AXES FORTS**

Elue Conseillère d'Etat au mois d'avril, Nuria Gorrite prend la direction du Département des infrastructures et des ressources humaines, remplaçant ainsi François Marthaler à la Présidence de la délégation politique des AF; à la Direction de projet, Rebecca Dougoud succède à Michel Buthion, parti à la retraite en juillet. L'unité des Axes Forts a été formellement créée et a complété l'organigramme tl. Rebecca Dougoud a intégré la Direction des tl dès le 1er septembre.

#### TRAM t1, BHNS ET GARAGE-ATELIER

Concernant le tram t1 entre Renens et la place de l'Europe, le travail sur la préparation des soumissions pour choisir les entreprises en charge de la réalisation a été engagé en 2012. Retenu dans le cadre du PALM 2012 étape A, le projet d'extension de cette ligne à l'ouest devrait débuter sa réalisation avant la fin 2018. Un nouveau comité de projet a été créé afin de suivre les études d'avant-projet pour l'extension en direction de Villars-Ste-Croix.

Pour le tronçon des BHNS entre *Confrérie* et *St-François*, le cahier des charges des études qui permettront d'envisager l'intégration des lignes de bus dans l'espace public est finalisé, tandis que la consolidation du projet de viaduc conduisant au garage-atelier est en préparation. Simultanément, des compléments d'analyses sont menés afin de répondre aux demandes des opposants. Enfin, le projet concernant le tracé de BHNS entre Chailly et Béthusy, piloté par la Ville de Lausanne, a bien avancé et verra sa réalisation engagée en 2013.

De manière à permettre la reprise de l'avant-projet du BHNS connectant Crissier à *Montétan* et Pully à Lutry, un soutien de l'équipe AF a été apporté aux communes concernées pour le passage des BHNS. Cette collaboration doit permettre l'élaboration du cahier des charges pour l'appel d'offre pour les études du projet.

#### MÉTRO m3

Après études des différentes options, la variante d'un métro m3 au départ de *Lausanne-Gare* et passant par *Lausanne-Flon*, *Chauderon*, *Beaulieu* jusqu'à *Blécherette* a été également retenue dans le cadre du PALM 2012, étape A, que le Canton a soumis à la Confédération en 2012, en vue d'obtenir un financement par le fond pour le trafic d'agglomération. De plus, cette nouvelle ligne, qui sera connectée au m2 entre *Lausanne-Flon* et *Grancy*, permettra d'optimiser au mieux l'augmentation de capacité nécessaire de ce dernier.

#### **INFORMATION AU PUBLIC**

Afin d'offrir à la population une représentation visuelle et concrète des projets d'Axes Forts, une maquette met dorénavant en évidence les tracés du tram, des BHNS et du m3 dans Lausanne et l'agglomération. Dans la perspective de l'enquête publique sur le tram, elle a été présentée dans les centres commerciaux de Renens et de Lausanne, ainsi qu'à l'Ecole des Métiers, à l'Hôtel de Ville de Lausanne, au Comptoir Suisse et au marché du Schéma directeur de l'Ouest Lausannois. Dans ce même esprit, un film en images de synthèse permet de représenter les futurs aménagements pour le passage du tram et des BHNS (www.lausanne-morges/axes-forts). Avant la mise à l'enquête, plus de 70'000 suppléments insérés dans 24heures ont permis d'expliquer en détails les projets des Axes Forts.

# Nous sommes vos partenaires sur les lignes régionales

En 2012, de nombreuses améliorations ont été apportées sur le réseau régional, à commencer par la création d'une nouvelle ligne 54 connectant Cheseaux-sur-Lausanne à la gare CFF de Renens. Grâce à des contacts étroits avec les communes et le Canton dans un souci de compétitivité, les tl souhaitent poursuivre leur rôle d'opérateur principal sur les lignes régionales en y développant leurs prestations en accord avec les autorités.

En parallèle à la mise en service du Réseau 2012, les équipes tl, en partenariat avec les communes, ont préparé l'introduction du Réseau 2013, le 9 décembre 2012. R13 apporte son lot de nouveautés sur les lignes urbaines et met particulièrement le réseau régional à l'honneur. Ces améliorations représentent 179'000 kilomètres supplémentaires parcourus chaque année et 26 arrêts créés.

Très attendues, deux nouvelles lignes répondent à une attente pressante des habitants. Ainsi, **la ligne d'agglomération 49** offre une connexion entre Belmont et la gare CFF de Pully et permet aux habitants de ces quartiers de rejoindre le centre de Pully et la gare toutes les 30'. Le quartier du Burenoz en fort développement est desservi par les transports publics.

La ligne régionale 54 préfigure le fort développement attendu ces prochaines années dans le Nord lausannois. Elle connecte, du lundi au vendredi, Cheseaux-sur-Lausanne à la gare CFF de Renens et permet de délester le LEB surchargé aux heures de pointe. Elle profite également aux employés des entreprises établies dans les zones commerciales et industrielles de Crissier et de Cheseaux.

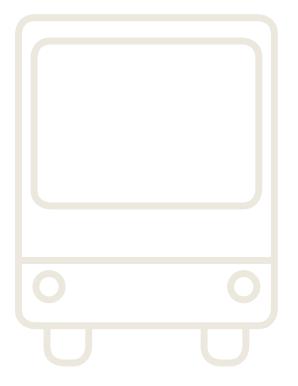
Outre la ligne 54, les tl renforcent leur présence sur les lignes régionales:

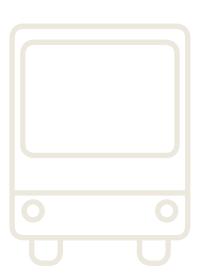
Le parcours de la **ligne 60** Lausanne-Flon – Froideville-Laiterie est adapté et toutes les courses transitent par Bottens ce
qui permet un gain de 28 courses quotidiennes. Pour rappel,
en 2011, cette ligne en progression constante atteignait déjà
plus de 890'000 voyageurs annuels, soit +12.1% par rapport
à 2010. Sa bonne santé se pérennise. Elle est due au fort
développement des localités du nord de l'agglomération. Les
tl avaient déjà introduit, dès la rentrée scolaire d'août 2011,
une doublure sur cette ligne, dès Cugy, à l'heure de pointe
du matin

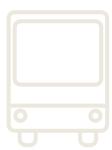
A la demande de la clientèle, une nouvelle course à 17h20, via Mézières, est ajoutée à la **ligne 62** (*Croisettes – Moudon-Gare*). L'horaire est en outre réadapté afin de permettre de meilleures connexions des bus tl avec le RER à Moudon-Gare.

Quant au parcours de la **ligne 65**, il se voit prolongé jusqu'au parc animalier de *Servion-Zoo* et Tropiquarium. Ce lien direct entre Lausanne et Servion résulte de la volonté conjointe des tl et de la commune de Servion de promouvoir les transports publics pour les loisirs. Des actions spécifiques de promotion seront menées, en parallèle à la mise en place de billets combinés, afin d'attirer une nouvelle clientèle.

Pour les années suivantes, les tl continueront d'analyser le développement démographique des communes desservies afin de proposer aux collectivités un accroissement des prestations lorsque le potentiel de demande est significatif. Les mises en service de décembre 2012 représentent une étape vers d'autres évolutions futures.







# Les tl, membre de la Communauté Tarifaire Vaudoise (CTV)

Les tl assurent le rôle d'entreprise gérante pour la Communauté Tarifaire Vaudoise (CTV) Mobilis. Les tâches liées à la communication et au développement commercial ont été reprises par la cellule de la CTV, au début de l'année 2012. Le développement d'une stratégie tarifaire sur le long terme doit permettre à la CTV de répondre davantage aux spécificités des différents marchés qu'elle recouvre.

Pour répondre aux besoins croissants des Vaudoises et Vaudois en matière de mobilité, les 11 entreprises de la Communauté Tarifaire Vaudoise (CTV) ont augmenté significativement leurs prestations. Parallèlement à cela, la Confédération a augmenté le prix du sillon pour les trains. La clientèle des entreprises regroupées dans la CTV a participé partiellement à l'effort par une hausse tarifaire moyenne de 5.5% applicable dès le 9 décembre 2012.

#### MISE EN PLACE DU TARIF «GRAND LAUSANNE»

Afin de simplifier le choix du titre de transport, un tarif unique « Grand Lausanne » permettant de voyager plus simplement à l'intérieur des zones 11 et 12 a été introduit. Le tarif court parcours est resté au même prix pour les trajets de un à trois arrêts.

#### **CAMPAGNE DE NOTORIÉTÉ**

Une campagne de notoriété ayant pour thème les rencontres dans les transports publics a eu lieu dans le courant du mois de septembre 2012. En jouant autour du slogan « le bon ticket », la CTV a souhaité rajeunir son image en présentant les transports en commun comme un lieu de vie convivial, où les rencontres amoureuses et amicales sont possibles. Les échos ont été très positifs et le bilan se révèle globalement bon.

#### GESTION ADMINISTRATIVE DES COMMUNAUTÉS TARIFAIRES SUISSES

En partenariat avec Ostwind (St. Gall), la Communauté Tarifaire Vaudoise a été élue au sein de l'organe des communautés tarifaires suisses pour reprendre la gestion administrative et le suivi de commissions au niveau national. Cette nouvelle fonction permettra à la CTV d'accroître encore son implication dans les projets nationaux et d'améliorer la coordination et le suivi de ses projets.



34





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



# Les tl, pour un développement durable

Notre mission de service public et notre engagement en faveur du développement durable orientent nos choix et nos activités pour concevoir nos systèmes de transport et exploiter notre réseau. A l'interne de l'entreprise, il se traduit également en actions concrètes élaborées dans le cadre d'une démarche de dialogue entre les professionnels des différents domaines d'activités et les partenaires sociaux.

#### **UNE CULTURE D'ENTREPRISE FORTE**

Fondée sur les quatre valeurs de l'entreprise – professionnalisme, sens de l'accueil, dynamisme et volonté de progresser –, la culture d'entreprise fort/ forme un socle solide et s'invite dans l'ensemble des projets. Lancé en octobre 2010, ce projet d'évolution culturelle cohérent et participatif est bien intégré par les collaborateurs. Des actions symboliques se sont poursuivies cette année pour faire vivre ces valeurs autour des partenariats internes. Les entretiens de recrutement ont également été renforcés par la dimension des « valeurs » et ses composantes sont délivrées lors de l'engagement d'un collaborateur.

#### **UNE ENTREPRISE EN CROISSANCE**

Pour 2012, la tendance a été identique à 2011, la majorité des recrutements concernaient les conducteurs (effectif au 31.12.2012 555,65 ETP\*) mais huit postes ont également été créés dans les unités de support.

Au 31 décembre, l'entreprise compte un effectif de 1115 personnes avec un «turn over» de 5.57% soit, en plus des nouveaux postes, 15 recrutements conducteurs et 34 engagements dans les autres unités (encadrement inclus) suite aux départs. A noter qu'en 2012, le management a connu un renouvellement important avec six départs à la retraite. Trois femmes sont membres de la Direction.

Pour répondre à cette forte variation de collaborateurs, il a été nécessaire de traiter 3680 dossiers de candidatures et de réaliser 495 entretiens de sélection. Vingt-huit élèves-conducteurs (route et rail) ont réussi leur formation.

# VIVA, SONDER LA SATISFACTION DES COLLABORATEURS

Une nouvelle enquête de satisfaction et d'engagement, «Viva 2», a été menée au mois novembre 2011 afin de mesurer concrètement les résultats des actions entreprises depuis l'enquête VIVA de 2009. Les résultats ont été communiqués au début 2012. Cette enquête a permis de définir les axes de progrès pouvant encore être réalisés d'ici fin 2013. Les résultats montrent que des progrès très significatifs ont été réalisés depuis 2009 et qu'une bonne partie des problèmes importants soulevés - manque d'enthousiasme et de fierté par rapport à l'entreprise, au métier, à la stratégie; encadrement qui n'arrive pas à assumer son rôle - sont en grande partie résolus. La satisfaction globale est en augmentation (+7%) plus particulièrement chez les cadres et les conducteurs. Quant à l'engagement individuel, il est également en forte progression: +10% pour l'adhésion aux orientations et +7% pour le sentiment d'appartenance. Les progrès sont là, mais il faut les poursuivre et les consolider.

|   | Membres<br>de la Dir | ~    | Développe<br>mise à dis<br>et exploit<br>du réseau<br>(hors con | position<br>ation | Conduite | •      | Maintena      | ince  |
|---|----------------------|------|---|-------------------|----------|--------|---------------|-------|
|   | 2011                 | 2012 | 2011  | 2012              | 2011     | 2012   | 2011          | 2012  |
| Unité de travail (EPT*)                         | 7.9                  | 6.9  | 208.5   | 211.2             | 570.0    | 555.7  | 171.9         | 182.6 |
| - dont nombre de femmes                         | 0.9                  | 0.9  | 41.3  | 44.9              | 49.7     | 47.7   | 4.0           | 4.0   |
| - dont % de femmes                              | 11%                  | 13%  | 20%   | 21%               | 9%       | 9%     | 2%            | 2%    |
|   | Personne<br>administ | ~-   | Apprentis   |                   | TOTAL    |        | Axes<br>Forts |       |
|   | 2011                 | 2012 | 2011  | 2012              | 2011     | 2012   | 2011          | 2012  |
|   | 75.3                 | 82.4 | 35.0  | 38.0              | 1068.5   | 1076.8 | 6.8           | 5.0   |
| Unité de travail (EPT*)                         |                      |      |   |                   |          |        |               |       |
| Unité de travail (EPT*) - dont nombre de femmes | 28.1                 | 30.7 | 4.0   | 6.0               | 128.0    | 134.2  | 1.0           | 2.0   |

# Notre responsabilité économique

Afin de pouvoir poursuivre les projets de développement de l'offre en transports publics dans l'agglomération lausannoise, les tl ont mis dans leur priorité la maîtrise de leurs coûts et l'amélioration de la productivité de l'entreprise. Un projet interne, cap35, a été lancé en 2011. Objectif: garantir un taux de couverture de 35% en 2013, tel qu'il a été fixé dans le Plan d'Entreprise (PE) 2010/2013. Ce taux a franchi la barre des 35% en 2012 grâce à l'engagement de l'ensemble des collaborateurs.

#### **GARANTIR UN TAUX DE COUVERTURE(\*) DE 35%**

La responsabilité économique est un pôle essentiel du développement durable. Les tl tiennent à garantir leur propre part de financement, sans accroître celle des collectivités. Le défi est de taille car ces dernières années ont été marquées par une baisse du taux de couverture, due notamment à une croissance moins forte que prévue des recettes de transport : les voyageurs ont augmenté sur les lignes (+31% entre 2008 et 2012), mais les recettes de transport, elles, n'ont pas suivi cette tendance (+24%).

Fait réjouissant, la mise en œuvre d'une démarche d'entreprise-intitulée *cap35* et réalisée de façon participative-a permis de remonter le taux de couverture à 34.7% en 2011. En 2012, il a franchi le taux visé de 35%, avec 36.3%. *cap35* s'appuie sur la volonté de progresser et le professionnalisme des collaborateurs. En 2011, 22 groupes de travail ont défini une série de mesures. Cet engagement s'est poursuivi tout au long de 2012, de nouveaux groupes de collaborateurs ont proposé de nombreuses pistes d'améliorations, des mesures d'économies et de nouvelles recettes pouvant être envisagées. Ces réflexions ont abouti à des mesures concrètes pour chaque unité de l'entreprise.

- 259 mesures sont ressorties de la première séance «brainstorming», le 10 mai
- 100 d'entre elles ont été proposées à l'issue de la deuxième séance du 24 mai
- 77 mesures ont été retenues par le Comité de pilotage pour être travaillées par les unités concernées.

Les actions non retenues à ce stade sont reconnues comme « bonnes pratiques », dans le sens d'une mesure d'amélioration continue, ou considérée comme « doublon » de mesures déjà existantes.

## **GESTION DES RÉSERVES**

Une des mesures proposées par cap35 consiste à modifier la répartition de la réserve des conducteurs selon les créneaux horaires et les jours de la semaine en ajustant la gestion de l'offre au quotidien. Objectif: grâce aux outils de régulation, mieux répartir les collaborateurs sur l'ensemble des journées en baissant, dans une première étape, le nombre des conducteurs assignés à cette tâche de 14 à 9 UTC\*. Les représentants des conducteurs à la Commission du personnel on été intégrés aux réflexions menées autour de cette mesure. Celle-ci a permis une économie de 600'000 francs. La réduction du nombre de conducteurs en réserve n'a aucunement pénalisé ni la clientèle, ni le personnel de conduite. Les résultats sont donc doublement positifs. Décidée par le Conseil d'administration, une seconde étape sera réalisée dans le courant de 2013 avec le passage de 9 à 7 UTC\*.

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

# Notre responsabilité sociale

Acteur responsable, nous nous engageons dans la formation des jeunes; nous nous préoccupons de réorienter professionnellement les collaborateurs affectés dans leur santé; nous développons des relations constructives et participatives avec nos partenaires sociaux; nous voulons accompagner nos managers dans leur développement et leurs compétences; enfin, nous sommes déterminés à mettre en œuvre une politique de bien-être au travail.

## LE PROJET «REST – TOUS ACTEURS DE BIEN-ÊTRE»

Dans le cadre de la politique de bien-être et de santé souhaitée par les tl, un projet sous l'acronyme REST – R pour Responsables, E pour Equité, ST pour santé au travail – a été réalisé en 2012. Cette démarche, empreinte de l'esprit fortl, englobe trois volets: la prévention santé, la gestion des absences non planifiées et les mesures de réinsertion. Elle est à la fois équitable, conforme et respectueuse des lois en vigueur et de notre CCT d'entreprise. Au travers de ce projet, les tl souhaitent que chaque collaborateur soit acteur et responsable de son bien-être et de sa santé sur son lieu de travail et ce, à tous les niveaux hiérarchiques. Une vaste action de formation a été organisée pour que tous les managers de l'entreprise s'approprient cette politique novatrice et les outils mis à disposition.

### tI ET COMMISSION DU PERSONNEL (CP)

Après une année de fonctionnement avec les nouveaux membres, Direction et Commission du Personnel ont travaillé ensemble sur l'évolution de l'organisation et de leur façon de communiquer. Les membres de la CP ont, par ailleurs, suivi une formation abordant des thèmes tels leur rôle et leurs responsabilités, leurs droits et leurs devoirs. Des canaux de communication ont été créés en fonction des collèges ou des thématiques permettant de faciliter les échanges entre l'entreprise et la CP, d'améliorer le temps de réponse et la qualité des échanges. Très active, la CP a traité de nombreux projets et sujets en 2012. Elle a participé à l'élaboration des journées de travail pour ATT (Aménagement du Temps de Travail) et coordonné la réfection de la salle de sport.

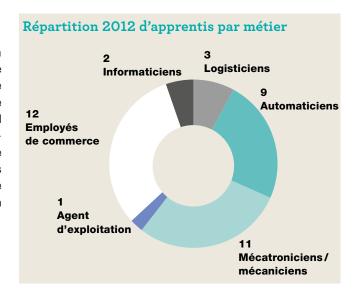
### tI ET SYNDICAT

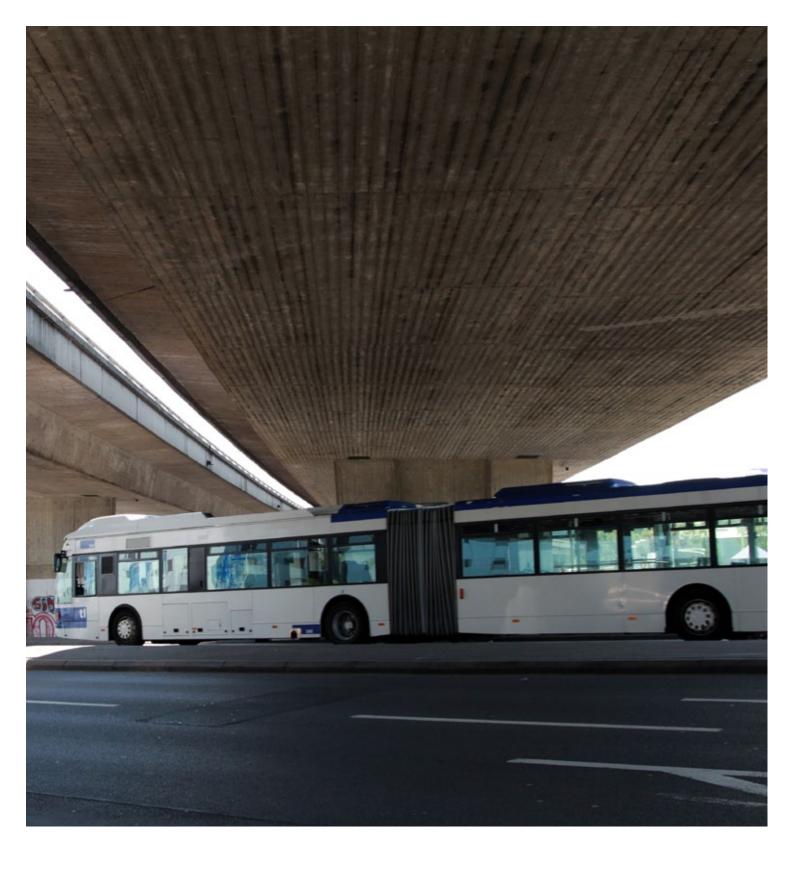
Des rencontres régulières entre le syndicat SEV et la Direction ont permis d'aborder les sujets avec plus de sérénité malgré des opinions parfois divergentes. 2012 aura également été l'occasion de célébrer les dix ans d'ATT. Le lancement de ce projet, en 2002, a nécessité plus de trois années de travail préparatoire en collaboration avec le syndicat. Cet outil d'organisation du travail est unique et les tl sont pionniers dans ce domaine. La fête autour des dix ans d'ATT a réuni tous les acteurs impliqués par ce système, soit la Direction, le Centre d'organisation du travail, le syndicat SEV et la Commission du personnel.

#### **ENTREPRISE FORMATRICE**

Actuellement, les tl comptent 39 apprentis dans huit métiers différents, entourés par six maîtres d'apprentissage et une quarantaine de parrains. Les tl ont depuis plusieurs années montré une véritable volonté de former les jeunes dans différentes filières, notamment dans les domaines de la mécanique sur véhicules utilitaires, les automatismes de tous les systèmes de transport, la logistique, l'informatique ou encore dans le domaine administratif (employés de commerce en transports publics ou services et administration). Les apprentis participent également activement à la vie de l'entreprise, particulièrement lors du Salon des métiers et de la formation où ils sont présents sur le stand tl et accueillent les visiteurs. Quarante-deux pourcent des apprentis de 4ème année ont été engagés suite à la réussite de leur formation.

Les tl sont reconnus comme Centre de compétences pour le développement professionnel des conducteurs. Des cours de formation continue OACP sont organisés chaque année. Afin d'accompagner toute la démarche entreprise sur l'accidentologie, un des Points Forts 2012 (lire p. 12), le thème abordé cette année a été « Prévenir les accidents ». Ce module, visait à sensibiliser les conducteurs à la problématique des accidents routiers, à rappeler les procédures à suivre et à adopter les bonnes réactions dans ces situations. La certification EduQua pour notre offre de formation continue destinée aux conducteurs professionnels a été reconduite pour la 3ème année consécutive. Une demande de renouvellement sera effectuée en 2013 correspondant aux nouvelles normes en vigueur.





### 42

# Notre responsabilité environnementale

En 2012, de nettes économies d'énergie ont été réalisées dans les bâtiments. Le groupe de travail chargé d'étudier ces questions a intégré d'autres thèmes liés à l'environnement (eau, déchets, etc.). Un état des lieux de l'entreprise, ainsi qu'une analyse du contexte dans lequel elle évolue, permet d'élaborer une proposition de plan d'action annuel cohérent.

#### **ECONOMIES D'ÉNERGIE**

Le suivi des consommations d'énergie des bâtiments, initialement prévu pour Perrelet, s'est étendu au Centre Clientèle du Flon en 2012. Des mesures techniques d'optimisation complémentaires ont été prises sur ces deux sites (comme l'automatisation du dépôt, l'installation d'un éclairage automatique dans les cages d'escalier principales, la pose de tubes LED, la coupure du chauffage durant l'été à Perrelet, l'optimisation des consignes de réglage et les actions contre les gaspillages au Flon). Elles ont permis de dépasser les objectifs d'économies fixés.

Depuis cette année, les collaborateurs de la conduite route peuvent suivre les résultats de leur éco conduite à l'aide de compteurs de consommation de carburant installés sur une série d'autobus articulés alimentés au diesel. Des « éco coach » accompagnent cette démarche, et plus largement des piqûres de rappel sont faites autour de l'éco conduite. Le but est toujours de pérenniser ces bonnes pratiques et de maîtriser les consommations d'énergie à long terme, même si les objedctifs de cette année ne sont pas atteints.

L'ensemble de ces mesures est communiqué au travers de différents canaux d'information: une page spécifique sur l'énergie a été développée sur l'intranet itl. Cette rubrique est amenée à se développer pour s'étendre à d'autres aspects environnementaux dès l'an prochain; des séances d'information sur le thème de l'énergie, ciblant des groupes de collaborateurs, ont été réalisées ponctuellement, les collaborateurs du Centre Clientèle du Flon ont été particulièrement mis à contribution en 2012. Des actions de sensibilisation ont également été réalisées dans les classes (Ecole des métiers de Lausanne).

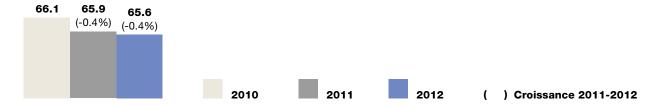
## **AUTRES ASPECTS DE L'ENVIRONNEMENT**

Le bilan de conformité aux pratiques environnementales (notamment sur la législation) – un des Points Forts tl pour 2012 – a été réalisé. Cet audit, qui prenait en compte l'ensemble des sites tl, a mis en évidence certaines corrections à effectuer et proposé des pistes d'amélioration, même si, de manière générale, les pratiques sont bonnes dans ce domaine. Une partie de ces corrections ont déjà été réalisées. Le solde sera traité en 2013, par l'intermédiaire du plan d'action annuel.

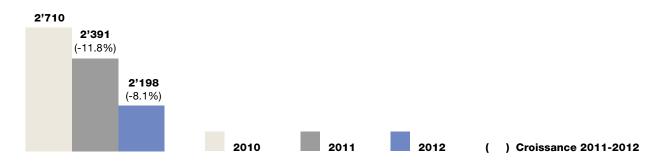
## SUIVI ENVIRONNEMENTAL DU PROJET DE TRAM

Le projet de tram aura son volet environnement. Il a été ouvert en 2012 dans le cadre de l'avant-projet du garage-atelier, avec l'utilisation de l'outil d'évaluation Sméo développé par le Canton de Vaud et la Ville de Lausanne. Cet outil vise l'exemplarité en matière de construction. Il agit comme une boussole et permet de vérifier que les critères environnementaux et de développement durable sont respectés à chaque étape du projet. Le cadre en matière de suivi environnemental des chantiers lors de la construction du tram a aussi démarré cette année.

# Consommation de carburant diesel (en litres/100 km)

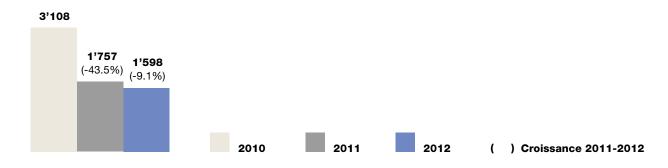


# Consommation de l'électricité dans les bâtiments (en MWh)

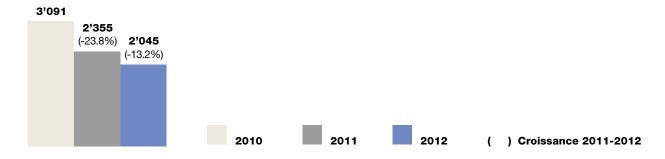


# Consommation de la chaleur dans les bâtiments (en MWh)

43



# Consommation de feuilles de papier par les collaborateurs



# Notre volonté de progresser

Les tl améliorent leurs prestations de façon permanente, comme en témoignent les développements du réseau et des services. Grâce au retour d'expériences de leurs collaborateurs sur le terrain, mais également de leur clientèle, ils ajustent leur fonctionnement de façon aussi réactive que possible. L'évolution des services au meilleur rapport coût-bénéfice passe par la formation des collaborateurs et l'évolution de l'organisation de l'entreprise.

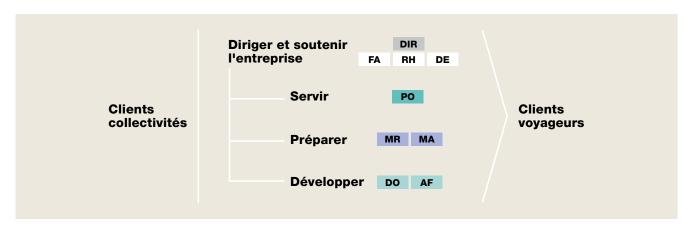
#### **NOUVELLE ORGANISATION**

Le cadre dans lequel les tl évoluent s'est modifié ces dernières années. Les Schémas Directeurs sont apparus, les projets d'Axes Forts ont démarré, l'évolution de la demande s'est accélérée. Les tl ont eux-mêmes changé, ils sont devenu un opérateur multi-modal métro/bus mettant en œuvre de nombreuses technologies de pointe. Les tl seront amenés ces prochaines années à réaliser un volume d'investissements quatre à cinq fois supérieur au volume actuel, lié notamment au projet des Axes Forts. Afin de permettre à l'entreprise de relever ce défi dans les meilleures conditions, d'intégrer les AF dans son développement et d'augmenter sa souplesse de planification de l'offre durant les grands chantiers, la Direction a revisité l'organisation, dans une volonté de progresser plutôt que de révolutionner.

La nouvelle organisation est marquée par l'arrivée d'une nouvelle unité, celle des Axes Forts (AF), qui aura pour mission de projeter, dans le cadre du développement de l'offre des tl, les systèmes d'Axes Forts (lire p. 32) de transports publics convenus avec les collectivités. L'intégration de cette unité permettra à l'ensemble de l'organisation de contribuer à ces grands projets. L'arrivée de l'entité Organisation de l'offre (OO) au sein de l'unité Développement de l'offre (DO) doit permettre aux tl de gérer un grand volume d'évolution de l'offre chaque année.

L'organisation évolue également avec la mission confiée à l'unité de Maintenance (MA) d'assurer la pérennité des équipements et des infrastructures existantes nécessaires à la production. L'unité de Management du réseau (MR) a, quant à elle, pour mission de mettre à disposition, renouveler et faire évoluer les équipements et infrastructures nécessaires à la production des services. Elle devra, en outre, gérer les grands projets de réalisation des Axes Forts, en partenariat avec les collectivités publiques concernées. Dès le 1er janvier 2013, Olivier Bronner, responsable durant dix ans de l'unité Production de l'offre (PO), reprend la responsablité de l'unité MA. Marielle Desbiolles, jusqu'alors responsable de la Gestion, de l'Encadrement et du Soutien du Personnel Roulant (GESPRO), intègre la Direction en tant que nouvelle responsable PO.

La nouvelle organisation repose désormais sur quatre macro-processus qui orientent les activités et les missions de l'entreprise: **servir** notre clientèle, **préparer** l'offre (mettre à disposition les véhicules, les installations, les infrastructures nécessaires pour assurer notre service), **développer** (planifier l'offre et les systèmes de transport). Le processus **diriger et soutenir** définit, propose et met en œuvre les stratégies, assure la conduite opérationnelle de l'entreprise assure le soutien dans les fonctionnalités transverses.



**DIR: Direction** 

FA: Finances et Administration PO: Production de l'offre MR: Management du réseau

MA: Maintenance

DO: Développement de l'offre

AF: Axes Forts

**RH: Ressources humaines** 

DE: Développement de l'entreprise

#### **SÉCURITÉ**

En 2012, la Direction et une partie des cadres supérieurs ont été formés à l'« approche intégrée de la sécurité au travail », qui donne des outils pratiques de management visant à réduire les accidents professionnels. Suite à cette formation, des visites-dialogues de sécurité sont prévues dès le début 2013. Leur but est de veiller à ce que les collaborateurs travaillent en sécurité et de leur offrir une occasion spécifique pour échanger avec l'encadrement sur les risques professionnels liés à leurs activités ainsi que les moyens de les réduire. Lors de l'audit sécuritaire mené en automne, l'Office Fédéral des Transports (OFT) a constaté les progrès réalisés dans de nombreux domaines et encourage l'entreprise à poursuivre la mise en œuvre de mesures dans le domaine de la gestion de la formation et de la documentation.

#### **GESTION DOCUMENTAIRE**

La maîtrise d'un système de gestion documentaire permet d'intégrer et de répercuter de manière appropriée l'information critique (modification des bases légales, directives, lois, etc.) au sein de l'organisation. Plus précisément, afin de garantir une utilisation adéquate de la documentation dans le domaine de la sécurité, un concept de veille réglementaire a été mis en œuvre. Ce concept permet d'assurer que les modifications des lois sont prises en compte dans le cadre des activités de l'entreprise. Par ailleurs, un « espace management » dédié aux cadres et aux managers a été mis en place dans l'intranet de l'entreprise. Cet espace met à leur disposition la documentation et les outils de management nécessaires pour assurer leur rôle et leurs responsabilités.

### QUALITÉ DU SERVICE RENDU, QSR

La satisfaction de la clientèle par rapport à la qualité du service est mesurée au moyen d'enquêtes menées en continu sur le réseau tl par un institut de sondage lausannois.

La part des clients «tout-à-fait satisfaits » a augmenté dans les domaines de l'accueil, aussi bien aux points de vente qu'à bord des véhicules, de la ponctualité et du confort de conduite. Elle a baissé dans le domaine de la propreté: le sentiment de «non-propreté» des stations du m1 du fait de leur vétusté est davantage ressenti que la hausse de satisfaction concernant la propreté des stations du m2. Un repli de la satisfaction a été constaté dans le domaine de l'information donnée aux voyageurs lors de retards et de perturbations (lire p. 26). Une enquête complémentaire a donc été mise en place en fin d'année pour mieux identifier qualitativement les attentes des clients et des mesures seront prises en 2013 pour mieux répondre à ces attentes.

## MANAGEMENT VISUEL À LA MAINTENANCE

Après une phase de tests en novembre 2011, 2012 a marqué l'introduction, dans les ateliers de maintenance du domaine Route, de la méthode des «5 S» issue de la démarche «Kaizen». Venue du Japon, cette méthodologie vise à une amélioration continue des tâches quotidiennes effectuées dans les entreprises, partant du postulat que l'on travaille mieux dans un environnement de travail bien organisé. Les résultats positifs obtenus ont poussé les responsables de l'unité Maintenance à en faire une mesure contribuant au projet *cap35* (p. 39) et de la généraliser aux autres entités. Pour appuyer les «5 S», une démarche de management visuel a également été mise en place. Cette méthode de communication donne à l'ensemble des activités plus de visibilité et mobilise davantage chaque collaborateur.

| QSR, indicateur | s de satis | faction de l | la clientèle |
|-----------------|------------|--------------|--------------|
|                 |            |              |              |

|                                     | «Satisfait»<br>«Tout à fait | •     | «Tout à fait satisfai |       |  |
|-------------------------------------|-----------------------------|-------|-----------------------|-------|--|
|                                     | 2011                        | 2012  | 2011                  | 2012  |  |
| Ponctualité & régularité            | 92.1%                       | 93.0% | 55.9%                 | 55.0% |  |
| Accueil aux points de vente         | 82.9%                       | 85.1% | 62.9%                 | 68.4% |  |
| Accueil par personnel de conduite   | 72.0%                       | 81.8% | 45.9%                 | 59.4% |  |
| Propreté des stations<br>des métros | 93.8%                       | 92.9% | 63.9%                 | 56.2% |  |
| Propreté des véhicules              | 89.1%                       | 87.0% | 52.6%                 | 48.6% |  |
| Confort de conduite                 | 84.6%                       | 85.6% | 44.0%                 | 42.3% |  |



# RÉSULTATS FINANCIERS



# Résultats financiers 2012

L'année 2012 a été marquée pour les tl par la mise en service du Réseau 2012 en deux étapes principales. Le développement de notre réseau nous a permis de franchir pour la première fois le cap des 100 millions de voyageurs, nombre qui représente également la fréquentation du m2 depuis sa mise en service en 2008.

Sur le plan financier, la démarche *cap35* a permis de mettre en place une série de mesures d'efficience et de définir d'autres actions au printemps, avec l'appui de collaborateurs du terrain. Ces dernières permettront, 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 des transports publics à l'horizon 2025. Le taux de couverture 2012 de 36.3% est un premier résultat qui valorise l'ensemble de ces gains d'efficience et les efforts des collaborateurs dans leur volonté de progresser et leur professionnalisme, un an avant la fin dudit plan.

Il est à relever toutefois qu'avec les investissements en cours et envisagés ces prochaines années, le taux de couverture pourra très difficilement être maintenu. Il est cependant réjouissant de noter que, pour la deuxième année consécutive, les indemnités d'exploitation versées par les collectivités sont à la baisse (CHF 130.5 millions contre CHF 136.2 millions en 2011 et CHF 137.0 millions en 2010).

#### PRODUITS DES PRESTATIONS

Comme en 2011, les produits des transports ont été estimés, la CTV ne bouclant ses comptes qu'à fin mars. Sur la base de ces estimations, les produits de transports 2012 ont augmenté de CHF 2.9 millions (+4.0%) pour atteindre CHF 74.8 millions. Cette variation de recettes s'explique par la hausse du nombre de voyageurs de 97.9 en 2011 à 100.6 millions en 2012 (+2.8%). Les faits marquants sont:

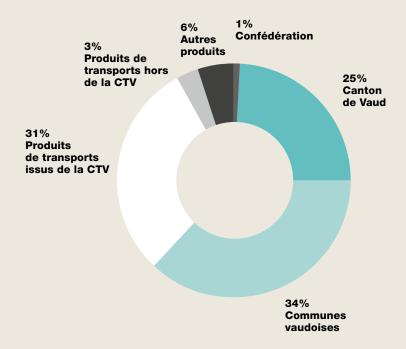
- Sur les lignes urbaines et régionales, l'augmentation de 59.7 à 61.2 millions de voyageurs (+2.5%) résulte de l'amélioration notable de l'offre de bus et trolleybus, notamment suite à la mise en service de Réseau 2012, ainsi que de l'amélioration durant toute l'année des fréquences sur les lignes du réseau.
- Sur le rail, la fréquentation a augmenté de 3.2%. Le m1 progresse de 3.4% pour atteindre 12.5 mios de voyageurs; quant au m2, son évolution se poursuit avec +3.1%, 26.9 millions de voyageurs. Des projets sont en cours pour augmenter la capacité de ces deux lignes performantes (p. 16 et p. 18).

A noter que notre chiffre d'affaires issu de nos points de vente et appareils de distribution a augmenté de 6.7%, le chiffre d'affaire des points de vente ayant dépassé les CHF 30 millions.

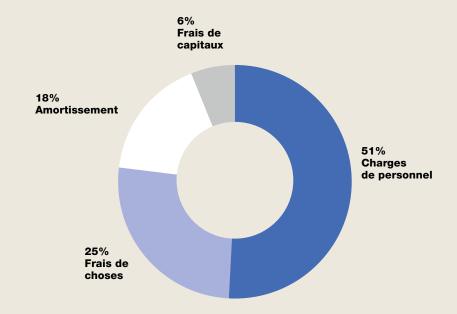
Les «Autres produits» ont augmenté de CHF 2.1 millions, principalement par la valorisation des heures de l'ensemble du personnel administratif liées aux projets d'investissements, par la croissance des produits des constats pour un taux de resquille de 3.07% et les produits liés à nos contrats publicitaires.

|  | 2012                |            | 2011                |            | Variatio          | ns           |
|--|---------------------|------------|---------------------|------------|-------------------|--------------|
|  | milliers CHF        | %          | milliers CHF        | %          | milliers CHF      | %            |
| Produits   | 217'882.7           | 100.0      | 218'639.8           | 100.0      | -757.1            | -0.3         |
| Produits des transports  | 74'751.5            | 34.3       | 71'859.2            | 32.9       | 2'892.3           | +4.0         |
| Autres produits  | 12'642.2            | 5.8        | 10'585.1            | 4.8        | 2'057.1           | +19.4        |
| ndemnité d'exploitation  | 130'489.1           | 59.9       | 136'195.5           | 62.2       | -5'706.4          | -4.2         |
| Charges  | 217'882.7           | 100.0      | 218'639.8           | 100.0      | -757.1            | -0.3         |
| Charges du personnel   | 112'518.2           | 51.7       | 110'475.2           | 50.5       | 2'042.9           | +1.8         |
| Frais des bâtiments<br>et des installations<br>Frais des véhicules | 8'177.9<br>18'137.3 | 3.8<br>8.3 | 7'532.0<br>19'996.8 | 3.4<br>9.2 | 645.9<br>-1'859.5 | +8.6<br>-9.3 |
| Autres charges d'exploitation                                      | 28'321.0            | 13.0       | 26'729.4            | 12.2       | 1'591.6           | +6.0         |
| Amortissements et<br>rais de capitaux<br>Charges et produits       | 51'689.7            | 23.7       | 53'107.5            | 24.3       | -1'417.7          | -2.7         |
| nors exploit. et extraord.   | -961.4              | -0.4       | 798.9               | 0.3        | 1'760.2           | -220.3       |

# D'où vient l'argent (2012)?



# Où va l'argent (2012)?



#### **CHARGES**

Les charges du personnel ont augmenté de CHF 2.0 millions (+1.8%) pour atteindre CHF 112.5 millions. Les causes principales de cette augmentation sont:

- L'évolution des salaires et des charges sociales pour CHF 1.9 millions par:
- la croissance des effectifs de 8.2 EPT\*, CHF +0.4 million
- la croissance réglementaire liée à la CCT de 1.17%, CHF +1.3 million
- l'augmentation des coûts des heures supplémentaires de CHF +0.2 million
- L'augmentation des indemnités diverses de CHF 0.2 million, principalement par les bonifications d'entreprise «ATT 2» donnant la possibilité aux conducteurs de reprendre une part de leur temps de repos sous forme d'indemnité financière (CHF +0.18 million).

Les frais de bâtiments, d'installations et d'infrastructures ont augmenté de CHF 0.6 million (+8.6%). Les causes principales sont :

- La croissance de CHF 0.7 million des frais de consommation, d'entretien et de construction et de renouvellement ne pouvant être portés à l'actif, dont:
- à Perrelet, l'assainissement de l'étanchéité et le remplacement partiel de la moquette (CHF 0.3 million)
- à la Borde, la réfection des pistes, le nettoyage des ventilations et les révisions des citernes (CHF 0.1 million)
- pour l'ensemble des bâtiments, des entretiens divers (CHF +0.2 million)
- La mise en place de mesures de sensibilisation ont permis une baisse des coûts de l'énergie de CHF 0.1 million.

Les frais de véhicules ont diminué de CHF 1.9 million (-9.3%). Les causes principales de cette variation sont :

- La diminution des frais d'énergie électrique de CHF 0.1 million résultant principalement de la diminution des kilomètres du m2 de 3%.
- La diminution des frais de consommation et d'entretien (inclus le nettoyage) ne pouvant être portés à l'actif de CHF 1.3 million.
- Une forte diminution des coûts de réparation des véhicules endommagés de CHF 0.5 million grâce, notamment, à des actions de prévention dispensées auprès du personnel roulant. Les autres charges d'exploitation ont augmenté de CHF 1.6 million (+6.0%).

Les autres charges d'exploitation ont augmenté de CHF 1.6 million (+6.0%). Les variations principales sont:

- L'augmentation des études et expertises de CHF 0.4 million, notamment pour des appuis à la nouvelle organisation de l'entreprise, des études des comportements liés à la mobilité, le suivi de la QSR, la démarche REST et des études sur les ouvrages d'art du m1 et m2.
- La diminution des impôts et taxes diverses de CHF
   0.2 million, par la TVA non récupérable qui dépend du niveau des indemnités.
- L'augmentation des frais de publicité et relations publiques de CHF 0.6 million, par, entre autres, la mise en place de diverses actions liées au plan marketing, la communication et l'inauguration de R12 et la réservation d'espaces publicitaires.
   La diminution des frais de télécommunication de CHF 0.2 million, par le changement d'opérateur.
- L'augmentation des primes d'assurance de CHF 0.2 million, par le nombre plus élevé de véhicules et l'augmentation des sinistres ces dernières années, compensée par la diminution de la réserve pour sinistres non réglés (CHF -0.2 million).
- L'augmentation du personnel temporaire de CHF 0.8 million, principalement du personnel de maintenance pour les révisions et la construction des nouvelles rames m1, les réparations des véhicules endommagés et la mission temporaire du responsable de l'unité ad intérim.
- L'augmentation des coûts liés à l'informatique de CHF 0.1 million, pour l'acquisition de matériel informatique.

Les amortissements et frais de capitaux ont diminué de CHF 1.4 million. Les causes principales sont :

- L'arrivée en fin d'amortissement durant l'année des véhicules. Le transfert d'objets terminés en immobilisations ne compense pas cette baisse.
- La négociation d'emprunts à taux plus avantageux.
- La diminution du besoin d'emprunts.

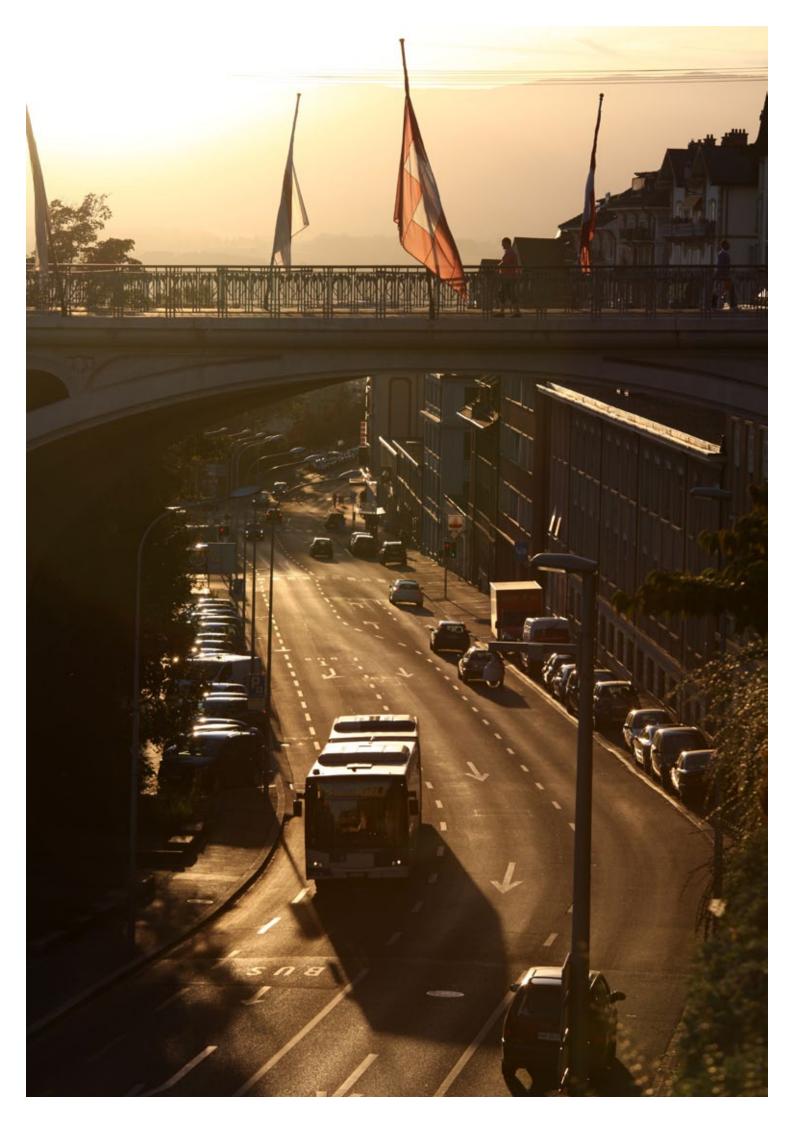
Les charges et produits hors exploitation se montent à CHF 0.96 million (produit) et se composent de:

- Produits et charges des autres périodes comptables provenant principalement des différences d'estimation lors du bouclement des comptes 2011.
- L'attribution aux réserves.
- L'attribution forfaitaire de provision pour stock obsolescent sur la base de leur rotation.

L'indemnité d'exploitation de l'exercice passe de CHF 136.2 millions en 2011 à CHF 130.5 millions en 2012, soit une diminution de CHF 5.7 millions (-4.2%).







# **ANNEXES**



| ANALYSE DE LA DEMANDE                      | 2010    | 2011    | 2012    |
|--|---------|---------|---------|
| VOYAGEURS TRANSPORTÉS (en milliers)        |         |         |         |
| Trolleybus et autobus urbain               | 57'029  | 57'767  | 59'239  |
| Métro m1                                   | 11'712  | 12'056  | 12'467  |
| Métro m2                                   | 24'495  | 26'127  | 26'928  |
| TOTAL URBAIN                               | 93'236  | 95'950  | 98'634  |
| Autobus régional                           | 1'851   | 1'854   | 1'886   |
| TOTAL SERVICE DE LIGNE                     | 95'087  | 97'804  | 100'520 |
| Taxibus                                    | 31      | 35      | 38      |
| Service Pyjama sur lignes tl               | 51      | 42      | 39      |
| TOTAL VOYAGEURS TRANSPORTÉS                | 95'169  | 97'881  | 100'597 |
| Hors-Lignes (services spéciaux)            | 324     | 282     | 120     |
| KILOMÈTRES-VOYAGEURS (en milliers)         |         |         |         |
| Trolleybus et autobus urbain               | 110'507 | 111'777 | 107'716 |
| Métro m1                                   | 36'403  | 38'046  | 36'387  |
| Métro m2                                   | 57'094  | 60'581  | 62'857  |
| TOTAL URBAIN                               | 204'004 | 210'404 | 206'960 |
| Autobus régional                           | 13'626  | 13'422  | 12'843  |
| TOTAL SERVICE DE LIGNE                     | 217'630 | 223'826 | 219'803 |
| Taxibus                                    | 176     | 203     | 221     |
| Service Pyjama sur lignes tl               | 587     | 506     | 437     |
| TOTAL VOYAGEURS TRANSPORTÉS                | 218'393 | 224'535 | 220'461 |
| Hors-Lignes (services spéciaux)            | 1'298   | 1'129   | 480     |
| CHIFFRE D'AFFAIRES (en milliers de francs) |         |         |         |
| Points de vente                            | 25'440  | 28'530  | 31'123  |
| Distributeurs automatiques                 |         |         |         |
| de titres de transports                    | 24'578  | 23'600  | 24'075  |
| Partenaires de vente                       | 5'837   | 6'875   | 7'458   |
| Automates de renouvellement d'abonnements  | 5'041   | 5'344   | 5'764   |
| Autres                                     | 1'905   | 1'442   | 1'771   |
| TOTAL DU CHIFFRE D'AFFAIRES                | 62'801  | 65'791  | 70'191  |
| LONGUEURS DES LIGNES EXPLOITÉES (en km)    |         |         |         |
| Trolleybus agglomération                   | 58.1    | 58.1    | 58.1    |
| Autobus agglomération                      | 100.8   | 93.0    | 100.1   |
| Autobus régional                           | 83.0    | 83.0    | 88.4    |
| Métro m1                                   | 7.8     | 7.8     | 7.8     |
| Métro m2                                   | 5.9     | 5.9     | 5.9     |
| TOTAL                                      | 255.6   | 247.8   | 260.3   |

54

| OFFRE DE TRANSPORTS                  | 2010               | 2011               | 2012               |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| KILOMÈTRES PARCOURUS (en milliers)   |                    |                    |                    |
| Trolleybus                           | 4'534              | 4'791              | 4'990'             |
| Autobus                              | 3'764              | 3'576              | 3'247              |
| Autobus à gaz                        | 1'576              | 1'679              | 1'877              |
| Trains m1                            | 561                | 631                | 637                |
| Trains m2                            | 946                | 961                | 932                |
| Sous-traitance                       | 867                | 779                | 646                |
| TOTAL KILOMÈTRES TRACTEURS           | 12'248             | 12'417             | 12'329             |
| Remorques                            | 1'964              | 1'979              | 2'106              |
| 2e voiture métro m1                  | 301                | 305                | 285                |
| TOTAL KILOMÈTRES VÉHICULES           |                    |                    |                    |
| ROUTIERS ET FERROVIAIRES             | 14'513             | 14'701             | 14'720             |
|                                      |                    |                    |                    |
| PARC DE VÉHICULES (en nombre)        |                    |                    |                    |
| Trolleybus                           | 58                 | 58                 | 54                 |
| Trolleybus articulés                 | 35                 | 35                 | 39                 |
| Autobus articulés                    | 59                 | 59                 | 58                 |
| Autobus moyens                       | 7                  | 7                  | 7                  |
| Autobus 2 étages                     | 6                  | 6                  | 6                  |
| Autobus à gaz                        | 24                 | 24                 | 24                 |
| Remorques                            | 44                 | 43                 | 38                 |
| TOTAL VÉHICULES ROUTIERS             | 233                | 232                | 258                |
| Automotrices m1                      | 17                 | 17                 | 17                 |
| Automotrices m2                      | 15                 | 15                 | 15                 |
| TOTAL VÉHICULES ROUTIERS             |                    |                    |                    |
| ET FERROVIAIRES                      | 265                | 264                | 258                |
| Age moyen du parc de véhicules       | 12                 | 13                 | 13                 |
|                                      |                    |                    |                    |
| PLACES AUX KILOMÈTRES OFFERTES (en r | •                  | 5071700            | 5001007            |
| Trolleybus                           | 497'474            | 537'783            | 563'327            |
| Remorques                            | 168'182<br>136'497 | 169'833<br>145'203 | 180'978            |
| Autobus à gaz<br>Autobus             | 521'129            | 488'751            | 137'139<br>467'987 |
| Trains m1                            | 269'127            | 291'959            | 287'599            |
| Trains m2                            | 213'909            | 217'133            | 287'599            |
| Sous-traitance                       | 13'340             | 11'672             | 10'984             |
| TOTAL                                | 1'819'658          | 1'862'334          | 1'858'747          |
|                                      | . 5.10 000         | . 552 554          | . 300 141          |

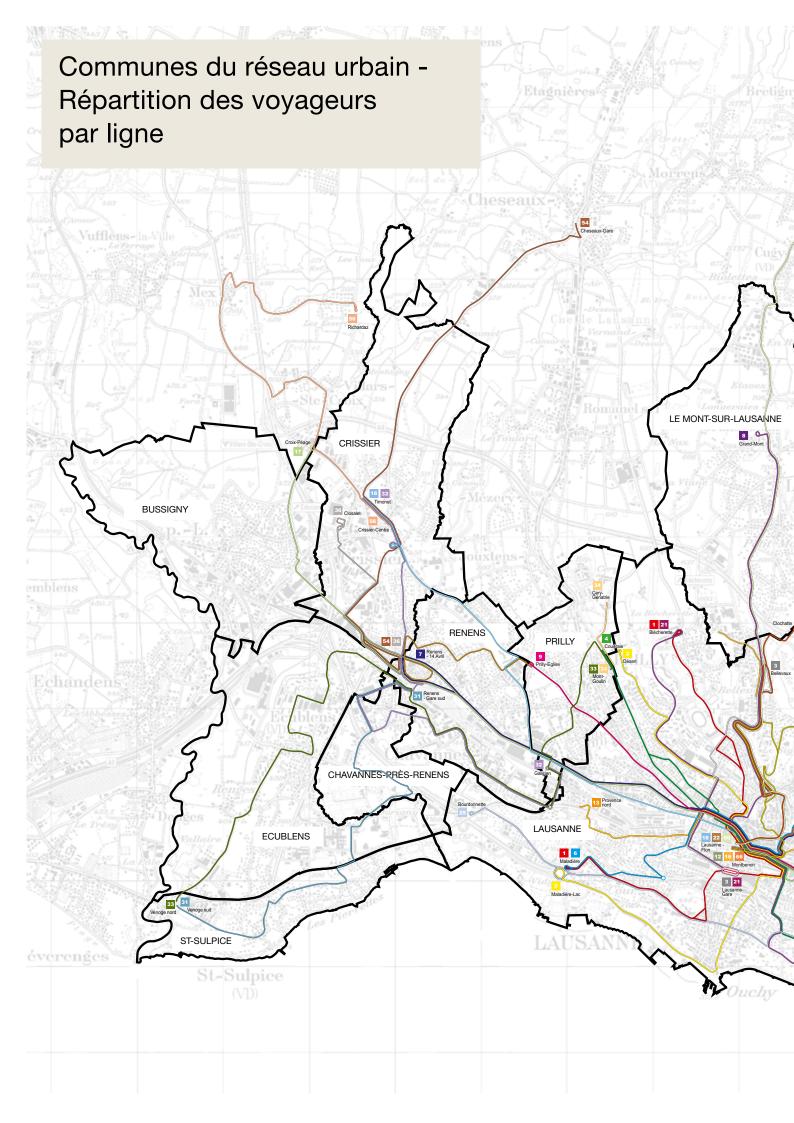
| RESSOURCES HUMAINES                       | 2010    | 2011    | 2012    |
|---|---------|---------|---------|
| EFFECTIFS (EPT)                           |         |         |         |
| Membres de la Direction                   | 7.9     | 7.9     | 6.9     |
| Développement, mise à disposition         |         |         |         |
| et exploitation du réseau (hors conduite) | 207.5   | 208.5   | 211.2   |
| Conduite                                  | 552.4   | 570.0   | 555.7   |
| Maintenance                               | 166.8   | 171.9   | 182.6   |
| Personnel administratif                   | 75.8    | 75.3    | 82.4    |
| Apprentis                                 | 25.0    | 35.0    | 38.0    |
| TOTAL                                     | 1'035.4 | 1'068.5 | 1'076.8 |
|   |         |         |         |
| STATISTIQUES                              |         |         |         |
| Effectif total en personnes               | 1'078   | 1'106   | 1'115   |
| Part des femmes dans l'effectif (en %)    | 12.0    | 12.0    | 12.5    |
| Part des femmes dans l'effectif           |         |         |         |
| conducteurs (en %)                        | 7.1     | 8.7     | 8.6     |
| Part des collaborateurs à temps partiel   |         |         |         |
| (en %)                                    | 9.5     | 9.7     | 10.1    |
| Nombre de nationalités                    | 37      | 37      | 39      |
| Part des collaborateurs                   |         |         |         |
| de nationalité suisse (en %)              | 65.6    | 64.1    | 63.9    |
| Taux d'absentéisme (en %)                 | 5.25    | 5.50    | 5.64    |
|   |         |         |         |

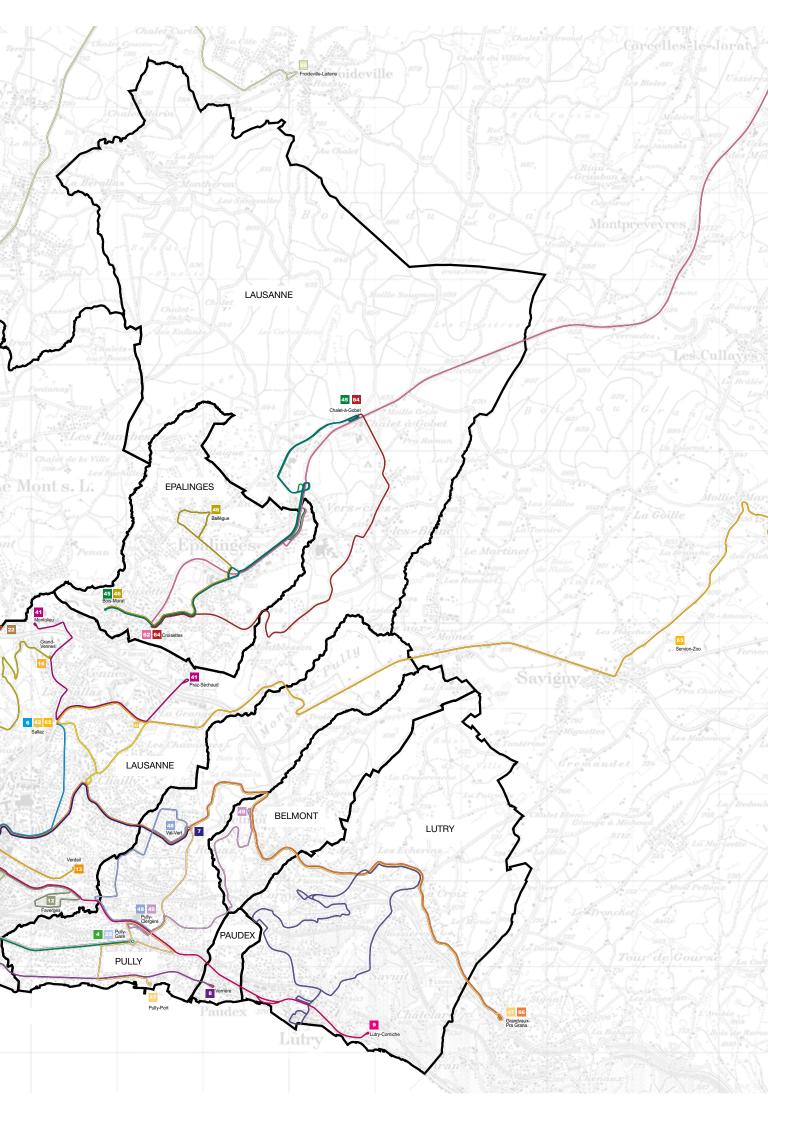
| QUALITÉ DU SERVICE RENDU             | 2010 | 2011 | 2012 |
|--------------------------------------|------|------|------|
| SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (en %)  |      |      |      |
|                                      | 00.0 | 00.1 | 00.0 |
| Ponctualité                          | 93.8 | 92.1 | 93.0 |
| Accueil aux points de vente          | 96.9 | 82.9 | 85.1 |
| Accueil par le personnel de conduite | 88.1 | 72.0 | 81.8 |
| Propreté des stations des métros     | 90.8 | 93.8 | 92.9 |
| Propreté des véhicules               | 88.1 | 89.1 | 87.0 |
| Confort de conduite                  | 87.5 | 84.6 | 85.6 |

| FINANCES                         | 2010      | 2011      | 2012      |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                                  |           |           |           |
| COMPTE DE RÉSULTAT (en milliers) |           |           |           |
| Produits des transports          | 69'279.0  | 71'859.2  | 74'751.0  |
| Autres produits                  | 9'723.3   | 10'428.2  | 12'642.2  |
| Indemnité d'exploitation         | 137'018.0 | 136'195.5 | 130'489.1 |
| TOTAL DES PRODUITS               | 216'020.3 | 218'482.9 | 217'882.7 |
| Charges d'exploitation           | 162'350.9 | 166'237.8 | 167'154.3 |
| Charges financières              |           |           |           |
| inclus les amortissements        | 53'669.4  | 52'245.1  | 50'728.4  |
| TOTAL DES CHARGES                | 216'020.3 | 218'482.9 | 217'882.7 |
| Taux de couverture (en %)        | 33.6      | 34.7      | 36.3      |

<sup>\*</sup>EPT: Equivalent Plein Temps

| AUTRES INDICATEURS   | 2010      | 2011    | 2012      |
|--|-----------|---------|-----------|
| ÉNERGIE  |           |         |           |
| Consommation de carburant diesel (en litres/100 km)  | 66.1      | 65.9    | 65.6      |
| Consommation de l'électricité dans les bâtiments (en MWh) Consommation de la chaleur           | 2'710     | 2'391   | 2'198     |
| dans les bâtiments (en MWh)  | 3'108     | 1'757   | 1'598     |
| Consommation énergétique des rames de métro (en kWh/km)  | 7.26      | 6.19    | 5.92      |
| Consommation énergétique des véhicules route (en kWh/km)                                       | 4.96      | 4.81    | 4.89      |
| PRODUCTIVITÉ   |           |         |           |
| Nombre de kilomètres véhicules<br>par unité de travail (EPT)<br>Nombre de kilomètres tracteurs | 13'181    | 13'029  | 13'071    |
| par unité (EPT) de production  | 15'870    | 15'794  | 16'091    |
| Nombre de voyageurs par unité<br>(EPT) de production   | 132'581   | 132'731 | 138'439   |
| ACCIDENTS, INCIDENTS ET CONTENTIEUX  |           |         |           |
| Nombre d'accidents et d'incidents  | 1'642     | 1'656   | 1'529     |
| Nombre d'accidents avec blessés Nombre d'accidents avec  | 211       | 220     | 164       |
| dommages matériels   | 465       | 389     | 342       |
| CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT   |           |         |           |
| Nombre de véhicules contrôlés  | 51'317    | 42'241  | 50'285    |
| Nombre de clients contrôlés  | 1'284'822 | 882'232 | 1'014'016 |
| Part des clients contrôlés<br>des voyageurs transportés (en %)<br>Nombre des clients contrôlés | 1.35      | 0.90    | 1.01      |
| sans titre de transport valable  | 45'592    | 36'607  | 44'010    |
| Abonnements oubliés  | 9'207     | 9'534   | 12'925    |
| Taux de fraude (en %)  | 2.84      | 3.06    | 3.07      |





## **DESSERTE**

| COMMUNE               | LIGNE  | PRINCIPALES ÉVOLUTIONS<br>DE LA DESSERTE  | NOMBRE DE<br>PASSAGERS*  | ÉVOLUTION<br>DU NOMBRE DE<br>PASSAGERS PAR<br>RAPPORT À 2011* |
|-----------------------|--|---|--|---|
| Belmont               | 47   |   | 400'639  | 5%  |
| Bussigny              | 17   |   | 2'097'532  | 5%  |
| Chavannes-près-Renens | 30<br>31<br>32<br>33   | Supprimée en août 2012 Nouvelle ligne créée en août 2012 Fréquences étoffées dès août 2012 Fréquences étoffées et tracé modifié dans le secteur de la commune d'Ecublens dès août 2012  | 655'670<br>270'399<br>1'043'365<br>1'692'901   | 4%<br>13%<br>4%   |
| Crissier              | 17<br>18<br>30<br>32<br>36<br>38   | Fréquences étoffées dès décembre 2011<br>Supprimée en août 2012<br>Fréquences étoffées dès août 2012<br>Nouvelle ligne créée en août 2012   | 2'097'532<br>2'601'743<br>655'670<br>1'043'365<br>210'988<br>105'838   | 5%<br>11%<br>4%<br>9%   |
| Ecublens              | 30<br>31<br>32<br>33<br>m1   | Supprimée en août 2012<br>Nouvelle ligne créée en août 2012<br>Fréquences étoffées dès août 2012<br>Fréquences étoffées et tracé modifié dès<br>août 2012   | 655'670<br>270'399<br>1'043'365<br>1'692'901<br>12'433'165   | 4%<br>13%<br>4%   |
| Epalinges             | 45<br>46<br>64<br>m2   |   | 734'198<br>468'296<br>321'303<br>26'854'327  | 6%<br>4%<br>8%<br>4%  |
| Le Mont-sur-Lausanne  | 8<br>23  | Fréquences étoffées en décembre 2011<br>Nouvelle ligne créée en août 2012   | 4'215'335<br>18'453  | 3%  |
| Lausanne              | 1<br>2<br>3<br>4<br>6<br>7<br>8<br>9<br>12<br>13<br>16<br>17<br>18<br>21<br>22<br>23<br>25<br>30<br>32<br>33 | Fréquences étoffées en décembre 2011 sur le tronçon situé sur la commune du Mont-sur-Lausanne  Fréquences étoffées dès décembre 2011  Nouvelle ligne créée en février 2012  Supprimée en août 2012  Fréquences étoffées et tracé modifié dans le secteur de la commune d'Ecublens dès août 2012 | 6'233'566 3'869'854 2'266'075 3'009'371 3'200'799 7'966'042 4'215'335 6'460'395 671'561 508'989 663'253 2'097'532 2'601'743 3'091'269 2'143'831 18'453 1'469'109 655'670 1'043'365 1'692'901 | -1% 0% 8% 8% 5% 1% 3% 11% 5% 11% -5% 511% 4% 13%              |

 $<sup>^{\</sup>star}$  Sur l'ensemble de la ligne du 11.12.2011 au 08.12.2012

# DESSERTE

| COMMUNE    | LIGNE   | PRINCIPALES ÉVOLUTIONS<br>DE LA DESSERTE   | NOMBRE DE<br>PASSAGERS*   | ÉVOLUTION<br>DU NOMBRE DE<br>PASSAGERS PAR<br>RAPPORT À 2011* |
|------------|---|--|---|---|
| Lausanne   | 41<br>42<br>45<br>64<br>m1<br>m2                        |  | 2'442'955<br>95'198<br>734'198<br>321'303<br>12'433'165<br>26'854'327   | 5%<br>9%<br>6%<br>8%<br>4%<br>4%                              |
| Lutry      | 9<br>47<br>68/69  |  | 6'460'395<br>400'639<br>20'876  | 1%<br>5%<br>-2%   |
| Paudex     | 8   | Fréquences étoffées en décembre 2011<br>sur le tronçon situé sur la commune<br>du Mont-sur-Lausanne  | 4'215'335<br>6'460'395  | 3%<br>1%  |
| Prilly     | 4<br>7<br>9<br>17<br>18<br>30<br>32<br>33<br>34         | Fréquences étoffées dès décembre 2011<br>Supprimée en août 2012<br>Fréquences étoffées dès août 2012<br>Fréquences étoffées et tracé modifié dans<br>le secteur de la commune d'Ecublens dès<br>août 2012  | 3'009'371<br>7'966'042<br>6'460'395<br>2'097'532<br>2'601'743<br>655'670<br>1'043'365<br>1'692'901                      | 8%<br>1%<br>1%<br>5%<br>11%<br>4%<br>13%                      |
| Pully      | 4<br>7<br>8<br>9<br>25<br>47<br>48                      | Fréquences étoffées en décembre 2011<br>sur le tronçon situé sur la commune<br>du Mont-sur-Lausanne  | 3'009'371<br>7'966'042<br>4'215'335<br>6'460'395<br>1'469'109<br>400'639<br>107'650                                     | 8%<br>1%<br>3%<br>1%<br>11%<br>5%<br>-7%                      |
| Renens     | 7<br>17<br>18<br>30<br>31<br>32<br>33<br>36<br>38<br>m1 | Fréquences étoffées dès décembre 2011 Supprimée en août 2012 Nouvelle ligne créée en août 2012 Fréquences étoffées dès août 2012 Fréquences étoffées et tracé modifié dans le secteur de la commune d'Ecublens dès août 2012 Nouvelle ligne créée en août 2012 | 7'966'042<br>2'097'532<br>2'601'743<br>655'670<br>270'399<br>1'043'365<br>1'692'901<br>210'988<br>105'838<br>12'433'165 | 1%<br>5%<br>11%<br>4%<br>13%<br>9%<br>4%                      |
| St-Sulpice | 30<br>31<br>33  | Supprimée en août 2012  Nouvelle ligne créée en août 2012  Fréquences étoffées et tracé modifié dans le secteur de la commune d'Ecublens dès août 2012   | 655'670<br>270'399<br>1'692'901   |   |

<sup>\*</sup> Sur l'ensemble de la ligne du 11.12.2011 au 08.12.2012

























# Impressum

Rédaction: Communication tl Conception graphique: www.atelierpoisson.ch Iconographie: Maurice Schobinger Impression: icomme imprimeurs Pour des raisons de lisibilité, nous avons renoncé à la double formulation masculin/féminin. Les formes masculines incluant la féminin

Les illustrations de ce rapport d'activité sont le fruit d'un reportage réalisé durant l'année 2012 par le photographe Maurice Schobinger. Elles témoignent de la variété des paysages et territoires urbains et régionaux sillonnés par les bus et métros tl et rendent hommage aux collectivités publiques qui soutiennent le développement des transports publics dans leur commune. Ce reportage s'inscrit dans la suite des deux premiers rapports d'activité du Plan d'entreprise 2010/2013, le premier consacré aux collaboratrices et collaborateurs tl dans leur activité au quotidien (2010), le deuxième aux clients des tl (2011).

