

JF/AM N° 1-9217
Contacts IFOP : Jérôme Fourquet / Adeline Merceron
Tél : 01 45 84 14 44
adeline.merceron@ifop.com



pour



Les Français et la SNCF
Résultats détaillés
Le 21 janvier 2011

Sommaire

Pages

- 1 - La méthodologie.....	1
- 2 - Les principaux enseignements.....	3
- 3 - Les résultats de l'étude.....	5
L'évolution perçue de la qualité des services offerts par la SNCF	6
La perception du respect des horaires de départ et d'arrivée des trains	7

- 1 -

La méthodologie

Méthodologie

Ce document présente les résultats d'une étude réalisée par l'Ifop. Elle respecte fidèlement les principes scientifiques et déontologiques de l'enquête par sondage. Les enseignements qu'elle indique reflètent un état de l'opinion à l'instant de sa réalisation et non pas une prédiction.

Aucune publication totale ou partielle ne peut être faite sans l'accord exprès de l'Ifop.

Retrouvez nos sondages et analyses de l'Ifop sur www.ifop.com, iPhone et iPad

Alertes d'actualité : <http://feeds.feedburner.com/ifop2>

Facebook : [Ifop Opinion](#)

Twitter : <http://twitter.com/IfopOpinion>

Etude réalisée par l'Ifop pour :	Dimanche Ouest France
Echantillon	Echantillon de 968 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 au domicile des personnes interrogées.
Dates de terrain	Du 20 au 21 janvier 2011

- 2 -

Les principaux enseignements

Alors que de nombreuses polémiques ont éclaté suite aux retards accusés par les trains notamment durant les fêtes de fin d'année, **le sondage Ifop pour Dimanche Ouest-France vient confirmer que la SNCF souffre aujourd'hui d'une image dégradée dans l'opinion.** Outre les 15h de retard qu'a subi le désormais célèbre Strasbourg/Port Bou, des mouvements de protestation d'usagers s'organisent aujourd'hui pour dénoncer les retards récurrents sur certaines lignes, notamment dans l'ouest de la France et en Ile-de-France.

Les résultats de notre sondage démontrent que le ras-le-bol des usagers réguliers trouve un écho très important dans l'ensemble de la population puisque **8 Français sur 10 (80%) estiment qu'au cours des derniers mois la qualité des services offerts par la SNCF s'est détériorée**, jugements d'autant plus rudes qu'ils tranchent avec ce qui avait été mesuré par l'Ifop en 1997, date à laquelle 70% des Français percevaient à l'inverse une amélioration des services.

De fait, **la question des retards cristallise l'opinion**, et ce qu'ils soient exceptionnels comme dans le cas du Strasbourg/Port Bou, ou fréquents, comme par exemple sur la ligne Tours/Paris : **76% des interviews déclarent que les horaires sont aujourd'hui moins bien respectés** tandis qu'en 1997 une majorité d'entre eux (54%) reconnaissaient au contraire les efforts déployés par la SNCF en la matière.

Les résultats par sous-catégorie apportent certaines nuances, même si les critiques restent majoritaires au sein de tous les groupes considérés. Les jugements négatifs apparaissent clairement corrélés à l'âge : les personnes les plus âgées déplorent davantage que les plus jeunes une dégradation de la qualité de service comme du respect des horaires, la nostalgie pour le service public du rail pouvant éventuellement venir expliquer cette tendance. Les femmes, ainsi que les sympathisants de droite, se montrent également plus enclins à la sévérité à l'encontre de la SNCF.

Notons enfin que le lieu de résidence impacte également, quoique dans une moindre mesure, les jugements : les ruraux, sans doute parce qu'ils craignent d'être confrontés à la fermeture d'un certain nombre de gares en zone rurale, et les habitants du Grand Ouest perçoivent une dégradation plus importante de la qualité de service et une intensification des retards de trains.

Tout en devant bien évidemment être mis en perspective avec l'importante médiatisation des déboires de la SNCF fin 2010, ce changement d'état d'esprit des Français et cette exaspération bien réelle laissent présager de l'ampleur des défis auxquels fait face la SNCF à l'heure de l'ouverture du transport ferroviaire à la concurrence.

- 3 -

Les résultats de l'étude

L'évolution perçue de la qualité des services offerts par la SNCF

Question : Au cours des derniers mois, diriez-vous que la qualité des services offerts par la SNCF s'est... ?

	<i>Rappel Décembre 1997¹ (%)</i>	Ensemble Janvier 2011 (%)
• Plutôt détériorée	13	80
• Plutôt améliorée	70	15
• N'a pas changé	9	3
- Ne se prononcent pas	8	2
TOTAL.....	100	100

¹ Etude Ifop réalisée pour VSD les 30 et 31 décembre 1997 auprès d'un échantillon de 800 personnes, représentatif de la population âgée de 15 ans et plus, selon la méthode des quotas.

L'évolution perçue de la qualité des services offerts par la SNCF

	Plutôt détériorée	Plutôt améliorée	N'a pas changé	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	80	15	3	2
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	75	18	4	3
Femme	82	13	3	2
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans				
18 à 24 ans	72	24	3	1
25 à 34 ans	72	23	4	1
35 ans et plus				
35 à 49 ans	75	19	4	2
50 à 64 ans	86	7	2	5
65 ans et plus	88	7	4	1
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Artisan ou commerçant	80	14	2	4
Profession libérale, cadre supérieur	74	15	8	3
Profession intermédiaire	74	20	3	3
Employé	68	26	2	4
Ouvrier	76	21	1	2
Retraité	87	8	3	2
Autre inactif (*)	77	20	-	3
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	82	14	2	2
Communes urbaines de province	78	16	4	2
Agglomération parisienne	80	15	3	2
REGION				
Ile de France	81	14	3	2
Grand Ouest	83	13	1	3
Autre région	78	16	4	2
PROXIMITE POLITIQUE				
Gauche				
LO / NPA	78	22	-	-
Front de Gauche	77	18	2	3
Parti Socialiste	78	15	5	2
Europe Ecologie / Les Verts	77	19	2	2
Mouvement Démocrate - Modem				
	72	22	6	-
Droite				
UMP	86	8	3	3
Front National	73	23	3	1
Sans sympathie partisane	78	12	5	5

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs

La perception du respect des horaires de départ et d'arrivée des trains

Question : Au cours des derniers mois, diriez-vous que les horaires de départ et d'arrivée des trains ont été... ?

	Rappel Décembre 1997 (%)	Ensemble Janvier 2011 (%)
• Mieux respectés	54	18
• Moins bien respectés	23	76
• Ca n'a pas changé	9	3
- Ne se prononcent pas	14	3
TOTAL.....	100	100

La perception du respect des horaires de départ et d'arrivée des trains

	Mieux respectés	Moins bien respectés	Ca n'a pas changé	Nsp
	(%)	(%)	(%)	(%)
ENSEMBLE	18	76	3	3
SEXE DE L'INTERVIEWE(E)				
Homme	20	73	3	4
Femme	16	80	2	2
AGE DE L'INTERVIEWE(E)				
Moins de 35 ans	26	70	2	2
18 à 24 ans	32	64	-	4
25 à 34 ans	22	74	4	-
35 ans et plus	14	79	3	4
35 à 49 ans	18	76	3	3
50 à 64 ans	12	81	2	5
65 ans et plus	13	80	4	3
PROFESSION DU CHEF DE MENAGE				
Artisan ou commerçant	18	76	2	4
Profession libérale, cadre supérieur	17	72	7	4
Profession intermédiaire	25	71	2	2
Employé	23	75	1	1
Ouvrier	21	76	1	2
Retraité	12	81	3	4
Autre inactif (*)	19	72	-	9
CATEGORIE D'AGGLOMERATION				
Communes rurales	14	81	2	3
Communes urbaines de province	19	75	3	3
Agglomération parisienne	18	75	3	4
REGION				
Ile de France	18	76	3	3
Grand Ouest	17	79	1	3
Autre région	18	76	3	3
PROXIMITE POLITIQUE				
Gauche	21	74	2	3
LO / NPA	21	79	-	-
Front de Gauche	29	66	2	3
Parti Socialiste	17	76	3	4
Europe Ecologie / Les Verts	23	72	2	3
Mouvement Démocrate - Modem	24	72	4	-
Droite	13	81	3	3
UMP	12	82	3	3
Front National	14	80	1	5
Sans sympathie partisane	14	76	5	5

(*) Effectifs inférieurs à 40 individus : ces résultats sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs