

Étude de cas: Services Industriels de Genève, Le Lignon, Vernier

Quand les casiers postaux deviennent multifonctionnels

Une excellente idée, mais...

Les Services Industriels de Genève (SIG) sont une entreprise très décentralisée, dont le siège du Lignon occupe à lui seul plus de 1'200 personnes. Pour gérer la flotte des voitures de service et le matériel – ordinateurs portables, appareils de photo, etc. – mis temporairement à la disposition du personnel du siège, Bernard Calzavara, responsable du centre de services, et Julien Vierray, responsable du design de service, cherchaient une solution simple, interactive et pouvant assumer la remise et la

reprise des objets en dehors des heures d'ouverture du guichet traditionnel. Donc jour et nuit.

...comment la concrétiser?

Lors d'une présentation des casiers à courrier électroniques Syspost, Julien Vierray et Bernard Calzavara ont entrevu le potentiel offert par ce système commandé par badges: les casiers peuvent être paramétrés individuellement pour accueillir les clés de voitures et les outils que les SIG souhaitent y déposer.

Mais comment gérer électroniquement la réservation, la prise, la remise et le suivi des objets avec ce système?

L'efficacité – une exigence centrale

Régie publique au service de 250'000 clients, les SIG se doivent d'être exemplaires en matière de gestion. Outre une grande simplicité d'emploi et une disponibilité totale, le nouveau service devait donc garantir une efficacité supérieure au système de remise au guichet, jusqu'alors en vigueur.



L'armoire à casiers dans le hall du siège des SIG: discrète, élégante – représentative.



Un passage avec le badge devant le lecteur...



...et le casier voulu s'ouvre!

Synergies optimales

L'équipe qui a réalisé la ServiceBOX avec les SIG:

- Matoma Internet Consulting GmbH, Trossingen D, progiciel Netlocker – analyse, développement de logiciels, interfaces avec les systèmes de contrôle d'accès et SAP.
- Management Solutions AG, Zurich – fourniture et montage de l'électronique, communication avec le contrôle électronique d'accès.
- Sara S.A., Tenero – conception et construction d'une armoire à casiers en acier conforme aux exigences du client et de l'électronique.
- Syspost AG, Wallisellen – mandataire et gestion globale du projet (planification, réalisation, coordination).

Un team rodé au service des SIG

Les SIG ont communiqué leurs désirs à Syspost, qui, après analyse, a conclu que le projet était viable. Pour le concrétiser, Syspost a créé et géré une équipe multidisciplinaire de spécialistes familiarisés avec les tâches à résoudre: informaticiens, électroniciens, constructeurs de meubles en métal (v. encadré «Synergies optimales»). Les cadres SIG furent associés à cette équipe.

Simplicité attestée – économies avérées

Il ne s'est écoulé qu'un an entre la naissance de l'idée et la mise en service du système (nommé ServiceBOX par les SIG et verni dans les couleurs du SP) dans le hall du siège. La ServiceBOX est accessible jour et nuit et fonctionne à l'entière satisfaction des usagers et des responsables. Lors d'une enquête à laquelle plus de 70% des pressentis ont répondu, 97% des sondés se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de la nouvelle solution. Ils

sont également 97% à considérer que l'emploi de la ServiceBOX est aisé – et même 99% à confirmer que celle-ci répond exactement à leurs besoins.

La ServiceBOX épargne 50% de frais administratifs et plus de 3'500 formulaires, puisque les heures de prise et de restitution des voitures ou du matériel sont automatiquement enregistrées. La suppression du guichet a permis d'attribuer de nouvelles tâches au préposé, qui considère que son emploi a été revalorisé par ce changement.

Intuitif, simplificateur et... éducatif!

La procédure mise au point par le groupe de travail est très intuitive: l'utilisateur ouvre l'application web Netlocker, choisit un véhicule, le réserve, se rend (à partir de l'heure définie) à la ServiceBOX, ouvre le casier avec son badge et prend la clé. Au terme de la réservation, il rouvre le casier avec le

badge et y remet la clé. La facturation interne s'effectue automatiquement – la procédure est terminée. Le déroulement est le même pour les appareils de photo et les ordinateurs portables.

En outre, le système a révélé des vertus éducatives inattendues: les utilisateurs ont gagné en responsabilité et en autonomie et se montrent plus disciplinés: ils font désormais presque toujours le plein avant de restituer le véhicule emprunté...

Les développements futurs

Bernard Calzavara et Julien Vierray sont enchantés. Ils planchent actuellement sur des développements et des extensions du système: optimisation de la gestion du parc automobile, réservation des locaux de travail et séance au siège du Lignon avec Netlocker, extension des prestations de transport – autant de thèmes pour lesquels la ServiceBOX et son progiciel offrent un potentiel de service à la clientèle interne étendu.



Julien Vierray (à gauche), responsable du design de service, et Bernard Calzavara, responsable du centre de services

« La ServiceBOX offre la polyvalence dont nous avons besoin pour optimiser nos services. »



Le dos de l'armoire à casier, avec rideau métallique à commande électrique ouvert: accès parfait, manipulation aisée.