



Etat des lieux de la mobilité | Atelier 1

Défis et enjeux actuels des utilisateurs de la zone

— 13.10.2023

STEPHANIE, 52 ans

Responsable des livraisons

ROTA PRESSE

Je me présente

Je m'appelle Stéphanie, j'ai 52 ans, et je suis responsable des livraisons chez Rota Presse à Satigny depuis 10 ans, à la tête d'une équipe d'une quinzaine de livreurs en camionnettes.

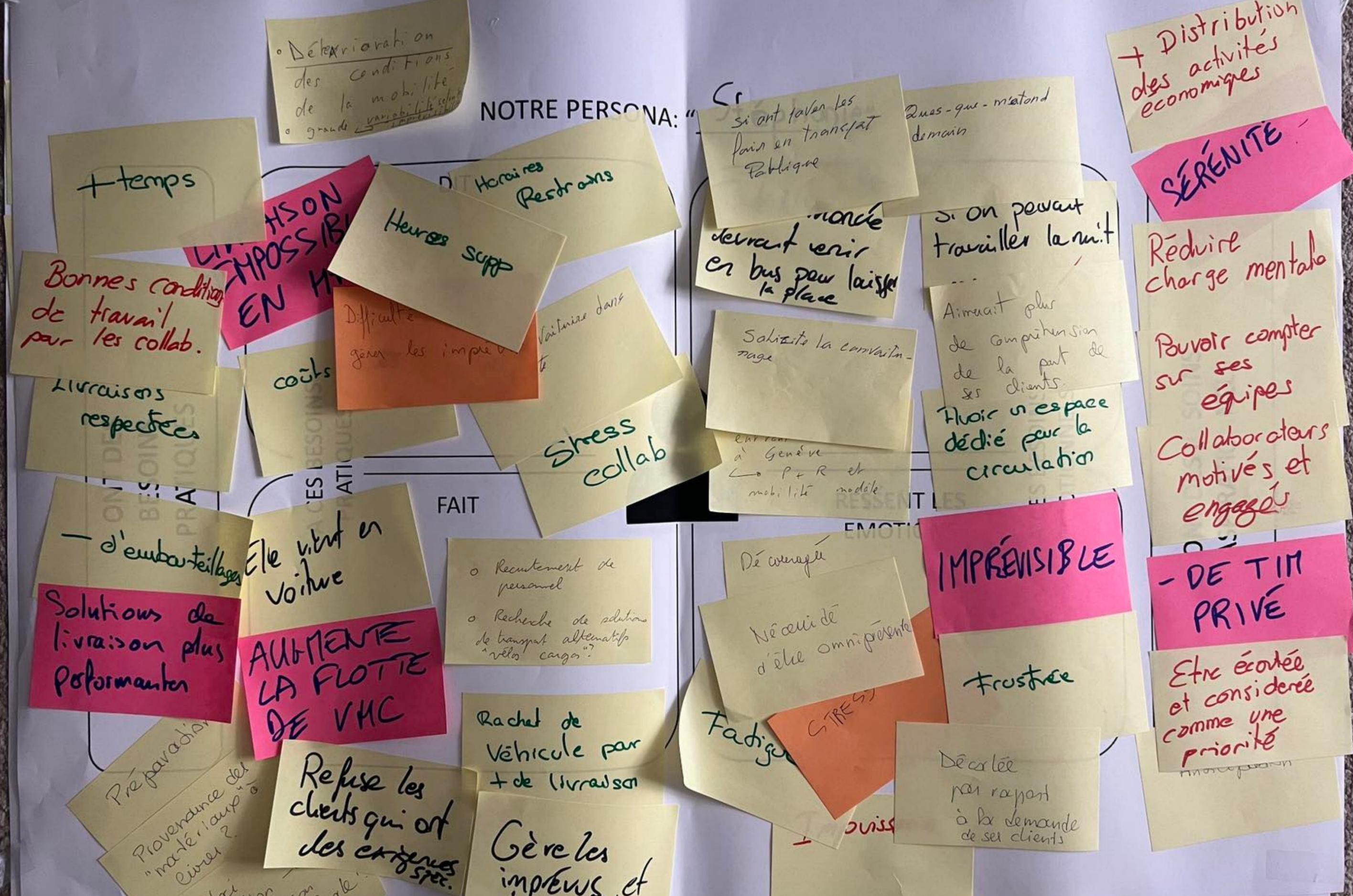
La gestion logistique est difficile car les seules heures où le trafic est praticable sont entre 10 heures et 15h30, ce qui me laisse très peu de marge de manœuvre pour gérer les imprévus, et arriver à assurer toutes les livraisons nécessaires.

Mes livreurs tombent très souvent dans de longs embouteillages le soir au retour des tournées de livraison, ce qui fait que nous avons des coûts élevés en termes d'heures supplémentaires, et des livreurs sur les nerfs qui sont souvent en arrêt maladie. »

Ce dont j'ai besoin

« J'ai besoin que les livraisons se fassent en temps et en heure afin de satisfaire nos clients, tout en minimisant nos coûts de main d'œuvre. »





BESOINS PRATIQUES

- Plus de temps
- Bonnes conditions de travail pour les collaborateurs
- Respecter les livraisons
- Moins d'embouteillages
- Solutions de livraison plus performantes



DIT

- Heures supplémentaires
- Difficultés à gérer les imprévus
- Coûts élevés
- Livraisons impossible en heures pleines
- Horaires restreints
- Trop de voitures sur les routes
- Stress collaborateurs



PENSE

- Tout le monde devrait venir en bus
- Si on pouvait travailler la nuit
- Avoir plus de compréhension de la part des clients
- Avoir un espace dédié à la circulation
- Moins de frontaliers entrant



- Vient en voiture
- Augmente la flotte de VMC
- Refuse les clients qui ont des exigences spécifiques
- Recrutement de personnel
- Recherche des solutions de transports alternatifs
- Rachat de véhicule pour plus de livraisons
- Gère les imprévus/conflits



FAIT



RESSENT

- Fatigue
- Impuissance
- Désolée vis-à-vis des clients
- Frustrée
- Imprévisible
- Découragée
- Stress

BESOINS EMOTIONNELS

- Plus de distribution des activités économiques
- Sérénité
- Réduire charge mentale
- Pouvoir compter sur ses équipes
- Collaborateurs motivés et engagés
- Moins de transports individuels
- offrir une vraie écoute à ses collaborateurs et considérés comme une priorité
- Anticipation

BESOINS PRATIQUES

- Bonnes conditions de travail pour les collaborateurs
- Respecter les livraisons
- Moins d'embouteillages
- Solutions de livraison plus performantes
- Collaborateurs motivés et engagés
- Moins de transports individuels



DIT

- Difficultés à gérer les imprévus
- Coûts élevés
- Livraisons impossible en heures pleines
- Horaires restreints
- TROP de voitures sur les routes
- Stress collaborateurs



PENSE

- Tout le monde devrait venir en bus
- Si on pouvait travailler la nuit...
- Avoir plus de compréhension de la part des clients
- Avoir un espace dédié à la circulation
- Moins de frontaliers entrant



- Vient en voiture
- Augmente la flotte de VMC
- Refuse les clients qui ont des exigences spécifiques
- Recrutement de personnel
- Recherche des solutions de transports alternatifs
- Rachat de véhicule pour plus de livraisons
- Gère les imprévus/conflits



FAIT



RESSENT

BESOINS EMOTIONNELS

- Réduire charge mentale
- Pouvoir compter sur ses équipes
- Offrir l'écoute à ses employés.
- Trouver un sens à son travail
- Prouver ses compétences à son directeur
- Donner une bonne image aux clients
- Prouver à soi-même qu'elle est capable de résoudre les problèmes
- Prendre soin de ses équipes

MARC, 30 ans

Préparateur de commandes CHEMIFIRM

Je me présente

Je m'appelle Marc, j'ai 30 ans, et je suis préparateur de commandes chez Festi Suisse SA à Satigny. Je prépare la marchandise, je m'occupe de l'emballer, et j'assure le chargement du camion.

J'habite à Annecy dans le 74 avec ma femme. Chaque matin, je prends les transports en commun pour me rendre sur mon lieu de travail, mais je fais constamment face à des trains et des bus remplis, et même parfois en retard. De plus, plusieurs grèves et pannes ont lieu en France, ce qui affecte considérablement ma santé mentale et physique, car je suis stressé et mal installé dans les transports.

Ce dont j'ai besoin

« J'ai besoin d'avoir un service de transport qui me permette d'arriver au travail calme et serein, et de revenir chez moi apaisé. »



NOTRE PERSONA: "MARC"

Pb de correspondance à Covid

Pb de la fréquence des TP

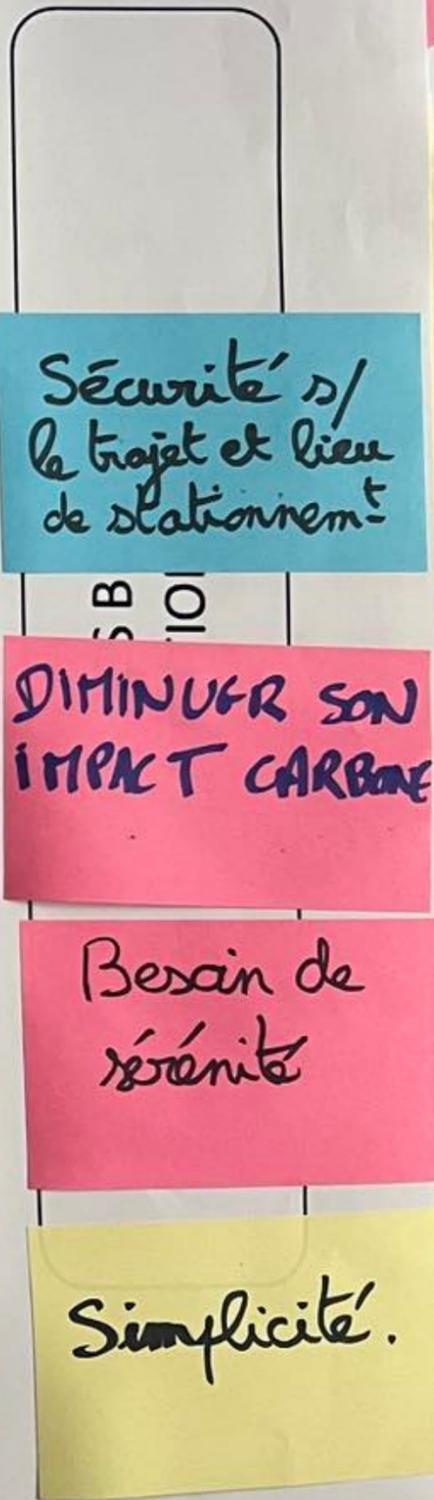
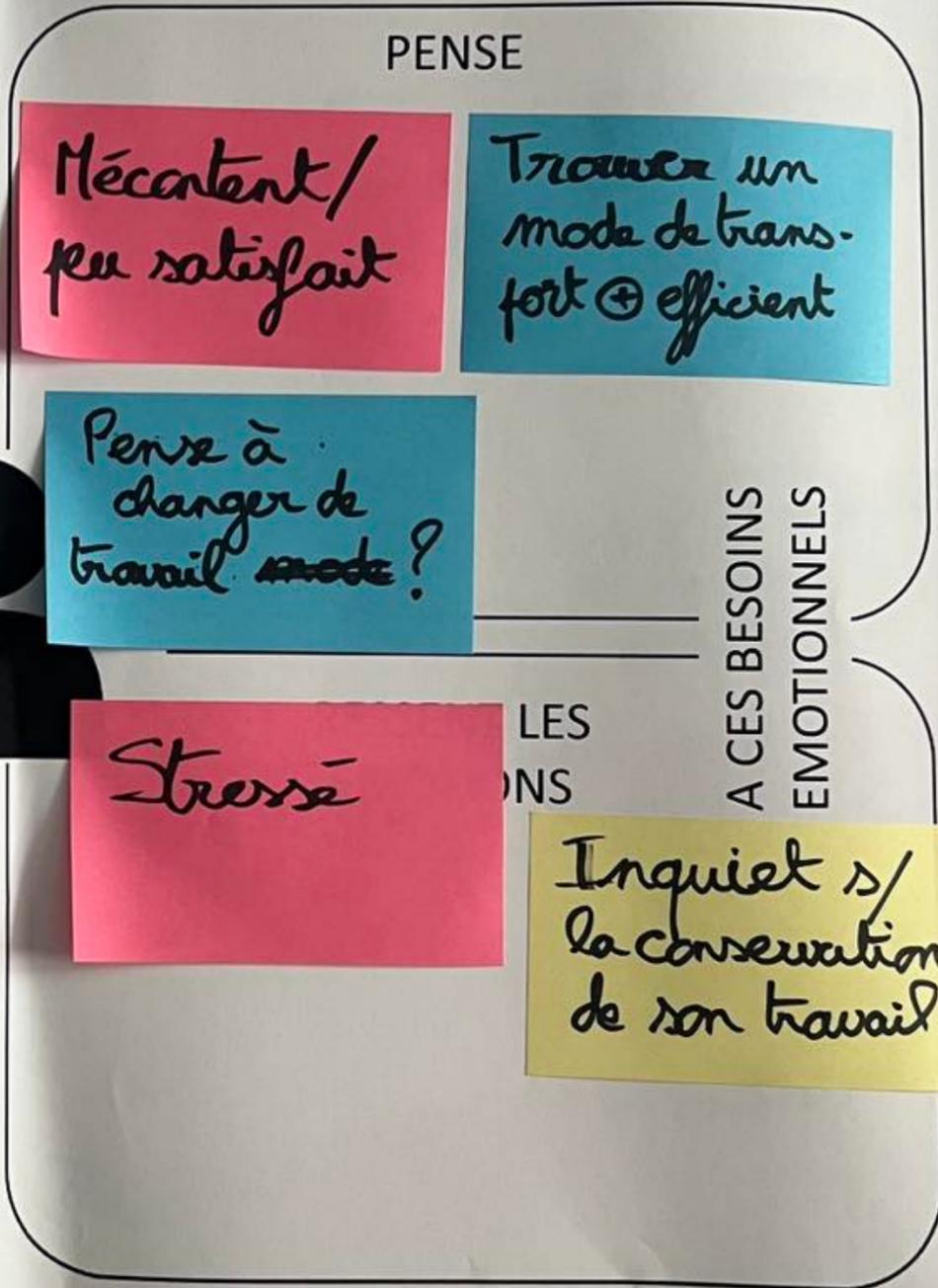
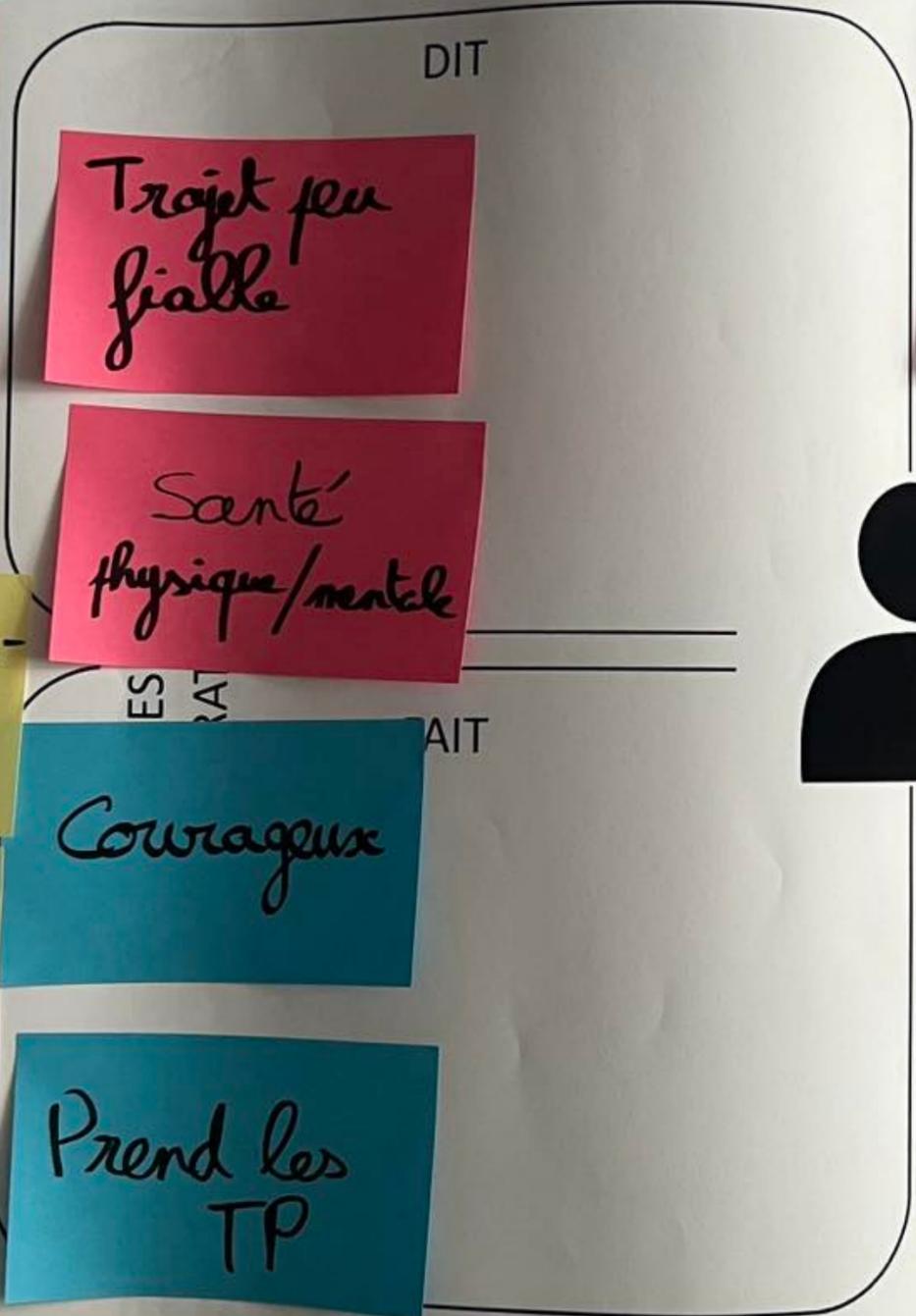
BESOIN DE PLUS DE CONFORT

Aspect financier: diminuer les coûts

Besoin de fiabilité

Respect des horaires

Offre du dernier



**BESOINS
PRATIQUES**

- Plus de confort
- Diminuer les couts liés au transport
- Fiabilité
- Respect des horaires
- Offre du dernier km



DIT

- Trajet peu fiable
- Santé physique et mentale
- Problème de correspondance à Cornavin
- Problème de la fréquence des transports publics



PENSE

- Mécontent
- Peu satisfait
- Changer de travail
- Trouver un mode de transport plus efficient

**BESOINS
EMOTIONNELS**

- Sécurité sur le trajet et lieu de stationnement
- Diminuer son impact carbone
- Sérénité
- Simplicité



FAIT

- Courageux
- Prend les transports publics



RESSENT

- Stressé
- Inquiet sur la conservation de son travail

BESOINS PRATIQUES

- Plus de confort dans les transports publics
- Diminuer les couts liés au transport
- Fiabilité des transports
- Respect des horaires
- Offre du dernier km
- Alternatives lors des grèves
- Des horaires de transports en adéquation avec les horaires de travail



DIT

- Trajet peu fiable
- Santé physique et mentale
- Problème de correspondance à Cornavin
- Problème de la fréquence des transports publics



PENSE

- Mécontent
- Peu satisfait
- Changer de travail
- Trouver un mode de transport plus efficient



- Prend les transports publics
- Se lève tôt chaque matin
- S'occupe dans les transports publics
- Paye un abonnement mensuel pour les transports
- Ne profite pas pleinement de sa famille



FAIT



RESSENT

BESOINS EMOTIONNELS

- Se sentir en sécurité pendant les déplacements
- Diminuer son impact carbone
- Se sentir serein sur les horaires des transports
- Retrouver la motivation d'aller au travail
- Assurer le maintien financier du ménage

MELANIE, 32 ans

Responsable d'accueil

OPTI'CONSEIL

Je me présente

Je m'appelle Mélanie, j'ai 32 ans, et je suis réceptionniste chez Opti'Conseil à Meyrin depuis 3 ans. Mon travail consiste à accueillir et à renseigner nos clients ainsi que nos visiteurs. Je me déplace en transports en commun pour venir au travail.

Comme je suis constamment en contact avec de nombreuses personnes tout au long de ma journée, j'ai besoin de sortir de mon cadre de travail lors de ma pause de midi pour me ressourcer. Malheureusement il est très difficile de me déplacer dans la zone et l'offre de restauration est trop restreinte à mon goût.

Ce dont j'ai besoin

« J'ai besoin de travailler dans une zone bien desservie (transport intra zone, chemins piétonniers, restaurants, installations sportives etc...) car j'ai envie de passer des moments agréables en toute liberté et en dehors de mon cadre de travail. »



BESOINS PRATIQUES

- Accessibilité des transports
- Voir plus de gens
- Acheter lunch
- Se nourrir
- Bouger/sport



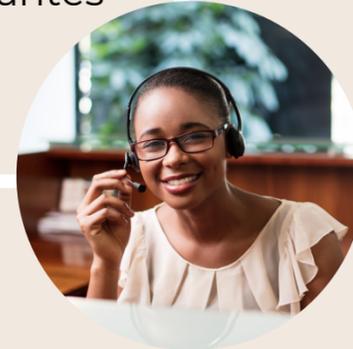
DIT

- Très sollicitée dans les transports, beaucoup de monde
- Bien desservie TP/Piétons
- Restaurants, activités, sport
- Se changer les idées
- Infrastructures insuffisantes



PENSE

- Lacher prise
- Journées, semaines intenses
- Dead zone
- Projet : changement de poste



- Accueil téléphonique
- Conseil aux visiteurs
- Ne fait pas de pauses
- Mange mal
- Privation
- Se déplace en transport
- Assise toute la journée
- Accueil clientèle



FAIT



RESSENT

BESOINS EMOTIONNELS

- Décompresser
- Etre ponctuelle
- Patience
- Etre intégrée
- Life balance
- Sociabilité
- Recharger les batteries
- Calme
- Bonne table
- Moments agréables

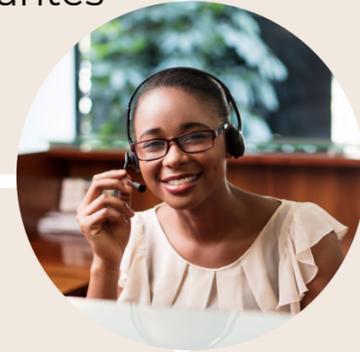
BESOINS PRATIQUES

- **Accessibilité des transports**
- Voir plus de gens
- Se nourrir
- **Bouger/sport**
- Moments agréables
- **Bonne table**
- Avoir du temps pour elle hors horaires de travail
- Equilibre vie professionnelle
- Etre ponctuelle



DIT

- Très sollicitée dans les transports, beaucoup de monde
- Bien desservie TP/Piétons
- **Restaurants, activités, sport**
- Se changer les idées
- Infrastructures insuffisantes



PENSE

- Lacher prise
- Journées, semaines intenses
- Dead zone
- **Projet : changement de poste**

- Accueil téléphonique
- Conseil aux visiteurs
- Ne fait pas de pauses
- Mange mal
- Privation
- Se déplace en transport
- Assise toute la journée
- Accueil clientèle



FAIT



RESSENT

BESOINS EMOTIONNELS

- Décompresser
- Etre intégrée
- Sociabiliser
- Recharger les batteries
- Calme
- Etre heureuse et joyeuse au travail
- Se sentir investie dans son rôle
- Démontrer ses compétences à son/sa supérieur(e)
- Donner une bonne image de l'entreprise aux client
- Se changer les idées

VINCENT, 44 ans

Chef de PME

KINO STUDIO

Je me présente

Je m'appelle Vincent, j'ai 44 ans, et je suis le fondateur et propriétaire de Kino Studio, qui comprend 7 employés, et est installé à Satigny. Dans le cadre de notre activité, il est primordial que nos clients viennent à notre studio afin de visualiser notre offre et collaborer ensemble à la réalisation de leurs projets.

Je constate que mes clients et mes collaborateurs se déplacent uniquement en voiture à cause de la mauvaise desserte vers et à l'intérieur de la zone en termes de transports publics. Tous se plaignent régulièrement des embouteillages pour venir et de la difficulté de se garer dans la zone. Je suis inquiet que cela impacte négativement nos relations avec nos clients et nuise à terme à notre chiffre d'affaires.

Ce dont j'ai besoin

« Je souhaite accueillir nos clients de façon optimale dans nos locaux, afin de leur donner une bonne image et de travailler dans un cadre agréable. Il en va du futur de mon entreprise. »



NOTRE PERSONA: "VINCENT"

expérience +
Conserver les talents
BESOIN DE
CONSEILS)

GENERER
INTERET POUR
M.D.

BESOIN DE
MONTRER
L'EXEMPLE

Amélioration
accessibilité

Besoin de soutien
financier pour
assurer transition vers M.D.

Impliquer les collaborateurs
dans la
réflexion sur M.D.

VISITE CLIENTS
PRIMORDIALE
ACTIVITE
PROBLEMES DE
STATIONNEMENT

DIT
DEPLACEMENTS
EN VOITURE
UNIQUEMENT
(φ TC)
Feit face aux
plaintes
employés/clients

A CES BESOINS
PRATIQUES

FAIT
Management

ACCUEIL
CLIENTS

Impliquer ses
clients
dans la démarche
(image entreprise)

PENSE
Risque pour
survie de sa
PME
COLLABORATEURS
EN M.D. POUR
STATIONNEMENT
CLIENTS?
SATIGNY EST-ELLE
UNE BONNE
LOCALISATION?
NECESSITE DEVELOPPEMENT
SER LA MAUVAISE
EXPERIENCE DE
MOBILITE?

RESSENT LES
EMOTIONS
REGRET?

Stress/
Anxiété

Impuissance/
Frustration

Inquiétude/
Crainte
DEGRADATION
IMAGE
ENTREPRISE

DEMOTIVATION
ABANDON

ÊTRE CONFORTE
QUE SATIGNY
EST LE BON CHOIX

Être rassuré sur
aménagement
futurs

Pouvoir
se projeter

Besoin de
soutien
pour les questions
de mobilité

Dynamiser/
Développer
entreprise

ÊTRE
EMOTIVE

Canevas original

VINCENT

BESOINS PRATIQUES

- Garder une bonne expérience client
- Conserver les talents
- Besoin de conseils
- Générer de l'intérêt pour les mobilités douces
- Montrer l'exemple
- Améliorer l'accessibilité
- Soutien financier
- Impliquer les collaborateurs sur les enjeux de mobilité



DIT

- Visite clients primordiale
- Problème de stationnement
- Déplacement en voiture uniquement
- Fait face aux plaintes des clients et employés



PENSE

- Risque pour la survie de sa PME
- Satigny est-elle une bonne localisation ?
- Nécessité de développement d'infrastructures
- Comment compenser la mauvaise expérience de mobilité ?



- Accueil client
- Management
- Impliquer ses clients dans la démarche (image entreprise)



FAIT

- Stress
- Anxiété
- Impuissance
- Frustration
- Démotivation
- Regret
- Inquiétude
- Crainte
- Abandon



RESSENT

BESOINS EMOTIONNELS

- Etre conforté que satigny est le bon choix
- Etre rassuré sur les aménagements futurs
- Pouvoir se projeter
- Dynamiser/développer l'entreprise
- Etre remotivé

BESOINS PRATIQUES

- Garder une bonne expérience client
- Conserver les talents
- **Besoin de conseils**
- **Générer de l'intérêt pour les mobilités douces**
- **Montrer l'exemple**
- **Améliorer l'accessibilité**
- **Soutien financier**
- **Impliquer les collaborateurs sur les enjeux de mobilité**
- Soutien des pouvoirs publics



DIT

- Visite clients primordiale
- Problème de stationnement
- Déplacement en voiture uniquement
- Fait face aux plaintes des clients et employés



PENSE

- Risque pour la survie de sa PME
- Satigny est-elle une bonne localisation ?
- **Nécessité de développement d'infrastructures**
- Comment compenser la mauvaise expérience de mobilité ?



- Accueil client
- Management d'équipe
- Impliquer ses clients dans les démarches de mobilités douces (image entreprise)
- Gestion globale d'entreprise



FAIT



RESSENT

BESOINS EMOTIONNELS

- Etre conforté que satigny est le bon choix
- Etre rassuré sur les aménagements futurs
- Pouvoir se projeter
- Dynamiser/développer l'entreprise
- Etre remotivé
- Etre validé par les clients et fournisseurs
- Rendre ses collaborateurs heureux
- Assurer le bon fonctionnement de son entreprise
- Etre écouté par les autorités publiques
- Réduire l'impact carbone de son entreprise

Résumé des besoins



Liste des besoins pratiques



MANAGEMENT

- Bonnes conditions de travail pour les collaborateurs
- Collaborateurs motivés et engagés
- Conserver les talents



SATISFACTION CLIENT

- Respecter les livraisons
- Améliorer l'accessibilité à l'entreprise
- Garder une bonne expérience client



CONDITIONS DE TRANSPORT

- Diminuer les couts liés au transport
- Fiabilité des transports
- Alternatives lors des grèves
- Moins d'embouteillages



INFRASTRUCTURES

- Se nourrir
- Activités hors horaires de travail



CONVAINCRE

- Impliquer les collaborateurs sur les enjeux de mobilité
- Générer de l'intérêt pour les mobilités douces
- Soutien des pouvoirs publics

Liste des besoins émotionnels



SANTÉ MENTALE

- Réduire charge mentale
- Retrouver la motivation d'aller au travail
- Décompresser
- Sociabiliser
- Recharger les batteries
- Calme
- Etre heureuse et joyeuse au travail
- Trouver un sens à son travail
- Rendre ses collaborateurs heureux



ECOUTE

- Etre écoutés et considérés comme une priorité
- Etre écouté par les autorités publiques
- Offrir l'écoute à ses employés.



ENVIRONNEMENT

- Diminuer son impact carbone
- Réduire l'impact carbone de son entreprise



ESTIME DE SOI

- Prouver ses compétences à son directeur
- Prouver à soi-même qu'elle est capable de résoudre les problèmes
- Se sentir investie dans son rôle
- Démontrer ses compétences à son/sa supérieur(e)
- Donner une bonne image de l'entreprise aux clients
- Etre conforté que Satigny est le bon choix
- Etre rassuré sur les aménagements futurs
- Etre validé par les clients et fournisseurs
- Donner une bonne image aux clients



SÉRÉNITÉ

- Pouvoir compter sur ses équipes
- Se sentir en sécurité pendant les déplacements
- Se sentir serein sur les horaires des transports
- Assurer le maintien financier du ménage
- Etre ponctuelle
- Etre intégrée
- Pouvoir se projeter
- Dynamiser/développer l'entreprise
- Assurer le bon fonctionnement de son entreprise