

Les voitures qui me font avancer.

2 SitSac – le rehausseur pour enfants

2 Attrayante promotion d'automne

3 La garantie de propriété de Mobility

4 Bienvenue, Daniela Bomatter



Editorial

Viviana Buchmann
Directrice de la Société
Coopérative Mobility

Chère sociétaire, cher sociétaire
Chère cliente, cher client

C'est vous qui nous inspirez tous les jours pour rechercher sans cesse des améliorations, développer des innovations durables et les réaliser pour vous. Notre objectif est de vous proposer l'offre Mobility de manière simple, confortable, rapide et en fonction de vos besoins tout en la perfectionnant sans cesse.

Cependant, toute innovation nécessite un dur travail. Le meilleur baromètre du succès se reflète dans la fidélité des utilisatrices et utilisateurs de notre flotte rouge, de même que dans notre croissance. Nous nous réjouissons que le public perçoive également la faculté innovatrice de notre entreprise. Mobility occupe – en tant que seule entreprise de prestations – la 15^e place au classement des entreprises suisses les plus innovantes. Tel est le résultat qui ressort d'une étude publiée en juin 2009 par le «Center for Innovation» de l'Université de Saint-Gall et la société «htp St. Gallen Managementberatung». Mais ce n'est pas tout: le salon Orbit, la société business campaigning Switzerland GmbH, l'association WWF et Öbu – Le réseau pour une économie durable ont décerné pour la première fois en mai 2009 le premier «Green IT Innovation Award» suisse. Et Mobility est fière d'être la gagnante de cette récompense dans la catégorie «Solutions pour une économie pauvre en carbone». Ces résultats nous incitent à poursuivre notre travail sur nos prestations. Ainsi, vous trouverez à nouveau des news passionnantes dans cette édition.

Dès à présent, Mobility vous propose un canal de réservation supplémentaire. La Réservation par mobile permet d'effectuer, de modifier ou d'annuler des réservations avec votre téléphone portable à tout moment et où que vous soyez. Tout ce dont vous avez besoin pour cela est un téléphone mobile compatible Internet – c'est-à-dire votre téléphone portable ou votre PDA (Personal Digital Assistant, Blackberry, etc.). Vous trouverez dans l'article suivant plus d'informations sur cette possibilité de réservation très pratique, sur les optimisations des prestations du portail clientèle Mobility et sur d'autres nouveaux services.

Je vous souhaite donc des journées d'été reposantes et ensoleillées avec Mobility et vous remercie de vous déplacer avec nous.

Cordialement,

Viviana Buchmann

Réservation par téléphone portable et autres nouveaux services



La Mobile-Reservation est un moyen simple et pratique pour se déplacer.

Mobility porte toute son attention à la satisfaction de sa clientèle et ne cesse de développer ses prestations de service. Les réservations par téléphone mobile, les nouvelles possibilités de paiement des factures ainsi que les améliorations du portail clientèle permettent encore plus facilement au client d'utiliser Mobility de manière simple, sécurisée et à tout moment.

Réserver par téléphone portable

Nouveau: le canal de réservation Mobile-Reservation! Dès à présent, les clients Mobility peuvent effectuer leurs réservations partout et à tout moment avec leur portable. Avec la Mobile-Reservation on peut effectuer, modifier et annuler des réservations sur m.mobility.ch grâce à un téléphone mobile compatible Internet (mais aussi avec un PDA ou un Blackberry) – c'est simple et pratique lorsqu'on est en déplacement. Aucun frais de réservation n'est prélevé par Mobility. Le client ne paie que les frais de la connexion en ligne de son opérateur de mobile.

En même temps, la réservation par mobile offre aux près de 3% d'utilisateurs bénéficiant d'un accès par ligne commutée (utilisateurs ne recourant pas à l'ADSL, mais à une technique de transmission plus lente) la possibilité de procéder à des réservations de Mobility via un accès fixe.

Débit automatique par carte de crédit

Depuis le début de l'été, il est possible de s'acquitter des montants des factures à payer à leur échéance grâce à un débit «automatisé» par carte de crédit. Les données de la

carte de crédit peuvent être saisies dans le portail clientèle à la rubrique ⇒ Profil ⇒ Type de paiement. Les montants des factures à payer sont ensuite débités de la carte au jour d'échéance – comme dans le cas d'un prélèvement direct (LSV). Le mode de paiement peut être adapté à tout moment. A propos: Pour ne plus amonceler de papiers, il est possible de se faire envoyer sa facture par e-mail. Cette option peut être sélectionnée dans le portail clientèle ⇒ Profil ⇒ E-services.

Portail clientèle Mobility plus rapide

Grâce au portail clientèle introduit en mai 2008, les clients Mobility ont également la possibilité, outre la réservation des véhicules et la modification des réservations existantes, d'établir par exemple des modèles pour des réservations récurrentes, gérer leur abonnement Mobility ou tout simplement consulter les données personnelles concernant leur propre conduite. La seule ombre au tableau était la lenteur de chargement lors de la connexion. Après des améliorations et restructurations techniques de l'infrastructure (modernisation de l'environnement serveur et application), le temps d'attente a pu être pratiquement réduit de moitié par rapport à l'automne 2008. Actuellement, des travaux sont en cours au niveau de la mémoire pour poursuivre l'amélioration des performances. Pour obtenir des instructions précises et des conseils, la fonction d'aide est à votre disposition sur le portail clientèle.

Bien évidemment vous pouvez également appeler la Centrale de services 24h/24, au 0848 824 812.

Le SitSac – à la fois sac à dos et rehausseur de siège pour enfants

Les familles ont des besoins particuliers et justifiés en ce qui concerne la sécurité, l'infrastructure et les déplacements avec leur progéniture. Mobility s'est longuement penchée sur le thème des «sièges enfants». Après des analyses et des tests intensifs sur différents modèles et concepts, nous avons désormais trouvé la solution idéale avec le modèle novateur «SitSac».

L'installation de sièges enfants dans tous les véhicules de la flotte Mobility n'est pas possible, tant pour des raisons financières que pratiques. L'équipement d'une catégorie particulière de véhicules a également été écarté car des sièges enfants installés de manière fixe ne doivent justement pas condamner les familles à un type de véhicule particulier. Il ne faut pas oublier que les besoins des familles ne doivent engendrer aucun inconvénient pour les autres clients. Le SitSac est donc une solution idéale pour tout type de clientèle.

Le SitSac est à la fois un rehausseur de siège et un sac à dos et apporte tous les avantages techniques en matière de sécurité (testé ECE-R 44-04 et homologué) et de maniabilité. Le SitSac correspond de plus totalement à l'idée de la mobilité combinée: son poids léger de 1,8 kg permet de le transporter facilement d'un endroit à un autre et d'être porté par l'enfant lui-même. Les enfants de 3 à 12 ans ayant un poids de 15 à 38 kilos peuvent utiliser le SitSac.

Les clients Mobility profitent d'une offre spéciale:

CHF 90.- pour les sociétaires
CHF 110.- pour les non-sociétaires

Le prix spécial Mobility s'entend TVA et frais d'envoi inclus. Le prix en magasin se monte à environ CHF 130.-. Le modèle n'est pas encore disponible en Suisse.

Les clients Mobility peuvent le commander à l'adresse e-mail sitsac@mobility.ch (jusqu'à épuisement des stocks). Les données obligatoires sont le numéro de client Mobility, le nombre souhaité de SitSac et l'adresse de

livraison. Le délai de livraison est d'environ quatre jours et le montant de la facture est imputé sur la prochaine facture de trajets du client.



Sûr et idéal pour les déplacements – le SitSac.



Promotion d'automne: rouler «Combi», payer «Economy»



En automne, rouler encore plus avantageusement avec Mobility.

Rouler avec Mobility en vaut la peine – d'une façon ou d'une autre. Cet automne, la clientèle privée de Mobility pourra de nouveau profiter d'une offre spéciale attrayante.

Du 5 au 18 octobre 2009, les clients privés de Mobility peuvent faire encore plus d'économies. Tous ceux qui réserveront pendant cette période pour au moins 72 heures paieront le tarif de la catégorie de véhicules immédiatement inférieure. Ceci permet de réaliser des économies pouvant aller jusqu'à 20%.

C'est facile de faire des économies:

- Les réservations doivent être effectuées auprès de la Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812, car le changement de catégorie de véhicule doit être saisi manuellement.
- La réservation doit durer au moins 72 heures (trois jours) d'affilée.
- La réservation doit être intégralement comprise dans la période du 5 au 18 octobre 2009.
- Important: la catégorie de véhicules «Budget» qui est déjà la plus avantageuse est exclue de cette promotion.

Se déplacer plus longtemps et à moindre frais avec Hertz et Mobility



Se déplacer plus longtemps et à moindre frais avec Hertz et Mobility.

Hertz, partenaire CarRental de Mobility, propose une promotion attrayante aux clientes et clients Mobility qui projettent de faire des déplacements plus longs. Conduire trois jours et ne payer que deux – voilà l'offre de Hertz pour une période limitée.

Les clients Mobility qui projettent d'effectuer un trajet entre le 19 octobre et le 18 décembre 2009 peuvent bénéficier de cette offre de promotion de Hertz: ceux qui louent un véhicule pour trois jours pendant cette période se voient offrir toute une journée par le partenaire CarRental de Mobility!

Profiter de cette offre est aussi simple que cela:

- Durée de l'action (début de la location): entre le 19 octobre et le 18 décembre 2009
- Durée minimale de location: à partir de 3 jours
- Journées gratuites: max. 1 journée à partir de 3 jours de location
- Concerne la location de véhicules de tourisme et utilitaires dans toutes les agences Hertz en Suisse, pas de locations aller simple vers l'étranger
- Les réservations doivent être réalisées par la Centrale de services 24h/24 au 0848 824 812
- Sous réserve de la disponibilité de véhicules

A propos: les clients Mobility peuvent demander conseil à tout moment auprès des collaborateurs de la Centrale de services 24h/24 pour savoir quand une location auprès des partenaires CarRental est rentable. Par ailleurs, il est également très facile de calculer en ligne les coûts pour les trajets Mobility et CarRental:

Portail clientèle ➔ clic sur le bouton «Calculer le prix»

La garantie propreté de Mobility

En matière de propreté, Mobility vous offre une qualité de service impeccable. Les collaborateurs du ServiceMobil, les nettoyeurs et les responsables de véhicules examinent régulièrement sous toutes les coutures plus de 2'250 véhicules répartis sur 1'150 emplacements en Suisse – nous n'acceptons que le meilleur entretien pour notre clientèle.

Les collaborateurs de Mobility en première ligne assurent la sécurité et la propreté. L'entretien complet d'un véhicule inclut également le contrôle des niveaux (d'huile et d'eau), la vérification de la pression des pneumatiques, une inspection visuelle des dégâts et de petites réparations. De plus, les véhicules sont minutieusement nettoyés et entretenus à l'intérieur et l'extérieur.

Daniela Buschor, nettoyeuse chez Mobility, est en charge de la propreté

Daniela Buschor est l'une des nettoyeuses de Mobility et responsable, depuis mars 2008, des emplacements de Zoug et Lucerne. Une journée de travail de Daniela Buschor commence tôt le matin vers 6 heures. Même à cette heure matinale, son regard scrutateur et ses yeux scrupuleux ne laissent aucune chance aux défauts de propreté – bien au contraire: c'est justement à ce moment qu'on a le plus de chances de trouver tous les véhicules stationnés à leurs emplacements, ce qui donne à Daniela la possibilité de vérifier rapidement chacun d'entre eux et d'éliminer les déchets et salissures les plus flagrants. «Lors d'une inspection matinale, on rassemble

une bonne quantité de débris», explique Daniela Buschor. «Il y a des jours où je trouve toutes sortes de choses dans les voitures, à commencer par des sachets de fast-food vides et des restes de repas jusqu'aux poils d'animaux – il n'y a pratiquement rien que je n'aie pas encore éliminé.»

Les véhicules Mobility sales sont notés par Daniela qui les réserve ensuite pour un créneau horaire libre pour le nettoyage. Il faut avoir un sacré talent d'organisation et une bonne gestion du temps afin de maîtriser le nombre incroyable de 1'600 véhicules que Daniela nettoie chaque année. Selon Daniela Buschor: «Nos clients doivent pouvoir disposer de nos véhicules pour leurs différents besoins. Cependant, je pense que beaucoup de clients ignorent qu'ils peuvent nettoyer leur véhicule après une excursion en forêt sous la pluie à nos frais dans une station de lavage. Après le lavage, ils nous envoient tout simplement le justificatif du nettoyage et le montant leur est crédité sur leur compte client». Elle ajoute: «C'est comme dans la plupart des situations de la vie courante: on devrait laisser ce qu'on a utilisé dans l'état dans lequel on souhaiterait le trouver.»

Chez Mobility, Daniela peut vivre pleinement sa passion pour les voitures. En plus de cet aspect, elle apprécie la flexibilité et l'autonomie de ce métier. Elle est habituée aux intempéries et aime le travail à l'extérieur – qu'il pleuve, qu'il vente, qu'il neige ou qu'il fasse beau – pour son engagement incessant pour la sécurité et la propreté.



Assurément propres!

Merci beaucoup de votre participation active à garder les voitures toujours propres!

Mobility souhaite la bienvenue à Daniela Bomatter



Daniela Bomatter, responsable de Mobility International SA.

A partir du 18 août 2009, Daniela Bomatter assurera la Direction de Mobility International SA et deviendra membre de la Direction de Mobility Société Coopérative.

Daniela, les clientes et clients Mobility souhaitent certainement en apprendre un peu plus sur toi.

Après la maturité, mon chemin professionnel m'a conduit directement vers l'informatique. J'ai perfectionné mes connaissances de programmeuse et développeuse par des études d'informatique de gestion, suivies d'un MBA. Il y a deux ans, j'ai pris le poste de «Head of Client-Services EMEA» chez IMS Health. Le travail dans un environnement international m'a énormément plu et j'ai beaucoup appris sur les différences culturelles dans le monde du travail et sur les possibilités de les concilier en écoutant et en posant des questions. J'ai deux fils adultes et j'habite à Kriens, à proximité de Lucerne.

Daniela, tu assureras à partir d'août la Direction de Mobility International SA et tu siègeras au sein de la Direction de Mobility Société Coopérative. Qu'est-ce qui t'inspire particulièrement dans cette mission?

Je suis curieuse d'affronter ce défi consistant à exporter dans d'autres pays un modèle d'affaires prospère et bien établi. Ce sont les aspects techniques de ce poste qui me fascinent, car je suis persuadée de pouvoir gagner de nouveaux marchés grâce à la solution IT «best in class».

Vendre des prestations de services est une mission très satisfaisante. Il s'agit en premier lieu de bien comprendre le client et ses besoins, pour ensuite lui proposer la solution optimale dans le cadre des possibilités techniques.

Que signifie Mobility CarSharing pour toi?

Mobility CarSharing est un modèle d'affaires durablement écologique et économique. Nous sommes dans un environnement économique difficile. Mais, parallèlement, un changement des comportements est en train de se produire: de plus en plus de personnes comprennent que nous devons gérer les ressources existantes de manière plus durable et se demandent ce qu'elles peuvent apporter elles-mêmes à cet objectif. En même temps, le besoin en matière de mobilité reste toujours élevé. Et c'est exactement à ce niveau que Mobility CarSharing est dans «l'air du temps» en proposant aux clients une solution qui combine les besoins de mobilité avec les besoins en durabilité écologique. Avec la filiale Mobility International SA, nous souhaitons exporter cette prestation de mobilité sous forme de licences à l'étranger pour l'y implanter à long terme.

Mobility International SA

Avec le système de licences, Mobility propose par le biais de sa filiale Mobility International SA des solutions appropriées aux besoins, qui peuvent être achetées individuellement ou combinées. Mobility International SA soutient les licenciés avec son savoir-faire en CarSharing, ainsi qu'en proposant des conseils et des formations. De plus, le système de licences permet d'utiliser la marque «Mobility CarSharing» et de faire appel aux prestations en matière de hosting et d'operating venant de Suisse. Ainsi, le licencié profite du savoir-faire et des avantages de la plateforme système technique, réduit ses coûts fixes et pourra se concentrer sur son activité principale, à savoir l'exploitation et le développement économique du CarSharing sur son marché. Ceci signifie pour Mobility que les coûts élevés du système peuvent être répartis sur le plus grand nombre possible d'utilisateurs de CarSharing. De plus, la marque Mobility CarSharing pourra également être distribuée en dehors du marché national sans pour autant engager des capitaux d'investissement.

Mobility en 15^e place des entreprises suisses les plus innovantes

Mobility occupe la 15^e position au classement des entreprises suisses les plus innovantes. Tel est le résultat qui ressort d'une étude menée par le «Center for Innovation» de l'Université de Saint-Gall et la société «htp St. Gallen Managementberatung». Le classement résulte principalement de l'évaluation par 220 chefs d'entreprise et responsables commerciaux suisses de l'innovation dont font preuve les entreprises suisses. Dans les catégories «Prestation de service», «Processus commerciaux», «Modèle d'affaires» et «Durabilité», Mobility est perçue comme particulièrement innovante. Vous trouver le lien vers l'étude sous www.mobility.ch ➔ News.

20 nouvelles Suzuki Splash

Depuis la mi-juillet, 20 nouvelles Suzuki Splash dans la catégorie de véhicules «Economy» sont à la disposition des clients Mobility. Mobility s'est décidée pour ce modèle de micro-van doté d'un moteur 1.0 à 3 cylindres en ligne, car la Suzuki Splash affiche, avec l'efficacité énergétique A, le meilleur bilan écologique dans le segment des petites voitures à essence. Son moteur consomme 5 l/100 km (le prédécesseur consommait 5,8 l/100 km) et séduit par une faible émission de CO₂ de 120 g/km (le prédécesseur émettait 137 g/km).

Le Club des Suisses sans Automobile est le nouveau partenaire de Mobility

Le Club des Suisses sans Automobile CSA défend les intérêts des personnes n'ayant pas de voiture personnelle. Il prône le concept d'une mobilité sans soucis, agréable et avantageuse à pied, en vélo, en train ou avec Mobility. En tant que nouveau partenaire de Mobility, les membres du Club des Suisses sans Automobile peuvent acquérir l'abonnement d'essai Mobility et l'abonnement annuel Mobility à des conditions préférentielles. Vous trouverez de plus amples informations sous www.clubderautofreien.ch et www.mobility.ch ➔ la coopérative Mobility ➔ Partenaires.

Road Cross – une association qui mérite d'être soutenue

Selon le Bureau suisse de prévention des accidents, un jeune conducteur d'un véhicule automobile sur deux en Suisse est impliqué dans un accident avant son 25^e anniversaire. La campagne de prévention de Road Cross a pour but de réduire au strict minimum et à long terme le nombre de telles tragédies. Mobility souhaite promouvoir ces événements fort utiles en termes de prévention en les soutenant avec une cotisation de bienfaiteur.

La plupart des accidents graves ou mortels ont lieu sur la route. Les conséquences des accidents pour les jeunes survivants se traduisent souvent par des peines qu'ils purgent tout au long de leur vie. L'organisation Road

Cross est convaincue de pouvoir apporter une importante contribution à la sécurité routière grâce à une prévention ciblée.

Deux à trois heures seulement de travail d'explication permettent de transmettre des impressions durables et peuvent même sauver des vies. Road Cross effectue son travail de prévention au sein d'écoles, d'entreprises, de clubs de sport et d'autres institutions en montrant aux adolescents les conséquences des accidents de la route sur le plan social, juridique et économique à long terme et contribue ainsi activement à la sécurité routière.

Vous trouverez de plus amples informations sur ce sujet sous www.roadcross.ch ➔ Prévention.

Impressum

Mobility-Journal 03|2009, 3 août 2009

Rédaction

Mobility Société Coopérative
Marketing de produits & Communication
Gütschstrasse 2, Case postale
6000 Lucerne 7

Centrale de services 24h/24h 0848 824 812
Fax +41 (0)41 248 22 33
info@mobility.ch, www.mobility.ch

Maquette

Ulmann+Partner Werbeagentur, Lucerne

Traduction, correction

24translate Sàrl, St-Gall
typo viva, Ebikon

Photos

Mobility Société Coopérative
Alfons Gut
Davos Tourismus
Hertz



Impression

Speck Print SA, Zoug

Papier

Blanc Z-Offset W,
blanchi sans chlore

Tirage

55'000 ex. allemands
7'000 ex. français