



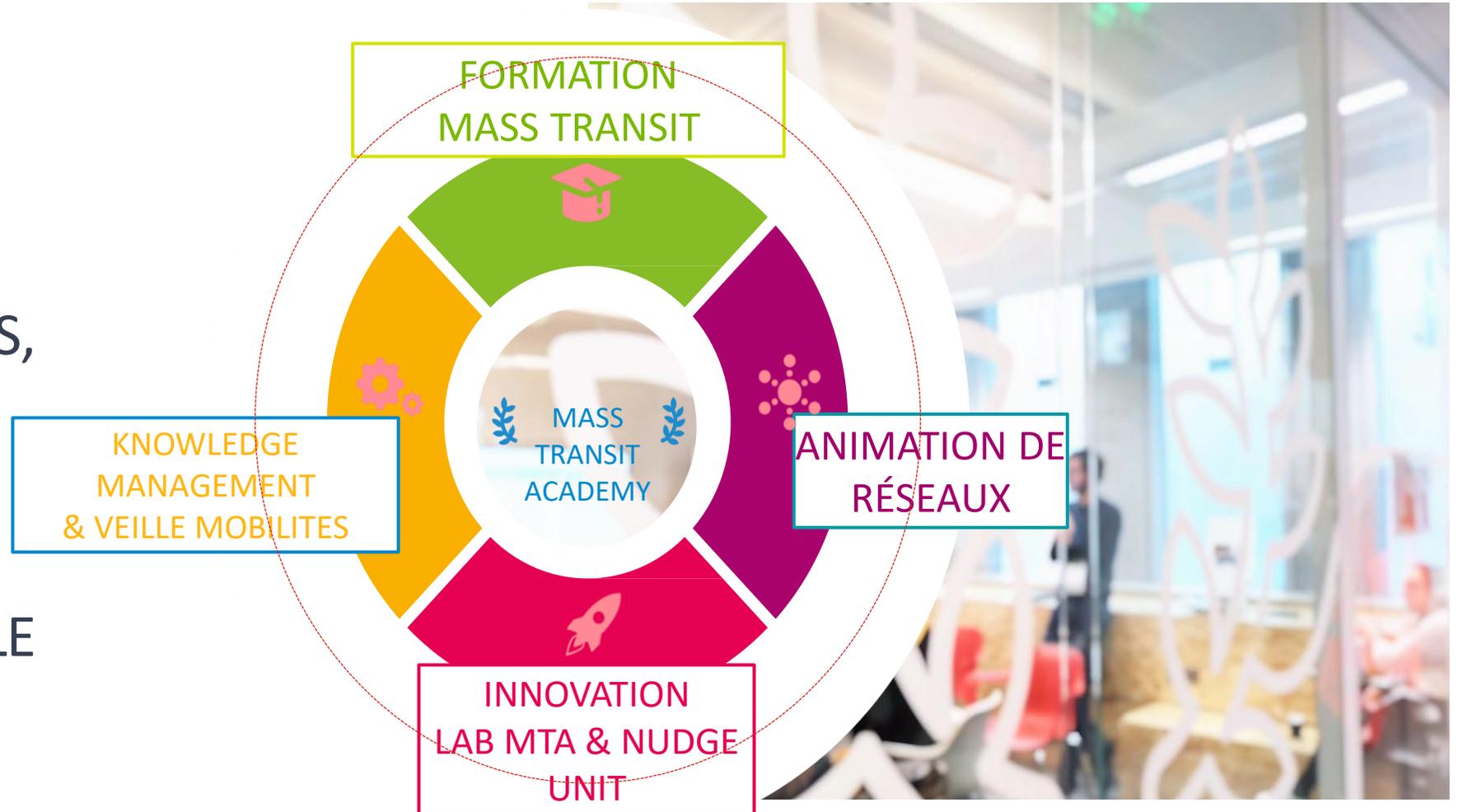
LE NUDGE ET LA PSYCHOLOGIE SOCIALE AU SERVICE DU MASS  
TRANSIT  
NUDGE UNIT TRANSILIEN



# La MASS TRANSIT ACADEMY

LE NUDGE ET LES  
SCIENCES  
COMPORTEMENTALES,

UNE COMPETENCE CLE  
EN MASS TRANSIT

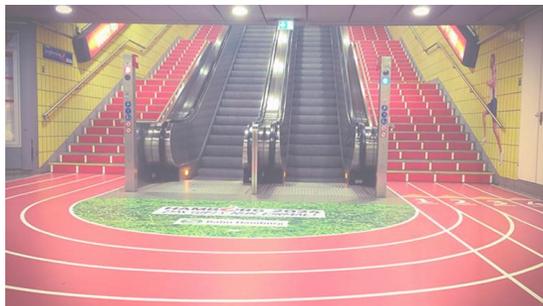




LES COMPORTEMENTS DES  
VOYAGEURS...  
AU CŒUR DE LA PERFORMANCE DU  
MASS TRANSIT



# 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

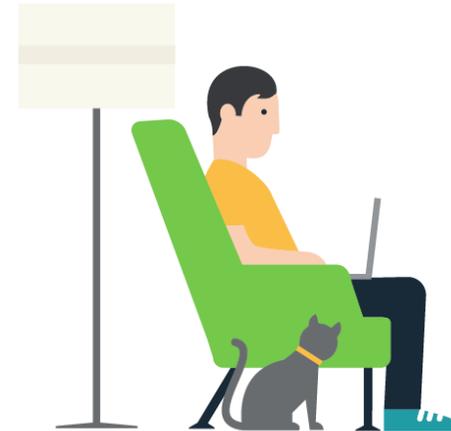
Source: Daniel Kahneman

## NOTRE AMBITION

---

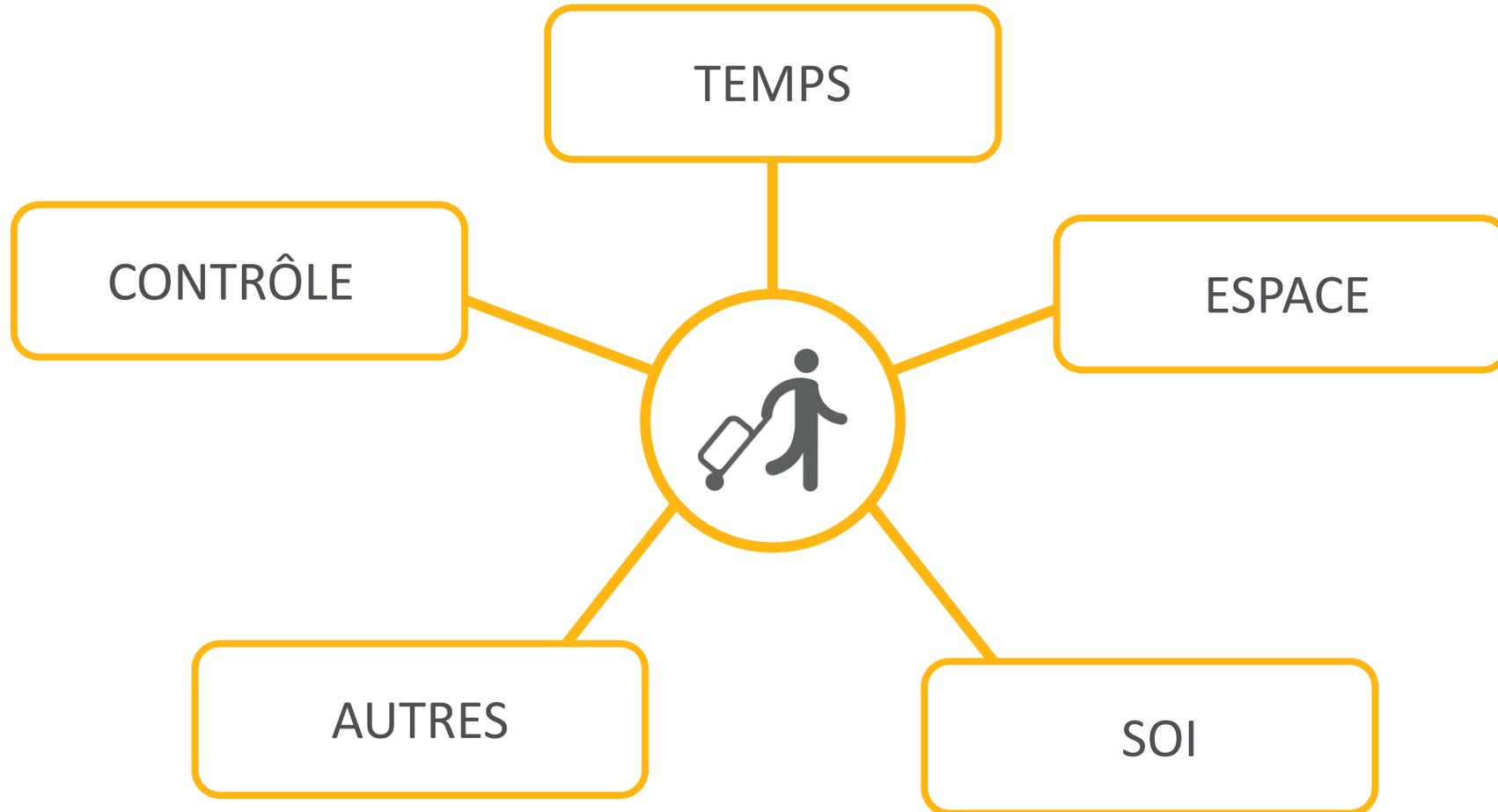


Améliorer la performance de  
l'entreprise



Mieux comprendre les  
clients

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



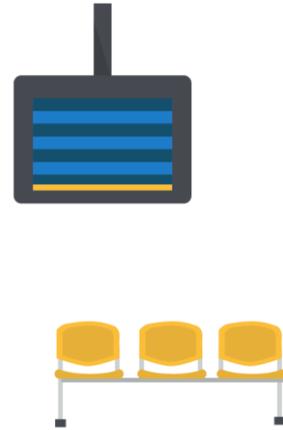
# AU SERVICE DE L'AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET DE LA PRODUCTION

---

## 3 domaines prioritaires



Gestion de flux



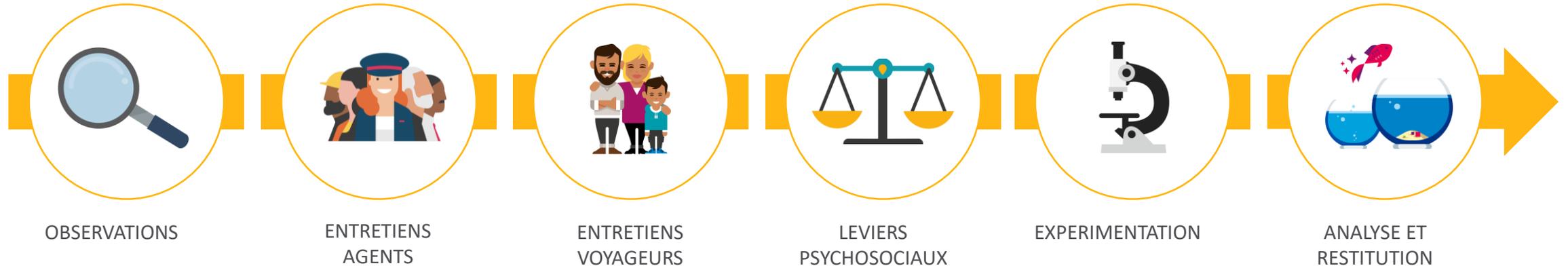
L'information



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 Mitterand*

Apprentissage  
social



Préparation à l'action  
et motivation



*Fontainebleau-Avon*

Architecture  
des choix

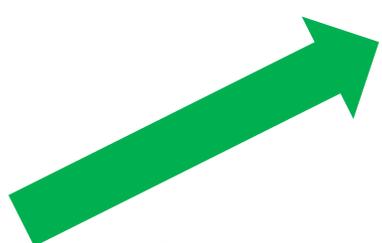


*Evry-Courcouronnes*

# 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

