

# Améliorer l'expérience d'achat des cyclistes

En lançant le Bike Club Migros Genève au MParc La Praille, la coopérative genevoise souhaite mieux répondre aux besoins de ses clients cyclistes en mettant à leur disposition des infrastructures et des services. Sandra Mikhail, à l'origine du projet, nous en détaille les enjeux.

Texte: Laurie Martin

**Sandra Mikhail, comment est né le Bike Club Migros Genève?**  
Le projet est parti d'un constat simple: l'expérience d'achat apportée à notre clientèle cycliste n'était pas optimale. Avant d'entrer dans nos magasins et pendant ses achats, le cycliste n'a pas systématiquement les infrastructures et les services nécessaires. C'est pourquoi j'ai souhaité réfléchir à un dispositif complet améliorant son expérience client.

## Pourquoi est-ce un projet important?

La mobilité genevoise est en pleine métamorphose et Migros Genève souhaite participer à cette transformation. Il s'agit d'un projet important puisqu'il vise à réadapter notre parc de magasins en prenant en compte les changements d'habitudes de nos consommateurs. Il implique la mobilisation de nombreuses parties prenantes, comme le canton, les communes et les propriétaires privés. Nous devons convaincre l'ensemble des acteurs.

## Qu'est-ce que cela dit de la volonté d'engagement de Migros Genève?

Nous souhaitons passer de la parole aux actes et innover par l'action! Tous nos efforts en faveur de la mobilité douce ne seront pas visibles immédiatement. Il s'agit en effet d'un long chemin, car nous sommes tributaires, pour certains sites, d'autorisations spécifiques.

## Concrètement, le Bike Club Migros Genève, c'est quoi?

C'est la mise en place d'infrastructures dédiées sur certains de nos sites, tels des



Le Bike Club Migros Genève, c'est plus que des services offerts aux cyclistes: c'est un mode de vie.

«Les nouvelles formes de mobilité doivent être placées au cœur de nos actions à venir»

**Sandra Mikhail,**  
responsable du projet  
Bike Club Migros Genève

racks à vélo sécurisés, une borne de gonflage ou d'auto-réparation, mais aussi des services. Nous avons, par exemple, conclu un partenariat avec carvélo qui met à disposition un vélo-cargo en libre-service au MParc. Le cycliste doit, au même titre

que l'automobiliste, se sentir à l'aise et être fier de faire partie du mouvement Bike Club Migros Genève!

## À qui se destine ce projet?

Il vise tout d'abord les cyclistes convaincus – individus, familles ou employés Migros – qui utilisent leur vélo quel que soit le temps et l'objet du déplacement. Néanmoins, nous souhaitons aussi toucher les cyclistes en devenant en les rassurant en termes de confort et de sécurité. Plus qu'une marque, le Bike Club Migros est un mouvement: celui des cyclistes, pour qui le vélo est un choix de vie, un plaisir autant qu'un manifeste fort pour l'avenir. Il parle leur langage, en adopte les codes et joue de ses références. Tout en étant inclusif et fédérateur, il challenge avec humour les habitudes de celles

et ceux qui ne regardent pas vers l'avenir.

## Qu'est-ce qui vous touche vous dans ce projet?

J'apprécie de participer à la transformation du canton en tant qu'acteur local. Dès lors que la mobilité douce est bien étudiée par les différentes parties prenantes, elle devient plus attractive en tant qu'alternative à la voiture. Je suis convaincue que le vélo, la marche, de même que les nouvelles formes de mobilité, doivent être placés au cœur de nos actions à venir dans les prochaines années afin de répondre aux besoins de notre clientèle. **MM**



Pour davantage d'infos sur le Bike Club Migros Genève, rendez-vous sur [migmag.ch/bike-club-migros-geneve](http://migmag.ch/bike-club-migros-geneve) ou scannez ce code QR.