

Crédits photo : Olivier Panier des Touches, Sylvain Mille



Design thinking : une méthode de nudge management ?

Le cas de l'Aérothèque Marie Marvingt

ISAE-SUPAERO - Toulouse

19 • 11 • 2024



Brève introduction

ISAE-SUPAERO

École d'ingénieurs généraliste

2000 étudiants dont 35% d'internationaux

Aérothèque Marie Marvingt



Aérothèque Marie Marvingt

Inauguration fin 2022, 3000 m2 et 350 places

55 000 documents, fonds sur l'histoire de l'école +
instruments scientifiques

Ouverture 9h - 22h, et 10h - 19h le samedi

Équipe de 10 personnes



Nudge management ?

Une approche non directive pour accroître l'engagement individuel et l'esprit d'équipe, grâce à la qualité des décisions prises et l'adoption de comportements gagnants

Tout en conservant la liberté de l'individu car il s'agit de propositions attrayantes et non de règles strictes

Design thinking et nudge ?

Il s'agit d'une manière d'identifier les besoins humains liés à notre activité, et d'y répondre en créant de nouvelles solutions ou en faisant évoluer nos services, grâce à des outils et à une manière de penser.

Le design thinking permet de

- se centrer sur les besoins des usagers,
- trouver du sens dans nos actions,
- fluidifier la communication interne,
- gagner en réactivité.

En pratique

L'arrière-boutique



Le design thinking & nous



2018

Formation de 2 jours
dans le cadre d'un projet
d'établissement autour
de l'innovation



2018 à 2021

TP dispensés aux
étudiants ingénieurs
(10h) sur des sujets
"innovation"



2018 – 2022

Premiers tests simples et
rapides : nouveaux
services,
réaménagements



Depuis 2022

Intégration plus forte
dans les projets et
répercussion sur notre
organisation

Intégration du design thinking dans la gestion de l'équipe et des services

Objectif :

Intégrer l'observation de notre environnement et l'écoute de nos usagers dans notre fonctionnement quotidien

Exemples :

Modification de notre format de réunion : point hebdomadaire rapide, pour échanger des informations, lister les problèmes, chercher ensemble les solutions, désigner les porteurs d'action pour tester et déployer. Suivi des actions à l'aide d'un tableau simple.

Mise en place d'un « space tour » quotidien, en binôme, avec canal de communication dédié : de l'état des lieux à l'état d'esprit, c'est-à-dire une attention quotidienne collective qui se traduit par des actions immédiates et une résolution rapide des problèmes. Durée de 30 minutes environ.

Intégration du design thinking dans la gestion de l'équipe et des services

Objectif :

Intégrer systématiquement la méthode design thinking dans notre fonctionnement et nos projets, essayer de trouver une organisation plus flexible

Exemples :

Formation de l'ensemble de l'équipe de fin mars à début juillet 2024 : 5 séances de 1h30, travail en groupe entre les séances, restitution et actions début juillet.

Intégration dans nos objectifs 2025



Notre boutique

- Des espaces adaptés : fréquentation x5, près de 100 000 entrées par an, pour 1500 étudiants présents sur le campus
- Retours nombreux, spontanés et positifs des étudiants, et même parfois des enseignants-chercheurs
- À l'épreuve du quotidien : pas de dégradation des espaces et des mobiliers, usage respectueux des lieux

En conclusion

Un chemin sinueux mais vertueux

Les difficultés

Changer les comportements habituels est parfois difficile

L'environnement n'est pas toujours aidant : contraintes des règles de la fonction publique (grades, corps vs. compétences), calendrier de l'établissement, fonctionnement des instances, façon de travailler en décalage avec notre environnement

Les progrès

Un changement de comportement volontaire

Amélioration des relations et de la communication au sein de l'équipe

Notre boutique fonctionne bien !



**Merci de votre
attention !**

sylvie.mersadier@isae-supero.fr