

## ÉDITORIAL

### Ici on emploie le respect

Je dois l'admettre bien humblement, je suis loin d'être parfait.

J'ai reçu par la poste, cette semaine, un avis d'infraction pour n'avoir pas eu en main un titre de transport valide dans une aire de contrôle du réseau de train de banlieue de l'Agence métropolitaine de transport de Montréal (AMT). L'amende minimale est de 75 \$ (110 \$ avec les frais).

Au-delà de la honte ressentie de m'être fait prendre dans une telle situation (scrupuleux comme je le suis!), que vais-je faire, maintenant : crier à l'injustice, agresser verbalement un préposé du Bureau des infractions et amendes, menacer l'AMT de ne plus utiliser ses services, menacer de la dénigrer sur la place publique ? Ou bien, sagement, assumer la responsabilité de ma distraction et payer la note ?

La même question se pose quand mon train est en retard ou quand, même pressé, je dois laisser passer un bus bondé et attendre le suivant. Comme tout utilisateur du transport en commun, je sais que le système n'est pas parfait, mais qu'il répond bien à mes besoins la plupart du temps. Il se peut, en cas de problème, que j'aie à recourir à un plan B, quitte à changer mes projets. Cela fait partie des règles du jeu et je les accepte.

L'autopartage, tout comme le transport en commun, est un système perfectible qui comporte ses aléas. L'une des particularités de ce service, comparativement aux autres formes de transport public, c'est l'importance très grande que revêt le facteur humain dans sa fiabilité relative. Ainsi, 98,8 % des trajets se déroulent sans problème. Cependant, lorsqu'un problème survient, 9 fois sur 10, il est provoqué par un usager (retard, erreur de véhicule, accident, oubli de remettre les clés, retour au mauvais stationnement...).

Ne serait-ce qu'à cause de la prépondérance du facteur humain, la science a peu de chance de nous fournir LA solution dans l'amélioration de notre performance. L'évolution des espèces, de son côté, étant un processus plutôt lent, nous ne pourrions pas compter davantage sur les lumières de Darwin pour nous venir en aide. Reste le facteur social et le petit coup de pouce que nous pouvons donner à la sélection naturelle en demeurant rigoureux dans l'application des critères d'admissibilité au service.

Près de 50 000 trajets sont effectués par nos usagers tous les mois. Pour nos employés,

1,2 % de « trajets perturbés » représentent quelque 600 problèmes à régler. Sur une base relative, c'est peu, mais c'est aussi beaucoup à la fois. Surtout que pour un même problème, ceux-ci ont régulièrement à gérer deux crises en même temps : la colère de l'usager pénalisé, qui perd parfois de vue que notre préposé n'est ici que le messenger, et la colère de l'usager fautif, qui refuse d'assumer sa faute et la pénalité qui l'accompagne.

Ces réactions, aussi compréhensibles qu'elles soient, atteignent trop souvent un degré d'émotivité disproportionné où disparaît malheureusement la notion la plus élémentaire de respect auquel chacun a droit dans l'exercice de ses fonctions.

Ces réactions ont également d'autres effets pervers. Pendant que les uns insistent pour obtenir un dédommagement que nous ne leur accorderons pas (si nous ouvrons

cette porte, c'est collectivement que nos usagers auraient à en assumer le coût) et que les autres s'insurgent contre la pénalité imposée, nos employés sont

dans l'impossibilité de répondre aux autres appels, ce qui entraîne un engorgement des lignes.

Par définition, les pénalités sont toujours trop clémentes pour celui qui est victime de l'un des 1,2 % de trajets perturbés et trop lourdes pour celui qui en est la cause. Cela dit, à moins qu'il y ait erreur sur la personne (ou sur un fait), il ne sert à rien de contester une pénalité. Nos employés doivent appliquer le Règlement de manière équitable. La meilleure attitude à adopter, dans ces cas, est donc de redoubler de vigilance pour éviter que cette situation se reproduise.

Parce que nous croyons en la sagesse du plus grand nombre, que nous savons que la très grande majorité des trajets se déroule sans problème et que nous avons confiance en la qualité de notre travail, nous lancerons, ce printemps, une campagne de courtoisie destinée à promouvoir un esprit de solidarité plus grand entre nos employés et nos usagers. Par cette campagne, nous tenterons aussi de faire ressortir, par-dessus tout, le rôle important que peuvent jouer nos usagers dans la qualité du service.

Nos règles existent pour minimiser les risques de dysfonctionnement. Elles ne sont pas parfaites, mais elles sont mesurées et toujours, nous cherchons à les appliquer

*Lire la suite* ❖

## NOUVEAUTÉS · NOUVEAUTÉS

### Communauto vous en offre toujours plus!

**PLUS DE 200 NOUVEAUX VÉHICULES** viendront s'ajouter à notre flotte en 2010, soit, en tenant compte des retraits, une augmentation nette de près de 140 véhicules. Comme c'est le cas depuis 2008, ceux-ci seront équipés, pour votre confort, de l'air climatisé.

Environ 46 % de nos quelque 1000 véhicules sont présentement équipés de cet accessoire. Cette proportion grimpera à près de 60 % d'ici la fin de l'année.

L'âge moyen de la flotte de Communauto est de deux ans et demi.

**PRISES MP3** Depuis 2009, tous les véhicules dont nous faisons l'acquisition sont équipés de prises de lecteurs MP3.

Cet accessoire est maintenant affiché dans Réservauto en remplacement de l'information concernant les lecteurs cassettes qui était devenue désuète.

**ASSISTANCE ROUTIÈRE 24 H** Vous avez une crevaillon, un problème mécanique ou vous avez oublié vos clés dans le véhicule? Qu'à cela ne tienne, tous nos véhicules sont maintenant couverts par un service d'assistance routière 24 h sur 24, et ce, partout au Canada et aux États-Unis.

Ce service vient s'ajouter à l'assistance routière de base offerte par Toyota jusqu'à concurrence de 60 000 km. Il sera offert sur demande auprès de notre service à la clientèle et le plus souvent sans frais (certaines conditions peuvent s'appliquer).

L'assistance routière : pour vous assurer un service assurément sans tracas!

## LUTTE AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES



**Du 10 mars au 30 avril 2010**

**ENGAGEZ-VOUS DÈS MAINTENANT**  
et courez la chance de  
gagner votre renouvellement  
d'abonnement annuel

**FAITES VITE!**  
Il ne reste que quelques  
jours pour participer

[www.deficlimat.qc.ca](http://www.deficlimat.qc.ca)



SOYONS COURTOIS

**La qualité du service  
dépend aussi de vous.**

## Suite de l'éditorial

avec un souci de justice. Si nous les appliquons avec autant de rigueur, c'est par souci d'équité envers l'ensemble de nos usagers (quoi de plus frustrant que de savoir que les personnes qui contestent le plus pourraient obtenir un traitement différent de la majorité silencieuse et responsable?). Les menaces, non plus que la démesure verbale, n'ont leur place dans ces échanges.

La personne qui menace de quitter le service et de le dénigrer sur la place publique parce qu'elle refuse d'assumer les conséquences d'une erreur commise de bonne foi (nous sommes les premiers à espérer qu'il ne s'agissait pas d'un geste délibéré) ressentira peut-être de la satisfaction si jamais ses coups portent, mais elle se nuira à elle-même si elle croit le moins à l'idéal que représente l'autopartage et que ses propos sont de nature démagogique.

Plus que bien d'autres services, l'autopartage repose sur la responsabilité individuelle et collective de ses adhérents. Pour permettre à ce service de se développer, nous nous devons d'éviter de tomber dans le piège du cynisme.

Autant il est important de nous faire part de vos commentaires d'amélioration ou de vous plaindre si vous croyez avoir été traité injustement, autant il est nécessaire de le faire dans un climat de collaboration et de respect. Avec plus de 80 % des transactions qui sont maintenant effectuées par Internet (voir le « **Palmarès des villes branchées** »), le travail de nos préposés consiste, dans une proportion de plus en plus grande, à gérer des problèmes. Ils ne font pas de miracles, mais vous pouvez être certain qu'ils sont là pour vous aider. À ce titre, dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, sachez que nos employés ont besoin de votre appui et de savoir que leurs efforts sont appréciés. N'hésitez pas à nous écrire pour nous faire connaître leurs bons coups, de même que votre appréciation.

Pour en revenir à ma facture de l'AMT... Je comprends que ce système, tout comme le nôtre, fonctionne sur l'honneur. Non, je ne suis pas un délinquant, mais je sais que ce n'est pas écrit sur mon front. Non je ne me mettrai pas à dénigrer le train sur la place publique. Bien sûr que je vais payer l'amende même si je la trouve pas mal plus salée que la pénalité moyenne de Communauto. Chose certaine, comptez sur moi pour redoubler de vigilance, à l'avenir, au tournant des nouveaux mois !

**Benoît Robert**  
Président fondateur

## Réunion biannuelle des employés de Communauto

Veuillez prendre note que les 11 et 12 mai, nos services administratifs seront exceptionnellement fermés. Ces réunions sont très importantes pour permettre à l'équipe de direction d'échanger sur ses projets avec l'ensemble des employés. Nous vous remercions à l'avance de votre compréhension.

## NOUS RECRUTONS

Plusieurs postes de préposés au service à la clientèle sont présentement ouverts à notre bureau de Montréal. Pour plus de détails, consultez la rubrique « Nous recrutons » de notre babillard électronique.

## NOUVEAUTÉS · NOUVEAUTÉS

**VÉHICULES ÉLECTRIQUES** C'est presque certain, nos usagers compteront parmi les premiers membres du grand public québécois à avoir accès à la mobilité électrique, et ce, dès l'an prochain. Communauto est en voie de finaliser ses discussions avec des constructeurs pour incorporer dans sa flotte une cinquantaine de véhicules électriques d'ici la fin de 2012. Plusieurs partenaires dont le Centre National du Transport Avancé, Hydro-Québec et la Ville de Montréal s'associeront vraisemblablement à Communauto dans le cadre de ce projet. Depuis l'annonce du projet *Branché* en 2003, nous n'avons jamais ménagé nos efforts pour pouvoir compter parmi les pionniers de l'utilisation de cette nouvelle technologie dans le monde. À suivre.

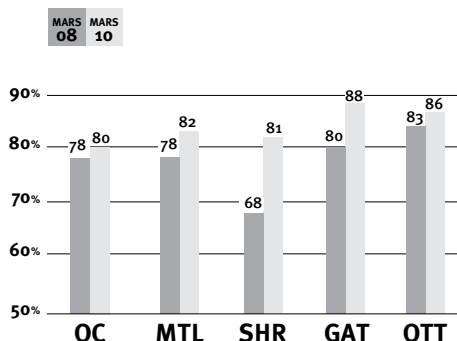


UNE EXPOSITION DU CENTRE D'ÉCOLOGIE URBAINE DE MONTRÉAL ET DE L'ÉCOMUSÉE DU FIER MONDE

**ÉMISSION ZÉRO CO<sub>2</sub>** Très bientôt, il vous sera possible de compenser vos émissions de CO<sub>2</sub> liées à l'utilisation des véhicules de Communauto en achetant des crédits de carbone à même votre compte. Ceux qui le préféreront pourront également investir dans le reboisement. Ces options seront accessibles dans la section « Informations personnelles » du module client de Réservauto. À suivre.

## Palmarès des villes « branchées »

La proportion des transactions logées par le biais de Réservauto a augmenté de façon significative depuis la publication de notre dernier palmarès, en mars 2008. Encore une fois cette année, la palme revient aux usagers de la région de l'Outaouais. Aidez-nous à améliorer la moyenne dans votre région en 2010 !



## ACTUALITÉS · ACTUALITÉS · ACT

### L'abonnement en ligne maintenant accessible à tous !

Après quelques mois de rodage, nous sommes très fiers d'annoncer que le module d'adhésion en ligne de Communauto est aujourd'hui mis à la disposition du grand public, et ce, partout au Québec ! Vous avez des amis, de la famille ou des collègues qui souhaitent s'abonner à Communauto, mais n'ont pas nécessairement le temps de se déplacer à nos bureaux ? Invitez-les à s'abonner dans le confort de leur foyer en se rendant à cette adresse : [www.communauto.com/sinscrire](http://www.communauto.com/sinscrire)

### BIXI-AUTO et BIXI-AUTO-BUS sont de retour

Pour la saison 2010, Communauto s'est associée de nouveau à ses partenaires pour vous offrir son duo ainsi que son fameux TRIO incluant le vélo en libre-service. Cette année, l'offre de la STM qui, combinée au 10 \$ de rabais accordé par Communauto, permet de réduire de moitié le coût de l'abonnement à BIXI, est offerte en exclusivité aux usagers de Communauto.

À noter, les nouveaux crédits sont accessibles uniquement pour un abonnement à la saison 2010 aux personnes qui s'inscriront sur le site internet de BIXI. Si vous étiez déjà inscrit à BIXI en 2009, vous devrez donc attendre le moment de procéder au renouvellement de votre abonnement BIXI (celui-ci expire à la fin du mois de juillet) pour profiter à nouveau de cette offre. En attendant, bienvenue aux nouveaux BIXIclistes !

### Capitalisez sur vos assurances et courez la chance de gagner un voyage à Paris !



La saison des déménagements est de retour ! Peut-être aurez-vous à renouveler votre police d'assurance ? N'oubliez pas qu'en tant qu'abonné de Communauto, vous avez accès à des réductions de primes exclusives sur vos assurances habitation, automobile et véhicules récréatifs à La Capitale assurances générales.

En demandant une soumission, vous courez la chance de gagner **un voyage à Paris** pour deux personnes d'une valeur de 7 500 \$ !

Pour plus d'information, consultez la section « Rabais exclusifs et services utiles » de notre babillard électronique.

### Une auto « qui vous est propre »

Le grand ménage du printemps est en cours. Pour que les véhicules demeurent propres, nous vous rappelons qu'il est de la responsabilité de chacun, après chaque trajet, de ramasser tous ses déchets (papiers, sacs en plastique, miettes, contenants, poils d'animaux...). C'est une question de civisme, mais aussi de respect pour les prochains utilisateurs.

Rappelez-vous : **la qualité du service dépend aussi de vous !**

Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration !

## L'écho-mobile

Rédaction : **Benoît Robert**, **Patricia Charest** Infographie : **François Pesant**

L'écho-mobile est également accessible à [www.communauto.com/echomobile.html](http://www.communauto.com/echomobile.html)

QUÉBEC

418 523-1788

MONTRÉAL

514 842-4545

SHERBROOKE

819 563-9191

GATINEAU

819 595-5181

Pour les objets perdus, consulter la rubrique [www.communauto.com/perdus.html](http://www.communauto.com/perdus.html)