

LES ASSISES DU FERROVIAIRE

SEPTEMBRE - DÉCEMBRE 2011



LES ASSISES DU
FERROVIAIRE

LES ASSISES DU
FERROVIAIRE

LES ASSISES DU
FERROVIAIRE

LES ASSISES DU
FERROVIAIRE



ifop



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Ministère
de l'Écologie,
du Développement
durable,
des Transports
et du Logement

Les Français et le train

- Les assises du ferroviaire -

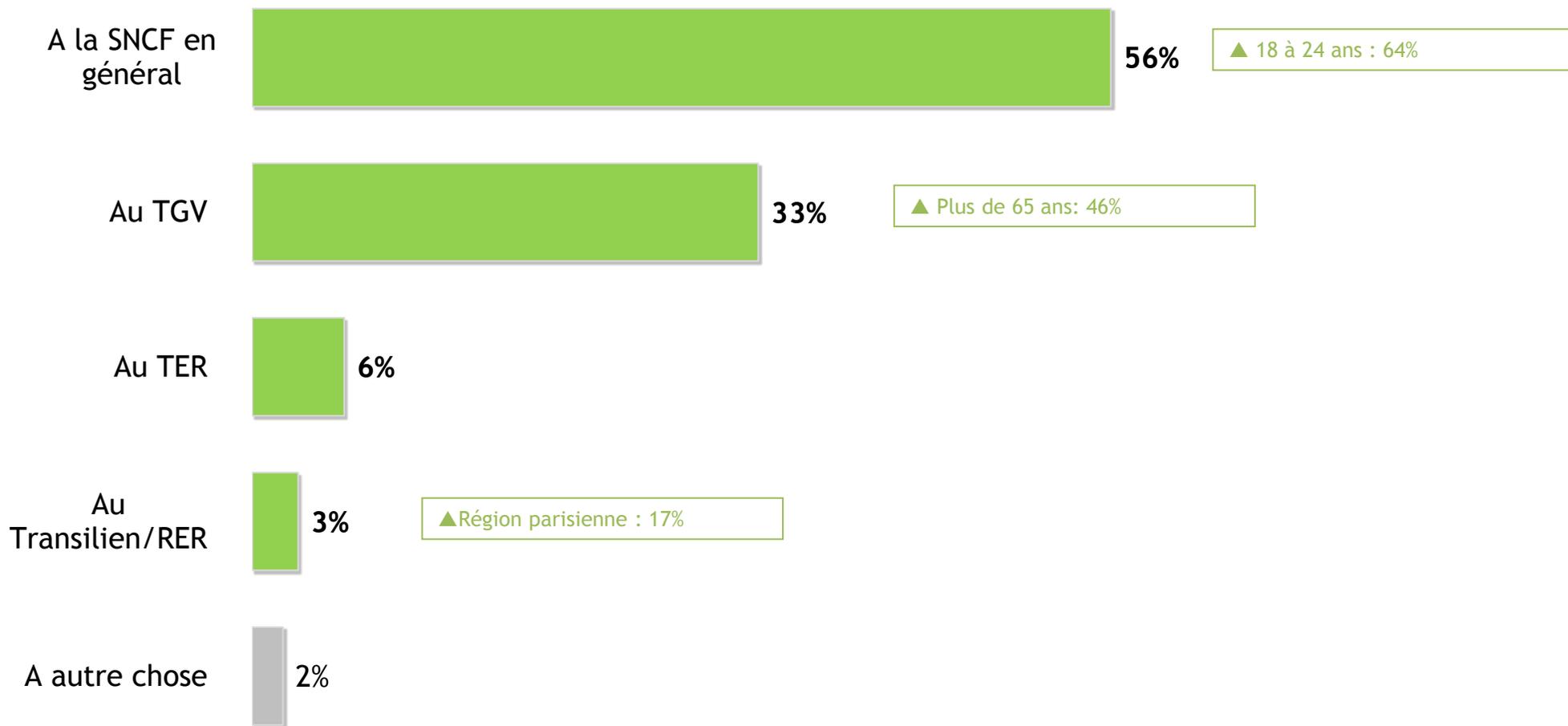


- Etude réalisée pour : **Le Ministère de l'Ecologie, du Développement durable, des Transports et du Logement**
- Echantillon : Echantillon de **955** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.
La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
- Mode de recueil : Les interviews ont eu lieu par téléphone.
- Dates de terrain : Du 25 au 29 août 2011

A | L'image du train en France

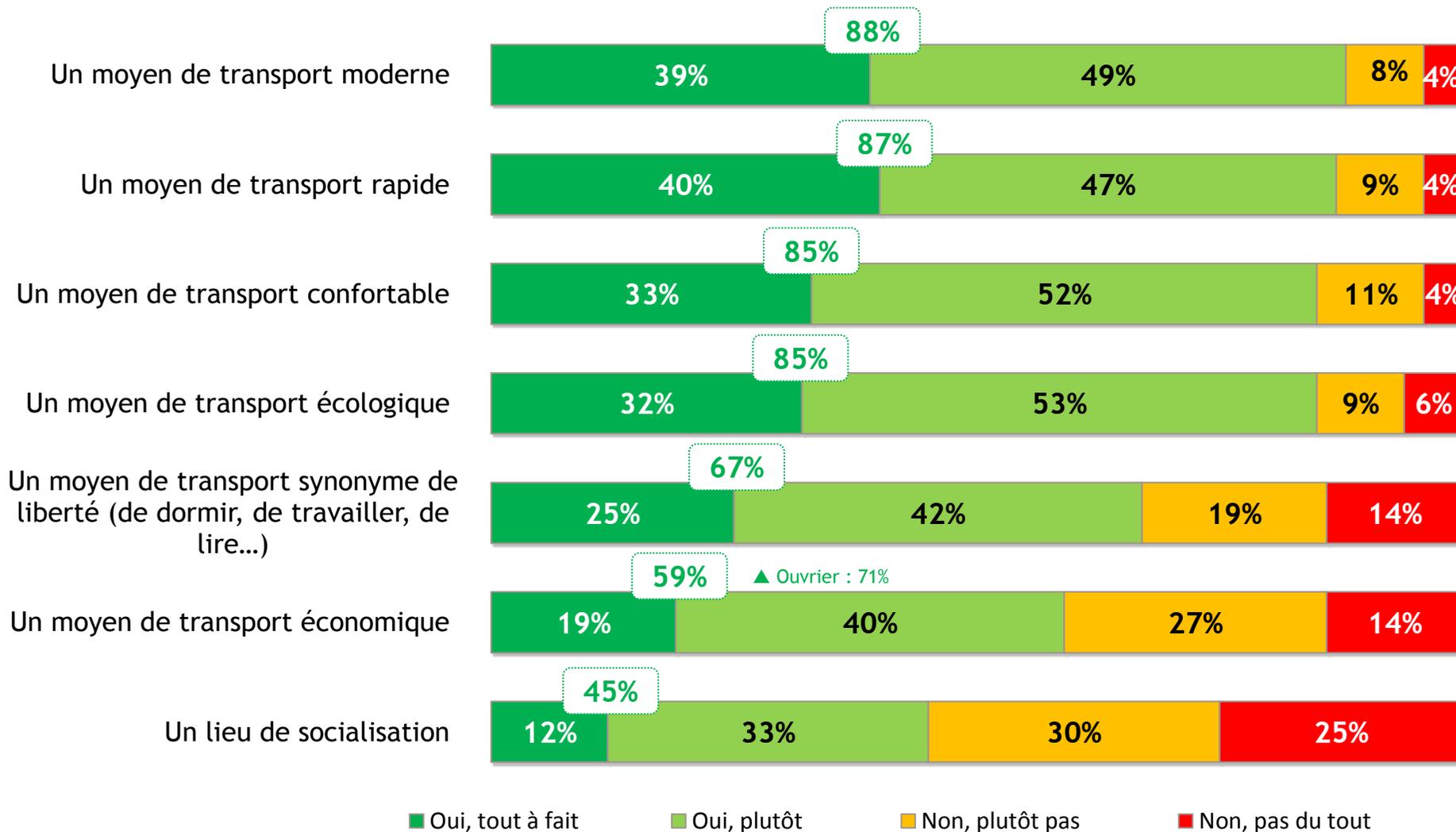
Pour une majorité de Français, y compris les plus jeunes, trains et SNCF sont étroitement associés

Question : Quand on vous parle du train, à quoi pensez-vous avant tout ?



Un cœur d'image très positif pour le train : moderne, rapide, confortable et respectueux de l'environnement.

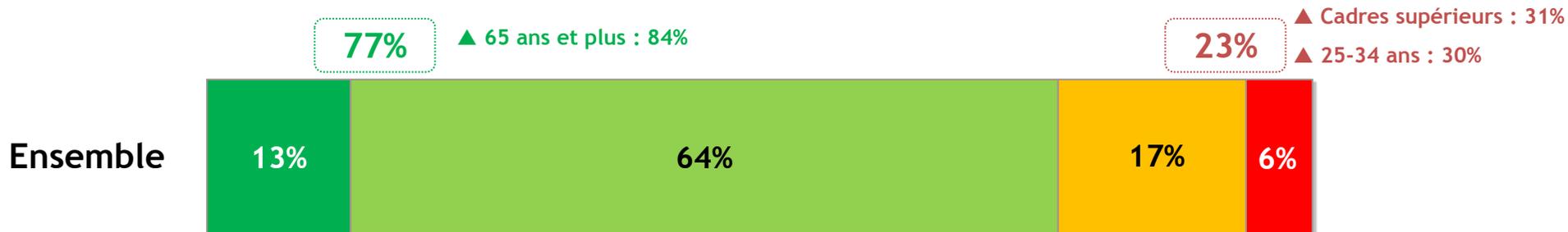
Question : Pour vous, le train c'est... ?



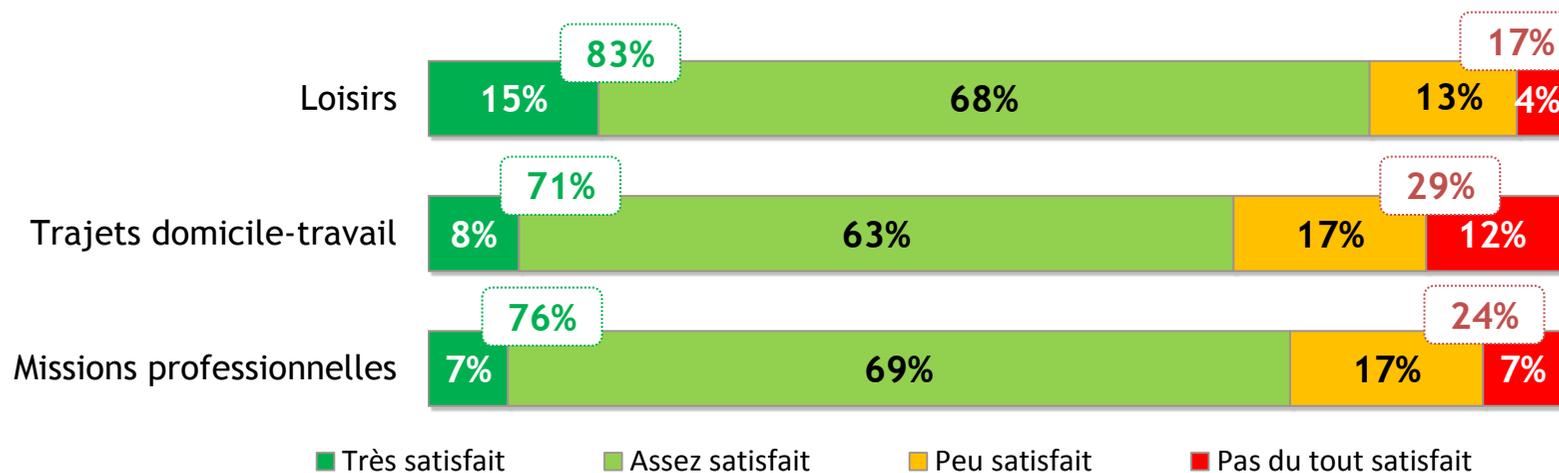


Le service assuré par la SNCF satisfait globalement plus de 3 Français sur 4. Un résultat certes très positif, mais qu'il convient de tempérer en raison du faible taux de « très satisfaits » et d'un mécontentement plus prononcé chez les utilisateurs fréquents.

Question : D'une manière générale, diriez-vous que vous êtes satisfait ou pas satisfait du service assuré par la SNCF ?



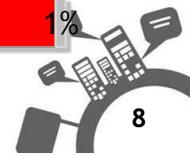
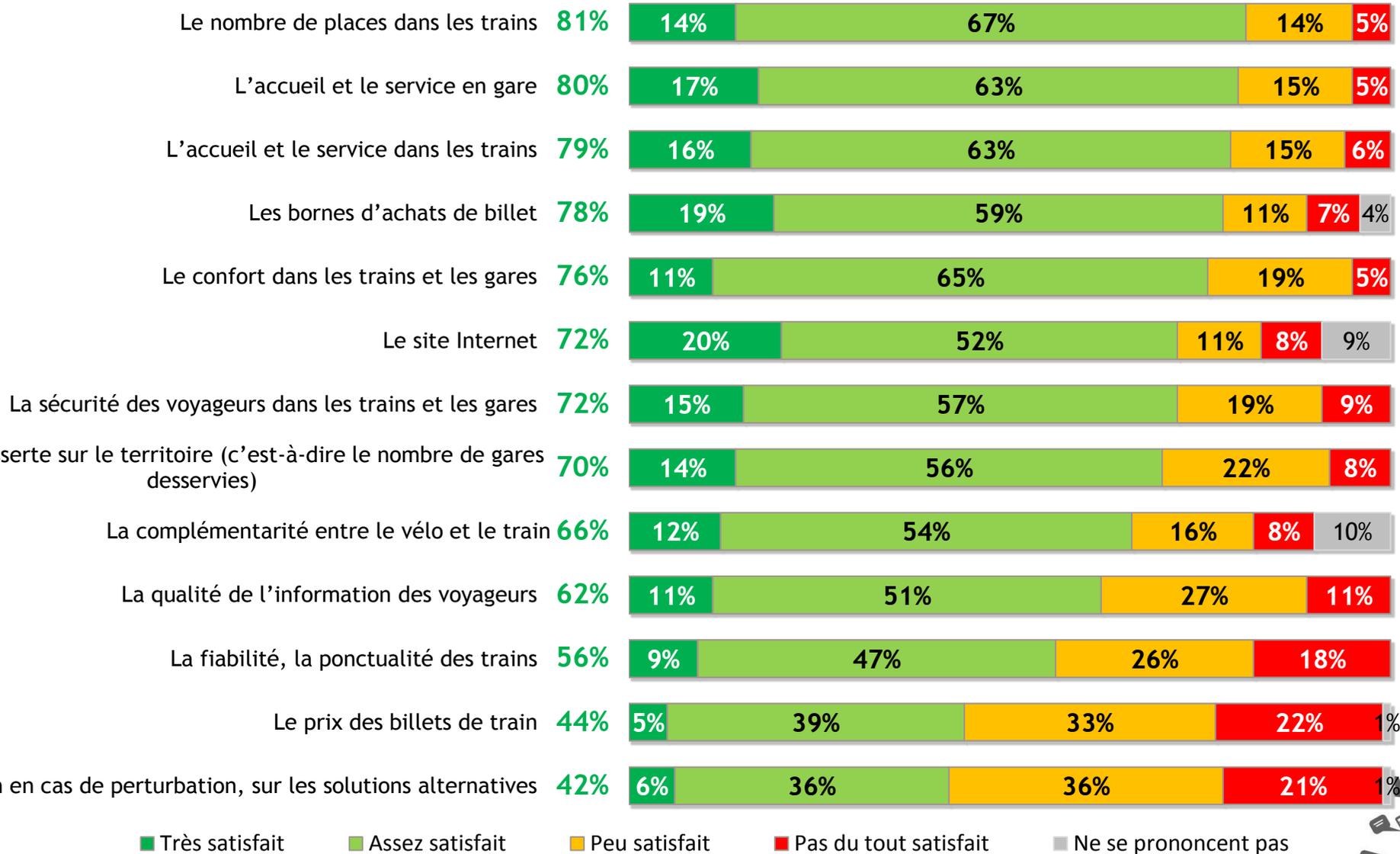
Un degré de satisfaction qui varie selon les usages du train





Dans le détail, l'accueil et le service en gare comme dans les trains constituent des fortes raisons de satisfaction. Seuls le prix des billets et l'information en cas de perturbations suscitent une insatisfaction majoritaire.

Question : Et pour chacun des points suivants concernant la SNCF, diriez-vous que vous êtes satisfait ou pas satisfait ?



Plus sûr et plus rapide que la voiture, moins cher que l'avion, le train dispose d'avantages sur les autres moyens de transport

Question : Quels sont les critères qui vous font ou vous feraient préférer le train à... ?

Les trois raisons faisant préférer le train à...

L'avion

1. Le prix: 41%
2. La fréquence des départs : 33%
3. Le respect de l'environnement : 25%

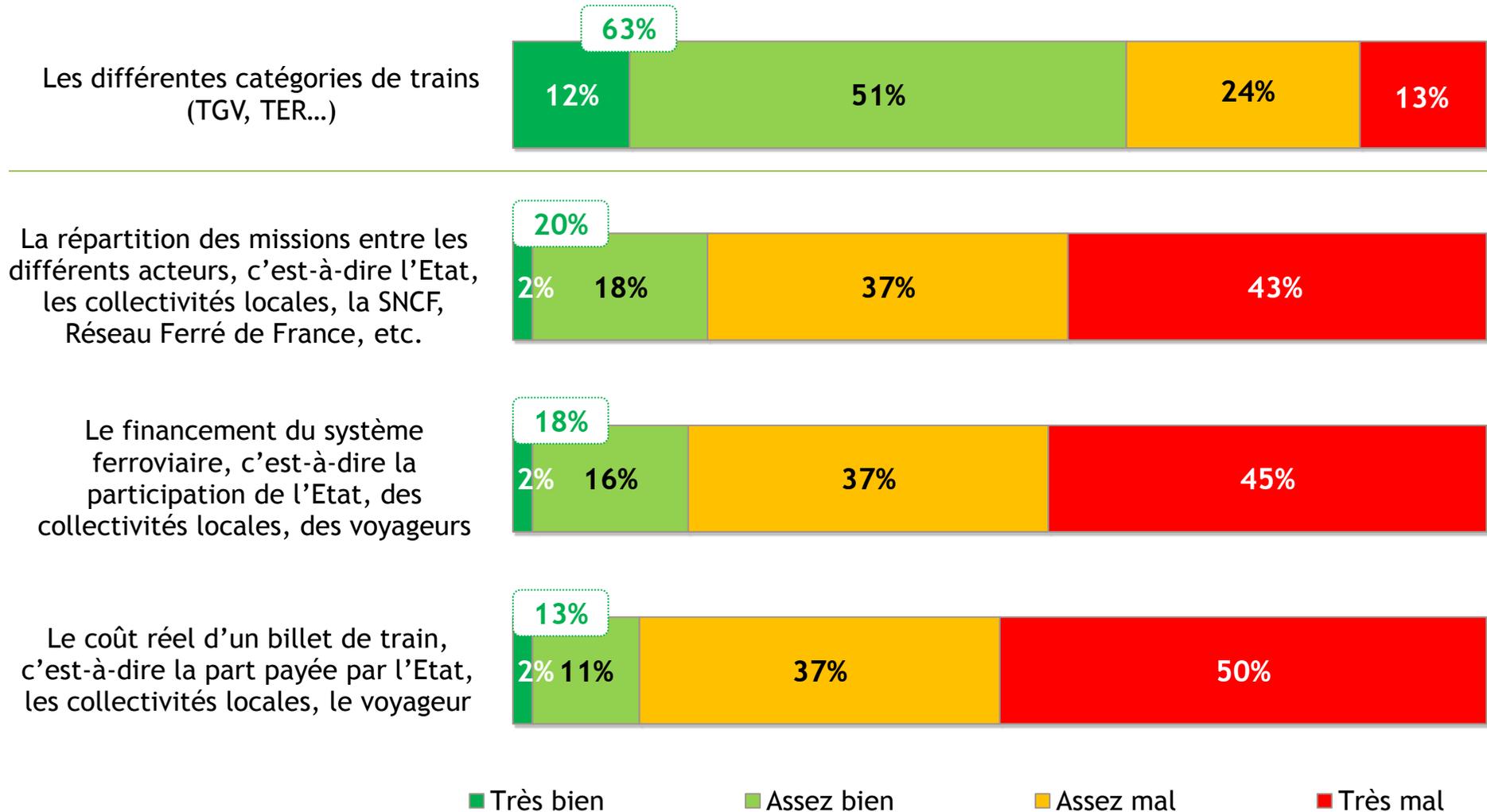
La voiture

1. La sécurité : 37%
1. La vitesse : 37%
3. Le confort : 26%

B | La perception du système ferroviaire français : niveau d'information et souhait de réformes

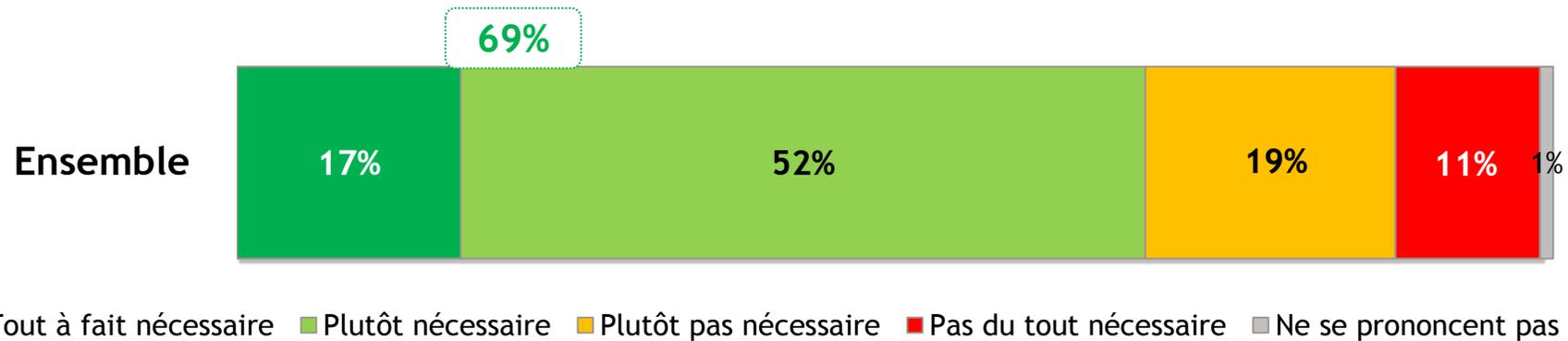
Une connaissance très limitée du fonctionnement du système ferroviaire français

Question : Pour chacun des éléments suivants concernant le fonctionnement du système ferroviaire français, diriez-vous que vous le connaissez très bien, assez bien, assez mal, très mal... ?

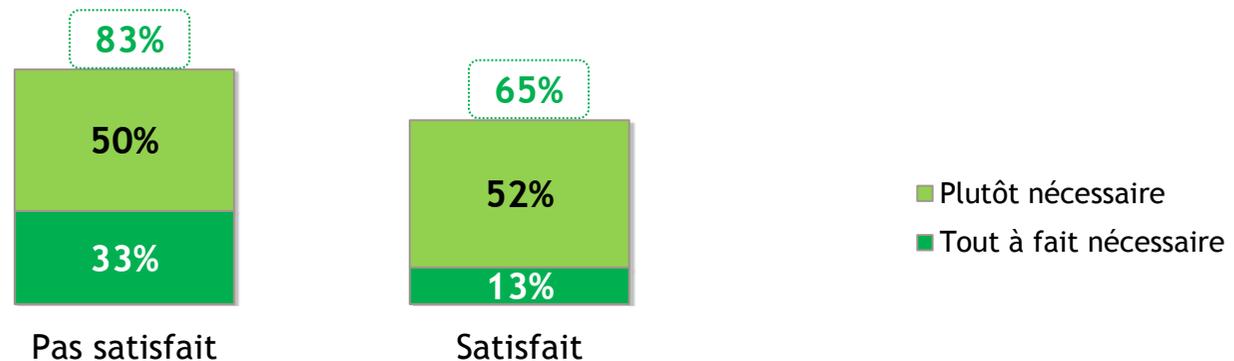


Le souhait majoritaire d'une réforme du système ferroviaire

Question : Et estimez-vous qu'il est nécessaire ou pas nécessaire de réformer le système ferroviaire français ?

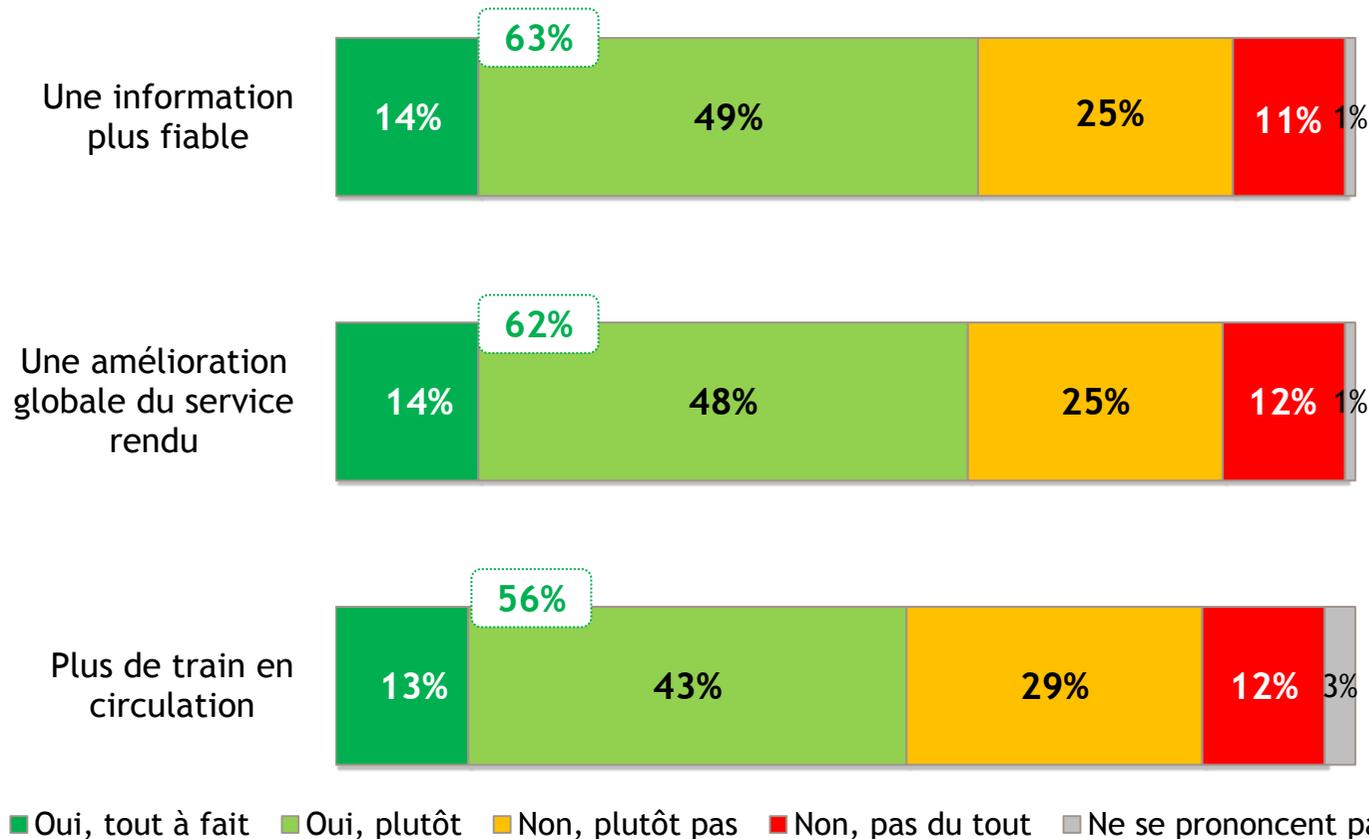


Une attente de réforme du système ferroviaire émanant plus fortement des personnes insatisfaites du service assuré par la SNCF

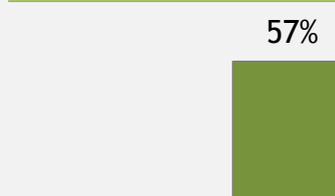
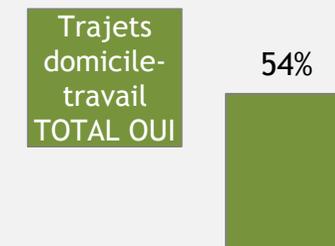


La reconnaissance majoritaire d'un impact positif lié à la mise en place du service minimum

Question : Depuis la mise en place du service minimum en 2007 dans les transports, lors de mouvements sociaux, diriez-vous qu'il y a... ?

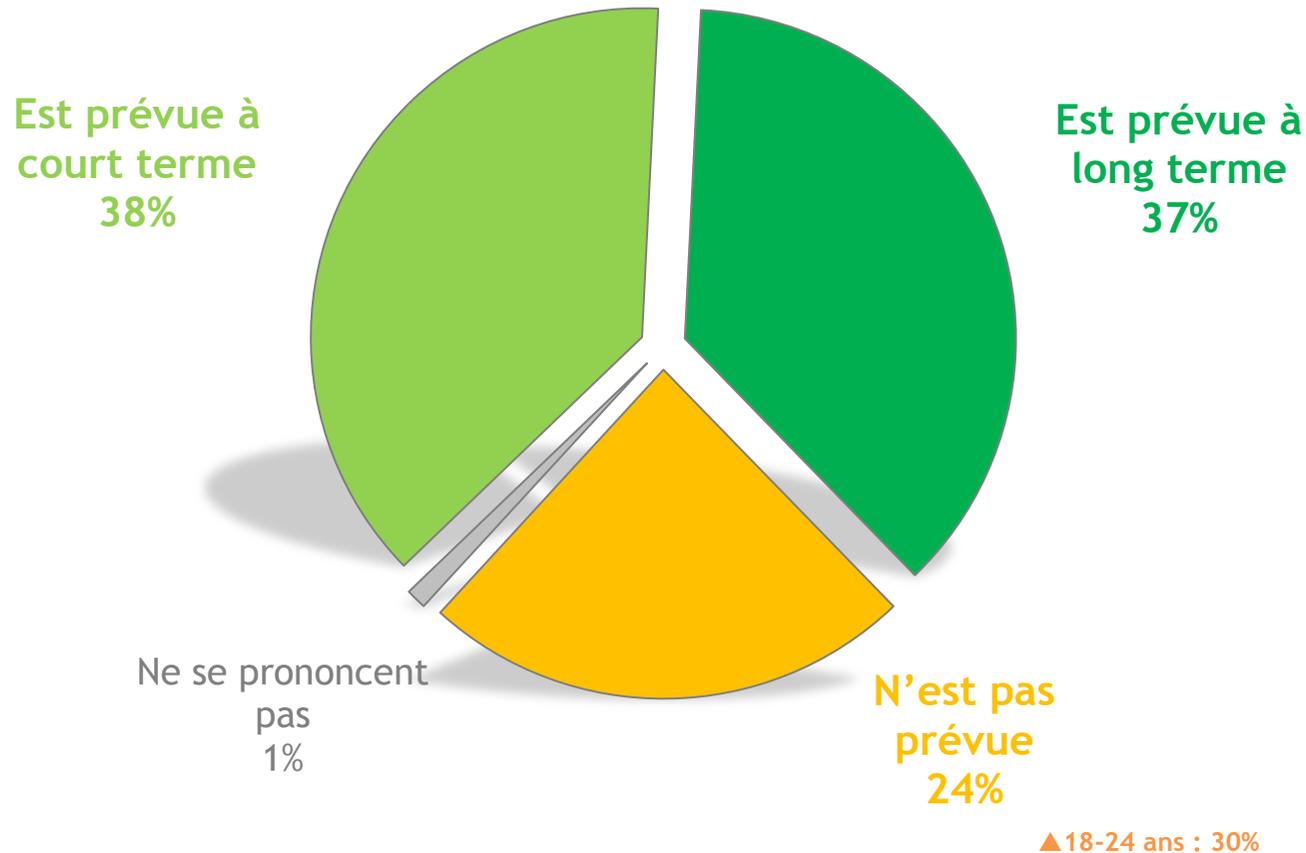


Une évaluation plus sévère de la réforme du service minimum chez les utilisateurs les plus fréquents du train



Une ouverture à la concurrence du transport ferroviaire des voyageurs connue des Français, mais dont l'échéance reste imprécise

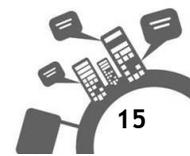
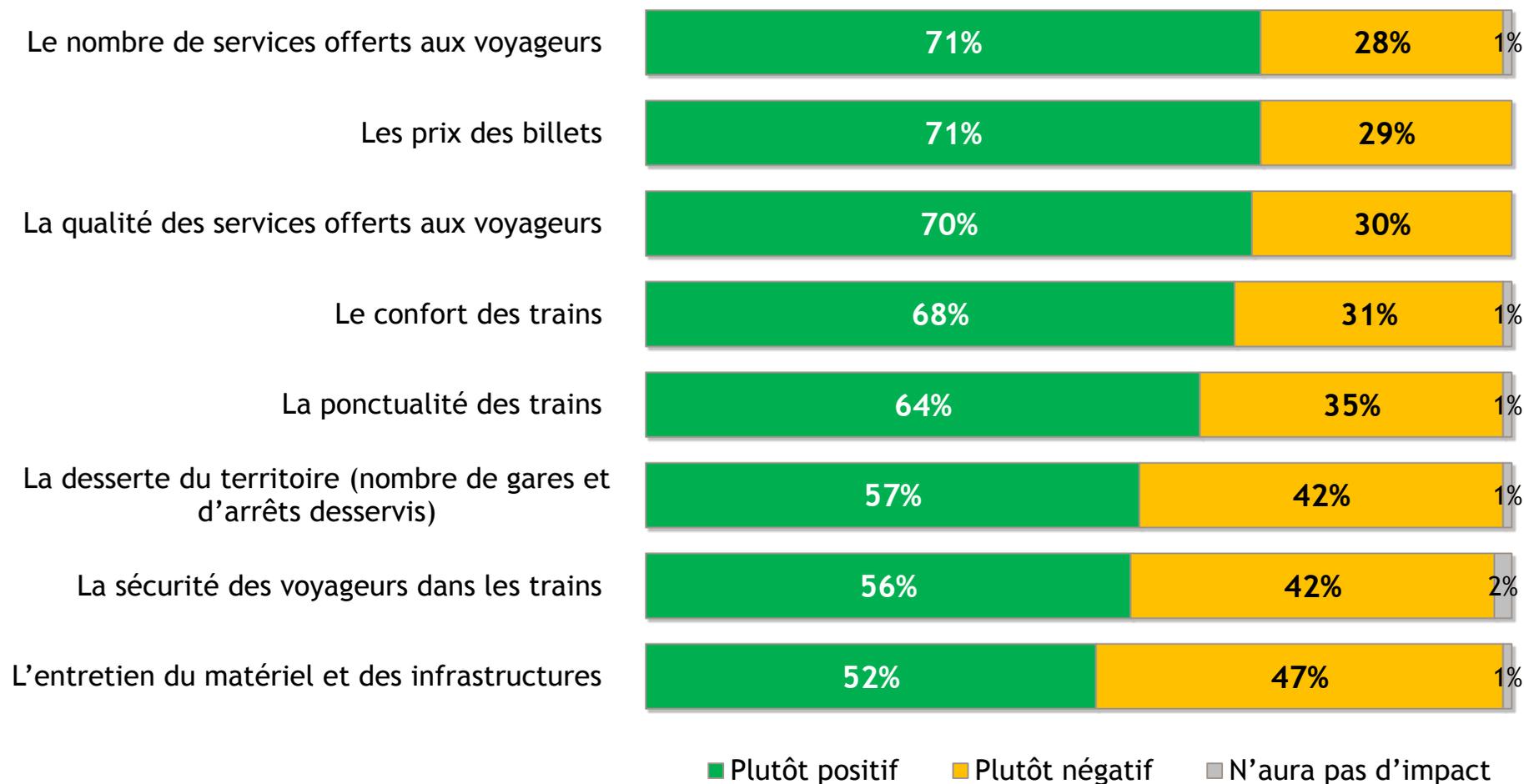
Question : Selon vous, l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire des voyageurs en France, aujourd'hui monopole de la SNCF... ?





Les Français anticipent de l'ouverture du marché à la concurrence de réels bénéfices en termes de services aux voyageurs. Quelques craintes relatives aux garanties de service public se font néanmoins jour dans les réponses (couverture du territoire, sécurité et entretien du réseau).

Question : Diriez-vous que l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire des voyageurs en France aura un impact plutôt positif ou plutôt négatif sur les éléments suivants ?



L'ouverture à la concurrence vécue comme une opportunité pour les voyageurs mais la perception d'un défi à relever pour la SNCF et ses agents

Question : Au final, diriez-vous que cette ouverture à la concurrence du transport ferroviaire des voyageurs en France est plutôt une chance ou plutôt une menace pour... ?

Plutôt une chance

Plutôt une menace

Les voyageurs



Les financeurs publics



Le service public du transport ferroviaire en général



La SNCF



Les agents de la SNCF

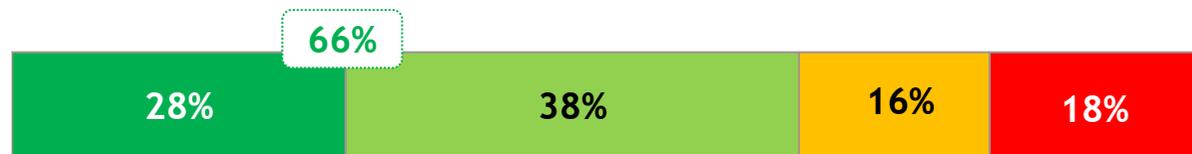


C | Les attentes et perspectives d'évolution du système ferroviaire

Un concept du « low-cost » appliqué au transport ferroviaire qui ne convainc pas les Français

Question : Pour chacune des évolutions suivantes que pourrait connaître dans les prochaines années le système ferroviaire français avec l'ouverture à la concurrence, diriez-vous qu'elle constitue une évolution... ?

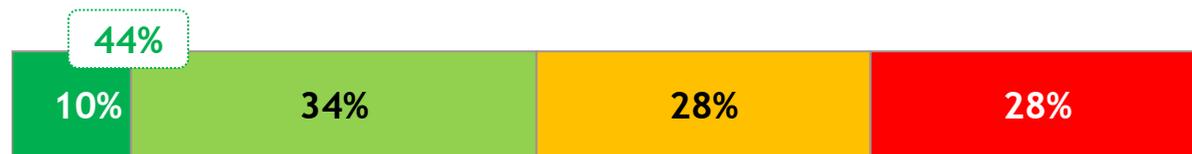
Des billets vendus exclusivement sur Internet en contrepartie d'un prix plus bas



Des temps de voyage plus longs en échange de trains plus confortables et offrant de nouveaux services (espace Internet)



Des trains moins chers mais n'offrant plus aucun service gratuit



Une desserte TGV renforcée mais limitée aux tronçons à grande vitesse, nécessitant de finir son voyage en TER ou en autocar



Des trains plus chers mais offrant plus de services



■ Tout à fait acceptable
 ■ Plutôt acceptable
 ■ Plutôt pas acceptable
 ■ Pas du tout acceptable

LES ASSISES DU FERROVIAIRE

SEPTEMBRE - DÉCEMBRE 2011



LES ASSISES DU
FERROVIAIRE

LES ASSISES DU
FERROVIAIRE

LES ASSISES DU
FERROVIAIRE

LES ASSISES DU
FERROVIAIRE

