



SNCF et Voisins Solidaires lancent l'opération

VOISINS
A BORD

Parce que nous sommes tous voisins
le temps d'un voyage

LE TRAIN, PLUS QU'UN MOYEN DE TRANSPORT, UN VÉRITABLE ESPACE SOCIAL



FRANÇOIS MIQUET-MARTY
SOCIOLOGUE ET PRÉSIDENT
DE VIAVOICE, ÉTUDES ET CONSEILS

Pour François, les chiffres permettent de mieux comprendre les opinions, les comportements individuels et collectifs, les mutations de société, bref, tout ce qui fait le sel de la vie ensemble. Auteur du livre "Les nouvelles passions françaises", il aime passer du temps à l'écoute de personnes très différentes. Il engage volontiers la conversation dans le train, où règne une forme de société en miniature.

"Dans une société où la défiance entre les Français est majoritaire, et alors que le lien social apparaît globalement dégradé face à la crise et aux difficultés croissantes du quotidien, les trains offrent un lieu privilégié de relations entre des personnes de tous horizons. Les voyageurs expriment d'ailleurs la volonté de voir se développer les gestes d'entraide qui font d'un moyen de transport un espace de solidarité et d'échanges, tout en veillant à préserver naturellement le droit à la tranquillité de chacun".

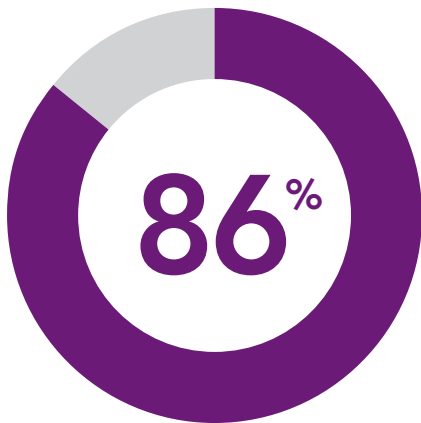
Les voyageurs sont largement en attente d'un approfondissement des relations sociales à bord des TGV et des trains grandes lignes.

C'est l'enseignement majeur du sondage réalisé par Viavoice pour SNCF et Voisins Solidaires auprès des voyageurs prenant un train longue distance au moins une fois par an. Ces derniers sont ainsi **86 % à considérer comme "prioritaire" le fait d'encourager la bienveillance et les gestes d'entraide à bord des trains.**

Certains voyageurs paraissent même particulièrement motivés et "prescripteurs de solidarité" puisque **27 % d'entre eux jugent que la qualité de leurs relations avec leurs voisins de train est particulièrement importante** durant leur voyage. Ces "promoteurs" du lien social peuvent agir sur l'indifférence que **60% des voyageurs voient dans le regard de leurs voisins.**

Résultats de l'enquête Viavoice pour "Voisins à bord".
Interviews réalisées par téléphone du 27 au 28 mars 2014 auprès d'un échantillon représentatif de 1007 personnes âgées de 18 ans et +.

Enquête Viavoice pour "Voisins à bord" - mars 2014



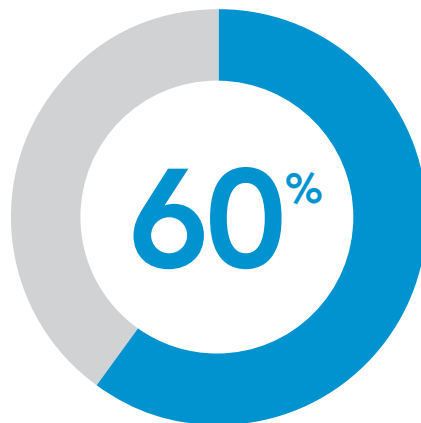
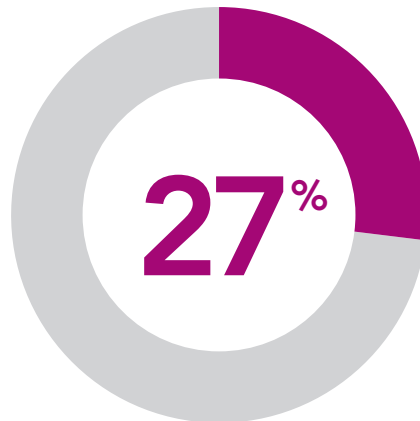
86% des voyageurs jugent prioritaire le fait d'encourager la bienveillance et les gestes d'entraide à bord des trains.

Ce résultat unanime sonne comme un appel à promouvoir ces gestes du quotidien, à les valoriser et à les encourager.

27% des voyageurs jugent la qualité des relations avec leurs voisins particulièrement importante.

La culture de la bienveillance est déjà en œuvre dans les trains puisque seuls 30% des voyageurs considèrent la relation avec leurs voisins de voyage comme "sans importance".

En contraste, 70% des voyageurs attendent donc quelque chose des relations humaines à bord des trains dont 27% peuvent être considérés comme des "promoteurs" du lien social.



60% des voyageurs voient de l'indifférence dans le regard de leurs voisins.

Ce résultat est logique si l'on considère que la société contemporaine est perçue comme individualiste, terreau de l'indifférence et du repli sur soi. Dans le voisinage du train, si cette indifférence est à nuancer - car elle peut être recherchée et non subie - ce résultat élevé montre toutefois qu'il y a matière à agir pour renforcer l'état des liens, même lorsqu'ils sont éphémères.



VOISINS À BORD, UNE NOUVELLE CONVIVIALITÉ DANS LES TRAINS

“ Comme passagère à bord d’un train, je regarde souvent comment voyagent les familles. Récemment j’ai proposé à une maman de surveiller ses jeunes enfants pour qu’elle puisse se rendre plus facilement à la voiture-bar. C’est souvent simple de rendre service. ”

BARBARA.



BARBARA DALIBARD
DIRECTRICE GÉNÉRALE
DE SNCF VOYAGES

Les jours de grands départs en vacances, Barbara se glisse facilement parmi les voyageurs pour observer, écouter... et même renseigner car elle n’hésite jamais à enfiler son gilet rouge SNCF. Rejoindre SNCF Voyages en 2010 après avoir exercé des responsabilités dans les télécoms était une évidence pour Barbara, qui continue à parcourir en train des milliers de kilomètres tous les mois... toujours avec le même entrain !

“Même éphémère, le voisinage d’un voyage est important. Du simple sourire au geste d’entraide, la relation qui se crée contribue au plaisir de voyager ensemble. L’ambition de l’opération “Voisins à bord” est de faire progresser la relation de voisinage en relation de proximité, le temps d’un voyage.

Ce mieux vivre ensemble au sein de nos trains est essentiel pour SNCF, dont l’esprit de solidarité et la relation de confiance sont au cœur des valeurs, un enjeu pour nous qui avons transporté depuis la mise en circulation des premiers TGV plus de deux milliards de voyageurs en France et en Europe. Le partenariat avec Voisins Solidaires est une évidence et nos expériences communes vont s’enrichir plus encore avec cette opération qui est une première en Europe”.

“ Avant de m’installer, je vérifie toujours si un voyageur a besoin d’aide pour monter ses bagages. C’est souvent le cas et c’est le service que j’ai rendu à une dame âgée lors de mon dernier voyage. ”

ATANASE.

Atanase est depuis 1990 un voisin qui nous veut du bien. Créateur de La Fête des Voisins, célébrée aujourd’hui par plus de 20 millions de participants dans le monde, Atanase a lancé ensuite en 2007 le programme Voisins Solidaires, pour mobiliser la générosité au sein des grandes villes. Père de 4 enfants, il avance dans la vie à la vitesse d’un TGV.

“Un voyage en train, c’est une expérience collective, ce que nous avons tendance à oublier car le voyageur cherche plutôt à s’isoler, à créer une bulle qui peut se révéler un véritable repli sur soi. Le train est un lieu privilégié pour réaffirmer les valeurs d’échange et de bienveillance, pour être attentif à son voisin, pour être plus solidaire. Depuis 15 ans, nous avons montré qu’il existe partout des gisements de générosité qui ne demandent qu’à être révélés, il suffit d’oser dire bonjour, sourire, donner un petit coup de main. Un acte de bienveillance en amène un autre, il y a un effet de contagion, et tout le monde y gagne!”.



ATANASE PÉRIFAN
CRÉATEUR DE LA FÊTE DES VOISINS
ET DE VOISINS SOLIDAIRES

VOISINS À BORD, UNE NOUVELLE PHILOSOPHIE DU VOYAGE

Plus de 100 millions de voyageurs TGV par an et autant de voisins

Rendre le voyage plus agréable à tous, c'est à la portée de chacun. Un petit geste, un sourire, une attention, et c'est le voyage lui-même qui prend une autre dimension, celle de la rencontre et de la convivialité. C'est pour favoriser la bienveillance le temps du voyage que SNCF et l'association Voisins Solidaires lancent jeudi 10 avril 2014 une démarche à la fois innovante et inédite en Europe : "Voisins à bord" pour rendre le voyage plus convivial à bord des trains.

Comment devenir un "Voisin à bord" ?

C'est d'abord un état d'esprit, celui de jouer la carte de la bienveillance et de la convivialité à l'occasion d'un voyage. Ces petits services peuvent être rendus à chaque étape du voyage :

- **Lors de la préparation du voyage** : proposer à son voisin de lui montrer comment acheter son billet sur internet s'il n'est pas familiarisé avec le commerce en ligne, l'aider à descendre ses bagages jusqu'au taxi...
- **Au moment du départ** : montrer à un voyageur qui ne le sait pas comment composer son billet, l'aider à trouver son siège, proposer d'échanger sa place pour permettre à des personnes séparées de voyager ensemble...
- **À bord** : jeter un oeil sur les affaires de son voisin lorsqu'il s'absente, offrir son journal une fois qu'il est lu...
- **À l'arrivée** : aider son voisin à descendre ses bagages, vérifier qu'il n'a rien oublié derrière lui...

Pour plus d'astuces, consultez le **Livret des "Voisins à bord"** sur sncf.com et voisinsolidaires.fr

UNE FAMILLE À BORD ? FACILE DE RENDRE SERVICE !

Voyager seul avec des enfants, ce n'est pas toujours évident et l'aide de voisins voyageurs est souvent appréciable :

- Aider à monter les bagages ou plier la poussette.
- Proposer de ramener quelque chose de la voiture-bar.
- Garder un œil sur les enfants si le parent a besoin de s'absenter un court instant.
- Et lorsqu'on voyage soi-même en famille, c'est si plaisant d'associer les petits voisins aux jeux de ses propres enfants, de proposer un échange de livres, ou de partager un DVD...



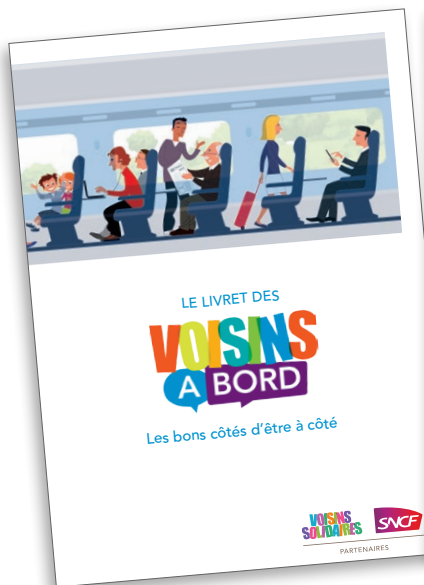


23 MAI : CÉLÉBRONS LA FÊTE DES VOISINS DANS LES TRAINS !

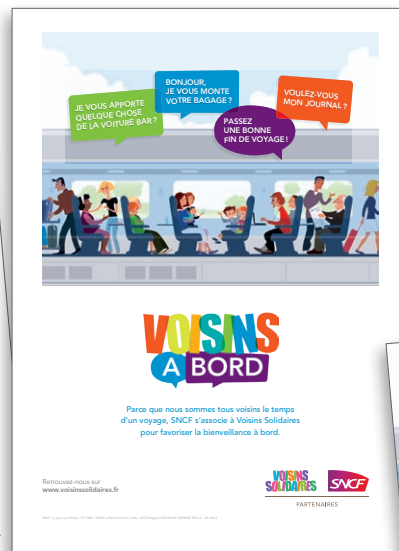
La Fête des voisins se déploie aussi dans les TGV et iDTGV le vendredi 23 mai avec un dispositif qui invite à faire connaissance avec ses voisins : des animations (décoration, annonces par le chef de bord, jeux ...) sont prévues dans une sélection de trains et une offre de restauration "spéciale Voisins à bord" sera proposée en voiture-bar.

Une campagne de sensibilisation des voyageurs dès le 10 avril

Pour sensibiliser ses voyageurs, SNCF met en place un dispositif de communication qui s'enrichira progressivement : affichage à bord des trains, distribution de livrets "Voisins à bord", impression sur 1 800 000 pochettes à billets, communication auprès des voyageurs membres du programme fidélité et auprès de 110 000 Voisins Solidaires, et bien entendu activation régulière à bord des trains à chaque temps fort (Fête des voisins, grands départs en vacances).



Livret "Voisins à bord"



Affiche "Voisins à bord"



Pochette à billets

Pour évaluer la démarche et l'inscrire dans la durée... SNCF et Voisins Solidaires créent l'observatoire de la bienveillance à bord

Cet observatoire vise à établir un "état des liens" sur le voisinage de voyage, afin d'évaluer l'opération "Voisins à bord" et de mieux comprendre les attentes, les freins, les facteurs d'adhésion chez les voyageurs. L'observatoire suivra d'un point de vue statistique les relations sociales dans les trains, organisera des rencontres avec des experts et assurera un rendu régulier sur la question du lien social.

VOISINS MAIS AUSSI PARTENAIRES

SNCF et Voisins Solidaires s'associent pour la première fois sur cette opération destinée à s'inscrire dans le temps. Une rencontre évidente tant la culture de l'accueil est dans les gènes des deux partenaires.

La culture du mieux voyager ensemble pour SNCF

Avec l'opération "Voisins à bord", SNCF veut optimiser l'expérience du voyage en TGV et promouvoir le mieux vivre ensemble le temps du parcours. Cette culture de la convivialité et de l'accueil est déjà en oeuvre chez les agents SNCF. L'opération "Voisins à bord" fait l'objet d'une sensibilisation des collaborateurs pour en faire les premiers ambassadeurs de la démarche.

Un déplacement d'expérience pour Voisins Solidaires

Le train est un nouvel espace social où dupliquer l'expérience acquise en ville par Voisins Solidaires. L'association met ainsi son savoir-faire au service de l'opération et va sensibiliser son réseau de 110 000 Voisins Solidaires.



SNCF Voyages, une des 5 branches d'activité du groupe SNCF, est le leader de la grande vitesse en Europe et du transport de voyageurs "longue distance". SNCF Voyages réunit TGV, iDTGV, OUIGO, Thalys, TGV Lyria, TGV Italie, Renfe-SNCF en coopération, DB-SNCF en coopération, iDBUS. Elle assure également le développement de sa filiale voyages-sncf.com. Avec une flotte de 507 rames et en moyenne 800 trains en circulation par jour, SNCF Voyages a transporté plus de 125 millions de voyageurs en Europe en 2013.
www.sncf.com



Voisins Solidaires est une association à but non lucratif, qui, dans le prolongement de la Fête des Voisins, vise à promouvoir le lien social tout au long de l'année. Le programme "Voisins Solidaires" est un dispositif national de mobilisation des habitants pour encourager, tout au long de l'année, les solidarités de proximité en complément des solidarités familiales et institutionnelles.
www.voisinssolidaires.fr

Contacts presse :

SNCF VOYAGES :
Sophie Besse
sophie.besse@sncf.fr
Alexandre Dubois
a.dubois@sncf.fr
tél. : 01 74 54 19 36

VOISINS SOLIDAIRES :
Vincent Cayol
vcayol@voisinssolidaires.fr
mob : 06 08 23 18 97
Patricia de Schotten
pdeschotten@voisinssolidaires.fr
tél. : 01 42 12 72 72