

Strasbourg, le 07/11/2018

## Un projet Nudge en gare de Strasbourg – Qu'est-ce que le Nudge

Le *nudge* peut se définir comme une incitation douce faite à un individu pour modifier son comportement. Pour cela nous nous appuyons sur les recherches en psychologie sociale pour identifier des leviers psychologiques permettant de transformer des actions induites par l'environnement de la gare.

### Pourquoi un tel projet en gare de Strasbourg ?

Les échanges avec nos clients, font ressortir des difficultés d'orientation dans la gare qui peuvent être génératrices de stress.

Aussi, pour trouver des solutions, SNCF Gares & Connexions, accompagné par Nicolas Fieulaine, chercheur en psychologie sociale, se lance dans une démarche d'expérimentation *nudge* qui vise à aider les clients à se repérer plus facilement dans la gare.

Ainsi, jusqu'à la fin du mois de décembre, des tests seront mis en place pour travailler la répartition des flux entre les différents espaces, l'orientation des clients et l'information des voyageurs.

### Concrètement comment se passera l'expérimentation

Nous cherchons à retravailler la carte mentale des clients et ainsi modifier leurs habitudes en gare de Strasbourg.

Le dispositif comprendra notamment un plan conceptuel de la gare et des différents services, des marquages au sol à différents endroits, des éléments forts présents sur la verrière, un test pour un corner aéroport et d'autres actions qui naitraient des premières observations.

Une fois les éléments mis en place, nous observerons l'influence de chacun sur l'orientation des clients.

Le comparatif avant/après permettra d'identifier ce qui fonctionne, ce qui doit être modifié, ce qui devra être abandonné ou mis en œuvre dans une nouvelle phase de test.

### A propos de SNCF Gares & Connexions

SNCF Gares & Connexions est née d'une conviction : les gares sont des lieux de vie à part entière, à la croisée des parcours. Poumons des villes, les gares métamorphosent les territoires et facilitent le quotidien de chacun. Accueillir chaque jour 10 millions de voyageurs, visiteurs et riverains appelle un engagement fort pour améliorer toujours la qualité d'exploitation, imaginer de nouveaux services et moderniser le patrimoine.

Au sein du groupe SNCF, cette direction est autonome, responsable et régulée.

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Avec ses filiales AREP et SNCF Retail & Connexions, SNCF Gares & Connexions a su développer des savoir-faire spécifiques au service de la vitalité urbaine. Notre mission est de faire de toutes les gares le premier atout des villes et des territoires, au service de tous nos clients : un city booster.

### Focus sur la gare de Strasbourg :

La gare de Strasbourg est fréquentée par 19 423 502 voyageurs (source : 2017).

Elle relie directement les gares de Sélestat, Colmar, Mulhouse, Bâle, Haguenau, Wissembourg, Sarreguemines, Metz et Nancy ; mais aussi les grandes métropoles comme Paris, Lille, Nantes, Rennes, Bordeaux, le Sud Est, la Méditerranée et l'Europe avec Alléo.

### À propos de TER Grand Est :

- 1676 trains et 450 cars par jour
- 165 000 voyageurs transportés par jour sur le réseau TER à l'échelle régionale
- 398 gares et haltes desservies
- 1 site internet TER Grand Est : [www.grandest.ter.sncf.com](http://www.grandest.ter.sncf.com)
- Contact TER Grand Est : 0805 415 415 (service et appel gratuits) du lundi au vendredi de 6h30 à 19h30, le samedi de 09h00 à 14h00 ainsi que le dimanche et les jours fériés de 15h00 à 20h00.

#### CONTACT PRESSE

#### SERVICE DE PRESSE SNCF MOBILITÉS GRAND EST

**Marc Mathey**

06 26 04 21 05 / 03 88 75 42 08

Twitter : @MarcMatheySNCF

[marc.mathey@sncf.fr](mailto:marc.mathey@sncf.fr)