

# my

## JOURNAL

MOBILITY-JOURNAL 02/2011



mobility  
car sharing



**Viviana Buchmann**  
Directrice  
Mobility Société Coopérative

---

## EDITORIAL

### **Chères et chers sociétaires, chères clientes et chers clients,**

La tendance ascendante se confirme. Mobility a réussi à poursuivre sa stratégie résolue de croissance et 6'000 nouveaux clients sont venus nous rejoindre l'année passée. Avec une part de marché de 17.8% du segment du car sharing et du Car Rental, Mobility a amélioré sa part. Le car sharing est désormais bien établi en Suisse en tant que mode de déplacement quotidien, ce qu'illustre l'importante couverture du territoire par le réseau. 62% des Suisses ont au moins un emplacement Mobility à disposition dans leur commune de résidence. Dans la ville de Zurich, la distance moyenne entre le domicile de quelqu'un et l'emplacement Mobility le plus proche est de 250 mètres (pour plus de précisions, voir pages 3 et 4). Le taux de notoriété élevé est également un indice de la pénétration du marché par Mobility car sharing. Plus de 90% des citoyens suisses connaissent la marque Mobility. Par ailleurs, l'attribution d'une note de 5.1 sur 6 atteste du haut niveau de fiabilité que l'on reconnaît à l'entreprise (étude de notoriété et d'image réalisée en 2010 par l'Institut d'études de marché GfK).

Nous avons également progressé en termes de performance écologique et d'impact sur l'environnement. En faisant appel à Mobility car sharing, vous avez contribué toutes et tous à alléger le trafic routier de presque 20'000 voitures et permis d'économiser 16'000 tonnes de CO<sub>2</sub>, soit une quantité équivalant au transport en avion de 12'400 passagers entre Zurich et New York.

Je vous remercie de votre confiance et, surtout, de nous faire part de vos avis, qu'ils soient positifs ou critiques, sachant qu'il est indispensable que nous les connaissions pour pouvoir nous améliorer et innover. Ainsi, par exemple, une enquête menée auprès de nos clients nous a révélé que beaucoup d'utilisateurs de Mobility souhaitaient qu'il y ait moins de catégories de véhicules et moins de modèles différents. Nous en avons tenu compte, notamment en supprimant la catégorie Compact; vous trouverez plus amples informations à ce propos en page 6.

En 2011 aussi, toute l'équipe de Mobility s'engage avec force et détermination pour notre solution de mobilité intelligente. Vous pouvez compter sur nous.

Je vous souhaite un bel été et, bien sûr, bonne route à tous!

Cordialement,

Viviana Buchmann



ACTUEL

## Une réussite durable: la success story continue

A la fin 2010, 96'800 personnes couvraient déjà une partie de leurs besoins quotidiens de déplacement en faisant appel à Mobility car sharing, ce qui représente 6'000 clients de plus que l'année précédente. Le cap des 100'000 est donc en vue! Au-delà de cette évolution positive du nombre de clients, Mobility affiche d'excellents résultats pour l'année 2010. Ce succès est le vôtre et nous vous en remercions. Voici quelques faits et chiffres qui l'illustrent de manière impressionnante.

### Reporting conforme aux standards internationaux

Le rapport d'activité et de durabilité de Mobility Société Coopérative a été établi conformément aux lignes directrices GRI (Global Reporting Initiative), un référentiel international qui permet d'évaluer l'avancement des

---

**La Centrale de services 24h/24 a traité 518'000 appels téléphoniques. Le temps d'attente moyen s'est élevé à 37 secondes.**

---

programmes de développement durable des entreprises. Ce rapport présente les performances de Mobility selon les trois axes du développement durable. Notre efficacité économique, d'abord, est attestée par la progression du nombre de nos clients et par le développement continu de notre offre. En matière sociale ensuite, de nouveaux emplois ont été créés tandis que le taux de fluctuation du personnel restait bas. Enfin, nous avons maintenu le haut niveau de satisfaction de nos clients et accentué l'impact du car sharing sur la réduction du trafic, ce qui est autant de gagné pour l'environnement.

### Au service du client

La croissance de la clientèle et l'utilisation des nouveaux moyens de télécommunication mettent chaque jour Mobility à l'épreuve. Les chiffres sont éloquentes:

- En 2010, Mobility a reçu 58'000 e-mails et messages de feedback sur le portail clientèle. En raison de ce déluge de courrier, il est arrivé quelquefois que nos délais de réponse ne soient pas satisfaisants. L'augmentation des effectifs et l'optimisation des processus nous ont permis de rattraper notre retard.
- La Centrale de services 24h/24 a traité 518'000 appels téléphoniques (dont quelque 39'000 en provenance d'Autriche). Le temps d'attente moyen s'est élevé à 37 secondes.

A propos: connaissez-vous la rubrique FAQ de notre site Web? N'hésitez pas à y jeter un coup d'œil: [www.mobility.ch/faq\\_fr](http://www.mobility.ch/faq_fr).

### Mobility est tout près de vous

En 2010, Mobility a poursuivi l'extension de ses implantations.



- Mobility est maintenant présente dans 460 localités, sur tout le territoire suisse.
- A l'heure actuelle, 62% des habitants en Suisse disposent d'au moins un emplacement Mobility dans leur commune.
- 40% de tous les véhicules Mobility se trouvent près d'une gare et permettent ainsi de prolonger l'offre des transports publics par la formule du car sharing.
- A Zurich, la ville où l'offre de car sharing est la plus dense du monde, la distance moyenne entre le domicile de quelqu'un et l'emplacement Mobility le plus proche est de 250 mètres.

#### Davantage de réservations, davantage de trajets

- Au cours de l'exercice sous revue, 1'899'000 réservations – un chiffre incroyablement

### Près de 20'000 voitures de moins ont circulé sur les routes suisses grâce à Mobility, ce qui correspond à la totalité des véhicules immatriculés dans le canton d'Uri.

élevé – ont été effectuées, dont 1'755'000 via les canaux électroniques, ce qui correspond à un taux d'e-business de 92.4%.

- En 2010, les voitures de Mobility ont effectué un total de 1'163'000 trajets, soit 3'100 par jour.

#### Une longueur d'avance au plan écologique

- Si Mobility n'existait pas, un cinquième de ses clients achèteraient au moins une voi-

ture. C'est ce qu'a révélé une étude réalisée par l'Office fédéral de l'énergie en 2006. En extrapolant au nombre de clients actuel, près de 20'000 voitures de moins ont circulé sur les routes suisses en 2010 grâce à Mobility, ce qui correspond à la totalité des véhicules immatriculés dans le canton d'Uri<sup>2</sup>.

- En utilisant activement Mobility, vous contribuez personnellement à diminuer les rejets de CO<sub>2</sub> de jusqu'à 290 kilogrammes par an. Au total, la réduction a été de 16'000 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2010 ou, pour prendre une image parlante, la quantité de CO<sub>2</sub> émise pour transporter 12'400 personnes en avion de Zurich à New York.
- En ce qui concerne les émissions de CO<sub>2</sub> des voitures neuves, Mobility a dépassé dès 2010 l'objectif fixé par le Parlement suisse pour l'année 2015 (voir le graphique).

#### Un très bon exercice 2010

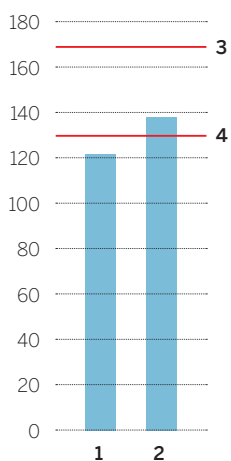
L'exercice du Groupe Mobility a aussi été marqué par le succès sur le plan financier: le chiffre d'affaires consolidé est passé à 67.6 millions de CHF, soit un plus de 7.3%, le bénéfice annuel a même progressé de 18.6% pour atteindre 1.6 million de CHF. A la fin de l'année, Mobility avait un effectif de 186 collaborateurs.

Vous souhaitez des informations plus approfondies? A compter du 23 mai 2011, vous pourrez consulter en ligne notre rapport d'activité et de durabilité ou le télécharger: [www.mobility.ch/publications/rapports\\_activite](http://www.mobility.ch/publications/rapports_activite).

### Mobility en chiffres

	2010	2009	variation	
			absolue	en %
Clients	96'800	90'800	6'000	+6.6
Sociétaires	43'800	40'700	3'100	+7.6
Part de sociétaires	45.2%	44.8%	0.4%	-
Véhicules	2'500	2'300	200	+8.7
Emplacements	1'250	1'150	100	+8.7
Localités	460	450	10	+2.2

Emissions de CO<sub>2</sub> (g/km) des voitures de tourisme



1 Moyenne des voitures neuves achetées par Mobility en 2010: 121

2 Moyenne de l'ensemble de la flotte de Mobility: 139

3 Moyenne des voitures neuves suisses en 2009<sup>1</sup>: 167

4 Objectif de la Suisse et de l'Union européenne à l'horizon 2015 pour voitures neuves: 130

<sup>1</sup> AIS: Association des importateurs suisses d'automobiles. Les données de l' AIS se réfèrent à l'année précédente. Les chiffres de l'année 2010 seront publiés en mai 2011.

<sup>2</sup> Office fédéral des routes ASTRA 2009/2010.



#### OFFRES SUPPLÉMENTAIRES

## Cumulez des superpoints Coop et échangez-les contre des primes Mobility!

Collectionneurs de points et chasseurs de primes, à vous de jouer! Coop, qui encourage le car sharing et la mobilité durable, propose dorénavant des primes Mobility. En cumulant les superpoints de manière assidue, vous pourrez bientôt aller faire vos achats chez Coop à bord d'une voiture réglée avec votre prime Mobility!

A compter du 1<sup>er</sup> mai 2011, les détenteurs d'une Supercard Coop pourront échanger leurs points contre des crédits de circulation Mobility à faire valoir lors de leurs prochaines réservations, à raison de 5'000 superpoints pour un crédit de circulation de CHF 50.-. De plus, moyennant 7'000 superpoints, les clients potentiels de Mobility pourront disposer d'un abonnement d'essai d'une valeur de CHF 70.- et bénéficier à titre exceptionnel d'un crédit de circulation Mobility d'une valeur de CHF 30.-.

Vous ne collectionnez pas encore les superpoints Coop? Voici la marche à suivre pour vous procurer une Supercard Coop et cumuler des superpoints en toute simplicité afin de recevoir une prime Mobility.

1. Commandez votre Supercard Coop sur le site [www.supercard.ch](http://www.supercard.ch).
2. Cumulez des superpoints à chacun de vos achats pour les convertir en prime Mobility.
3. Une fois que vous aurez collecté les 5'000 ou 7'000 superpoints nécessaires, vous pourrez commander les crédits de circulation Mobility ou l'abonnement d'essai sur le site [www.supercard.ch](http://www.supercard.ch).
4. Après avoir passé votre commande, vous recevrez une confirmation de Coop par e-mail.

## En route avec de puissants partenaires

Les jeunes sont des leaders d'opinion qui ont un pouvoir d'influence sur les formes de mobilité futures. Ils doivent se déplacer beaucoup, mais ne disposent que d'un budget limité. Soucieux de leur proposer un mode de déplacement intelligent, nous nous sommes engagés dans des coopérations avec de nombreuses universités et écoles supérieures suisses. Les étudiants fréquentant ces établissements partenaires bénéficient de conditions privilégiées pour leur abonnement Mobility.

Au printemps 2011, nous sommes heureux d'accueillir les partenaires suivants:

- Universität St. Gallen
- Université de Fribourg/Universität Freiburg

Vous avez des enfants, des connaissances ou des collègues qui font des études dans une haute école ou une université suisse et pourraient être intéressés? Parlez-en avec eux. Il se pourrait que le récit de votre expérience personnelle avec Mobility soit déterminant pour les inciter à s'informer sur les avantages de l'offre de car sharing. Pour connaître les établissements auxquels Mobility est liée par un partenariat, voir: [www.mobility.ch/cooperations/universites](http://www.mobility.ch/cooperations/universites).



ACTUEL

## L'actualité de la flotte Mobility

La flotte de véhicules de Mobility évolue sans cesse et les nouveautés se succèdent. Voici donc quelques informations sur les changements à venir et les dernières avancées dans ce domaine – en particulier le franchissement d'une nouvelle étape en matière d'électromobilité.

### Ensemble vers l'électromobilité combinée

L'accord de coopération stratégique entre m-way, les CFF et Mobility qui a été annoncé en mars 2011 vise à étendre aux véhicules électriques le principe de la mobilité combinée, à savoir effectuer les longs parcours en train et les courts trajets qui les précèdent ou les suivent à bord d'une voiture de Mobility. Cette coopération est renforcée par Siemens Suisse en tant que partenaire infrastructures. Objectif: rendre l'électromobilité accessible à tout le monde, en toute simplicité. Dès cette année, il est prévu d'élargir la flotte de Mobility à des véhicules électriques de m-way. Ces derniers, une vingtaine au départ, seront stationnés en zone urbaine, principalement près des gares CFF. Le moment venu, notre newsletter et le Mobility-Journal vous fourniront toutes précisions utiles quant à la date de lancement et aux détails de cette offre.

### Nouveauté: la Jazz Hybrid de Honda

La catégorie Economy s'agrandit. A compter de la mi-mai, 35 Jazz Hybrid de Honda viendront s'ajouter à la flotte de Mobility. Pourquoi? Jugez par vous-même tant les chiffres sont éloquentes: par rapport à la Honda Jazz 1.4i que vous utilisez déjà, la version hybride de la voiture permet d'économiser 1.1 litre de plus aux 100 kilomètres, c'est-à-dire qu'elle consomme tout juste 4.5 litres sur cette distance. Les rejets de CO<sub>2</sub>, particulièrement faibles, se situent autour de 104 g/km alors qu'ils s'élèvent encore à 130g/km pour la version essence. L'énergieEtiquette atteste du classement dans la catégorie A, la meilleure. En matière de sécurité, nous nous basons sur les standards et les crash tests d'Euro NCAP.

La nouvelle Honda Jazz Hybrid a obtenu la note maximale de 5 étoiles à ce classement.

### Le printemps et son cortège d'avancées

Catégorie Combi: sur les emplacements où se trouvent plusieurs véhicules de catégorie Combi, une voiture à boîte de vitesses automatique est à votre disposition depuis la mi-mars à côté des voitures à boîte manuelle.

Catégorie Transport: sachant que vous souhaitez davantage de véhicules utilitaires, nous avons répondu présent en ajoutant onze véhicules supplémentaires dans cette catégorie à la fin mars 2011.

Développement de l'offre au Tessin: au seuil de la période estivale, nous avons fait passer de 27 à 54 le nombre de véhicules proposés au Tessin. Plus rien ne s'oppose donc à ce que vous fassiez de belles excursions dans le canton du soleil. Nous vous conseillons néanmoins de faire votre réservation suffisamment tôt.

### Point trop n'en faut: suppression de la catégorie Compact

Les Mazda 3 de la catégorie Compact ont maintenant près de quatre années de service en car sharing et leur tour est donc venu d'être remplacées. Sachant que nos clients souhaitent une simplification de l'offre et une réduction du nombre de catégories, nous avons décidé de supprimer la catégorie Compact, d'autant qu'il était devenu difficile de faire la différence entre cette catégorie et la catégorie Economy au tarif plus avantageux. Les véhicules de remplacement seront choisis en fonction du lieu et de la répartition de l'offre aux alentours. Nous aimerions en effet garantir qu'il y a partout une sélection de véhicules optimale, adaptée le mieux possible à chaque emplacement. Les 120 Mazda 3 seront remplacées à moitié par des véhicules de la catégorie Budget et à moitié par des véhicules des catégories Combi, Economy et Micro. Les premières voitures, autrement dit les plus anciennes, ont déjà été remplacées courant février. La majeure partie sera mise hors service à la mi-mai. D'ici à la fin de l'année, aucune voiture ne sera plus disponible dans la catégorie Compact.

### Cours Eco-Drive et sécurité

Ensemble, Mobility et Test & Training tcs aimeraient vous montrer combien il est simple d'apprendre à conduire de manière sûre, économique et détendue. Profitez des conditions spéciales proposées pour deux cours distincts d'une demi-journée, le cours Eco-Drive et le cours compact. Ces deux cours sont proposés en cinq lieux différents.

### Eco-Drive sur un véhicule mis à disposition

Eco-Drive est un mode de conduite plus sûr, plus économique et plus écologique qui vous permet aussi d'être plus détendu au volant. En appliquant systématiquement les consignes Eco-Drive, il est possible d'économiser 10% de carburant.

### Cours compact

Le cours compact a pour objectif de vous aider à évaluer vos propres limites de façon réaliste, à mieux appréhender chaque situation et le comportement de votre véhicule, ainsi que d'améliorer votre façon de conduire en général.

Pour en savoir plus sur le contenu des cours, les coûts et les lieux d'organisation, voir [www.mobility.ch/rouler\\_en\\_toute\\_securite/eco-drive](http://www.mobility.ch/rouler_en_toute_securite/eco-drive).



OFFRE

## L'hôpital cantonal de Saint-Gall a opté pour le Business car sharing, une formule flexible, économique et durable

Mobility Business car sharing constate avec plaisir que les entreprises sont de plus en plus nombreuses à considérer la voiture partagée comme une solution intelligente qui s'intègre parfaitement dans leur démarche de gestion durable. Ainsi, plus de 3'400 entreprises, institutions et associations, dont «l'Unternehmen Kantonsspital St. Gallen», bénéficient désormais en Suisse d'offres sur mesure pour leurs déplacements professionnels. Il faut dire que les tarifs «tout compris» attractifs et les gains de temps possibles en combinant transports publics et voiture sont des arguments qui parlent en faveur du car sharing dès lors qu'une entreprise veut améliorer sa productivité.

Cela fait déjà plusieurs années que «l'Unternehmen Kantonsspital St. Gallen», qui regroupe l'hôpital cantonal de Saint-Gall et les hôpitaux de Rorschach et de Flawil, a découvert les avantages de la formule. L'hôpital cantonal de Saint-Gall est l'hôpital central de la Suisse orientale. Il dispose de quelque 900 lits dans les différentes disciplines médicales et a un effectif de plus de 4'000 personnes pour assurer le fonctionnement de l'établissement 24 heures sur 24 et l'accès aux soins médicaux de la population des régions concernées. La mobilité étant un facteur essentiel pour cette entreprise, elle doit être garantie de manière absolument fiable.

Marcel Heuberger, responsable Gestion hospitalière & Sites, nous dit pourquoi.

### Monsieur Heuberger, quels sont à vos yeux les avantages du Business car sharing de Mobility pour l'hôpital cantonal de Saint-Gall et pour ses collaborateurs?

Etant donné que nous travaillons sur les trois sites de Saint-Gall, Rorschach et Flawil, nous sommes amenés à intervenir et à participer à des réunions en différents endroits. Comme les hôpitaux ne disposent que d'un nombre limité de places de parc, la mobilité combinée est la formule la plus rapide pour se rendre à destination. Nos collaborateurs empruntent évidemment les transports publics le plus souvent possible, mais ils ont aussi la possibilité de recourir à l'offre de car sharing de Mobility s'ils ont besoin d'aller dans les autres hôpitaux en cas d'urgence ou pour une courte durée.

Depuis que nous avons opté pour Mobility en 2007, nous avons intensifié notre collaboration et largement profité de la palette des prestations proposées.

### Le développement durable joue-t-il un rôle important pour l'hôpital de Saint-Gall?

Oui. Ainsi, par exemple, une partie de l'électricité que nous consommons est d'origine hydraulique. Au-delà, nous nous intéressons à un branchement sur le réseau de chauffage à distance / la centrale géothermique de la ville de Saint-Gall. Par ailleurs, nos bâtiments neufs sont construits conformément au standard Minergie. Et pour ce qui est de la mobilité, le car sharing est un parfait exemple de démarche durable. A intervalles réguliers, nous évaluons en interne l'élargissement de l'offre et les avantages de Mobility – ce qui nous permet d'inciter d'autres collaborateurs à choisir le car sharing. Prochainement, des véhicules de Mobility seront également disponibles aux hôpitaux de Rorschach et de Flawil.

#### Pour de plus amples informations:

Christian Barth, responsable Ventes Business car sharing (téléphone 041 248 21 34), et son équipe se tiennent à votre entière disposition pour vous fournir des conseils précis et individualisés.  
[www.mobility.ch/business\\_fr](http://www.mobility.ch/business_fr)



### Profitez de notre offre spéciale Eté

Avis aux randonneurs, aux nageurs, aux amoureux du grand air et à tous ceux qui n'en peuvent plus d'attendre les vacances. Au seuil de l'été, Mobility vous propose une offre particulièrement attractive: réservez un véhicule pendant la période du 11 juillet au 12 août pour au moins trois jours consécutifs et bénéficiez du tarif de la catégorie immédiatement inférieure. Un bon moyen d'alléger votre budget loisirs!

Ce qu'il faut savoir:

- Les réservations doivent être effectuées par l'intermédiaire de notre Centrale de service 24 h/24 au 0848 824 812 car le changement de catégorie doit être saisi manuellement.
- Le véhicule doit être réservé pour une durée minimale de 72 heures (3 jours) consécutives.
- La période de réservation doit se situer intégralement entre le 11 juillet et le 12 août 2011.
- Important: cette offre ne s'applique pas à la catégorie Budget dont le tarif est de toute façon le plus avantageux.

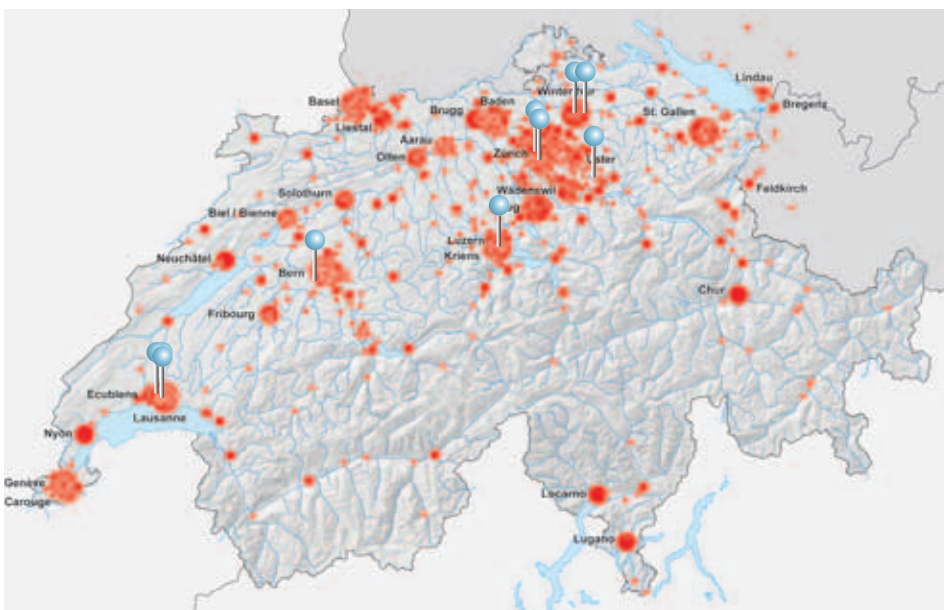
### Promotion Car Rental

D'avril à juin 2011, Avis propose à nouveau des tarifs particulièrement intéressants en Suisse. Un exemple: économisez plus de 120 CHF.- par semaine sur la location d'une élégante BMW Série 1! Et bénéficiez d'un rabais supplémentaire de 10% en effectuant la réservation en ligne. [www.mobility.ch/promotions/avis](http://www.mobility.ch/promotions/avis)

### Moins de papier et de frais de port

Nous pouvons vous adresser votre facture et le Mobility-Journal en format PDF par e-mail. Si vous voulez opter pour cette formule, rendez-vous sur le portail clientèle de réservation en ligne, rubriques Profil, e-services, le changement ne vous prendra qu'une minute. Le recouvrement direct par une banque (procédure LSV) ou la poste (Débit Direct/DD) est un mode de paiement encore plus pratique puisque le montant de la facture est prélevé automatiquement sur votre compte bancaire ou postal. Vous trouverez des informations à ce propos sur le portail clientèle (Réservation à Profil à Mode de paiement).

### Nouveaux emplacements



Les emplacements suivants ont été créés de février à avril 2011:

4073	Bern	Bümpliz / Bahnhofweg
4096	Lausanne	Avelines
4071	Lausanne	Caroline
4112	Luzern	Werftstrasse
4105	Prilly	Malley Lumières
4087	Wetzikon / (ZH)	Oberwetzikon
4069	Winterthur	Museumstrasse
4083	Winterthur	Theater / Sträulistrasse
4092	Zürich	Sonneggstrasse
3018	Zürich	Wipkingen / Leutholdstrasse

### IMPRESSUM

#### Rédaction

Mobility Société Coopérative  
Gütschstrasse 2  
Case postale, 6000 Lucerne 7

[info@mobility.ch](mailto:info@mobility.ch)  
[www.mobility.ch](http://www.mobility.ch)

#### Traduction

Apostroph SA, Luzern

#### Correction

typo viva, Ebikon

#### Photos/illustrations

Alfons Gut, Kurt Ritschard,  
Mobility Société Coopérative

#### Impression

Binkert Druck SA, Laufenburg

#### Papier

Balance Pure, 100% papier recyclé,  
FSC

#### Tirage

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