

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

Jeudi 03 mars 2022

LA NUDGE UNIT TRANSILIENT SNCF EXPERIMENTE DE NOUVEAUX NUDGES POUR FLUIDIFIER LE PARCOURS VOYAGEURS EN GARE

La Nudge Unit Transilien SNCF poursuit les expérimentations pour Île-de-France Mobilités au bénéfice des voyageurs en déployant un nouveau dispositif nudge dans les gares de Stade de France Saint-Denis, Paris Nord et Pantin. Ces nouveaux nudges ont pour objectif de fluidifier le parcours voyageurs en gare au niveau des portes de validation aux heures de pointe en incitant les voyageurs à anticiper la validation de leur titre de transport.

Fluidifier le passage aux portes de validation : A vos titres de transport... Prêts ? Validez !

Conscient que les voyageurs ont un quotidien chargé et que chaque minute d'un trajet compte, Île-de-France Mobilités et Transilien SNCF ont pour objectif d'améliorer la qualité des services rendus. Pour ce faire, la Nudge Unit Transilien SNCF expérimente un nouveau dispositif de gestion de flux composé de trois nudges en gare de Paris Nord, Stade de France Saint-Denis et Pantin. Ces dispositifs visent à faire anticiper aux voyageurs du quotidien et particulièrement aux voyageurs occasionnels le geste de validation des titres de transport afin de fluidifier les passages au niveau des portes de validation, ainsi éviter la congestion aux heures de grande affluence.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

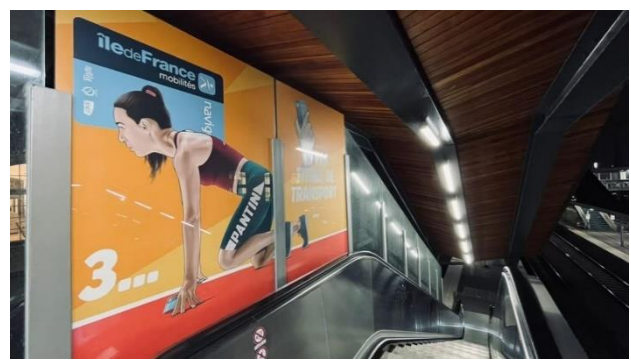
Des gares Mass Transit au banc d'essai, la gare de Stade de France Saint-Denis, foyer expérimental du dispositif

Ce nouveau dispositif a été mis en place dans trois gares Mass Transit :

- **En gare de Paris Nord.** Avec ses 800 000 voyageurs par jour*, la Gare du Nord est la plus fréquentée d'Europe. Elle se dote de ce nouveau dispositif nudge à la sortie de la ligne H, (près de 90 000 voyageurs par jour*) ; à la sortie de la ligne K (environ 7 000 voyageurs par jour*) ; à la sortie du RER B (environ 165 000 voyageurs par jour*) ; à la sortie du RER D (près de 95 000 voyageurs par jour*), mais aussi à l'entrée des lignes 4 et 5 du métro.



- **En Gare de Pantin,** qui accueille près de 15 000 voyageurs par jour* avec le passage de la ligne RER E, le dispositif a été installé depuis la sortie des quais jusqu'aux portes de validation.



*Nombre de voyageurs montants par jour dans la gare correspondante avant crise sanitaire.

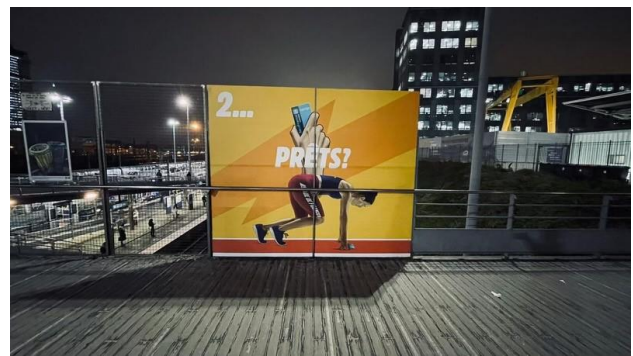
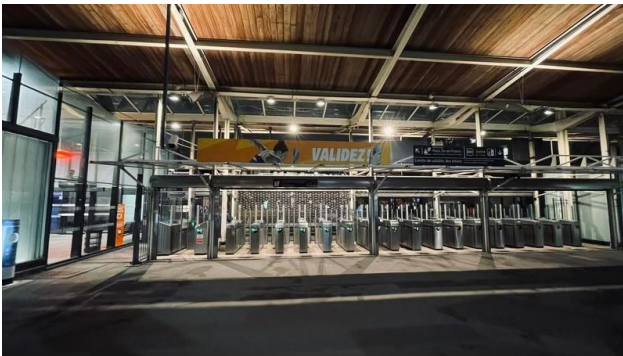
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

En gare de Stade de France Saint-Denis (sortie du RER D), par laquelle transitent environ 20 000 voyageurs par jour*, surtout des voyageurs du quotidien pour des trajets domicile travail. **Gare Mass Transit par excellence, la Nudge Unit y a testé ce tout nouveau dispositif nudge** installé en sortie de la gare sur la passerelle principale.

Les agents Transilien SNCF de la gare ont procédé à des observations notamment aux heures de pointe et les premiers résultats remontés sont encourageants :

- **Aux heures de pointe du mardi (de 7h30 à 9h15), plus de la moitié des agents estiment que le passage des portes de validation est plus fluide qu'avant.**
- **Plus de la moitié des agents estiment également que les voyageurs se répartissent davantage sur la ligne de portes de validation.**



Des résultats encourageants qui seront confirmés prochainement avec des installations spécifiques en gare de Neuilly Porte-Maillot

Pour aller plus loin et valider ces premiers résultats, ces installations nudge seront déployées courant 2022 en gare de Neuilly Porte-Maillot (RER C) qui accueille environ 10 000 voyageurs par jour*. Cette gare a deux spécificités : accueillir des voyageurs effectuant des trajets domicile-travail comme des voyageurs occasionnels. La ligne RER C est la plus touristique des lignes opérées par Transilien SNCF pour Île-de-France Mobilités, avec de nombreux sites majeurs du patrimoine parisien et francilien desservis avec 50 000 touristes par jour, soit 10% de voyageurs de la totalité de la ligne (avant crise sanitaire).

Afin de confirmer les résultats de la gare de Stade de France Saint-Denis (RER D) de manière plus fine et dans un contexte de plus grande affluence, un dispositif de **capteurs infrarouges détectant la présence dans la zone des portes de validation** sera mis en place, les données numériques seront récoltées et analysées.

*Nombre de voyageurs montants par jour dans la gare correspondante avant crise sanitaire.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

Les ingrédients du nudge anticipation du geste de validation

La Nudge Unit Transilien SNCF conserve son analogie avec le sport, déjà utilisée lors de précédents projets, qui véhicule des valeurs d'engagement et de respect. Cette fois-ci, c'est l'athlétisme qui est mis à l'honneur, en référence aux Jeux Olympiques de Paris 2024.

Les spécificités de ce nudge :

- **L'anticipation**, au moyen du compte à rebours
- **La saillance**, avec des affiches monumentales qui s'inscrivent dans le parcours voyageurs
- **L'amorçage**, avec la présence du geste de validation sur les affiches

Le parti-pris de ce nudge :

- Trois visuels ludiques faisant allusion au compte-à-rebours des compétitions sportives : « à vos titres de transports... », « prêts? », « validez ! » Accompagnants les voyageurs au fur et à mesure de leur chemin jusqu'aux bornes de validation de leurs titres de transport.
- Des installations basées sur une thématique positive, fédératrice et préfiguratrice des Jeux Olympiques : le SPORT.

A propos de la Nudge Unit Transilien SNCF

Le nudge [ou «*coup de coude*» en anglais] est une méthode psychosociale qui vise à modifier les comportements, sans contrainte, en s'appuyant sur des analyses scientifiques. Il permet de décoder différemment l'environnement, les attitudes, les choix et les comportements.

« *L'approche nudge permet d'influencer positivement le comportement des voyageurs, en créant un environnement favorable en gare et à bord des trains et d'instaurer une nouvelle pratique. Le nudge est un outil complémentaire aux leviers traditionnels que sont par exemple l'information voyageurs visuelle, sonore et humaine ; l'affichage et la signalétique en gare et à bord, et bien sûr, la loi.* » déclare Isabelle Collin, Responsable de la Nudge Unit chez Transilien SNCF.

Depuis 2016, année où les premiers projets nudges ont vu le jour, la Nudge Unit Transilien SNCF est **une entité unique et pionnière**, inscrite au registre de l'OCDE répertoriant les unités qui appliquent les sciences comportementales aux politiques publiques : c'est le **seul laboratoire d'innovation dédiée à l'application des sciences comportementales** dans le monde des entreprises françaises et du transport public français. Cette démarche d'innovation s'appuie sur la **direction scientifique du Pr Nicolas Fieulaine**, docteur en psychologie sociale, spécialiste des sciences comportementales.

La Nudge Unit met en place et accompagne des projets visant à améliorer la performance du Mass Transit. Production, gestion des flux, information voyageurs, signalétique, validation, sûreté etc..., le nudge constitue un atout dans de nombreux domaines pour améliorer l'expérience client, l'exploitation de nos trains, le quotidien des agents.

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

—

L'approche nudge de Transilien SNCF est développée de la façon suivante :

- **La phase de recherche** exploratoire sur le terrain permet d'analyser les raisons des voyageurs qui adoptent un comportement inadapté et identifier les freins d'environnement qui aboutissent à ce comportement.
- **La phase de conception** du nudge, où sont identifiés les leviers psychosociaux à activer pour créer des actions qui vont favoriser la pratique voulue.
- **La phase d'expérimentation terrain**, où la mesure est fondamentale. Cette phase permet de vérifier l'impact d'un dispositif.
- **La phase d'analyse** qui permet de faire émerger des préconisations et de tirer des enseignements généralisables.

Améliorer la régularité des trains, la diffusion de l'information et le parcours client sont les 3 objectifs majeurs à atteindre pour Transilien SNCF avec la mise en place de nudges.

[Cliquez ici pour télécharger les visuels HD.](#)

Contacts presse

Transilien SNCF : Aymeric ANSELIN – aymeric.anselin@sncf.fr – 06 28 91 15 69

Île-de-France Mobilités : Amélie LANGE – amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr – 01 82 53 80 90