

ÉDITORIAL

De l'âge de la raison à la croisée des chemins

« Enfin l'âge de la raison ? », c'est la question que nous avons lancée en avril 2004 pour souligner l'année de notre dixième anniversaire (voir *L'écho-mobile*, avril 2004, vol. X, n° 1). La « raison » dont il était question alors était d'avoir réussi à démontrer que l'automobile libre-service faisait partie de la solution à la problématique des transports et non pas du problème. Une interrogation subsistait, cependant, à savoir « comment nous y prendre pour traduire ce capital de sympathie en gestes concrets ? » et d'admettre, un peu plus loin : « La réponse ne saute pas nécessairement aux yeux. »

Éternels optimistes, nous ajoutons en conclusion de notre éditorial de l'époque que « dans ce dossier, comme dans beaucoup d'autres, c'est finalement la raison qui l'emportera ! [...] Espérons seulement qu'il nous faudra moins de dix ans, cette fois-ci, pour en récolter les fruits... ».

Au crépuscule de l'année marquant notre quinzième anniversaire, nous sommes à même de constater que nous avons effectivement assisté à une accélération de l'histoire. Au cours des cinq dernières années, le nombre de nos usagers est passé d'un peu plus de 6 700 à plus de 20 000 alors que la taille de notre parc de véhicules est passée de quelque 300 à un millier. Cependant, le constat qui se dégage par-dessus tout, de l'année qui vient de s'écouler, est que malgré le contexte économique difficile qui l'a marquée, l'année 2009 aura été, pour Communauto, et ce, sur tous les plans, une année de consolidation :

- Croissance importante de notre clientèle;
- Élargissement de notre offre et de notre territoire de desserte;
- Développement de nouveaux partenariats et renforcement des partenariats existants;
- Renforcement de notre structure organisationnelle, de la régie et de la gouvernance;
- Amélioration de notre rentabilité.

L'année qui se termine nous a aussi permis de prendre la mesure des appuis et du respect que nous nous sommes attirés dans nos relations avec nos divers partenaires étatiques et institutionnels, notamment les sociétés de transport, les villes et les arrondissements, mais aussi ceux du milieu universitaire, dont l'intérêt pour le service croît d'année en année. Au chapitre de l'effort de recherche et du nombre de publications, l'année 2009 constitue une année record.

Ces constats nous font penser que nous nous trouvons maintenant à la croisée des chemins. Notre organisation entre dans une période de transition qui lui permettra de donner une nouvelle envergure à la portée de ses actions.

Communauto a passé les dernières années à consolider sa structure organisationnelle et à asseoir suffisamment sa crédibilité pour bâtir des partenariats qui ont amené les parties prenantes à commencer à prendre l'automobile libre-service en compte dans l'élaboration des politiques. Ce que nous entreprenons maintenant, c'est de nous appuyer sur ces acquis pour réussir à faire de ce service un service de consommation de masse, de manière à accomplir le projet de société qui avait justifié la mise sur pied de Communauto en 1994.

Tout en poursuivant cet objectif, nous continuerons à innover, en 2010, en greffant à notre offre un nouveau volet qui nous permettra d'élargir l'éventail des moyens à notre disposition pour favoriser une « rationalisation de l'usage de l'automobile ». C'est le cas, par exemple, du volet « PEP » de Communauto (pour Prêts Entre Personnes). Cette formule fournira à des propriétaires de véhicules la possibilité, contre rémunération, de rendre leur véhicule personnel disponible à nos autres usagers.

Nous ferons également tout notre possible, en 2010, pour mettre sur les rails notre projet d'intégrer des véhicules électriques à notre offre. Le Québec n'est malheureusement pas dans la mire des constructeurs automobiles et, bien que nous travaillions à la réalisation de cet objectif depuis 2003, nous savons à quel point il y a parfois loin de la coupe aux lèvres.

Un autre enjeu nous indique que nous sommes maintenant à la croisée des chemins, et il est de taille. C'est celui de la concurrence (voir « Une industrie en quête de définition »).

Communauto s'est toujours définie par sa mission sociale, urbanistique et environnementale.

Communauto franchit le cap des 20 000 usagers!

De la nature de notre mission et des choix qui y sont liés (notamment celui d'offrir une tarification qui se veut la plus flexible et la plus progressive au monde dans le but d'offrir une solution réellement concurrentielle par rapport à la propriété d'un véhicule) découle en partie la légitimité à laquelle une organisation d'autopartage peut prétendre dans ses revendications vis-à-vis des différentes parties prenantes. Ainsi, faire en sorte que ce soit des organisations qui partagent notre philosophie et nos valeurs qui définiront la norme de ce vers quoi tendra l'autopartage, dans le monde, au cours des prochaines décennies, constitue l'un des principaux défis auquel Communauto aura à s'attaquer à l'avenir.

Nous ne pourrions être convaincants sur ce front, ni sur aucun autre par ailleurs, si nous ne continuons pas à viser l'excellence. Aussi, tout comme en 2004, il n'est pas question, pour nous, de nous asseoir sur nos lauriers. Encore aujourd'hui, « nous sommes les premiers conscients de tout ce qu'il reste à faire pour améliorer encore et encore la qualité de notre offre de service ». Cela n'a pas empêché Communauto de marquer des points depuis cinq ans. Ainsi avons-nous le plaisir, encore cette année, de figurer pour la seconde fois parmi les finalistes régionaux au concours des 50 entreprises les mieux gérées au Canada.

Au nom de Communauto, je profite donc de cette tribune pour remercier nos employés de même que nos milliers d'usagers qui, par leur engagement ou par leurs choix de consommation, nous aident à *Changer le monde!* Tant qu'il restera des gens convaincus, nous pourrions continuer à travailler à la réalisation de nos rêves. Bon quinzième Communauto! Et vivement notre vingtième anniversaire pour nous fournir à nouveau une occasion en or pour mesurer les progrès accomplis.

Benoît Robert
Président fondateur
Communauto

ACTUALITÉS · ACTUALITÉS · ACT

Concours des 50 Mieux gérées

Communauto est fière de s'être classée, pour la seconde fois cette année, comme finaliste régionale (pour le Québec), au concours des 50 entreprises les mieux gérées au Canada. Ce concours constitue l'un des principaux palmarès ayant pour but de reconnaître l'excellence des entreprises canadiennes dans le cadre d'un processus indépendant et rigoureux permettant d'évaluer leurs capacités et leurs pratiques de gestion. Il est parrainé par Deloitte, le Groupe Entreprises CIBC, le journal *Les Affaires* et la Queen's School of Business.

Une industrie en quête de définition

L'autopartage compte aujourd'hui plus de 380 000 adhérents au Canada et aux États-Unis, qui se partagent une flotte de près de 10 000 véhicules (2 046 au Canada). En 2004, ces données étaient respectivement de 62 000 adhérents et de 1 400 véhicules (520 au Canada). C'est donc, littéralement, à la naissance d'une industrie que nous avons assisté aux cours des cinq dernières années. Dans le monde, ce service est maintenant accessible dans plus de 1 000 villes réparties dans cinq continents.

Mais, au fait, qu'est-ce que l'autopartage? Est-ce qu'il suffit de louer des véhicules à l'heure pour se qualifier de service d'autopartage? Est-ce qu'une entreprise de marketing comme CityFlitz à Montréal (aujourd'hui fermée) qui loue ses véhicules à raison de un dollar par jour pour permettre à ses réclames d'être vues par le plus grand nombre de personnes possible peut s'approprier cette appellation?

Avec la multiplication de nouveaux joueurs dans le domaine de l'autopartage (en Europe et aux États-Unis), c'est le cas notamment d'Enterprise, avec sa bannière We Car, de Hertz, avec Connect Car, de U-Haul, avec UCar Share, le concept de l'autopartage risque plus que jamais d'être récupéré par des intervenants qui en dénatureront la mission

Lire la suite au verso →

EXPOSITION



**HABITER
UNE VILLE
DURABLE**

DU 5 NOVEMBRE AU 20 DÉCEMBRE
Écomusée du fier monde à Montréal
www.ecomusee.qc.ca

en se contentant d'en promouvoir la forme avec laquelle ils se sentent plus à l'aise, mais qui n'est pas nécessairement la plus souhaitable sur le plan sociétal.

La reconnaissance de cet enjeu par les pouvoirs publics constitue une priorité de Communauto à l'heure actuelle. C'est pourquoi nous avons fait des efforts, depuis quelques années, pour nous associer avec le milieu universitaire afin de stimuler les efforts de recherche indépendants. Les résultats de ces études nous permettront, éventuellement, de caractériser les différentes offres d'autopartage et d'en documenter les répercussions. Il deviendra alors possible de discuter sur une base objective des qualités et des inconvénients des différentes variantes possibles et de déterminer lesquelles seront le plus souhaitable d'appuyer dans le cadre d'une politique publique réfléchie. Au Québec, l'École Polytechnique de Montréal et l'Université Laval se sont montrées particulièrement actives sur ce plan et sont en bonne voie de développer une expertise unique dans le monde.

Communauto n'est pas la seule organisation d'autopartage qui se sent préoccupée par les enjeux liés à la définition du service. Afin d'augmenter notre pouvoir d'influence, nous travaillons présentement de concert avec plus d'une vingtaine d'autres organisations actives sur le continent (et même en Australie) à la mise sur pied d'une association des membres de l'industrie acceptant de se conformer à une certaine définition de la formule qui intègre également un code de comportement éthique et socialement responsable. Cette initiative fait notamment suite à l'adoption du code d'éthique dont nous nous étions fait les promoteurs, et ce, dès 2007.

Comme seule une action législative pourra régler définitivement cet enjeu, mais qu'il faudra probablement encore beaucoup de temps pour y arriver, Communauto souhaite, par cette initiative, jeter les bases de ce sur quoi pourra éventuellement s'appuyer le législateur pour prendre une décision éclairée.

Avec l'avènement du capitalisme, il aura fallu au monde près d'un siècle pour reconnaître les limites du « laisser-faire » (et encore...). Aussi, dans le dossier de l'autopartage, comme dans beaucoup d'autres, rien ne nous laisse croire que c'est la raison qui l'emportera dès le premier round et il est d'ores et déjà prévisible qu'un débat international s'engagera très prochainement sur cette question.



Photo : Félix Amyot

Toutes nos félicitations à Maryse et Jean-Philippe, qui ont eu l'idée originale de célébrer leur union en Communauto le 5 septembre dernier ! Nos meilleurs vœux de bonheur !

Réactivation des ordinateurs de bord

IMPORTANT. Les antidémarrageurs qui ont été désactivés dans près de la moitié de nos ordinateurs de bord depuis l'été, le temps de procéder au remplacement de lecteurs potentiellement défectueux, seront réactivés sous peu. N'oubliez pas votre clé RFID.



Le DUO auto + bus vous en offre encore plus !

Abonné membre
(vous avez versé les 500 \$ de droits d'adhésion)
Depuis octobre 2009, vous pouvez bénéficier des avantages du DUO auto + bus ! Abonnez-vous et profitez, en prime, d'un crédit de 3 \$ par mois sur votre compte.

Adhérents au DUO auto + bus en tant qu'abonné non-membre
La mensualité de Communauto vous permettant d'accéder au DUO auto + bus est passée de 8 \$ à 5 \$ par mois !



EXIT les états de comptes séparés et élimination des factures papier

Enfin, après plus d'un an de progrès informatique, nous avons pu éliminer, ce mois-ci, l'état de compte qui accompagnait jusqu'ici votre facture trajet. C'est donc dire que nous pourrions cesser pour de bon l'envoi des factures papier à ceux qui nous le demanderont. Pour ce faire, il vous suffira de cocher la commande appropriée dans la fonction « Consulter mes factures » qui se trouve dans la section « Informations personnelles » de **RÉSERVauto**. Une fois cette commande cochée, vous recevrez encore pendant deux mois vos factures par la poste, le temps de vous assurer que vous recevez bel et bien notre avis de facturation électronique. Si ce n'est pas le cas, vous devrez procéder au réglage des paramètres de votre gestionnaire de contrôle des courriels indésirables.

Du nouveau dans l'application de la politique des retards

Dans le but d'augmenter le caractère dissuasif de notre politique des retards tout en récompensant le civisme, nous réviserons comme suit notre politique des pénalités : le délai après lequel un retard deviendra assimilable à une utilisation d'un véhicule sans réservation (UVS) passera de trois heures à trente minutes. Cette nouvelle règle, qui raccourcit le délai avant de doubler le montant lié à l'infraction commise (30 min. et moins = 20 \$, plus de 30 min. = 40 \$), pourra être accompagnée, en contrepartie, d'un boni de 10 \$ (sous la forme d'un crédit sur leur pénalité) pour récompenser ceux qui nous appelleront pour nous aviser de leur retard (utile pour nous permettre de fournir davantage d'informations à ceux qui sont pénalisés par le retard) et qui feront preuve de collaboration pour en minimiser les conséquences. Ce changement a déjà été intégré au Règlement d'utilisation des véhicules de Communauto et entrera en vigueur le 1^{er} décembre 2009.

INFO · FLASH INFO · FLASH INFO · FLASH INFO · FLASH INFO · FLA

RUEZ-VOUS! Un franc succès!

Septembre 2009 – Environ 200 personnes ont répondu à l'invitation de Communauto, le samedi 5 septembre dernier, à Montréal, à participer à un happening photo historique voulant illustrer le concept de l'autopartage. Communauto a profité de cet événement pour dévoiler, conjointement avec la STM, l'ajout de tout nouveaux avantages au DUO auto + bus (voir ci-dessus).

Communauto au spectacle bénéfique du Cirque du Soleil

Août 2009 – Mission accomplie ! Communauto double la mise de ses usagers et remet 5 000 \$ à la Fondation One Drop et au Centre Jacques-Cartier. Ce montant s'ajoutait à la mise de fonds de 5 400 \$ déjà versée par Communauto pour permettre à une délégation de 18 usagers et employés de participer à cet événement haut en couleur.

BIXI-AUTO et BIXI-AUTO-BUS

Novembre 2009 – Communauto est fière de s'être associée au succès du vélo en libre-service. À l'issue de cette première année de partenariat, plus de 350 personnes ont bénéficié de crédits de 10 \$ à 36 \$ en profitant de nos offres d'abonnement bi ou tripartites.

Gala du 15^e anniversaire

Communauto remercie ses partenaires clés

Octobre 2009 – C'est dans le grand hall d'honneur de l'hôtel de ville de Montréal qu'a eu lieu, le 8 octobre dernier, le rendez-vous montréalais organisé pour célébrer les 15 ans de Communauto. L'événement a réuni près de 150 personnes : partenaires, élus, employés et abonnés de longue date. Communauto en a profité pour remercier deux de ses partenaires des premiers jours en en faisant les premiers récipiendaires du prix Claire Morissette (nommé en l'honneur d'une des cofondatrices de Communauto décédée en 2007). Il s'agit de La Capitale assurances générales et de la Caisse d'économie solidaire, deux partenaires clés sans lesquels Communauto n'aurait jamais pu voir le jour.

Communauto maintenant à Saint-Bruno !

Octobre 2009 – L'un des lancements les plus renversants de l'histoire de Communauto : bourrasques de vent, pluie, fées maléfiques et sorciers de tout genre n'auront pas empêché plusieurs dizaines de personnes de participer au lancement du service de Communauto à Saint-Bruno, le jour de l'Halloween. L'ouverture de cette nouvelle station a été rendue possible grâce à la collaboration de la Ville de Saint-Bruno.