

Covid19

Communication strategy “Lockdown & post-lockdown”

Presentation Bruxelles Environment / Mobilité

Pascale Heesterbeek – Head of Corporate Communication & Brand

26 augustus 2020



Context

Purpose

All travelers who need to travel can continue to use the train.
The train stay available for essential travel.

Message

Information on train offer
SNCB Sanitary rules

Target

Travelers – Employees - Stakeholders & press

Media

Own media – social media - press



2020

13/03 – 24h	23/03	04/04	27/04 – 15/08	18/08	S2
Communication sanitary rules	Communication sanitary rules	Merci campaign	#MoveSafe campaign Wave 1	#MoveSafe campaign Wave 2	Campaign Fall
Adapted train offer	Train offer of national interest		Maximum train offer		
Mailing Web Social media Press Internal communication Traveller info 3	Web Social media Press Internal communication Traveller info	Web Social media Internal communication Activation MSF/Molengeek	Web Social media Internal communication Traveller info Stations, parking & trains Metro Press VRT/éen B2B	Web Internal communication Traveller info Stations, parking, trains Metro Press GuiHome	Under construction

1 st Covid-19 communication

Communication sanitary rules

Adapted train offer

13/03 - midnight



sncb



Offre de trains adaptée.

Pour plus d'infos, planifiez votre voyage via l'app SNCB ou sur sncb.be



Continuity of service



SNCB
@SNCB

La SNCB met tout en œuvre afin d'assurer la continuité du service des trains 🚂 Ceci afin d'assurer un maximum de souplesse aux employeurs qui encouragent les horaires flexibles 🕒 comme recommandé par les autorités ✅



6:15 PM · 13 mars 2020 · Twitter Web App

3 Retweets 24 J'aime



SNCB
19 860 abonnés
1 j · Modifié · 🌐

📣 Notre offre de trains sera adaptée dès ce lundi matin 16/03 !

- ✅ 90 trains P de et vers Bruxelles seront supprimés;
- ✅ Cela permettra d'assurer 97% de l'offre normale, toutes les lignes continueront à être desservies.

ℹ Il s'agit d'une 1ère phase qui pourrait évoluer en fonction de l'évolution de la situation, de l'absentéisme pour maladie des membres du personnel de la SNCB et d'Infrabel et du taux d'occupation des trains.

#COVID19BE



La SNCB et Infrabel adaptent l'offre de trains

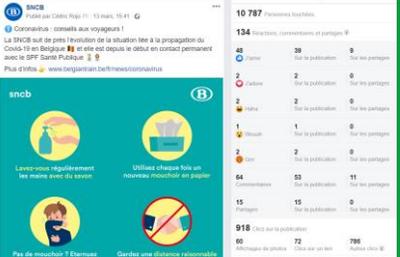
sncb.prezly.com

👍 17 · 1 commentaire

Adapted P trains

sncb 

Conseil à tous nos voyageurs



Avant l'embarquement, achetez votre ticket sur l'app SNCB

nmbs 

Advies aan onze reizigers



Koop je ticket of verleng je abonnement op nmbs.be

 SNCB @SNCB

Coronavirus : conseils aux voyageurs ! La SNCB suit de près l'évolution de la situation liée à la propagation du #COVID19BE et elle est depuis le début en contact permanent avec le SPF Santé Publique. Plus d'infos belgiantrain.be/fr/news/corona...



3:44 PM · 13 mars 2020 · Twitter Web App

8 Retweets 13 J'aime

 SNCB Publié par Cédric Rogé · 13 mars, 15:41

Coronavirus : conseils aux voyageurs ! La SNCB suit de près l'évolution de la situation liée à la propagation du Covid-19 en Belgique et elle est depuis le début en contact permanent avec le SPF Santé Publique. Plus d'infos www.belgiantrain.be/fr/news/coronavirus



10 787 Personnes touchées

134 Reactions, commentaires et partages		
48	39	9
2	2	0
2	2	0
1	1	0
2	2	0
64	53	11
15	15	0
918 Clics sur la publication		
60	72	786
Aéchanges de photos · Clics sur un lien · Autres clics		





Mon voyage

de: gare, arrêt ou adresse

à: gare, arrêt ou adresse

date: 17/03/2020 heure: 12:00

Départ Arrivée

> personnaliser mon voyage

planifier mon voyage >

> info voyageurs

> voyage international

acheter ticket service clientèle My SNCB jobs

Coronavirus : Recommandations et adaptation de l'offre de trains. Plus d'infos



coronavirus

Recommandations et adaptation de l'offre de trains Plus d'infos >

Info voyageurs L'actualité du réseau >

Train offer of National Interest

Treindienst van Nationaal Belang

Service de Trains d'Intérêt National

23/03





SNCB
Publié par Cédric Rojo [?] · 19 mars, 18:36 · 🌐

🔥 A partir du 23 mars, un « Service de Trains d'Intérêt National » permettra à toutes les personnes en première ligne amenées à devoir absolument se déplacer en train et pour lesquelles le déplacement en toute sécurité sanitaire doit être garanti, de rejoindre leur lieu de travail dans les meilleures conditions 🙌 et de prévoir leurs trajets à l'avance ⌚

✅ Cela assure une offre de trains qui correspond à environ 75% du nombre de places offertes habituellement aux voyageurs d'u...
Afficher la suite

nmbs.be 27 s



Treindienst van Nationaal Belang

Vanaf maandag 23/03

Voir plus

SNCB
20 062 abonnés
1 sem. · Modifié · 🌐

🔥 A partir du 23 mars, un « Service de Trains d'Intérêt National » permettra à toutes les personnes en première ligne amenées à devoir absolument se déplacer en train et pour lesquelles le déplacement en toute sécurité sanitaire doit ...voir plus



sncb



Service de Trains d'Intérêt National

Dès ce lundi 23/03

sncb



Service de Trains d'Intérêt National

Dès ce lundi 23/03

49 · 2 commentaires





SNCB
Publié par Cédric Rojo [?] · 21 mars, 14:00 ·

En cette période difficile, tous les métiers sont importants et chacun d'entre nous est, à sa façon, un héros du quotidien 🦁

Merci en particulier à tous nos collaborateurs qui donnent chaque jour le meilleur d'eux-mêmes pour que les trains 🚆 de la SNCB puissent continuer à rouler. Merci aussi à nos navetteurs de respecter les consignes d'hygiène et de confinement 🏠 pour protéger les autres.

Ensemble, vous rendez cela possible et vous permettez à tous ceux en première ligne de... Afficher la suite



SNCB
20 062 abonnés
3 j · Modifié ·

Notre ministre fédéral de la Mobilité, **François BELLOT**, s'est adressé à l'ensemble de nos collaborateurs avec un message plein de gratitude et d'encouragements.

Poursuivons nos efforts 🦁🦁



Encouragements du Ministre Bellot

36

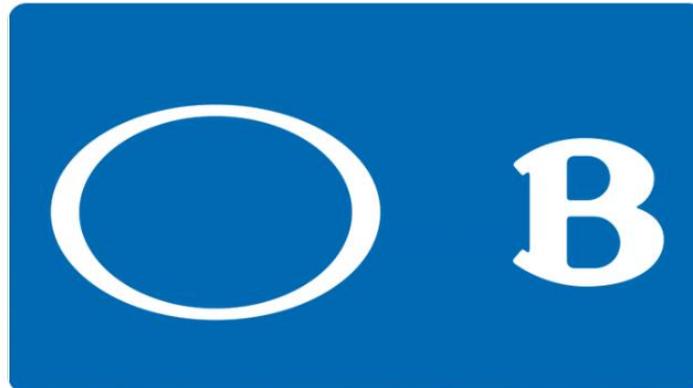
J'aime

13 Masquer la publication

0 Signaler comme indésira

Les statistiques rapportées
rapport à ce qui est affiché

SNCB @SNCB · 23 mars
Un déplacement obligatoire ?
Gardez vos distances sur les quais 🧑🏻 et dans le train 🚆
Ensemble, nous pouvons y arriver ! 🦁



4 23 86



Sophie Dutordoir
CEO and Chair of the Executive Committee at NMBS-SNCB
3d ·

La Belgique et le monde sont confrontés à une crise sans précédent.

En ces temps particuliers il est essentiel que la SNCB continue à assurer un service public aux personnes qui ont impérativement besoin du train pour se déplacer.

Malgré un nombre important de collaborateurs malades (17%), tous les membres du personnel de la SNCB donnent le meilleur d'eux-mêmes pour assurer la continuité de nos services et permettre d'assurer les déplacements essentiels. Aujourd'hui l'occupation moyenne des trains est de 5%.

C'est pour cela qu'avec l'autorisation du Gouvernement, nous avons mis en place depuis le 23 mars un Service de Trains d'Intérêt National qui assure une offre de trains correspondant à 75% du nombre de places offertes un jour normal de semaine.

Nous assurons ainsi :

- Une couverture maximale des besoins
- Une offre stable avec une desserte de toutes les lignes
- Une composition de trains maximale pour garder une distance suffisante entre voyageurs

Je tiens à remercier nos collaborateurs pour leurs efforts, leur dévouement et leur engagement et également toutes les personnes qui œuvrent actuellement avec courage pour nous sortir de cette crise, ainsi que les membres du corps médical.

Merci à chacun de vous du fond du cœur. Prenez soin de vous et de vos proches.





Merci

04/04



nmbs



Reach 1 mio !!!

SNCB
Publié par Cédric Rojo [?] · 4 avril, 10:00 ·

🙏 Merci...

A vous qui êtes en première ligne 🇧🇪 tous les jours
A vous qui aidez les autres sans compter vos heures 🕒
A vous sur qui nous pouvons tous compter au quotidien... Afficher la suite

sncb 

Merci

à tous ceux qui font tourner le pays.

Merci à tous ceux qui font tourner le pays

00:13

Merci 4 j

Merci

à tous ceux qui font tourner le pays.

Plus

Clics pour lire | Clics sur un lien | Autres clics

SNCB
20 225 abonnés
1 j · Modifié ·

En ces temps particuliers, la SNCB tient à exprimer ses remerciements les plus profonds à l'ensemble des travailleurs en première ligne et ce, dans tous les domaines. C'est grâce à eux que notre pays peut continuer à tourner. ...voir plus

sncb 

SNCB @SNCB · 4 avr.
🙏 Merci...

A vous qui êtes en première ligne 🇧🇪 tous les jours
A vous qui aidez les autres sans compter vos heures 🕒
A vous sur qui nous pouvons tous compter au quotidien

Merci de faire tourner le pays 🇧🇪

sncb 

Merci

aux pharmaciens

et à tous ceux qui font tourner le pays.

0:07 1,7 k vues

3 24 92



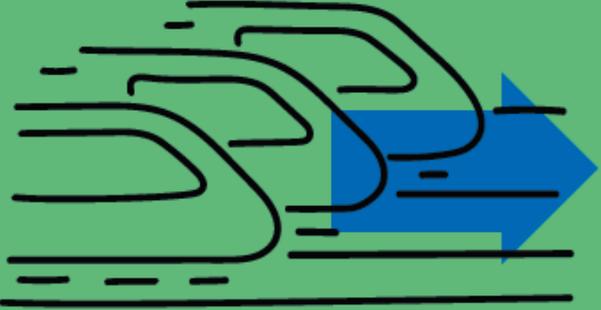
#MoveSafe wave 1

27/04 - 15/08



nmbs

#MoveSafe
nmbs.be



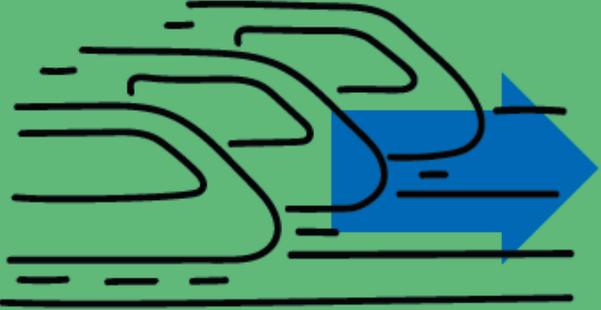
Maximaal treinaanbod vanaf 4 mei volgens een aangepaste dienstregeling.

Voor meer info, plan uw reis vanaf de dag voor uw vertrek via de NMBS-app of nmbs.be

.....

sncb

#MoveSafe
sncb.be



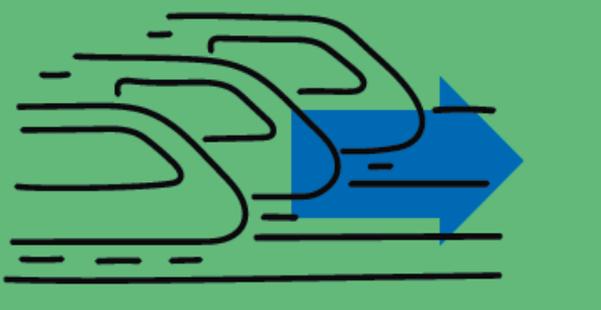
Offre de trains maximale à partir du 4 mai selon des horaires adaptés.

Pour plus d'info, planifiez votre voyage dès la veille de votre départ, sur l'app SNCB ou sncb.be

.....

sncb

#MoveSafe
sncb.be



Ab Montag 4. Mai, maximales Zugangebot nach Anpassung der Fahrplänen.

Für weitere Infos planen Sie Ihre Reise am Tag vor Ihrer Abreise auf SNCB App oder sncb.be

.....



Sanitary rules



Mondmasker verplicht

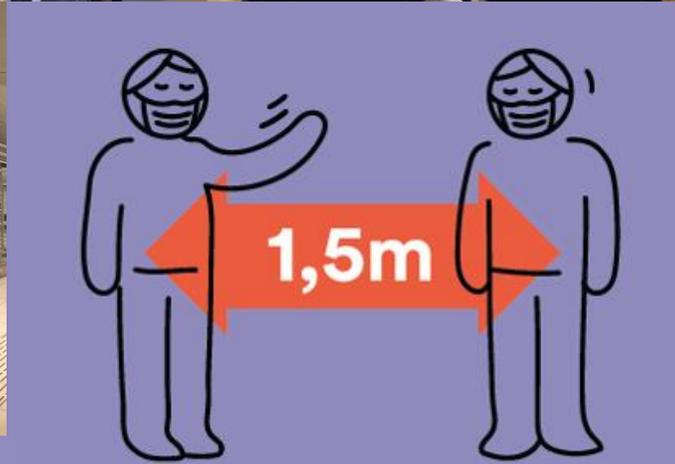
Hou 1,5m afstand

Maximaal treinaanbod

Extra poetsbeurten voor treinen en stations

Reis met een geldig vervoerbewijs

Koop je ticket online via onze app of op nmbv.be



MAX.



nmbs



SNCB
Sponsored · 🌐

A partir du 4 mai et suivant les mesures présentées par le Conseil National de Sécurité, nous commencerons petit à petit à ...see more

sncb

#MoveSafe

Ensemble, pour voyager en toute sécurité.

0:01 / 0:15

NMBS
Sponsored · 🌐

Vanaf 4 mei en volgend op de maatregelen van de Nationale Veiligheidsraad zullen we beetje bij beetje het gewone leven ...see more

nmbs

#MoveSafe

Samen terug veilig op weg.

0:00 / 0:15



in

SNCB
22 455 abonnés
4 mois · Modifié · 🌐

Vanaf 4 mei en volgend op de maatregelen van de Nationale Veiligheidsraad zullen we beetje bij beetje het gewone leven hervatten. ...voir plus

Voir la traduction

nmbs

#MoveSafe

Samen terug veilig op weg.

Reach 1 mio !!!

👍👍👍 632 332 comments 293 shares

Like Comment Share

👍👍👍 1.4K 469 comments 261 shares

Like Comment Share

🌐

A partir du 4 mai et suivant les mesures présentées par le Conseil National de Sécurité, nous commencerons petit à petit à reprendre une vie normale. Nous lançons l'action #MoveSafe qui implique de nouvelles mesures pour voyager, en toute sécurité :

- Le port du masque
- L'achat et la possession d'un titre de transport
- Le nettoyage des trains et des gares

de trains maximale avec une température des trains elle aussi maximale. Ceci afin de répondre au mieux à la distanciation sociale

👍 ... Afficher la suite

SNCB @SNCB · 27 avr.

📢 A partir du 4 mai la #SNCB mettra des mesures en place concernant l'offre des trains, le port du masque, l'achat et la possession d'un titre de transport, le nettoyage des trains et des gares pour vous permettre de voyager en toute sécurité 🧡 sncb.be #MoveSafe

Nous intensifions le nettoyage des trains et des gares

0:06 1,3 k vues



Vous gardez 1,5m de distance



Vous portez toujours un masque

👍👍👍 667 486 commentaires 284 partages



#MoveSafe

Samen terug veilig op het werk

Volg deze algemene richtlijnen steeds op, enkel zo kunnen we samen strijden tegen Covid-19.



- 1.** Om te nuzen, gebruik elke keer een nieuw papieren zakdoekje en gooi het daarna onmiddellijk weg in een vuilnisbak.



- 2.** Heb je geen zakdoekje? Nies in de binnenkant van je elleboog.



- 3.** Blijf thuis als je ziek bent.



- 4.** Respecteer de social distance.

coronavirus

#MoveSafe

Comment utiliser un masque jetable

- 1.** Lavez-vous les mains et inspectez votre masque.



- 2.** Placez votre masque pour qu'il couvre complètement votre nez et votre bouche. L'extérieur du masque est bleu. À l'intérieur, il y a un clip métallique au-dessus.



- 3.** Appuyez des deux côtés sur le clip métallique pour que le masque se positionne bien autour de votre nez.



- 4.** Ne touchez pas votre masque.



- 5.** Évitez de l'enlever et de le remettre inutilement.



- 6.** Remplacez votre masque s'il devient humide ou sale.



- 7.** Lavez vos mains avant d'enlever votre masque et jetez-le immédiatement à la poubelle.



- 8.** Lavez-vous à nouveau les mains.

#MoveSafe

Zo draag je een herbruikbaar mondkapje

- 1.** Was je handen en inspecteer het masker.



- 2.** Plaats het masker zo dat het je neus en mond volledig bedekt.



- 3.** Raak het masker niet aan.



- 4.** Vermijd onnodig op- en afzetten.



- 5.** Vervang het masker als het vochtig of vuil wordt.



- 6.** Berg het onmiddellijk op na het afzetten en was daarna je handen.



- 7.** Was het na gebruik op minimum 60°.

#MoveSafe

Assurez-vous toujours une bonne hygiène des mains

Lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon



- 1.** Humidifier les mains.



- 2.** Prendre du savon.



- 3.** Se savonner les mains.



- 4.** Se laver les mains durant 40 à 60 secondes. Frotter les bouts des doigts et les deux côtés des mains.



- 5.** Se rincer les mains.



- 6.** Se sécher soigneusement les mains avec du papier ou une serviette jetable.



- 7.** Refermez ensuite le robinet avec le papier ou la serviette jetable.

Utilisation de gel/spray hydro-alcoolique et de gants s'il n'y a pas d'autre possibilité

Uniquement en l'absence d'équipement sanitaire Attention à ne pas en abuser

Uniquement en cas d'irritation de la peau Les gants ne protègent pas contre la contagion (ne pas toucher le visage, la nourriture, être prudent lors de l'enlèvement etc.) Ensuite, se laver les mains à l'eau et au savon.

Internal Communication

Naar aanleiding van de beslissingen van de regering op vrijdag 24/04, is er een communicatie beschikbaar op intranet en in je mailbox.

Update 25/04

Beste collega's,

Dankzij de gezamenlijke inspanningen die jullie sinds het begin van deze ongeziene crisis leveren, zijn we er elke dag opnieuw in geslaagd, zelfs op het hoogtepunt van de crisis, om onze opdracht van openbare dienst te blijven vervullen en de reizigers die zich noodzakelijk moeten verplaatsen veilig op hun bestemming te brengen.

Zoals ik eerder al aankondigde, zijn we deze week begonnen met de voorbereiding van ons industrieel apparaat om de treinreizigers, die progressief zullen terugkeren, zo goed mogelijk op te vangen, en dit natuurlijk conform de maatregelen en de beslissingen die de regering nam.

Naar aanleiding van de beslissing van de Nationale Veiligheidsraad van vrijdag 24 april, is het noodzakelijk dat het **treinaanbod vanaf 4 mei vrijwel volledig hervat** (met uitzondering van een groot deel van de P-treinen van en naar Brussel en P-treinen die woensdagmiddag en zondagavond rijden). De regering en het land rekenen op ons. Ons treinaanbod zal dus maximaal zijn, met bovendien een maximale samenstelling van de treinen, om zo het best te beantwoorden aan zowel de vereisten van sociale afstand als aan de verplaatsingsnoden van de reizigers.

Uiteraard is deze **heropstart slecht mogelijk met alle noodzakelijke beschermingsmaatregelen**, die essentieel zijn voor ieder van jullie en voor onze reizigers.

Jullie gezondheid zal voor ons altijd voorop staan, en al zeker in het kader van de heropstart van onze activiteiten. Alle beschermingsmaatregelen die we sinds het begin van deze crisis hebben genomen, blijven onverminderd van toepassing. Het rigoureuze naleven van de hygiënevoorschriften is essentieel.

De komende dagen volgt hierover gedetailleerde communicatie, met alle uitleg over de beschermende maatregelen, de maatregelen voor onze stations en gebouwen, de controlemaatregelen en de maatregelen rond arbeidsorganisatie.

News

Update 25/04 : questions les plus fréquemment posées

FAQ au sujet du coronavirus

coronavirus

Ci-après, vous trouverez un aperçu des questions les plus fréquemment posées au sujet du coronavirus:

1. Les autorités m'ont placé(e) en quarantaine, que dois-je faire ?

- Suivez les instructions que vous recevez des autorités compétentes.
- Informez immédiatement votre supérieur hiérarchique ainsi que HR @ YourService. Ils vous informeront des étapes à suivre.

#MoveSafe wave 2

18/08

nmbs 

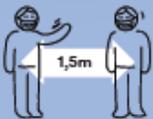
#MoveSafe
Samen terug veilig op weg.
nmbs.be



Mondmasker verplicht
in het station, op het perron
en in de trein



Reis met een geldig vervoerbewijs



Hou 1,5m afstand in het station en op het perron



Koop je ticket online via onze app of op nmbs.be

sncb 

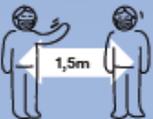
#MoveSafe
Ensemble, pour voyager en toute sécurité
sncb.be



Masque obligatoire
dans les gares, sur les quais
et dans les trains



Voyagez avec un titre de transport valable



Gardez 1,5 m de distance dans les gares et sur les quais



Achetez votre ticket en ligne via notre app ou sur sncb.be



sncb  2 j · 

Pour voyager ensemble en toute sécurité, le mouvement **#MoveSafe** se poursuit !
Les mesures suivantes s'appliquent toujours :

- ✔ Portez votre masque dans les gares, sur les quais et dans les trains... [Afficher la suite](#)

sncb 



Masque obligatoire
dans les gares, sur les quais
et dans les trains



Voyagez avec un **titre de transport valable**



Gardez 1,5m de distance
dans les gares
et sur les quais



Achetez votre ticket en ligne via notre app ou sur sncb.be

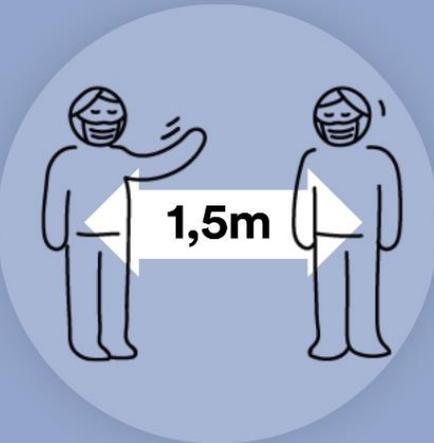
7 825 Personnes touchées 184 Interactions [Booster la publication](#)

   34 11 commentaires 12 partages

sncb 

#MoveSafe
Ensemble, pour voyager en toute sécurité

sncb.be



1,5m

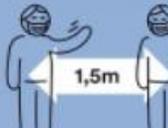
Gardez 1,5m de distance
dans les gares et sur les quais

SNCB  @SNCB · 19 août

Pour voyager ensemble en toute sécurité, le mouvement **#MoveSafe** se poursuit ! Portez votre masque, voyagez avec un titre de transport valable acheté de préférence en ligne et gardez une distance d'1m50 dans les gares et sur les quais. Merci à ceux qui respectent ces consignes 🙌

Masque obligatoire
dans les gares, sur les quais
et dans les trains

Voyagez avec un **titre de transport valable**



1,5m



Gardez 1,5m de distance
dans les gares
et sur les quais

Achetez votre ticket en ligne via notre app ou sur sncb.be

  4  3 

Fall Campaigns – under construction

- Free Railpass launch today
- Mutual campaign on relevance of public transport

S2



Wrap up

- mainly own & digital media
- variation & creative approach on same subject
- active use of the voice of the employee in crisis communication
- coherent approach
- use of 3rd party storytellers
- high reach on social
- visually impaired proof communication
- positive impact on brand and employees

CONTENT IS KEY !!!!





Thank you

