



Des voitures pour vous à Ottawa, Halifax... et maintenant Paris !

voir page 4

Dans ce numéro/

Éditorial

La confiance, un gage de réussite collective | page 2

Le libre-service intégral :

de retour sur la place publique | page 3

De plus en plus de lecteurs compatibles avec la carte OPUS | page 4

Aussi/

Nouveaux modèles de véhicules écoénergétiques | page 4

Révision tarifaire à compter du 1^{er} mai | page 5

Tarifs *Longue distance* et *Inter-réseau* | page 6



Benoît Robert
Président fondateur
Communauto

« LA CONFIANCE REPOSE EN BONNE PARTIE SUR L'IMPLICITÉ, ELLE S'ALIMENTE, ELLE SE CONSTRUIT. DANS UN CONTEXTE OÙ CE CAPITAL INTANGIBLE EST DE PLUS EN PLUS FRAGILE, IL DEVIENT IMPORTANT D'ÉLEVER LE MAINTIEN DE LA CONFIANCE AU RANG DE PRIORITÉ (...) »

La confiance, un gage de réussite collective

Selon Niklas Luhmann, sociologue¹, « L'homme transforme en permanence une information imparfaite en confiance ou méfiance ». La vie en société n'en repose pas moins sur la nécessité de la confiance, sans quoi notre existence deviendrait insupportable.

Faire confiance, c'est souvent devoir s'abandonner à « *aller au-delà des faits* » puisqu'il est impossible, la plupart du temps, de vérifier personnellement le bien-fondé de cette confiance.

L'heure est au cynisme et à la méfiance? Qu'à cela ne tienne! Ça ne change rien sur le fond : « la confiance est un investissement risqué » mais nécessaire.

Composer avec la crise de confiance

La confiance repose en bonne partie sur l'implicite, elle s'alimente, elle se construit. Dans un contexte où ce capital intangible est de plus en plus fragile, il devient important d'élever le maintien de la confiance au rang de priorité et d'orienter les activités, actions et décisions des organisations pour hausser celle-ci.

Notre équipe a entrepris, récemment, une démarche en ce sens. Pour ce faire, un exercice d'introspection s'impose et c'est l'Institut de la Confiance dans les Organisations (ICO), en collaboration avec le Trust Management Institute de Paris (TMI), qui nous fournira le cadre nécessaire.

Communauto dispose déjà d'une feuille de route enviable à cet égard. Notre service repose sur la responsabilité individuelle et collective de nos usagers et sur notre capacité à encadrer celle-ci de manière rigoureuse et équitable.

Ce n'est pas pour rien que ces deux valeurs ont été retenues parmi les valeurs fondamentales de notre organisation en plus de la transparence, de la responsabilité et de l'empathie (voir les valeurs de Communauto, ci-contre).

Mais ce n'est pas suffisant. La vigilance est de mise et un audit externe nous permettra de mesurer la confiance au sein de Communauto et d'intégrer encore mieux cette notion dans la gouvernance, la stratégie, les communications, les opérations ainsi que dans la gestion de nos ressources humaines.

Cette démarche se déroulera en deux phases :

première phase : programme / parcours de la confiance à l'interne [de février à mai 2013]

seconde phase : programme / parcours de la confiance auprès des parties prenantes externes [dates à déterminer].

Les parties prenantes concernent tout aussi bien nos partenaires gouvernementaux et para-gouvernementaux que nos fournisseurs et clients. Un certain nombre d'entre vous seront donc éventuellement appelés à nous accompagner dans cette démarche.

Nous vous tiendrons informé de nos progrès.

Sur ce, faisons confiance à Dame Nature pour nous convier à un joyeux printemps.

Benoît Robert

¹ Pour en savoir plus : Niklas Luhmann, *La confiance, un mécanisme de réduction de la complexité sociale*, Paris, Economica, 2006.

Les valeurs qui guident nos choix, nos actions et nos décisions

T.E.R.R.E

TRANSPARENCE / Être ouvert, communiquer, faire circuler l'information, se reposer sur des procédures claires. Donner les raisons de nos choix, de nos actions et de nos décisions. S'en tenir aux faits. Faire preuve d'objectivité. Exprimer la réalité avec intégrité et honnêteté, sans l'altérer.

ÉQUITÉ / Valeur qui consiste à régler notre conduite sur le sentiment naturel du juste et de l'injuste ; à faire preuve de respect, de justice et d'impartialité dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun.

L'équité complète et renforce la valeur de justice en permettant une adaptation des règles établies pour en respecter l'esprit dans le cadre de situations particulières où la stricte application de l'égalité de traitement n'apporte pas de solution satisfaisante. Dans notre contexte spécifique, cette recherche d'adaptation, lorsque nécessaire, doit se faire en recherchant l'équilibre entre les droits individuels et les droits collectifs.

RIGUEUR / Caractère de quelqu'un, d'une organisation, qui se distingue par le refus du laxisme, la discipline, la logique et la précision dans le respect des impératifs ; par l'exactitude et la pertinence des sources et des références consultées ainsi que des faits rapportés pour supporter ses choix, ses actions ou ses décisions.

RESPONSABILITÉ / Capacité de rencontrer ses obligations, de remplir ses devoirs et de porter les conséquences de ses actes dans le respect de la mission ainsi que des valeurs de l'organisation ; être imputable.

EMPATHIE / Faculté à comprendre objectivement ce que l'autre vit, tout en conservant la distance nécessaire au maintien de l'équité et de l'impartialité.

Le libre-service intégral : de retour sur la place publique

En avril 2011, Communauto publiait un communiqué de presse annonçant son intention de mettre en place un système de libre-service intégral (LSI), à Montréal. Qu'advient-il de ce projet dont des échos se sont fait récemment entendre dans les médias ?

Contrairement au service que vous connaissez, soit le LSR (libre-service avec réservation), le LSI est un système d'autopartage dans lequel un parc de véhicules est rendu disponible de manière spontanée : sans besoin de réserver les véhicules, sans besoin de prévoir une heure de retour et sans besoin de rapporter le véhicule à son point de départ. Cette forme de service s'apparente beaucoup à celle du BIXI, mais avec des autos en lieu et place des vélos.

Depuis, Communauto a rencontré les autres acteurs du transport durable (notamment le transport en commun et le taxi) afin d'élaborer un projet intégrant les transports collectifs et actifs. Nous avons ensuite présenté notre projet à la Ville de Montréal.

Voir vidéo au communauto.com/lsi ...

En attendant des nouvelles sur la suite du projet, nous avons réalisé une courte vidéo explicative sur notre projet de LSI. Nous vous invitons à le découvrir en visitant la page www.communauto.com/lsi.



De plus en plus de véhicules équipés d'un lecteur compatible avec la carte OPUS

À PARTIR DU 1^{ER} JUILLET, VOUS DEVREZ VOUS ASSURER DE DISPOSER D'UNE CARTE OPUS OU D'UNE CLÉ RFID LORSQUE VOUS UTILISEREZ UN VÉHICULE.

Suite au projet pilote lancé en octobre dernier, nous allons maintenant accélérer l'installation de nouveaux lecteurs compatibles avec la carte OPUS.

Pour faciliter la transition, nous continuerons jusqu'en juin de vous fournir une clé RFID accompagnée d'une fiche d'instruction avec la clé des véhicules dotés de cet équipement. Cependant, nous cesserons sous peu de vous prévenir, au moment de réserver, si votre véhicule est équipé ou non de cet équipement.

À partir du 1^{er} juillet, vous devrez vous assurer de disposer d'une carte OPUS ou d'une clé RFID lorsque vous utiliserez un véhicule. Nous retirerons alors les clés RFID de courtoisie fournies avec les clés des véhicules.

Les clés RFID permettent de déverrouiller les portières et de désarmer l'antidémarrreur du véhicule. Pour le moment, les cartes OPUS ne vous permettent quant à elles que de désarmer l'antidémarrreur. Si vous ne disposez pas déjà d'une clé RFID et que vous préférez accéder aux véhicules avec une clé RFID plutôt qu'avec votre carte OPUS, nous vous en fournirons une gratuitement sur demande (un frais de remplacement de 20 \$ s'applique en cas de perte d'une clé).

Rappelons que ce projet a été rendu possible grâce à la collaboration des Autorités organisatrices de transport (AOT) associées au projet OPUS (STM, RTC, AMT, STL, RTL, Société de transport de Lévis, AQTIM). Nous les en remercions.

Prochaines étapes

D'ici la fin mai : un nombre croissant de véhicules seront équipés d'un lecteur.

À partir du 1^{er} juillet : vous devrez obligatoirement avoir en main une carte OPUS ou disposer d'une clé RFID (disponible gratuitement sur demande) pour utiliser un véhicule.

Pour des raisons de sécurité, vous ne serez pas informé si le véhicule réservé est équipé ou non d'un lecteur.

Lorsque nous serons prêts, vous serez invité à enregistrer dans **RÉSERVauto** le numéro de la (ou des) carte(s) OPUS que vous souhaitez utiliser pour fin d'identification, s'il y a lieu.

Écrivez-nous via la fonction *Pour nous joindre en ligne* de **RÉSERVauto** pour commander une clé RFID.

Les abonnés de Communauto peuvent maintenant utiliser les véhicules de Mobizen à Paris !



C'est maintenant officiel ! Les abonnés de Communauto qui voyageront en France pourront utiliser les voitures de Mobizen, notre succursale parisienne. Aucuns frais d'inscription à déboursier. Vous obtiendrez également la parité pour votre forfait et votre option de réduction de franchise d'accident Communauto. Si vous êtes inscrit aux forfaits A, B ou C, profitez là-bas de nos tarifs *Longue distance* extrêmement avantageux pour élargir vos horizons et visiter le pays.

Pour ce faire, voici les étapes à suivre :

1. vous devez d'abord procéder à votre préinscription sur le site de **Mobizen.fr**;
2. un préposé de chez Mobizen communiquera avec vous afin de compléter votre demande d'inscription;
3. vous aurez ensuite le choix entre recevoir votre trousse d'inscription par la poste (délai de 2 semaines) ou l'obtenir à notre bureau situé dans le 11^e arrondissement à votre arrivée à Paris.

Une facture Mobizen de courtoisie sera produite si vous utilisez un véhicule, mais ce montant sera reporté sur votre facture Communauto (le taux de change sera calculé à la date de facturation). Vous n'aurez ainsi qu'un seul compte à payer. **Bon voyage!**

Vous comptez rester au pays...

Ces mêmes privilèges vous sont aussi offerts si vous voyagez à Ottawa ou à Halifax.

Dans le cas d'Ottawa, il vous suffit de sélectionner cette ville dans le menu déroulant de la fenêtre *Ajouter une réservation* de **RÉSERVauto** (vous y avez déjà accès à même votre abonnement Communauto).

Pour Halifax, la démarche est similaire à celle de Paris. Vous devrez, au préalable, vous préinscrire en vous rendant sur le site **carsharehfx.ca**, et suivre les instructions (la production d'un dossier de conduite de la SAAQ daté de moins de 6 mois vous sera demandée).

Le printemps sera vert : la Focus 100% électrique et la Prius C hybride s'ajoutent à notre parc automobile !

Ce printemps, de nouveaux modèles de véhicules feront leur apparition dans le parc automobile de Communauto. Toujours soucieux de vous offrir les véhicules les plus écoénergétiques possible, nous avons sélectionné la **Focus 100 % électrique de Ford**, la **Prius C de Toyota (hybride)** ainsi que la **Versa de Nissan**.

Cinq Ford Focus 100 % électriques s'ajouteront aux 25 Nissan LEAF déjà disponibles depuis janvier 2012. Ces véhicules offrent une vitesse de recharge deux fois plus

rapide que celle de la Leaf, soit de 3 à 4 heures sur une borne de 240 volts.

De plus, près de 80 Prius C de Toyota (hybride) s'ajouteront aux deux dont nous disposons déjà.

Nous espérons que vous prendrez plaisir à découvrir ces nouveaux véhicules. **Bonne route!**



BON À SAVOIR

Tarifs Longue distance et Inter-réseau Comment profiter du meilleur des deux mondes

Les tarifs *Longue distance* quotidiens qui vous sont offerts, en semaine, sur les véhicules de Communauto, de même que les tarifs 7 jours qui seront proposés à compter du 1^{er} mai compteront parmi les plus bas du marché.

Le weekend, par contre, si vous avez une carte de crédit Or ou son équivalent, vous pourrez obtenir un véhicule à meilleur prix (bien que notre tarif reste très compétitif) si vous profitez de l'*Inter-réseau* chez l'un de nos loueurs partenaires plutôt que d'utiliser un véhicule de Communauto au tarif *Longue distance*. Ce positionnement vise à favoriser une répartition optimale de la demande.

Comparez les prix

Dans le contexte de forte concurrence qui continue de prévaloir au sein de l'industrie de la location de voiture, il arrive parfois (c'est moins souvent le cas durant l'été) 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**.

Il ne tient qu'à vous de profiter de toutes les options offertes pour optimiser le coût de vos déplacements!

Révision tarifaire à compter du 1^{er} mai

Des tarifs de plus en plus avantageux

Avec une nouvelle modulation de la répartition des coûts entre le prix du temps et la distance parcourue, l'évolution de notre offre, depuis un an, s'est faite dans le cadre d'une réflexion sur la manière de nous positionner pour répondre de plus en plus finement aux besoins de notre clientèle. Un autre pas sera franchi en ce sens avec les changements annoncés. Les faits saillants vous sont présentés ci-dessous. Vous trouverez tous les détails dans la grille tarifaire jointe à la présente.

Diminution des tarifs horaires et à la journée des forfaits A et B et remplacement de la cotisation annuelle par une cotisation mensuelle

Notre réflexion nous a amenés à mieux différencier nos forfaits A, B et C par une modulation de leurs tarifs horaires et quotidiens. Dorénavant, les cotisations annuelles des forfaits A et B seront également remplacées par une cotisation mensuelle, ce qui aura pour effet de rendre ceux-ci plus accessibles (ne s'applique pas aux abonnements corporatifs).

Vous pourrez vous prévaloir de cette nouvelle opportunité dès votre prochain renouvellement de forfait.

Réduction du tarif weekend du forfait *Le Lièvre* ?

Les personnes inscrites au forfait *Le Lièvre* ne seront pas en reste. Ces changements s'accompagneront d'un plafonnement à 49,50 \$ du tarif à la journée, et ce, pour tous les jours de la semaine. Cet ajustement tarifaire représente une économie de 17 % sur les tarifs par jour présentement en vigueur les samedis et dimanches.

Réduction des prix par jour et par semaine des tarifs *Longue distance*

Les tarifs annoncés pour le 1^{er} mai correspondent à des réductions de près de 11 % sur les tarifs à la journée et de plus de 20 % sur les tarifs 7 jours si on compare ceux-ci aux tarifs en vigueur il y a un an.

Même cet été, durant la période de la haute saison, il vous sera possible d'emprunter un véhicule de Communauto pour moins de 30 \$ par jour et pour moins de 200 \$ par semaine.

Le forfait B plus avantageux que jamais

Taux horaire réduit par rapport au forfait C (entre 1,75 \$/h et 2,25 \$/h). Cotisation mensuelle (12,50 \$) au lieu d'annuelle. Ces améliorations s'additionnent à celles qui avaient été adoptées l'an dernier : parité du prix par kilomètre avec celui du forfait A (23 ¢/km) à partir du 51^e kilomètre du trajet.

De plus, le forfait B vous donne automatiquement accès à la tarification propre au forfait *Le Lièvre* si cette option vous revient moins cher. Vous bénéficiez, en prime, d'un crédit de 1 \$ sur le tarif horaire du forfait *Le Lièvre* (soit *Le Lièvre Super*). **C'est super !**

Réussir à en faire toujours plus, avec moins

Au cours des 12 derniers mois, le pourcentage de nos dépenses directement liées aux véhicules est passé de l'ordre de 65 % à près de 70 %.

Nous nous étions lancé le défi, il y a un an, de minimiser nos autres dépenses de manière à accroître la compétitivité du service. Nous y sommes parvenus, ce qui explique notre capacité à vous offrir des tarifs de plus en plus avantageux. Mais le prix de nos intrants continuant d'augmenter, nous devons continuer à nous améliorer pour pouvoir poursuivre dans cette voie.

C'est en bonne partie grâce à votre compréhension et à votre collaboration que nous pourrions y parvenir. Voici quelques ajustements et consignes allant dans ce sens.

Remplacement des frais d'appels par des frais de réservation et indexation des frais de réservation

La première mesure, entrée en vigueur le 1^{er} février, visait à optimiser l'incitatif destiné à vous inviter à utiliser nos outils en ligne pour réserver un véhicule. Tous nos services sont maintenant accessibles en ligne et la main-d'œuvre compte pour beaucoup dans nos dépenses. Pour renforcer cette mesure, nous augmenterons les frais de réservation, à compter du 1^{er} mai. Ceux-ci passeront respectivement à 75 ¢ (+10 ¢), le jour (entre 8 h et 19 h) et à 1,50 \$ en soirée (+20 ¢).

Introduction d'un frais de 50 ¢ pour la facture papier

À compter de mai, nous introduirons un frais de 50 ¢ sur la production de la facture papier pour promouvoir l'adoption de la facture en ligne. Ce montant ne couvrira qu'une fraction des coûts réels de production et d'envoi d'une facture par la poste. Pour cette raison, il sera augmenté à la fin de l'année.

Respectez nos politiques. Surtout... évitez de les contester lorsque vous savez que vous êtes en faute.

Payez votre facture dans les délais; respectez la politique du solde maximum de 500 \$; évitez les retards ou les erreurs de véhicules; respectez la propreté des véhicules; soyez courtois lorsque vous vous adressez à un préposé...

Ces mesures simples et une attitude reposant sur le **respect** et la **confiance** sont autant de moyens de nous aider à continuer à optimiser notre offre de service et à investir nos ressources là où nous devons le faire pour vous permettre de profiter d'une réelle valeur ajoutée.

Tarif
Longue distance

24,95 \$/jour
154,69 \$/sem *

*à partir du 1^{er} mai



Communauto au Saguenay par Clara M.

Envoyez nous votre photo à drp@communauto.ca

Prochaine réunion biennale des employés de Communauto

Ce printemps, notre rencontre se tiendra les **15 et 16 mai**. 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.

Concours 15 pour le 15 avec BIXI !



Communauto et BIXI sont heureux de vous offrir la chance de gagner l'un des **15 abonnements membre occasionnel de BIXI**. L'occasion parfaite pour être prêt à rouler dès le 15 avril à l'ouverture de la saison 2013 !

Participez à notre concours sur communopolis.com !

Économisez 50 ¢ en optant pour la facture en ligne

Gagnez ainsi la possibilité d'annoter vos réservations !

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) au service à la clientèle et coordination des opérations, Québec

→ Préposé(e) au service à la clientèle, Québec

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

PUBLICATION

Rédaction
Benoît Robert
Marco Viviani
Marie-Josée Beaudoin

Graphisme
Emmanuelle Siron

Photographies
Emmanuelle Siron
Gabrielle Giacalone
Sharon Alexander

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



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

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

Inscrivez-vous sur communopolis.com

pour ne rien manquer et pour rester informé des dernières nouvelles de Communauto et de la mobilité durable.

Communopolis, c'est aussi votre communauté !