



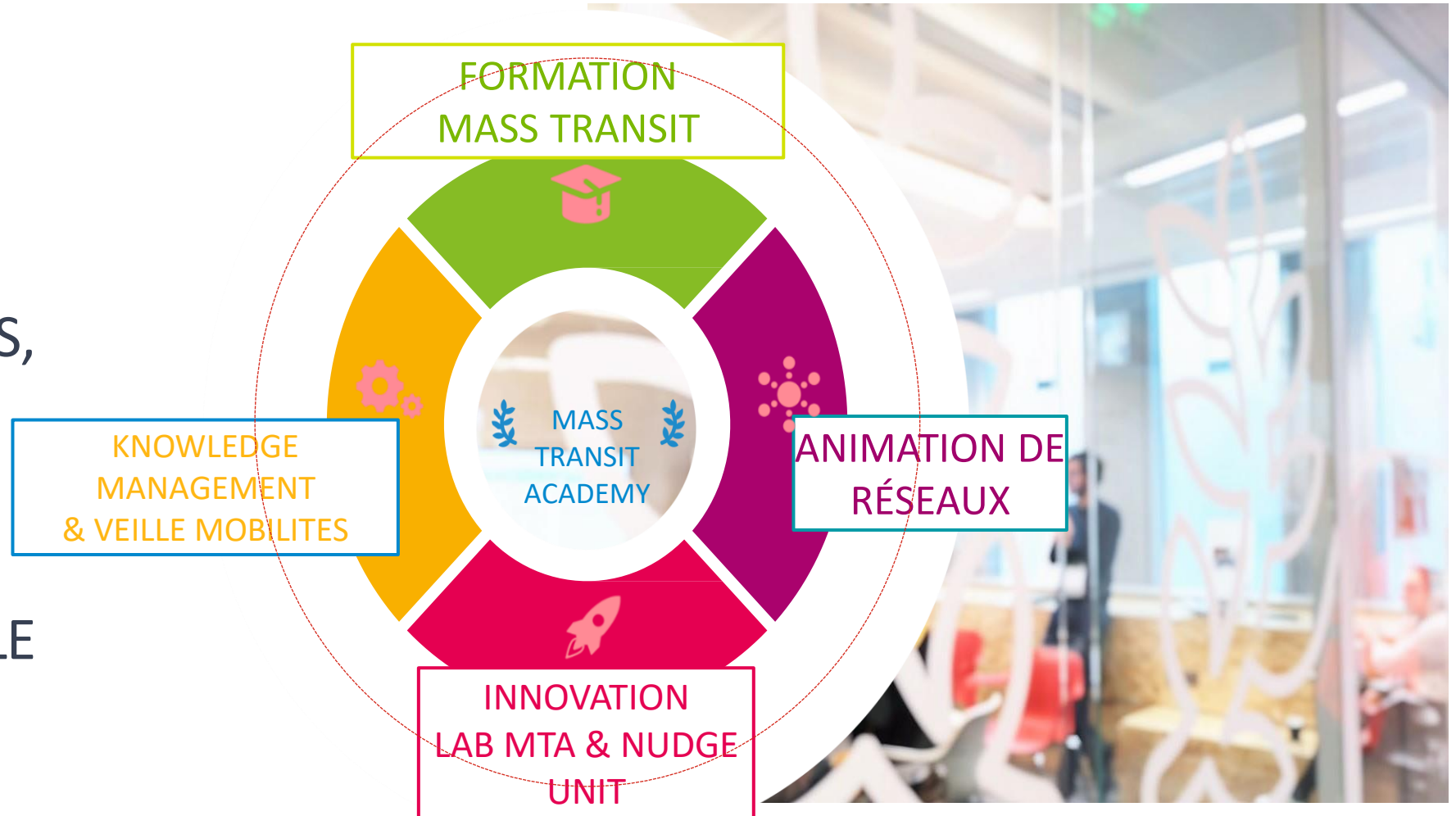
LE NUDGE ET LA PSYCHOLOGIE SOCIALE AU SERVICE DU MASS
TRANSIT
NUDGE UNIT TRANSILIEN



La MASS TRANSIT ACADEMY

LE NUDGE ET LES
SCIENCES
COMPORTEMENTALES,

UNE COMPETENCE CLE
EN MASS TRANSIT

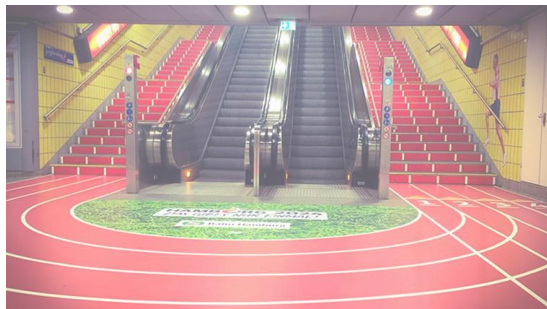




LES COMPORTEMENTS DES
VOYAGEURS...
AU CŒUR DE LA PERFORMANCE DU
MASS TRANSIT



LES SCIENCES COMPORTEMENTALES ETUDIENT L'INTERACTION ENTRE LA PERSONNE ET SON ENVIRONNEMENT



Environnement

Situations
Autres individus

Personne

SYSTEM 1

Intuition & instinct

95%

Unconscious
Fast
Associative
Automatic pilot

SYSTEM 2

Rational thinking

5%

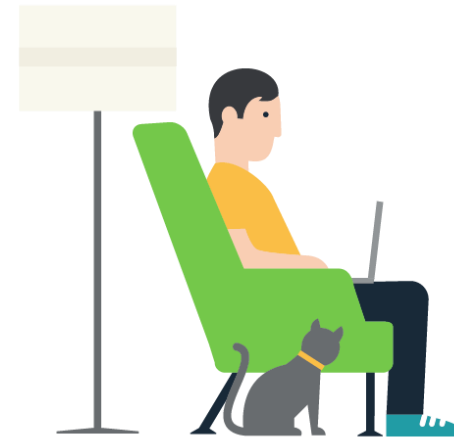
Takes effort
Slow
Logical
Lazy
Indecisive

Source: Daniel Kahneman

NOTRE AMBITION

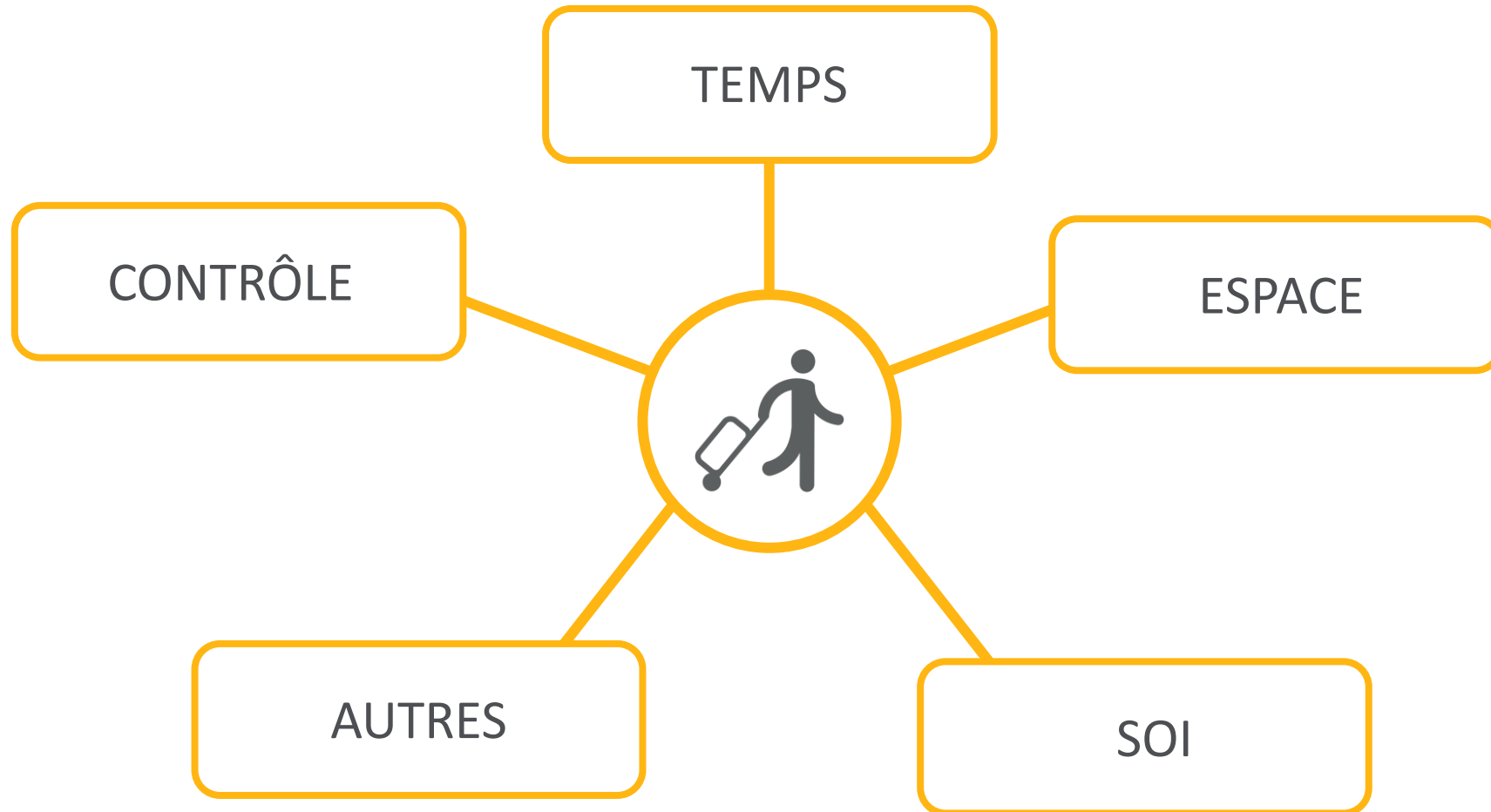


Améliorer la performance de
l'entreprise



Mieux comprendre les
clients

L'APPORT DES SCIENCES COMPORTEMENTALES : LE MODELE DE L'EXPERIEUR VOYAGEUR

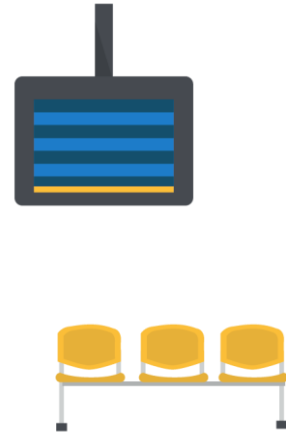


AU SERVICE DE L'AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET DE LA PRODUCTION

3 domaines prioritaires



Gestion de flux

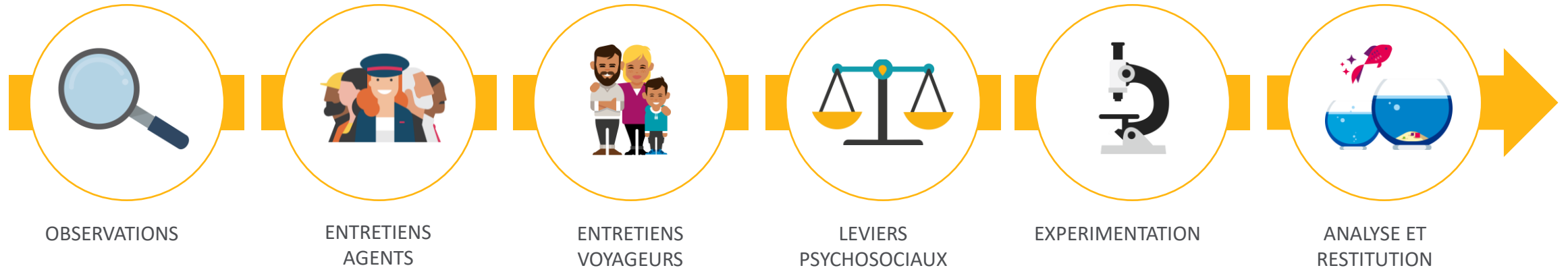


L'information



Le voyageur,
acteur de l'Individuel
Mass Transit

UN PROTOCOLE SCIENTIFIQUE ÉPROUVÉ





QUELQUES EXPERIMENTATIONS
ET PROJETS TRANSILIEN

AMELIORER LA CIRCULATION EN GARE



Rosa Parks



Saint-Denis



Champ de Mars

ANTICIPATION, ALERTE EN AMONT

RENDRE VISIBLE LES CHOIX DE PARCOURS

DEVELOPPER LA CARTE MENTALE DU VOYAGEUR



Roissy-en-Brie

INCITER LES VOYAGEURS A TRIER LEURS DECHETS

Mise en avant de
la zone de tri



Bibliothèque François Mitterrand

Apprentissage
social



Préparation à l'action
et motivation



Fontainebleau-Avon

Architecture
des choix

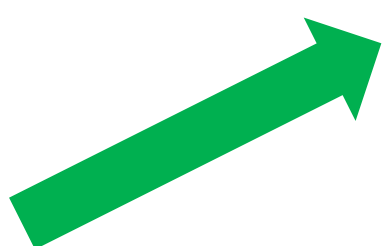


Evry-Courcouronnes

LIMITER LES AFFAIRES OUBLIÉES



FAVORISER L'ENTRAIDE
RAPPELER LES VALEURS COLLECTIVES



Signalement affaires oubliées :
de **12% à 42%**

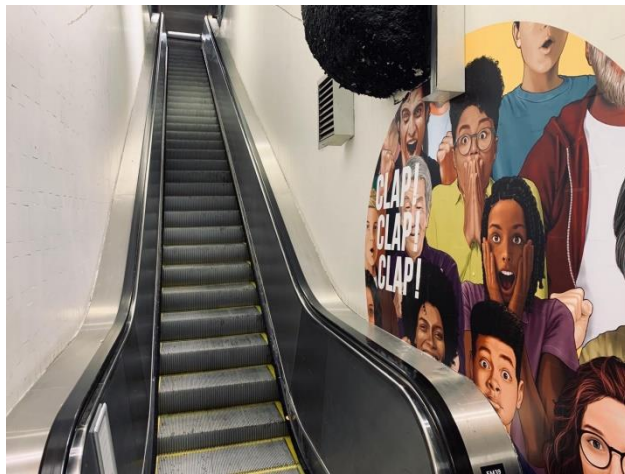


AMÉLIORER LA PROPRETÉ DES LIEUX

Rendre les coins moins attractifs
aux comportements incivils

Réactiver le
contrôle social

Attribuer une nouvelle
identité au lieu



GESTION DE LA CRISE SANITAIRE : INSTALLER DE NOUVEAUX COMPORTEMENTS CLIENTS POUR LUTTER CONTRE LE VIRUS



BIBLIOTHEQUE FRANCOIS MITTERAND



JUVISY

