

TÉS · ACTUALITÉS · ACTUALITÉS · ACTUALITÉS · ACTUALITÉS · ACTUALITÉS · ACTUALITÉS · ACTUALITÉS · AC

## De l'usage de RÉSERVAUTO

**D**epuis l'introduction de *Réservauto*, nous suivons attentivement l'utilisation qui est faite de ce nouvel outil afin d'en anticiper les impacts sur nos façons de faire. L'enjeu est de taille, car nous comptons beaucoup sur cette innovation technologique pour redistribuer nos énergies afin d'être en mesure de mieux vous servir.

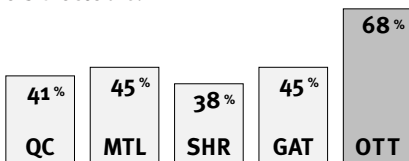
Le premier impact significatif de *Réservauto* a été de diminuer la fréquence des moments où nos lignes téléphoniques étaient surchargées. Les « pics » sont maintenant moins fréquents et les appels sont globalement mieux répartis dans le temps; conséquence : il est maintenant plus rare que vous ayez à attendre déraisonnablement longtemps pour pouvoir parler à un préposé.

Un deuxième impact important de ce changement a été d'enlever beaucoup de pression des épaules de notre personnel. Nous pouvons donc maintenant mieux nous concentrer pour régler les situations qui nécessitent plus de temps.

Plus vous serez nombreux à prendre l'habitude d'utiliser *Réservauto* pour loger vos réservations qui peuvent l'être de cette façon, plus il nous sera facile d'améliorer la qualité du traitement de vos appels tout en minimisant nos dépenses administratives. Nous comptons donc maintenant sur vous pour nous aider à maximiser les bénéfices de cette innovation.

### QUELLE VILLE EST LA PLUS BRANCHÉE ?

La proportion des transactions (réservations ou modifications de réservations) qui sont logées par le biais de *Réservauto* varie significativement d'une ville à l'autre. Le tableau qui suit présente le palmarès des villes québécoises basé sur les données du mois d'octobre.



Cela dit, la championne toutes catégories (bien que hors catégorie...), parmi les villes dont les usagers ont accès à cet outil, est sans conteste Ottawa (desservie par *VrtuCar*) où ce pourcentage est de 68%...

Aidez-nous à améliorer la moyenne dans votre région en 2004 !

## Budget, Kangouroute et compagnie

**A**près avoir suscité un coup de foudre spontané chez plusieurs usagers, la petite frimousse sympathique du logo de Kangouroute est finalement disparue du paysage en un éclair, à la suite de la faillite de l'entreprise.

L'arrivée de Kangouroute parmi nos « locateurs associés » visait avant tout à rétablir un certain déséquilibre dans l'offre qui vous était destinée à la suite de la dégradation des services offerts chez Budget, l'an dernier. Heureusement, le temps et l'argent arrangeant souvent les choses, le « Budget nouveau » est maintenant arrivé.

Cette compagnie avait, elle aussi, dû se placer sous la protection de la Loi sur les arrangements avec les créanciers en attendant de se trouver un acquéreur disposé à y investir les sommes nécessaires à son redressement. C'est maintenant chose faite. La cuvée 2004 de Budget devrait donc avoir bien meilleur goût...

La nouvelle entente qui nous liera à Budget et qui est présentement en cours de négociation devrait prendre effet le 1<sup>er</sup> décembre. Nos préposés se feront un devoir de vous informer des changements dès que le nouveau contrat sera signé. En attendant, c'est le statu quo qui s'applique.



## Astus l'emporte sur Datacom

**D**ans le match comparatif impliquant 2 différentes technologies d'ordinateurs de bord, c'est finalement le produit ASTUS, fabriqué au Québec par ETL Électronique, qui l'a emporté. Une trentaine de nos véhicules montréalais en sont maintenant équipés.

En ce qui concerne le produit concurrent, commercialisé par la société Datacom, nous l'avons retiré de la dizaine de véhicules où il avait été installé. Les lecteurs de clés Dallas sont restés en place dans ces véhicules; cependant, comme aucun anti-démarrreur n'y sont plus reliés, vous n'avez pas à vous en préoccuper (vous remarquerez d'ailleurs qu'ils ne clignotent plus).

## Prêts pour l'hiver !

**L**'hiver est maintenant à nos portes et le processus de préparation saisonnière des véhicules est presque complété : les balais-grattoirs et les pelles ont refait leur apparition là où il n'y en avait pas encore, sauf exception, quatre pneus d'hiver chaussent maintenant nos véhicules, les carrosseries ont été traitées à l'antirouille...

Le maximum est fait, donc, pour vous permettre de traverser la saison froide sans désagréments. Maintenant, à vous de jouer et d'être prudent sur les routes !



## Réservations durant la période des Fêtes

**I**l est déjà temps d'y penser ! Plus vous réserverez tôt, plus grandes seront vos chances d'obtenir un véhicule dans les catégories les plus économiques (ou d'obtenir un véhicule tout court). Veuillez noter que les tarifs de « haute saison » s'appliqueront, durant cette période, chez la plupart de nos « locateurs associés ». D'autres conditions (tel qu'un nombre minimum de jours de réservation) pourront également s'appliquer, selon la politique en vigueur au moment de la réservation.

Ne vous étonnez pas par ailleurs si, durant cette période, nous vous fournissons une voiture de chez l'un de nos locateurs associés et ce, même si vous réservez à l'avance. C'est le seul moyen dont nous disposons pour répondre à la demande. Les véhicules de *Communauto* seront réservés presque exclusivement pour les trajets locaux ou (pour le maximum du tiers d'entre eux) pour les trajets *Inter-réseau* de 7 jours et plus.

Appelez-nous ! Nos préposés se feront un plaisir de vous aider à planifier vos déplacements.

## Stations de véhicules

**V**oici la liste de nos nouveaux points de service. Quelques stations ont également disparu. Veuillez en prendre bonne note.

Vous trouverez la mise à jour des listes de stations pour chaque ville (incluant tous les détails) sur notre site internet. Celles-ci peuvent également vous être envoyées par la poste, sur demande.

### québec

Nouvelles stations :

- LAVIGUEUR
- PATRO ROC-AMADOUR
- 289 ST-JEAN

Stations fermées :

- CRÉMAZIE
- MARCHAND

### montréal

Nouvelles stations :

- 1<sup>ère</sup> AVENUE ET BEAUBIEN
- MONKLAND (réouverture)
- BOSSUET ET SHERBROOKE
- MASSON ET DE LORIMIER
- PAPINEAU ET BELLECHASSE
- 15<sup>e</sup> AVENUE ET ROSEMONT
- MARCHÉ ST-JACQUES

Station fermée :

- GUY ET ST-MARC

### longueuil

Nouvelles stations :

- MÉTRO LONGUEUIL
- GRANT ET LEMOYNE

### gatineau

Nouvelles stations :

- NOTRE-DAME ET ST-ÉTIENNE
- EDDY ET HÔTEL-DE-VILLE
- ARÉNA ROBERT-GUERTIN

## L'écho-mobile

© 2003, Communauto inc.

rédaction **Benoît Robert**  
infographie et impression **Raymond Masson**

L'Écho-Mobile est également disponible sur notre babillard électronique à [www.communauto.com](http://www.communauto.com)

pour nous rejoindre :

QUÉBEC (418) 523-1788  
MONTRÉAL (514) 842-4545  
SHERBROOKE (819) 843-6654  
GATINEAU (819) 595-5181  
[serviceclientele@communauto.com](mailto:serviceclientele@communauto.com)

*l'automobile sans tracas*

## Trucs et astuces pour un service sans tracas

### WWW.COMMUNAUTO.COM

Vous voulez savoir où vous pouvez faire le plein d'essence sans débours, à Québec, Montréal ou Sherbrooke ?

Vous voulez savoir où, quand et comment vous pouvez louer un accessoire de véhicule à prix réduit (barres de toit, boîte de transport, etc.) ?

Vous voulez savoir quoi faire si vous trouvez ou perdez quelque chose dans un véhicule ?

Vous trouverez les réponses à ces questions, de même qu'à beaucoup d'autres, en consultant notre site internet.

Veillez noter que la liste des objets perdus est maintenant accessible directement en ligne à l'adresse suivante: [www.communauto.com/perdus.html](http://www.communauto.com/perdus.html)

### SIÈGES DE BÉBÉ

SVP, évitez de retirer les sièges des véhicules ou de les déposer dans le coffre. Si vous le faites, prière de les réinstaller correctement à votre retour. Tous les parents qui arrivent à l'auto avec « bébé » dans les bras vous en seront reconnaissants...

### CONDUCTEUR AUTORISÉ

Aucun non-abonné n'est autorisé à conduire les voitures de *Communauto* à moins qu'un usager du service ne soit présent avec lui dans la voiture.

### PLEIN D'ESSENCE

En hiver, la règle est de retourner les voitures avec le réservoir plein au moins aux trois quarts...

### LIQUIDE LAVE-VITRE

Par courtoisie pour les autres usagers, vous devez remplacer le dernier bidon si vous le videz. Tout comme l'essence, cette dépense vous sera créditée sur votre compte. Seul le lave-vitre d'hiver (-40°) doit être utilisé et ce, toute l'année.

### INTER-RÉSEAU CHEZ LE LOCATEUR

En aucun cas vous ne devez appeler vous-même chez le locateur, pour réserver un véhicule, si vous désirez profiter des tarifs spéciaux que *Communauto* a négociés pour vous. Par ailleurs, notez toujours le prix qui vous est indiqué par le préposé de *Communauto* au moment de votre réservation. En cas de litige, au moment de la prise de possession du véhicule, vous serez ainsi en mesure de nous prévenir immédiatement.

### ACCIDENT AVEC LE VÉHICULE D'UN LOCATEUR

Vous devez également prévenir *Communauto* sans délai dans ces cas.

### ZONES DANS LES STATIONNEMENTS

Plusieurs stationnements qui nous servent de port d'attache pour des stations de véhicules sont séparés en diverses zones. Gare aux contraventions ! C'est à vous qu'incombe la responsabilité de respecter la signalisation en vigueur dans ces stationnements. Méfiez-vous tout particulièrement des parcomètres...

### PREUVE D'ACHAT

Lorsque vous achetez de l'essence (ou autre) un relevé de paiement direct ou de carte de crédit qui ne porte aucune mention du commerce où vous avez effectué votre achat et de ce que vous avez acheté ne constitue pas une preuve d'achat. La pièce justificative exigée par *Communauto*, pour fin de remboursement, est le REÇU DE CAISSE. Si celui-ci n'est pas assez explicite, vous êtes responsable de demander une facture en bonne et due forme.

### TÉMOIN « CHECK-ENGINE » ALLUMÉ

Ce problème est extrêmement fréquent sur les Echo et les Tercel. Si c'est le cas, ne vous inquiétez pas outre mesure. Par contre, nous apprécierions, dans ces situations, que vous nous préveniez après votre retour afin que nous puissions faire un suivi du problème. Nous en profiterons, également, si possible, pour prévenir les autres personnes qui utiliseront ce véhicule après vous.

## Mieux vaut prévenir...

### PLAFONNIER OUBLIÉ ALLUMÉ

Prenez garde ! Si on vous y prend, la pénalité est de 20 \$, plus les frais, s'il y a lieu.

### MAL...PROPRETÉ DES VÉHICULES

Rappelons qu'en tout temps, vous devez de rapporter les véhicules dans un état de propreté acceptable pour les autres usagers...

### PAS DE FUMÉE SANS FEU

Avis aux fumeurs : vous êtes toujours tenus de vider le cendrier après usage et de faire aérer le véhicule avant votre retour.

### DOUBLE DE CLEF

Vous vous êtes fait faire un double de la clef d'une voiture ? Qu'à cela ne tienne ! Cependant, ne laissez jamais la clef d'un véhicule dans le coffret à clef quand vous partez, sinon le risque existe que nous déclarions ledit véhicule volé et que vous vous retrouviez bien malencontreusement en état d'arrestation...

*Merci de votre collaboration !*