



L'ouverture du marché ferroviaire en France

Décembre 2011 – étude n°1101322

Contacts CSA – Département Opinion:

Jérôme SAINTE-MARIE – Directeur de Département (jerome.sainte-marie@csa.eu)

Yves-Marie CANN – Directeur d'études (yves-marie.cann@csa.eu)

Nicolas FERT – Chargé d'études (nicolas.fert@csa.eu)

Etude réalisée conformément à la norme internationale ISO 20252

2, rue de Choiseul • CS 70215 • 75086 Paris Cedex 02

Tél. : (33) 01 44 94 40 00 • Fax : (33) 01 44 94 40 01

www.csa.eu

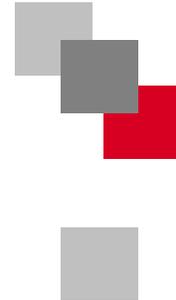
SA au capital de 3 387 456 € • Siren 308 293 430 • RCS Paris : 308 293 430 • APE 7320 Z
TVA intracommunautaire FR 46 308 293 430

- Sondage exclusif **CSA** réalisé pour **l'AFRA** (Association Française du Rail)
- Les interviews ont été réalisées **par téléphone** les **11 et 12 octobre** 2011.
- **Echantillon national représentatif de 1011 personnes** âgées de 18 ans et plus, constitué d'après la méthode des quotas (sexe, âge et profession du chef de ménage) après stratification par région et catégorie d'agglomération.
- **Les rappels mentionnés viennent de la première vague du sondage réalisé les 31 août et 1^{er} septembre 2011.**

I / Principaux enseignements	4
II / Etat des lieux de la satisfaction à l'égard du service et de l'offre	8
III / L'approbation du principe de l'ouverture à la concurrence	12
IV / Confiance et crédibilité comparée entre les différents acteurs	18
V / La crédibilité des arguments pour ou contre l'ouverture à la concurrence	22



I. Principaux enseignements



La perspective de l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire, sur les lignes internationales et/ou au niveau régional, se joue actuellement dans un contexte où :

- **Une courte majorité des Français se déclarent satisfaits du service et de l'offre actuellement offerts par la SNCF**

60% des Français se disent aujourd'hui satisfaits mais seuls 11% sont très satisfaits, l'insatisfaction (33% en moyenne) étant élevée parmi certains publics sensibles : usagers réguliers (43%), travailleurs indépendants (46%) et 25-29 ans (41%).

Les retards et/ou grèves et le prix des billets sont de loin les premiers vecteurs de satisfaction ou d'insatisfaction vis-à-vis du service et de l'offre de transport de voyageurs en train. Les retards et grèves perturbent particulièrement les usagers très réguliers, notamment en région parisienne, tandis que les plus démunis sont plus soucieux du prix des billets.

- **Le principe d'ouverture à la concurrence recueille une adhésion importante**

Malgré une petite baisse constatée sur certains indicateurs, probablement due à l'irruption de thèmes très étatistes dans la primaire socialiste, les Français semblent aujourd'hui majoritairement favorables à l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire. 70% approuvent l'ouverture des lignes internationales, 70% aussi celle des trains régionaux et 67% l'ouverture des marchés anciennement monopolistiques en général. A noter que le taux est un peu moindre (57%) quand on introduit la notion d'entreprise privée, 22% souhaitant une ouverture sans contraintes pour celles-ci et 35% une ouverture avec délégation de service public.

Le contexte apparaît donc plutôt favorable à l'ouverture à la concurrence mais il reste cependant aux nouveaux acteurs à s'installer dans l'imaginaire des Français, la marque SNCF étant pour l'instant bien ancrée dans leurs esprits.

▪ **Les Français font aujourd'hui majoritairement confiance aux opérateurs publics**

La confiance comparée entre opérateurs publics et privés sur un certain nombre de services dits publics est aujourd'hui clairement en défaveur des opérateurs privés, notamment sur les services de l'eau, du courrier et de l'électricité. L'écart est cependant moins important sur les transports en commun non urbains (train et avion), 32% faisant plus confiance aux opérateurs publics, 20% aux opérateurs privés, 39% autant aux uns qu'aux autres et 6% à aucun des deux. Cela indique que l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire se situe dans un contexte moins défavorable que pour d'autres services dits publics.

▪ **Les acteurs privés encore en déficit de crédibilité face à la SNCF sur les différents critères de satisfaction**

L'approbation sur le principe de l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire n'implique pas pour l'instant que les Français aient totalement confiance dans les nouveaux acteurs. Cela peut s'expliquer en partie par le déficit de visibilité de ceux-ci face à l'omniprésence de la marque SNCF, celle-ci restant encore largement synonyme de service ferroviaire pour une grande partie des Français*. Ils font donc encore majoritairement confiance à la SNCF sur la plupart des différents critères de satisfaction, même s'ils déclarent parfois aussi majoritairement qu'ils font autant confiance à la SNCF qu'à un acteur privé (confort des sièges et absence de bruit en voiture).

A noter tout de même que l'écart de crédibilité est pratiquement nul pour ce qui touche aux retards et grèves : 30% font confiance à la SNCF, 27% aux acteurs privés, 20% aux deux et 20% à aucun des deux. La crédibilité des acteurs privés apparaît à l'inverse encore largement déficitaire sur la sécurité : 48% des Français font plus confiance à la SNCF pour garantir l'absence d'accidents, 6% aux acteurs privés, 31% autant aux deux et 12% à aucun des deux.

* Dans un sondage IFOP réalisé pour les Assises du Ferroviaire réalisé du 25 au 29 août 2011, 56% des Français pensaient avant tout à la SNCF en général quand on leur parlait du train, devant le TGV (33%), le TER (6%) et le Transilien / RER (3%)

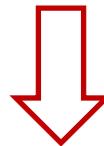
Pour finir, le sondage a permis de mesurer le niveau de crédibilité de certains arguments en faveur ou défaveur de l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire.

▪ Arguments positifs

Les Français croient en majorité à une plus grande diversité de l'offre (promotions et offres fidélité / nouveaux services à bord des trains), sont divisés sur une baisse du prix des billets et du nombre de grèves et ne croient majoritairement pas en l'impact positif sur le budget de l'Etat.

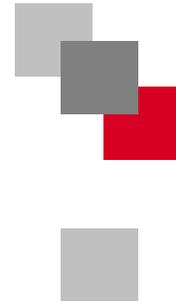
▪ Arguments négatifs

Le Français ne croient majoritairement pas à une hausse des retards, des accidents ou à une moins bonne formation des employés mais estiment en revanche plausibles de moins bonnes conditions de travail pour les employés et la suppression de lignes moins rentables.



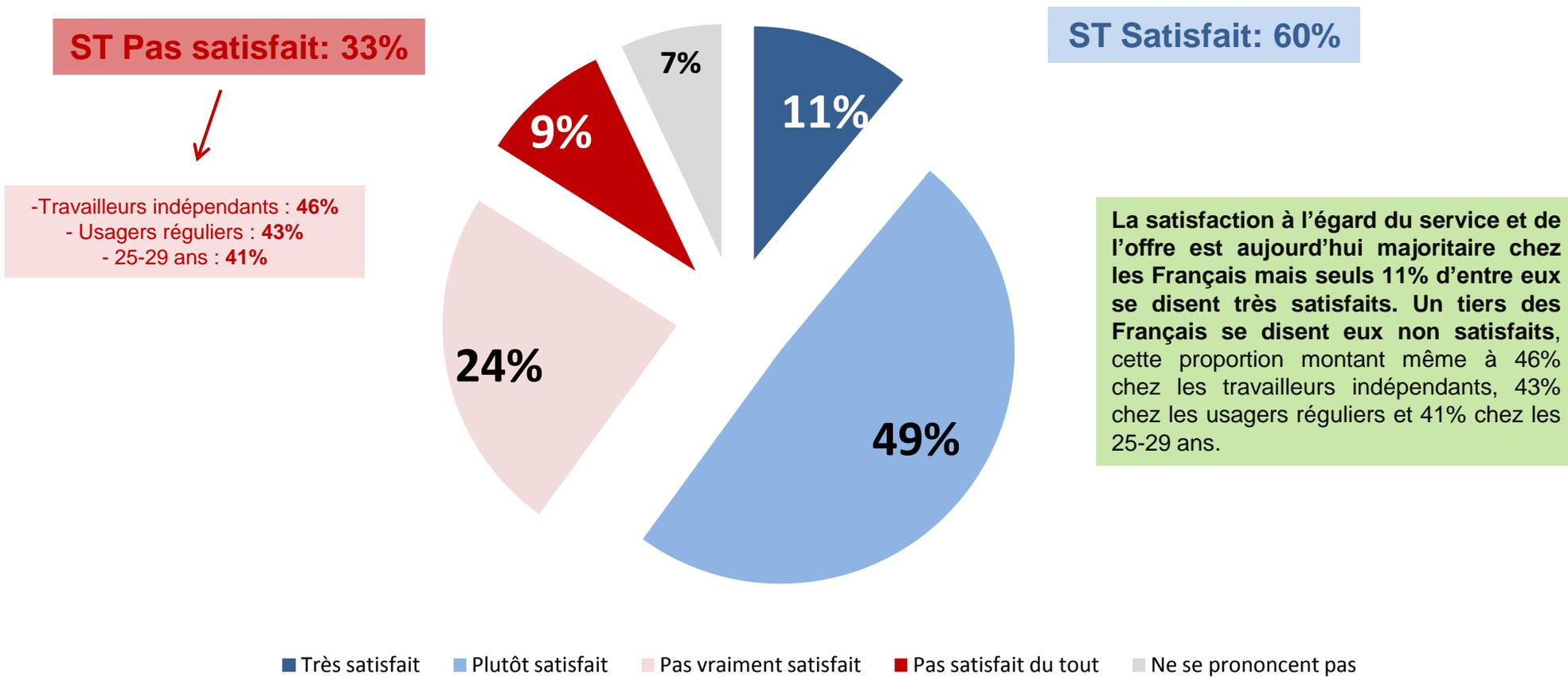
On constate au final un contexte général plutôt favorable à l'ouverture à la concurrence du marché ferroviaire mais un retard important de crédibilité des acteurs privés sur la SNCF, aujourd'hui presque seule dépositaire du service ferroviaire dans l'imaginaire des Français. Les leviers d'entrée dans ce marché semblent être en premier lieu la baisse des retards ou grèves et du prix des billets, critères essentiels de satisfaction, et la diversification de l'offre (promotions, avantages fidélités, services à bord des trains), qualités que les Français anticipent de la part des nouveaux entrants. C'est par la satisfaction de ces exigences que ceux-ci pourraient avoir la capacité de concurrencer le poids historique de la SNCF dans le marché ferroviaire français.

I. Etat des lieux de la satisfaction à l'égard du service et de l'offre



Une courte majorité de Français satisfaits du service et de l'offre de transport de voyageurs en train

QUESTION - Vous personnellement, êtes-vous très satisfait, plutôt satisfait, pas vraiment satisfait ou pas satisfait du tout de la qualité de service et de l'offre de transport de voyageurs en train aujourd'hui en France ?

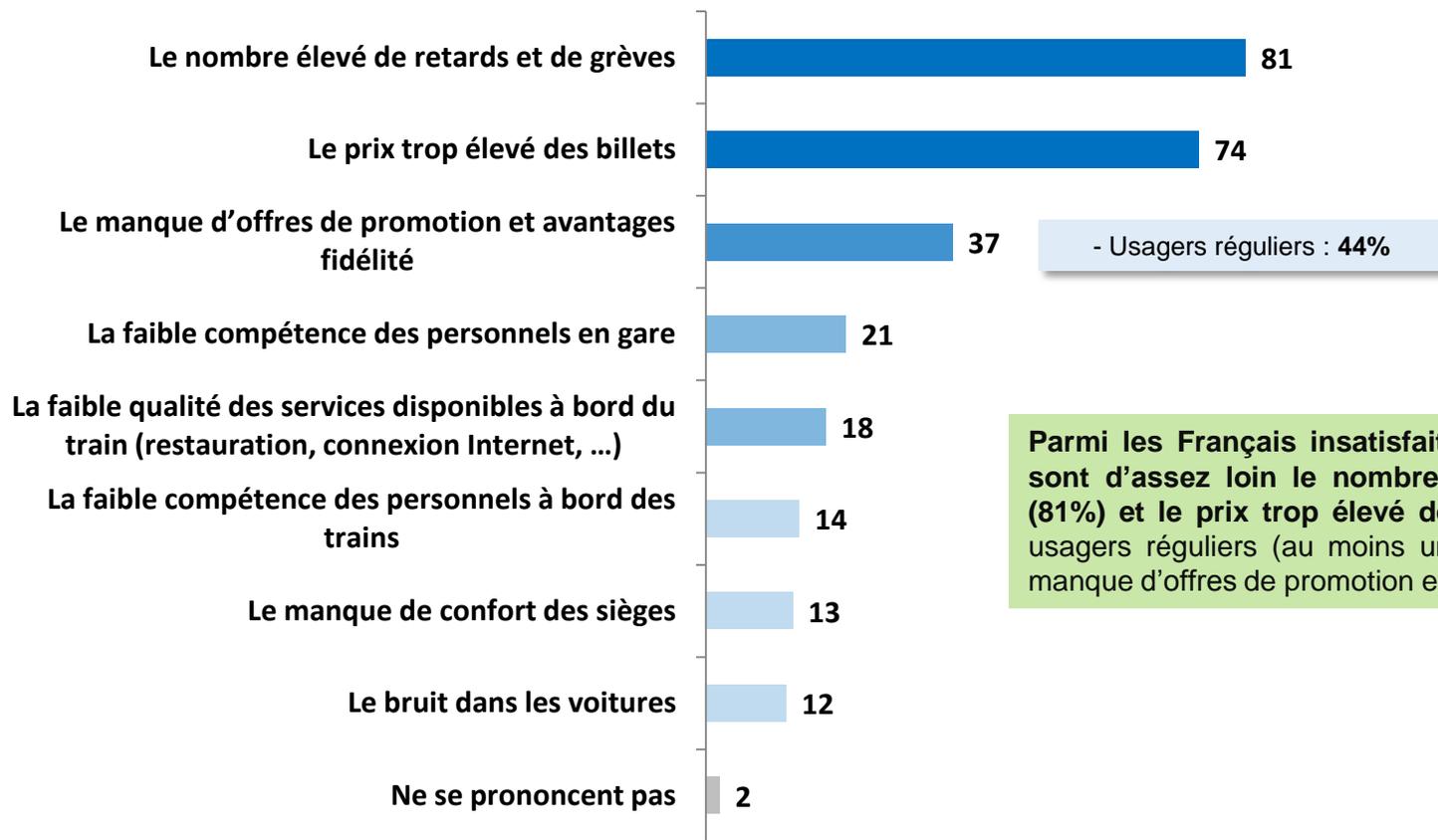


Les retards ou grèves et le prix des billets sont de loin les principaux motifs d'insatisfaction ...

QUESTION - Et pour quelle(s) raison(s) n'êtes-vous pas satisfait de la qualité de service et de l'offre de transport de voyageurs en train aujourd'hui en France ?

(Réponses données à l'aide d'une liste)

Question posée à ceux qui ne sont pas satisfaits de la qualité de service et de l'offre de transport de voyageurs en train aujourd'hui en France, soit 33% de l'échantillon

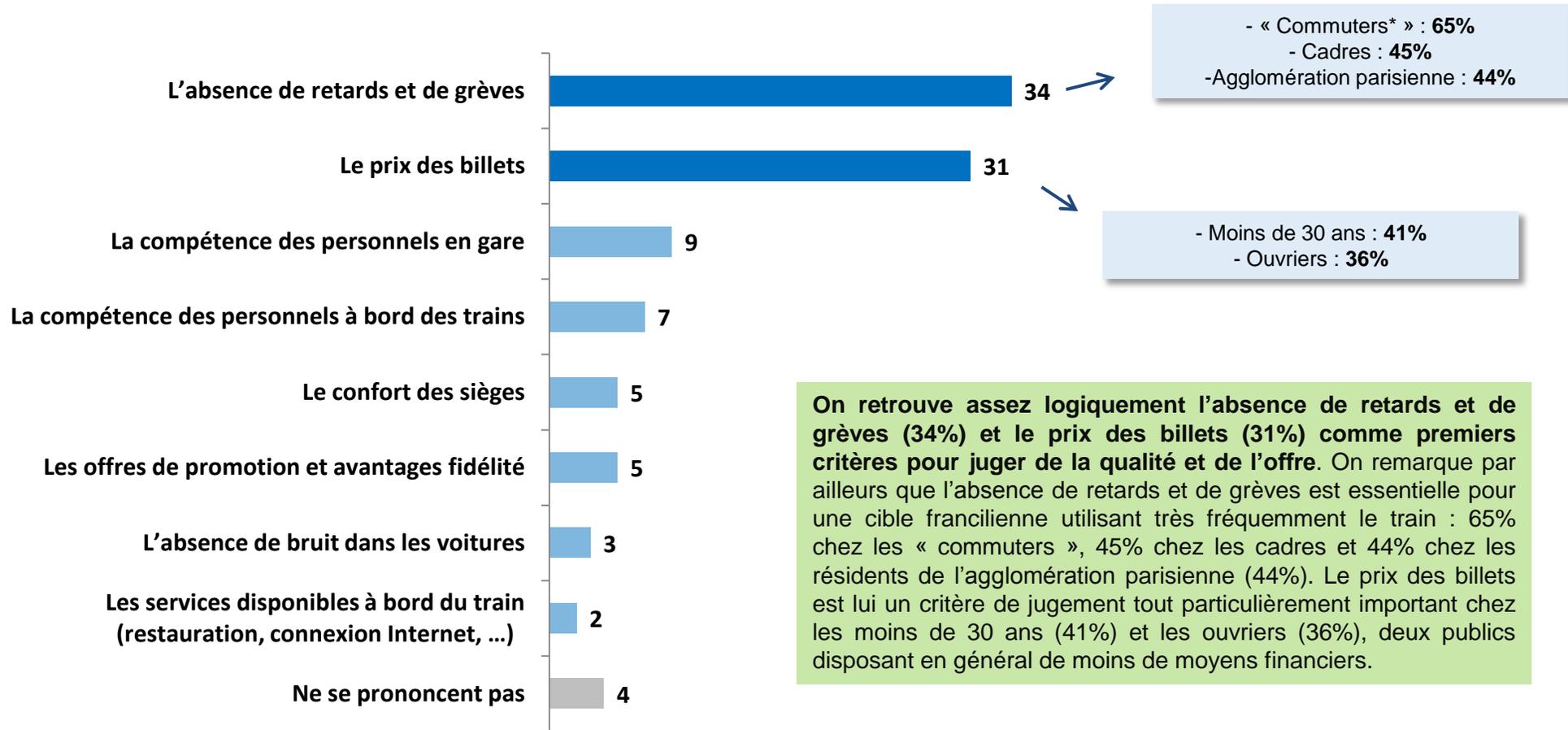


Parmi les Français insatisfaits, les deux principales raisons sont d'assez loin le nombre élevé de retards et de grèves (81%) et le prix trop élevé des billets (74%). A noter que les usagers réguliers (au moins une fois par semaine) déplorent le manque d'offres de promotion et d'avantages fidélité.

(1) Total supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner trois réponses.

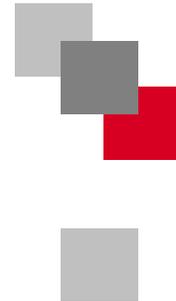
QUESTION - Parmi les points suivants, quels est pour vous le critère le plus important pour juger de la qualité de service et de l'offre de transport de voyageurs en train ?

(Réponses données à l'aide d'une liste)



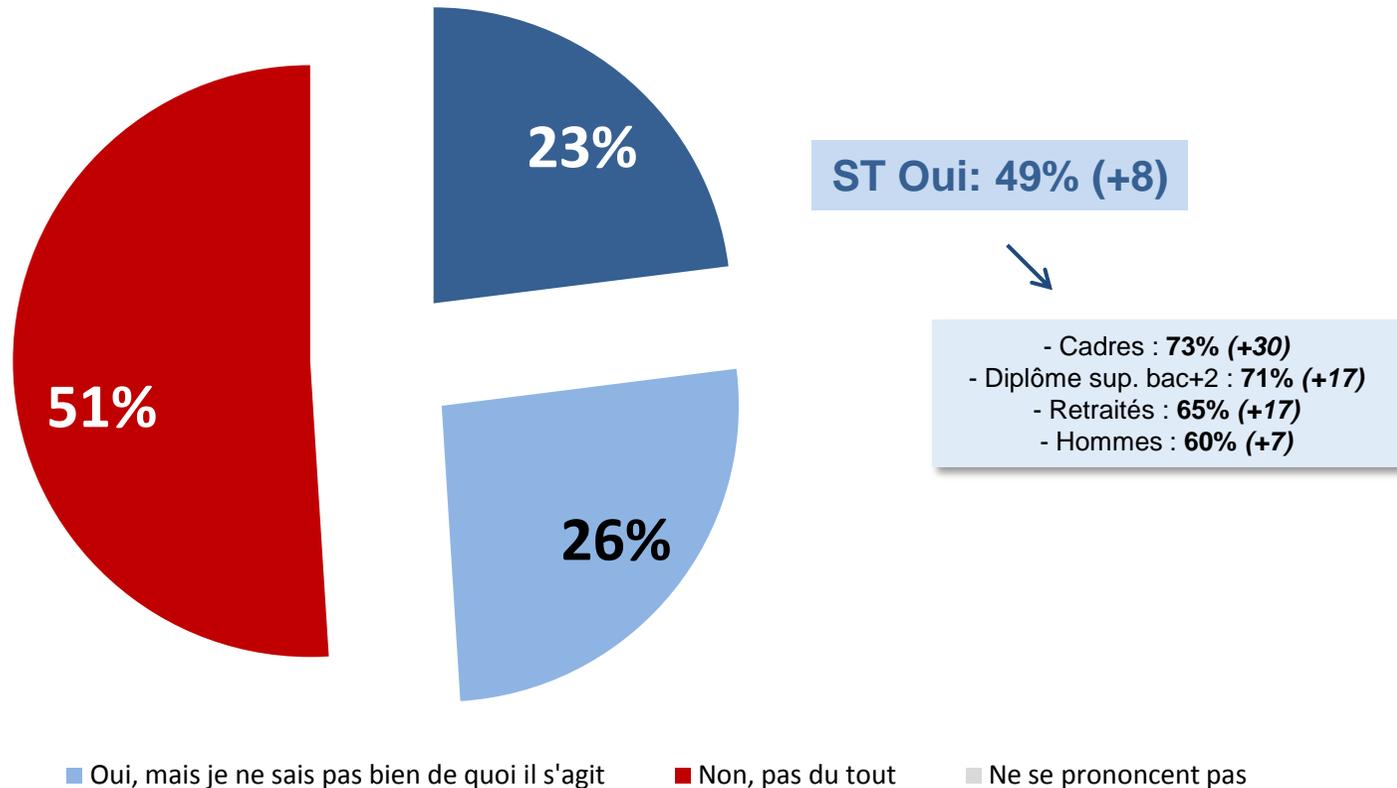
* Les « commuters » sont les personnes utilisant tous les jours le train pour se rendre de leur domicile à leur travail

II. L'approbation du principe de l'ouverture à la concurrence



QUESTION - Le marché du transport en train a été ouvert à la concurrence en décembre 2009 pour les lignes internationales partant ou arrivant en France. D'autres entreprises que la SNCF peuvent donc aujourd'hui proposer des offres aux voyageurs sur des lignes internationales passant en partie en France. Vous-même, en aviez-vous entendu parler ?

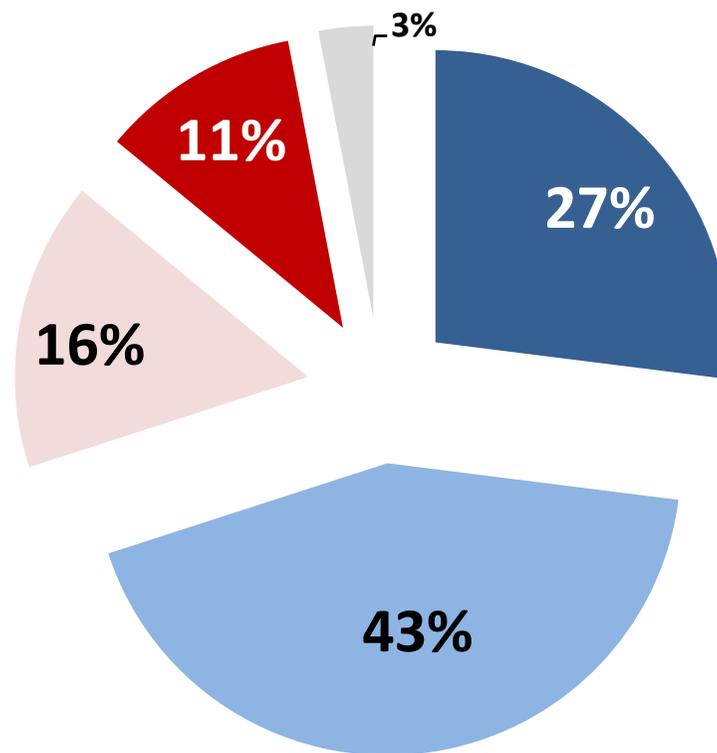
La notoriété de l'ouverture à la concurrence des lignes internationales a augmenté depuis un mois : **49% des Français se disent aujourd'hui informés (+8)**. Les plus informés sur ce point restent **les mêmes publics que lors de la vague précédente** : les cadres (73%), les diplômés supérieurs à bac+2 (71%), les retraités (65%) ou les hommes (60%).



QUESTION - Et vous, personnellement, trouvez-vous que cette ouverture à la concurrence est ... ?

ST Une mauvaise chose: 27% (+4)

Le succès des primaires socialistes et le retour sur le devant de la scène de l'intervention de l'Etat a probablement eu un effet sur le niveau de l'approbation de l'ouverture à la concurrence, qui enregistre un léger recul en un mois (70%, -4). Ce taux reste toutefois assez haut, la preuve que l'accord sur le principe de l'ouverture à la concurrence des lignes internationales reste diffus dans la population. On retrouve par ailleurs les mêmes publics les plus favorables : les plus jeunes (80% chez les moins de 30 ans), les catégories populaires (79% chez les CSP-) ainsi que les salariés du privé (76%).

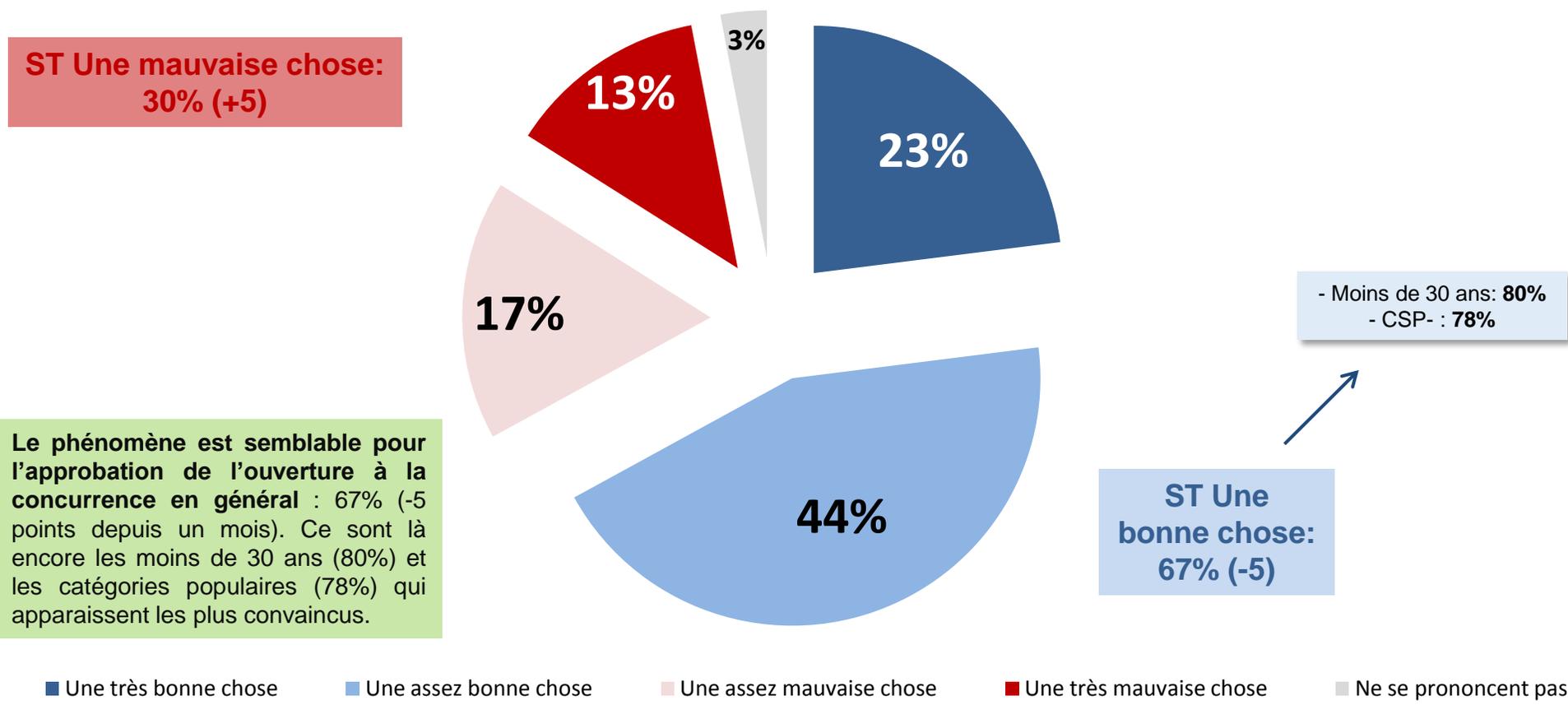


- Moins de 30 ans : **80%**
 - CSP- : **79%**
 - Salariés privé : **76%**

ST Une bonne chose: 70% (-4)

■ Une très bonne chose ■ Une assez bonne chose ■ Une assez mauvaise chose ■ Une très mauvaise chose ■ Ne se prononcent pas

QUESTION - Et d'une manière plus générale, trouvez-vous que l'ouverture à la concurrence de marchés qui étaient sous monopole public (comme le téléphone ou l'électricité) est ... ?



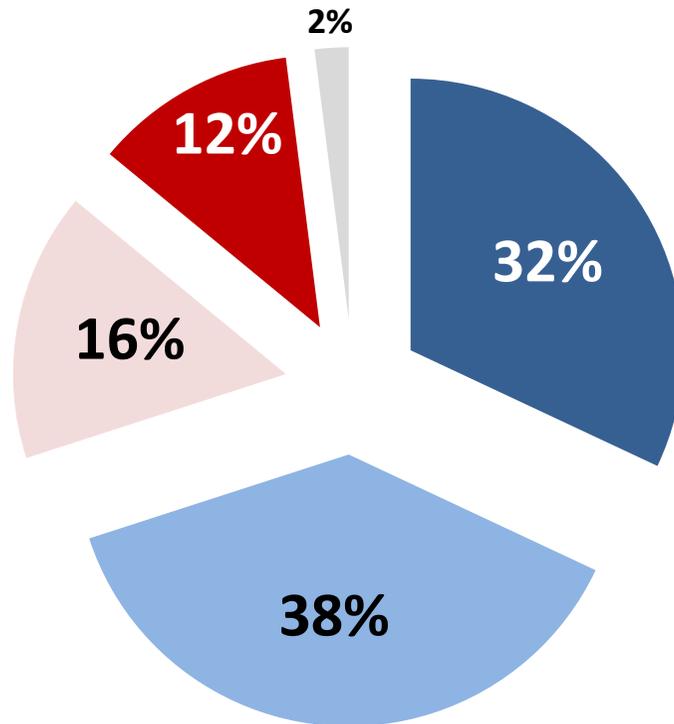
Le phénomène est semblable pour l'approbation de l'ouverture à la concurrence en général : 67% (-5 points depuis un mois). Ce sont là encore les moins de 30 ans (80%) et les catégories populaires (78%) qui apparaissent les plus convaincus.

Plus des deux tiers des Français également favorables à l'ouverture à la concurrence des trains régionaux

QUESTION - On envisage actuellement d'ouvrir à la concurrence d'ici quelques années le marché du transport de voyageurs en train régional, c'est-à-dire les TER et les lignes allant d'une région à une autre. Vous personnellement, trouvez-vous que c'est ... ?

ST Une mauvaise chose: 28%

Il n'y a pas de distinction dans l'opinion entre les différentes ouvertures à la concurrence : l'ouverture à la concurrence des trains régionaux est ainsi **autant approuvée (70%)** que les autres, notamment toujours chez les plus jeunes (81% chez les moins de 30 ans) et les catégories populaires (79% chez les CSP-).



- Moins de 30 ans : **81%**
 - CSP- : **79%**
 - Salariés privé : **73%**

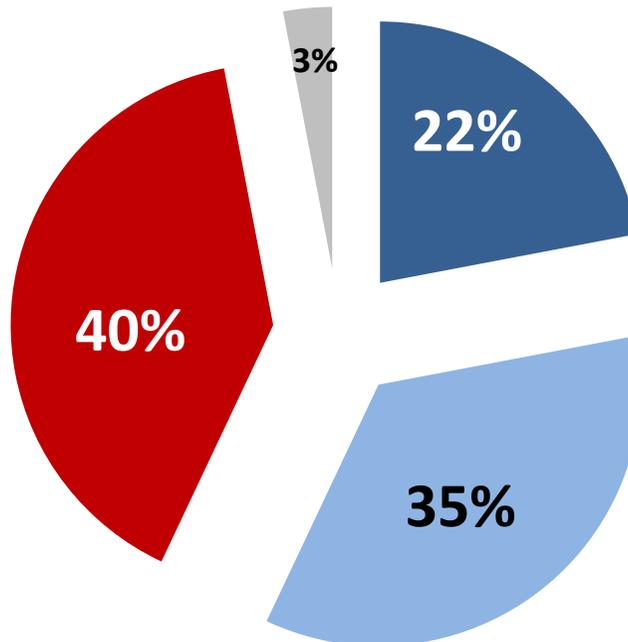
ST Une bonne chose: 70%

■ Une très bonne chose ■ Une assez bonne chose ■ Une assez mauvaise chose ■ Une très mauvaise chose ■ Ne se prononcent pas

Plus d'un Français sur deux favorable à l'arrivée d'entreprises privées sur le marché du train, dont 22% sans contrainte

QUESTION - Nous allons maintenant parler plus précisément du marché du transport de voyageurs en train en France. Laquelle de ces opinions est la plus proche de ce que vous pensez, ou disons la moins éloignée ?

L'approbation de l'ouverture à la concurrence est moindre quand est introduit le terme d'entreprise privée. Elle reste tout de même majoritaire avec 57%, notamment chez les plus diplômés (70%), les CSP+ (65%), salariés du privé (65%) ou moins de 30 ans (62%). Parmi ceux-ci, 22% souhaitent une ouverture totale sans contrainte et 35% sous la forme d'une délégation de service public. 40% des Français se disent eux opposés à l'ouverture et souhaitent que le marché reste sous le monopole complet de la SNCF.



ST Favorable à l'ouverture à la concurrence : 57%

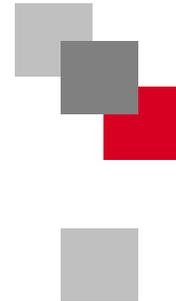


- Diplôme sup. bac+ 2 : 70%
 - CSP+ : 65%
 - Salariés privé : 65%
 - Moins de 30 ans : 62%

- Le marché du transport en train en France devrait être ouvert à toutes les entreprises privées capables de proposer un service sans leur fixer de contrainte
- Le marché du transport en train en France devrait être ouvert à toutes les entreprises privées sous la forme d'une délégation de service public
- Le marché du transport en train en France devrait rester sous le monopole complet de la SNCF

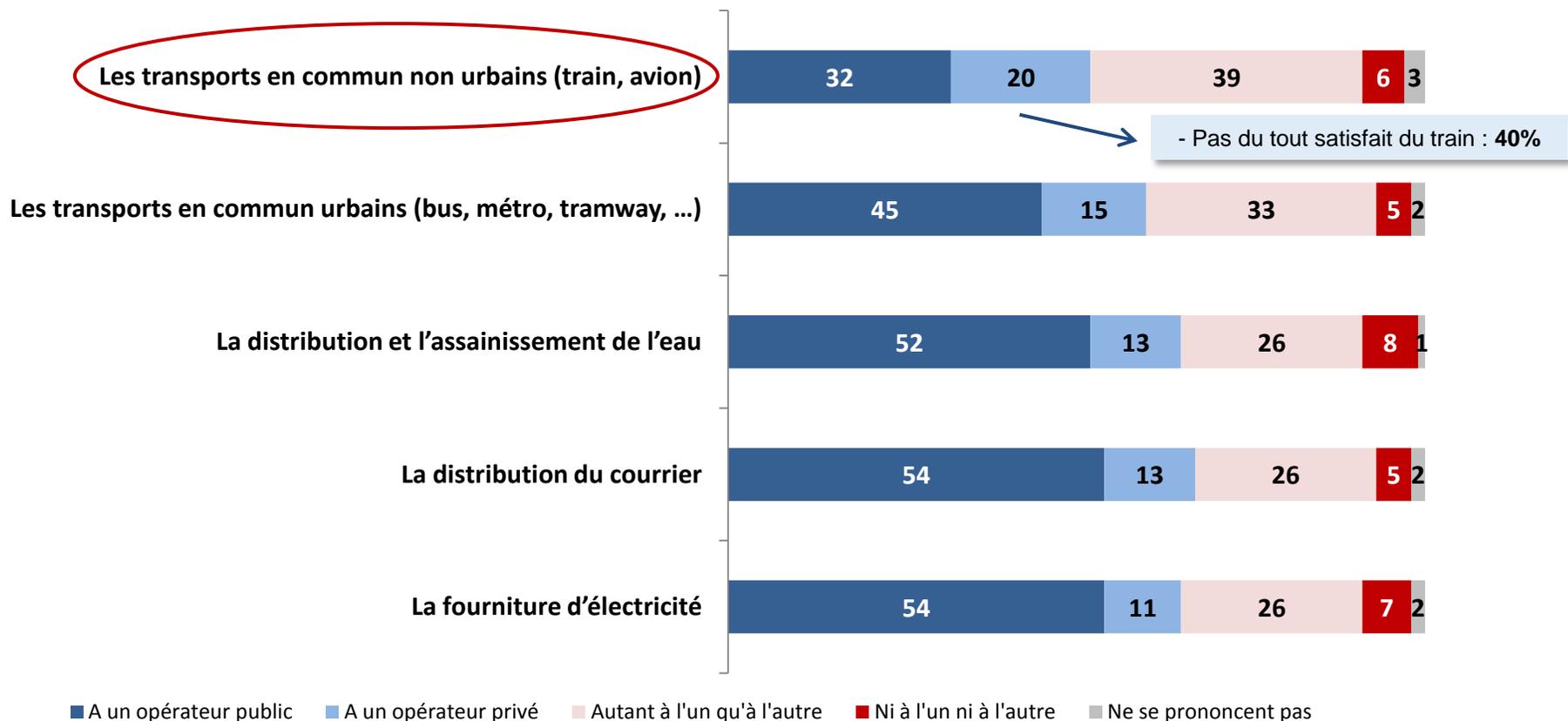


III. Confiance et crédibilité comparées entre les différents acteurs



QUESTION - Pour chacun des services suivants, pouvez-vous me dire à qui vous faites le plus confiance pour gérer ce service ?

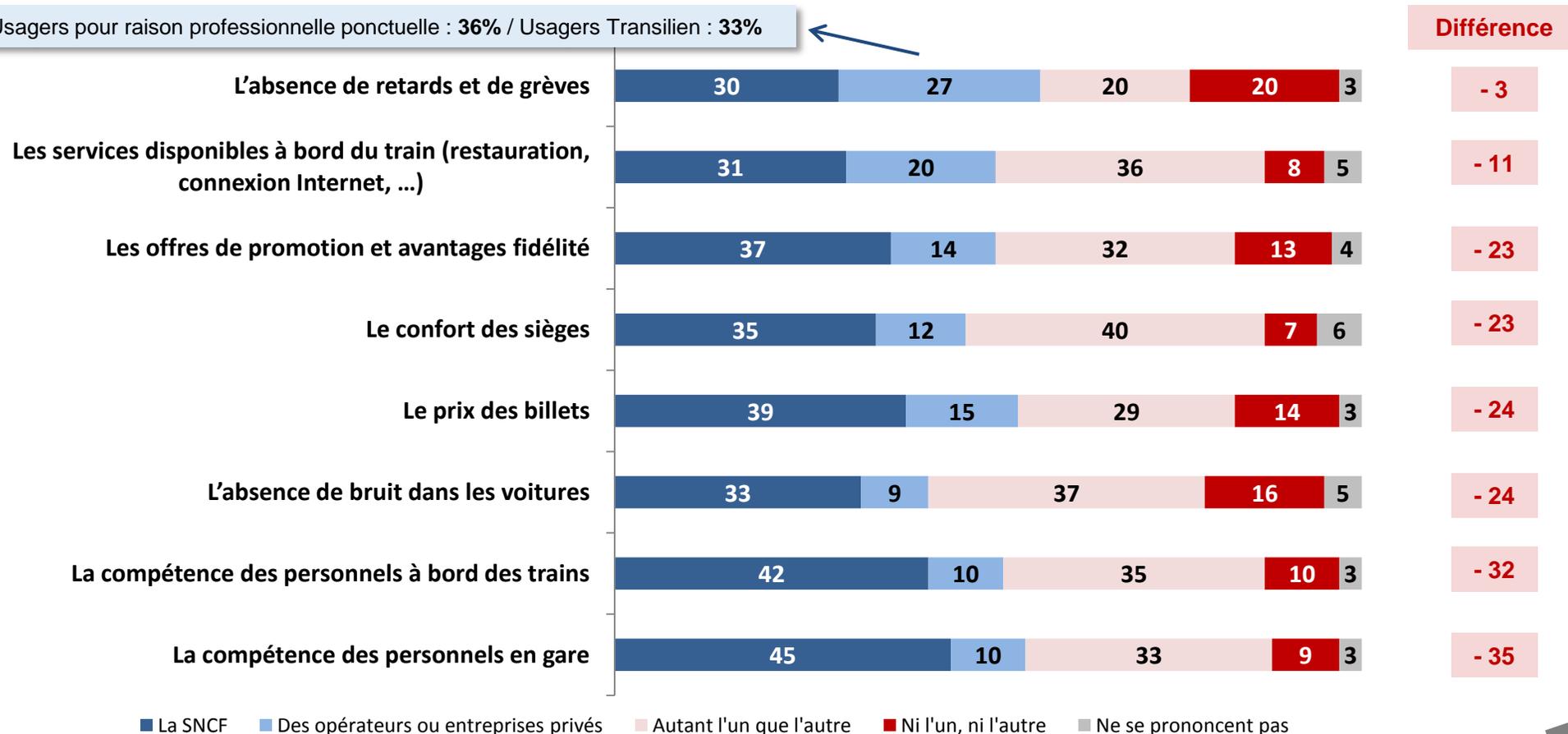
Dans le détail, les Français déclarent en revanche faire davantage confiance à un opérateur public qu'à un opérateur privé pour gérer un certain nombre de services dits publics. L'écart est toutefois moindre sur les transports non urbains comme le train ou l'avion (32% pour un opérateur public, 20% pour un opérateur privé, 39% autant l'un que l'autre et 6% ni l'un ni l'autre), ce qui semble confirmer la plus grande ouverture à l'introduction de nouveaux acteurs dans le marché du rail.



QUESTION - Et à qui faites-vous le plus confiance pour améliorer les choses en ce qui concerne ... ?

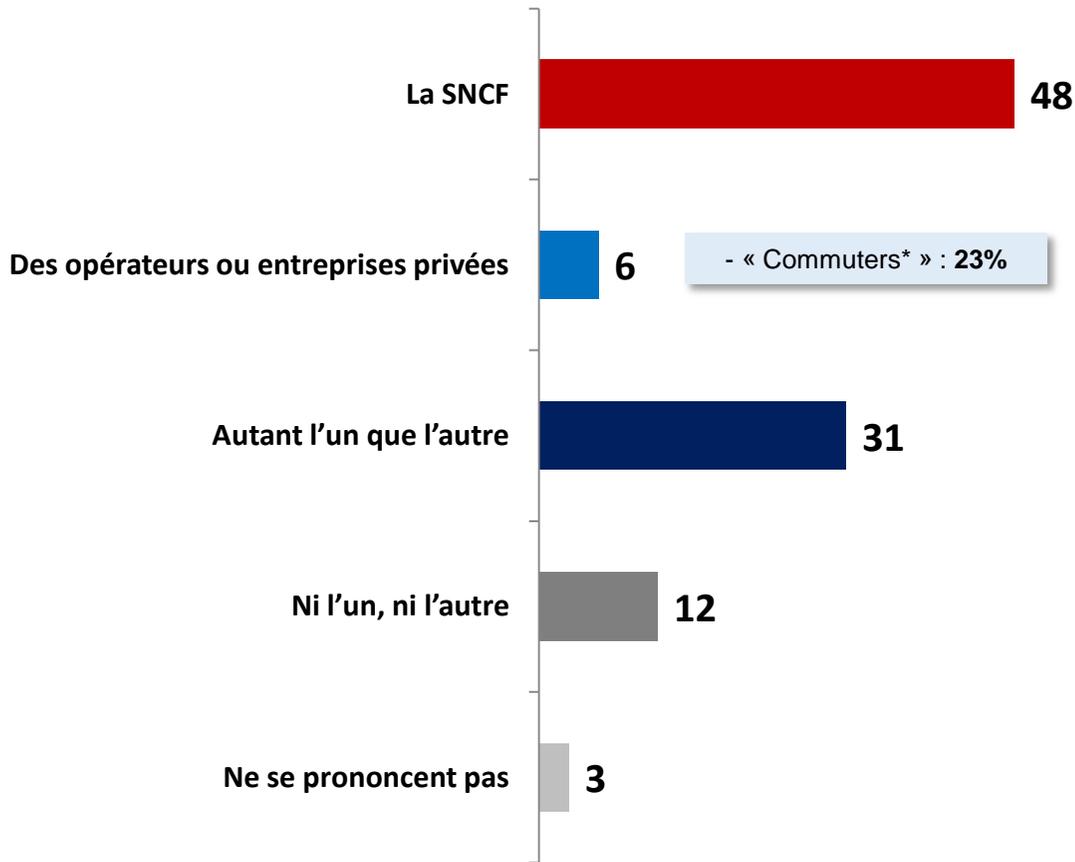
L'approbation majoritaire du principe d'ouverture à la concurrence n'entraîne pas encore automatiquement une confiance dans les nouveaux acteurs d'un marché ouvert. La SNCF garde donc la confiance des Français sur la plupart des critères de satisfaction. **Deux nuances à ce constat** : un grand nombre de Français déclarent majoritairement faire autant confiance à la SNCF qu'aux acteurs privés tandis que l'écart sur l'absence de retards et de grèves est lui très faible (30% pour la SNCF, 27% pour les acteurs privés, 20% aux deux et 20% à aucun des deux).

Usagers pour raison professionnelle ponctuelle : 36% / Usagers Transilien : 33%



■ La SNCF ■ Des opérateurs ou entreprises privés ■ Autant l'un que l'autre ■ Ni l'un, ni l'autre ■ Ne se prononcent pas

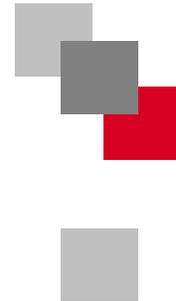
QUESTION - Si l'on parle maintenant de la sécurité des voyages en train, à qui faites-vous le plus confiance pour garantir l'absence d'accidents ?



La SNCF conserve auprès des Français un avantage important de crédibilité sur l'argument de la sécurité. 48% lui font ainsi le plus confiance pour garantir l'absence d'accidents, 6% faisant plus confiance aux acteurs privés, 31% autant à l'un qu'à l'autre et 12% ni à l'un ni à l'autre. Un gros tiers de Français (37%) font tout de même confiance aux acteurs privés, que ce soit exclusivement ou à égalité avec la SNCF. A noter que près d'un quart des « commuters* » (23%) font eux plus confiance aux acteurs privés.

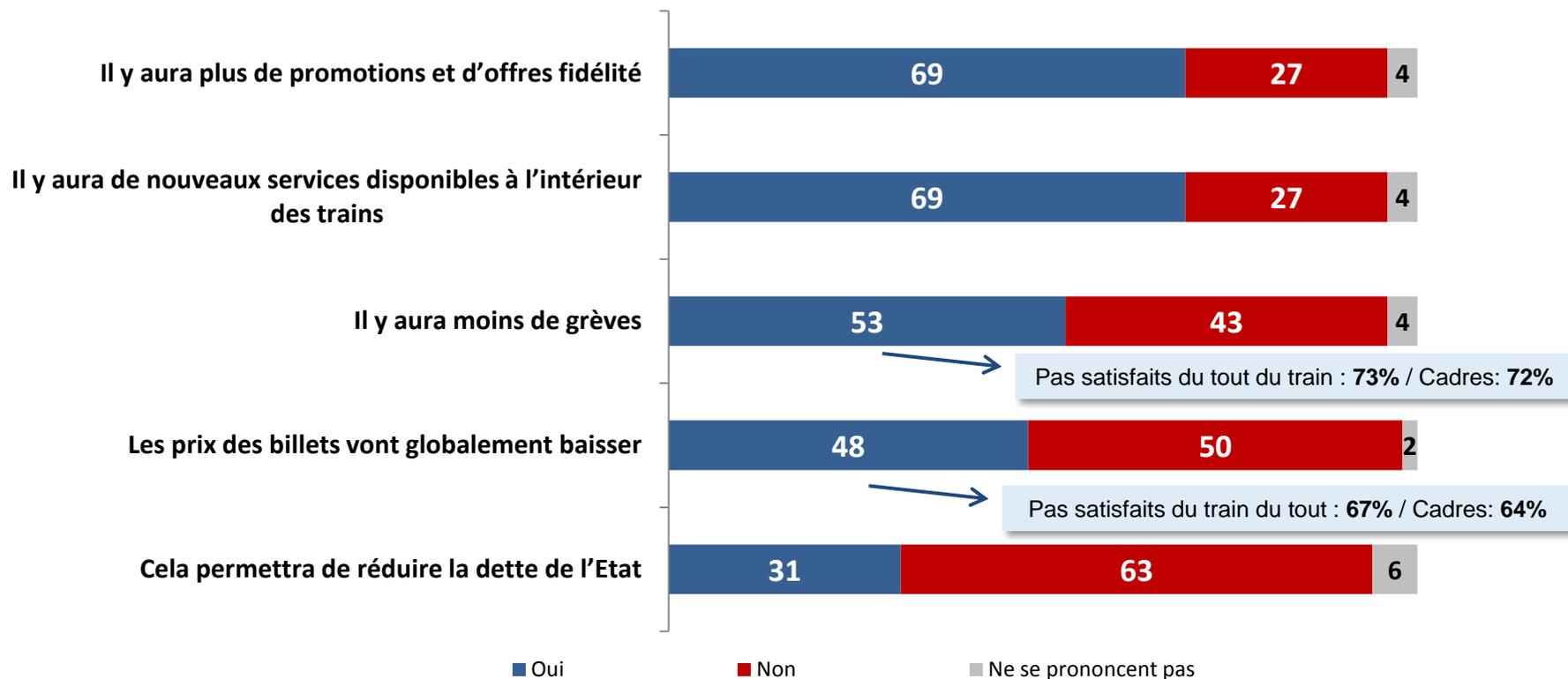
* Les « commuters » sont les personnes utilisant tous les jours le train pour se rendre de leur domicile à leur travail

IV. La crédibilité des arguments pour ou contre l'ouverture à la concurrence



QUESTION - Si le marché du transport de voyageurs en train en France est à l'avenir plus largement ouvert à la concurrence, pensez-vous, personnellement, que ... ?

Deux arguments sont aujourd'hui largement crédibles auprès des Français dans l'optique de l'ouverture à la concurrence : plus de promotions et d'offres fidélité (69% de oui contre 27% de non) et de nouveaux services dans les trains (69% contre 27%). Les Français sont en revanche plus divisés sur deux arguments importants : moins de grèves (53% contre 43%) et une baisse des prix (48% contre 50%), les non satisfaits du train et les cadres étant ici les plus convaincus de la véracité de ces arguments. L'impact budgétaire positif pour l'Etat est lui jugé peu crédible : 31% y croient contre 63% qui n'y croient pas.



Arguments négatifs : les Français ne croient pas à plus de retards mais croient en revanche à des suppressions de ligne

QUESTION - Si le marché du transport de voyageurs en train en France est à l'avenir plus largement ouvert à la concurrence, pensez-vous, personnellement, que ... ?

Trois arguments négatifs sont aujourd'hui minoritaires chez les Français : plus de retards (67% n'y croient pas contre 29% qui y croient), plus de risques d'accidents (59% contre 37%, ce qui relativise les réponses à la question précédente sur la sécurité) et des personnels moins bien formés (56% contre 40%). Deux arguments défavorables à l'ouverture à la concurrence sont en revanche majoritairement crédibles pour les Français : le fait que les employés aient de moins bonnes conditions de travail (58% y croient contre 39% qui n'y croient pas) et surtout la suppression de certaines lignes moins rentables, considérée comme acquise pour 80% des Français (contre 18%).

