



Améliorer la propreté à bord des trains Ouigo

#NUDGE #COMPORTEMENT #COLLABORATIF #CO-CONCEPTION



Marie-Laure Soubils
marie-laure.soubils@bva-group.com

Les enjeux ?

Comment améliorer la satisfaction et la perception de propreté à bord des trains ?

3 verbatim client sur 10 évoquant le confort à bord et plus généralement le matériel étaient relatifs à des situations de non-propreté dans les trains Ouigo. Les actions mises en place (présence d'agents de nettoyage à bord, renforcement des actions de nettoyages, ...) donnaient des résultats décevants, montrant les limites des approches traditionnelles.

La solution BVA ?

Proposer une approche Nudge

Dans un train, il est difficile d'obliger un passager à avoir un comportement vertueux. Il nous paraît naturel de penser aux techniques qui tiennent compte de l'Economie Comportementale pour donner un coup de pouce. Les techniques de Nudge si elles sont à moindre coût dans leur mise en place effective, nécessitent par contre un protocole expert et conséquent. Avec des ressources qui permettent une parfaite compréhension des freins, des leviers et des moyens de les transformer en « coup de pouce » efficace.





Améliorer la propreté à bord des trains Ouigo

#NUDGE #COMPORTEMENT #COLLABORATIF #CO-CONCEPTION

La démarche mise en place ?

Une approche en 4 étapes s'appuyant sur les Sciences Comportementales et le Nudge

- Etape 1 : une observation sur le terrain pour comprendre les comportements déviants. Nous avons ainsi défini le principal frein à lever : Comment inciter les voyageurs à jeter leurs déchets et à nettoyer après leur passage ?
- Etape 2 : le Nudge Lab, un atelier avec des experts métiers, OUIGO et experts Nudge BVA afin d'imaginer les leviers pour faire changer ces comportements déviants
- Etape 3 : la sélection des Nudges à mettre en place
- Etape 4 : l'expérimentation des Nudges sur le terrain pour valider leur efficacité avant le déploiement général

Les résultats obtenus ?

Mission accomplie : la chute de l'insatisfaction liée à la propreté

- 5 nudges déployés et sélectionnés parmi 26 Nudges imaginés et proposés : poubelle visible et attractive, signalétique sur les tablettes et les portes vitrées, la cible au fond de la cuvette, un sticker propreté aux toilettes, un message sonore pour la « minute propreté »
- Une participation active des personnels qui travaillent à bord des trains

