

EuroTest « City Cards » : toutes ne tiennent pas leur promesse

Ces dernières années, les courts séjours dans les villes européennes sont devenus très populaires ; un pilier de l'industrie du tourisme. Mais ces voyages peuvent coûter très cher : visites de musées, accès à certains monuments ou spectacles, sans compter le coût du transport...

C'est pourquoi les « City Cards » peuvent être une bonne solution car elles englobent tout cela, et sont maintenant disponibles dans de nombreuses villes européennes. Mais attention car elles ne sont pas toujours avantageuses....

Les Automobile et Tourings Clubs, dans leur mission de défense des consommateurs, ont de ce fait testé 16 « City Cards » dans 14 grandes villes d'Europe : Amsterdam, Barcelone, Berlin (3 pass testés), Copenhague, Lisbonne, Ljubjana, Londres, Luxembourg, Madrid, Oslo, Paris, Rome, Vienne et Copenhague.

Méthodologie

Les « City Cards » sont maintenant répandues dans de nombreux pays européens, c'est pourquoi il est intéressant de comparer les offres proposées aux touristes de passage.

Ce test a été mené par 17 Automobile et Touring Clubs dans 14 villes de 13 pays européens : Amsterdam, Barcelone, Berlin, Copenhague, Lisbonne, Ljubjana, Londres, Luxembourg, Madrid, Oslo, Paris, Rome, Vienne et Copenhague. Mais ce sont au total 16 City Cards qui ont été testées, car 3 pass différents sont disponibles pour la seule ville de Berlin.

Tout d'abord, les 10 sites touristiques les plus fréquentés en 2011 ont été identifiés dans chaque ville, afin de vérifier si les visites de ces sites étaient bien incluses dans l'offre de la « City Card ».

Un questionnaire a ensuite été soumis, du 12 juin au 12 juillet, aux fournisseurs de ces pass : 24 questions classées selon différentes catégories : Offre (25% de la note finale), Sites touristiques (25%), Informations (20%), Billets (10%) et Tarifs (10%).

L'analyse des sites internet de chaque « City Card » a ensuite permis d'examiner plus en profondeur les offres et les réductions proposées. Afin de comparer les tarifs entre tous les pays, ils ont tous été convertis en euros, à l'aide du convertisseur de la Banque Centrale Européenne.

Le test a été fait sur la base d'un pass pour un adulte, d'une validité de 72h, comprenant également les transports publics.

Résultats globaux

Les City Cards ont été classées en 5 catégories allant de « très insuffisant », à « très bon » et s'il n'y pas eu de résultat « très bon », il n'y en a pas eu de « très insuffisant » non plus.

Sur les 16 « City Cards » testées, 3 ont été classées « bonnes », 10 « acceptables » et 3 « insuffisantes ».

La ville de Vienne arrive première de ce classement, avec un tarif défiant toute concurrence : 19,90€ par adulte pour 3 jours, avec de nombreuses réductions pour visiter 151 musées et monuments ainsi que les transports gratuits (bus, tram, métro). Cette carte peut être achetée sur internet ou dans la plupart des grands magasins. De plus, 9 des 10 sites touristiques les plus visités en 2011 sont inclus dans la « Vienna Card » et ils sont tous accessibles avec les transports en commun.

Juste derrière viennent le « Oslo Pass » et la « Ljubljana Tourist Card ». A Oslo, le pass est valable 1, 2 ou 4 jours, pour enfants et adultes, avec même un tarif spécial seniors. Cette carte couvre les 10 sites touristiques les plus visités et offre une réduction moyenne de 71% pour les visites de musées et autres. De plus, le transport public est gratuit et donne accès à toutes les attractions. Un seul bémol, le prix un peu élevé de 65,70€ par adulte pour 3 jours... Le pass slovène, arrivé en 3e position, ne coûte lui que 35€ et donne un accès gratuit à tous les musées et monuments, ainsi qu'aux transports publics. Quelques points négatifs tout de même, il n'existe pas de carte pour les enfants ou les familles, et il n'y a qu'une vingtaine de sites accessibles avec cette carte.

A Berlin, trois cartes ont été testées, et deux d'entre elles se trouvent dans les 3 dernières places de ce classement.

Le « Berlin pass » est dernier de ce classement. Il donne accès à une 50aine de musées et attractions, mais seulement 3 font partie du top 10 des sites touristiques, et si les accès aux sites prévus par la carte sont gratuits, il n'y a pas d'avantages en plus. Vous pouvez uniquement l'acheter en ligne et si vous ne voulez pas payer de frais de port, il vous faudra la récupérer dans une seule boutique située à Berlin. De plus le prix est assez élevé, 82€ pour un adulte, pour 3 jours.

Pays	Ville	Pass	Offre	Sites touristiques	Informations	Billets	Tarif	Classement final
Pourcentage			25%	25%	20%	10%	20%	100%
A	Vienna	Vienna Card	-	++	++	o	++	+
N	Oslo	Oslo Pass	+	++	+	+	-	+
SLO	Ljubljana	Urbana Ljubljana Tourist Card	o	++	-	o	o	+
NL	Amsterdam	I amsterdam City Card	o	+	++	+	--	o
P	Lisbon	Lisboa Card	o	++	-	+	-	o
E	Barcelona	Barcelona Card	-	++	o	+	o	o
D	Berlin	Berlin WelcomeCard	-	+	+	+	+	o
E	Madrid	MadridCard	o	++	+	+	--	o
HR	Zagreb	Zagreb Card	-	+	-	+	++	o
L	Luxembourg	LuxembourgCard	+	+	o	+	-	o
DK	Copenhagen	cOPENhagen CARD	o	++	o	o	--	o
GB	London	The London Pass	o	++	+	+	--	o
I	Rome	Roma Pass	-	+	o	o	o	o
D	Berlin	Berlin CityTourCard	-	--	-	--	++	-
F	Paris	The Paris Pass	-	o	-	o	--	-
D	Berlin	The Berlin Pass	o	--	-	o	--	-

Note **++** Très bon **+** Bon **o** Acceptable **-** Insuffisant **--** Très insuffisant

Résultats français

Pour la ville de Paris, seul le « Paris Pass » du Leisure Pass Group Limited a été testé*et il arrive avant-dernier de ce test et ce malgré des points positifs : des cartes existantes pour les enfants, adolescents et adultes, un accès gratuit aux sites prévus par la carte, dont 7 font partie du top 10 des sites touristiques les plus visités, la gratuité des transports publics et la possibilité d'un achat en ligne. Le plus gros inconvénient de ce pass est son prix exorbitant de 153€ par adulte pour 4 jours (il n'existe pas de pass 3 jours)...Et à ce prix-là on pourrait s'attendre à des prestations parfaites. Or les attractions ne se trouvent pas toutes dans la zone de de gratuité des transports en commun, l'aller-retour vers l'aéroport n'est pas compris dans le pass, et il n'y a qu'une seule boutique à Paris qui le vend. De plus il n'y a ni brochure, ni plan du réseau des transports publics disponibles en

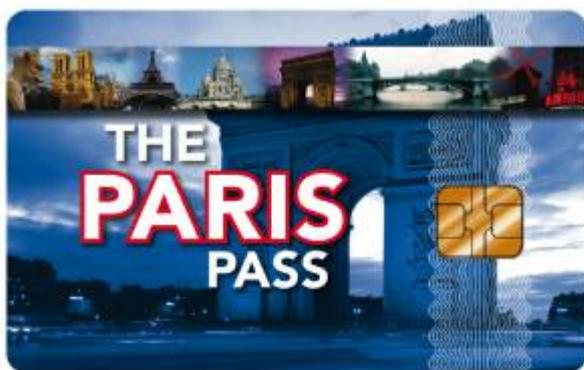
téléchargement sur le site.

*En effet au moment où le test a été réalisé, il n'existait pas d'autre carte incluant les musées + les transports en commun, et cette offre existe maintenant sous le nom de « Paris City Passport », à un tarif de 78€ pour un adulte et pour 3 jours.

Résultats de Paris en détails

- Paris: Paris Pass
- **Classement global : Insuffisant**
- Tarifs (1 adulte/4 jours): 153€
- Types de cartes disponibles: 2/4/6 jours pour adultes, enfants (4-11 ans) et adolescents (11-18 ans)
- Transports publics: Gratuit
- Nombre d'attractions dans le top 10: 7

Site Internet: www.parisspass.com



Points positifs

- 3 Pass à des tarifs différenciés pour adultes, adolescents et enfants
- Accès gratuit aux sites attractions prévues par le Pass
- 7 des 10 sites culturels les plus visités en 2011 sont inclus dans le Pass
- Gratuité des transports publics
- Traitements de faveur aux attractions les plus populaires (entrée dédiée aux détenteurs du Pass par exemple)
- De nombreuses informations disponibles sur le site internet
- Paiement par carte de crédit possible lorsque le Pass est acheté en ligne, et ce dernier peut être imprimé

Points négatifs

- Tarif très élevé (Pass pour 4 jours, pas de Pass 3 jours disponible)
- Les attractions ne sont pas toutes situées dans la zone de gratuité des transports publics, couverte par le Pass
- Pas d'aller-retour gratuit vers l'aéroport
- Une seule boutique à Paris vend le Paris Pass
- Pas de brochures ni de plan du réseau des transports publics disponibles en téléchargement sur le site internet
- Les informations ont dû être demandées de nombreuses fois à l'Office de Tourisme et ont mis 34 jours à arriver par courrier et 23 jours par mail

Conseils aux utilisateurs : soyez attentifs si vous voulez faire des économies

- Avant de partir en vacances, contactez l'Office de tourisme ou rendez-vous sur le site Internet de la ville que vous allez visiter pour trouver des informations sur la « City Card » et savoir où et comment vous pouvez vous la procurer
- Demandez, si nécessaire, si des offres pour les familles ou les enfants existent et faites-vous expliquer clairement les conditions générales
- Rappelez-vous que toutes les villes ne vendent pas leur « City Card » sur Internet et si elle doit vous être envoyée par courrier, pensez aux délais. D'un autre côté, certaines villes vendent exclusivement leur « City Card » en ligne
- Vérifiez quelles sont les remises proposées en fonction des différentes visites que vous souhaitez faire, et vérifiez que les principaux sites touristiques payants sont inclus : certains sites ont déjà l'entrée gratuite, même sans Pass
- Si vous pensez vous déplacer en transports en commun, vérifiez bien que la gratuité de ces transports est prévue par la City Card, et si, de ce fait, celle-ci est déjà rentable. Comparez les tarifs pour ne pas que la « City Card » vous revienne plus cher que de voyager en voiture et payer individuellement les visites que vous avez prévu de faire

Demandes des Automobile Clubs : inclure les attractions les plus visitées et la gratuité des transports publics

- Inclure dans la City Card les attractions les plus visitées de la ville (dont l'entrée est payante)
- Ne pas inclure dans le pass des sites culturels dont l'entrée est gratuite
- Proposer la gratuité des transports publics, ainsi que la navette gratuite aller-retour depuis l'aéroport
- Créer des offres pour les familles et les enfants, et fournir une information claire à ce sujet
- Donner la possibilité de payer en ligne avec différents moyens de paiement
- Améliorer et simplifier les informations disponibles sur les sites Internet des City Cards, fournir des cartes téléchargeables indiquant les points de vente des pass ainsi que les différentes attractions et leurs tarifs
- Exposer clairement sur le site Internet les économies réalisées avec la City Card en pourcentage et en euro/monnaie nationale

Conclusion

Les résultats de ce 1er Eurotest concernant les « City Cards » ne sont pas très bons, souvent l'offre est beaucoup trop chère par rapport aux prestations proposées, et son achat n'est pas toujours très pratique (obligation de le retirer sur place par exemple). Néanmoins, il faut noter que dans la plupart des cas, 2 tiers des sites touristiques les plus populaires sont inclus dans les « City Cards ». Il y a vraiment matière à amélioration, et ce, dans tous les pays, afin que ces « City Cards » offrent des réels avantages pour un prix raisonnable.

