

Crédits photo : Olivier Panier des Touches, Sylvain Mille

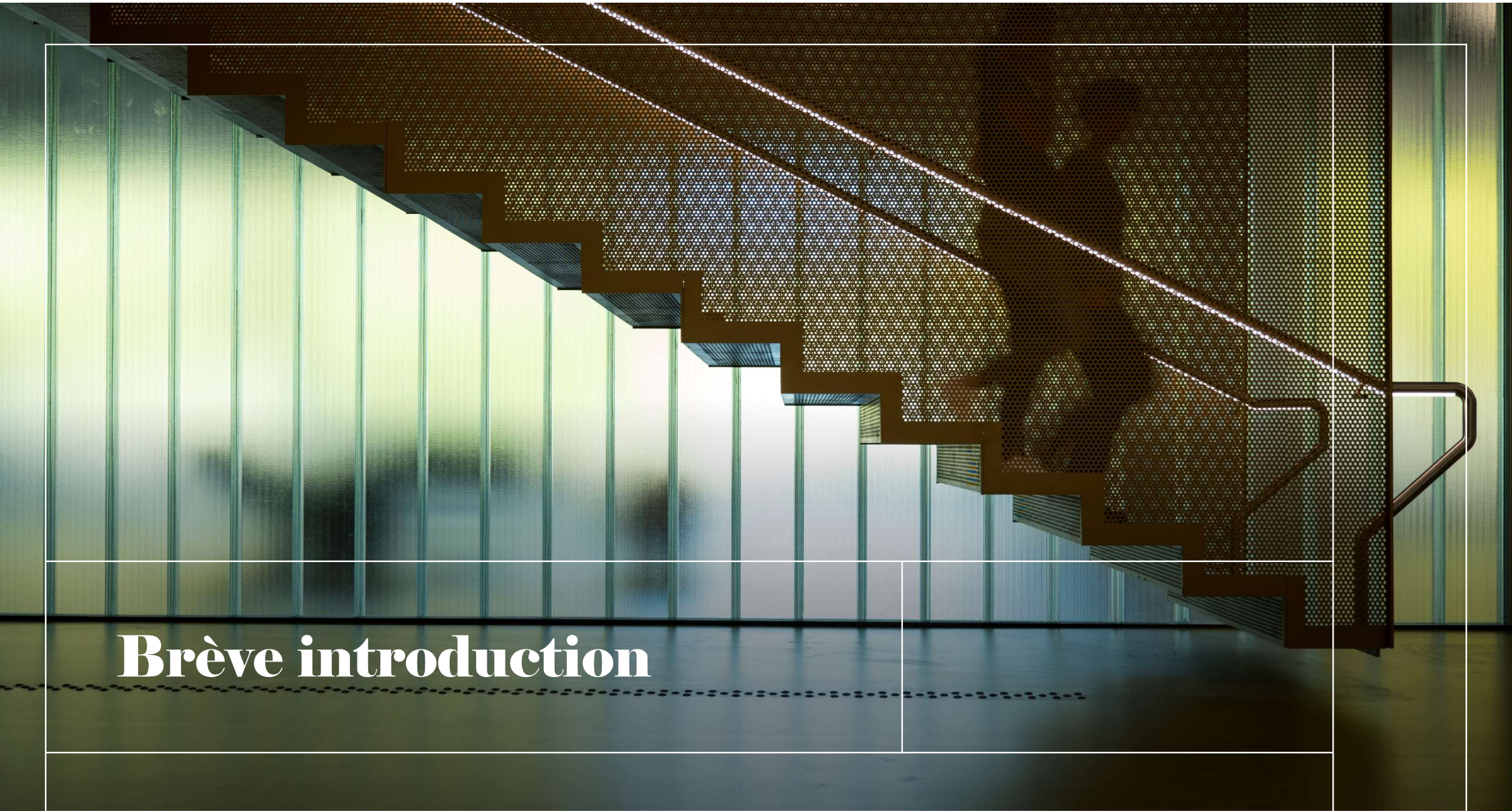


# **Design thinking : une méthode de nudge management ?**

**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](mailto:sylvie.mersadier@isae-supero.fr)