

my

JOURNAL

MOBILITY-JOURNAL 01/2011



mobility
car sharing



Viviana Buchmann
Directrice
Mobility Société Coopérative

EDITORIAL

Chères et chers sociétaires, chères clientes, chers clients,

En tant que client Mobility, vous voulez avoir l'impression d'être à tout moment en de bonnes mains. C'est une attente parfaitement légitime et nous mettons tout en œuvre pour la satisfaire. Dans le dernier Journal, nous vous avons présenté notre nouveau centre de calcul, qui accroît la sécurité de fonctionnement de notre informatique. Dans ce Journal, nous allons nous intéresser de plus près à nos véhicules.

En 2010, nous avons pu une fois encore étendre la flotte et créer de nouveaux emplacements, de sorte que 62% des habitants en Suisse disposent à présent d'un emplacement Mobility dans leur commune. D'après un récent sondage clientèle, nous sommes parvenus, aussi avec cette nouvelle croissance, à maintenir la qualité de notre service. Les clients interrogés nous ont accordé une note de satisfaction générale de 4.5 points (sur une échelle allant de 1 «très insatisfait» à 5 «très satisfait»). Cela nous incite à poursuivre nos efforts pour atteindre un haut niveau de qualité car nous savons que le succès de Mobility ne dépend pas seulement des technologies et des véhicules.

Dans cette optique, j'aimerais vous remercier de votre fidélité et de votre confiance en Mobility, en espérant que vous arriverez toujours à bon port dans les meilleures conditions.

Cordialement

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Buchmann'. The signature is fluid and cursive.

Viviana Buchmann



ACTUEL

Toujours à bon port avec la flotte Mobility

Nous composons la flotte Mobility en fonction de vos besoins de véhicules sûrs, écologiques et économiques. Cette année encore, nous allons apporter pas mal de changements à la flotte Mobility. Ainsi, nous allons renforcer la catégorie Budget et utiliser davantage de véhicules Economy pour les premiers stationnements en ville. Nous vous livrons ci-dessous quelques informations utiles concernant la flotte, tout en vous prodiguant des conseils en matière de sécurité.

Pour les nouveaux stationnements, nous optons jusqu'à présent pour des véhicules de la catégorie Combi, vu qu'ils répondent à un très large éventail d'exigences. Que ce soit pour une excursion en famille ou pour les courses du ménage. Ces dernières années, la

tage de véhicules de la catégorie Economy. Il va de soi que cette décision tiendra compte des particularités locales. Nous analysons par exemple dans sa globalité un grand quartier de la ville avec une haute densité de véhicules et composons ensuite l'offre de véhicules en veillant à offrir une diversité maximale.

Les véhicules de la catégorie Budget sont très populaires. D'où notre décision de compléter la flotte d'une centaine de ces véhicules pratiques et économiques.

Plus de Budget pour votre budget

Les véhicules de la catégorie Budget sont très populaires. D'où notre décision de compléter la flotte d'une centaine de ces véhicules pratiques et économiques Citroëns C1, ce qui correspond à un doublement de l'offre.

densité du réseau d'emplacements n'a cessé de croître et les conditions cadres pour le stationnement des véhicules aussi par conséquent. Nous voulons nous adapter de manière optimale à ces changements. En outre, nous avons reçu de plus en plus de réactions de clients nous demandant d'augmenter l'offre de véhicules plus compacts. Nous avons décidé de prendre en compte ce souhait de véhicules plus compacts: là où un véhicule Combi est déjà stationné à proximité, en cas de nouveau stationnement, nous installerons davan-

Nouveauté dans la flotte: la Skoda Octavia

À partir de 2011, nos Renault Kangoo 4x4 seront progressivement remplacés par 25 Skoda Octavia. Les véhicules 4x4 sont stationnés prioritairement aux emplacements situés dans les régions alpines ou pré-alpines, de manière à garantir la sécurité des usagers en montagne en conduite hivernale. La Skoda Octavia 1.6TDI est la dernière arrivée dans la flotte Mobility. Cette voiture de la catégorie Combi offre un système de sécurité avancé.

beaucoup d'espace ainsi qu'un haut niveau de confort et de sécurité. Avec 141 g de CO₂ par km et une consommation de 6.2 l par 100 km, elle se montre extrêmement performante pour un véhicule 4x4. La boîte à 6 rapports garantit par ailleurs une conduite souple et économique.

Nous veillons à votre sécurité

Avant que vous puissiez prendre le volant d'un nouveau véhicule Mobility, il doit se soumettre à un processus de sélection très strict. En matière de sécurité, nous nous basons sur la norme internationale du crash-test Euro NCAP¹. Nous visons le meilleur résultat possible, soit cinq étoiles. Le score minimum pour Mobility est quatre étoiles. Actuellement, notre flotte affiche une moyenne de 4.7 étoiles.

Dès qu'un véhicule est en usage au sein de Mobility, il est contrôlé, nettoyé et suivi par les collaborateurs de notre ServiceMobil. Les opérations sont effectuées sur une base quotidienne, hebdomadaire ou bimensuelle en fonction de l'intensité d'utilisation. Ce contrôle inclut notamment la vérification de la pression des pneus, des liquides de refroidissement et de lave-glace et des feux ainsi qu'un parcours d'essai général. Ce contrôle de sécurité intègre aussi des tâches saisonnières. En hiver par exemple, l'équipe vérifie régulièrement s'il y a bien des chaînes à neige et un grattoir dans le véhicule. L'entretien et les grandes opérations de maintenance sont

En 2011, pour votre sécurité, 1'000 véhicules seront équipés d'un Crash Recorder d'AXA Winterthur. Les véhicules équipés d'un Crash Recorder seront identifiés par un autocollant. Le Crash Recorder aide à clarifier les circonstances des incidents (dommages/accidents). Vous trouverez des informations détaillées sur le Crash Recorder dans le Mobility-Journal 03/2010: www.mobility.ch/publications.

Vous aussi vous pouvez contribuer à votre sécurité

À travers les mesures précitées, nous mettons tout en œuvre pour vous offrir une sécurité optimale. Mais vous avez vous aussi un rôle à jouer. Les études montrent en effet que la plupart des accidents surviennent au cours des 20 premières minutes de conduite. Vous pouvez dès lors réduire le risque en appliquant les conseils suivants:

- réglez le siège, le volant et l'appui-tête en fonction de vos besoins, de manière à être confortablement et correctement installé.
- assurez-vous que le rétroviseur intérieur et les rétroviseurs extérieurs vous offrent une vision optimale vers l'arrière.
- en hiver, veillez à ce que les vitres du véhicule soient parfaitement dégagées en enlevant la neige et la glace qui les recouvrent. Il y a un grattoir dans chaque véhicule.
- au volant, concentrez-vous totalement sur la conduite et la route.

Le stress est un grand risque d'accident. Prévoyez donc toujours suffisamment de temps pour faire ce que vous avez à faire. Une heure de marge vous coûtera de CHF 2.80 à CHF 4.40. Si vous êtes de retour à l'emplacement avant la fin de la période réservée, vous pouvez libérer le véhicule avant terme en appuyant sur la touche «Res fin» de l'ordinateur de bord. Vous récupérez même de l'argent si vous êtes de retour plus de 30 minutes avant la fin de la période réservée.

Vous trouverez de plus amples informations sur le thème de la sécurité sur notre site Web, sous www.mobility.ch/rouler_en_toute_sécurité.

Nous vous souhaitons bonne route. En toute sécurité.

Le stress est un grand risque d'accident. Prévoyez donc suffisamment de temps pour faire ce que vous avez à faire. Une heure de marge vous coûtera de CHF 2.80 à CHF 4.40.

effectués dans les concessions de la marque automobile. Les intervalles d'entretien sont ceux spécifiés par l'importateur du véhicule.

Les réparations sont effectuées dans des garages spécialisés de la concession. Bien que nous employions des collaborateurs formés provenant du secteur automobile, nous n'effectuons nous-mêmes aucune réparation sur les moteurs, les freins ou d'autres organes essentiels pour la sécurité.

La monte pneumatique correspond aux prescriptions légales, la profondeur des sculptures des pneus étant d'au moins 3 mm l'été et de 4 mm l'hiver.

Après environ quatre ans d'utilisation au sein de Mobility, les véhicules sont remplacés par des véhicules neufs. Un quart de la flotte est ainsi remplacé chaque année.



Si vous êtes de retour à l'emplacement avant la fin de la période réservée, vous pouvez libérer le véhicule avant terme en appuyant sur la touche «Res fin»,

¹ Euro NCAP est un programme de crash-test indépendant des constructeurs centré sur la protection des passagers adultes, des piétons et des enfants assis sur la banquette arrière du véhicule ainsi que sur les dispositifs de sécurité d'un véhicule contribuant à une conduite sûre.



OFFRES SUPPLÉMENTAIRES

Apprendre à conduire dans un esprit de durabilité avec Mobility

Les jeunes d'aujourd'hui déterminent les formes de mobilité de demain. Avec Mobility, les jeunes usagers de la route n'apprennent pas seulement à conduire. Ils entrent très tôt déjà en contact avec les idées d'une mobilité combinée intelligente.

Bon à savoir

Mobility remplace la voiture individuelle et constitue, avec dix différentes catégories de véhicules, une partie de votre mobilité quotidienne. Et de même que vous utilisez Mobility comme votre propre voiture, vous devez également pouvoir l'utiliser pour apprendre à conduire. Pour entreprendre les courses d'apprentissage avec Mobility, les élèves conducteurs doivent posséder un permis de conduire valable en Suisse. En outre, la personne qui les accompagne doit disposer de son propre abonnement Mobility et satisfaire aux prescriptions de la loi sur la circulation routière.

Intéressant – quelle est la marche à suivre?

A la conclusion d'un abonnement Mobility, l'élève conducteur est informé par courrier sur les prescriptions légales s'appliquant aux élèves conducteurs et sur les conditions générales de Mobility, et invité à faire signer une lettre d'accord par les personnes dont il souhaite se faire accompagner. Ces personnes confirment ainsi qu'elles sont des clients Mobility et satisfont aux prescriptions légales. Les élèves conducteurs peuvent rouler exclusivement avec les personnes mentionnées.

Nous recommandons une réduction de responsabilité.

Nous conseillons vivement aux élèves conducteurs de souscrire une réduction de responsabilité, qui réduit la franchise en cas de sinistre de CHF 2'500.– à CHF 300.– seulement. Les majorations suivantes pour nouveaux et jeunes conducteurs ne peuvent pas être exclues:

Franchise supplémentaire pour nouveaux conducteurs (permis de conduire depuis moins de deux ans): 500.– CHF

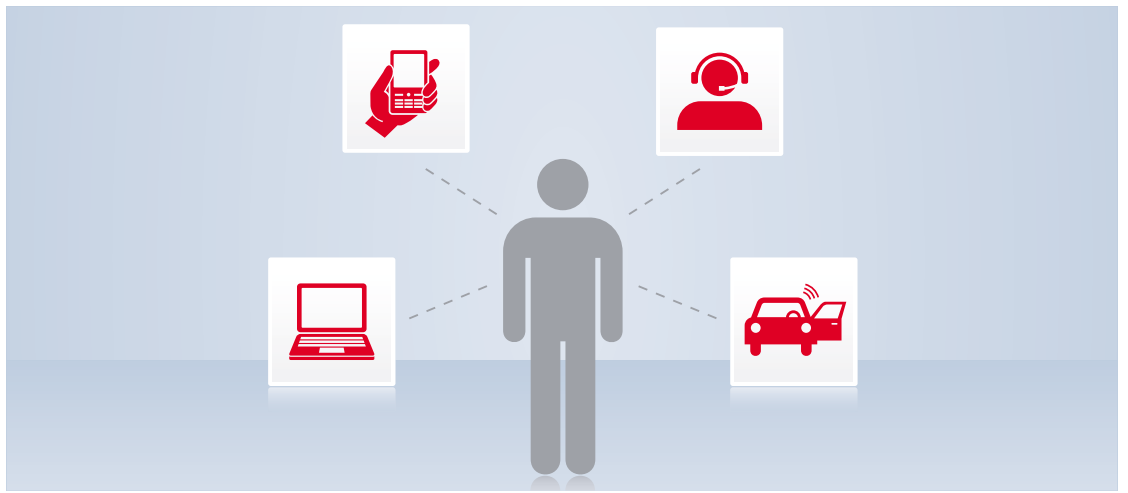
Franchise supplémentaire pour jeunes conducteurs (clients de moins de 25 ans): 1'000.– CHF

Franchise supplémentaire maximale par sinistre: 1'500.– CHF

Sans réduction de responsabilité, la franchise pour un nouveau conducteur ou jeune conducteur est de CHF 4'000.–; avec réduction de responsabilité, elle est de CHF 1'800.–. Vous trouverez les informations correspondantes dans les conditions générales de vente de Mobility Société Coopérative sur www.mobility.ch/publications.

Bonne route

Avec Mobility, les familles qui ne possèdent pas de voiture peuvent apprendre à conduire à leurs jeunes. Nous nous réjouissons de vous accompagner sur cette voie, et nous souhaitons une conduite sûre avec Mobility!



UPDATE

Vos réservations plus faciles que jamais

Avec cinq possibilités de réservation, vous avez dans chaque situation l'option appropriée pour réserver votre véhicule Mobility. Et moyennant l'un ou l'autre truc, vos réservations seront encore plus faciles.

iApp «mobility car» – avec affichage des stations-service à partir de la mi-février

L'iApp gratuite «mobility car» vous localise par GPS et vous montre les emplacements Mobility à proximité. Une fois que vous avez choisi l'emplacement, vous pouvez réserver en direct le véhicule souhaité. À partir de la mi-février 2011, vous pourrez afficher sur la carte les stations-service des alentours. Vous

À partir de la mi-février 2011, vous pourrez afficher sur la carte les stations-services des alentours. Vous saurez ainsi à tout moment où vous pouvez faire le plein.

saurez ainsi à tout moment où vous pouvez faire le plein selon les règles Fairplay.

Conseil: enregistrez une fois pour toutes sous «Paramètres» votre numéro Mobility, le code NIP et votre «emplacement de départ».

Mobile-Reservation – une solution simple et rapide en déplacement

Vous pouvez effectuer vos réservations rapidement et simplement sous m.mobility.ch à partir de votre téléphone mobile, pourvu qu'il ait accès à Internet.

Portail clientèle Mobility – tout l'univers Mobility

Le portail clientèle Mobility est la plaque tournante pour réserver des véhicules et modifier vos réservations en cours, gérer votre abonnement Mobility, consulter vos factures ou obtenir des informations sur votre propre comportement de conduite. Vous avez no-

tamment directement accès à nos partenaires Car Rental ainsi qu'à nos partenaires DENZEL Mobility CarSharing GmbH en Autriche et DB Carsharing en Allemagne.

Conseil: créez vos propres modèles pour vos réservations récurrentes dans la rubrique «Réservation». Vous pouvez par exemple enregistrer comme modèle standard la réservation de véhicule récurrente pour vos grands achats ménagers, ce qui vous permet de réserver le véhicule souhaité en trois clics.

Petite remarque: le bouton «Disponibilité» vous permet d'effectuer aussi rapidement et confortablement vos réservations sur une surface graphique. Il suffit de paramétrer l'heure souhaitée par «glisser-déposer».

Ordinateur de bord – pour vos changements de réservation dans les véhicules

L'ordinateur de bord des véhicules Mobility vous permet de prolonger, abrégier ou mettre immédiatement fin à vos réservations dans le plus grand confort. En cas d'urgence, vous pouvez également utiliser la touche téléphone et le système mains libres de l'ordinateur de bord pour entrer en contact directement et sans frais avec la Centrale de services 24h/24.

Conseil: prévoyez suffisamment de temps. De toute façon, si vous revenez à l'emplacement Mobility plus tôt que prévu, vous pouvez mettre immédiatement fin à votre réservation à l'aide de l'ordinateur de bord et faire ainsi une économie.

Centrale de services 24h/24 0848 824 812 – l'aide personnelle 24h/24

Vous désirez un conseil personnel, vous aimeriez réserver votre véhicule par téléphone, vous avez besoin d'aide sur la route? Sachez que les collaborateurs de notre Centrale de services 24h/24 sont à votre disposition 365 jours par an.

Vous payez CHF 1.75 pour une réservation ou un changement de réservation par l'intermédiaire de la Centrale de services 24h/24; en revanche, les canaux de réservation électroniques sont gratuits.

Suppression de l'SRA (système de réservation automatique via clavier du téléphone)

L'emploi de nouvelles technologies nous offre de nouvelles possibilités mais nous contraint aussi de remettre en question certaines technologies devenues obsolètes. Aujourd'hui, la maintenance et l'assistance ne sont plus assurées pour le système SRA, vieux de 13 ans. L'évaluation d'un système alternatif a montré que les coûts d'un nouveau développement sont beaucoup trop élevés par rapport à l'utilisation qui est faite du système aujourd'hui. Actuellement, seuls 2.4% de tous les mouvements de réservation sont effectués via l'SRA et la tendance est à la baisse de surcroît. Mobility abandonnera donc l'SRA le 31 mai 2011. Les possibilités de réservation mentionnées à droite vous offrent néanmoins des solutions attrayantes.



OFFRE

Mobility est le bon choix à tous égards

Avec Mobility, vous n'avez pas seulement fait le choix de la sécurité et de l'écologie. Vous avez opté en outre pour une forme de mobilité moins onéreuse. La comparaison de prix entre le car sharing et la possession d'un propre véhicule le confirme.

Le car sharing partage les ressources et ménage le portefeuille

Vous connaissez les avantages de la formule Mobility Carsharing et vous appréciez le traitement administratif transparent, la flexibilité dans la réservation des véhicules et le fait qu'en tant de car sharer actif, vous faites quelque chose de positif pour l'environnement. La Suisse compte environ 4 millions de voitures privées immatriculées parcourant chaque année 75'219 millions de kilomètres². Des chiffres impressionnants. Et ils deviennent encore plus intéressants lorsque l'on fait la moyenne. On constate en effet que chaque véhicule parcourt environ 18'800 kilomètres par an. Si nous nous basons sur une vitesse moyenne de 60 km/h, on s'aperçoit qu'une voiture est en mouvement 13 jours par an; elle est donc à proprement parler «automobile» à peine une heure par jour. Alors qu'en tant que client Mobility, vous ne payez que les coûts effectifs, le propriétaire d'un véhicule privé en supporte les charges 24 h sur 24.

Si l'on fait le total des frais, on se rend très vite compte que ce dernier paie beaucoup d'argent pour un temps de conduite finalement très réduit. Nous avons fait le calcul et montrons au moyen d'un exemple moyen comment on fait des économies grâce à la mobilité combinée (75% en transports publics, 25% en car sharing): pour un kilométrage annuel de 10'000 km avec une voiture compacte de la catégorie Economy, vous économisez CHF 4'300.-.

Parlez-en autour de vous

En tant que client Mobility, vous conduisez donc également malin d'un point de vue financier: avec notre outil de comparaison des coûts, vous pouvez calculer comment vous mais aussi vos amis ou connaissances pouvez

Avec l'outil de comparaison des coûts, on peut calculer comment faire des économies en combinant les car sharing avec les transports publics.

faire des économies en combinant le car sharing avec les transports publics. Vous trouverez de plus amples informations à ce propos sous www.mobility.ch/couts.

Si vous parvenez à convaincre une personne d'utiliser Mobility, vous en tirerez vous aussi avantage: nous vous offrons un crédit de circulation de CHF 25.-. Plus d'informations à ce propos sous www.mobility.ch/offres_en_plus/recommandez-nous.

Gardez l'esprit clair dans la jungle de la mobilité

Les offres de mobilité sont extrêmement nombreuses; alors, comment s'y retrouver face à un tel éventail de possibilités? C'est là qu'intervient l'Online-Check du projet «Saisir la mobilité Suisse». Vous venez de déménager? Vous avez un autre chemin à parcourir pour vous rendre au travail suite à un changement d'emploi? Le projet «Saisir la mobilité Suisse» vous guide de manière individuelle dans la jungle de la mobilité et vous offre qui plus est une analyse du coût de mobilité total de votre ménage. Vous trouverez l'Online-Check sur www.mobility.ch/offres_en_plus/analyse_de_mobilite.

² Office fédérale de la statistique, Neuchâtel

Promotion Avis

La location de voitures et le car sharing se complètent idéalement. La location est le choix le plus adéquat et le plus économique pour les locations de longue durée, pour les vacances par exemple. Avec nos partenaires location Avis et Hertz, vous profitez de conditions spéciales; ce sera encore le cas ce printemps. Une fois encore, notre partenaire location Avis a concocté une promotion très intéressante pour les clients Mobility. Du 26 avril à fin juin 2011, vous profiterez de rabais supérieurs pour vos locations en Suisse et même de pour cent supplémentaires en cas de réservation en ligne. Les détails suivront fin mars sous www.mobility.ch/promotions.

Partenariat avec l'Université de Saint-Gall

Nous avons un nouveau partenaire: l'Université de Saint-Gall, dont les étudiants et les collaborateurs ont désormais accès à l'offre Mobility à des conditions préférentielles.

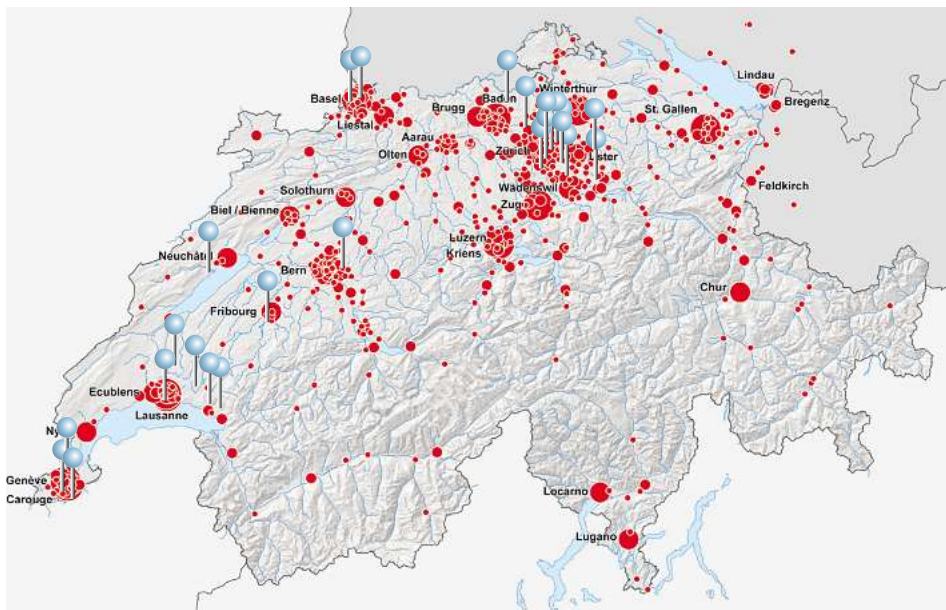
Agenda Mobility: Assemblée des délégués 2011

L'assemblée des délégués de Mobility Société Coopérative aura lieu le 21 mai 2011 à Bienne.

Economisez - aussi du papier

Comme c'est pratique – faites-vous envoyer simplement par e-mail votre facture ou le Mobility-Journal en fichier pdf. Vous pouvez le notifier dans le portail clientèle > Profil > E-Services et votre boîte aux lettres sera libérée d'une nouvelle charge. L'environnement et nous vous en remercions!

Nouveaux emplacements



Les emplacements suivants ont été créés de novembre 2010 à janvier 2011:

4017	Basel	Elsässerstrasse
3944	Basel	Gärtnerstrasse
3997	Blonay	Gare
4018	Carouge	P+R Etoile
3823	Corcelles	Gare Corcelles-Peseux
3996	Dietikon	Limmatfeld
4068	Ehrendingen	Niedermatt
4062	Fenil-sur-Corsier	Merck Serono
4075	Fribourg	Beaumont
4006	Grand-Saconnex	Quartier du Pommier
4001	Lausanne	Placette du Nord
4070	Lausanne	Roseneck
4074	Ostermundigen	Forelstrasse
4072	Rapperswil-Jona	Bahnhof Kempraten
4012	Savigny	Parking du centre
4014	Uster	Haberweidstrasse
3998	Veyrier	Parking de l'Uche
3947	Zürich	Seebach / Katzenbachstrasse
4003	Zürich	Birchstrasse / Wehntalerstrasse
4009	Zürich	Enge / Brandschenkestrasse
4010	Zürich	Hegibachplatz / Minervastrasse
4007	Zürich	Oerlikon Bahnhof / Pestalozzi-Bibliothek
4066	Zürich	Oerlikon / Salvadorstrasse
4021	Zürich	Rigiplatz / Rigistrasse

IMPRESSUM

Rédaction

Mobility Société Coopérative
Gütschstrasse 2
Case postale, 6000 Lucerne 7

info@mobility.ch
www.mobility.ch

Traduction

Apostroph SA, Luzern

Correction

typo viva, Ebikon

Photos/illustrations

Alfons Gut, Mobility Société Coopérative, Binkert Druck, nextage, Nique Nager

Impression

Binkert Druck, Laufenburg

Papier

Balance Pure, 100 % Recyclage, FSC

Tirage

56'000 ex. allemands
12'000 ex. français