

Test des transports publics dans les villes européennes

Résultats: Il manque surtout de l'information

Pas mauvais, mais peut encore faire mieux. C'est ainsi que l'on pourrait résumer les résultats du dernier EuroTest sur les systèmes de transports publics effectué dans 23 villes européennes. Seulement deux villes obtiennent une évaluation insuffisante et très insuffisante. Toutes les autres sont cotées positivement. Neuf fois l'évaluation a été suffisante, onze fois bonne et même une fois très bonne. La ville ayant reçu la meilleure note est Munich. Des liaisons rapides dans la zone urbaine, beaucoup d'informations disponibles aux arrêts et dans les véhicules, un site web impressionnant et un bonus pour l'accessibilité propulsent la métropole bavaroise à la tête de ce classement. Le seul point négatif se situe dans les prix de ces mêmes transports.

C'est tout le contraire qui a été découvert à Zagreb. Cela commence dès l'aéroport qui ne dessert la ville que par bus. Les experts ont également dû être patients pour la plupart des autres liaisons. Dans le centre-ville, le tram se déplace avec une vitesse commerciale de 13 km/h, ce qui le rend facile à dépasser, même par des coureurs de marathon amateur... L'information est une denrée très rare. Très souvent, des objets de base tels que l'horaire ou le nom de l'arrêt manquaient. Parfois ils n'existaient tout simplement pas, d'autres fois ils induisaient en erreur parce qu'un arrêt de bus ainsi qu'un arrêt de tram portaient le même nom mais n'étaient pas du tout situés au même endroit. Les systèmes d'informations dynamiques des véhicules étaient parfois utilisés pour d'autres usages, tels que la publicité pour divers événements. Pour couronner le tout, la capitale croate accompagnée par Ljubljana en Slovénie sont les deux seules villes qui ne fournissent pas d'informations horaires sur un parcours à travers un site web. Toutes ces critiques ne doivent cependant pas occulter que Zagreb renouvelle actuellement ses transports publics avec une flotte de véhicules ultramodernes. De plus, Zagreb et Ljubljana participent au projet européen Civitas pour l'amélioration des transports publics dans les villes européennes.

Cependant, beaucoup d'autres villes devraient se mettre au travail quant à l'information donnée aux usagers des transports publics. C'est dans cette catégorie que se situe le plus grand potentiel d'amélioration. Les informations à disposition étaient rarement simultanément complètes, claires et compréhensibles. Les experts n'ont pas rencontré d'informations dynamiques dans près d'un tiers des véhicules testés. De même sur internet, chaque clic ne mène pas à l'information désirée et certains sites web dont la saisie des données ou l'affichage des résultats sont trop compliqués obligent l'utilisateur à abandonner sa recherche. A Lisbonne, il n'existe pas de site web commun entre les différents opérateurs, ce qui induit une recherche séparée sur chaque site web de chaque opérateur... Le système très complet de Londres pourrait ici faire office d'exemple. Même la variante "light" en 16 langues contient une information détaillée sur les horaires et la tarification. Une anecdote en provenance de Vienne montre que les passagers peuvent également montrer leur intérêt. Les usagers de Vienne ont en effet créé un fan-club sur internet. Prague mérite aussi d'être cité pour sa hotline gratuite en trois langues.

En ce qui concerne l'accessibilité, il existe certainement aussi un potentiel d'amélioration. Ainsi seul un tiers des arrêts testés étaient équipés de marquages pour malvoyants et seul un cinquième des arrêts permettaient un accès sans encombre aux véhicules à tous les passagers. Informer quels arrêts sont accessibles à tous sur les plans de réseau n'est pas encore une pratique qui va de soi. L'accessibilité est également importante sur internet. Dans cette optique, Helsinki est un très bon exemple. Les usagers peuvent se faire lire les différents sites web en plusieurs langues en cliquant sur l'icône appropriée.

Acheter son billet peut devenir un casse-tête pour des utilisateurs occasionnels ou des visiteurs. Il est bien d'avoir le choix entre beaucoup de billets différents, il devient critique de ne pas savoir lequel on doit commander. On peut encore ajouter les billets spéciaux lors d'une correspondance et même un de nos experts s'est transformé sans le vouloir en resquilleur. Il n'a été possible que dans un tiers des cas de payer à l'aide d'une carte délivrée par la compagnie de transports publics. Ces cartes existent par exemple à Amsterdam avec la OV-chipkaart, qui peut d'ailleurs également être utilisée dans beaucoup de transports publics dans tous les Pays-Bas. Le service est encore plus complet si la carte est capable de déterminer le meilleur prix. Pour savoir comment cela fonctionne, il faut se rendre une fois de plus à Londres. Si après plusieurs trajets pendant la même journée, le prix d'une carte journalière est atteint, il n'est plus prélevé d'argent sur la OysterCard lors d'achats de billets supplémentaires ce même jour. Il faut cependant mentionner qu'utiliser les transports publics à Londres est très cher, plus cher que dans toute autre ville testée.

En parlant des prix, les écarts entre les villes sont énormes. Un aspect déterminant est le montant des subventions accordées aux transports publics, ce qui n'a pas été pris en compte dans cette étude. Prague se trouve en tête des villes les moins chères. L'abonnement mensuel ne coûte que l'équivalent de 20 Euros et il est rentable dès 22 trajets. Beaucoup de villes avec des billets individuelles ou des cartes multi-courses à prix avantageux se rattrapent avec des prix élevés pour l'abonnement mensuel. Ainsi à Madrid, en se déplaçant deux fois par jour pour son travail, on s'en sort mieux en achetant des carnets de dix billets qu'un abonnement mensuel... Le test met cependant en évidence qu'une offre attractive en transports publics à son prix.

En conclusion: Même s'il existe une bonne offre de base dans la plupart des villes testée, il reste des efforts à faire dans plusieurs domaines afin de profiler les transports publics comme une alternative au transport individuel motorisé.

EuroTest QUALITY SAFETY MOBILITY			Test de 23 villes européennes			
Ville	Durée du voyage	Correspondance	Information	Billets et prix	Evaluation globale	
	35%	15%	25%	25%		
1	Munich (D)	75,24	83,02	73,65	64,09	++
2	Helsinki (FIN)	72,21	75,52	67,27	77,13	+
3	Vienne (A)	71,88	77,04	70,64	72,54	+
4	Prague (CZ)	61,27	65,34	64,30	99,38	+
5	Hambourg (D)	72,23	78,05	73,79	66,47	+
6	Copenhague (DK)	74,39	70,05	63,98	74,92	+
7	Francfort (D)	74,44	84,23	71,69	57,42	+
8	Barcelone (E)	66,98	76,25	62,14	77,61	+
9	Leipzig (D)	67,72	76,83	62,54	75,60	+
10	Cologne (D)	67,37	84,12	71,64	61,23	+
11	Rome (I)	64,47	69,47	51,11	89,02	+
12	Berne (CH)	67,31	69,74	61,22	71,06	+
13	Paris (F)	77,33	59,12	58,00	65,80	o
14	Bruxelles (B)	63,04	65,42	62,02	77,05	o
15	Amsterdam (NL)	67,24	66,97	70,32	61,76	o
16	Varsovie (PL)	60,20	61,89	55,82	88,25	o
17	Oslo (N)	71,70	65,98	69,78	53,63	o
18	Lisbonne (P)	57,26	66,16	64,27	77,80	o
19	Madrid (E)	66,95	57,17	58,13	73,25	o
20	Londres (GB)	67,78	70,37	77,02	44,00	o
21	Budapest (H)	65,68	49,90	52,15	77,58	o
22	Ljubljana (SLO)	65,15	54,03	47,34	69,00	-
23	Zagreb (HR)	48,29	43,85	46,12	77,23	--

Légende : les chiffres représentent le score obtenu sur un total de 100 points

++ très bon
 + bon
 o suffisant
 - insuffisant
 -- très insuffisant