Communiqué de presse

Saint-Denis, le mardi 16 mars 2021

TRANSILIEN SNCF, POUR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITES, POURSUIT LES EXPERIMENTATIONS NUDGES AVEC DES DISPOSITIFS ANTI-URINE EN GARE DE PARIS NORD ET DEUX GARES DE SEINE-SAINT-DENIS

Certaines gares pâtissent de problèmes d'incivilités, qui dégradent les lieux et nuisent au bien-être des voyageurs. Pour remédier à cela, Transilien SNCF poursuit pour Île-de-France Mobilités le développement des expérimentations de nouvelles techniques pour améliorer le quotidien des voyageurs, notamment avec la mise en place de nudges anti-urine en gares. Les gares de Paris Nord, La Plaine Stade de France et Stade de France Saint-Denis viennent d'être équipées.

Après le succès de l'expérimentation des Mureaux en 2019, (-88% d'épanchements après la pose du nudge) Plaisir-Grignon et Aulnay-sous-Bois, Transilien SNCF et sa Nudge Unit se sont lancés en 2021 dans une démarche inédite de déploiement de ce dispositif à travers de nouvelles expérimentations dans d'autres gares d'Ile de France. En gare de Paris Nord, ces dispositifs viennent d'être installés à proximités de deux escalators qui donnent accès aux voies 30 et 31 de la ligne H du Transilien.
Île-de-France Mobilités et Transilien SNCF ont enclenché en 2018 un important plan propreté avec un programme d'actions, basé sur les mesures concrètes (ajouts de toilettes en gare, coup de propre dans les gares et le nudge pour inciter les voyageurs à participer au maintien de la propreté).

L'EXPERIMENTATION DE LA GARE DE PARIS NORD

En gare de Paris Nord (ligne H, accès aux voies 30 et 31), une incivilité liée à la propreté a émergé : certains clients ou passants urinaient à proximité des escalators, où des épanchements détérioraient les matériels de manière prématurée par la corrosion. Cela entraînait pannes importantes, arrêts des matériels et obligeait une maintenance lourde. L'escalier mécanique a été remplacé à neuf fin 2020. La pose du nudge a été réalisée rapidement afin d'éviter que des comportements se reproduisent et détériorent les nouveaux appareils.





CONTACTS PRESSE
Transilien SNCF : Aymeric ANSELIN - 06 28 91 15 69 - ext.aymeric.anselin@sncf.fr
Île-de-France Mobilités : Amélie LANGE - 01 82 53 80 90 - amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr

Diffusable

Communiqué de presse

Pour lutter contre ce fait, dans cette gare qui accueille chaque jour près de 700 000 voyageurs jours, Transilien SNCF a mis en place un nudge qui vise à modifier l'usage des lieux : « Le terrain de basket Paris Gare du Nord ».

Les ingrédients de ce nudge :

- **Une action sportive permettant de donner une nouvelle identité à ce lieu : Un joueur s'apprêtant à marquer un panier** en poussant un « Dunk », interjection propre à ce jeu.
- **Une demi-table de marque de terrain de basket** au sol se réfléchissant dans un effet de miroir.
- En face et sur le côté, **une foule de spectateurs s'enthousiasmant et applaudissant** le joueur. Cette foule a pour objectif d'activer le contrôle social, dans un lieu où auparavant, les personnes qui urinaient à cet endroit se sentaient à l'abri des regards.

RESULTAT

- **81% d'épanchements** aux abords de l'escalator (résultat mesuré après 2 mois de pose à l'aide de capteurs innovants détectant les épanchements sur le site).

À la suite du succès de cette première installation à Gare du Nord, un 2ème dispositif semblable a été installé pour un autre accès aux voies 30 et 31 quelques mètres plus loin. Cette fois-ci c'est une basketteuse en action.

LES INSTALLATIONS DES GARES DE LA PLAINE STADE DE FRANCE ET STADE DE FRANCE SAINT-DENIS





D'autres installations nudges anti-urine sont prévues en 2021 notamment avec la gare de Magenta.

CONTACTS PRESSE
Transilien SNCF : Aymeric ANSELIN - 06 28 91 15 69 - ext.aymeric.anselin@sncf.fr
Île-de-France Mobilités : Amélie LANGE - 01 82 53 80 90 - amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr

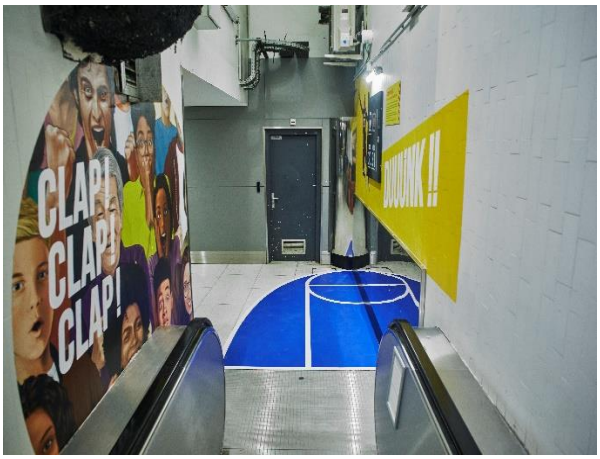
Diffusable

Communiqué de presse

LES PARTIS-PRIS DE TRANSILIEN SNCF POUR LES NUDGES ANTI-URINE

- Des installations basées sur une **thématique positive, fédératrice et préfiguratrice des JO** : LE SPORT.
- Projets conçus en **co-construction avec les agents des gares** et pour certains avec des **associations d'usagers.**
- Des illustrations qui **reflètent la diversité des usagers** : mixité femme/homme, origines ethniques…





A PROPOS DES NUDGES 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.

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. Transilien SNCF y travaille avec des experts, comme le laboratoire de psychologie sociale de l'Université de Lyon 2, l'agence Ogilvy Paris ;
- **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.

CONTACTS PRESSE
Transilien SNCF : Aymeric ANSELIN - 06 28 91 15 69 - ext.aymeric.anselin@sncf.fr
Île-de-France Mobilités : Amélie LANGE - 01 82 53 80 90 - amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr

Diffusable

Communiqué de presse

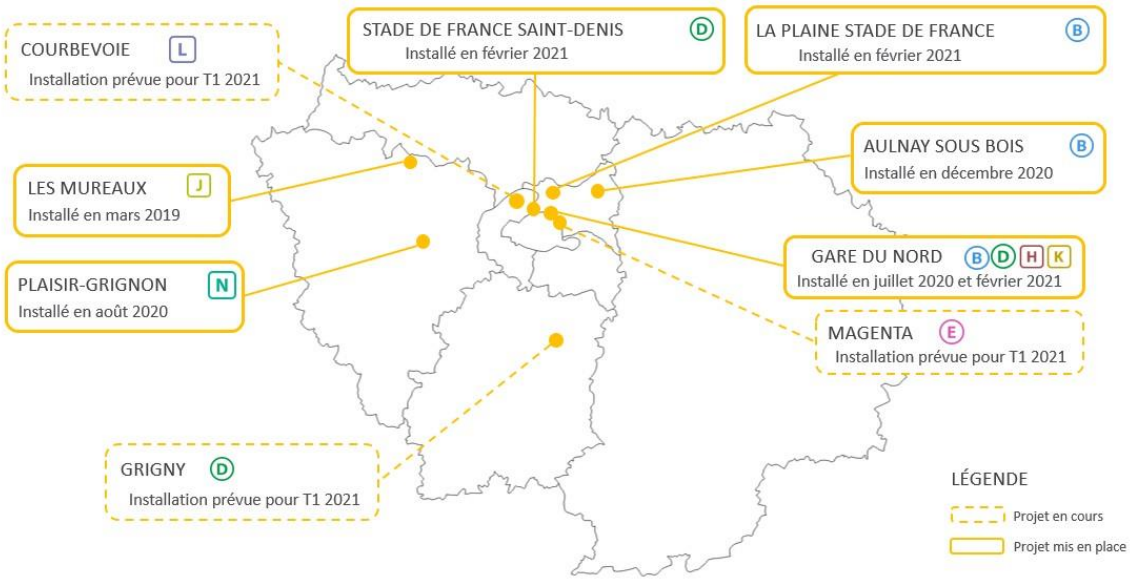
RETOUR EN CHIFFRES SUR LA PREMIERE INSTALLATION NUDGE ANTI-URINE EN GARE DES MUREAUX

Des études ont été menées 4 semaines avant l'expérimentation et 4 semaines après, avec des capteurs d'humidité et thermiques. Près de 600 questionnaires ont également été adressés aux clients de la gare et riverains. Les résultats sont significatifs :

- Le nombre d'actes d'épanchement **a été réduit de 88%**
- dont **100% en zone extérieure**
- La gare est perçue comme **plus propre** (+14%) et **plus animée** (+20%)
- La perception de **mauvaise odeur a diminué de 34%**
- Les clients ont perçu **une amélioration de l'expérience en gare** (+24%)
- 87% des agents perçoivent positivement ce nudge
- 43% ont vu la réduction des actes d'épanchement impacter positivement leur travail

VUE D'ENSEMBLE DES PROJETS NUDGES ANTI-URINE EN COURS ET A VENIR EN GARE

Après les expérimentations des gares des Mureaux en 2019 ; Plaisir-Grignon et Aulnay-sous-Bois en 2020 ; Paris Nord, Stade de France Saint-Denis et la Plaine Stade de France début 2021 ; les installations nudges anti-urine vont se poursuivre lors du deuxième trimestre 2021 en gares de Magenta, Courbevoie et Grigny.



Copyright visuels ©Wolfgang-Ogilvy - Lien de téléchargement des visuels : https://we.tl/t-LJOsVwR7Ql

CONTACTS PRESSE
Transilien SNCF : Aymeric ANSELIN - 06 28 91 15 69 - ext.aymeric.anselin@sncf.fr
Île-de-France Mobilités : Amélie LANGE - 01 82 53 80 90 - amelie.lange@iledefrance-mobilites.fr

Diffusable