

NMBS lanceert hoffelijkheidscampagne

Net zoals de andere openbaar vervoermaatschappijen ontsnapt NMBS niet aan het trieste agressiefenomeen. Om dit probleem aan te pakken, lopen sinds geruime tijd binnen het bedrijf een aantal acties. Geen mirakeloplossingen, maar proactieve stappen om dit fenomeen een halt toe te roepen. Nadat het personeel en de gerechtelijke overheden gesensibiliseerd werden, lanceert NMBS vandaag een campagne naar haar klanten.

Onder het motto 'Respect voor elkaar. Da's klasse' gaat NMBS vandaag van start met een campagne in de treinen en in de stations. Met een tiental boodschappen wordt de 'fair play' aangemoedigd op uithangborden, stickers en affiches. De treinbegeleider, die een vooraanstaande rol heeft als aanspreekpunt voor de klant, draagt een blauwe badge met daarop sporen in de vorm van een hart, om zo de klanten uit te nodigen hoffelijk te zijn.

Met enkele kleine voorbeelden uit het alledaagse leven wijst deze campagne er op hoe belangrijk het is om hoffelijk te zijn, ook wanneer men het openbaar vervoer gebruikt. De boodschappen vragen om de rust van de medereizigers te respecteren door discreet te telefoneren, geen zitplaatsen te bezetten met bagage, geen voeten op de zetels te leggen, enz. Andere boodschappen slaan op het instappen in de trein: eerst de reizigers laten uitstappen, voor eigen veiligheid nooit instappen na het vertreksignaal, ... Dat lijkt allemaal vanzelfsprekend, maar het is goed er eens op te wijzen.

Wederzijds respect verhoogt het reiscomfort van iedereen en maakt de taak van de treinbegeleider makkelijker, hij is aan boord immers de verantwoordelijke voor de veiligheid van de klanten. NMBS heeft van haar kant een hele reeks preventieve maatregelen genomen in de strijd tegen de agressie, zoals de opleiding 'omgaan met agressie' voor de treinbegeleiders.

Deze campagne gaat nu van start en wordt beetje bij beetje zichtbaar aan boord van de NMBS-treinen, in de stations en op www.nmbs.be.



La SNCB lance une vaste campagne de courtoisie

A l'instar d'autres sociétés de transport et d'institutions diverses, la SNCB n'échappe pas au triste phénomène des agressions. Cependant, différentes actions sont menées depuis quelques temps par la direction de l'entreprise pour prendre ce problème à bras-le-corps. Pas de recettes miracle au programme mais des démarches proactives pour tenter d'enrayer le phénomène. Après avoir sensibilisé son personnel et les autorités judiciaires, la SNCB lance aujourd'hui une vaste campagne à l'égard de ses clients.

Sous le leitmotiv « Le respect mutuel, c'est classe », la SNCB lance une vaste campagne de courtoisie dans les trains et dans les gares du réseau. Une dizaine de messages différents invitant au « fair-play » sont repris sur des pancartes, des autocollants et des affiches. L'accompagnateur de train, dont le rôle à l'égard de la clientèle est prépondérant, affichera désormais un petit badge bleu reprenant des rails de chemins de fer en forme de cœur, invitant ainsi les voyageurs à la convivialité.

Le but de cette campagne est de rappeler à tout un chacun l'intérêt d'être courtois quand on vit en société. Un conseil qui se confirme lorsqu'on utilise les transports en commun. Les différents messages proposent ainsi de respecter la tranquillité de l'ensemble des voyageurs en conversant discrètement au téléphone, invitent à ne pas encombrer les places assises avec des bagages, à ne pas mettre les pieds sur les sièges, etc. D'autres messages font davantage référence à la fluidité des déplacements ou à la sécurité des clients lors des opérations d'embarquement ou de débarquement : laisser d'abord les voyageurs descendre du train avant d'embarquer, ne pas essayer de monter à bord après le signal sonore, ... Des marques de bienséance et des règles de sécurité qui paraissent évidentes mais qui restent bonnes à rappeler.

Le respect peut améliorer le confort de tous et faciliter la tâche de l'accompagnateur de train, chef de bord responsable de la sécurité des passagers. Pour rappel, la SNCB a de son côté pris une série de mesures préventives afin de lutter contre l'agression, notamment en formant son personnel d'accompagnement des trains à la gestion des conflits et à l'attitude à adopter face à des comportements agressifs.

Cette campagne vient de démarrer et sera peu à peu rendue visible à bord des trains de la SNCB et dans les gares ainsi que sur le site internet www.sncb.be.