



Rapport de la fin de la saison 2023 de Bird Canada et de la Ville d'Ottawa

1. Profils des usagers (âge et genre)

En raison des lois nationales et internationales et des exigences relatives à la protection des données, les entreprises de trottinettes électriques ne recueillent que l'information nécessaire pour offrir leurs services aux usagers. Il n'empêche que nous pouvons fournir les données générales ci-après, extraites d'un sondage mené par Bird Canada auprès des usagers de l'ensemble du pays entre le 2 et le 7 novembre 2023.

- **Genres** : 34 % sont des femmes, 64 % sont des hommes, 1 % est non-binaire et 1 % préfère ne pas répondre. (Sondage 2023 de Bird Canada)
- **Âge** : Répartition des usagers canadiens d'après l'âge (sondage 2023 de Bird Canada)

Groupes d'âge	Pourcentage des usagers
16-19 ans	10,1 %
20-29 ans	32,5 %
30-39 ans	29,2 %
40-54 ans	22,9 %
55 et plus	5,3 %

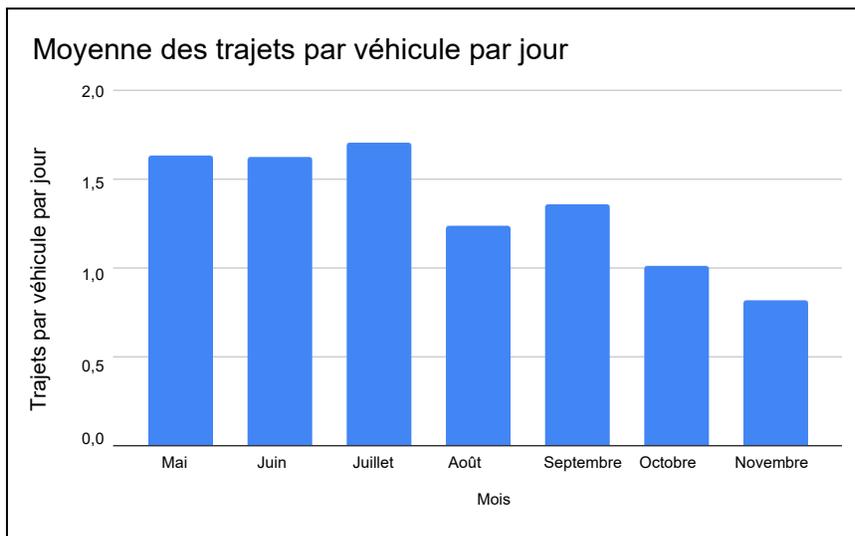
2. 2. Données sur la disponibilité, l'utilisation, la fréquence d'utilisation, la durée du stationnement et la recharge, selon le lieu (dont certains quartiers et les secteurs non loin des stations de transport en commun)

Ville	Trajets par jour de déploiement des véhicules	Moyenne des véhicules déployés chaque jour
Ottawa	1,33	323

Durée du rapport : du 1^{er} mai au 31 octobre 2023

Mois	Moyenne des véhicules déployés chaque jour
Mai	133
Juin	332
Juillet	364

Mois	Moyenne des véhicules déployés chaque jour
Août	437
Septembre	435
Octobre	346
Novembre	87

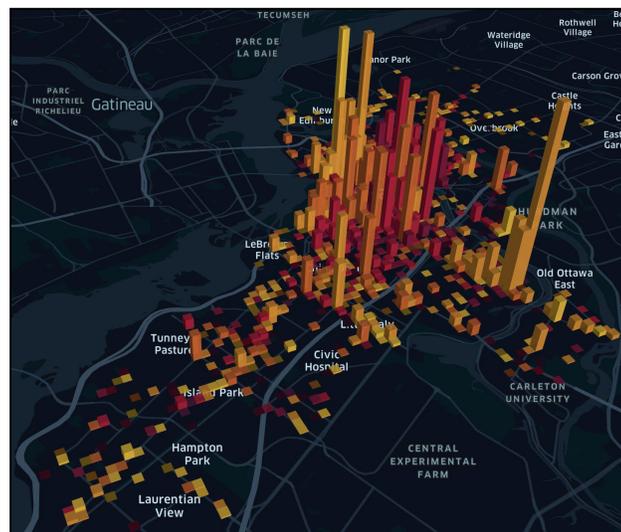


3. Points d'origine et de destination des trajets par tronçon de rue ou par zone (à préciser par la Ville)

Veillez consulter les données et les graphiques reproduits ci-après.

Points de départ des trajets

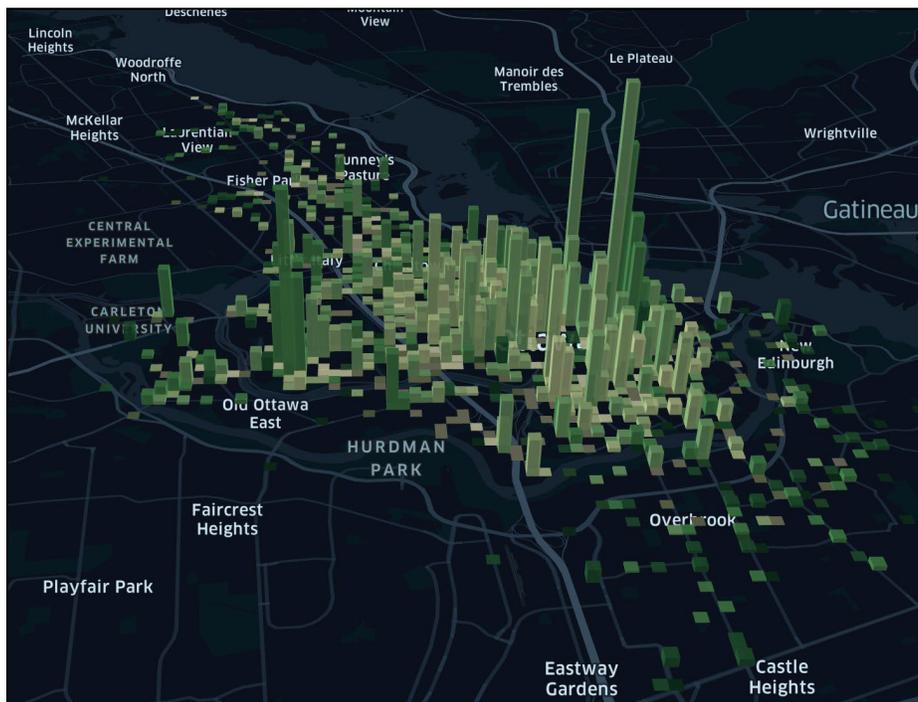
- La grande majorité des résidents d'Ottawa commencent leurs trajets : 1) au marché By; 2) dans le parc Lansdowne; 3) sur la rue Elgin; 4) dans le centre-ville (à l'intersection de la rue Bank et de la rue Somerset); et 5) à l'Université d'Ottawa.
- Comparativement à 2022, les trajets sont mieux répartis dans les quartiers de la rue Bank et de la rue Elgin.

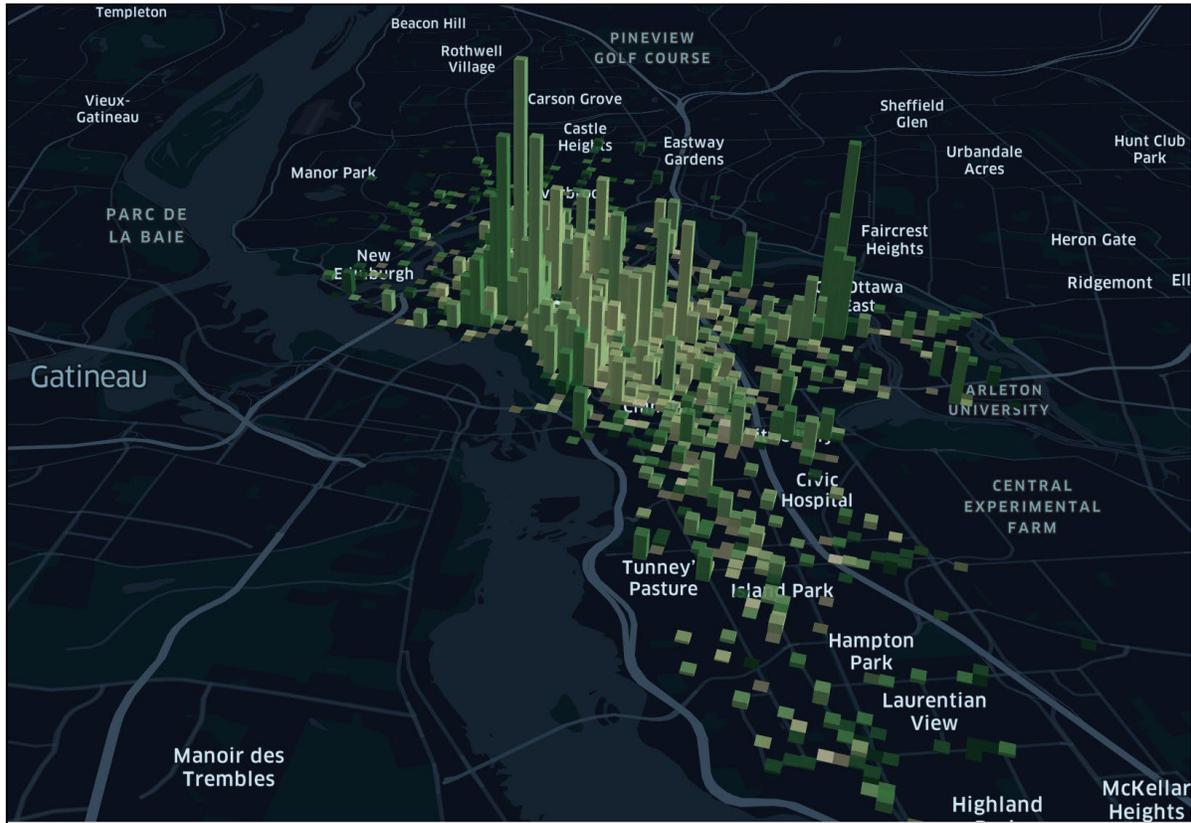




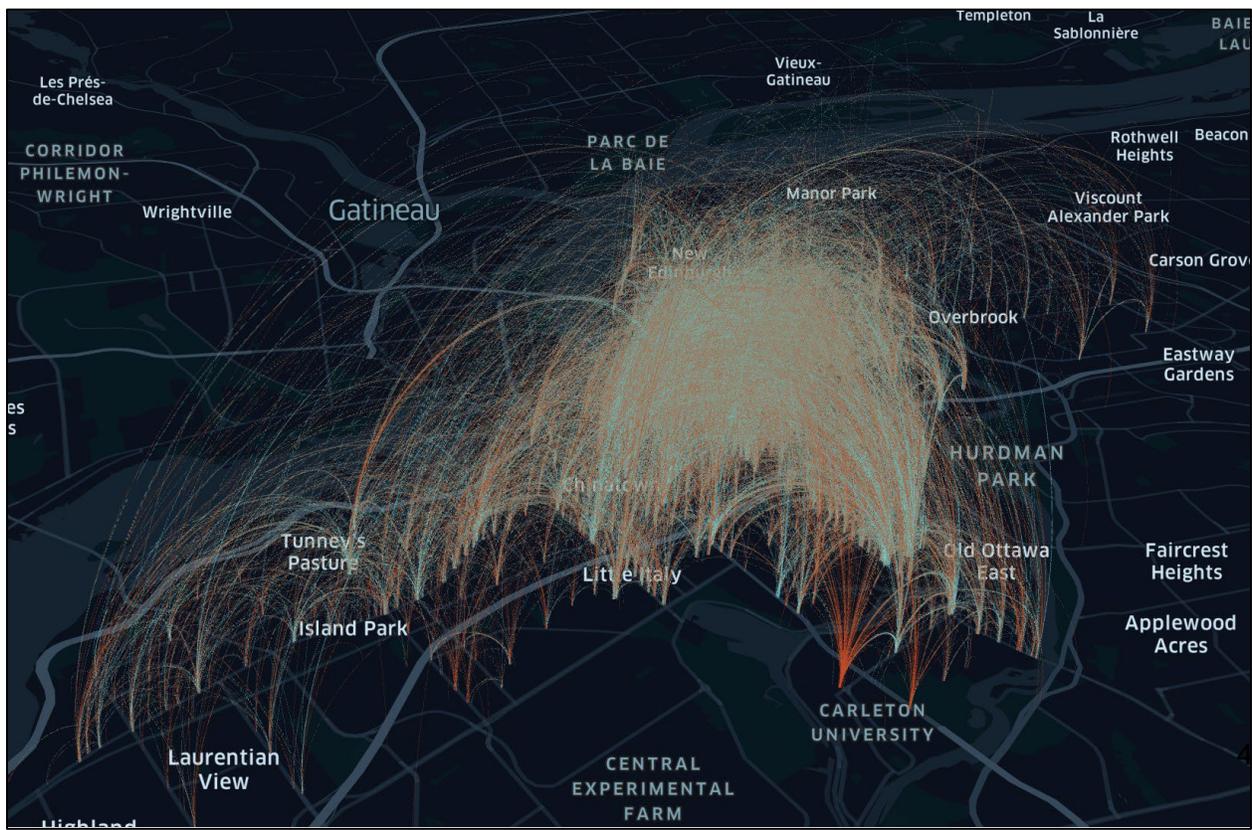
Points de destination des trajets

- La grande majorité des résidents d'Ottawa ont terminé leurs trajets : 1) au marché By; 2) dans le parc Lansdowne; 3) au centre-ville (à l'intersection de la rue Bank et de la rue Somerset); et 4) sur la rue Elgin.





Vue à vol d'oiseau des points de départ et de destination des trajets. Les points de départ sont indiqués en bleu et les points de destination, en rouge. De nombreux trajets commencent et se terminent au marché By; ils sont toutefois entamés un peu partout dans la zone opérationnelle.



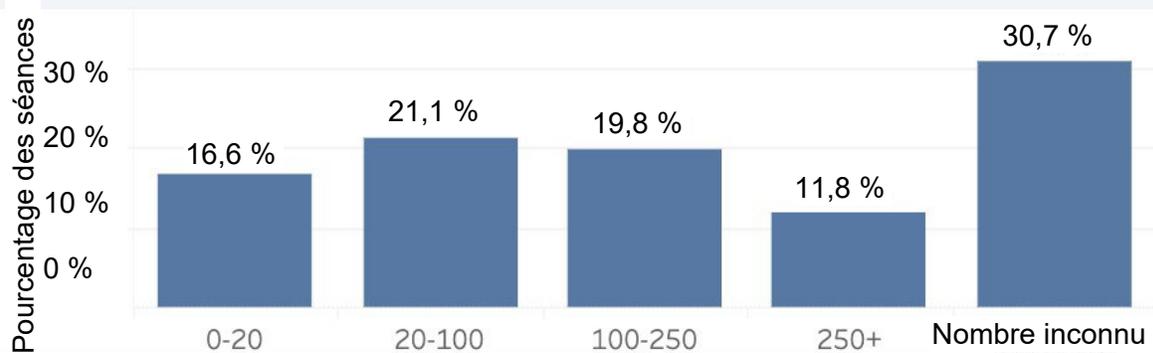
Indicateurs des quartiers d'Ottawa

Quartiers	Trajets	Pourcentage du total des trajets	Superficie (en km ²) moyenne des zones
Ottawa – centre-ville	34 780	41,33 %	3,82
Ottawa – marché By	11 342	13,48 %	1,37
Ottawa – Côte-de-Sable	10 156	12,07 %	2,12
Ottawa – Glebe-Lac Dow	7 388	8,78 %	2,90
Ottawa – Centre-ville Ouest	6 656	7,91 %	2,05
Ottawa – parc Lansdowne	3 525	4,19 %	0,24
Ottawa – Université d'Ottawa	3 094	4,68 %	0,37
Ottawa – Hintonburg-Mechanicsville	1 794	2,13 %	1,98
Ottawa – Vieil Ottawa-Est	1 641	1,95 %	1,97
Ottawa – Carte opérationnelle de Carleton	1 306	1,55 %	1,95
Ottawa – plaines LeBreton	965	1,15 %	0,84
Ottawa – Basse-Ville	304	0,36 %	0,87

5. Distance parcourue par les utilisateurs entre le lieu de leur demande de géolocalisation et la trottinette électrique

Les données sont converties ci-après en mètres.

Part des séances selon la proximité

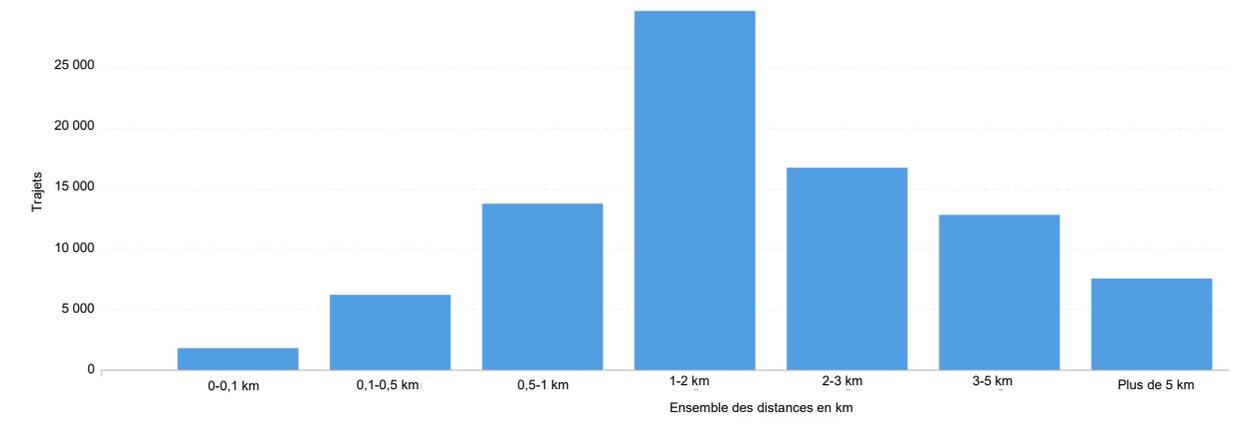


*L'axe des x représente le nombre de mètres dans la distance séparant l'utilisateur et la trottinette électrique Bird la plus proche lorsqu'il a ouvert l'application de Bird Canada.

*L'axe des y correspond au pourcentage des ouvertures ou des séances de consultation de l'application.

6. Distance des trajets (moyenne et répartition)

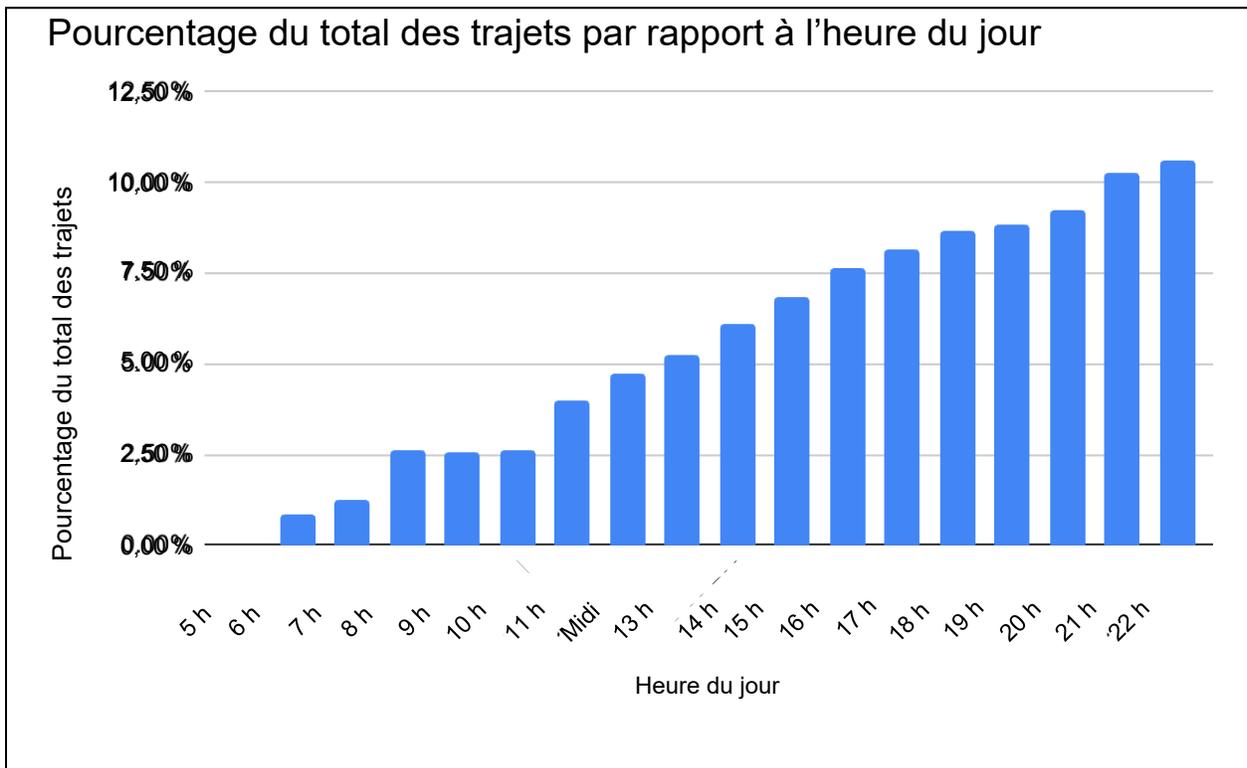
- Distance moyenne du trajet : 2,3 km
- Répartition des distances des trajets :***



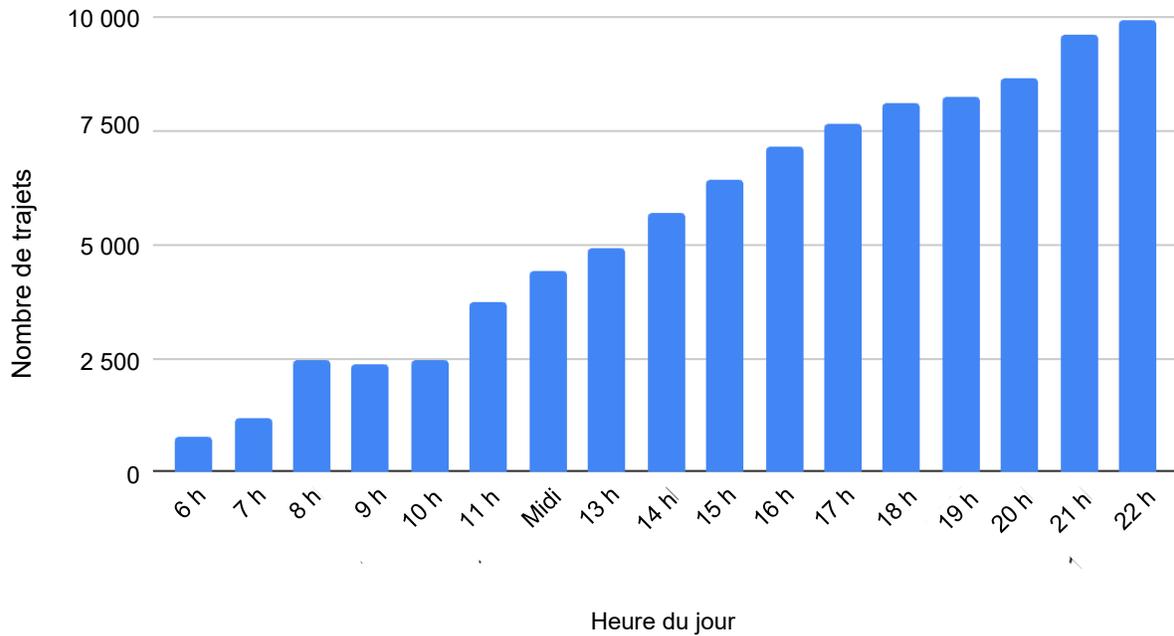
7. Nombre total de trajets pour la durée du rapport

- 89 908

8. Profil des trajets par mois, par jour de semaine et par heure du jour (total des trajets et trajets par trottinette électrique)



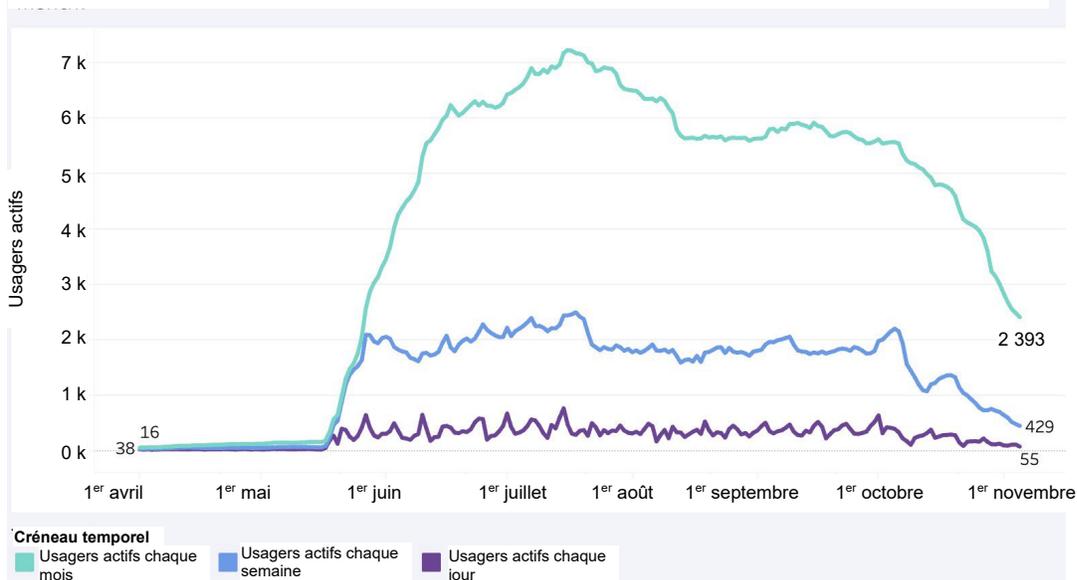
Nombre total de trajets par rapport au nombre d'heures



*Les heures d'ouverture du projet pilote dans le parc Lansdowne et dans le centre-ville, secteurs devenus opérationnels plus tard dans l'année, n'ont pas été prises en compte. C'est pourquoi la prise en compte des totaux des points de destination des trajets dans les nouvelles heures d'ouverture aurait pour effet de fausser la comparaison.

Usagers actifs chaque jour, chaque semaine et chaque mois

Combien d'usagers actifs y a-t-il à l'heure actuelle sur le marché? Combien ont été actifs dans la dernière journée, la dernière semaine ou le dernier mois?



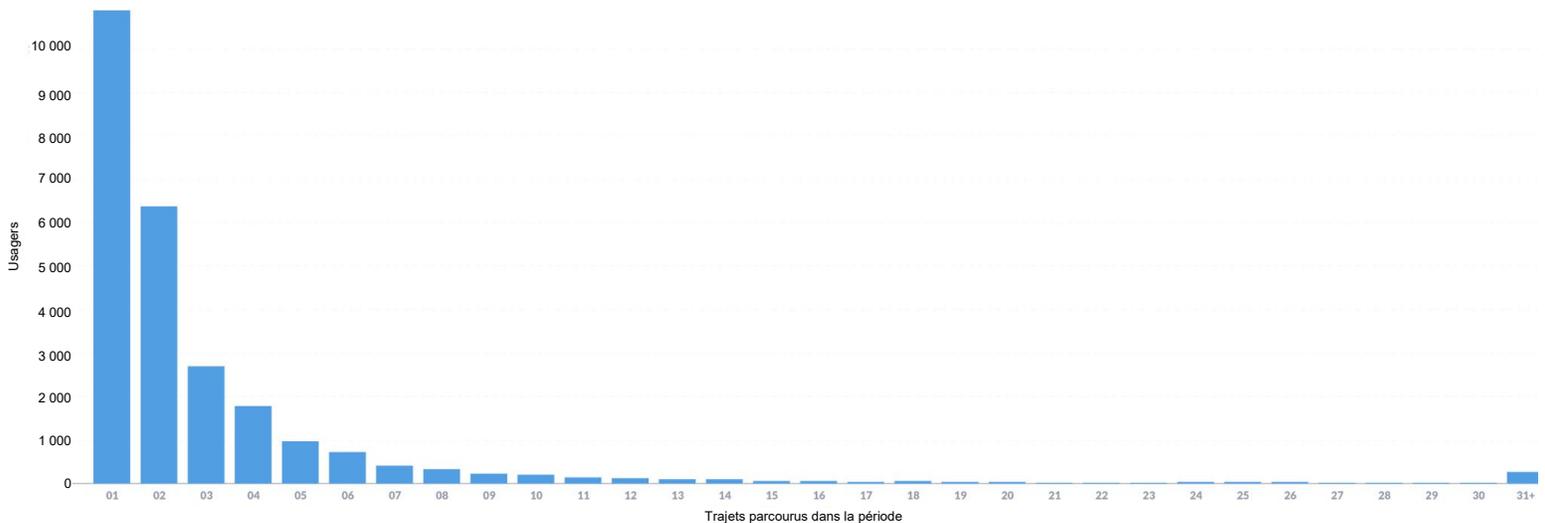
Ligne verte = Usagers actifs chaque mois

9. Nombre d'usagers distincts pour la durée du rapport

- 25 859 usagers pour la période comprise entre le 15 mai et le 15 novembre 2023.

10. Nombre de trajets par usager (moyenne et répartition)

- Nombre moyen de trajets par usager : 3,44



Le graphique ci-dessus fait état du nombre total de trajets parcourus pour chaque usager actif durant toute la saison 2023. Dans l'axe horizontal, le graphique indique le nombre d'usagers distincts qui ont tous parcouru le même nombre de trajets; dans l'axe vertical, le graphique indique le nombre total de trajets parcourus par ces usagers.

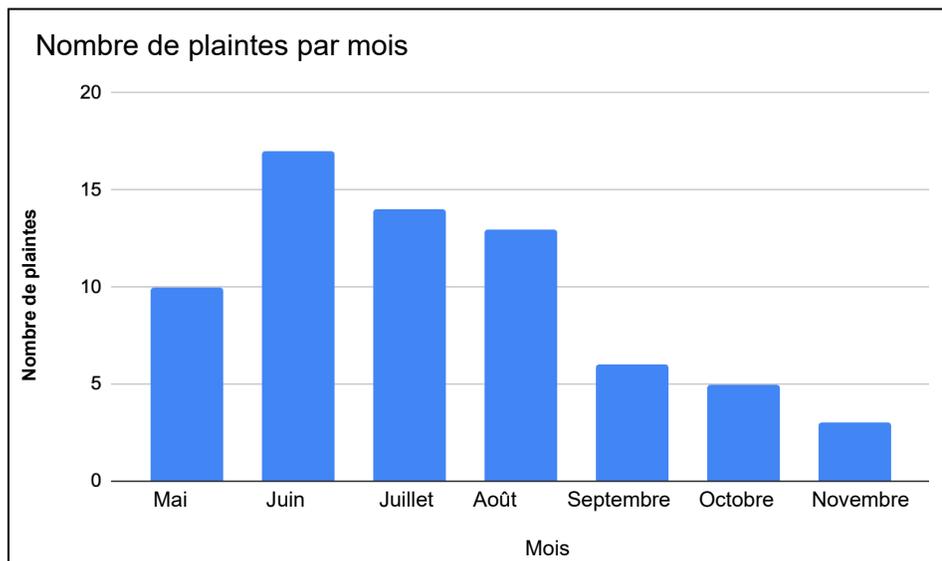
11 + 12. Nombre d'utilisateurs qui utilisent des laissez-passer mensuels et nombre d'utilisateurs qui paient le tarif de chaque trajet

Mois	Pourcentage des usagers payant le tarif par trajet	Pourcentage des usagers utilisant les laissez-passer
Mai	100 %	0 %
Juin	100 %	0 %
Juillet	93,9 %	6,1 %
Août	84,4 %	15,6 %
Septembre	89,4 %	10,6 %
Octobre	89,9 %	10,1 %
Total	91,5 %	8,5 %

13. Commentaires, plaintes et blessures signalés

Nous avons recueilli les données déclarées ci-après sur les plaintes et sur les commentaires en additionnant tous les messages qui nous sont parvenus à notre adresse de courriel 3-11 (311_ottawa@BirdCanada.co), ainsi que les commentaires ou les plaintes émanant directement de la Ville d'Ottawa. Nous les avons catégorisés d'après l'objet spécifique de chaque commentaire ou plainte, puisque la majorité des plaintes qui nous ont été adressées portent sur les trottinettes mal garées et sur la conduite des trottinettes sur les trottoirs. Toutes les autres plaintes ont été classées dans la catégorie « Divers ».

- **Trottinettes mal garées** : 46
- **Conduite de trottinettes sur les trottoirs** : 1
- **Dommages et défauts des trottinettes** : 7
- **Utilisateurs des trottinettes électriques** : 5
- **Divers** : 9





14. Nombre de blessures déclarées

- En 2023, on a déclaré à Bird Canada sept blessures mineures. À la connaissance de Bird Canada, aucune des blessures déclarées en 2023 n'a donné lieu à une visite à l'hôpital ni à des blessures graves pour les usagers.

15. Délais d'intervention journaliers moyens pour corriger le problème des trottinettes électriques mal garées

- Bird Canada est heureuse de déclarer que pour la majorité des plaintes portant sur les trottinettes électriques mal garées, le délai d'intervention moyen a été inférieur au niveau de service obligatoire de 30 minutes pour la durée de la saison opérationnelle.



16. Nombre d'amendes ou de suspensions imposées

- **Amendes** : 0
- **Suspensions (interdiction du compte)** : 3

17. Incidents de vol et de vandalisme

Durant la saison opérationnelle 2023, on a relevé 26 incidents de vol ou de vandalisme. Par rapport à l'an dernier, les incidents de vol et de vandalisme ont été relativement peu nombreux. Or, en 2023, Bird Canada a exercé ses activités pour une durée nettement plus longue et a mis un plus grand nombre de véhicules à la disposition des usagers qu'en 2022. Ainsi, en pourcentage du total des véhicules disponibles et du nombre total de jours de disponibilité des véhicules, on a relevé une baisse considérable des incidents de vol par rapport à 2022.

Nous croyons que la majorité de ces incidents sont attribuables à quelques personnes mal intentionnées. Nous travaillons activement de concert avec le Service de police de la Ville d'Ottawa pour retrouver les trottinettes volées et identifier ces personnes.

18. Activités d'information et de sensibilisation exercées

Voici en quoi ont consisté ces activités.

Patrouilles de l'équipe d'intervention et de sécurité de Bird Canada

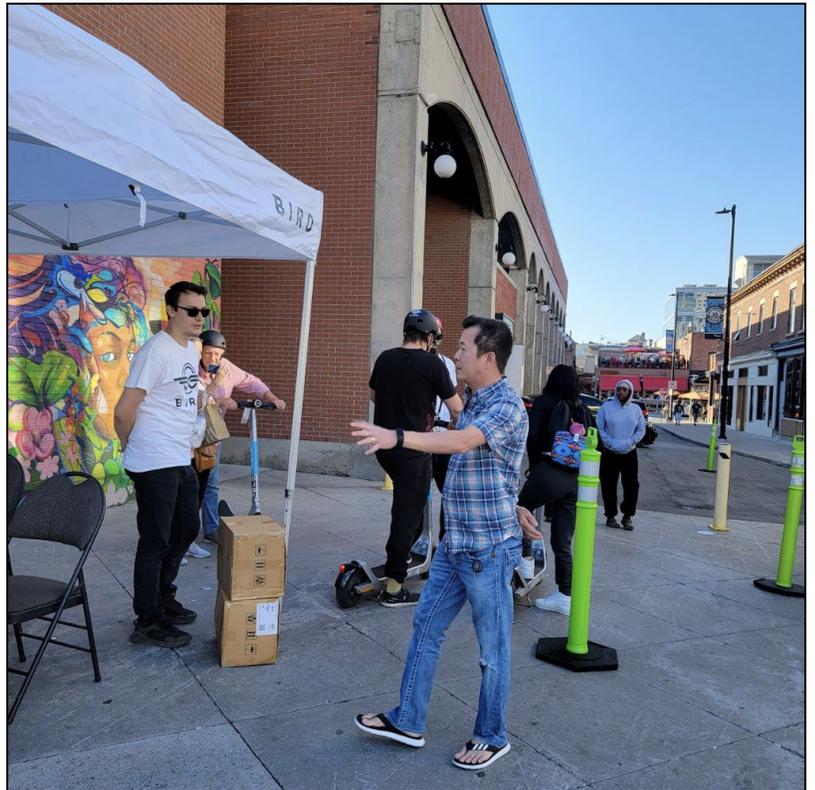
Bird Canada a à son service du personnel en uniforme qui patrouille à pied les secteurs névralgiques de la Ville. Cette équipe intervient auprès des membres du public et leur donne de l'information sur les règles locales (interdiction de conduire les trottinettes sur les trottoirs, places de stationnement désignées et aménagées par la Ville, places de stationnement indiquées dans l'application en virtuel, entre autres), en plus de se pencher sur les problèmes en temps réel, par exemple les trottinettes électriques mal garées, quel que soit le fournisseur des trottinettes. Cette équipe est chaque jour à pied d'œuvre, de 10 h à 23 h, dans le secteur du marché By, sur la rue Elgin, sur la rue Bank, sur la rue Rideau, dans le parc Lansdowne, à l'Université d'Ottawa, à l'Université Carleton et dans le centre-ville, entre autres. Nous estimons que notre équipe d'intervention et de sécurité a eu entre 2 000 et 2 500 interactions et entretiens avec des résidents de la localité et des usagers pour leur donner de l'information sur les règles locales d'Ottawa dans la conduite des trottinettes électriques.

En faisant appel au numéro de la « plaque d'immatriculation » apposée sur chaque trottinette électrique, l'équipe d'intervention et de sécurité a donné des avertissements aux usagers qui circulaient sur les trottoirs et aux autres usagers dont le comportement était contraire au règlement et a désactivé des comptes ou délivré des interdictions.

Bird Canada a aussi ouvert une adresse de courriel : 311_ottawa@BirdCanada.co. En tapant sur ce lien, on envoie directement un courriel à notre équipe d'intervention et de sécurité. Cette adresse vient s'ajouter aux moyens de signalement destinés aux usagers et aux non-usagers, dont notre numéro de téléphone sans frais, la fonction de signalement du « Mode



communautaire » de notre application, ainsi que la vignette à code QR apposée sur les trottinettes.



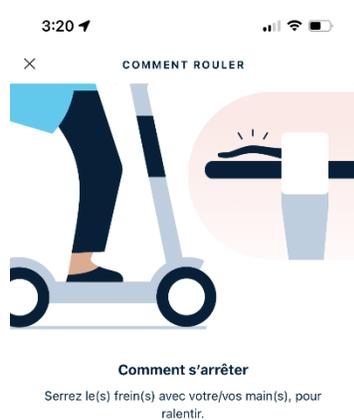
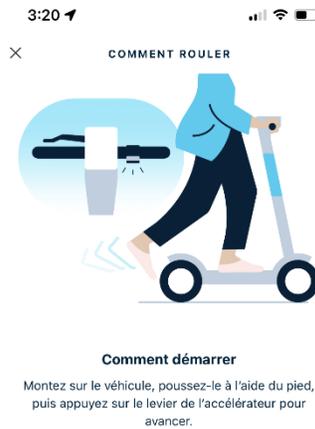
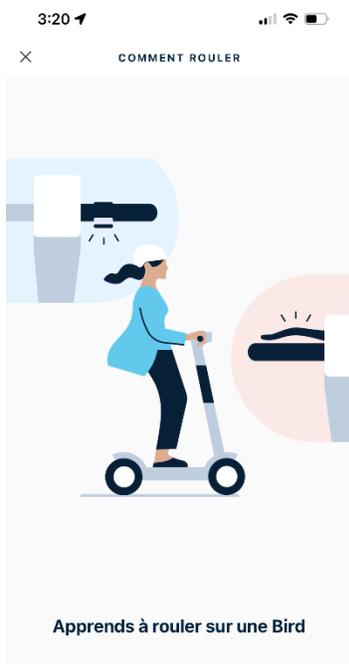
Bird Canada a animé, sur le thème « La sécurité dans les rues », des événements d'information à caractère public.

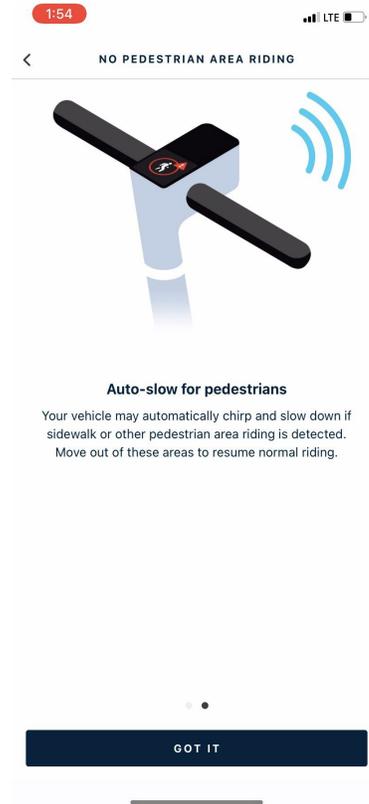
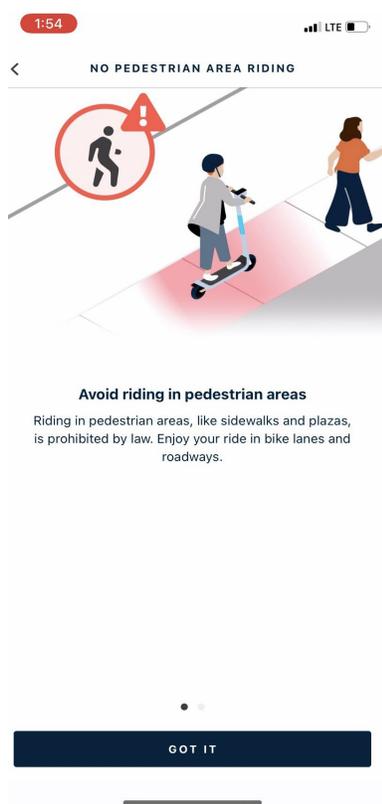
Bird Canada a animé trois événements de sécurité durant toute la saison opérationnelle 2023. Nous avons travaillé en collaboration avec nos partenaires communautaires, soit l'Université Carleton, le marché By, la ZAC et la SmartNet Coalition, pour coanimer ces événements. Grâce à ces événements, Bird Canada a interagi avec plus de 700 résidents d'Ottawa pour leur enseigner des techniques sécuritaires de conduite et a distribué gratuitement 700 casques.



Information en continu dans l'application de Bird Canada

Bird Canada a fait appel à un tutoriel et à une fenêtre de rappel dans l'application, à des messages et à des notifications poussés dans cette application, ainsi qu'à des courriels pour informer les usagers d'Ottawa durant toute la saison d'exploitation des trottinettes électriques. Chaque usager d'Ottawa est soumis au même processus d'information avant de conduire une trottinette; autrement dit, durant la saison écoulée, les 25 859 usagers distincts à Ottawa ont eu droit à cette information. En voici des exemples :







19. Déclaration des émissions de GES

Bird Canada prend au sérieux sa responsabilité environnementale à Ottawa.

- Depuis 2019, Bird Canada a enrayé l'émission de plus de 295 tonnes métriques de CO₂ à Ottawa en remplaçant les trajets en voiture par des déplacements à trottinette électrique. En 2023, Bird Canada a enrayé l'émission de 45 tonnes métriques de CO₂ à Ottawa grâce aux trajets effectués sur nos trottinettes électriques.
 - La plupart des villes font savoir que dans 45 % des cas, quelqu'un qui prend une trottinette électrique aurait normalement pris une voiture. En nous inspirant de cette hypothèse, nous pouvons calculer les émissions enrayées en extrapolant la distance moyenne d'un trajet sur une trottinette électrique Bird à Ottawa par rapport à la moyenne des émissions polluantes que produiraient les voitures sur un trajet correspondant à cette distance. Nous pouvons ainsi estimer les émissions de CO₂ enrayées en exploitant notre réseau de partage de trottinettes électriques.
- Les trottinettes électriques de Bird Canada n'émettent pas du tout de gaz à effet de serre (GES), ce qui pourrait permettre à la Ville d'Ottawa de réduire ses émissions de GES d'ici 2050.
- Bird Canada a recyclé localement, en deçà de nos frontières, 100 % de nos batteries en fin de durée utile et 100 % de nos pièces de rechange en fin de durée utile.
- L'entrepôt de Bird Canada réutilise toutes les pièces détachées disponibles des trottinettes électriques pour les travaux de réparation et d'entretien général.

20. Données permettant d'évaluer les perfectionnements lancés à l'essai durant la saison

En 2023, Bird Canada a mis à l'essai un prolongement de ses heures d'ouverture dans le parc Lansdowne et dans une petite section du centre-ville. Nous avons étendu les heures d'ouverture à minuit dans le parc Lansdowne le vendredi 1^{er} septembre et à 1 h du matin le vendredi 8 septembre dans le centre-ville.

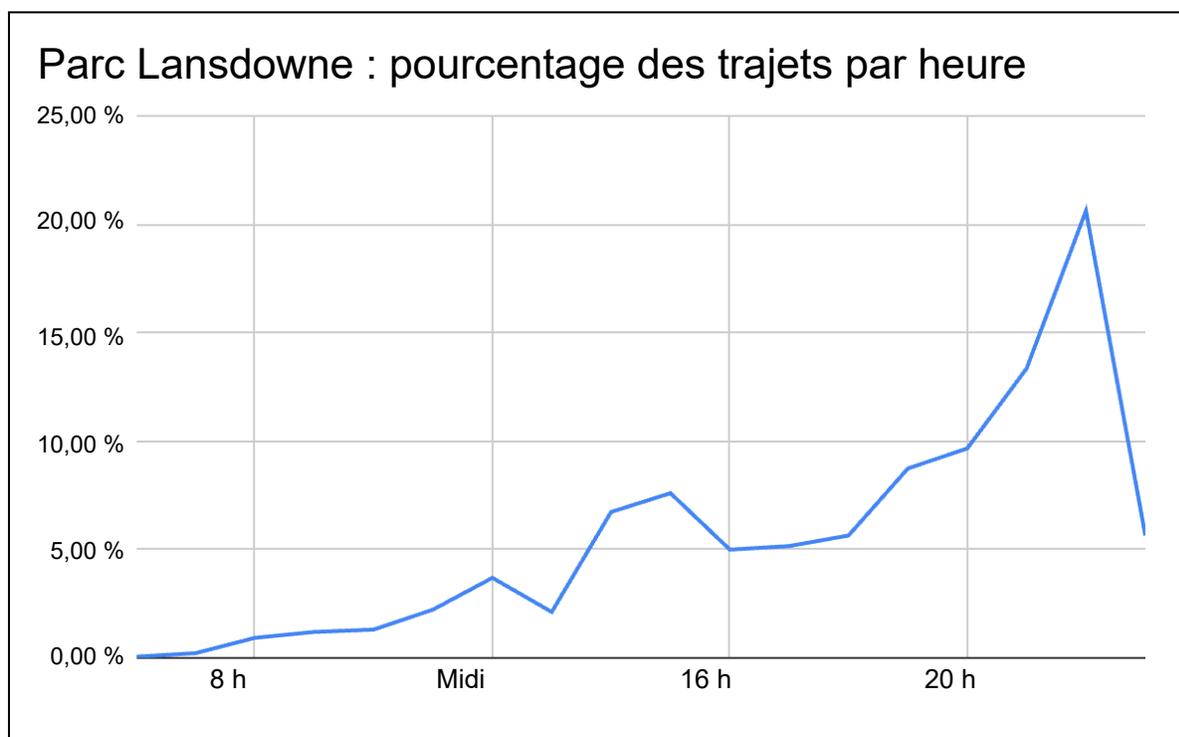
- Dans le cadre du projet pilote du parc Lansdowne, 105 trajets ont été entamés entre 23 h et minuit.
- Dans le cadre du projet pilote du centre-ville, 353 ont été entamés entre 23 h et 1 h du matin et 10 trajets ont été entamés entre 5 h et 6 h du matin.
- Aucun incident de sécurité n'a été déclaré durant ces périodes pour ces deux projets pilotes.

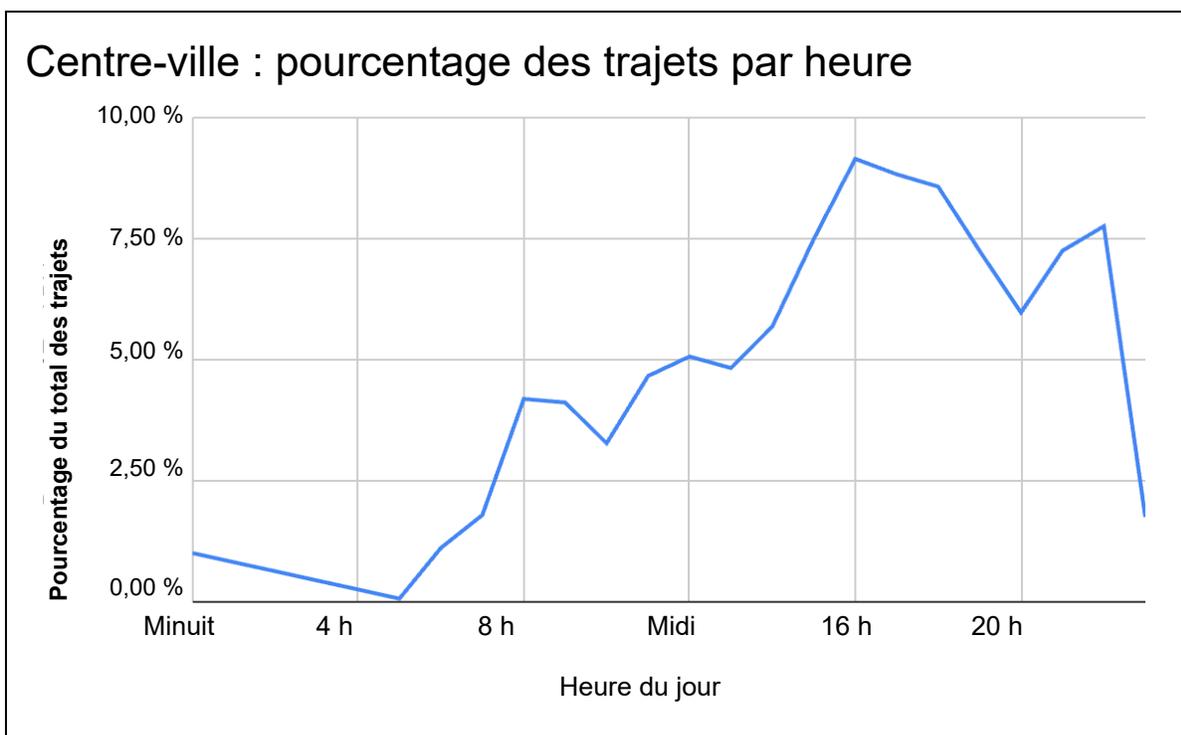
Bien que le total de 468 trajets ne paraisse pas considérable, il est important de se rappeler que la plus grande partie de la zone opérationnelle est restée ouverte entre 6 h et 23 h. Bird Canada a consacré les efforts de communication du projet pilote aux usagers qui se trouvaient



physiquement dans les zones de ce projet durant les heures prolongées dudit projet, plutôt qu'à tous les usagers, afin d'éviter toute ambiguïté. Les communiqués ciblés de l'application ont été adressés uniquement aux usagers qui se trouvaient dans le géopérimètre des heures d'ouverture prolongées après 23 h dans le parc Lansdowne et dans le centre-ville, afin de leur faire savoir qu'ils pouvaient se promener plus tard à trottinette. Il est très probable que de nombreux usagers ne savaient toujours pas qu'ils pouvaient parcourir des trajets pendant les heures prolongées et qu'ils aient planifié d'autres circuits à emprunter pour rentrer chez eux s'ils ne se trouvaient pas dans la zone des heures prolongées. Si par exemple l'utilisateur était au centre-ville à 22 h 45 et sortait de la zone du projet pilote du centre-ville avant 23 h, il n'aurait pas reçu d'avis à ce sujet. C'est ce qui a probablement limité l'impact potentiel global des deux projets pilotes.

De plus, en isolant le nombre total de trajets dans chaque quartier par heure durant le projet pilote, il est évident que c'est dans ces périodes que les niveaux de la demande étaient les plus élevés pour les trottinettes électriques Bird, malgré le plan de communication prudent.





Remarque : Le projet pilote de prolongation des heures d’ouverture dans le centre-ville ne s’étendait pas à tout le quartier du centre-ville, ce qui fausse les résultats du graphique ci-dessus.

D’après les résultats du projet pilote, qui s’est déroulé selon une approche de sensibilisation prudente en 2023, Bird Canada croit que la demande est forte pendant les heures d’ouverture prolongées. Bird Canada recommanderait d’étendre ce projet pilote en 2024 afin d’autoriser des trajets jusqu’à 1 h du matin sur tout le territoire de la Ville d’Ottawa.

Nous attirons ci-après l’attention du lecteur sur des exemples de communiqués auxquels Bird a fait appel pour donner aux usagers de l’information sur la prolongation des heures du projet pilote.




Exciting News! Extended Hours in Ottawa

Bird Canada is thrilled to announce extended operating hours in Ottawa's downtown core! Enjoy rides from 5 AM to 1 AM when you start a ride between Wellington, Lyon, Laurier, and Elgin streets. Start your day early or explore late at night with Bird. Use code 'EXPANDOTTAWA' for a free ride unlock on your next ride.

Offer expires 09/17/2023

Ok



Operating Hours Extension

Bird has you covered on your way home from the big game or night out in Landsdowne Park as you can now start a Bird ride up until 12 AM in the Landsdowne area!

Ok



Early birds and night owls unite for extended riding hours!

Hi Cindy,

At Bird Canada, we are committed to making your daily commute and leisurely rides more convenient and accessible. We are excited to announce a major upgrade in our service in the heart of Ottawa, Ontario.

Extended Operating Hours Starting from Saturday September 9th, Bird Canada will be extending its daily operating hours for your riding pleasure. We're thrilled to inform you that you can now enjoy Bird rides from 5 AM to 1 AM in the downtown area between the streets of Wellington, Lyon, Laurier, and Elgin. That's right, an extra hour in the morning and an extra two hours at night!

Why We're Making This Change At Bird Canada, we are always listening to our riders' feedback and looking for ways to enhance your experience. We know that many of you have requested longer operating hours, especially for early risers and night owls. We've taken your suggestions to heart, and we're thrilled to fulfill your wishes.

What This Means for You With our extended hours, you can now:

- Start your day with a refreshing morning ride, avoiding rush-hour traffic.
- Enjoy late-night adventures or simply run errands without worrying about transportation.
- Make the most of your Bird scooter at your convenience, anytime between 5 AM and 1 AM when you start your ride in the area between Wellington, Lyon, Laurier & Elgin St.

Celebrate with Us To mark this exciting occasion, we have a special offer for you! Use promo code 'EXPANDOTTAWA' to enjoy a free ride unlock on your next rides anywhere in Ottawa. Simply enter the code in the Bird app when booking your ride.

Get Started Today Ready to take advantage of our extended hours and explore Ottawa in a whole new way? Download the Bird app if you haven't already and start your ride today!

Get ready to soar through Ottawa's streets, whether it's an early morning commute or a late-night adventure. We can't wait to see you on the road!

OPEN APP

love bird

Monday, June 6

9:41

Late night after a big game? now
Operating hours are now extended until 12am in the Landsdowne area!



21. Données supplémentaires que la Ville pourrait demander périodiquement afin d'évaluer les programmes pilotes

Sans objet