



Des nouvelles de notre projet électrique

(lire en page 3)

Dans ce numéro/

Éditorial (page 2)

Le futur de la mobilité individuelle en ville.

Des nouvelles de notre projet électrique (page 3)

Nouvelles données sur les répercussions environnementales de l'autopartage (page 3)

Aussi/

Libérer un véhicule qu'on n'utilise pas : c'est payant ! (page 4)

De nouvelles fonctionnalités dans Réservauto (page 4)

Diminution du coût des tarifs *Longue distance* en semaine ! (page 5)

et bien plus encore / ...



Benoît Robert
Président-directeur général
Communauto

(...) L'UN DES GRANDS OUBLIÉS DE LA PROBLÉMATIQUE DES TRANSPORTS EST LE RÔLE PRÉPONDÉRANT JOUÉ PAR L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE COMME VECTEUR DE LA DEMANDE.

Le futur de la mobilité individuelle en ville L'électrique n'est pas tout

L'automobile libre-service se veut une réponse sociale et non simplement technique à un problème d'environnement. Présenté comme « la clé de la mobilité combinée » à la fin des années 90*, la pertinence de ce service a été maintes fois démontrée, depuis, mais l'attrait de la technologie et de la nouveauté étant tels, il faudra l'affirmer et le réaffirmer encore bien des fois, à l'avenir, si l'on souhaite éviter les diversions susceptibles d'en miner les appuis, sinon d'en dénaturer le sens.

Les conférences sur « Le futur de la mobilité individuelle en ville : clarifier les objectifs des politiques » qui viennent de se terminer à Montréal nous ont fourni une occasion en or de faire le point sur ces enjeux.**

Pour M. Tim Papandreou, directeur adjoint de la planification des transports à l'Agence municipale des transports de San Francisco, la technologie représente un moyen mais non une fin. Citant l'exemple de la voiture électrique, M. Papandreou a bien fait ressortir le fait que l'automobile électrique, si elle est utilisée de la même manière que les véhicules thermiques, ne règle pas le problème de l'étalement urbain, pas plus qu'elle ne permet de répondre aux objectifs chers aux villes de réduire la demande en infrastructures de stationnement, de réduire les problèmes de congestion à l'heure de pointe ni d'accroître la sécurité des rues.

Pour Madame Susan Zielinski, directrice générale de SMART (Sustainable Mobility & Accessibility Research & Transformation), à l'Institut de la recherche en transport de l'Université du Michigan, il ne fait aucun doute que la clé dans l'optimisation des moyens de nous déplacer, collectivement, réside plus que jamais dans le maillage entre les différents modes de transport. Les technologies de l'information sont vues, ici, comme l'un des outils qui devraient contribuer à faciliter la « connectivité » entre les modes. Aujourd'hui encore, pour trop de gens, « l'automobile EST le transport », tout le reste est perçu comme du « transport alternatif » alors que la réalité est plutôt que nous assistons à « une évolution sophistiquée » qui fera passer notre dépendance exagérée envers l'auto solo de l'état de paradigme dominant à une vision rétrograde de la mobilité.

Les concepts de « libre-service intégral » (*one way carsharing* en anglais) et de prêt entre personnes (où les propriétaires d'un véhicule peuvent rendre celui-ci accessible à leur voisinage) se doivent d'être perçus pour ce qu'ils sont, soit des systèmes complémentaires et non des substituts à l'autopartage traditionnel. C'est à tort que des promoteurs qui ont flairé ici la bonne affaire se sont positionnés en concurrents d'une formule d'accès à la mobilité automobile à peine née que certains

ont cherché à présenter comme déjà dépassée. La dominance de l'automobile est telle qu'il faut se méfier d'une tendance qui pourrait pousser à diviser plutôt que de travailler au renforcement des alternatives émergentes.

La balle, ici, est entre les mains des représentants des pouvoirs publics qui se devront de faire leur devoir correctement en se fiant aux faits plutôt qu'à des apparences possiblement trompeuses. La vigilance est de mise. La diversification des formules d'accès à l'automobile en mode « partagé » donne toute sa pertinence aux efforts de recherche nécessaires pour en comprendre les mécanismes et pour documenter leurs impacts respectifs.

Nos invités ont été impressionnés par les réalisations qu'ils ont été à même d'observer au Québec, en matière de mobilité combinée : qu'on pense à Bixi, à Communauto et aux partenariats que nous avons développés ensemble et avec les sociétés de transport public... mais l'un des grands oubliés (trop souvent) du problème des transports est le rôle prépondérant joué par l'aménagement du territoire comme vecteur de la demande. À San Francisco, il semble qu'on ait pris le taureau par les cornes en regroupant sous une même autorité tous les pouvoirs liés à l'administration des principaux vecteurs de déplacements que constituent la gestion des transports, la gestion du stationnement et la gestion de l'aménagement du territoire. Le morcellement du pouvoir, les luttes de juridictions et les conflits entre des intérêts divergeants constituent encore trop souvent la norme dans ce domaine.

En plus des États-Unis et du Canada, des acteurs provenant d'Europe, d'Australie et du Brésil ont participé à la conférence de Montréal.** Parmi ces intervenants, où que nous nous situions dans l'échelle du progrès, ces quelques jours d'échange et de partage de nos expériences et de nos meilleures pratiques nous ont permis, plus que jamais, de constater que nous ne nous trouvons encore qu'au tout début d'un nouveau cycle de changement. Il est trop tôt pour savoir précisément où cela nous mènera mais ce qui est certain c'est que la profondeur des transformations à venir reposera sur l'ambition de la vision de ceux-là mêmes qui feront la promotion d'une nouvelle manière de concevoir la ville et de nous y déplacer.

Benoît Robert

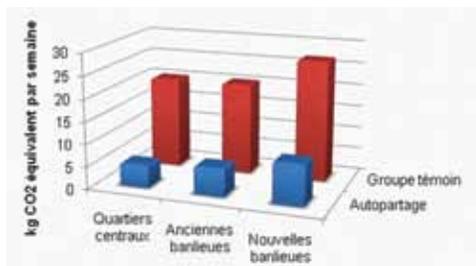
* Muheim, Peter et collaborateurs, 1998. *Le choix de la mobilité ! Le CarSharing – la clé de la mobilité combinée*. Énergie 2000, secteur Transports. Berne. 31 p.

** Communauto a été l'hôte de cette conférence qui s'est déroulée du 2 au 4 octobre sur le site de la Biosphère. Pour en savoir davantage sur cet événement et pour consulter les documents de présentation, voir : www.carsharing.org

Nouvelles données sur les répercussions environnementales de l'autopartage

Un étudiant du département de génie industriel de l'école Polytechnique de Montréal a déposé un mémoire, cet été, qui permet de faire progresser les méthodes de quantification des répercussions environnementales de l'autopartage.

Reposant sur les données de Communauto de 2006 à 2010, il ressort de cette étude qu'en l'absence du service offert, une grande proportion des abonnés choisirait de s'acheter une voiture. Chaque véhicule de Communauto remplacerait ainsi, au bas mot, 10 voitures privées. En ce qui concerne la réduction des émissions de gaz à effet de serre, les estimations de 2010 révèlent que chaque abonné à l'autopartage réduit ses émissions en moyenne de 1160 kg de CO₂ par année, avec une plus forte contribution des jeunes membres. En ce qui concerne les nouveaux abonnés, chaque nouvel adhérent contribue à une réduction évaluée à 932 kg de CO₂ pour la première année.



Bilan hebdomadaire des émissions de GES à Québec : abonnés de l'autopartage versus propriétaires d'automobiles
SOURCE : CRAD 2010

Les données contenues dans ce mémoire corroborent la conclusion d'une autre étude récente réalisée par le Centre de recherche en aménagement et

développement (CRAD) de l'Université Laval. Plutôt que de se reposer sur des sondages, cette enquête a permis de comparer pendant une semaine entière les comportements de déplacement d'un échantillon d'abonnés de Communauto à Québec et de les comparer à celui d'un groupe témoin habitant les mêmes quartiers et qui possèdent leur propre automobile ou ne sont pas motorisés. Les résultats obtenus sont aussi très probants, notamment lorsqu'on compare les choix de transport urbain des abonnés et ceux des autres automobilistes : 37 % marchent contre 14 % dans le groupe témoin, 11 % utilisent le vélo contre 3 %, 25 % utilisent l'autobus contre 3 %, laissant seulement 24 % à l'automobile contre 78 % des déplacements chez les propriétaires de véhicules. Fait intéressant, ces différences sont valides au centre-ville, comme en banlieue. Ils se traduisent par des bilans hebdomadaires d'émissions de GES de trois à quatre fois inférieurs chez les adeptes de l'autopartage, l'efficacité énergétique diminuant légèrement en banlieue.

Les partenaires du CRAD tiennent à remercier les abonnés de Communauto qui ont rendu cette recherche possible par leur participation.

Des nouvelles de notre projet électrique Il y a de l'électricité dans l'air !

Le 15 août dernier, Communauto a mis en branle le plus important projet grand public d'accès à la voiture électrique au Canada. Des 50 Leaf que nous avons commandées, 16 sont déjà arrivées et 9 autres véhicules s'ajouteront à notre parc dans les prochains jours. Communauto offre ainsi à ses usagers un accès privilégié au plus important parc de véhicules électriques disponibles en libre-service en Amérique du Nord.

Près de 200 abonnés ont eu le privilège d'être sélectionnés pour compter parmi les pionniers qui nous aident à mettre la dernière main aux outils d'information qui nous permettront d'élargir l'accès à ces véhicules à l'ensemble de nos usagers. Notre objectif est de faire de tous des autodidactes accomplis : une brève vidéo, une fiche informative et un petit questionnaire permettront à chacun d'apprendre en ligne le fonctionnement de ces véhicules et de mesurer ses connaissances avant de monter à bord.

Dans l'ensemble, l'expérience est qualifiée jusqu'ici, d'« électrisante ! », du moins à en juger par les nombreux commentaires enthousiastes publiés sur Facebook ([facebook.com/communauto](https://www.facebook.com/communauto)) et sur le site communopolis.com.

Le sondage maison, auquel nous avons demandé à nos « pionniers » de répondre pour nous faire part de leurs commentaires, confirme cette tendance : 82 % des répondants ont qualifié de « très agréable » leur expérience de conduite de la voiture électrique et 57 %

jugent que la performance du véhicule « dépasse leurs attentes ».

L'une des raisons de cette faveur est certainement la facilité d'utilisation de la Leaf, que ce soit pour la simplicité de la procédure de branchement/débranchement, pour la conduite agréable, la simplicité des commandes du tableau de bord, ou pour la clarté des renseignements concernant la gestion de l'autonomie de la batterie (un élément qui en inquiétait plus d'un), une multitude de raisons peuvent justifier les bons commentaires reçus.

Devant ces résultats encourageants, l'étape suivante, au cours des prochaines semaines, sera d'élargir à tous nos usagers la possibilité d'accéder aux voitures électriques.

Comme l'a si bien résumé monsieur Papandreou, en visite à Montréal au début du mois (voir l'éditorial), « l'électrique n'est pas tout » (nous sommes les premiers d'accord), mais utilisée intelligemment, cette technologie représente, potentiellement, un excellent moyen d'optimiser les retombées environnementales d'un service comme le nôtre. C'est ce que nous tenterons de vérifier par notre projet d'expérimentation en situation réelle.

Mieux que d'en demeurer des témoins passifs, vous serez, sous peu, quelques dizaines de milliers de personnes à pouvoir devenir des acteurs de ce projet emballant. **Profitez-en !**

Libérer un véhicule qu'on n'utilise pas : c'est payant !

UN CRÉDIT DE 20 % SUR LES HEURES RESTANTES NORMALEMENT FACTURABLES VOUS EST MAINTENANT OFFERT SI VOUS « LIBÉREZ » UN VÉHICULE QUE VOUS AVEZ TERMINÉ D'UTILISER.

Depuis le 1^{er} octobre, si vous annulez une portion d'un trajet déjà entamé, vous recevrez un crédit de 20 % des heures restantes normalement facturables. Il demeure possible d'annuler sans frais avant 9 h le matin. Cependant, les heures passées demeurent à votre charge.

Pour profiter de ce nouvel avantage, il suffit de cliquer sur la lettre « **L** » qui s'affiche maintenant dans la colonne « **Annuler** » de la « **Liste des réservations** » du module client de Réservauto lorsque vous consultez celle-ci et qu'un trajet est en cours.

En « libérant » un véhicule que vous avez terminé d'utiliser, vous nous aidez à maximiser sa disponibilité. Le crédit offert se veut donc un moyen d'encourager ce geste de courtoisie bénéfique pour

nous doter, collectivement, d'un service d'une qualité toujours plus grande. Le fait de vous permettre de le faire en ligne constitue un incitatif additionnel pour rendre la chose facile tout en contribuant à nous aider à réduire le volume d'appels qui congestionne parfois nos lignes.

Pour optimiser nos tarifs, par rapport à la propriété d'un véhicule, nous nous devons de travailler de concert avec notre clientèle dans le but d'adopter des approches qui nous permettront de plafonner nos frais de gestion. Augmenter l'efficacité de nos outils en ligne, comme c'est le cas ici, constitue la pierre angulaire de cette stratégie. D'autres développements allant en ce sens, annoncés au printemps dans le dernier numéro de *L'écho-mobile*, entreront également graduellement en fonction.

De nouvelles fonctionnalités dans Réservauto

Choisissez vos emplacements préférés

Saviez-vous que lorsque vous réservez une communauto en ligne, vous pouvez maintenant faire une recherche de disponibilité à partir de lieux que vous avez vous-même choisis ?

En effet, dans la page « **Renseignements personnels** » de Réservauto, sous la section « **Mes emplacements** », vous pouvez ajouter des adresses, comme celles de votre travail ou celles de vos amis, par exemple. Une fois ajoutées, vous pourrez faire une recherche des véhicules disponibles à proximité de l'emplacement désiré dans la page « **Ajouter une réservation** » (étape 2).

Cette fonctionnalité remplacera, sous peu, l'option « **Mes stations préférées** », et c'est pour le mieux ! Vos requêtes de disponibilité incluront ainsi toujours toutes les stations à proximité, de même que les nouvelles stations dont vous auriez pu ignorer l'existence.

Contestation de contraventions

Rappelons qu'à la suite de votre utilisation du service, il n'est malheureusement pas possible de contester une contravention reçue pour une INFRACTION RELIÉE AU STATIONNEMENT. Cette directive ne s'applique pas pour les infractions commises par un véhicule en mouvement : dans ce cas le conducteur est autorisé à enregistrer un plaidoyer. Tout en étant conscients qu'il s'agit là d'un cas de déni de droit, nous n'avons d'autre choix que de procéder ainsi. En effet, le seul défendeur autorisé par la cour, dans le cadre d'une infraction liée au stationnement, est le propriétaire du véhicule (soit Communauto) ou un avocat qui le représente. Compte tenu du coût de ces types de contravention, les frais impliqués pour les contester seraient, dans les circonstances, largement supérieurs au crédit réclamé.

Annotez vos réservations de véhicules

Vous avez toujours voulu ajouter une note ou un commentaire personnel à vos réservations Communauto ? C'est maintenant possible pour tous les abonnés ayant opté pour la facture en ligne ! En effet, ces derniers peuvent désormais le faire en utilisant le champ « **Note** » lors du processus de réservation en ligne, lorsque vous êtes sur l'écran « **Êtes-vous certain de vouloir ajouter cette réservation ?** ».

L'information que vous aurez inscrite sera associée à votre réservation et se retrouvera sur votre facture (uniquement sur la facture en ligne) ainsi que dans une nouvelle colonne de la « **Liste des réservations** ».

Voilà un autre avantage d'être inscrit à la facture en ligne ! Vous souhaitez en profiter vous aussi ? Rendez-vous sur : www.communauto.com/factureenligne

Réunion biannuelle des employés de Communauto

Cet automne, notre rencontre se tiendra les **9 et 10 novembre**. Durant ces deux journées, nos services administratifs seront exceptionnellement fermés.

Ces réunions sont très importantes pour permettre à l'équipe de direction d'échanger sur nos projets avec l'ensemble des employés. Nous vous remercions d'avance de votre compréhension.

(...) LE SEUL DÉFENDEUR AUTORISÉ PAR LA COUR, DANS LE CADRE D'UNE INFRACTION LIÉE AU STATIONNEMENT, EST LE PROPRIÉTAIRE DU VÉHICULE (SOIT COMMUNAUTO) OU UN AVOCAT QUI LE REPRÉSENTE.

Diminution du coût des tarifs *Longue distance* en semaine !

Avec l'arrivée de la « basse saison », Communauto a souhaité rendre vos déplacements interurbains encore plus économiques au volant d'une « communauto » ! En effet, depuis le 1^{er} octobre, vous pouvez profiter des tarifs Longue distance en semaine pour aussi peu que 29,95 \$ par jour, soit une réduction de plus de 25 % par rapport au tarif régulier (39,95 \$) qui continuera de s'appliquer les samedis et dimanches. Les prix à la semaine, quant à eux, sont passés de 247,69 \$ à 229,65 \$.

Cette modulation des tarifs (une première pour les tarifs *Longue distance*) nous aidera à améliorer la disponibilité des véhicules le week-end : d'une part, en nous permettant de mieux répartir la demande entre les différents jours de la semaine et, d'autre part, en contribuant à optimiser l'utilisation des véhicules de nos partenaires de l'*Inter-réseau* (Discount, Entreprise, Via Route et Budget) les jours où la demande pour nos véhicules est la plus forte.

Tarifs *Inter-réseau* : Comment profiter du meilleur des deux mondes

Comparez les prix

Dans le contexte de concurrence féroce qui prévaut au sein de l'industrie de la location de voiture, les tarifs varient énormément d'une agence de location à l'autre. Il arrive également parfois (et c'est particulièrement vrai durant la basse saison) qu'une promotion en vigueur vous donne accès à un tarif inférieur aux tarifs privilégiés négociés par Communauto. Pour cette raison, avant de placer votre réservation par notre intermédiaire, comparez les prix avec ceux que nous affichons : www.communauto.com/locateurs/tarifs.html

Moins cher de profiter de l'*Inter-réseau*

Règle générale, le week-end, vous pouvez obtenir un véhicule à meilleur prix si vous profitez de l'*Inter-réseau* pour vos trajets longue distance que si vous utilisez un véhicule de Communauto. Ce positionnement vise, en plus de la gestion des quotas, à assurer une meilleure disponibilité des véhicules la fin de semaine.

Cette règle est particulièrement pertinente si vous possédez une carte de crédit Or ou son équivalent, et ce, malgré les tarifs extrêmement compétitifs que nous offrons.

Il n'en tient qu'à vous de profiter de toutes les options disponibles pour optimiser le coût de vos déplacements !

Inscription obligatoire du kilométrage au compteur sur le coupon de bord lorsque vous achetez de l'essence

Dans le but d'améliorer nos moyens de contrôler les fraudes, rappelons qu'il est obligatoire de nous indiquer le kilométrage au compteur au moment de faire le plein d'essence, sans quoi le crédit peut ne pas être appliqué (un espace est prévu à cet effet sur les coupons de bord). Bien que cette procédure ait toujours été stipulée dans le Règlement d'utilisation des véhicules (article 7.3), elle n'était pas appliquée de manière stricte. Dorénavant, elle le sera. Les personnes distraites seront prévenues une seule fois au maximum, après quoi aucune grâce ne sera plus accordée.

comme le nôtre, nous rend vulnérables à certains comportements déviants et c'est uniquement par la rigueur avec laquelle nous appliquons les mesures de contrôle appropriées que nous pouvons éviter la multiplication d'actes susceptibles d'en miner la compétitivité. La collaboration et l'appui de nos usagers dans le respect et l'acceptation de ces règles sont en outre essentiels pour nous permettre de les appliquer efficacement.

Cette mesure s'inscrit dans la foulée du rappel que nous avons diffusé, en août, sur l'importance de réclamer un reçu détaillé si vous avez dû effectuer un prépaiement au moment d'acheter de l'essence. Ce dernier avis demeure accessible en ligne à cette adresse : www.communauto.com/tiersdepage.html

Cette règle peut paraître contraignante *a priori*, mais il importe d'en comprendre le bien-fondé. Un service qui repose sur l'honneur,



5

Communauto Coupon de bord N° 1

Constat lors de la prise en charge du véhicule

VÉHICULE #

PROPRETÉ:
 OK
 Passable
 Inacceptable

ESSENCE:
 > 3/4
 > 1/2
 Inacceptable

BLANC COMMUNAUTO
 NOME / ADRESSE

Signature

Abonné #

Date de départ: / /

Km au départ: km

Km au retour: km

Achats avec débour: \$

Coût total: \$

Km à l'achat: km

Parrainez un ami. Gagnez.

Parrainez un ami pour le convaincre de passer de l'auto solo au transport durable en quatre étapes faciles !



www.equiterre.org/cocktail

Combinez Train + Auto à des tarifs imbattables !

Depuis maintenant près d'un an, Communauto et Via Rail vous offrent la possibilité d'effectuer des voyages tout confort, en alliant le plaisir du train pour le déplacement interurbain à la flexibilité de l'auto pour les déplacements dans la ville de destination grâce au combo Train + Auto !

Achetez vos billets de train aller-retour et réservez 24 h d'auto pour seulement :

- 99 \$ sur la ligne Montréal-Québec
- 79 \$ sur la ligne Montréal-Ottawa.

(frais de 13 ¢ par kilomètre parcouru en auto et taxes en sus)

Vous voulez garder votre communauto plus d'une journée ? Ajoutez 25 \$ par tranche de 24 h additionnelles en auto, pour un maximum de 72 h.

Intéressé(e) ? Choisissez le tarif « **Train + Auto** » dans la page « **Ajouter une réservation** » lors de vos réservations de véhicule dans Réservauto. Vous serez automatiquement redirigé vers Réservia, le module d'achat de billets de train de VIA Rail, personnalisé pour nos abonnés.

NOUS RECRUTONS

Nos abonnés font d'excellents employés !

Le développement continu que connaît Communauto ouvre sans cesse des horizons nouveaux qui nous permettent d'offrir des défis de taille aux personnes compétentes et engagées qui décident de faire carrière chez nous.

Communauto est présentement à la recherche de :

•••• Agent(e) de développement – communications et coordination des opérations à notre bureau de Montréal.

•••• Préposés(es) au service à la clientèle à notre bureau de Montréal.

Pour plus de détails, consultez la rubrique « Nous recrutons » dans la section Actualités de notre site Internet.

Offrez-vous une soirée de grand classique

Encore une fois cette année, Communauto est fière de s'associer à la société de musique **Les Idées heureuses** en appuyant leur soirée-bénéfice qui se tiendra le lundi 7 novembre prochain. Pour vous permettre également d'en profiter, Communauto fera tirer une paire de billets de cette soirée culturelle axée sur le baroque, qui marie musique, danse, théâtre et création. De plus, les gagnants auront le privilège de compter parmi les premiers à visiter la nouvelle salle Bourgie du Musée des beaux-arts de Montréal ainsi que de participer à un encan silencieux. Pour participer au concours : www.communopolis.com

Musique baroque. Courez la chance de gagner une paire de billets !



Communopolis est votre portail d'un style de vie sans auto !

Témoignages / Nouvelles / Rabais et Concours / Sorties / Discussions...

Inscrivez-vous sur communopolis.com

Rabais et concours :

OÖM , Entre cîmes et racines, BIXI, VIA Rail, Tacca musique, Dumoulin Bicyclettes, Allo Stop, Amigo Express...

PUBLICATION

Rédaction
Benoît Robert
Patricia Charest

Graphisme
François Pesant
Emmanuelle Siron

Photographie
Communauto

Impression
Solisco Imprimeurs
Papier Rolland Enviro 100
100 M texte
100 % postconsommation