

clients

// La courtoisie en campagne

Et si on restait civilisés dans les trains ?

// En octobre, la direction Voyageurs mène campagne contre les multiples petites incivilités de tous les jours. Histoire de rappeler les plus élémentaires règles de bonne conduite en société.

La campagne de courtoisie a cette année pour objectif d'améliorer la qualité des prestations de service dans les trains. Elle cible non seulement les voyageurs, mais aussi les accompagnateurs de train, les 'visages' de la SNCB auprès de nos clients.

Concrètement, la campagne se déclinera dans les trains, en gare, dans le journal Metro et sur le site Internet de la SNCB. Parmi les slogans, vous lirez: "Montrez spontanément votre titre de transport", "Pour votre sécurité: ne montez jamais après le signal de départ", "Une question ? L'accompagnateur de train vous répond", "Détendez-vous, les pieds en dessous", "Pas de titre de transport ? Faites signe à l'accompagnateur de train avant de monter", "Ensemble pour un train propre. Ca roule", "Laissez ceux qui descendent vous faire de la place", "Votre bagage n'a pas besoin de s'asseoir", etc.

Des pancartes recto verso seront suspendues dans les voitures. Elles comporteront 7 messages différents.

Des autocollants figureront également sur les portes d'embarquement.

Les accompagnateurs arboreront un pin's au revers de leur veste.

Trois affiches différentes seront aussi apposées dans les gares.

Enfin, le journal Metro publiera le visuel chaque mercredi durant 10 semaines.

Et pour la bonne bouche, ce que les publicitaires appellent le baseline donne exactement le ton: "Le respect mutuel, c'est classe".

