



Communiqué de presse

Euro-Test: les transports publics de 23 villes sous la loupe

Les passagers sont en général mal informés

Berne obtient un résultat satisfaisant avec le 12^{ème} rang

TCS Berne, 18 février 2010. "Pas mal, mais peut faire mieux": voilà la conclusion du dernier Euro-Test qui a mis à l'épreuve les transports publics à courte distance de 23 grandes villes dans 14 pays européens. Berne a également été passée au crible par le TCS et ses clubs partenaires étrangers. La capitale fédérale a obtenu la mention "bien" nonobstant son classement au 12^e rang, donc dans la moyenne des concurrents. Les testeurs ont notamment loué les liaisons rapides entre la ville et sa région, les voies rapides entre les correspondances, les arrêts généralement exempts de barrières architecturales et dotés de repères pour les non-voyants ainsi que les places signalées pour les poussettes d'enfants et les fauteuils roulants. Berne s'est de surcroît distinguée par une bonne information des passagers dans les véhicules et sur internet. Ce point mérite d'être relevé puisque la politique d'information de la plupart des villes testées a été critiquée.

Le manque de correspondances nocturnes de dimanche à mercredi (les liaisons "Moonliner" ne commencent que jeudi), le manque fréquent de plans de ligne et l'absence de places assises réservées dans les véhicules pour les handicapés et les femmes enceintes ont valu des mentions négatives à la ville de Berne. Autre point critiqué: souvent on ne peut payer qu'avec des pièces de monnaie ou une carte et il est impossible d'acheter un billet dans le véhicule. Il faut préciser à ce propos que le test ne tenait pas compte de la prochaine introduction d'automates à billets qui calculent automatiquement le prix de la course après l'introduction de la station de départ et de la station cible et qui acceptent quasiment toutes les cartes de crédit. En outre, Berne a introduit un système d'information dont de nombreux nouveaux trams n'ont été équipés qu'après le test.

Outre Berne, les villes suivantes ont été testées: Amsterdam, Barcelone, Bruxelles, Budapest, Frankfurt, Hambourg, Helsinki, Cologne, Copenhague, Leipzig, Lisbonne, Ljubljana, Londres, Madrid, Munich, Oslo, Paris, Prague, Rome, Varsovie, Vienne et Zagreb. La lanterne rouge est revenue à Ljubljana et Zagreb avec la mention "insuffisant" pour la première alors que la seconde a même reçu un "très insuffisant". A Zagreb, les critiques se sont concentrées sur la lenteur des bus et trams dans le centre urbain ainsi que sur la mauvaise information des passagers. Neuf villes dont Paris et Londres ont dû se contenter de la note "suffisant". La mention "bien" a été attribuée onze fois. Munich a remporté ce concours grâce à la rapidité de ses liaisons, son bon système d'information et l'absence de barrières architecturales.

La critique revenant le plus souvent dans ce test concerne l'information des passagers. Dans un tiers environ des véhicules mis à l'épreuve les testeurs ont relevé l'absence d'affichages dynamiques. Le click sur internet n'est pas non plus utile dans chaque cas: alors que Londres propose un site internet en seize langues, les services de transport de Lisbonne n'ont pas réussi à se mettre d'accord sur une page internet commune. Les informations étaient rarement complètes, claires et faciles à comprendre.

L'achat de titres de transport est souvent problématique, surtout pour les usagers occasionnels ou étrangers. Dans un tiers des villes testées, on pouvait acheter son billet avec une carte à puce sans avoir à réfléchir longuement au billet correct et au nombre de zones. Amsterdam et Londres sont exemplaires à ce niveau avec cette restriction toutefois que les transports publics de la capitale britannique sont les plus chers de toutes les villes testées.

Contacts pour les médias:

Moreno Volpi, porte-parole du TCS, tél.: 031 380 11 44, courriel: smueller@tcs.ch

Oliver Caspar, ingénieurs des transports au TCS, tél.: 022 417 28 46, courriel: ocaspar@tcs.ch

Méthode du test

La chaire de planification et de gestion des transports de l'Université de Stuttgart a été chargée de la réalisation de cette enquête. Pour les tests pratiques sur place, douze arrêts se différenciant par leur fréquentation, le réseau de correspondances et le nombre de systèmes de transport ont été choisis dans chaque ville selon un schéma uniforme. La notation s'est basée sur les critères suivants: durée du trajet (pondération: 35%), changement de ligne (pondération: 15%), information avant et pendant le trajet (pondération 25%), offre de titres de transport et coût du trajet (pondération: 25%).

Aperçu des résultats

EuroTest		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

Avec 1,6 million de membres, le TCS est le numéro un en Suisse dans les domaines de l'assistance aux personnes et du secours routier. Ses 225 patrouilleurs effectuent près de 300'000 dépannages chaque année et permettent de reprendre la route dans plus de 86% des cas. Fondé en 1896 en tant qu'organisation à but non lucratif, le TCS dispose aujourd'hui de services reconnus comme le Livret ETI, la protection juridique Assita, l'assurance Auto TCS et le journal Touring. En tant qu'acteur majeur dans la protection des consommateurs, le TCS effectue chaque année des tests de référence. Interlocuteur reconnu auprès des autorités cantonales et fédérales pour la mobilité en Suisse, le TCS est composé de 24 sections cantonales. Basé à Genève, le TCS s'engage depuis plus de cent ans pour la sécurité routière des enfants et des adultes avec des campagnes de sensibilisation et des études sur l'infrastructure. Leader dans la formation et le perfectionnement avec 33 centres de formation, il assume également un rôle majeur dans l'éducation routière. Le TCS dispose également de 18 centres techniques, 32 campings et 2 hôtels en Suisse. Près d'un ménage sur deux fait confiance au plus grand Club suisse de la mobilité!