

Vis ma
LIVRAISON  N



• ÉVÈNEMENT •

Fiche scénario

DÉCRIRE UN ÉVÈNEMENT

1

Pour chaque évènement tiré, le groupe décrit la situation rencontrée en y apportant des détails concrets, et détermine les personnages impliqués :

- Où cela se passe
- Les personnages engagés (à distance) et impliqués (en situation)
- Les types de marchandises et de véhicules
- Quand ça se déroule

Quelques exemples :

- Oubli d'un badge pour accéder à un magasin en centre-ville
- Disque de stationnement périmé
- Dépassement du temps de stationnement déterminé par la ville
- Crevaison d'un pneu sur voie express
- Refus de la marchandise par le client
- Erreur dans les caisses reprises, celles rapportées sont celles de la concurrence
- Flashé sur la route pour excès de vitesse, etc.

2

Le groupe précise la contrainte pour chaque personnage (client, membre de l'équipe, citoyen, etc.)

- Le client a promis le produit pour l'un de ses clients à l'ouverture
- La personne chargée des stocks n'est présente que le matin
- Les produits réfrigérés ne doivent pas subir de rupture de la chaîne de froid

Fiche scénario

ACTION/BIENFAIT

3

À la fin de chaque partie, le groupe tire l'enseignement concret pour la pratique actuelle, sous forme Action/Bienfait :

- Qu'ai-je appris et compris de cet évènement ?
- Qu'est-ce que le groupe m'a permis d'acquérir comme connaissance utile ?
- Quelle action concrète pourrais-je appliquer dès demain ?
- Quel bienfait allons-nous, mon équipe et moi, en retirer ?

Quelques exemples :

Action : quand je fais un signe de la main à un usager pour m'excuser.

Bienfait : je désamorçe le conflit.

Action : quand je remonte un problème à mon responsable immédiatement avec transparence.

Bienfait : je permets de solutionner la situation et je suis perçu comme fiable.

Action : quand j'appelle toutes les 15 min mon client pressé pour le tenir au courant d'une route bloquée.

Bienfait : je me sentirai plus détendu à l'arrivée chez le client.

Action : quand je trouve une solution pour réduire les trajets inutiles.

Bienfait : je réduis ma consommation pour le bien de tous et je permets à l'entreprise de remplir ses objectifs.

1

ÉVÈNEMENT

Heure de départ



En lien avec la disponibilité des produits, prêts à être organisés dans le véhicule à l'heure convenue.

De nombreux incidents peuvent intervenir :

un problème technique dans la chaîne d'approvisionnement entraîne du retard (produit non chargé à temps) ou diffère la livraison ; mon arrivée tardive entraîne une chaîne de contrariétés pour les autres, etc.

• LA MANIÈRE DE FAIRE



ORGANISER



ANTICIPER



ÉCONOMISER



DEVINER

2

ÉVÈNEMENT

Circulation



Désigne l'ensemble des facteurs qui impactent la circulation : les heures de bureau, les travaux urbains ou les chantiers, les commerces qui génèrent beaucoup de va-et-vient ; les périodes de soldes, les périodes de vacances, les arrivées et les sorties d'école ; les moments de la journée (nuit, jour, etc.) ; les réglementations locales.

Cet évènement va varier selon les habitudes de chaque ville, en particulier selon l'organisation des quartiers et des routes.

• LA MANIÈRE DE FAIRE



OBSERVER



ANTICIPER



ÉVALUER



DEVINER

3

ÉVÈNEMENT

Concurrence



Désigne la manière dont un ou plusieurs autres livreurs ou livreuses occupent la place de stationnement habituelle, et le temps que ce concurrent prend chez le client, obligeant à attendre pour livrer la marchandise.

Selon le lieu de livraison, **la livreuse ou le livreur concurrent peut prendre par inadvertance une caisse ou une palette qui ne lui appartient pas**, entraînant une perte de temps en recherche et en réclamation.

• LA MANIÈRE DE FAIRE



S'AJUSTER



PATIENTER

4

ÉVÈNEMENT

Autres véhicules



Désigne la nécessité de prendre en compte un ou plusieurs types de véhicules, pour certains aux pratiques différentes : poids lourds, véhicules utilitaires, véhicules particuliers, et aussi vélos, trottinettes, skateboards, rollers, monocycles.

Cet évènement implique des **véhicules avec des vitesses distinctes, de nouveaux tracés sur les routes, des déplacements aux directions multiples.**

• LA MANIÈRE DE FAIRE



ÉVALUER



OBSERVER



ANTICIPER

5

ÉVÈNEMENT

Incivilités



Désigne l'ensemble des comportements routiers et piétonniers qui peuvent entraîner de l'agacement, de la colère, voire de la fureur.

Cet évènement renvoie à une suite d'attitudes inciviles.

Elles demandent de la maîtrise de soi.

• LA MANIÈRE DE FAIRE



S'AJUSTER



OBSERVER



ÉVALUER

6

ÉVÈNEMENT

Organisation de l'entreprise



Désigne l'organisation interne de l'entreprise, qui cherche à favoriser la livraison du client en temps, en heure, en qualité et en sérénité.

• LA MANIÈRE DE FAIRE



DEVINER



S'AJUSTER



ORGANISER



ANTICIPER



ÉCONOMISER

7

ÉVÈNEMENT

Météo



Désigne les effets du climat dans leur ensemble : brouillard, pluie, orage, neige, verglas, vent fort, soleil, chaleur, froid, etc.

• LA MANIÈRE DE FAIRE



OBSERVER



ANTICIPER



ÉVALUER



DEVINER

8

ÉVÈNEMENT

Encombrement



Désigne les véhicules des citoyens qui occupent les places habituellement réservées à la livraison.

• LA MANIÈRE DE FAIRE



OBSERVER



ANTICIPER



ÉVALUER



PATIENTER

9

ÉVÈNEMENT

Accident



Désigne les accidents qui impactent l'état des véhicules ou la santé des personnes. Ils sont en lien avec la conduite, le stationnement ou le maniement des marchandises. Ils nécessitent parfois de faire un constat, faire venir une dépanneuse...

Les conséquences sont : véhicules abîmés, hors service ; choc et/ou blessure d'autrui, du conducteur-livreur ; incapacité de travail du conducteur-livreur.

• LA MANIÈRE DE FAIRE



OBSERVER



PATIENTER



ÉVALUER



Désigne les piétons
et la manière dont
ils occupent l'espace urbain.

• LA MANIÈRE DE FAIRE



OBSERVER



ANTICIPER



S'AJUSTER