

# EuroTest Transports publics en Europe : encore des efforts à faire

Le transport public est une composante essentielle de la mobilité dans l'ensemble des grandes métropoles, car il permet de transporter un grand nombre de personnes. Encore faut-il qu'il soit assez attractif pour être utilisé : bien souvent les usagers se plaignent de leurs transports en commun.

C'est pourquoi 16 Automobile Clubs ont décidé de tester les transports publics de 23 villes dans 18 pays d'Europe, dans le cadre du programme Eurotest : ce test s'est déroulé entre le 24 octobre et le 11 décembre 2009, à Amsterdam, Barcelone, Berne, Bruxelles, Budapest, Copenhague, Cologne, Francfort, Hambourg, Helsinki, Leipzig, Lisbonne, Ljubljana, Londres, Madrid, Munich, Oslo, Paris, Prague, Rome, Varsovie, Vienne et Zagreb.

## La méthodologie du test

Différentes catégories ont été prises en compte pour réaliser ce test : les temps de parcours - nombre de changements, temps d'attente... (35 % de la note globale) ; l'accessibilité - distance à parcourir, signalisation, proximité de parkings ou de parcs à vélos... (15 %) ; les informations avant et après le voyage - affichages et annonces aux arrêts et dans les véhicules, possibilités d'achats de tickets de transport, informations en ligne... (25 %) ; la billetterie et le coût du transport (25 %).

Plusieurs stations ont été testées dans chaque ville (notamment les arrêts près des gares ou des centres-villes), ainsi que les trajets pour aller de l'une à l'autre station à l'aide de divers moyens de transport (bus, tram, RER, métro, etc.) et à divers moments de la journée.

Les sites Internet des différentes compagnies de transport ont également été passés au crible, notamment sur la facilité d'accès aux informations concernant les horaires, les prix des billets, les plans des lignes, etc.

## Résultats globaux

Le résultat est mitigé, car s'il existe un bon service de base dans la plupart des villes testées, des efforts restent encore à faire pour rendre les transports publics vraiment attractifs par rapport aux véhicules des particuliers.

Les 23 villes ont reçu des notes allant de "très insuffisant" à "très bon" pour chaque catégorie testée, et une note finale qui a permis d'établir le classement (voir tableau ci-contre).

Globalement, il en ressort un manque d'informations pour les usagers, notamment en ce qui concerne l'affichage à l'intérieur des véhicules (bus, tram, métro, etc.), et l'ergonomie de certains sites Internet qui ne sont pas toujours très pratiques à consulter, surtout si l'on ne maîtrise pas la langue. L'accessibilité devrait être également améliorée pour les non-voyants ainsi que pour les personnes en fauteuil roulant. L'achat d'un billet n'est pas toujours évident non plus, surtout pour les voyageurs

occasionnels... peu de villes proposent un forfait valable pour tous les moyens de transports et toutes les zones.

Au final, une seule ville, Munich, a réussi à se démarquer avec son transport public jugé "très bon". Les liaisons entre les différentes stations sont rapides, les informations sont bien affichées et sont disponibles en plusieurs langues, avec un bon point également pour le site Internet de sa compagnie de transport. Le seul aspect négatif pourrait être le coût élevé des tickets.

A l'inverse, les transports en commun de Zagreb ont été jugés "très insuffisants" : certains arrêts sont mal desservis, notamment la liaison aéroport-centre ville, le tram se déplace trop lentement en ville (13 km/h), les informations aux usagers sont rares (noms des stations, horaires...), etc. Il faut cependant mentionner que Zagreb, capitale de la Croatie, ainsi que Ljubljana (capitale de la Slovénie) qui est arrivée avant-dernière de ce test, participent au projet européen "Civitas" pour l'amélioration du transport public dans les villes européennes.

EuroTest QUALITY SAFETY MOBILITY		Transports publics 2010 Classement des 23 villes européennes				
Villes		Temps de parcours 35%	Accessibilité 15%	Informations 25%	Billetterie/ Coût du trajet 25%	Résultats globaux
1	Munich (D)	75,24	83,02	73,65	64,09	++
2	Helsinki (FIN)	72,21	75,52	67,27	77,13	+
3	Vienna (A)	71,88	77,04	70,64	72,54	+
4	Prague (CZ)	61,27	65,34	64,30	99,38	+
5	Hamburg (D)	72,23	78,05	73,79	66,47	+
6	Copenhague (DK)	74,39	70,05	63,98	74,92	+
7	Frankfurt (D)	74,44	84,23	71,69	57,42	+
8	Barcelona (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	Bern (CH)	67,31	69,74	61,22	71,06	+
13	Paris (F)	77,33	59,12	58,00	65,80	o
14	Brussels (B)	63,04	65,42	62,02	77,05	o
15	Amsterdam (NL)	67,24	66,97	70,32	61,76	o
16	Warsaw (PL)	60,20	61,89	55,82	88,25	o
17	Oslo (N)	71,70	65,98	69,78	53,63	o
18	Lisbon (P)	57,26	66,16	64,27	77,80	o
19	Madrid (E)	66,95	57,17	58,13	73,25	o
20	London (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	---

En pourcentage **++** très bon **+** bon **o** acceptable **-** insuffisant **---** très insuffisant

Villes		Temps de parcours 35%	Accessibilité 15%	Informations 25%	Billetterie/ Coût du trajet 25%	Résultats globaux
1	Munich (D)	++	++	++	○	++
2	Helsinki (FIN)	+	++	+	++	+
3	Vienna (A)	+	++	+	+	+
4	Prague (CZ)	○	○	○	++	+
5	Hamburg (D)	+	++	++	○	+
6	Copenhague (DK)	++	+	○	++	+
7	Frankfurt (D)	++	++	+	-	+
8	Barcelona (E)	○	++	○	++	+
9	Leipzig (D)	+	++	○	++	+
10	Cologne (D)	+	++	+	○	+
11	Rome (I)	○	+	--	++	+
12	Bern (CH)	+	+	○	+	+
13	Paris (F)	++	-	-	○	○
14	Brussels (B)	○	○	○	++	○
15	Amsterdam (NL)	+	○	+	○	○
16	Warsaw (PL)	-	○	-	++	○
17	Oslo (N)	+	○	+	--	○
18	Lisbon (P)	-	○	○	++	○
19	Madrid (E)	○	-	-	++	○
20	London (GB)	+	+	++	--	○
21	Budapest (H)	○	--	--	++	○
22	Ljubljana (SLO)	○	--	--	+	-
23	Zagreb (HR)	--	--	--	++	--

++ très bon  
 + bon  
 ○ acceptable  
 - insuffisant  
 -- très insuffisant

## Résultats français

Seule la ville de Paris a été testée ; elle s'en sort moyennement bien, arrivant 13e de ce classement, avec un jugement "acceptable".

Les points positifs des transports en commun parisiens sont tout de même assez nombreux : une rapidité des trajets entre les différentes stations (plus rapide que la moyenne européenne) ; la possibilité d'acheter les billets sur Internet ou dans des distributeurs multilingues ; de nombreuses informations pour les usagers, tels que les plans des lignes (RER et métro), les annonces des stations, ainsi que des informations disponibles sur Internet et des applications télé chargeables sur téléphone portable ; une possibilité de mettre son vélo dans les trains régionaux et RER et un bon système de location de bicyclettes.

Les aspects négatifs sont essentiellement des problèmes d'accessibilité : peu ou pas d'escalats ni d'ascenseurs, très peu de place pour les poussettes, et pas de sièges réservés aux personnes âgées, handicapées, ou aux femmes enceintes, une information incomplète aux arrêts de bus (tarifs non renseignés par exemple).

## Conseils aux organisateurs de transports publics

- Fournir une information conviviale aux usagers sur Internet : facile à trouver, complète et claire ; les informations des divers modes de transports devraient pouvoir se trouver sur un seul et même site
- Afficher les plans du réseau, des lignes, ainsi que les tarifs de la billetterie de manière claire et compréhensible pour les visiteurs étrangers également, dans tous les moyens de transports et à tous les arrêts
- Fournir toutes les informations importantes dans les principales stations, et sur Internet également, au moins en anglais pour les usagers étrangers
- Fournir des informations fiables sur les horaires, les possibilités de changements, ainsi que les arrêts suivants, sous la forme d'un dispositif d'affichage dynamique à bord des véhicules, et d'annonces
- Rendre le système tarifaire plus simple : un seul billet pour un trajet à travers la ville, sans avoir à se soucier des changements ou des moyens de transport utilisés
- Les tickets journaliers devraient être valides pendant 24h à partir du moment où le ticket est oblitéré
- Les tarifs devraient être modérés afin de rendre le transport public attractif par rapport à l'usage de sa voiture personnelle, de la location de véhicule ou de l'utilisation d'un taxi
- Faire profiter les abonnés d'avantages tels que la possibilité de transporter son vélo sans frais supplémentaire ou un accès gratuit au parkings-relais ou à des parcs à vélos
- Faciliter l'achat des billets en mettant à disposition des usagers suffisamment de guichets et de distributeurs automatiques acceptant les cartes de crédit et la monnaie
- Raccourcir les temps d'attente
- Coordonner les horaires des différents moyens de transport
- Mettre en place plus de parkings relais et créer des parcs à vélos
- Tenir compte des besoins particuliers des personnes handicapées en leur assurant une meilleure accessibilité aux stations et différents moyens de transport, et leur fournir une information quant à cette accessibilité
- S'inspirer des expériences menées dans d'autres villes pour adopter de bonnes solutions, telles que le système de carte à puce pour acheter des billets

## Conseils aux usagers pour l'utilisation des transports en commun : l'information prime

- Aller sur Internet pour obtenir le plus de renseignements possibles sur les transports publics de la ville en question :
- Les sites Internet des compagnies de transport informent généralement les visiteurs sur les différents billets de transport, et où et quand les acheter. Quelquefois les billets peuvent être achetés directement en ligne, ou via le téléphone portable

- Il est parfois possible de renseigner la station de départ ou d'arrivée, ou même une adresse, pour une recherche d'itinéraire en ligne, afin de connaître les heures de départs, les changements, ainsi que les distances entre deux arrêts
  - Vous pouvez trouver de quel type de billet vous avez besoin pour votre trajet, et son tarif
- Si vous ne savez pas quel billet choisir, choisissez de préférence un ticket journalier, pour éviter de voyager sans titre de transport valide sans le savoir
- Si vous achetez un ticket journalier, vérifiez si le ticket est valable 24h après oblitération, ou s'il n'est valide que jusqu'à la fin du jour de l'achat
- Si vous voyagez à plusieurs, pensez à vérifier s'il existe des billets de groupe
- Utilisez les systèmes de parkings relais et de parcs à vélos
- Même si vous avez l'habitude de vous déplacer en voiture, renseignez-vous sur le transport public local, en solution de remplacement. Il se peut que ce soit finalement plus pratique, rapide et bon marché que vous ne le pensiez
- Lorsque vous voyagez, renseignez-vous auprès de l'hôtel où vous logez ou l'Office du Tourisme pour les billets : il y a souvent des tickets spéciaux pour les touristes valables plusieurs jours, combinés avec des entrées à tarifs réduits pour les musées ou autres attractions touristiques. Avant votre premier trajet, renseignez-vous sur les moyens de paiement des billets, et préparez de la monnaie dans la devise locale.

