



Etat des lieux de la mobilité | Atelier 1

# Défis et enjeux actuels des utilisateurs de la zone

---

22.09.2023

# **YANN, 55 ans**

## Chef d'équipe livraison

### FESTI SUISSE SA

#### **Je me présente**

Je m'appelle Yann, j'ai 55 ans, et je suis chef d'équipe livraison depuis 15 ans au sein de l'entreprise satignote Festi Suisse SA. Je gère une équipe d'une vingtaine de chauffeurs dédiée entièrement au transport de produits frais et de surgelés. □ Mes livreurs démarrent leurs tournées le matin à 7h heures afin de pouvoir livrer les magasins d'alimentation avant leur ouverture, et les restaurants avant que les cuisines ne commencent les préparatifs pour le service de midi. En général, dès 7h15 ou 7h30, mes livreurs se retrouvent coincés dans les embouteillages dans la zone, et entre la zone et Genève, où se trouvent la majeure partie de nos clients.

#### **Ce dont j'ai besoin**

« Nos livraisons doivent se faire selon des plages horaires très précises. Lorsque nous livrons en retard, il arrive souvent que le client refuse la livraison. Etant donné le type de produits que nous livrons et leur grande fragilité, cela provoque des pertes, qui ont un coût non négligeable pour l'entreprise. Par ailleurs, le stress subi par nos livreurs sur la route augmente les tensions au sein de l'équipe. »



# NOTRE PERSONA: "YANN"

Diminuer ses coûts

Rendre des comptes

**FTE**  
employé 100% recruté

Adopter les valeurs de l'entreprise

Respecter les horaires de l'employé

Adaptation organisation

## A CES BESOINS PRATIQUES

**FAIT**

gère une équipe

**Gérer stress équipe**

Contraintes horaires organisations

Planifications

**DIT**

La circulation dans la zone est compliquée

**temps = argent.**

Crée des problèmes dans son équipe grâce



**RESSENT LES EMOTIONS**

**Frustration**

Détermination

**Stress**

**PENSE**

nécessite moins d'argent

le faire transporter individuel

difficile par adapter au monde professionnel

**A CES BESOINS EMOTIONNELS**

Plus de plaisir

Rechercher à diminuer le stress

**Sérénité vis à vis de l'entreprise**

Se concentrer sur son travail que sur le trafic

plus d'écoute et de communication

Solutions Actions / Effets

**BESOINS  
PRATIQUES**

- Diminuer ses coûts
- Rendre des comptes
- Adapter ses véhicules
- Revoir les horaires des employés et livraisons
- Changement d'organisation



**DIT**

- La circulation dans la zone est compliquée
- Temps = argent
- Crée des problèmes dans son équipe à cause du stress



**PENSE**

- Flexibilité horaire entreprise
- Réduire le transport individuel
- Mobilité pas adaptée au monde professionnel

**BESOINS  
EMOTIONNELS**

- Sécurité vis à vis de l'entreprise
- Diminuer le stress
- Plus de plaisir
- Se concentrer plus sur son travail que sur le trafic
- Etre écouté et compris



**FAIT**

- Gère une équipe
- Gère le stress de l'équipe
- Contraintes horaires, planification



**RESSENT**

- Frustration
- Démotivation
- Stress

## BESOINS PRATIQUES

- Optimiser ses coûts de livraison
- Avoir un plan de mobilité qui prend en compte les besoins des transports professionnels



**DIT**

- La circulation dans la zone est compliquée
- Temps = argent
- Crée des problèmes dans son équipe à cause du stress
- Doit rendre des comptes auprès de ses supérieurs



**PENSE**

- Il faut plus de flexibilité horaire dans l'entreprise
- Réduire le transport individuel pour faciliter les livraisons
- Mobilité pas adaptée au monde professionnel
- Adapter ses véhicules
- Il faut s'organiser différemment



- Gère une équipe
- Gère le stress de l'équipe
- Contraintes horaires, planification



**FAIT**

- Frustration
- Démotivation
- Stress
- Impuissance
- Colère



**RESSENT**

## BESOINS EMOTIONNELS

- Rester apaisé au travail
- Apaiser l'équipe au quotidien
- Prendre du plaisir au travail
- Se concentrer plus sur son travail que sur le trafic
- Être écouté et compris par son supérieur et les autorités
- Être soutenu par son supérieur et les autorités
- Être positivement évalué et valorisé par son supérieur (rendre des comptes)
- Garder son travail (rendre des comptes)

# ANNIE, 43 ans

## Responsable de projet

### CHEMIFIRM

#### Je me présente

Je m'appelle Annie, j'ai 43 ans, et suis responsable de projet chez Chemifirm à Satigny. Divorcée, j'habite avec mes deux enfants de 7 et 9 ans à Lancy. Je vais au travail chaque matin à 8h30 en voiture après avoir déposé mes enfants à l'école.

Le soir, c'est la course contre la montre: je dois récupérer mes fils au parascolaire à 17h30, puis les amener au basket pour 18h, les reprendre à 19h, les déposer à la maison avec la babysitter afin que je puisse aller à mon cours de yoga de 19h30. ☐ Je fais tous mes trajets en voiture afin de pouvoir passer mes appels professionnels, ce qui n'est pas possible dans les transports publics, et afin d'arriver à temps aux différents lieux qui composent mon quotidien, ce qui n'est pas possible avec les connections actuelles des transports publics.

Malheureusement, je tombe très souvent dans des embouteillages qui me mettent en retard.

#### Ce dont j'ai besoin

« J'ai besoin de me déplacer rapidement et avec flexibilité car je dois tout assumer seule au quotidien et je n'ai pas de plan B pour aller chercher mes enfants. »



# NOTRE PERSONA: "Annie"

INVESTIR EN  
INFRASTRUCTURES  
ET AMÉNAGER  
L'ESPACE

Emmener les  
enfants à l'école

BOURPENSÉ BOUTONNE CHAQUE JOUR!  
Pourrais je adapter mes plannings  
en fonction des heures diff?

**DIT**

J'AI BESOIN  
DE FLEXIBILITÉ  
DANS MES  
HORAIRES  
TELETRAVAIL

SI JE VIENS PENS  
BOS SE N'AI  
PAS DE MOYEN  
DE RESQUIN DRE  
VITE MON TRAVAI  
(Dernier RM)

- Mieux vivre  
ALLIAGES  
(DE MENAGER)  
- LOGEMENT

Mon entreprise n'est pas  
assez ouverte sur les  
questions de MOBILITE!  
(ME FAUCHENT HORAIRES  
TELETRAVAIL)

## ONT DES BESOINS PRATIQUES

**A CES BESOINS  
PRATIQUES**

**FAIT**

ELLE UTILISE  
WAZE

J'ES AIE D'UTILISER AU  
MAXIMUM LES TECHNOLOGIES  
PRO (VIDEO-CONFERENCE)

ELLE S'ORGANISE  
AVEC SES  
VOISINS

MULTIPLIER LES  
DEPLACEMENTS  
EN TAXI

JE M'ORGANISE AVEC MAU COCHON  
(AMIS, COLÈGUES, FAMILLES)  
BON PARDON AUX IMPRÉVUS  
(MEETINGS URGENTES, ...)

## RESSENT LES EMOTIONS

**A CES BESOINS  
EMOTIONNELS**

IMPUISSANCE!

Colpité

STRESS +++  
MAUVAIS ENERGIE

RISQUE LE  
BURN OUT

CULPABILITÉ

COLÈRE  
ENVERS AUTORITÉS  
TP6 = SYSTEME

Mieux à l'école, que  
pour requête mon avenir  
travaux de son SE

ÉQUILIBRÉ  
FAMILIAL

## BESOINS PRATIQUES

- Emmener les enfants à l'école
- Meilleure infrastructure publique
- Garde des enfants
- Alternative au transport individuel
- Alternative à la voiture thermique car les couts énergétiques explosent



DIT

- "Pourquoi ça bouchonne chaque jour ?!"
- "Pourrais-je adapter mes plannings en fonction des heures d'affluence ?
- Difficulté d'organisation familiale/pro



PENSE

- Si je viens en bus, je n'ai pas de moyen de rejoindre vite mon travail
- Mon entreprise n'est pas assez ouverte sur les contraintes de mobilité
- Je pense à déménager

## BESOINS EMOTIONNELS

- Equilibre familial/professionnel



- Utilise Waze
- Utilise au maximum la technologie (vidéo-conférences...)
- S'organise avec ses voisins et ses proches
- Multiplie mes déplacements en Transport Motorisé Individuel



FAIT

- Impuissance
- Dépitée
- Trop de stress
- Mauvaises énergies
- Culpabilité
- Risque de burn-out
- Colère envers les autorités (TPG = système)



RESSENT



## BESOINS PRATIQUES

- Emmener les enfants à l'école
- **Avoir une meilleure infrastructure publique**
- **Garder ses enfants**
- **Etre informée des bouchons**
- **Avoir de la flexibilité dans son planning**
- Optimiser ses couts de transports
- Etre sûre d'être à l'heure au lieu L et au moment T



**DIT**

- "Pourquoi ça bouchonne chaque jour ?!"
- "Pourrais-je adapter mes plannings en fonction des heures d'affluence ?"
- Difficulté d'organisation familiale/pro
- Le prix de l'essence explose



**PENSE**

- Si je viens en bus, je n'ai pas de moyen de rejoindre vite mon travail
- Mon entreprise n'est pas assez ouverte sur les contraintes de mobilité
- Je pense à déménager



- Utilise Waze
- Utilise au maximum la technologie (vidéo-conférences...)
- S'organise avec ses voisins et ses proches
- Multiplie ses déplacements en Transport Motorisé Individuel



**FAIT**



**RESSENT**

- Impuissance
- Dépitée
- Trop de stress
- Mauvaises énergies
- Culpabilité
- Risque de burn-out
- Colère envers les autorités (TPG = système)
- Frustration
- Fatigue

## BESOINS EMOTIONNELS

- Equilibre familial/professionnel
- Passer du temps avec ses enfants
- Arriver et partir sereine du travail
- Etre apaisée dans son quotidien
- Etre en bonne santé mentale et physique
- Garder son travail
- Etre valorisée dans son travail
- Se sentir soutenue
- Gader le contrôle sur ses déplacements

# **THEO, 25 ans**

## Technicien SAV

### MONTROLUX

#### **Je me présente**

Je m'appelle Théo, j'ai 25 ans, et je suis technicien SAV chez Montrolux à Meyrin depuis 2 ans. Je m'occupe principalement de réparer et de renvoyer les montres défectueuses des clients.

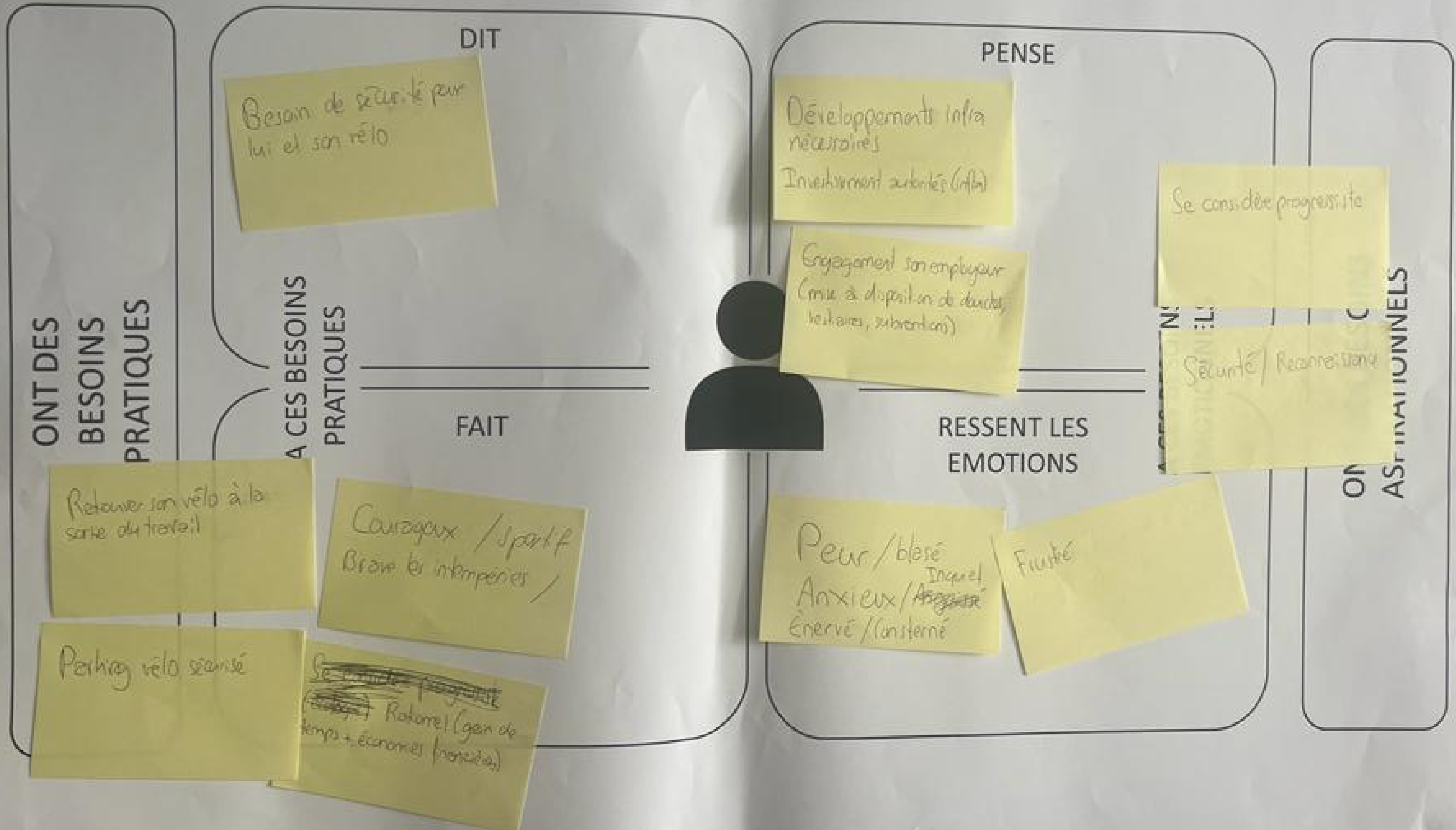
J'habite à Saint Genis Pouilly dans le département 01, je pars tous les matins à 7 heures à vélo pour réaliser les 5 kilomètres qui me séparent de mon lieu de travail.

#### **Ce dont j'ai besoin**

« J'ai besoin de me sentir en sécurité tout au long de mon parcours et de garer facilement mon vélo à mon arrivée au travail, sans crainte qu'on me le vole. »



NOTRE PERSONA: " Théo "



## BESOINS PRATIQUES

- Retrouver son vélo à la sortie de son travail



DIT

- “Je ne me sens pas en sécurité sur la piste cyclable”
- “Je ne sais pas où garer mon vélo en arrivant au travail”



PENSE

- Développement des infrastructures nécessaires
- Investissement des autorités dans les infrastructures
- Engagement de mon employeur (douches, vestiaires, subventions)



- Brave les intempéries
- Economies financières
- Sport
- Gagne du temps sur les trajets



FAIT

- Peur
- Inquiet
- Anxieux
- Enervé
- Consterné
- Frustré



RESSENT

## BESOINS EMOTIONNELS

- Sécurité
- Reconnaissance
- Se considère progressiste

## BESOINS PRATIQUES

- Retrouver son vélo à la sortie de son travail
- Retrouver son vélo en bon état
- Faire des économies de transports
- Gagner du temps sur ses trajets domicile-travail
- Commencer sa journée de travail propre et sec
- Arriver sain et sauf
- Faire du sport



**DIT**

- “Je ne me sens pas en sécurité sur la piste cyclable”
- “Je ne sais pas où garer mon vélo en arrivant au travail”
- Gagne du temps sur les trajets à vélo



**PENSE**

- Développement des infrastructures nécessaires
- Investissement des autorités dans les infrastructures
- Engagement de mon employeur (douches, vestiaires, subventions)

## BESOINS EMOTIONNELS

- Se sentir en sécurité tout le long de son trajet
- Savoir que son vélo est en sécurité
- Commencer sa journée de travail sereinement
- Etre écouté et compris par les autorités
- Etre reconnu comme quelqu'un de progressiste
- Etre en bonne santé physique et mentale



- Brave les intempéries
- Economies financières
- Sport



**FAIT**



**RESSENT**

- Peur
- Inquiet
- Anxieux
- Enervé
- Consterné
- Frustré
- Solitude

**ISABELLE, 45 ans**

Responsable RH

SHOPYMEDIA

**Je me présente**

Je m'appelle Isabelle, j'ai 45 ans, et je suis responsable des ressources humaines chez Shopymedia à Meyrin depuis 5 ans.

Je suis responsable des 35 employés de l'entreprise.

Je suis très attachée au bien-être de nos employés et souhaite qu'ils arrivent sereins au travail, afin de bien servir les clients et d'entretenir de bonnes relations entre eux.

Je suis également préoccupée par l'absentéisme et la difficulté à attirer et retenir les talents au sein de l'entreprise.

**Ce dont j'ai besoin**

« J'ai pour objectif d'assurer un bon équilibre vie professionnelle - vie familiale à nos employés pour éviter des tensions, des burn-outs, et des départs. Pour cela j'ai besoin de proposer un cadre de travail agréable, fonctionnel et attractif à nos collaborateurs. »



NOTRE PERSONA: "Isabelle"

BESAIN DE SOUTIEN

AMELIORER LE BILAN CARBONE

ONT DES BESOINS PRATIQUES

OFFRIIR DES AVANTAGES AUX EMPLOYES

DIT  
EQUILIBRE VIE - PROF. VIE - PRIVEE  
CADRE DE TRAVAIL AGREABLE

ARRIVER SEREN AU TRAVAIL

A CES BESOINS PRATIQUES

+ DE FORTINATION ORIENTATION CFC

FAIT  
FLEXIBILITE HORAIRES

DEMANDER AUT. AMELIORATION RESEAU TRANSPORT  
PROVENANCE COLLABORATEURS RAYON 15km

PENSE  
AMELIORER LE TRAJET DOMICILE-TRAVAIL  
ACCEPTER LE TRAVAIL A DOMICILE

FAVORISER D'AUTRES FORMES DE MOBILITE

PROMOUVOIR LA SANTE MOBILITE ACTIVE

RESSENT LES EMOTIONS

A CES BESOINS EMOTION

TRAJETS STRESSANTS EN VOTURE

EVITER LES BOUCHONS

ASSURER L'EQUITE COHESION

PROTEGER L'ENVIRONNEMENT

ONT DES BESOINS ASPIRATIONNELS

BONNE SANTE

QUALITE DE VIE

**BESOINS  
PRATIQUES**

- Améliorer le bilan carbone
- Offrir des avantages aux employés
- Eviter les bouchons



**DIT**

- Equilibre vie professionnelle et privée
- Cadre de travail agréable
- Arriver serein au travail



**PENSE**

- Améliorer le trajet domicile-travail
- Accepter le travail à domicile
- Favoriser d'autres formes de mobilité
- Promouvoir la santé - mobilité active



- Plus de formations orientation CFC (pour embauche locale)
- Flexibilité horaire
- Demander aux autorités l'amélioration du réseau de transport
- Provenance collaborateurs rayon 15km



**FAIT**



**RESSENT**

- Stress
- Assurer l'équité et la cohésion d'équipe
- Eviter les bouchons

**BESOINS  
EMOTIONNELS**

- Soutien
- Meilleure qualité de vie
- Bonne santé
- Protéger l'environnement



## BESOINS PRATIQUES

- Arriver à trouver les candidats potentiels
- Arriver à embaucher
- Arriver à garder le personnel
- Offrir des avantages aux employés
- Améliorer le trajet domicile-travail pour les employés
- Avoir des employés performants



DIT

- Le cadre de travail est agréable
- Il faut améliorer le bilan carbone de l'entreprise
- "Il faut un équilibre vie perso/pro"



PENSE

- Il faut accepter le travail à domicile
- Il faut favoriser d'autres formes de mobilité
- Promouvoir la santé - mobilité active

## BESOINS EMOTIONNELS

- Avoir des employés sereins
- Avoir des employés performants
- Etre une bonne DRH
- Etre écouté et compris des autorités
- Recevoir du soutien de la part de ses supérieurs et des autorités
- Bonne santé mentale et physique pour les employés



FAIT

- Plus de formations orientation CFC (pour embauche locale)
- Flexibilité horaire
- Demander aux autorités l'amélioration du réseau transport
- Provenance collaborateurs rayon 15km
- Assurer l'équité et la cohésion d'équipe



RESSENT

- Stress
- Inquiétude
- Frustration
- Impuissance
- Dépit
- Culpabilité

# Résumé des besoins



# Liste des besoins pratiques



## **SECURITE**

- Arriver sain et sauf
- Retrouver son vélo à la sortie de son travail
- Retrouver son vélo en bon état



## **ECONOMIES**

- Optimiser ses couts de transports
- Optimiser ses coûts de livraison



## **GESTION DU TEMPS**

- Gagner du temps sur ses trajets domicile-travail
- Emmener les enfants à l'école et les récupérer



## **GARANTIES**

- Avoir un plan de mobilité qui prend en compte les besoins des transports professionnels
- Etre sûr d'être à l'heure au lieu L et au moment T



## **INFRASTRUCTURES**

- Garde des enfants
- Commencer sa journée de travail propre et sec
- Faire du sport

# Liste des besoins émotionnels



## **APAISEMENT & SERENITE**

- Etre apaisé au travail et dans son quotidien
- Apaiser l'équipe au quotidien
- Arriver et partir serein du travail
- Commencer sa journée de travail sereinement
- Avoir des employés sereins
- Avoir des employés performants



## **ECOUTE & SOUTIEN**

- Etre écouté et compris par son supérieur et les autorités
- Etre soutenu par son supérieur et les autorités



## **RECONNAISSANCE**

- Etre positivement évalué et valorisé par son supérieur
- Etre reconnu comme quelqu'un de progressiste



## **SANTE & SECURITE**

- Bonne santé mentale et physique pour les employé
- Etre en bonne santé mentale et physique
- Se sentir en sécurité tout le long de son trajet
- Savoir que son vélo est en sécurité



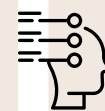
## **EQUILIBRE PRO/PERSO**

- Equilibre familial/ professionnel
- Passer du temps avec ses enfants



## **INDEPENDANCE**

- Garder le contrôle sur ses déplacements
- Garder son travail



## **AUTO-REALISATION**

- Etre une bonne DRH
- Se concentrer plus sur son travail que sur le trafic
- Prendre du plaisir au travail