



Rapport d'activité 2024

Quelques mots sur le rapport d'activité

Le rapport d'activité 2024 se présente au format A4 imprimable. Un nombre limité d'exemplaires est tiré sur papier recyclé. Le mandat photographique a été confié à Céline Michel photographe. Elle s'est attelée à capturer des instants dans la vie des tl, de jour comme de nuit, en jouant avec le miroir client-es/collaborateur-rices.

Nous remercions toutes les personnes qui ont accepté de participer à ce projet.

Sommaire

Introduction

05

Message de la Présidente et de la Directrice générale	06
Faits marquants	09
Chiffres 2024	10
Gouvernance	12

L'année 2024 en huit chapitres

17

Expérience Client·es	18
Expérience Collaborateur·rices	24
Offre	30
Partenaires	38
Environnement	44
Économie	48
Social	52
Innovation	56

Renseignements statistiques

61

Les organes dirigeants des tl

73



Introduction

**Message de la Présidente
et de la Directrice générale**

Faits marquants

Chiffres 2024

Gouvernance

Message de la Présidente et de la Directrice générale

En 2024, plus de 131 millions de voyageurs et voyageuses sont monté·es à bord de l'un de nos véhicules. C'est cinq millions de plus qu'en 2023, une hausse annuelle supérieure aux attentes. L'ensemble de nos systèmes de transport porte ce succès, mais cette année ce sont les bus qui sont plébiscités tant sur le réseau urbain que régional.

L'utilisation des transports publics est en constante progression. C'est le résultat tangible d'un travail sur le long terme mené de concert par les tl et les collectivités. Les améliorations apportées sur la fréquence ou le parcours des lignes de bus rencontrent un succès immédiat. Le prolongement de la ligne 3 vers les quartiers de Maillefer et Rionzi, situés à cheval entre les communes du Mont-sur-Lausanne et de Lausanne, a vu, par exemple, sa fréquentation augmenter de 9% quelques semaines seulement après sa mise en service à la fin septembre. Ce nouveau parcours offre désormais aux habitant·es une liaison sans changement vers la gare de Lausanne.

C'est vers une autre gare, celle de Renens que tous les regards se sont tournés en décembre 2024. À la faveur du plus important changement d'horaire ferroviaire depuis l'introduction de Rail 2000, elle est devenue un nœud majeur d'échange des CFF en Suisse romande. Depuis plusieurs années, les tl avaient renforcé le réseau et l'offre à l'ouest de l'agglomération. Avec les derniers aménagements, ce sont désormais 10 lignes de bus, une ligne de métro et bientôt une ligne de tramway qui offrent de multiples possibilités de se déplacer dans la région au départ de Renens.

Car le tramway sera bientôt une réalité. En 2024, nous avons avec les communes territoriales et le Canton soudé symboliquement les rails de ce futur système de transport moderne qui rythmera en surface les déplacements au cœur de l'agglomération. Le chantier s'est ouvert dans le quartier du Flon à Lausanne et partout ailleurs le tracé est bien visible avec déjà des aménagements définitifs. Le Pont du Closel à Renens, véritable prouesse technique et architecturale, est achevé et ouvre la voie vers le garage-atelier qui est désormais en cours d'équipement.

Nos équipes sont aux petits soins pour nos métros m1 et m2 qui montrent des signes de vieillissement, mais continuent de faire des prouesses devant les sollicitations quotidiennes toujours plus importantes qui les rendent indispensables pour la population. La revue de programme de développement des métros conduite par le Canton

conclut à une séparation des projets de construction du futur m3 et de modernisation et renouvellement des automatismes du m2. Les demandes de financement pour ces projets sont en préparation, alors que la demande de crédit pour la deuxième étape du tram vers Villars-Sainte-Croix a été transmise au Grand Conseil à l'automne.

Nous avons poursuivi en 2024 notre mandat sur la ligne du LEB qui s'envole de 9% en termes de fréquentation et franchit pour la première fois le cap des quatre millions de voyageur·euses. Pour la deuxième année consécutive, le LEB se hisse sur le podium des lignes à voie métrique les plus ponctuelles de Suisse.

Grâce à notre volonté de réduire notre empreinte carbone en cohérence avec les Plans climats des collectivités, c'est une véritable transformation qui s'est engagée au cœur de l'entreprise. Le lancement du programme de décarbonation de l'ensemble du parc de véhicules urbains des tl à l'horizon 2030 nécessite de remplacer 134 autobus diesel par des véhicules à traction électrique. Il nécessite des changements en profondeur au niveau de la maintenance et de l'exploitation des véhicules et permettra d'améliorer la qualité de vie des riverain·es, le confort de la clientèle et du personnel de conduite.

Ces perspectives arrivent aussi à un moment où la pénibilité des métiers de la conduite est fortement relevée par nos collaboratrices et collaborateurs. L'aménagement du temps et les amplitudes de travail, les conditions de circulation et les augmentations d'incivilités entraînent fatigue et absences. Conjugué à des indisponibilités de certains véhicules, un taux d'absentéisme anormalement élevé a conduit à une dégradation de l'offre et de la qualité du service à la clientèle sur la deuxième partie de l'année.

Nous avons pris des mesures rapidement tout en ayant conscience que celles-ci mettront du temps à produire leurs pleins effets. Parmi les principales: accélération des recrutements, renforcement de la formation à la conduite, diminution du volume d'heures de conduite et adaptation de l'offre au changement horaire de décembre.

Qu'ils soient humains ou matériels, administratifs ou industriels, en exploitation ou dans les projets à long terme, les défis posés sont à la hauteur des ambitions placées en les tl. Nous sommes en conscience de ces enjeux. C'est pour cela que nous avons adapté notre

gouvernance et notre organisation en profondeur afin de gagner encore en agilité et en transparence. Car, il s'agit de pouvoir contenir les besoins croissants de la population, tout en répondant avec satisfaction aux attentes de nos commanditaires, de nos client·es et de l'ensemble de notre personnel.

Au nom du Conseil d'administration et de la Direction générale, nous adressons nos plus vifs remerciements à toutes les personnes qui œuvrent pour que l'entreprise puisse remplir sa mission avec sérénité. En particulier, les communes, le Canton et la Confédération pour leur confiance et soutien. Un grand merci à nos partenaires, fournisseurs et mandataires pour la qualité de leurs prestations. À notre clientèle, toujours plus nombreuse, attentive et exigeante. Aux partenaires sociaux pour la qualité de nos échanges. Enfin, un merci tout particulier à chacune et chacun de nos collaboratrices et collaborateurs pour leur engagement de tous les instants.

Grâce à ces résultats, ces soutiens et ces énergies, nous sommes persuadées que les tl peuvent continuer à jouer ce rôle de premier plan qui leur est dévolu dans une agglomération bien vivante et en plein développement.

Tinetta Maystre
Présidente du Conseil d'administration

Patricia Solioz Mathys
Directrice générale



Faits marquants

• 1^{er} janvier

Déploiement de la nouvelle gouvernance et de la nouvelle organisation

• 26 février

Démarrage des travaux du tramway et fin de la circulation des bus dans le quartier du Flon

• 23 mai

Annonce du nouveau tracé du m3

• 20 juin

Course m2 challenge : trois équipes de relais mixte affrontent une rame de métro entre les stations Ouchy-Olympique et Croisettes

• Rentrée août-septembre

Baisse de la disponibilité de l'offre sur le réseau bus (absentéisme et pannes de véhicules)

• 23 septembre

Mise en service du prolongement de la ligne 3 vers le quartier de Maillefer

• 27 septembre

Soudure symbolique des rails du tramway lausannois

• 30 septembre

Mise en service de la nouvelle ligne 44 à Epalinges

• 7 octobre

Conférence de presse sur l'ambition des tl d'exploiter un réseau de transports publics 100% électrique dans l'agglomération à l'horizon 2030

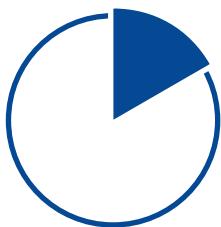
• 15 novembre

Demandes de crédits pour le prolongement du tramway jusqu'à Villars-Sainte-Croix

Chiffres 2024

1873

collaborateur·rices



17,6%

de femmes
dans l'entreprise



74

jeunes professionnel·les
en formation



36

millions de voyageur·euses
sur le m2



47 **6 millions**

lignes en exploitation sur le réseau

de voyageur·euses sur la ligne 1

131

**millions de
voyageur·euses**

Ces chiffres sont volontairement arrondis ([chapitre Offre](#), page 30 et [chapitre Renseignements statistiques](#), page 61).

Gouvernance

En 2024, les tl ont fonctionné pour la première année avec un Conseil d'administration resserré à 16 membres et un tout nouveau Conseil du Réseau, chargé de faire des propositions sur le développement de l'offre de transports publics. Une direction générale renforcée est entrée en fonction au 1^{er} janvier 2024, en s'appuyant sur une nouvelle organisation d'entreprise permettant de porter les futurs enjeux des transports publics dans la région et l'agglomération lausannoise.

Les Transports publics de la région lausannoise (tl) sont une société anonyme (SA) de droit privé au sens des articles 620 et suivants du Code des obligations. La SA est fondée en 1894 à Lausanne sous le nom de Société des tramways lausannois. Elle prend son nom actuel en 1963 avec son siège à Renens. Les organes de la société sont: l'Assemblée générale des actionnaires, le Conseil d'administration, l'organe de révision (page 73).

Buts de la société

Lors de l'assemblée générale extraordinaire du 6 décembre 2023, les actionnaires ont accepté une révision des statuts de la société, en adaptant notamment les buts de la société:

1. proposer, développer, organiser, gérer et mettre en œuvre des solutions de transports publics dans la région et l'agglomération lausannoise;
2. développer et fournir des services contribuant à cette mission;
3. appuyer les autorités pour améliorer la qualité de vie et œuvrer au développement durable du territoire desservi.

Aux fins d'atteindre ses buts, la société peut prendre des participations directes ou indirectes, majoritaires ou minoritaires dans des entreprises tierces de droit suisse.

Évolution de la gouvernance

Le Conseil d'administration de la société se compose de 16 membres contre 32 auparavant. En application de l'article 762 du Code des obligations:

- le Canton de Vaud a le droit de déléguer trois représentant·es comme membres du Conseil d'administration;
- la Ville de Lausanne a le droit de déléguer trois représentant·es comme membres du Conseil d'administration, dont au moins un membre de municipalité mais au maximum deux;
- les autres communes finançant le trafic urbain ont le droit de déléguer huit représentant·es comme membres du Conseil d'administration, qui doivent être membres de municipalité;
- les communes desservies par le trafic régional ont le droit de déléguer un·e représentant·e comme membres du Conseil d'administration, qui doit être membre de municipalité;
- un·e membre du Conseil d'administration est élu·e par l'assemblée générale des actionnaires, sur proposition des associations du personnel de la société.

Les membres du Conseil d'administration sont élu·es ou désigné·es pour des mandats de cinq ans. La première mandature prendra fin à l'assemblée générale ordinaire approuvant les comptes statutaires 2025 et qui se tiendra d'ici au 30 juin 2026.

Le nouveau modèle de gouvernance s'appuie également sur l'institution d'un Conseil du Réseau tl. Celui-ci permet à toutes les communes du réseau d'agglomération, aux représentant·es des communes du réseau régional et au Canton de réfléchir ensemble à l'avenir du développement de l'offre de transports publics, avec des rôles et responsabilités clarifiés.

Conseil du Réseau

Le Conseil du Réseau a tenu ses premières séances en 2024, sous la présidence de Mme Rebecca Joly (Prilly). Les tl ont présenté de manière exhaustive la fréquentation et l'offre de transports publics par le biais d'un document de référence, rassemblant toutes les données financières, territoriales et de fréquentation ligne par ligne. Les perspectives de développement de l'offre dans un contexte de ressources de conduite limitées ont été abordées spécifiquement.

Le Conseil du Réseau a pu jouer son rôle d'arbitrage entre diverses propositions de développement de prestations pour 2025 sur le territoire et préavisé le Conseil d'administration du bien-fondé de ses choix.

Organisation d'entreprise

Une direction générale a été instituée au 1^{er} janvier 2024. Elle est composée de huit directions:

- Finances et Achats
- Ressources Humaines et Services Partagés
- Relations Clientèle
- Stratégie, Gouvernances et Transformation d'Entreprise
- Développement Offre et Grands Projets
- Ferroviaire
- Route
- Exploitation

Deux directions spécifiques aux domaines de la route et du ferroviaire ont été créées afin de pouvoir se concentrer sur les enjeux propres à chaque système, notamment le maintien de substance et le développement des infrastructures, tout en recherchant des synergies.

Le développement de l'offre et la conduite des grands projets sont regroupés au sein d'une seule et même direction.

La direction d'exploitation assume l'exécution des prestations sur l'ensemble du réseau. Ses missions sont de planifier et produire une offre de transports cohérente sur l'ensemble des systèmes à satisfaction des commanditaires et de la clientèle.



Mission

Les tl conçoivent, organisent et assurent quotidiennement des solutions de transports publics pour quelque 360'000 voyageur·ses dans la région lausannoise. Ils mettent en œuvre des solutions de mobilité durable dans le cadre du développement du Canton de Vaud et des communes qu'ils desservent.

Les tl développent des solutions pour le transfert modal, avec pour but la diminution des transports individuels motorisés en offrant une alternative de transports publics attractive.

Vision 2030

L'opinion publique et les grands thèmes de société actuels, tels que le dérèglement climatique, l'aspiration à une société plus égalitaire, l'accélération du digital et la maîtrise des données ont des effets importants sur les attentes de la population en général. Prendre en considération l'ensemble de ces éléments est essentiel pour en saisir les opportunités et en maîtriser les risques. Les tl intègrent ces nouveaux enjeux dans leur fonctionnement et leurs activités.

La «Vision 2030» des tl pose les bases du développement de l'entreprise, à travers huit thématiques qui composent les chapitres de ce rapport d'activité. L'ambition manifestée par les tl s'exprime à travers l'énoncé suivant: «Les tl

transportent chaque client·e en faisant battre le cœur de la région lausannoise par un engagement pour une mobilité simple, innovante et durable.»

Conventions

En plus de leurs activités de base, les tl exercent divers mandats qui sont régis par des conventions. Les deux principales concernent le chantier du tram et le LEB.

La maîtrise d'ouvrage de la réalisation du projet de construction du tram a été déléguée par le Canton aux tl par une convention ([chapitre Offre](#), page 30).

La Compagnie du Chemin de fer Lausanne-Échallens-Bercher SA a confié la gestion opérationnelle de la ligne du LEB aux Transports publics de la région lausannoise SA. La convention de gestion de trois ans est arrivée à terme le 31 décembre 2024. Elle a été prolongée d'un an, soit jusqu'au 31 décembre 2025.

Communauté tarifaire

Les tl font partie de la Communauté tarifaire vaudoise (CTV). Cette société simple qui réunit 13 entreprises de transports a la charge de la tarification à l'échelle cantonale, sous la marque *Mobilis*. Celle-ci est responsable de fixer les tarifs et de distribuer les recettes.

MOVIPLUS, coopérative de mutualisation des entreprises de transports publics

Les tl sont membres de la Coopérative Moviplus, la plateforme d'échange et de collaboration des transports publics en Suisse romande. Elle propose une plateforme afin de favoriser les échanges et le partage d'expériences entre ses membres et partenaires. Elle pilote des projets clé en main et propose son expertise dans le cadre de projets de collaboration, en s'appuyant sur des centres de compétences.

Moviplus est là pour proposer des solutions innovantes, au plus proche des défis actuels de la branche et en cohérence avec ses valeurs: intelligence collective, efficience, orientation solution et innovation. Patricia Solioz Mathys, directrice générale des tl, a rejoint le Conseil d'administration en 2024.

« Les tl transportent chaque client·e en faisant battre le cœur de la région lausannoise par un engagement pour une mobilité simple, innovante et durable. »



7 TRAJET MODIFIÉ

588

TBB

L'année 2024 en huit chapitres

Expérience Client·es

Expérience Collaborateur·rices

Offre

Partenaires

Environnement

Économie

Social

Innovation

Expérience Client·es

Les tl poursuivent en 2024 leur engagement pour accompagner une clientèle toujours plus nombreuse sur le réseau. L'entreprise met tout en œuvre pour offrir le meilleur service possible et accompagner la clientèle lors de situations perturbées. La mise à disposition d'une information de qualité et l'adaptation de la signalétique sur le terrain font partie des priorités traitées afin de faciliter le transbordement entre les différents systèmes de transport et les interfaces.

La satisfaction client·es impactée

Les tl sont à l'écoute de la clientèle qui s'exprime de différentes manières sur la qualité de nos services. Des enquêtes de satisfaction sont menées régulièrement afin de pouvoir mesurer la perception sur la durée et prendre des mesures correctives s'il y a lieu. De manière générale, le capital sympathie est excellent. Le niveau de satisfaction affiché sur l'année est bon et reste sur les standards de 2023 à plus de 80 %.

Les nombreux travaux dans l'agglomération créent des perturbations sur le réseau routier, et par conséquence sur l'exploitation du réseau bus. Les voyageur·euses font face à des déviations de lignes, des déplacements d'arrêts et des retards. D'août à décembre, un élément particulier est venu s'ajouter: des suppressions de bus inopinées en raison d'un manque de conducteur·rices et/ou de véhicules ([chapitre Offre, page 30](#)). Cette situation inédite se traduit dans les enquêtes par une baisse de la satisfaction des client·es. Lors d'une enquête ponctuelle menée en septembre, la satisfaction globale est passée à 76 %. Cette diminution est plus marquée pour les bus dans l'agglomération en raison des difficultés rencontrées.

Les personnes à besoins spécifiques sont particulièrement impactées. Elles font face à des difficultés importantes, en raison de transbordements plus longs et moins aisés ou de manque de place dans les véhicules. La satisfaction envers l'information voyageur s'est érodée. Les client·es relèvent la difficulté à trouver l'information en temps réel, ainsi que les problèmes techniques de l'application tl. Le site internet, lancé en 2023, obtient 80 % de satisfaction. ([chapitre Offre, page 30](#)).

QUALITÉ STABLE SUR LES LIGNES RÉGIONALES

En termes de ponctualité et de qualité, les lignes de bus régionales tl obtiennent des résultats stables, au-dessus des exigences fixées par l'Office fédéral des transports (OFT). Lors de la dernière enquête qualité, les tl reçoivent la note de 93.26 sur 100 pour la ponctualité, 96.05 pour la qualité des arrêts et 98.02 pour celle des véhicules. Le seuil d'exigence est fixé à 92.00.

La ligne du LEB est pour la deuxième année consécutive sur le podium national de la ponctualité des lignes à voie métrique avec une note de 97.67 sur 100.

Accompagnement des chantiers

Le chantier du futur tramway lausannois s'est installé, en février, dans le quartier du Flon. Cette étape y a marqué la fin de la circulation routière. Les tl ont dû adapter le parcours de la ligne 17 et déplacer son terminus à Vigie, près de l'arrêt du m1.

Un dispositif complet d'informations sur le terrain, avec une signalétique spécifique, a été mis en place. Deux enquêtes ont été menées en avril et en septembre

« La qualité des échanges entre la clientèle et le personnel des tl est un véritable atout. »

auprès de la clientèle de la ligne 17 pour suivre la situation. Trois quarts des personnes interrogées ont vu leur arrêt habituel, de *Lausanne, Flon* supprimé. La ligne 18 est l'alternative la plus souvent citée. Viennent ensuite le m1, la ligne 19, la marche à pied et la ligne 7. Les répondant·es déclarent être satisfait·es à 59 % de ces solutions. La principale source d'insatisfaction réside dans l'allongement du temps de trajet.

Pendant une période transitoire, d'environ deux ans et demi avant l'arrivée du tramway, les tl renforcent l'offre entre le centre-ville de Lausanne et l'Ouest. La ligne 19 qui relie Renens à Chauderon circule à nouveau du lundi au vendredi de 7h à 19h avec une cadence à 10 minutes. Au total, quatre lignes de bus se croisent aux arrêts *Galicien* et *PrélaZ-les-Roses* pour faciliter les connexions. Pour rejoindre les pôles de mobilité de *Chauderon, Bel-Air* et *Riponne*, les client·es de la ligne 17 peuvent emprunter les lignes 7, 18 ou 19.

87%

de satisfaction dans les échanges entre la clientèle et les conducteur·rices en 2024



Une démarche globale pour les personnes à besoins spécifiques

Les tl s'emploient à répondre aux exigences de la Loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand), qui prévoit que toute personne vivant avec un handicap puisse voyager de manière autonome. Cependant, l'entreprise s'engage aussi plus largement en faveur d'une accessibilité pour toutes et tous aux transports publics.

La communauté des personnes à besoins spécifiques créée par les tl est très active. Elle regroupe des associations et plateformes qui représentent, portent, défendent ou soutiennent les personnes concernées, ainsi que des spécialistes des différents métiers à l'interne de l'entreprise. Depuis le mois de septembre, un nouveau poste a été créé aux tl pour coordonner les actions et faire vivre cette communauté par des actions d'amélioration concrètes sur le terrain. Cette communauté permet de tisser des liens très forts et directs avec des spécialistes de différents handicaps particuliers pour lesquels l'expérience et la perception des personnes est fondamentale pour trouver des solutions.

Des journées d'exploration ont été menées sur le réseau notamment pour les personnes malvoyantes. Des ateliers autour du numérique ont été préparés à l'intention des seniors afin de proposer un accompagnement pour la prise en main de la nouvelle application tl lancée en 2025.

Un référentiel regroupant toutes les informations pratiques pour l'utilisation des transports a été créé pour soutenir les personnes à besoins spécifiques, comme les personnes en fauteuil roulant, malentendantes, malvoyantes ou des personnes âgées par exemple. Il comprend une section sur la préparation du voyage et sur le voyage lui-même. Ce document qui respecte les exigences de la LHand a été validé par la société id-Geo, pionnier de l'accessibilité en Suisse.

Vers une nouvelle app tl

Pour moderniser l'application et améliorer son utilisation, les tl ont effectué un travail sur la fiabilité des données et leur vitesse de chargement. Ceci permet de fournir rapidement les informations recherchées et de réduire le temps de réaction de l'application.

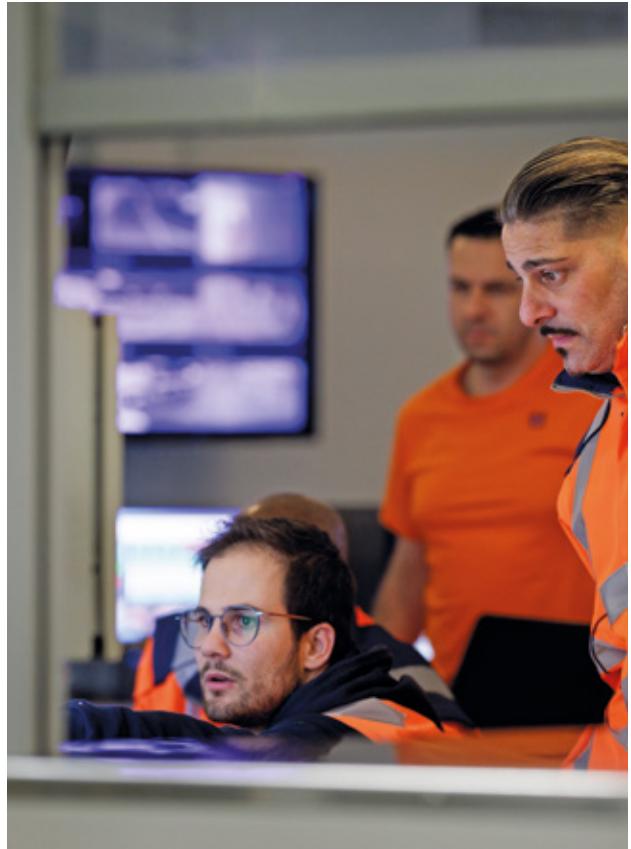
De nouvelles fonctionnalités sont proposées, telles que la recherche d'itinéraire sur l'ensemble du territoire suisse, ainsi qu'un mode d'achat de billets simplifié. En collaboration avec Fairtiq, l'application intègre une fonction de check-in/check-out, calculant elle-même le prix en fonction des zones tarifaires traversées. Du 30 septembre au 15 novembre 2024, 70 bêta-testeurs ont pris en main la nouvelle interface. L'entreprise a pu ajuster certains détails avant le lancement officiel de l'application en janvier 2025.

Les tl misent sur les interactions sociales

Le développement des solutions digitales n'altère en rien la volonté des tl de maintenir un lien de proximité avec la clientèle.

La qualité des échanges entre la clientèle et le personnel des tl est un véritable atout. Les indicateurs de satisfaction sont tous au-dessus de 80 %, avec des scores particulièrement élevés pour les conducteur·rices (87%), les équipes des centres clientèle (87%) et le personnel de contrôle (81%). Ce niveau de satisfaction stable témoigne de la qualité de l'engagement et du professionnalisme des collaborateur·rices.

Pour renforcer encore ces interactions, ce sont 836 conducteur·rices qui ont suivi une formation dédiée spécialement à la relation clientèle en 2024. La volonté est de créer une posture commune pour améliorer les échanges entre le personnel et les client·es. Il s'agit de trouver une ligne de base avec des fondamentaux dans l'accueil, l'attention et la prise de parole. 78 sessions d'une journée de formation ont été conduites.





ACCOMPAGNER LES RENTRÉES SCOLAIRES

En août, avant la reprise des écoles, les tl se sont mobilisés pour accueillir jusqu'à 1000 personnes par jour au centre clientèle du Flon. Pour accompagner les premiers pas des étudiant·es de l'UNIL et de l'EPFL, les tl ont participé en septembre aux journées d'accueil pour répondre aux questions et prodiguer des conseils mobilité. Du personnel était également présent la première semaine de la rentrée universitaire à la gare de Renens pour informer les étudiant·es de l'offre du m1 et sur les solutions alternatives par bus pour rejoindre le campus.

CIBLER LES NOUVELLES OFFRES

À l'automne, des campagnes de communication ciblées ont fait la promotion des nouvelles possibilités qu'offre le prolongement de la ligne 3 vers le quartier de Maillefer ou encore la nouvelle ligne 44 à Epalinges. Lors du changement horaire de décembre, du personnel est allé à la rencontre des voyageur·euses pour les informer sur les 10 lignes de bus et la ligne de métro qui desservent la gare de Renens.

REMERCIER LA CLIENTÈLE

Plusieurs actions ont été menées sur le réseau à l'approche des fêtes de fin d'année pour remercier la clientèle de sa fidélité mais aussi de sa compréhension lors de situations perturbées. Des chanteurs de Gospel ont égayé les voyages dans les bus et aux arrêts. Le personnel dédié

aux métros a accueilli le Père Noël sur les lignes du m1 et du m2 et distribué 2000 biscuits aux voyageur·euses. Sur la ligne du LEB, la clientèle a également reçu les douceurs confectionnées par la Fondation Delafontaine, 1500 biscuits ont été distribués. Cette organisation régionale accompagne les personnes en situation de handicap mental dans leur quête d'autonomie.

NETTOYAGE DES STATIONS

La propreté est un facteur important pour la satisfaction des client·es, comme des collaborateur·rices ; elle contribue également au sentiment de sécurité. Dans les enquêtes menées auprès de la clientèle en 2024, les stations de métros m1 et m2 obtiennent des taux de satisfaction entre 83% et 85%. Les véhicules, tous systèmes confondus, obtiennent également des chiffres au-dessus du 80% avec une mention particulière pour le m2 dont la satisfaction atteint 89%.

Pour obtenir ces bons résultats et les inscrire dans la durée, les tl travaillent avec plusieurs entreprises de la région. Des dizaines de personnes œuvrent au quotidien, en journée mais surtout la nuit, pour nettoyer et rendre les stations et lieux de passage, ainsi que l'ensemble des locaux des tl accueillants. Cela représente plus de 45'000 heures de travail par année. À l'occasion du renouvellement, en 2024, des contrats pour les infrastructures (stations métros, centre clientèle, sites tl,

locaux de service, WC au terminus), les tl ont renforcé le niveau de qualité en augmentant le volume d'heures et en imposant aux prestataires l'engagement de personnel qualifié mieux rémunéré.

AMÉLIORATION DE LA SIGNALÉTIQUE

À la gare de Lausanne, la signalétique a été revue en collaboration avec la Ville de Lausanne et les CFF pour guider les utilisateur·rices des transports publics entre les palissades de chantier. Depuis octobre, les itinéraires sont jalonnés de pictogrammes plus grands et plus visibles, de totems d'information et de plans identifiant l'ensemble des mobilités. Ces améliorations visent à faciliter les déplacements vers les quais, les arrêts de bus ou le métro pendant les travaux de la gare de Lausanne.

En fin d'année, les tl ont testé une nouvelle signalétique dans un périmètre étendu au centre-ville, autour de l'interface Lausanne, Flon (m1, m2, LEB et futur tramway) et des arrêts de bus de *Saint-François, Bel-Air, Vigie et Montbenon*. Cette semaine de test s'inscrit dans un travail pour faire évoluer et uniformiser la signalétique à l'horizon de l'arrivée du tram sur le réseau tl. Une vingtaine de personnes a partagé en détails son appréciation sur la pertinence des parcours identifiés pour rejoindre les différents lieux, ainsi que les points clés de décision. 95 % d'entre elles saluent les améliorations apportées. Ces retours permettront de corriger l'emplacement et la taille de la signalétique avancée et d'améliorer la lisibilité pour les personnes à besoins spécifiques avec des textes plus grands et des contrastes plus prononcés.

GESTION DES ASCENSEURS TL

Les tl gèrent 51 ascenseurs sur le réseau. Pour certaines personnes, ces ascenseurs constituent l'unique porte d'entrée pour accéder aux transports publics, notamment sur le m2. Par exemple, à la station *Fourmi*, les ascenseurs permettent d'accéder aux quais situés à environ 25 mètres sous terre. Dans ces conditions, l'ascenseur devient un élément essentiel du déplacement. Cependant, il arrive que ces ascenseurs soient hors service, ce qui complique l'accès au réseau, en particulier pour les personnes à besoins spécifiques.

« Le développement digitales n'altère en rien la volonté des tl de maintenir un lien de proximité avec la clientèle. »

Pour établir un plan d'action coordonné en cas de panne, un groupe de travail a été constitué en 2024. Une procédure complète pour mieux maîtriser l'intervention et pouvoir transmettre rapidement les informations utiles aux client·es a été mise en place.

LE CONFORT DES NOUVEAUX EBUS

Une enquête menée auprès des voyageur·euses de la ligne 24 rapporte que 52 % des personnes interrogées mentionnent le silence comme premier avantage des bus électriques. Le confort de conduite (43 %) et l'absence d'odeur de gaz d'échappement (36 %) complètent le podium. Plus de la moitié des répondant·es affirme qu'il est important de rouler en bus électrique et pour près d'un tiers cela est même très important.

3500

biscuits de Noël distribués aux voyageur·euses pour les remercier de leur fidélité

Expérience Collaborateur·rices

Pour qui recherche une activité professionnelle qui a du sens et une utilité concrète pour la population au quotidien, les tl représentent une entreprise de premier choix. En 2024, les besoins en personnel s'affichent dans de nombreux domaines que cela soit pour mettre en service et exploiter la future ligne de tramway ou pour consolider les effectifs de conduite. L'entreprise offre un cadre stimulant et à la faveur d'une enquête interne, les collaborateur·rices témoignent avec satisfaction de la qualité de leur vie professionnelle.

Des conditions de travail attractives

Les tl ont reçu plusieurs distinctions en 2024 en récompense d'un environnement de travail favorable et équitable pour tous et toutes. Pour la cinquième année consécutive, les tl font partie des 250 entreprises reconnues comme *Meilleurs employeurs de Suisse* par l'organisme spécialisé Statista, les magazines PME et Handelszeitung. Les tl sont détenteurs des certifications *Fair on pay* (distinction des entreprises qui appliquent l'égalité salariale entre femmes et hommes), *Entreprise Partenaire 2024* (certification délivrée par l'Office AI du Canton de Vaud aux entités employant une personne en situation d'invalidité ou participant à une mesure de réadaptation professionnelle). Les tl se distinguent aussi comme *Entreprise formatrice au sport de performance* (label délivré par Swiss Olympic pour des places d'apprentissage flexibles, adaptées aux besoins des athlètes).

Les tl engagent

Les tl ont démarré en 2024 le recrutement des premiers postes pour la préparation de la mise en exploitation du tramway. Une campagne de recrutement ciblée a été lancée en début d'année. Une journée portes-ouvertes, dédiée plus largement aux métiers de la maintenance, a été organisée en mars dans les ateliers de la Börde. Une vingtaine de personnes a pu échanger avec les responsables et se familiariser avec la variété des activités aux tl. Alors que les deux examinateurs des futur·es conducteur·rices se formaient au printemps sur les lignes du tram à Genève ([\(eye\) chapitre Partenaires](#), page 38), les tl ont commencé à constituer les équipes de maintenance du matériel roulant et des installations de sécurité.

Ces nouveaux postes pour le tramway s'ajoutent au nombre déjà important d'engagements annuels aux tl. En 2024, l'entreprise a nouvellement accueilli 227 collaborateurs et collaboratrices (184 en 2023). 99 ont démarré la formation pour conduire des bus. Il faut compter environ six mois pour les retrouver seul·es sur le réseau, derrière le volant.

Entreprise formatrice

Les tl forment chaque année une centaine de conducteur·rices. L'entreprise donne aussi les cours de formation continue en lien avec l'Ordonnance réglant l'admission des chauffeurs (OACP). Une journée de perfectionnement par an est organisée pour l'ensemble du personnel de conduite. En 2024, le cours a porté sur la relation clientèle ([\(eye\) chapitre Expérience client·es](#), page 18).

En 2024, la deuxième volée du programme niveau micro MBA leadership tl en management entrepreneurial a terminé son cursus. En parallèle des 120 heures de cours, les participant·es ont travaillé en groupe sur des projets innovants pendant plusieurs mois avec une mise œuvre déjà en 2024 pour certains ([\(eye\) chapitre Innovation](#), page 56).

LE DÉVELOPPEMENT DES JEUNES

Cette année, 74 jeunes, dont 19 stagiaires, ont effectué leur première expérience professionnelle aux tl. 19 apprenti·es et 2 maturant·es ont obtenu leur diplôme (96 % taux de réussite). 15 ont été engagé·es au sein de l'entreprise. Un nouvel apprentissage d'Agent·e Relation Client a été ouvert en 2024 témoignant du dynamisme de ce secteur.

Les tl ont consolidé leur politique relative aux jeunes professionnel·les en formation. L'objectif est d'assurer une formation de qualité conforme aux normes professionnelles, de favoriser le développement des compétences, ainsi que de garantir l'égalité des chances en matière de formation et d'accès aux opportunités de carrière. Les tl ont aussi renforcé l'accompagnement des formateur·rices afin de structurer leur rôle et d'affiner leurs compétences pédagogiques.

227

nouveaux collaborateurs
et collaboratrices en 2024

74

jeunes ont effectué leur première expérience
professionnelle aux tl



Une diversité assumée

La reconnaissance et le respect de la différence sont essentiels pour créer un environnement de travail harmonieux et productif; chacune et chacun est responsable d'y contribuer.

En début d'année, les tl ont partagé avec les collaborateur·rices les résultats d'une enquête menée à l'interne sur la diversité de genre. Plus de 40 % du personnel a participé avec une représentation équilibrée entre les métiers dits de l'exploitation et de l'administration. Au total, les répondant·es ont partagé plus de 7000 commentaires. La culture des tl est considérée par une majorité comme inclusive et source de richesse. Toutefois, des problématiques de sexism et de discrimination ont été soulevées. Une autre préoccupation importante concerne les environnements de travail comme les locaux de pause et les sanitaires.

ENSEMBLE CONTRE LE SEXISME ORDINAIRE

À la suite de cette enquête, les tl ont lancé en une campagne de sensibilisation pour éveiller l'ensemble du personnel aux problématiques de sexism et à toutes les formes de discriminations qui pourraient compromettre le bien-être individuel et collectif. Des affiches et flyers ont été distribués, avec des conseils pour réagir en tant que victime ou témoin. Sur la base de témoignages vécus, de courtes vidéos, ainsi qu'un spectacle interactif ont été produits. La participation de la direction générale et des cadres à l'une des représentations était obligatoire.

L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les tl ont équipé de distributeurs de protections menstruelles leur centaine de locaux sanitaires, répartis sur l'ensemble du réseau. C'est une démarche concrète pour la qualité de vie et les conditions de travail des femmes. Une salle de maternité a également été créée. Cette salle permet aux collaboratrices de bénéficier d'un environnement calme et adapté.

VIE PROFESSIONNELLE ET VIE FAMILIALE

Les tl sont conscients que concilier travail et organisation familiale peut être un réel défi, notamment avec des enfants en bas âge. Les tl ont rejoint Profawo depuis 2020, une organisation à but non lucratif qui propose des solutions pour concilier au mieux vie familiale et professionnelle. De nombreux services sont accessibles aux collaborateur·rices: placement en structures d'accueil, solutions de garde d'urgence, soutien administratif en cas d'engagement de garde d'enfant ou d'aides à domicile. En 2024, ils ont lancé un projet pilote de mise à disposition de places subventionnées dans une crèche privée gérée par l'association Profawo.

PLUS DE FEMMES AU VOLANT

Les femmes représentent aujourd'hui 10 % de l'effectif de conduite. Les tl poursuivent leurs efforts pour les intéresser davantage à la profession, notamment en leur dédiant une journée découverte des métiers de

« La reconnaissance et le respect de la différence sont essentiels pour créer un environnement de travail harmonieux et productif. »



« Les tl souhaitent que leurs activités et leurs services soient reconnus et appréciés tant par la clientèle que par les collaborateur·rices. »

la conduite. En juin 2024, une trentaine de femmes a découvert le métier de conductrice au dépôt de la Borde. Ces rencontres permettent un échange direct, très apprécié des participantes et génèrent d'avantage de candidatures féminines.

Santé et sécurité au travail

La prévention est le principal pilier de la politique de santé et sécurité au travail des tl qui s'appuient sur des partenaires spécialisés.

AMÉLIORATION DE LA PROCÉDURE DE SOUTIEN

PSYCHOLOGIQUE

Après quelques années de collaboration avec la Clinique du travail, les tl ont souhaité adapter leur service et confier la gestion du service de Personne de confiance en entreprise (PCE) à l'Observatoire des risques psychosociaux, société basée à Villars-sur-Glâne. Ce service offre un soutien neutre, une écoute attentive, confidentielle et impartiale aux collaborateur·rices confronté·es à des situations difficiles au travail (harcèlement, épuisement, conflits, agression).

Avec ce nouveau partenaire, les tl ont également consolidé en 2024 leur procédure de psychologie d'urgence pour une prise en charge rapide des collaborateur·rices, lors d'agression ou d'accident.



Une cellule de soutien psychologique a par exemple été mise en place lors de l'effondrement d'un échafaudage à Malley, survenu en juillet à proximité immédiate de l'arrêt *Prilly-Galicien* desservi par quatre lignes tl.

PRÉVENTION ET ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

Le programme sécurité continue son déploiement et notamment l'évaluation de l'ensemble des risques de l'entreprise, l'analyse des mesures de sécurité en place et la vérification de leur conformité avec la réglementation. En 2024, une évaluation des risques professionnels a été réalisée pour les équipes de la ligne aérienne, des sous-stations électriques, ainsi que pour les conducteurs route et ferroviaire. Concernant la prévention des accidents, les managers ont effectué en 2024 plus de 200 visites partout dans l'entreprise afin d'observer et de discuter des pratiques de sécurité avec les collaborateur·rices.

CYBERSÉCURITÉ

Les cyberattaques sont une menace bien réelle en Suisse et concernent également les tl, qui s'appuient sur leur équipe IT interne ainsi que sur des experts et des partenaires externes pour se préparer aux incidents potentiels.

En juin 2024, un groupe d'échange des entreprises de transports publics latines suisses s'est réuni aux tl pour échanger sur cette problématique et partager les retours d'expériences et bonnes pratiques. Les tl travaillent activement pour monter en maturité sur ce domaine critique et se conformer à la nouvelle réglementation *CysSecRail*, établie par l'OFT, qui vise à renforcer la cybersécurité dans le secteur du transport ferroviaire.

La montée en maturité passe par des mesures techniques, organisationnelles et des actions de sensibilisation. Sur ce dernier point, les tl proposent des modules d'e-learning et organisent des campagnes de prévention régulières contre le *phishing*.

Un employeur à l'écoute des collaborateur·rices

« FORUM CONDUITE »

La démarche participative « Forum Conduite » s'est poursuivie en 2024. Des ateliers ont été organisés avec des conducteurs et conductrices volontaires pour faire un état des lieux, avec les personnes concernées, de l'organisation actuelle et explorer les pistes d'évolution en matière de planification du travail. Les résultats de cette démarche seront discutés en 2025 et, pour partie, intégrés dans les négociations de la Convention collective de travail (CCT).

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Les tl souhaitent que leurs activités et leurs services soient reconnus et appréciés tant par la clientèle que par les collaborateur·rices. En 2024, une enquête a été menée pour mesurer la satisfaction et l'engagement des collaborateur·rices. Plus de la moitié du personnel (51%) a participé à l'enquête gérée par un prestataire externe. La moyenne de satisfaction générale au sein de l'entreprise

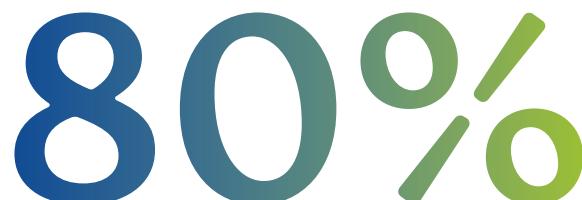
s'élève à 4.3 sur 6, avec un taux de satisfaction de 80%. Le niveau d'engagement global est aussi de 4.3 sur 6 pour 55 % des répondant·es qui se déclarent engagé·es. Ces résultats sont bons et constituent une base solide pour pouvoir travailler sur des améliorations concrètes.

Le sens et l'utilité de la mission est relevé par 70 % des participant·es. Si des écarts significatifs entre les métiers sont naturellement apparus dans les analyses approfondies, la santé physique et mentale, la charge de travail et l'aspiration à davantage de reconnaissance sont des préoccupations partagées par l'ensemble des sondé·es. Les résultats du personnel de conduite pointent les conditions difficiles d'exercice du métier, les horaires et le temps de repos. Cela va dans le sens des mesures identifiées dans le cadre de la démarche participative « Forum Conduite », ainsi que par le plan d'actions pour diminuer le taux d'absentéisme des conducteur·rices (☞ chapitre Offre, page 30). Certains sujets seront aussi abordés dans le cadre des négociations de la CCT ouvertes au début 2025.

PARTENAIRES DU DIALOGUE SOCIAL

Plusieurs réunions ont eu lieu en 2024 afin de préparer les négociations de la CCT avec les partenaires sociaux. Le début des négociations, initialement prévu en septembre, a été décalé à janvier 2025 pour permettre une intégration en bonne et due forme des représentant·es du syndicat Transfair, nouvellement présent aux tl dès l'automne.

Une séance préparatoire fin novembre a permis aux parties de valider ensemble les modalités de négociation, notamment les cinq thèmes qui constitueront le cadre des séances mensuelles : temps de travail, santé et qualité de vie, salaire et indemnités, diversité et équité entre générations, partenariat social et autres dispositions.



de satisfaction générale du personnel
au sein de l'entreprise

Offre

L'utilisation des transports publics est en constante progression dans l'agglomération et plus largement dans toute la région lausannoise. Les chiffres de fréquentation 2024 témoignent de cet engouement. C'est un travail sur le long terme mené par les collectivités et les tl pour accélérer le report modal du transport individuel vers les transports en commun. Le réseau tl est composé de bus, de métros et bientôt d'un tramway. Les tl suivent de près ces différents systèmes pour gérer la pression qui peut peser à certaines heures de la journée sur chacun d'entre eux.

Accompagner les développements

UNE MONTÉE EN PUISSANCE PROGRESSIVE AUTOUR DE LA GARE DE RENENS

Depuis le changement horaire du 15 décembre 2024, la gare de Renens est devenue un point stratégique du réseau CFF en Suisse romande. Dans ce cadre, les tl ont effectué plusieurs ajustements, afin d'optimiser les correspondances avec les nouveaux horaires ferroviaires. Les parcours des lignes régionales 56 et 58 ont été modifiés ; la cadence de la ligne 38 a été adaptée et les horaires d'exploitation de la ligne du m1 ont été harmonisés. Ces modifications permettent aux usager·ères d'adopter de nouvelles habitudes de déplacement grâce aux correspondances avec les trains grandes lignes à Renens.

Par ailleurs, l'offre de la ligne urbaine 35 a été renforcée pour garantir une desserte le week-end dans la commune de Bussigny. Plus tôt dans l'année, la ligne 36 (*Renens, gare Nord – Crissier, Closalet*) avait déjà doublé sa fréquence en heures de pointe, en semaine.

Désormais, la gare de Renens accueille 10 lignes de bus, une ligne de métro ainsi qu'un centre clientèle tl. Tous ces changements consolident son rôle en tant que hub majeur de la mobilité.

PROLONGEMENT DE LA LIGNE 3

Depuis septembre 2024, la ligne 3 (*Lausanne, Gare – Lausanne, Bellevaux*) est prolongée jusqu'au quartier de Maillefer. En l'absence d'une ligne aérienne de contact sur ce nouveau tronçon, des trolleybus à batterie, qui peuvent rouler quelques kilomètres en toute autonomie, y circulent désormais. Ce développement a été rendu possible grâce aux travaux d'infrastructures réalisés par les deux communes de Lausanne et du Mont-sur-Lausanne, lesquelles ont adapté la chaussée au gabarit des trolleybus qui circulaient déjà sur la ligne 3.

Cette extension permet aux habitant·es d'accéder, sans changement, au centre-ville et à la gare de Lausanne.

UNE NOUVELLE LIGNE À EPALINGES

En collaboration avec la commune d'Epalinges, les tl ont mis en service une nouvelle ligne de bus en septembre 2024. La ligne 44 (*Epalinges, Croisettes – Epalinges, Ballègue*) offre un nouvel itinéraire aux habitant·es de cette commune. Les résident·es des quartiers de Vaugueny, Florimont, Montéclard et Bois de Ban peuvent ainsi, désormais, accéder directement au métro m2, sans avoir à changer de ligne. La ligne 44 circule à intervalles de 15 à 20 minutes, selon les jours.

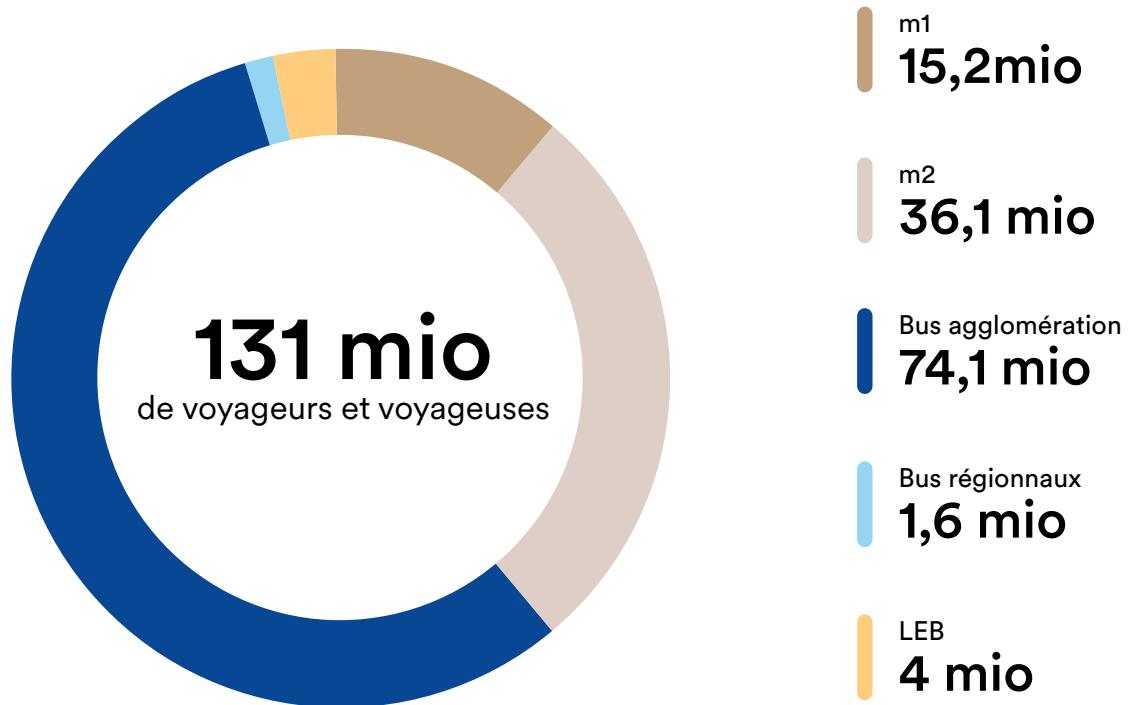
10

lignes de bus desservent la gare de Renens

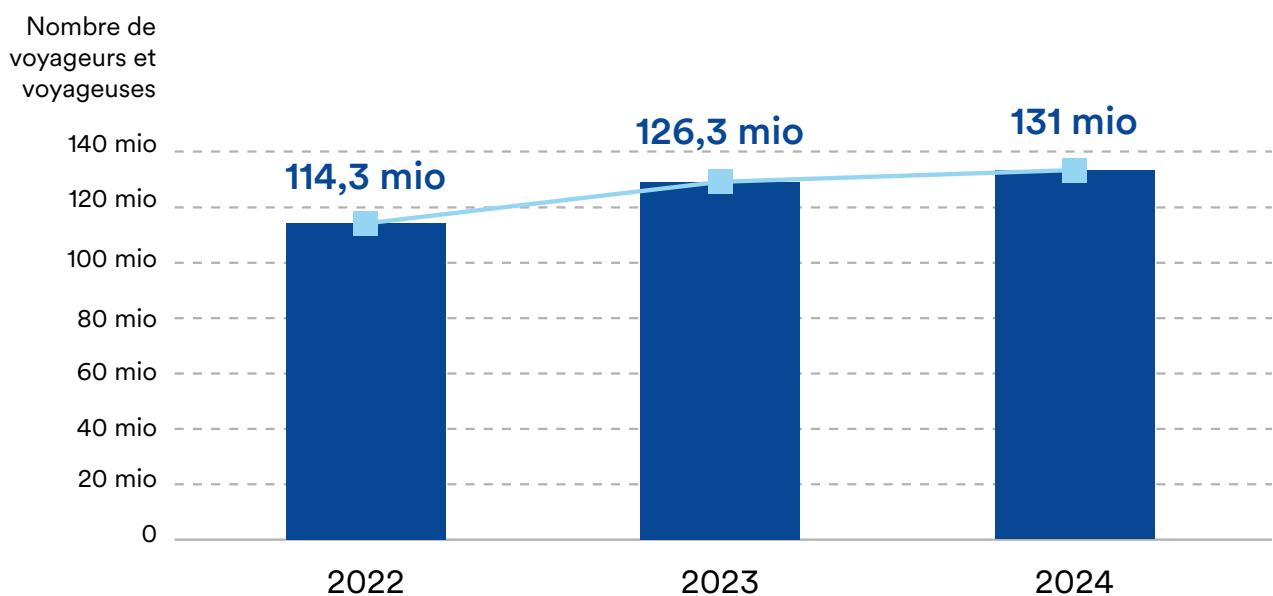
+3,9%

de fréquentation sur le réseau tl et LEB par rapport à 2023

Fréquentation 2024, réseau tl et LEB



Évolution de la fréquentation



Les bus stimulent la fréquentation

Les tl ont transporté 131 millions de voyageurs et voyageuses en 2024 sur le réseau tl et LEB. C'est cinq millions de plus qu'en 2023, une hausse annuelle de 3,9%, supérieure aux attentes. La population plébiscite les bus tant sur le réseau urbain (+4,8%) que régional (+7,4%). Les métros m1 et m2 connaissent une progression stable d'environ 2% et la ligne du LEB franchit pour la première fois la barre des quatre millions de voyageur·euses. Ces résultats sont réjouissants, mais posent des défis aux heures de pointe et également en termes de capacité de production.



+4,8 %

Plus de 74 millions de voyageur·euses ont emprunté le réseau de bus d'agglomération. Les augmentations de cadence ciblées, les nouvelles lignes, ainsi que l'adoption des transports publics par les habitant·es des nouveaux quartiers ont dynamisé la fréquentation.

+18 %

La ligne 54 (*Renens, gare nord – Le Mont-sur-Lausanne, Grand-Mont*) porte l'évolution du réseau de bus régional. Un nouvel arrêt à Crissier dans une zone d'habitation jusque-là non desservie par les transports publics, ainsi que les développements sur la commune de Cheseaux-sur-Lausanne ont dynamisé la fréquentation de cette ligne.



+2 %

Les métros m1 et m2 connaissent une progression stable. Le m2 passe la barre des 36 millions de voyageur·euses (+2,2%) et le m1 celle de 15 millions (+1,9%). La croissance des métros se concentre principalement sur les week-ends.

6 millions

La ligne 1 rejoint le podium des lignes de trolleybus des tl qui dépasse les six millions de passager·ères. Cela représente une hausse de fréquentation annuelle de +18%. Le nouveau quartier des Plaines-du-Loup au nord de son tracé et le prolongement de son parcours, au sud vers l'EPFL, expliquent cette hausse.

100'000

Les six lignes du service nocturne ont transporté pour la première fois plus de 100'000 personnes. Le service supplémentaire durant les fériés, en plus des week-ends contribue à ce succès. Cela représente un supplément de 11 nuits par année, en cohérence avec l'offre régionale ferroviaire et routière du Canton.



4 millions

La ligne du LEB franchit pour la première fois le cap des quatre millions de voyageur·euses, soit +9% par rapport à 2023. Les travaux de modernisation de la ligne du LEB ont repris en 2024. Les tl ont mis en place un service de bus de remplacement entre les gares de Cheseaux-sur-Lausanne et Lausanne pendant les sept semaines de vacances scolaires estivales, ainsi que plusieurs week-ends durant l'année entre Échallens et Lausanne, Gare.

Disponibilité de l'offre

ABSENTÉISME ET PANNE DE VÉHICULES

Entre août et le début du mois de décembre 2024, les tl ont rencontré des difficultés sur le réseau de bus urbain en raison d'un manque de conducteur·rices (absentéisme) et/ou de véhicules (pannes), ce qui a entraîné une dégradation de la qualité du service. Les suppressions de courses fréquemment effectuées à la dernière minute ont rendu les trajets de la clientèle incertains. La difficulté à trouver une information claire et utile des horaires a pénalisé la satisfaction ([chapitre Expérience client·es](#), page 18). En octobre, un tiers des réclamations adressées au service clientèle concernait la suppression de bus et le manque d'informations disponibles.

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Dans l'agglomération lausannoise, les tl sont de grands consommateurs de routes et voies de circulation. Plusieurs centaines de conducteurs et conductrices se relaient sur les 44 lignes de bus pour transporter plus de 200'000 personnes quotidiennement. Chaque jour réserve son lot de contraintes et de surprises dues aux aléas de l'exploitation et aux restrictions de circulation en raison de manifestations ou de travaux. Leur nombre, en hausse depuis plusieurs années, et leur impact influencent directement l'exercice des métiers de la conduite et l'entreprise doit composer avec cette réalité ([chapitre Expérience client·es](#), page 18). En 2024, 1278 fiches chantiers ont été préparées (1009 en 2023). Chacune de ces fiches représente une déviation pour une ou plusieurs lignes et donc un changement de parcours pour le personnel de conduite et la clientèle. En comparaison, 331 manifestations ont donné lieu à des déviations de lignes en 2024 (258 en 2023). Un climat social pesant avec son lot d'actes d'incivilités directs ou indirects met le personnel dans des conditions parfois difficiles.

Des mesures rapides et concrètes

Les tl ont pris la pleine mesure de ces difficultés et sont conscients que la situation prendra du temps à se résorber. Ils ont mis en place un plan d'actions global pour suivre et améliorer la situation sur la durée. Le recrutement a été accéléré en 2024 et une attention particulière a été donnée à l'amélioration des conditions de formation. Les tl collaborent notamment avec leurs différents fournisseurs pour les aspects liés à la technique et à la maintenance des véhicules, et continuent à travailler de concert avec les communes à la coordination des travaux.

De plus, des adaptations d'horaires ont été mises en place au changement horaire de décembre pour donner du souffle au personnel de conduite. Les heures de passage, aux heures de pointe du matin et du soir, des lignes de bus à haute fréquence ont été adaptées temporairement. Le cadre de l'heure de pointe est passé à 06h45-18h30 au lieu de 06h15-19h00 sur les lignes 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 18, 21 et 25. Ces lignes circulent désormais du lundi au dimanche toutes les 15 minutes dès 21h00 au lieu de 20h30. Leur fréquence a également été réduite le dimanche matin avant 7h00; les

bus passent toutes les 20 minutes au lieu de 15 minutes. Ces mesures ont permis de stabiliser les horaires et de les rendre plus clairs pour les client·es tout en maintenant une offre qui tient compte des capacités humaines et matérielles de l'entreprise. Ces adaptations permettent de diminuer le volume des heures de conduite pour le personnel et réduisent quelque peu la sollicitation des véhicules.

Les tl reconnaissent pleinement la pénibilité du travail des conducteur·rices. Ils sont en dialogue avec les partenaires sociaux, notamment la commission du personnel, pour tenter d'agir concrètement sur les conditions d'exercice de la conduite.

Accompagner le développement de l'offre bus

Le bâtiment actuel du site de Perrelet, inauguré en 1995, accueille une variété d'activités telles que les services administratifs, la maintenance, la gestion opérationnelle de l'offre, l'exploitation, ainsi que le stationnement des bus et trolleybus. Depuis sa construction, l'offre et la demande des tl ont bien évolué. Aujourd'hui, la capacité du dépôt est atteinte. En mars 2024, la première phase des travaux d'agrandissement a été lancée.

Les travaux visent non seulement à agrandir les installations, mais aussi à rénover et moderniser certaines structures existantes, les façades par exemple. Les objectifs clés sont : l'agrandissement du dépôt, la construction d'une rampe pour l'entrée des bus et la création de nouveaux locaux pour les conducteur·rices. Ces changements ont pour but de répondre aux besoins de modernisation et de développement de la flotte ([chapitre Environnement](#), page 44).

Entretenir les métros, des systèmes ferroviaires uniques en Suisse

Les métros m1 et m2 connaissent une progression continue depuis leur mise en service. En 2024, le m2 passe la barre des 36 millions de voyageur·euses et le m1 celle des 15 millions. Ces systèmes avaient été conçus à l'origine pour 25 millions, respectivement huit millions de voyageur·euses. Cet engouement pour ce mode de transport capacitaire pose des défis en termes de maintenance pour assurer la production.

331

**manifestations autorisées ont donné lieu
à des déviations temporaires de certaines lignes**



MAINTENANCE DE NUIT

Les horaires de service et les cadences élevées des deux métros laissent peu de temps pour réaliser les opérations de maintenance sur les infrastructures.

Sur le m1, un concept d'entretien nocturne concentré sur une semaine est en place depuis quelques années pour minimiser l'impact sur la clientèle et optimiser les coûts. Pendant les vacances universitaires d'été, les tl interrompent le m1 à partir de 21h jusqu'à la fin du service pour quatre à cinq nuits en fonction des travaux à réaliser. Un service de bus de remplacement assure la desserte entre *Lausanne-Flon* et *Renens-Gare*.

En 2024, des interventions ont eu lieu sur toute la ligne comprenant la réfection du passage à niveau d'Epenex, l'entretien des infrastructures et des appareils de voie, ainsi que des postes de transformation d'énergie de traction.

Depuis sa mise en service, le programme de maintenance de la ligne du m2 se déroule les nuits de dimanche à jeudi entre 01h00 et 4h30 du matin.

RÉVISION DU MATÉRIEL ROULANT

En 2024, les tl ont démarré le programme de révision des premières rames du m2 ayant atteint 1'200'000 km. Deux rames sur 18 ont complètement été révisées en 2024, puis ce seront trois à quatre rames par an. Une révision complète des

rames est effectuée tous les 300'000 km. C'est la quatrième révision de cette envergure depuis la mise en service.

À cette occasion, les roues en fer sont changées. Cette opération permet de réduire les bruits inhabituels qui surviennent au freinage du m2 et incommodent les riverain·es des tronçons à ciel ouvert. En octobre, une campagne de mesures sonores a été menée dans les quartiers concernés de Grancy, Bessières et La Sallaz.

Dans le courant de l'année, les tl ont dû effectuer des opérations de maintenance sur plusieurs rames du m1 en raison de problèmes d'usure. Des adaptations de cadence ont été réalisées aux heures de pointe en fonction du matériel roulant à disposition (six minutes et demie au lieu de cinq minutes).

Futur tramway

LE CHANTIER AVANCE À GRAND PAS

Les travaux du tramway entre *Lausanne-Flon* et *Renens-Gare* progressent. Plusieurs étapes majeures de sa construction ont été réalisées voire achevées cette année. Le 26 février 2024, le chantier dans le secteur du Flon a débuté avec l'interruption de la circulation routière sur la rue de Genève. De grandes galeries techniques sont creusées sous la plateforme du tramway afin de garantir l'accès pour la maintenance de différents services de la Ville de Lausanne, sans avoir à interrompre la circulation du tram.

Sur le territoire de la commune de Renens, le Pont du Closel a été inauguré en juin 2024. Ce passage permet de relier les voies du tramway à celles du garage-atelier (GAT). Ce pont présente trois enjeux principaux: effectuer l'insertion de 10 rames de tramway sur le réseau, relier une route située cinq mètres plus haut que le GAT et contourner une cheminée inscrite au patrimoine architectural. Ce pont relève aussi des défis techniques: une pente de 7% et un rayon horizontal de courbure des voies de 35 mètres. Il s'agit de deux paramètres maximaux supportés par une telle infrastructure ferroviaire.

Cette année marque le début des premières poses de rails. Le 27 septembre 2024, en présence des représentants des communes de Lausanne, Prilly, Renens, Crissier, ainsi que de la directrice générale des tl et de la Conseillère d'État, Nuria Gorrite, une soudure symbolique de rails a été réalisée. Ce geste traditionnel marque une étape importante dans la concrétisation du projet ferroviaire, soulignant l'achèvement de la phase d'installation des équipements ferroviaires. Au total, environ 1600 soudures doivent être réalisées sur les rails du tram.

En hiver 2024, un revêtement végétal sur une partie de la plateforme du tramway a été mis en place. Cette surface, qui s'étend du secteur de Perrelet jusqu'au-delà

de la station *Hôtel-de-Ville/ECAL*, couvre un tiers de la ligne. Ces plantes permettent de rendre plus vert un environnement urbain goudronné.

Démarré à l'automne 2022, le chantier du garage-atelier du tramway est désormais en phase de finalisation. Ce bâtiment de 5000 m² répartis sur 3 étages (soit 7400 m² au total) sera opérationnel au printemps 2025. Cette construction est en adéquation avec la politique environnementale des tl. Le bois a été privilégié et sa toiture végétalisée favorise la biodiversité, tout en permettant une isolation naturelle en cas de forte chaleur. L'installation de 841 panneaux photovoltaïques s'inscrit dans le programme solaire des tl ([chapitre Environnement](#), page 44).

PRÉPARATION DE LA FUTURE EXPLOITATION

Les rames sont actuellement en construction dans les ateliers de Stadler à Valence, en Espagne. La région a été touchée par de fortes intempéries en octobre 2024. Aucune information précise concernant un éventuel impact sur les délais de livraison des rames n'est encore disponible au 31 décembre 2024.

En 2024, plusieurs actions ont été menées pour préparer l'exploitation du nouveau tramway entre Renens et Lausanne.



Un processus de recrutement a permis la création de 80 postes, répartis entre des postes techniques et des conducteur·rices. La première phase du recrutement, axée sur la maintenance, a déjà débuté, et la deuxième phase, dédiée à la conduite, se poursuivra en 2025.

Les tl et les partenaires de projets ont encore accentué les efforts de communication en 2024, en diffusant notamment des vidéos explicatives sur les différentes facettes du programme du tramway. La communication de proximité menée par les médiateurs de chantier et les équipes de projet a donné lieu à des séances d'information et un accompagnement auprès des riverain·es.

Les Axes Forts de transports publics

Le Projet d'agglomération Lausanne-Morges (PALM) fixe la stratégie de développement à l'échelle de la région. Concernant la mobilité et plus particulièrement les transports publics, il se concrétise sous la forme de plusieurs projets regroupés sous la dénomination : Axes Forts de Transports Publics (AFTP). Il s'agit du développement des métros m2/ m3, de la ligne de tramway entre Lausanne-Flon – Renens et Villars-Sainte-Croix, ainsi que des lignes de bus dites à haut niveau de service (BHNS).

TRAMWAY DEUXIÈME ÉTAPE

Le Conseil d'État a présenté en novembre à la presse ses intentions pour la deuxième étape de tramway. Il a soumis au Grand Conseil plusieurs crédits d'un montant total de 198 millions de francs afin de réaliser le prolongement du tracé entre la gare de Renens et son terminus à Villars-Sainte-Croix. Sous réserve de l'avancement des procédures, les travaux pourraient démarrer à l'horizon 2025/2026 pour une durée de quatre ans. Les crédits cantonaux correspondent à 62% du financement total du projet, la Confédération en finançant 25%, les communes territorialement concernées 8% et les divers partenaires 5% (notamment les gestionnaires de réseaux).

Les tl assureront la maîtrise d'ouvrage du chantier de la deuxième étape et piloteront, en étroite collaboration avec le Canton et les communes concernées.

BHNS

Le volet BHNS prévoit initialement trois lignes entre Lutry et Bussigny, Pully, et Prilly ainsi qu'une ligne propre à Lausanne. Ce système de transport est l'addition de véhicules, plus grands et plus confortables et d'une infrastructure routière adaptée à la priorité pour les trolleybus à double articulation.

Les premiers travaux, initiés en 2022 dans l'ouest lausannois sur les communes de Crissier, Renens et Prilly, se poursuivent en 2024. Les transformations les plus visibles concernent les giratoires. Plusieurs ouvrages se dessinent sur le tracé, notamment à l'arrêt *Prilly, église*. Leur particularité est d'être percé pour laisser circuler les

« Cette année marque le début des premières poses de rails. »

bus au centre de manière prioritaire. Des lignes d'arrêts et des feux de signalisation régleront la circulation des autres usager·ères de la route.

À l'est de l'agglomération, les tl continuent de travailler étroitement avec les communes pour proposer une desserte en transports publics la plus adéquate possible en attendant des projets d'aménagements routiers. Le projet de BHNS a subi un coup d'arrêt entre Pully, Paudex et Lutry suite à des décisions politiques au sein des communes concernées.

MODERNISATION DU M2 ET CONSTRUCTION DU M3

Le programme de développement des métros est piloté par l'État de Vaud, en collaboration avec les tl et la Ville de Lausanne. À la suite du nouveau calendrier du chantier de la gare de Lausanne, le Canton a ouvert une revue de projet au printemps 2023. Les résultats ont été présentés en mai 2024.

Cette démarche a permis de confirmer que le métro m3 constitue bien la meilleure solution pour répondre aux besoins de mobilité actuels et futurs et que sa réalisation doit rester liée à la gare de Lausanne. Elle a également abouti à la conclusion que les deux projets m2 et m3 jusqu'à présent liés seront physiquement déconnectés renforçant le pôle Chauderon en sus de l'axe Gare-Flon.

Un projet de financement pour le maintien et le développement du m2, ainsi que pour la suite des études du m3 est en cours d'élaboration par le Canton.

80

**postes créés pour l'exploitation
du futur tramway lausannois**

Partenaires

Les tl s'engagent sans relâche pour faire progresser le report modal de la voiture individuelle vers les transports publics pour le travail, les études, les affaires ou les loisirs. L'entreprise accompagne et soutient de différentes manières le Canton et les communes dans leurs projets et initiatives de mobilité collective au service de leur population. En 2024, les tl ont aussi accepté de relever des défis particuliers comme celui de faire participer le m2 à une course de relais totalement inédite.

Plus rapide que le m2

En 2024, la Ville de Lausanne a célébré son 30^e anniversaire en tant que Capitale olympique. À cette occasion, une collaboration a été lancée entre la Ville et les tl pour organiser un événement unique : le m2 Challenge.

Cette course symbolique, a confronté l'humain à la machine. Le défi consistait à parcourir les 5,6 kilomètres et 300 mètres de dénivelé positif présent entre l'arrêt *Ouchy-Olympique* et le terminus *Croisettes* plus rapidement que le m2, soit en moins de 19 minutes.

Trois équipes de relais mixtes, composées chacune de 70 participant·es, se sont lancées dans la course. Chaque coureur·reuse a sprinté entre 60 et 90 mètres avant de passer le témoin.

Bien que le métro ait perdu ce jour-là, il continue d'assurer ses trajets en transportant des milliers de passager·ères chaque jour. Pour rappel, le m2 a transporté 36 millions de personnes en 2024.

Un nouveau portail pour les collectivités

Les tl ont mis en ligne en 2024 une page spéciale sur leur site internet dédié à la collaboration avec les collectivités. L'organisation des transports publics en Suisse et les grands principes de la collaboration entre les tl et les communes desservies sont explicités à travers quatre thématiques : territoire, infrastructure, offre et financement. Le contenu est aussi téléchargeable sous forme de fiche thématique individuelle.

Les communes peuvent également y trouver toutes les informations sur les services que proposent les tl : conseil en mobilité, soutien dans la mise en œuvre de subventions pour les titres de transports, solutions de transport à la demande pour des courses spécifiques.

Ce nouveau portail héberge tous les numéros d'« En ligne directe avec les communes », le bulletin de liaison adressé aux Municipalités, mais aussi plus largement à toutes les personnes au sein des communes qui se trouvent en lien avec les tl. Quatre numéros ont été publiés en 2024.



**courieur·euses ont participé
au m2 Challenge**

« Les tl ont déjà mis en place plusieurs initiatives pour rendre les transports plus accessibles et sécurisés. »

Rendez-vous romand de la mobilité

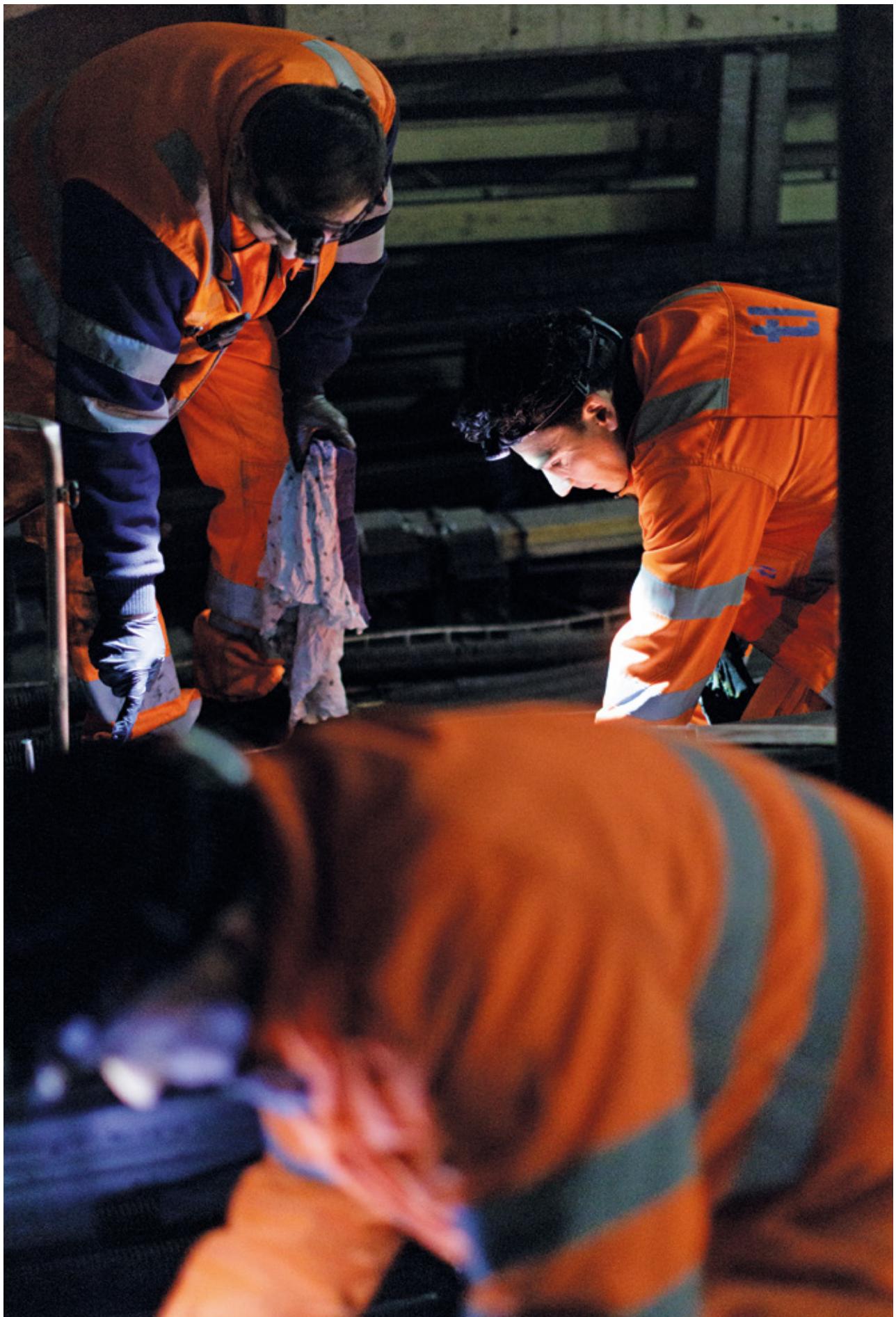
Le 19 mars 2024, s'est tenu à Lausanne le premier Rendez-vous romand de la mobilité, un événement organisé par le journal *Le Temps* sur le thème « Les oubliés de la mobilité ». Les tl, par le biais de l'Union vaudoise des transports publics, étaient partenaires de l'événement. L'une des conférences, intitulée « Des trains et des bus plus accessibles », a permis d'aborder la question des personnes à besoins spécifiques, chère aux tl.

À cette occasion, les tl ont présenté le projet de navigation indépendante pour les malvoyant·es (nim) développé en collaboration avec biped, Urbagestion, et soutenu par SyNNergy (Innovaud) ([chapitre Innovation](#), page 56). Les participant·es ont pu tester cette innovation grâce à une expérience immersive.

La mobilité des seniors

Le vieillissement avéré de la population suisse représente un défi pour de nombreux secteurs, notamment les transports publics. L'Association Transports et Environnement (ATE) a organisé un séminaire axé sur la mobilité des seniors, en juin 2024. Les tl, l'OFT, l'association id-Geo et le bureau Mobil'homme ont abordé certains défis spécifiques à la mobilité des personnes âgées : la fracture numérique, les risques de chutes et les incivilités dans les transports. Les échanges avec le public ont permis de recueillir des témoignages, et des retours d'expérience.

Les tl ont déjà mis en place plusieurs initiatives pour rendre les transports plus accessibles et sécurisés. Un espace dédié aux personnes à besoins spécifiques, ainsi qu'un référentiel de bonnes pratiques existent sur le site internet ([chapitre Expérience client·es](#), page 18).



Une campagne nationale sur l'achat d'e-billets

L'OFT et l'Alliance SwissPass (l'organisation de la branche des transports publics) se sont penchés en 2024 sur les règles régissant l'achat de billets électroniques. Ils ont confirmé la règle en vigueur selon laquelle l'achat de billet doit être entièrement terminé avant le départ effectif du moyen de transport. Un potentiel d'amélioration a cependant été relevé dans la pratique actuelle avec à la clé une campagne d'information nationale sur les modalités d'achat des billets électroniques. Les tl ont participé aux côtés des 250 entreprises réunies au sein de l'Alliance SwissPass. Des communications aux arrêts, dans les stations et véhicules ont été diffusées en septembre. Ce type d'information, rappelant à la clientèle de prendre son e-billet avant de monter, soutient les équipes de contrôle dans leur travail au quotidien.

Collaboration avec les tpg pour le retour du tram à Lausanne

En vue de la future mise en service du tramway, les tl collaborent avec les transports publics genevois pour la formation à la conduite des trams. Deux collaborateurs ont effectué, en 2024, 500 heures de conduite sur le réseau du bout du lac. De retour aux tl, leur mission sera de développer les modules d'examen adaptés à la future ligne de tram, qui reliera dans un premier temps *Lausanne-Flon à Renens, gare*. Grâce à l'expertise des tpg, le métier de conducteur·rices de tram sera bientôt de retour à Lausanne.

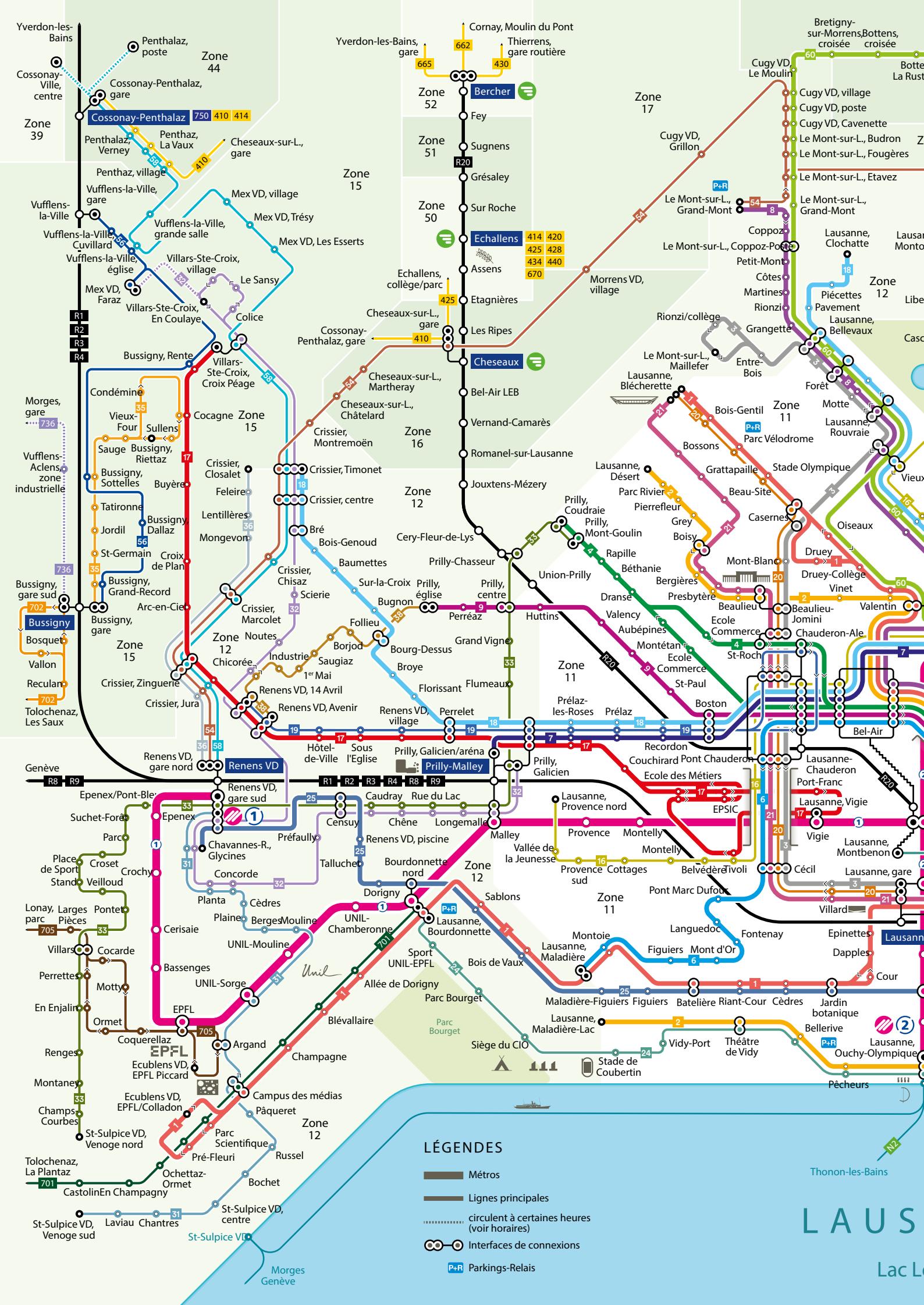
Six défis pour 70 étudiant·es

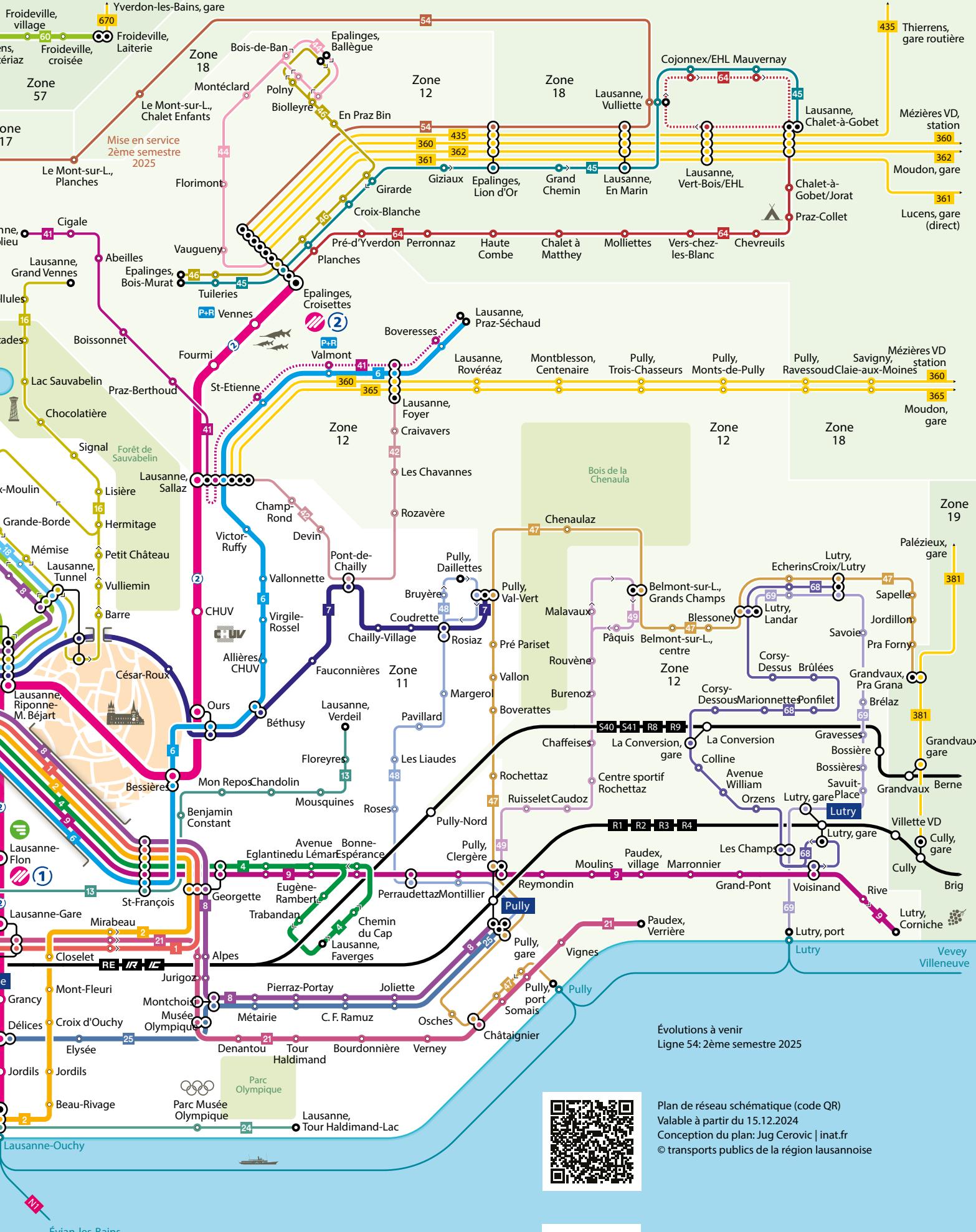
Les tl ont accueilli en 2024, un cours un peu particulier de la filière Informatique et système de communication (ISC) de la Haute école d'ingénierie et de gestion du canton de Vaud (HEIG-VD). Les étudiant·es expérimentent pendant trois jours le design thinking. Cette méthode d'innovation, utilisée au sein de l'entreprise, mélange différentes techniques d'idéation avec pour objectif d'accélérer la créativité et la résolution de problèmes.

Les tl ont proposé six défis portant sur des thématiques variées notamment l'optimisation des prises de relèves sur le réseau par les conducteur·rices, la planification des chantiers nocturnes ou comment encourager les seniors à prendre les transports publics.

Ce cours a lieu chaque année dans une entreprise différente, afin de se frotter à la réalité du terrain. Ce type d'événement permet aux tl de créer des ponts avec le monde académique et de bénéficier de nouvelles idées ainsi que de regards neufs.







ANNE
éman



Grand Lausanne :
tarif unique zones 11 et 12
Pour voyager en dehors des zones
11 et 12, se référer à :
Trouver le meilleur billet
(code QR)



Environnement

Les tl ont adopté une politique environnementale visant à faire de l'entreprise un acteur engagé et exemplaire de la mobilité durable d'ici la fin de la décennie. En 2024, l'entreprise affirme sa volonté, en annonçant l'objectif de disposer d'une flotte de bus 100 % électriques d'ici 2030, sur le réseau urbain. De plus, cette politique s'ancre progressivement au sein de l'entreprise, soutenue par le partage de connaissances et d'actions quotidiennes en faveur de la prise de conscience environnementale.

Politique environnementale

Les tl mettent en place des mesures concrètes pour limiter l'impact de leurs activités sur l'environnement. Depuis 2023, dans le cadre de la Vision tl 2030, l'entreprise a défini des ambitions et priorités claires en matière de protection de l'environnement. Cette démarche repose sur cinq engagements fondamentaux et 22 objectifs stratégiques, qui soutiennent activement les initiatives et les Plans climat des communes et du Canton:

- Intégrer la protection de l'environnement dans l'ADN de notre entreprise, dans nos activités comme dans notre quotidien au travail.
- Être un acteur de référence et engagé dans notre contribution aux ambitions environnementales de la région lausannoise.
- Assurer notre approvisionnement en énergie renouvelable, diversifiée, locale et développer notre production.
- Optimiser et réduire nos émissions de gaz à effet de serre pour l'ensemble de nos activités et sur tous nos sites.
- Préserver les ressources naturelles en minimisant les impacts et les nuisances de nos actions

Démarche pour réduire l'empreinte carbone

BILAN CARBONE

Les tl souhaitent progresser vers une entreprise plus respectueuse de l'environnement en s'alignant avec l'objectif «net zéro carbone» de la Confédération. Conformément aux exigences fédérales, les tl doivent mesurer les émissions carbonées produites par l'entreprise et réaliser ainsi leur propre bilan carbone. En 2024, les tl ont mandaté une entreprise externe pour les accompagner dans cette démarche. La méthodologie de calcul a été stabilisée et optimisée, posant des bases solides pour les bilans futurs. Les trois principales sources d'émissions de gaz à effet de serre proviennent de la flotte de bus et de son exploitation, des achats effectués par l'entreprise, ainsi que des trajets domicile-travail des collaborateur·rices.

DÉCARBONATION DE LA FLOTTE DE BUS

En octobre, les tl ont franchi une étape importante dans leur engagement écologique en annonçant publiquement leur objectif de décarboner leur flotte de bus, avec l'ambition d'avoir 100 % de bus électriques d'ici à 2030, à l'exception de quelques minibus.

2024 est la première année complète d'exploitation de la ligne 24 avec 100 % des autobus électriques (e-bus) qui se chargent au dépôt. C'est aussi une première année complète pour le prolongement de la ligne 1 vers l'EPFL, avec ses huit kilomètres aller-retour effectués uniquement sur la batterie d'un modèle de trolleybus de dernière génération.

Les premières expériences sur le terrain sont concluantes. L'autonomie des batteries est largement suffisante, que ce soit avec la charge en mouvement ou la charge au dépôt. Ce sont deux technologies que les tl ont choisi de privilégier en tenant compte de leur vaste réseau de trolleybus existant et de la topographie escarpée de la région lausannoise.

DE NOUVELLES INFRASTRUCTURES POUR L'ARRIVÉE DES E-BUS

En 2024, un appel d'offre pour 67 e-bus avec charge au terminus ou au dépôt a été lancé en collaboration avec l'entreprise MBC. Les études de conception pour les sites à équiper de station de charge ont démarré en fin d'année. L'objectif est de définir un concept d'édicule pour abriter les équipements électriques en étroite collaboration avec les communes. Les nouvelles infrastructures et équipements nécessaires feront l'objet de procédures de mise à l'enquête le moment venu. En parallèle, un appel d'offre a également été lancé pour le futur fournisseur des stations de charge sur le réseau et au dépôt.

22'304

**kilomètres parcourus par les collaborateur·trices
à l'occasion du défi BikeToWork**

EXTENSION DU RÉSEAU DE TROLLEYBUS HISTORIQUE

Présents à Lausanne depuis 1932, les trolleybus sont le pilier de la stratégie de décarbonation des tl. Actuellement, le réseau comprend 10 lignes équipées d'une infrastructure dense de lignes aériennes de contact. Les trolleybus de nouvelle génération ont la capacité de parcourir plusieurs kilomètres sur une batterie d'appoint qui se recharge lorsque le véhicule est connecté à la ligne aérienne. Les tl peuvent étendre le réseau de trolleybus à des zones à proximité immédiate non équipées d'infrastructure (prolongement de la ligne 4 en 2022, de la ligne 1 en 2023 et de la ligne 3 en 2024). Parmi les projets d'extension du réseau de trolleybus d'ici 2030 : le prolongement de la ligne 9 à Crissier, le passage de la ligne 18 en trolleybus, et le prolongement de la ligne 21 au Mont-sur-Lausanne.

Les tl ont de fait commandé 37 trolleybus à batterie au constructeur suisse HESS pour renouveler la flotte de trolleybus existante, ainsi que 14 trolleybus double articulés de 25 mètres de long pour augmenter sa capacité de transport. Les premières livraisons sont attendues pour 2026.

PLAN MOBILITÉ

Les tl proposent des solutions de mobilité à leur collaborateur·rices pour les déplacements professionnels et pour effectuer le trajet de leur domicile au travail. Soucieux de tenir compte des contraintes liées aux horaires (tôt/tard) ou à l'accessibilité, mais aussi de promouvoir des déplacements plus respectueux de l'environnement, les tl ont adopté un plan de mobilité. Avant de pouvoir le déployer de manière complète pour l'ensemble de l'entreprise, ce plan doit encore faire l'objet de certaines adaptations.

Maîtriser la consommation électrique

PROGRAMME SOLAIRE

Avec la volonté d'optimiser l'auto approvisionnement en électricité de l'entreprise, les tl contribuent activement à la transition énergétique. Rattaché au troisième engagement, le programme solaire réalise une belle avancée en 2024. Son objectif : produire de l'électricité d'origine renouvelable grâce à des panneaux solaires photovoltaïques installés sur les toitures des tl. Concrètement, 841 panneaux ont été posés sur le toit du garage-atelier du futur tramway. D'ici 2030, 5800m² de toiture de bâtiments seront couverts de panneaux photovoltaïques, permettant une production annuelle d'environ 1,3 GWh.



À terme, ce programme permettra d'alimenter une partie des activités d'exploitation et de maintenance des bâtiments dédiés aux bus, métros et du futur tramway avec une énergie propre et locale.

PROGRAMME D'EFFICIENCE ÉNERGÉTIQUE

Les tl sont considérés comme un « grand consommateur d'énergie » selon la loi vaudoise sur l'énergie (LVLEne). Pour répondre à cet enjeu, un programme d'efficience énergétique a été lancé. Ce dernier a pour objectif d'améliorer l'utilisation de l'énergie au sein des différentes infrastructures des tl, tout en explorant les possibilités de production d'énergie renouvelable.

En 2024, un état des lieux des actions de performance énergétique (APE) a été réalisé, en se concentrant sur les domaines route, rail et bâtiment. Chaque secteur a été étudié pour identifier les mesures déjà mises en place, les sources d'énergie utilisées, et les opportunités d'amélioration. Ce bilan a pour but de définir des priorités d'action en fonction des gains énergétiques possibles et des coûts associés à chaque mesure.

L'environnement dans l'ADN des tl

Le premier engagement de l'entreprise consiste à intégrer la protection de l'environnement dans son ADN, en formant ses collaborateur·rices à la durabilité et en les sensibilisant aux enjeux du dérèglement climatique. Pour soutenir cette démarche, une commission Environnement a été créée en 2024. Elle réunit des cadres de toute l'entreprise. Son objectif est de partager l'avancement du programme, de recueillir des idées et de formuler des recommandations sur des sujets spécifiques, impliquant ainsi les collaborateur·rices dans les réflexions environnementales de l'entreprise.

FRESQUES DU CLIMAT

Afin d'approfondir la compréhension des enjeux environnementaux, les tl organisent des « Fresques du climat ». À travers un jeu de cartes interactif, les participant·es explorent les causes et conséquences du dérèglement climatique. Ces fresques animées par des collaborateur·rices des tl favorisent la discussion, encouragent le débat et la réflexion personnelle, en soulignant des actions concrètes qui peuvent être adoptées au quotidien. Le jeu est complété par des cartes spécifiques aux activités et projets des tl. En 2024, deux fresques du climat ont réuni une quinzaine de personnes.

« DES MESURES À MA MESURE »

Dans le but de renforcer l'engagement de chacun·e, l'entreprise a lancé à l'interne sa première campagne écogestes sous le slogan « Des mesures à ma mesure ». Cette initiative invite à adopter des comportements écoresponsables au quotidien, tels que la gestion de la consommation de l'électricité, la réduction du gaspillage de papier et le tri des déchets.

DEUX DÉFIS POUR PROMOUVOIR LA MOBILITÉ DOUCE

L'année 2024 a également été marquée par deux défis visant à mettre en avant la mobilité active et la santé au travail. Au printemps, BikeToWork a réuni 63 collaborateur·rices qui ont parcouru 22'304 kilomètres pour se rendre au travail. Et, en automne, 93 personnes se sont motivées pour le défi podomètre en marchant tous les jours. Ensemble, sur un mois, elles ont parcouru 15'000 kilomètres à pied.

En parallèle, des infrastructures se développent pour soutenir ces pratiques durables. Une première flotte de vélos partagés a été déployée au centre administratif de Perrelet et sur le site de la Borde ( chapitre Innovation, page 56).



panneaux solaires posés sur le toit
du garage-atelier du futur tramway



trolleybus à batterie commandés
pour renouveler la flotte existante

Économie

Les tl jouent un rôle économique important dans l'agglomération lausannoise qui concentre emplois, logements, infrastructures, services et offres culturelles et sportives au cœur du canton de Vaud. Très active sur le marché du travail, l'entreprise emploie près de 1900 personnes dans des métiers spécialisés et variés. Elle est également pourvoyeuse de mandats et marchés confiés à l'économie locale. Enfin, le succès de l'offre de transports publics mise à disposition sept jours sur sept en collaboration avec les collectivités publiques contribue à la prospérité et l'attractivité économique de la région.

Les tl, entreprise de transports publics concessionnée

L'organisation performante des déplacements constitue aujourd'hui un facteur d'attractivité et de compétitivité majeur pour les entreprises et les collectivités publiques au sein de l'agglomération. La maîtrise et le développement de transports publics efficents et fiables créent de la valeur sur un plan économique tout en contribuant activement aux enjeux climatiques en favorisant le report modal. En tant qu'entreprise concessionnée, les tl opèrent dans un secteur d'activité névralgique qui fait l'objet d'un financement important de la part des autorités. Les communes, le Canton et la Confédération prennent en charge les coûts non-couverts des transports par les indemnités d'exploitation. Ces contributions, auxquelles s'ajoutent quelques revenus accessoires (publicité, revenus locatifs, prestations de services, etc.), permettent aux client·es de ne payer que 30 à 40 % en moyenne du coût réel de leur transport.

Une activité soutenue par les communes, le Canton et la Confédération

Les prestations de transports publics sont commandées aux tl de manière différenciée selon les lois et règlements applicables à l'activité de transports de personnes.

Définitifs commanditaires contribuent aux différents types de lignes, qui elles-mêmes appartiennent à des types de trafic distincts. En 2024, les indemnités d'exploitation portées par les collectivités publiques se montent à 212 millions de francs, alors que le total des charges de l'entreprise atteint 374 millions de francs. ([chapitre Renseignement statistiques](#), page 61).

Les quatre lignes de bus du trafic régional voyageurs exploitées en 2024 par les tl (54, 56, 58 et 60) font l'objet d'offres formelles établies tous les deux ans et acceptées par la Confédération et le Canton. Sur la base de ces offres financières, ces deux commanditaires versent des indemnités d'exploitation aux tl pour compenser la part des coûts qui n'est pas couverte par les recettes. En fin d'année, la différence entre ces versements et les comptes arrêtés viennent alimenter ou diminuer des réserves dédiées à ces lignes. En 2024, les recettes du trafic régional de voyageurs ont couvert 18 % de ses coûts.

Les lignes de bus du trafic urbain sont l'objet d'un soutien conjoint des 15 communes de l'agglomération urbaine et du Canton, lesquels supportent ensemble chaque année la part des coûts non couverts par les recettes. En 2024, le taux de couverture des lignes de bus urbaines s'établissait à 31 %.

Concernant le trafic urbain en site propre (composé des métros m1 et m2 ainsi que du tram bientôt en service), le Canton couvre chaque année la part des coûts non couverts par les recettes, part à laquelle il fait ensuite contribuer les communes pour un taux de 30 % du total. En 2024, le taux de couverture du trafic urbain en site propre s'établit à 44 % (52 % pour le seul m2).

« Les tl et leurs commanditaires accompagnent la croissance démographique et économique de l'agglomération lausannoise. »

À ces trois principaux types d'activité s'ajoutent quelques prestations non concessionnées, comme le service de transport à la demande effectué pour le compte des collectivités ou d'entreprises. Ces activités sont limitées, encadrées légalement, et doivent se subvenir à elles-mêmes en couvrant leurs propres coûts. Elles ont pour objet d'optimiser les ressources de l'entreprise et de développer des économies d'échelle, pour réduire la part des coûts à la charge des commanditaires et des client·es.

En synthèse, le taux de couverture global de l'entreprise (qui inclut l'ensemble des recettes et des coûts) atteint 43 % en 2024.



Financer les projets d'investissements aujourd'hui, pour construire les actifs de demain

Les tl et leurs commanditaires accompagnent la croissance démographique et économique de l'agglomération lausannoise en anticipant les futurs besoins d'infrastructures et en planifiant les augmentations de capacités, les changements technologiques et les développements majeurs du réseau tl, au travers de «grands projets». Ces projets fonctionnent avec des phases d'investissement durant lesquelles l'entreprise construit ses actifs de demain. Ce sont ces projets qui ont permis la création des métros m1, puis m2, et se concrétisent aujourd'hui avec la réalisation du tram t1.

Les investissements de ces projets d'infrastructures sont conséquents et s'inscrivent sur de nombreuses années. Ce sont les collectivités publiques qui fixent les règles de financements, octroient les crédits, les garanties d'emprunt ou différents types de prêts.

Sur l'année écoulée, les investissements pour les grands projets ont notamment inclus la réalisation de la première phase du tramway t1 et les études du métro m3 ([chapitre Offre](#), page 30), pour des dépenses d'investissement dépassant 115 millions en 2024 sur ces deux projets seulement. En 2024, une demande de crédit a été déposée par le Conseil d'État pour financer la deuxième étape du tramway. Le gouvernement a également annoncé qu'il allait

soumettre au Grand Conseil courant 2025 des projets de décrets pour la modernisation et le renouvellement des automatismes du m2, ainsi que pour la poursuite des études du futur m3. À horizon 2040, les grands projets planifiés par l'entreprise pourraient représenter des investissements cumulés d'un total d'environ 4.5 milliards de francs.

Un impact économique local d'envergure

En 2024, un contexte socio-économique global fragile et la dépendance de nombreux partenaires à des facteurs non-maîtrisés (manque de main d'œuvre, raréfaction des matières premières, fragilité des chaînes d'approvisionnement) ont rendu certaines activités plus complexes. L'entreprise a tout de même avancé sur de nombreux dossiers et été active sur les marchés publics.

En tant que mandataire, les tl sont clients de nombreuses entreprises et génèrent une activité économique locale et internationale substantielle, notamment au travers de ses achats de biens et de services. En 2024, les tl ont ainsi consommé un montant de l'ordre de 250 millions de francs, dont 96% ont été réalisés auprès de fournisseurs suisses et 77% auprès d'entreprises vaudoises, soit environ 194 millions de francs réinjectés dans l'économie locale.

Des solutions concrètes pour les entreprises

En favorisant l'usage des transports publics dans le cadre professionnel, les tl amènent une contribution décisive au report modal de la voiture individuelle vers les transports publics.

EN PARTENARIAT AVEC LES COMMUNES

Les communes de l'Ouest lausannois, en étroite collaboration avec le Canton de Vaud et Lausanne Région, ont organisé en 2024 une rencontre sur la thématique des plans de mobilité des entreprises. Le but est de les accompagner dans leurs efforts pour faciliter la mobilité de leurs collaborateur·rices. Les tl ont été invités à présenter leurs services spécialisés. À travers une plateforme en ligne, les entreprises peuvent gérer de manière efficace et autonome les avantages collaborateur·rices pour les transports publics. Cette offre s'adresse tant aux PME qu'aux grandes entreprises. Parmi les solutions proposées pour les déplacements pendulaires ou ponctuels dans l'agglomération, les entreprises peuvent gérer l'émission de cartes journalières, d'abonnements, de bons de réduction ou de billets de groupe.

ÉCHANGE DE BONNES PRATIQUES

Plusieurs grandes entreprises travaillent avec les tl pour favoriser les déplacements professionnels et privés de leur personnel. Au changement horaire du 15 décembre 2024, les tl ont convié leurs partenaires présents dans l'ouest de l'agglomération à un événement au centre clientèle de Renens pour les informer des opportunités offertes par le nouveau statut de la gare de Renens ([chapitre Offre](#), page 30). Ces entreprises et institutions ont pu échanger sur leurs expériences et initiatives en matière de plans de mobilité d'entreprise et faire des propositions concrètes de développement de services et solutions.

GESTION DES BONS POUR LES JEUNES ET LES SENIORS

Les tl conseillent et soutiennent également les collectivités qui souhaitent mettre en œuvre des subventions de transports publics pour leur population. La gestion de la commande et la création des bons peuvent se faire en ligne directement depuis un compte dédié. Les bénéficiaires (enfants, jeunes et seniors) doivent ensuite les faire valoir auprès des tl. En 2024, plus de 26'000 bons «école» ou «Plan climat» ont été utilisés pour acheter des abonnements.

DES SOLUTIONS DE TRANSPORT À LA DEMANDE

En 2024, les tl ont effectué près de 9'000 kilomètres pour le compte de communes ou d'entreprises, au titre de transport à la demande. En plus des traditionnelles lignes spéciales Nuit des Musées, ils ont notamment assuré le service de transport à l'occasion de la visite du Conseil d'État dans le district de Lausanne en mai. Ils ont également mis en place un réseau spécial pendant la durée du Paléo Festival au départ de la gare de Lausanne pour garantir la rentrée des festivalier·ères en provenance des trains spéciaux affrétés par les CFF.

26'000

**bons «école» ou «Plan climat»
utilisés pour acheter des abonnements**

Social

L'engagement des tl pour faire vivre la communauté des personnes à besoins spécifiques qu'elle a créée s'est poursuivi en 2024 avec des actions concrètes sur le terrain. Les tl s'efforcent également de sensibiliser, protéger et accompagner leurs client·es et collaborateur·rices face à des problématiques de société telles que incivilités, drogue et harcèlement de rue qui perturbent parfois l'usage attendu des transports publics.

Collaboration avec la Fédération Suisse des Aveugles

Les tl travaillent étroitement avec des associations représentant les intérêts de personnes à besoins spécifiques, ainsi qu'avec les personnes concernées pour mieux comprendre leurs besoins et faciliter l'accessibilité au réseau.

En mars 2024, une journée d'échanges avec la Fédération Suisse des Aveugles et malvoyants (FSA) a été organisée. Une première visite était consacrée à la présentation des mesures d'accompagnement clientèle et d'assistance dans le m2 à la station *Lausanne, Flon*. Les personnes présentes ont été rassurées de découvrir que, même si le métro fonctionne sans conducteur·rices, du personnel est présent sur la ligne et des bornes d'appel sont disponibles dans les stations et les rames. La suite s'est déroulée dans le dépôt de bus de Perrelet où les participant·es ont pu repérer l'emplacement des boutons et des places assises à privilégier selon les types de véhicules. La journée s'est clôturée par une séance d'échange avec des collaborateur·rices travaillant sur le terrain pour identifier des pistes d'amélioration.

Solidarité

En fin d'année, les tl ont tenu à souligner leur engagement social et inclusif en mettant en avant la collaboration avec la Croix-Rouge vaudoise dans le cadre de leur campagne de voeux de fin d'année.

Depuis 2022, ce partenariat a permis de créer un service d'assistance sur mesure et entièrement gratuit. Grâce aux bénévoles formés par l'association, les voyageur·euses peuvent être accompagné·es du lundi au vendredi de 8h à 18h de leur domicile à leur destination finale. Les bénéficiaires peuvent monter et descendre des véhicules en toute sérénité, s'orienter dans les espaces publics et naviguer sur le réseau de transport. Ces trajets deviennent des moments de convivialité et d'échanges humains, prouvant qu'il est possible de relier réseau de transport à réseau de solidarité.

La campagne de voeux de fin d'année s'est aussi invitée sur le réseau avec plusieurs actions menées pour remercier et souhaiter de joyeuses fêtes à notre clientèle ([chapitre Expérience client·es](#), page 18). La Fondation Delafontaine, une organisation qui accompagne les personnes en situation de handicap mental dans leur quête d'autonomie, a fabriqué quelque 4000 biscuits pour les tl qui les ont distribués à la clientèle, ainsi qu'au personnel.

Engagements et réseautage

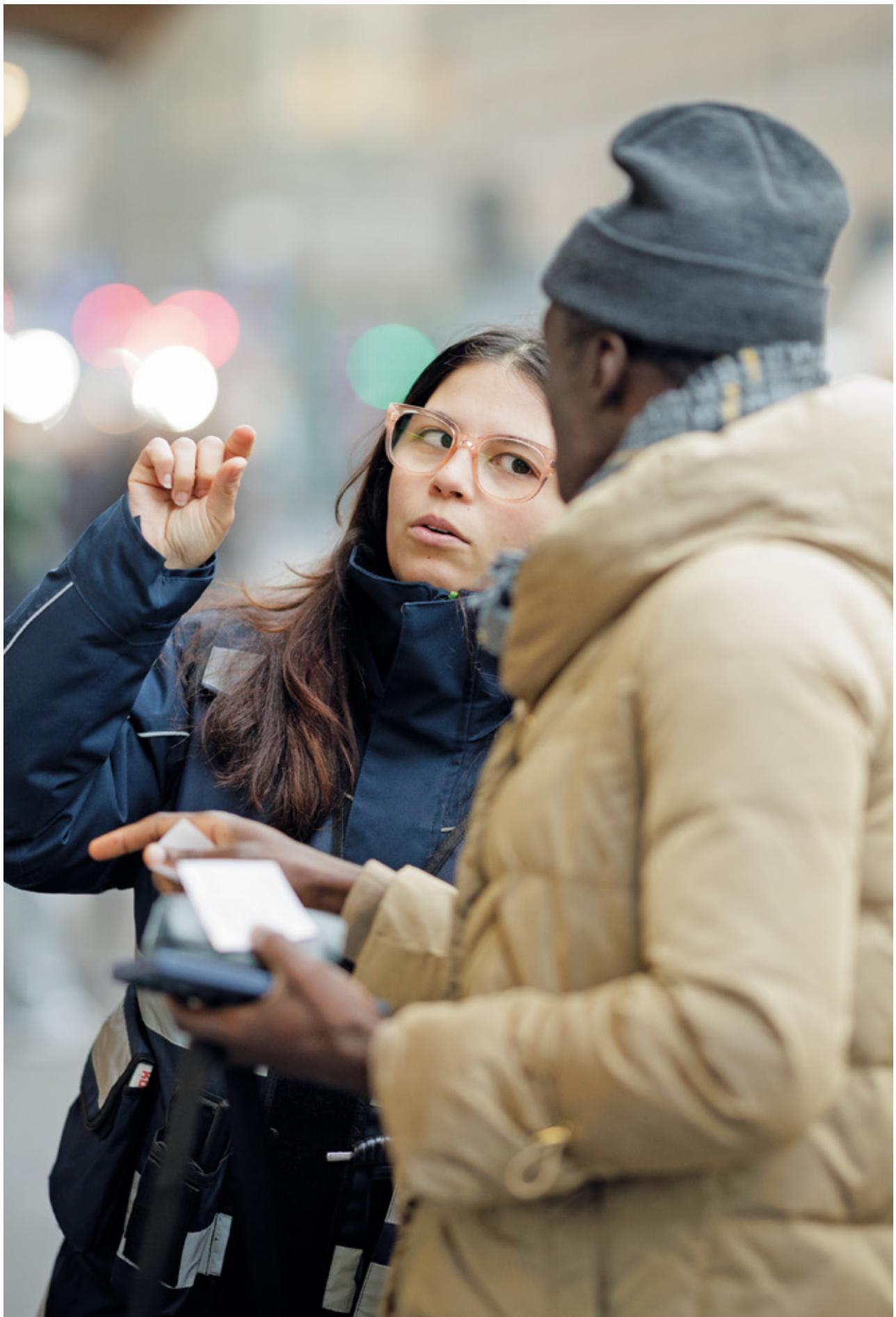
Les tl s'investissent pour la diversité et l'égalité des genres en favorisant un environnement de travail respectueux et équitable ([chapitre Expérience collaborateurs·rices](#), page 24). L'augmentation de la part des femmes dans l'entreprise progresse chaque année, lentement mais sûrement.

« Les tl s'investissent pour la diversité et l'égalité des genres en favorisant un environnement de travail respectueux et équitable »

Les tl vont à la rencontre des candidates qui n'auraient peut-être pas envisagé une carrière professionnelle dans les transports publics. En 2024, les tl étaient présents au *Women's Contact Day* au Swiss Tech Convention Center à Ecublens. Cet événement rassemble 300 étudiantes et jeunes diplômées des hautes écoles. Elles viennent s'entretenir avec des entreprises qui souhaitent recruter des talents féminins. Les tl sont également partenaires de l'association Découvrir, qui œuvre pour l'insertion des femmes migrantes sur le marché du travail romand, de la Fondation Pacte, engagée pour la mixité en entreprise.

Dans le cadre d'une collaboration avec l'association *MOD-ELLE*, une dizaine de collaboratrices volontaires participe sur leur temps de travail à des visites dans des établissements scolaires pour parler de leurs métiers. Ces échanges permettent de faire découvrir aux élèves de la 1P à la 8P les multiples possibilités professionnelles, mais aussi de lutter contre les biais de genres.

En 2024, les tl ont participé à un événement organisé par la Fondation IPT active dans l'orientation et la réinsertion professionnelle. Les *Career Hub* sont l'occasion pour les personnes de 50 ans et plus d'échanger avec des recruteur·euses et de recevoir des conseils pour valoriser leur expérience.



SENSIBILISER LES PLUS JEUNES

Les tl accueillent chaque année une cinquantaine d'enfants de collaborateur·rices dans le cadre de la journée « Oser tous les métiers », organisée par le Canton de Vaud. Destinée aux élèves entre 10 et 12 ans, cette initiative encourage la découverte de métiers hors des clichés, sans se limiter aux secteurs traditionnellement générés féminins ou masculins.

En 2024, deux activités étaient proposées aux enfants : une visite guidée de l'entreprise ainsi qu'un atelier pour les sensibiliser aux stéréotypes de genre. Ce dernier leur a permis de partager leur point de vue d'enfant sur trois catégories de métiers exercés aux tl : la maintenance, la conduite et le travail dans les bureaux.

Se sentir en sécurité sur le réseau tl

Alors que les incivilités dans l'espace public sont toujours très présentes, les tl sont déterminés à garantir la sécurité de leurs client·es et de leur personnel. Parmi les initiatives mises en place en 2024, la généralisation d'une vitre de protection plus grande au poste de conduite est désormais appliquée à tous les nouveaux bus. Les tl ont également renforcé les patrouilles de l'agence de sécurité externe, en particulier sur le réseau nocturne et dans les points sensibles. Ces rondes induisent une présence rassurante. Le personnel de contrôle a été formé pour mieux gérer les situations d'agression et de post-agression à son encontre. À la clé, des recommandations pratiques sur les attitudes et le langage appropriés à adopter dans des cas complexes.

Parmi les problématiques de société qui en viennent à toucher les activités des tl dans l'espace public, il y a le trafic de drogue. Les tl collaborent avec la Police municipale de Lausanne qui patrouille fréquemment dans les zones sensibles. Certaines équipes de contrôle sont désormais également accompagnées de policiers en civil afin de garantir leur sécurité et celles des client·es.

Soutien aux victimes et témoins de harcèlement de rue

En 2024, les tl ont formé leurs conseiller·ères clientèle contrôle terrain (CCCT) à accueillir et soutenir les victimes de harcèlement de rue. Une vingtaine d'agent·es de sécurité de la société externe mandatée par les tl a également suivi cette formation. Toutes ces personnes ont ainsi reçu les bases adéquates pour recueillir, rassurer et renseigner les victimes ou témoins de telles situations. Ces premières dispositions d'attention ne se substituent cependant pas à l'action de la police, laquelle reste le seul contact en cas d'urgence ou de danger immédiat.

Les tl ont aussi élaboré un dépliant disponible dans les points de vente, ainsi que sur leur site internet. Ce document rappelle les étapes clés pour se mettre en sécurité, dire STOP et dénoncer les cas de harcèlement, via la plate-forme de signalement officielle de la Ville de Lausanne.

« Les tl sont déterminés à garantir la sécurité de leurs client·es et de leur personnel. »

Ces mesures de prévention complètent le dispositif déjà en place pour accompagner la clientèle dans ses déplacements de fin de journée et en soirée. Des patrouilles de sécurité sont présentes tous les jours dans le métro m2 et dans chaque bus du réseau nocturne. Leurs rondes s'étendent du jeudi soir au dimanche matin sur la ligne du métro m1 et sur la ligne du LEB.



Innovation

L'innovation aux tl prend des formes diverses et peut gagner tous les domaines d'activités de l'entreprise en fonction des questions ou défis à relever. Elle prend la forme de projets pilotes ou amène des pistes d'amélioration ou d'accélération à des pratiques déjà en place. Penser différemment permet déjà très souvent de faire une différence. À l'exemple en 2024 des objets perdus dans les transports publics que l'on retrouvera peut-être bientôt plus facilement.



Gestion des objets trouvés

Cette initiative se base sur une première exploration menée en 2021. Elle avait montré que le processus actuel est chronophage pour les collaborateur·rices et que l'externalisation du service de recherche et de restitution n'offre pas une expérience optimale à notre clientèle.

Les tl traitent environ 5000 objets trouvés par année. Ils sont répertoriés manuellement par le personnel de terrain ou de conduite. Les objets de valeur (téléphones, porte-monnaie, lunettes de vue, clés codifiées, etc.) sont transmis, 24 heures après la découverte, à la centrale des objets trouvés des CFF à Berne. Les autres objets sont conservés aux tl pendant une durée d'un mois.

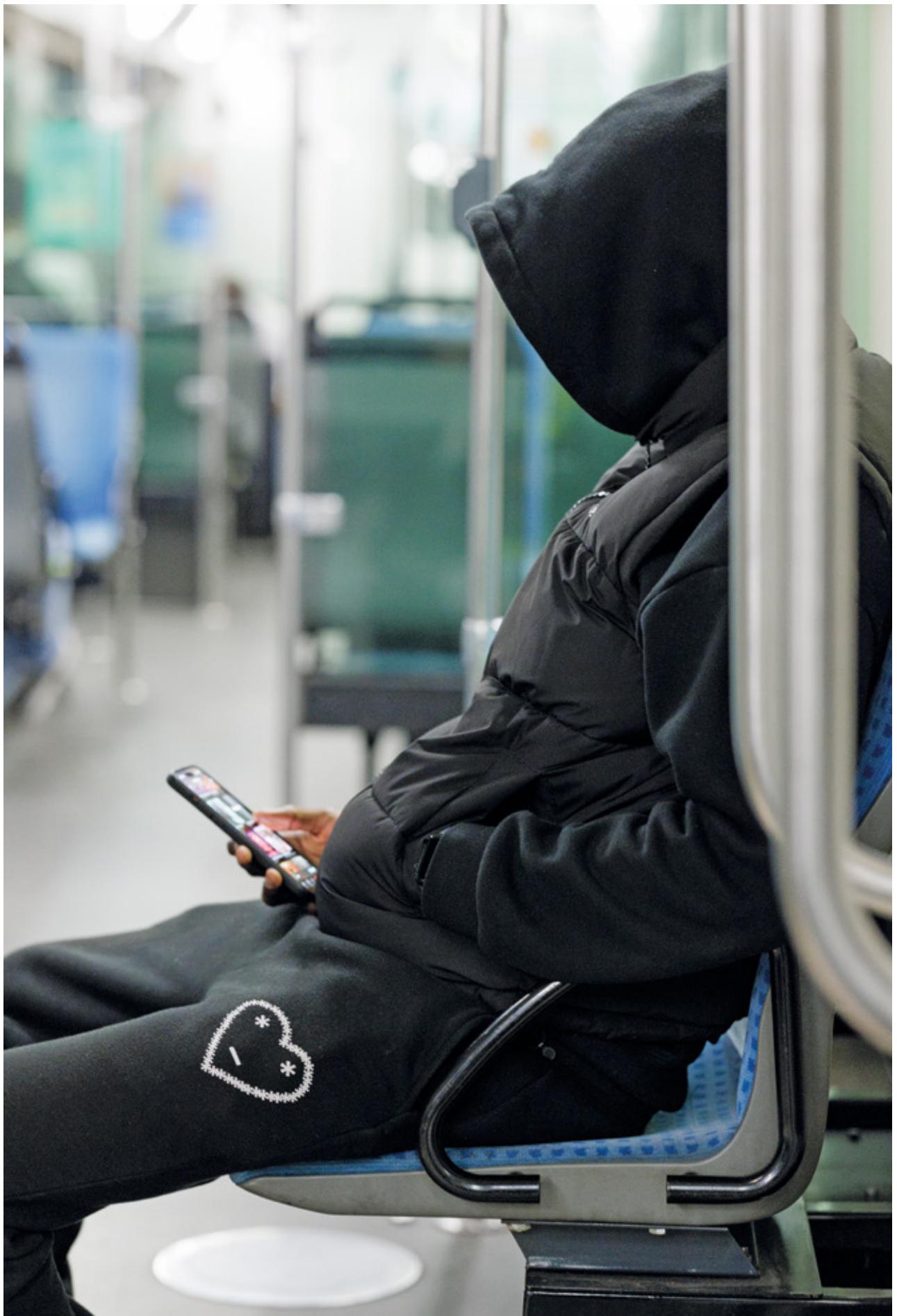
En 2024, un prototype d'application et d'interface web a été designé et testé par les tl, tandis que son développement digital a été réalisé en collaboration avec OpenIT, le centre de compétence dédié aux solutions digitales de la Coopérative Moviplus ([œil chapitre Gouvernance, page 12](#)). La solution permet d'effectuer la déclaration et la gestion d'objets trouvés en intégrant de l'intelligence artificielle générative et d'avoir un suivi en temps réel. En septembre, une trentaine de collaborateur·rices a participé au test sur le terrain.

Le pilote a permis de valider la solution et de démontrer sa pertinence opérationnelle. Il a également mis en lumière des prérequis techniques, organisationnels et humains à prendre en compte pour une mise en œuvre optimale. Le temps de travailler sur ces éléments, le déploiement pourrait être envisagé pour 2026.

Nouvelle autonomie pour les malvoyant·es

Les tl participent au projet de navigation indépendante pour les malvoyant·es (nim), développé en collaboration avec Biped, Urbagestion, et soutenu par SyNNergy (Innovaud). Cette innovation vise à permettre aux personnes malvoyantes de se déplacer de manière autonome sur des trajets non habituels. Le dispositif proposé est un harnais équipé de capteurs qui émet un signal sonore, semblable à un « bip » de recul, pour avertir l'utilisateur·rice des obstacles sur son chemin.

Le trio compte sur ses expertises complémentaires: Biped, startup basée à Épalinges, développe le harnais, les tl mènent des essais pour rendre compatible la technologie avec le déplacement en transports publics et Urbagestion apporte son expertise et connaissances dans la technique des bâtiments afin de favoriser la navigation en intérieur. En fin d'année, les tl ont accueilli l'équipe de projet afin de réaliser les premiers tests sur leur réseau.



Une formation pour stimuler l'entrepreneuriat et l'innovation

En 2024, la formation en management entrepreneurial et innovation leadership tl s'est poursuivie. Le volet pratique de cette formation repose sur la conception et la mise en œuvre d'un projet innovant dans l'entreprise. Les participant·es tl à la « promotion 2023-2024 », ont œuvré aux projets suivants :

VÉLOS ÉLECTRIQUES EN LIBRE-SERVICE

Un groupe a mis en place une nouvelle offre de mobilité pour le personnel en mettant à disposition une flotte de vélos électriques en libre-service au centre de Perrelet et au dépôt de la Borde. Gratuite les premières 24 heures, l'utilisation des vélos est possible à la fois pour les déplacements professionnels et privés. Au cours des trois premiers mois, 200 utilisateur·rices ont testé le service et 140 déplacements ont été effectué en moyenne chaque semaine. Toutes les catégories du personnel sont représentées avec 35% des déplacements effectués par des collaborateur·rices de la conduite. L'engouement pour le service a convaincu l'entreprise de pérenniser le projet et de l'étendre progressivement à d'autres sites.

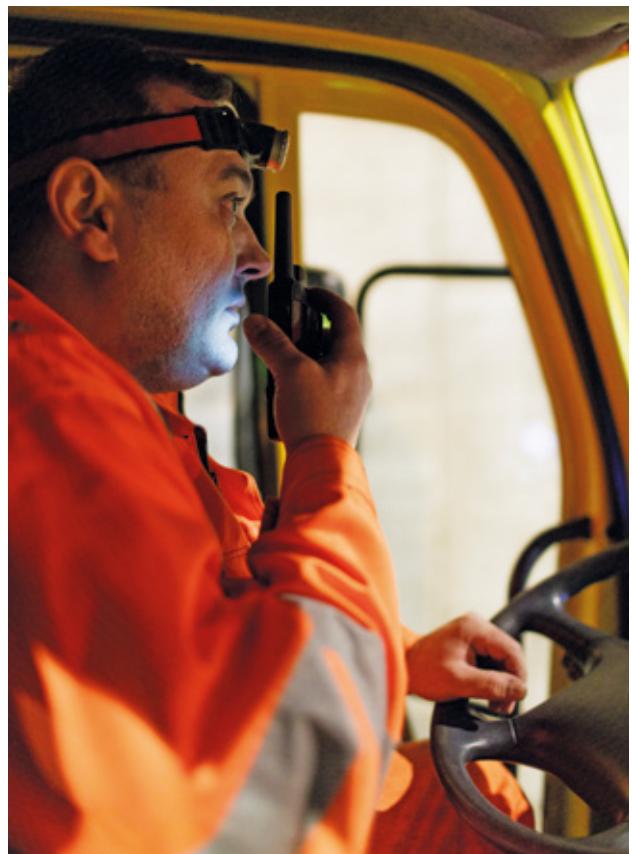
GESTION AMÉLIORÉE DES ABSENCES PLANIFIÉES

Pour une entreprise comme les tl, active quasiment 24/7, le respect de la loi sur la durée de travail (LDT) est fondamental. Un groupe a eu l'idée de créer un outil simple pour que les managers puissent visualiser, projeter et comptabiliser les congés vacances ou récupération d'heures de leurs collaborateur·rices. En fonction de la taille de l'équipe, ces tâches pouvaient être fastidieuses pour le manager qui devait vérifier chaque cas individuellement. La digitalisation libère du temps au manager, ainsi qu'au service en charge du suivi et permet un gain d'efficacité.

RÉCOLTE D'AVIS IMMÉDIAT

Les tl mènent régulièrement des enquêtes auprès de la clientèle, en collaboration avec des prestataires externes ([chapitre Expérience client·es](#), page 18). Pour permettre la comparaison d'une enquête à l'autre, les questions sont les mêmes et portent sur des sujets généraux : qu'en-est-il lorsque l'entreprise souhaite un retour immédiat sur un nouveau service ? Un groupe a testé une solution de QR code placé dans les véhicules qui invitent les client·es à donner leurs avis et exprimer leurs commentaires. Une première expérience a été menée en octobre sur la ligne 24 pour sonder la clientèle au sujet des nouveaux bus électriques. Une centaine de personnes a scanné le code pour ensuite remplir le formulaire en ligne ([chapitre Environnement](#), page 44).

« Penser différemment permet déjà très souvent de faire une différence. »





Renseignements statistiques



Fréquentation

2022

2023

2024

Voyageur·euses transporté·es (en milliers)

Trolleybus et autobus (trafic urbain)	62'083	70'743	74'091
Service nocturne (trafic urbain)	66	90	104
Métro m1 (trafic urbain en site propre)	13'932	14'928	15'207
Métro m2 (trafic urbain en site propre)	32'889	35'337	36'107
Total urbain	108'970	121'098	125'508
Autobus (trafic régional voyageur)	1388	1453	1560
Total service de ligne	110'358	122'551	127'068
Taxibus (trafic urbain)	85	22	21
Total (hors LEB)	110'443	122'573	127'089
Train R20 (LEB – trafic régional voyageur)	3791	3759	4104
Total (avec LEB)	114'234	126'332	131'193

Voyageur·euses-kilomètres (en milliers)

Trolleybus et autobus (trafic urbain)	123'478	138'765	145'311
Service nocturne (trafic urbain)	324	485	504
Métro m1 (trafic urbain en site propre)	44'366	47'314	47'627
Métro m2 (trafic urbain en site propre)	50'445	54'467	55'591
Total urbain	218'613	241'031	249'033
Autobus (trafic régional voyageur)	9338	9946	10'612
Total service de ligne	227'951	250'977	259'644
Taxibus (trafic urbain)	451	70	68
Total (hors LEB)	228'402	251'047	259'712
Train R20 (LEB – trafic régional voyageur)	23'000	28'216	29'696
Total (avec LEB)	251'402	279'263	289'408

Tous les résultats 2024 du LEB figurent dans le rapport annuel de la Compagnie.

Offre de transport

2022

2023

2024

Kilomètres parcourus (en milliers)

	2022	2023	2024
Trolleybus	4494	5042	5060
Autobus	8747	8613	8902
E-bus	0	17	266
Minibus	650	663	670
Rames m1	1429	1424	1406
Rames m2	1340	1340	1354
Total (hors LEB)	16'660	17'099	17'658
Train R20 (LEB)	904	1194	1162
Total (avec LEB)	17'564	18'293	18'820

Nombre de lignes exploitées

	2022	2023	2024
Trolleybus (trafic urbain)	10	11	11
Autobus (trafic urbain)	25	22	22
E-bus (trafic urbain)	0	1	1
Autobus (trafic régional voyageur)	4	4	4
Service nocturne (trafic urbain)	6	6	6
Total route	45	44	44
Métros m1/m2 (trafic urbain en site propre)	2	2	2
Train R20 (LEB – trafic régional voyageur)	1	1	1
Total	48	47	47

Longueurs des lignes exploitées (en km)

	2022	2023	2024
Trolleybus (trafic urbain)	59,1	74,5	74,5
Autobus (trafic urbain)	122,4	121,1	123,1
E-bus (trafic urbain)	0,0	5,7	5,7
Métro m1 (trafic urbain en site propre)	7,8	7,8	7,8
Métro m2 (trafic urbain en site propre)	5,9	5,9	5,9
Autobus (trafic régional voyageur)	78,7	52,2	52,2
Service nocturne (trafic urbain)	78,3	75,2	75,2
Total (hors LEB)	352,2	342,4	344,4
Train R20 (LEB – trafic régional voyageur)	23,5	23,5	23,5
Total (avec LEB)	375,7	365,9	367,9

2022 2023 2024

Parc de véhicules (en nombre)

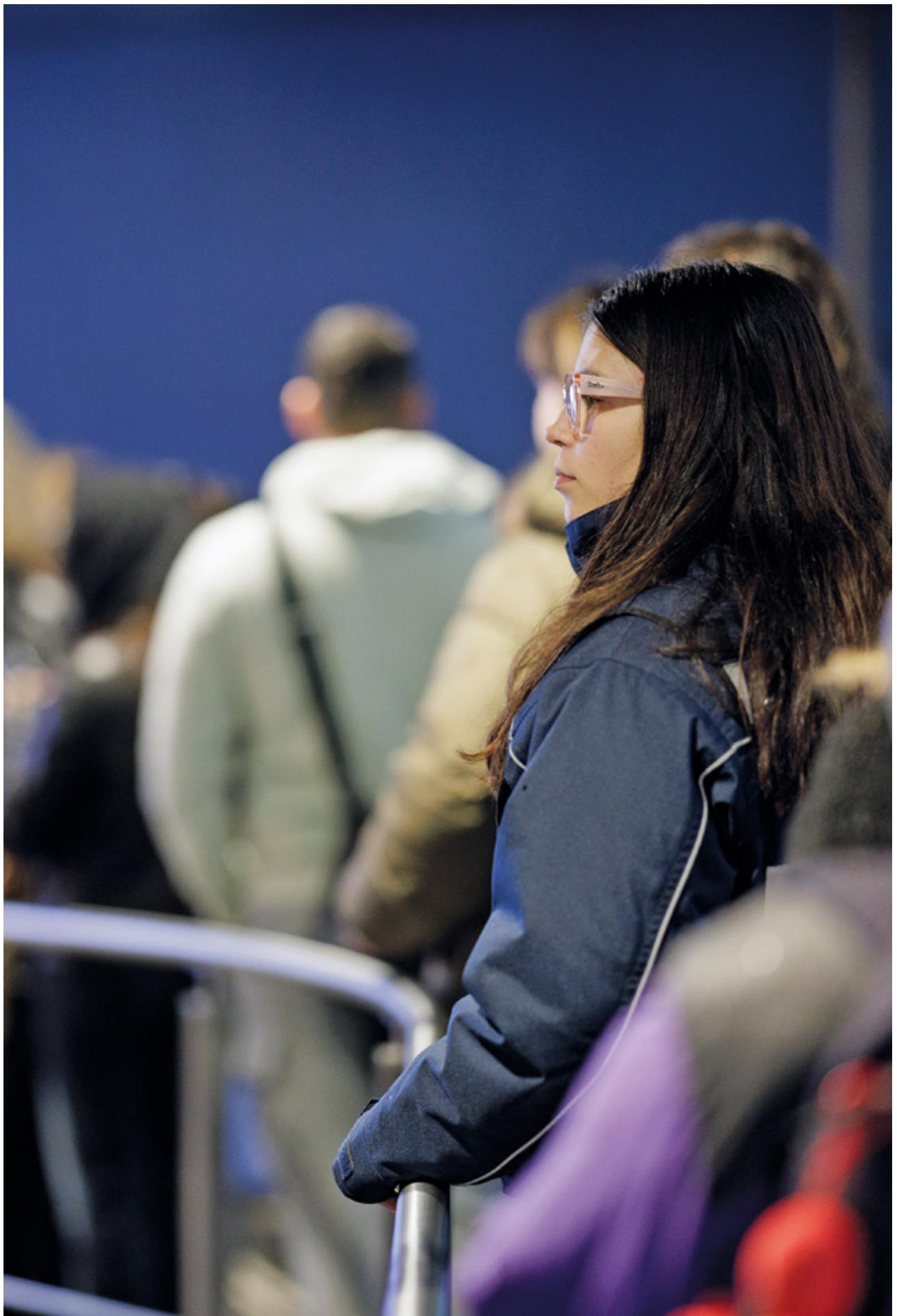
Trolleybus articulés	59	59	59
Trolleybus articulés à batterie	15	29	29
Trolleybus doubles articulés	12	12	12
Autobus articulés	87	87	87
Autobus électriques	0	5	5
Autobus hybride	12	12	12
Autobus moyens	13	13	13
Autobus	22	22	22
Autobus 2 étages	13	13	13
Minibus	15	15	15
Total véhicules routiers	248	267	267
Âge moyen du parc de véhicules routiers*	6,3	7,3	8,3
Part de véhicules routiers électriques (en%)	35	39	39
Rames métro m1	22	22	22
Âge moyen de la flotte du m1*	26,4	27,4	28,4
Rames métro m2	18	18	18
Âge moyen de la flotte du m2*	13,3	14,3	15,3
Rames train R20 (LEB)	16	16	16
Âge moyen de la flotte du LEB*	7,2	8,2	9,2
Total véhicules ferroviaires	56	56	56
Total véhicules routiers et ferroviaires	304	323	323

Places-kilomètres (en milliers)**

Trolleybus	655'342	870'583	850'260
Autobus	1'038'751	841'407	844'503
E-bus	0	26'001	26'421
Minibus	16'257	15'199	15'177
Rames m1	456'538	421'210	359'724
Rames m2	294'823	295'900	295'900
Total (hors LEB)	2'461'711	2'470'300	2'391'985
Train R20 (LEB)	146'692	153'760	153'432
Total (avec LEB)	2'608'403	2'624'060	2'545'417

* La méthode de calcul de l'âge moyen des véhicules a été modifiée en 2024. Les valeurs 2022 et 2023 ont été adaptées.

** Nombre de places assises selon les directives de l'OFT multiplié par les kilomètres parourus



Ressources humaines

2022

2023

2024

Effectifs (EPT)

Direction	9	9	9
Exploitation	468,5	469,4	480,2
Conduite	890,4	894,7	931,3
Administration et encadrement	313,3	320,0	329,4
Jeunes professionnel·les en formation	54,3	56,8	60,4
Total	1734,5	1749,9	1810,3

Évolution de l'effectif

Nombre de collaborateur·rices total	1793	1808	1873
Part des femmes (en %)	16,7	16,7	17,6
Part du personnel de conduite (en %)	60,6	51,1	51,1
Part des femmes dans l'effectif conduite (en %)	8,35	9,2	9,8
Nombre de nationalités	59	56	57
Part de temps partiel (en %)	11,4	11,9	12,7
Ancienneté (en année)	10,1	9,9	9,7

Nombre de collaborateur·rices par groupe d'âge

15-25 ans	100	85	93
25-35 ans	382	389	415
35-45 ans	510	540	546
45-55 ans	461	475	495
55-60 ans	195	187	183
60-65 ans	149	132	141

Recrutement

Nombre engagement	206	184	227,0
Engagement personnel conduite (en %)	38,6	43,5	43,6

Jeunes professionnel·les en formation

Nombre des jeunes professionnel·les en formation	55	53	55
Nombre de stagiaires Haute Ecole	8	16	19
Part des femmes (en %)	25,4	23	26
Nombre de personnes communauté apprentissage	95	103	102
Nombre de métiers qui offre un apprentissage aux tl	13	13	14

Service clientèle et vente	2022	2023	2024
Nombre de requêtes service clientèle (email, réseaux sociaux, téléphone)	29'896	37'458	41'634
Nombre de visites centres clientèle tl	174'888	178'571	177'383
Nombre de billets vendus (<i>Mobilis</i>)	7'662'417	7'308'272	7'286'132
Part vendus via canaux digitaux (en %)	59,0	58,8	57
Nombre d'abonnements vendus (<i>Mobilis</i>)	401'368	450'367	447'031
Part vendus via canaux digitaux (en %)	43,5	45,7	49,5

Contrôle de titres de transports

Nombre de client·es contrôlé·es	734'208	811'948	808'420
Nombre de constats établis	37'599	48'807	47'255
Abonnements oubliés (en %)	16,4	18,1	23,3
Taux de resquille (en %)	4,3	4,9	4,5

Finances	2022	2023*	2024
Compte de résultat (en milliers)			
Produits des transports	99'396	107'063	109'163
Prestations internes pour investissements	7424	9079	10'616
Autres produits	33'650	34'498	34'067
Produits financiers	408	341	266
Produits exceptionnels	3180	10'226	8065
Indemnité d'exploitation	181'969	198'813	212'156
Total des produits	326'028	360'019	374'333
Charges d'exploitation (inclus les amortissements)	321'134	338'941	353'488
Charges financières	4775	6671	4901
Charges exceptionnelles	1440	8414	16'877
Attributions/Utilisations réserves	-1321	5993	-933
Total des charges	326'028	360'019	374'333
Taux de couverture (en %)	44,4	44,8	43,3

* Dans les états financiers 2024, certains reclassements ont été effectués sur l'année 2023 à des fins de comparaison, toutefois sans aucun impact sur le compte de résultat ni sur les fonds propres.

Énergie	2022	2023	2024
Consommation de carburant diesel (en litres/100 kms)	49,6	50	50,8
Consommation d'électricité dans les bâtiments (en MWh)	2791	2678	2748
Consommation de chaleur dans les bâtiments (en MWh)	2678	2389	2289
Consommation énergétique trolleybus (kWh/km)	2,84*	2,67*	2,67
Consommation énergétique autobus (kWh/km)	4,75**	4,55**	4,61
Consommation énergétique e-bus (kWh/km)	n/a	n/a	0,94
Consommation énergétique système métro m1 (en kWh/km)	4,16	4,42	4,46
Consommation énergétique système métro m2 (kWh/km)	7,81	7,37	7,66
Consommation énergétique système train LEB (kWh/tonne brut km)	0,08	0,08	0,084
Part des voyageur·euses transportés par des véhicules électriques (bus et métros) en %	75	73	74
Empreinte carbone tl (tonne CO ₂ équivalent)	n/a	34'842	n/a

* Le périmètre de calcul de la consommation énergétique des trolleybus a été revu pour le rapport d'activité 2024. Il comprend la consommation de diesel des moteurs d'appoint. Les chiffres de 2022 et 2023 ont été recalculés ici pour permettre la comparaison avec 2024.

**Le périmètre de calcul de la consommation énergétique des autobus a été revu pour le rapport d'activité 2024. Il ne comprend plus la consommation de diesel des moteurs d'appoint des trolleybus. Les chiffres de 2022 et 2023 ont été recalculés ici pour permettre la comparaison avec 2024.

Répartition des voyageur·euses par ligne

Ligne	Type de ligne	Nb de voyageur·euses	Évolution 2023-2024
1	Trafic urbain	6'315'428	17,6%
2	Trafic urbain	3'818'702	3,6%
3	Trafic urbain	2'834'127	2,9%
4	Trafic urbain	2'673'874	-0,2%
6	Trafic urbain	4'788'126	3,9%
7	Trafic urbain	6'355'215	12,7%
8	Trafic urbain	4'858'278	7,8%
9	Trafic urbain	6'633'371	2,9%
13	Trafic urbain	285'170	3,6%
16	Trafic urbain	1'781'161	5,6%
17	Trafic urbain	3'661'170	-27,3%
18	Trafic urbain	5'405'856	5,4%
19	Trafic urbain	1'214'243	136,9%
20	Trafic urbain	966'981	18,6%
21	Trafic urbain	5'020'408	6,3%
23	Trafic urbain	169'901	-22,8%
24	Trafic urbain	859'776	5,7%
25	Trafic urbain	3'508'869	-1,0%
31	Trafic urbain	1'142'456	7,3%
32	Trafic urbain	1'467'435	6,2%
33	Trafic urbain	2'865'577	2,3%
35	Trafic urbain	129'451	29,2%
36	Trafic urbain	754'471	13,8%
38	Trafic urbain	395'672	7,1%
41	Trafic urbain	1'298'203	5,6%
42	Trafic urbain	468'524	-6,5%
44	Trafic urbain	37'644	n/a*
45	Trafic urbain	1'107'903	3,4%
46	Trafic urbain	643'649	-1,7%
47	Trafic urbain	1'127'570	3,8%
48	Trafic urbain	467'628	7,4%
49	Trafic urbain	186'339	8,8%
54	Trafic régional voyageur	502'595	17,6%
56	Trafic régional voyageur	26'301	20,7%

* mis en service en septembre 2024

Ligne	Type de ligne	Nb de voyageur·euses	Évolution 2023-2024
58	Trafic régional voyageur	168'862	4,8%
60	Trafic régional voyageur	862'694	2,4%
64	Trafic urbain	661'316	15,1%
68	Trafic urbain	151'157	11,5%
69	Trafic urbain	34'971	6,3%
m1	Trafic urbain en site propre	15'206'732	1,9%
m2	Trafic urbain en site propre	36'106'594	2,2%
N1	Trafic urbain	17'963	23,1%
N2	Trafic urbain	17'304	9,3%
N3	Trafic urbain	18'555	26,2%
N4	Trafic urbain	17'638	16,9%
N5	Trafic urbain	16'070	7,0%
N6	Trafic urbain	16'318	9,4%
(R20) LEB	Trafic régional voyageur	4'103'883	9,0%



Les organes dirigeants des tl

Les organes dirigeants des tl au 31 décembre 2024

L'Assemblée générale des actionnaires

L'Assemblée générale des actionnaires nomme les membres du Conseil d'administration, sauf celles et ceux désigné·es par le Conseil d'État et les Municipalités des communes (article 22), ainsi que l'organe de révision. Entre autres compétences, elle approuve le rapport annuel et les comptes.

Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration défend les intérêts de la société et surveille la bonne gestion conformément aux responsabilités des administrateur·rices et à leurs compétences inaliénables telles qu'énumérées par la loi à l'art. 716a CO.

Le Conseil d'administration est composé depuis le 20 décembre 2023 de 15 membres, représentant·es de l'État de Vaud (actionnaire majoritaire), des communes territoriales du réseau, d'un représentant du personnel.

Il est présidé depuis le 1^{er} juillet 2019 par **Mme Tinetta Maystre**, conseillère municipale à Renens, représentante de l'État de Vaud.

SONT MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DES TL:

Mme Tinetta Maystre
Conseillère municipale, Renens
Représentante de l'État de Vaud (Présidente)
Présidente du Conseil d'administration

M. Gil Reichen
Syndic de Pully
Vice-Président du Conseil d'administration

M. Thierry Amy
Syndic de Cugy
Représentant du réseau Ouest

M. Alain Barbey
Représentant de l'État de Vaud

M. Alexandre Brélaz
Conseiller municipal, Crissier

M. Jean-François Clément
Syndic de Renens

M. Jean-Claude Favre
Conseiller municipal, Belmont-sur-Lausanne
Représentant des communes finançant le trafic urbain

M. Thierry Gay-Crosier
Employé tl
Représentant des associations du personnel

Mme Florence Germond
Conseillère municipale, Lausanne

M. Grégoire Junod
Syndic de Lausanne

Mme Suzanne Le Bihan
Délégation de la Ville de Lausanne

M. Christian Maeder
Syndic d'Ecublens
Représentant des communes de Renens
Ecublens et Chavannes-près-Renens

M. Pierre André Meyrat
Représentant de l'État de Vaud

M. Alain Monod
Syndic d'Epalinges

M. Patrick Sutter
Conseiller municipal, Lutry

M. Eric Zingre
Conseiller municipal, Bussigny
Représentant des communes finançant le trafic urbain

Bureau du Conseil d'administration

Le bureau a pour mission de soutenir le Conseil d'administration dans la préparation et le suivi des séances et de gérer certains dossiers sur délégation du Conseil d'administration.

MEMBRES

Mme Tinetta Maystre, présidente

Mme Florence Germond

M. Gil Reichen

M. Patrick Sutter

Commission stratégie

La commission stratégie a pour mission de soutenir le Conseil d'administration et la direction générale dans l'élaboration, le suivi et l'évaluation de la stratégie de la société.

MEMBRES

Mme Tinetta Maystre, présidente

M. Alain Barbey

M. Grégoire Junod

M. Alain Monod

M. Gil Reichen

Commission audit et risques

La commission audit et risques a pour mission d'appuyer le Conseil d'administration et la direction générale dans l'exécution des obligations de haute surveillance que la loi, les statuts, la réglementation ainsi que les règlements et les directives internes attribuent à ce dernier, en particulier dans le domaine de l'établissement des états financiers, de la gestion et du contrôle des risques, du système de contrôle interne, de la conformité légale et réglementaire et des activités de révision externe. La commission audit et risques supervise la fonction d'audit interne.

MEMBRES

M. Jean-Claude Favre, président

M. Thierry Amy

M. Pierre André Meyrat

Commission RH et intégrité

La commission RH et intégrité a pour mission de soutenir le Conseil d'administration et la direction générale sur toutes les questions en lien avec la politique de la société en matière de ressources humaines et d'intégrité.

MEMBRES

M. Jean-François Clément, président

M. Christian Maeder

Mme Tinetta Maystre

Organe de révision

Mazars SA

Avenue Gratta-Paille 2
1018 Lausanne

La Direction générale au 31.12.2024

Le Conseil d'administration nomme les membres de la direction générale de l'entreprise.

La direction générale est composée de huit directeur·rices sous la conduite de la directrice générale **Mme Patricia Solioz Mathys**:

M. Marc Badoux

Directeur-adjoint
Stratégie, Gouvernance et Transformation d'Entreprise

M. David Blatter

Ressources Humaines et Services Partagés

M. Christophe Jemelin

Développement de l'Offre et Grands Projets

M. Giuseppe Luciano

Relations Clientèle

Mme Marylin Mermod Schülé a.i.

Mme Sabine Magnollay (dès le 01.03.2025)

Finances et Achats

M. Christophe Mohni

Exploitation

Mme Delphine Morlier

Route

M. Eric Zahnd

Ferroviaire

La Direction élargie au 31.12.2024

M. Julien Bauer

M. Jérôme Boutillier

M. Olivier Bronner

M. Nicolas Cabuil

Mme Elisabeth Canomeras

M. Mathieu Cazorla

M. Fabien Conte

M. Christian Cornioley

M. Christophe De Gaillande

M. Sébastien Duchesne

M. Frédéric Faivre

M. Samuel Fréchet

M. Cyril Galland

M. François Gugger

Mme Marie Anne Selma Guignard

Mme Ludmila Heitz

M. Vincent Jost

Mme Nathalie Karamoko

M. Cédric Lab

M. Brice Le Mentec

Mme Christine Maeder

M. Mathieu Menet

M. Martial Messeiller

M. Ekke Munz

M. Patrik Nikles

Mme Stéphanie Perrier

Mme Véronique Perriot

M. Quentin Roubaty

Mme Laura Ruzzin

M. Antoine Samaha

M. Guillaume Sterlin

M. Clemens Streit

M. Pascal Summermatter

M. Philippe Taillens

M. Petrus Vereecken

Mme Enza Verratti Lehmann



La Direction générale des tl pose, en avril 2025,
à l'intérieur du nouveau garage-atelier du tramway
en cours d'équipement avant sa mise en service
en 2026.

De gauche à droite:

David Blatter, Eric Zahnd, Sabine Magnollay, Christophe Jemelin, Patricia Solioz Mathys, Marc Badoux, Delphine Morlier, Giuseppe Luciano, Christophe Mohni

Impressum

Rédaction
Porte-Parolat tl

Graphisme
Plates-Bandes communication

Photographies
Céline Michel

Impression
PCL Presses centrales

Papier Genesis provenant
à 100 % de vieux papier issus
du circuit de recyclage, FSC,
Ange bleu, CO₂ neutral.



FSC
www.fsc.org
RECYCLE
Fabriqué à partir de
matériaux recyclés
FSC® C000000



