

Luxembourg, le 24 octobre 2019

COMMUNIQUE DE PRESSE

Service Autobus de la Ville de Luxembourg Etude de satisfaction des clients, bilan et perspectives

Ce jeudi 24 octobre 2019, à l'occasion d'une conférence de presse, Madame Lydie Polfer, bourgmestre, et Monsieur Patrick Goldschmidt, échevin responsable en matière de mobilité, ont présenté les résultats de la dernière étude de satisfaction réalisée par TNS Ilres au sujet du Service Autobus de la Ville ainsi que le bilan et les perspectives du Service AVL.

Etude de satisfaction des clients des autobus de la Ville

Avec un échantillon de 1.353 résidents du Luxembourg âgés de 16 ans ou plus, dont 1.155 utilisateurs des transports en commun, cette étude, réalisée début 2019 par le biais d'interviews en ligne, a permis d'évaluer les habitudes ainsi que la satisfaction des clients des autobus de la Ville de Luxembourg.

Les questions de l'étude étaient axées sur la fréquence d'utilisation des transports en commun, les raisons d'utilisation (travail / école, loisirs), le réseau en général, le taux de satisfaction concernant les horaires en temps réel, le rapport qualité-prix, le confort et le sentiment de sécurité en soirée dans les bus et sur les arrêts, le comportement et la conduite des chauffeurs, la ponctualité ainsi que les informations transmises aux clients, plus particulièrement en cas de perturbations (application mobile, site Internet, Info-box, écrans à l'intérieur des bus...).

Les résultats de l'enquête, outre l'identification des habitudes des utilisateurs, permettront à la Ville de Luxembourg de maintenir, voire de renforcer les points forts du service des autobus et de mettre en œuvre des mesures spécifiques pour améliorer ses points faibles.

Bilan et projets du Service AVL

Grâce à différents projets et projets-pilotes prévus pour 2019 et 2020, la Ville cherche à optimiser la mise à disposition d'informations aux clients, répondant ainsi à un des principaux besoins mis en évidence par l'étude de satisfaction réalisée par TNS Ilres.

- ***Affichage d'informations en temps réel concernant les lignes coordonnées***

Depuis 2010, la Ville de Luxembourg met à disposition de ses clients des informations sur les départs en temps réel de ses bus, que ce soit aux arrêts ou à l'intérieur des véhicules.

Suite à un accord entre le ministère de la Mobilité des Travaux publics (MMTP) et la Ville de Luxembourg, la gestion des lignes coordonnées tombera prochainement sous la responsabilité des AVL. Dans ce contexte, 70 bus de sous-traitants du MMTP seront équipés d'un système

télématique entre octobre et décembre 2019. Ainsi, à partir de fin 2019 / début 2020, 100% des bus afficheront leur départ en temps réel sur les panneaux à affichage dynamique, le site Internet, l'application de la Ville ainsi que d'autres plateformes utilisant les données en temps réel de la Ville.

- **Écrans digitaux dans les aubettes**

Actuellement, 267 aubettes situées sur le territoire de la Ville sont équipées d'un écran digital affichant les départs des bus en temps réel ainsi que d'autres informations utiles.

D'ici juin 2020, 40 aubettes supplémentaires seront équipées d'un écran digital, faisant passer le nombre total d'aubettes munies de tels écrans à plus de 300, soit la quasi-totalité des aubettes installées à Luxembourg-ville.

- **Bornes tactiles interactives**

En 2020, la Ville de Luxembourg réalisera un projet-pilote qui consistera à installer quatre bornes tactiles interactives permettant au public d'effectuer des recherches concernant les autobus, les plans, les événements, les informations touristiques... Deux bornes seront installées dans des aubettes, notamment à l'aéroport ; les deux autres seront mises en place à l'intérieur des bus.

- **Afficheurs d'horaires digitaux aux arrêts**

En 2020, la Ville de Luxembourg mettra en œuvre un autre projet-pilote qui consistera à équiper certains arrêts d'un afficheur digital bicolore. Ce dernier remplacera l'affichage des horaires sous forme papier et permettra une adaptation des informations plus aisée, plus rapide et plus écologique en cas de changements effectués sur le réseau. Si le projet-pilote s'avère concluant, la Ville équipera progressivement les arrêts de bus majeurs de ces afficheurs d'horaires digitaux.

- **Panneaux à affichage dynamique**

Par ailleurs, au cours de l'année 2020, la Ville fera avancer son projet d'installation de panneaux à affichage dynamique des départs des bus en temps réel (« DFI », *digitale Fahrgast-Informationsanzeige*), notamment aux arrêts ne disposant pas d'aubette.

- **Nouvelle application pour smartphones**

Au cours de l'année 2020, la Ville développera une nouvelle application mobile pour smartphones qui permettra notamment un affichage plus clair des informations en temps réel, non seulement en matière d'autobus, mais aussi en matière de mobilité en général (disponibilité des parkings ou des vel'OH!, statut de l'ascenseur Pfaffenthal – Ville Haute...). De plus, l'application permettra d'informer encore mieux les utilisateurs des transports en commun en cas d'imprévus ou de perturbations majeures du réseau.

- **Wi-Fi gratuit dans les bus**

Afin de permettre l'utilisation de la nouvelle application mobile à tous les usagers des autobus de la Ville et de renforcer l'attractivité des transports en commun, la Ville équipera plusieurs bus municipaux d'un réseau Wi-Fi au cours de l'année 2020. Grâce à ce projet-pilote, tout un chacun pourra consulter des informations relatives au réseau AVL, même au-delà du territoire de la capitale.

- **Vers une électrification du réseau**

En 2018, les bus AVL ont transporté environ 40.300.000 personnes et parcouru quelque 13.600.000 kilomètres pour assurer la circulation de 39 lignes de bus du lundi au dimanche.

Actuellement, la flotte de bus AVL comporte 143 véhicules, dont 18 bus hybrides, 5 bus hybrides plug-in et 120 bus diesel. Afin de passer progressivement à une flotte de bus électriques, la Ville de Luxembourg a prévu l'achat de 32 bus électriques (5 bus à 10m ; 27 bus à 12m) et de 30 bus hybrides (5 bus à 12m ; 25 bus à 18m) d'ici fin 2020, le coût par bus s'élevant approximativement à 500.000 €. La Ville se réserve une option pour l'acquisition de 25 bus électriques ou hybrides supplémentaires.

Les bus électriques présentent de nombreux avantages tels que l'absence d'émissions de CO₂, de NO_x et de particules fines, la réduction des nuisances sonores ainsi qu'un plus grand confort grâce à un démarrage et une conduite plus doux et une réduction des vibrations à l'intérieur des bus. Ainsi, la Ville s'est donné comme objectif de passer à 100% de bus standards électriques et à 50% de bus articulés électriques d'ici 2025. A l'horizon 2030, la Ville vise une flotte à 100% électrique, tous bus confondus.

- **City Shuttle : bilan après un an de mise en service**

Depuis son lancement en tant que projet-pilote lors de la Semaine européenne de la mobilité en septembre 2018, le City Shuttle a transporté plus de 13.000 personnes. Son trajet aller-retour, d'une longueur de 1,2 km entre l'ascenseur Pfaffenthal – Ville Haute et le funiculaire, comporte 4 arrêts et dure 15 minutes.

Retours positifs des utilisateurs

Un sondage effectué auprès des utilisateurs du City Shuttle a montré que la navette est utilisée non seulement par les résidents de Luxembourg-ville et du Grand-Duché, mais également par de nombreux utilisateurs venant notamment d'Allemagne, d'Asie, de France, d'Angleterre ou de Belgique. Par ailleurs, la majorité des usagers interrogés sur leur expérience a émis un avis positif sur le projet-pilote.

Adaptation de l'horaire du City Shuttle

Après 6 mois de mise en service, la Ville de Luxembourg a adapté l'horaire du City Shuttle : depuis début avril 2019, la navette autonome circule les mardis et jeudis de 12h à 16h et de 16h45 à 20h

et les samedis, dimanches et jours fériés de 10h à 21h. Grâce à ce nouvel horaire, la navette est plus disponible et moins souvent bloquée en raison du trafic intense, notamment aux heures de pointe. Par ailleurs, le nouvel horaire est mieux adapté aux visiteurs de la capitale, public très intéressé par ce moyen innovateur de mobilité urbaine.

Limitations d'ordre technique

Au cours de sa première année de mise en circulation, le City Shuttle a connu certaines limitations d'ordre technique relatives à la circulation, au logiciel utilisé, aux infrastructures ou aux conditions météorologiques. Dans tous les cas, la Ville et son sous-traitant sont intervenus rapidement afin de garantir aux utilisateurs le meilleur service possible et de résorber progressivement les divers soucis rencontrés par cette navette high-tech 100% autonome qui englobe un concentré de technologies.

Projet-pilote prolongé jusque septembre 2020

Suite aux expériences et retours positifs, la Ville de Luxembourg a décidé de prolonger le projet-pilote jusque fin septembre 2020 en maintenant son trajet et ses horaires. Après cette période, la Ville réévaluera le projet et décidera de l'utilisation future du City Shuttle sur le territoire urbain.

- **Extension de l'offre du City Night Bus à partir du 3.11.2019**

A côté des différentes adaptations du réseau de bus qui prendront effet le 3 novembre 2019 (développement de la gare routière Gare-Rocade, réorganisation de la gare routière AVL, adaptation de certaines lignes, circulation bidirectionnelle dans l'avenue de la Gare et sur le Viaduc, réorganisation de la voirie et des arrêts d'autobus autour de la place Wallis, mise en place d'arrêts de bus au boulevard Roosevelt, meilleure desserte de certains quartiers...), la Ville de Luxembourg adaptera également le réseau du City Night Bus, bus nocturne gratuit qui circule durant les nuits de vendredi à samedi et de samedi à dimanche.

Ainsi, à partir du dimanche 3 novembre 2019, le réseau actuel comportant 4 lignes sera étendu à 7 lignes afin de relier de nouveaux quartiers de la Ville au réseau du City Night Bus, notamment les quartiers de Hamm, Pulvermühl, Weimershof, Mühlenbach, Rollingergrund, Beggen et Dommeldange :

- Ligne CN1 : P+R Bouillon, Gare, parking Glacis, Clausen, Neudorf, Cents (inchangée)
- Ligne CN2 : Bonnevoie-Nord, Gasperich, Cessange (ancienne ligne CN3)
- Ligne CN3 : Bonnevoie-Sud, Hamm, Pulvermühl
- Ligne CN4 : Kirchberg, Weimershof
- Ligne CN5 : Kirchberg, Weimerskirch, Mühlenbach, Rollingergrund
- Ligne CN6 : Eich, Beggen, Dommeldange
- Ligne CN7 : Limpertsberg, Merl, Belair (ancienne ligne CN2)

- **« Info-Bus » : à partir du 1^{er} mars 2020 sur la place d'Armes**

A partir du 1^{er} mars 2020, l'Info-box, actuellement située dans la rue des Bains, accueillera le public sous le nom d'« Info-Bus » à la place d'Armes, dans le local situé au coin de la rue Genistre. Le personnel du Service AVL s'y tiendra à disposition des clients pour toute question relative aux transports en commun en ville.

- **Service AVL : chiffres clés**

- Personnel : 535 (au 1.1.2019), dont 379 chauffeurs d'autobus et 21 contrôleurs
- Nombre total de bus : 143 (au 1.1.2019)
- Nombre total de lignes : 39, y compris le City Night Bus et le City Shopping Bus (au 1.1.2019)
- Personnes transportées en 2018 : 40.300.000 (réseau AVL et réseau coordonné)
- Distance parcourue suivant horaires en 2018 : 13.591.073 km
- Nombre total d'arrêts : 777 (au 1.1.2019)
- Nombre total d'aubettes : 309 (au 1.1.2019)

Contact presse :

Patricia Kariger
Communication et relations publiques
Ville de Luxembourg
+352 4796 4136
pkariger@vdl.lu