

ÉDITORIAL

De la rigueur à « l'auto-mobilisation »

Communauto entamera sa quinzième année d'existence en 2009. De nombreuses étapes ont été franchies depuis le lancement de l'entreprise qui demeure à la fois un modèle, ici et à l'étranger, et le plus ancien service d'autopartage en Amérique. Les premiers défis avec lesquels nous avons dû composer, à l'origine du service, ont été d'inventer une offre adaptée au marché nord-américain et de démontrer sa viabilité économique. Quinze ans plus tard, dans un contexte complètement transformé, nous pouvons à cet égard, largement crier victoire !

Plus de 800 véhicules plus tard et avec une croissance frôlant encore les 30% cette année, pouvons-nous prendre ce succès pour acquis ? Cela reste à voir.

Avec la croissance, nous avons dû apprendre à adapter nos règles de fonctionnement et à faire preuve de plus de rigueur dans leur application. C'est l'apprentissage de la maturité. D'une équipe de seulement quelques personnes, Communauto compte maintenant au-delà d'une soixantaine d'employés (en croissance). Ce défi fait également partie de la réalité avec laquelle nous devons composer si nous souhaitons préserver les acquis tout en poursuivant l'expansion désirée. Le statut quo n'est pas une option si l'on souhaite que l'autopartage influence significativement le développement futur de nos villes.

Pour ces raisons, « rigueur et mobilisation » furent les thèmes tout désignés sous lesquels s'est déroulée la cinquième rencontre biannuelle des employés de Communauto tenue plus tôt ce mois-ci.

Être mobilisé, c'est accepter volontairement d'adopter des comportements qui vont au-delà des ententes formelles. On ne peut forcer quelqu'un à donner le meilleur de lui-même. Il faut donc, dans la pratique, réussir à s'auto-mobiliser.

Pour faire perdurer son succès, Communauto doit d'abord pouvoir compter sur l'équipe qui fait fonctionner l'organisation au quotidien, tout en ayant conscience que la personne la plus importante pour nous, doit demeurer le client qui a adhéré au service. Cependant, dans le contexte d'un service tel que le nôtre, il existe un pendant important aux thèmes de la rigueur et de l'auto-mobilisation qui interpelle nos usagers tout autant que nos employés. L'une des particularités d'une formule qui donne à des milliers de personnes l'accès en libre-service à des véhicules, est que ce système

repose en bonne partie sur l'honneur et sur la responsabilité individuelle. Le partage de ces valeurs est tout aussi nécessaire pour nous permettre d'offrir un service de qualité.

Il ne suffit pas de prétendre y adhérer. Il faut aussi démontrer, par les gestes posés au quotidien, que l'on accepte les contraintes et les limites propres à ce service. Avoir la discipline de respecter les règles qui le rendent possible est la meilleure façon de démontrer sa solidarité avec les employés qui le font vivre et avec les milliers de personnes qui souhaitent en profiter dans des conditions optimales.

Les consignes pour l'hiver et les autres rappels qui sont contenus dans le présent numéro de L'écho-mobile constituent des règles dont le respect est une manière d'afficher ce sentiment de solidarité. En effet, des stations de véhicules ont dû être fermées, l'hiver dernier, à cause du comportement désinvolte de certains usagers ayant abandonné

des véhicules qui bloquaient le chemin après s'être embourbés dans la neige (Communauto figure maintenant sur la liste noire de ces propriétaires de terrain...). Or, c'est la responsabilité de l'utilisateur, dans ces cas (comme si le véhicule lui

appartenait en propre), de disposer du véhicule adéquatement. Il est inimaginable que Communauto puisse disposer un jour du personnel qui lui permettrait de compenser pour le manque de civisme des usagers. De fait, si nous voulions nous aventurer dans cette voie, le coût en serait tel que la formule perdrait tout intérêt économique.

D'autres règles se doivent d'être appliquées avec rigueur afin que nous demeurions en mesure de vous offrir le service dans des conditions optimales sans, non plus, tomber dans l'arbitraire : la concordance des dates avec celles des trajets des reçus émis pour fins de crédits d'essence (ou autres), le respect

(...) dans le contexte d'un service tel que le nôtre, il existe un pendant important aux thèmes de la rigueur et de l'auto-mobilisation qui interpelle nos usagers tout autant que nos employés.

Avoir la discipline de respecter les règles qui le rendent possible est la meilleure façon de démontrer sa solidarité avec les employés qui le font vivre et avec les milliers de personnes qui souhaitent en profiter dans des conditions optimales.

des plages de réservation (éviter les retards ou les départs avant l'heure), le respect des dates de paiement, celui de la limite de crédit universelle allouée de 400 \$ sans quoi aucune nouvelle réservation ne peut être allouée, l'acceptation de la limitation du droit de contester une contravention de stationnement (qui ne dépend pas, à la base, de Communauto), éviter de se présenter sans rendez-vous dans l'un de nos bureaux, accepter les limites de responsabilité de Communauto à la suite d'un problème

lire la suite →

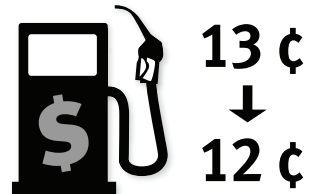
ACTUALITÉ · ACTUALITÉ · ACTU

Concours des Mieux gérées

Communauto est fière de s'être classée, le 12 novembre dernier, comme finaliste régionale (pour le Québec) au concours des 50 entreprises les mieux gérées au Canada. Créé en 1993, ce concours est 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. Ce programme est supporté par Deloitte, le Groupe Entreprises CIBC, le journal Les Affaires et la Queen's School of Business.

Baisse de tarifs à compter du 1^{er} janvier

Suite aux changements du prix de l'essence, une diminution prudente de 1¢/km de « l'équivalent prix de l'essence » de Communauto (le pétrole demeure un marché encore extrêmement volatile) prendra effet à compter du 1^{er} janvier, dans le cadre du forfait *Le Lièvre* et du tarif *Longue distance*. Cette réduction fera passer de 13¢ à 12¢ le prix du kilomètre facturé. À noter, le coût pour les kilomètres excédentaires (ceux roulés en sus de 300 km/jour au tarif *Longue distance*) restera inchangé à 12¢/km.



Distribution des clés RFID

Le remplacement des lecteurs de clés Dallas de nos véhicules équipés d'un ordinateur de bord est maintenant terminé. D'ici peu, nous ferons parvenir à tous nos usagers (de toutes les succursales) leur clé RFID personnelle. Si vous avez une clé Dallas en votre possession, s'il vous plaît, ne la jetez pas. Nous sommes présentement à la recherche d'un fournisseur disposé à les récupérer (informations à suivre). En ce moment, près de 400 véhicules de notre flotte sont équipés d'ordinateurs de bord, dont 386 à Montréal et 5 à Québec.



Réservations durant la période des fêtes

Il est déjà temps d'y penser ! Plus vous réserverez tôt, plus grandes seront vos chances d'obtenir un véhicule au moment et à l'endroit de votre choix. Veuillez noter qu'il ne vous sera pas possible de réserver vous-même dans Réservauto des véhicules au tarif *Longue distance* entre le 22 décembre et le 4 janvier. **Appelez-nous !**

Nos préposés se feront un plaisir de vous aider à planifier vos déplacements.

affectant un véhicule (absence de véhicule, problème mécanique, etc.)...

À défaut d'appliquer ces règles de base avec rigueur, c'est tout l'édifice qui s'en trouverait fragilisé, sans compter le problème d'équité que cela poserait avec les autres usagers. La contestation de ces règles n'a d'autre résultat que de compliquer le travail de notre personnel et d'alourdir le poids de la structure administrative nécessaire pour supporter le service.

Pour susciter le degré d'*auto-mobilisation* nécessaire au fonctionnement optimal de l'organisation, nous avons des atouts. En effet, peu d'entreprise offrent la possibilité, autant à leurs employés qu'à leurs usagers, d'être fiers de s'investir dans l'atteinte d'un idéal. C'est bien ce que permet Communauto.

Dans un contexte de pénurie de main d'œuvre, l'engagement de notre entreprise en matière de responsabilité sociale et de protection de l'environnement améliore notre position concurrentielle. Du point de vue de la clientèle aussi, cela devrait encourager l'adoption d'un comportement socialement responsable basé sur le respect et la confiance mutuelle. Ce sont deux autres valeurs chères à l'équipe de Communauto. Rappelons que Communauto est née moins de l'idée de mener à bien un projet d'affaire que de la poursuite d'une utopie. Nous sommes toujours restés fidèles à cet idéal qui nous pousse à vouloir nous dépasser, comme organisation, et à demeurer un citoyen corporatif exemplaire.

Nous sommes particulièrement fiers, jusqu'ici, de la contribution de Communauto au développement de cette industrie verte que constitue l'autopartage et nous ne pouvons qu'anticiper avec plaisir les progrès que nous pourrions encore apporter au monde avec une *auto-mobilisation* massive des forces vives que représentent nos employés de même que l'ensemble de nos usagers.

La Direction

RAPPEL · RAPPEL · RAPPEL · RA Contestation de contraventions

Il n'est pas possible de contester les contraventions reçues à la suite d'une infraction reliée au stationnement (cette directive ne s'applique pas pour les infractions commises par un véhicule en mouvement; dans ce cas c'est le conducteur qui est autorisé à enregistrer un plaidoyer).

En effet, le seul défendeur autorisé par la cour, dans ces situations, est le propriétaire du véhicule (soit Communauto) ou un avocat qui le représente. Si vous tentez de passer outre cette directive, il est probable que votre cause sera rejetée avec dépend et c'est Communauto qui sera alors facturée.

La gestion des contraventions de stationnement reçues par nos abonnés nous occasionne des frais importants. Aussi, nous comptons sur votre bonne collaboration pour payer celles-ci immédiatement.

Des frais administratifs de 20\$, plus les frais de la contravention, sont facturés pour toute contravention non acquittée par l'utilisateur dans les délais impartis. Ceci inclut la réception par Communauto d'un rappel administratif.

Consignes pour l'hiver

La préparation de nos véhicules pour l'hiver tire à sa fin. Des pneus d'hiver, des balais à neige et des pelles seront disponibles ou installés dans chacun d'entre eux. Déjà, l'hiver est à nos portes et de nouvelles habitudes seront bientôt de mise. Voici quelques consignes faciles à respecter pour traverser la saison froide avec le sourire...

CHUTES DE NEIGE S'il y a averse ou tempête de neige, nous vous rappelons que vous sortez à vos risques. Habituellement, la Ville ou le propriétaire des divers stationnements enlève la neige des allées centrales dans les heures qui suivent. Le délai peut cependant parfois être d'un ou deux jours. Dans tous les cas, s'il reste de la neige, vous êtes responsable de dégager le véhicule que vous souhaitez utiliser. Si vous vous embourbez, Communauto ne pourra en aucun cas vous venir en aide et il vous sera interdit d'abandonner le véhicule à un endroit prohibé, tout comme si c'était le vôtre. Le fait d'utiliser un véhicule en hiver implique également que vous devrez vous débrouiller pour rapporter celui-ci à son site de stationnement habituel au retour. Au besoin, vous devez vous attendre à devoir pelleter ou à devoir prolonger votre réservation le temps nécessaire à défaut d'être en mesure de le faire (à vos frais).

ESSENCE ET VITRES À partir du 1^{er} décembre, la règle exige que le réservoir soit rempli au moins aux trois quarts au retour du véhicule. Il faut refaire la réserve de lave-vitre dans le coffre si vous la mettez à sec. Lorsque vous passez faire le plein, il est plus pertinent que jamais de nettoyer les vitres tout autour du véhicule. Il est préférable de ne pas aller au lave-auto lorsqu'il gèle.

VENTILATION Pour combattre la condensation efficacement, il faut régler la manette sur l'admission d'air extérieur, plutôt que sur la recirculation. Sinon, les vitres intérieures resteront couvertes de buée...

SÉCURITÉ Pour des raisons de sécurité, il importe de déneiger complètement le véhicule au départ : capot, toit, phares et grillage.

FONCTIONNEMENT DU MOTEUR À L'ARRÊT Kyoto oblige, il est interdit, dans plusieurs municipalités du Québec, de laisser le moteur fonctionner plus de trois minutes à l'arrêt. Dans le cadre de la mission environnementale de

Communauto, nous comptons sur vous pour être des citoyens modèles. Aidez-nous à donner l'exemple !

SECOUER PIEDS ET TAPIS Nous ne pouvons vider les tapis, à votre place, de la neige qui s'y accumule en hiver. À cet égard, votre collaboration est essentielle.

ESSUIE-GLACES C'est la responsabilité de l'abonné, au départ, de déglacer les essuie-glaces lorsqu'il prend charge du véhicule. Si vous négligez de le faire, et s'ils sont restés allumés la veille, le démarrage activera le moteur des essuie-glaces, qui essaiera de faire bouger les lames coincées dans la glace, ce qui peut causer un bris. À vos frais !

COFFRET À CLÉS Il peut arriver à l'occasion qu'une mince couche de glace, due à la condensation, se forme entre la porte et le boîtier du coffret. Dans un tel cas, il est plus difficile de tourner la clé dans la serrure. Il suffit, la plupart du temps, d'exercer une pression sur la porte, tout en tournant la clé, pour régler le problème. Si la porte reste collée sur le boîtier, tirez-la en utilisant le rabat qui protège la serrure pour vous donner une meilleure prise. N'ayez pas peur de tirer fort, les coffrets sont du genre « coffre-fort »... N'oubliez pas qu'en vertu de nos règlements le véhicule reste sous votre responsabilité tant que la clé n'y a pas été redéposée. En cas de difficultés, il est donc de votre devoir de contacter un responsable de Communauto plutôt que de vous esquivier en douce...

DÉMARRAGE Finalement, les conducteurs récents ou occasionnels devraient relire les rudiments de l'art du démarrage par temps froid dans le manuel du propriétaire qui se trouve dans le coffre à gants de toutes les voitures. Souvenez-vous qu'il faut éviter d'accumuler les tentatives infructueuses, et s'y prendre de la bonne façon dès le premier essai. Trois éléments sont névralgiques pour éviter les pannes : un véhicule en bon état (vous pouvez compter sur nous), un réservoir rempli au moins aux trois quarts (on compte sur vous), et un démarrage bien fait.

...ET SOYEZ PRUDENT ! C'est en hiver que se produisent la vaste majorité des collisions et accrochages sur la route. On ne le dira donc jamais assez : il faut être prudent, réduire sa vitesse, freiner bien à l'avance, et ne pas se mettre à la merci des plaques de glace sournoises cachées sous la neige. Sur ce...

...l'équipe de Communauto vous souhaite de très joyeuses fêtes !

RAPPEL · RAPPEL · RAPPEL · RA Mon taxi dans la poche !

En tant qu'abonné, Communauto vous offre le privilège de commander vos carnets de coupons de Taxi Coop Québec par notre intermédiaire et d'économiser 5 % sur le prix de vos courses. Vos carnets vous seront facturés à même votre compte Communauto, vous évitant les tracas de devoir payer vos trajets de taxi à la pièce ! **Une formule gagnante !** Un avantage de plus à faire partie de la Communauté Communauto.



NOUS RECRUTONS

Plusieurs postes sont présentement disponibles à notre bureau de Montréal, dont un poste de **secrétaire réceptionniste** ainsi que plusieurs postes de **préposés au service à la clientèle** et de **commis sur la route**.

Pour plus de détails, consultez la rubrique « nous recrutons » de notre babillard électronique.

[www.communauto.com/
babillard.html#recrutons](http://www.communauto.com/babillard.html#recrutons)