

Rapport de la fin de la saison 2023 pour Ottawa

Le 30 novembre 2023
Neuron Mobilité (Canada) Ltée

Nous avons lancé notre service en mai 2023, et à l'heure où notre troisième saison tire à sa fin, Neuron Mobilité est enthousiaste de présenter cette vue d'ensemble de parcours de concert avec cette ville dynamique. Pendant toute cette saison, nous avons assuré près de 90 000 déplacements, qui ont porté sur une impressionnante distance de plus de 187 000 kilomètres, en révolutionnant les moyens grâce auxquels les Ottaviennes et les Ottavians se déplacent et se connectent dans leur collectivité.

Ce rapport sur la fin de la saison ne porte pas seulement sur les chiffres. Il s'agit d'un témoignage de notre volonté d'innover et de collaborer. Nous sommes à l'avant-garde du lancement d'initiatives pionnières, destinées à améliorer l'expérience de la mobilité et à concourir à la progression de la ville. Parmi ces projets innovants, nous nous sommes penchés sur la possibilité d'étendre les heures de fin de service des conducteurs, en assurant l'accessibilité et la praticité du service 24 heures sur 24. Dans le même temps, notre volonté d'affiner la technologie du géorepérage sur les trottoirs fortifie notre souci de la sécurité et des pratiques de conduite responsables.

En outre, les efforts concertés que nous consacrons à corriger les problèmes de conformité du stationnement témoignent de notre volonté de fluidité dans l'intégration de ce service avec les infrastructures de la ville. Neuron Mobilité reste déterminée dans ses efforts d'offrir des options de transport pratiques et de veiller à ce que ces options s'harmonisent avec le tissu urbain d'Ottawa.

Nous vous invitons à parcourir avec nous les réalisations, les défis et les progrès collaboratifs accomplis dans la promotion du paysage de la mobilité d'Ottawa. En nous plongeant dans la lecture de ce rapport, saluons les étapes franchies, les perfectionnements mis à l'essai et la vision collective d'un avenir dans lequel Neuron Mobilité continue de prêcher par l'exemple, en modelant pour toutes et pour tous une ville plus accessible, innovante et interconnectée.

1. Profils des usagers (âge et genre, selon les données fournies)

Neuron ne recueille pas cette information pour des raisons de protection de la vie privée. Toutefois, dans le cadre du sondage que nous menons auprès des usagers à la fin de l'année, nous offrons aux conducteurs de nos trottinettes électriques l'occasion d'autodéclarer dans l'anonymat ce type d'information démographique. D'après les résultats de ce sondage, la majorité des conducteurs de nos trottinettes étaient des **hommes (66,5 %)** dont **l'âge était compris entre 18 et 24 ans (35,1 %)**.

Figure 1. Répartition des conducteurs des trottinettes de Neuron selon les groupes d'âge

16-17 ans	2,7 %
18-24 ans	35,1 %
25-34 ans	28,6 %
35-44 ans	17,8 %
45-54 ans	10,3 %
55-64 ans	4,3 %
65 ans ou plus	1,1 %

Figure 2. Répartition des conducteurs des trottinettes de Neuron selon le genre

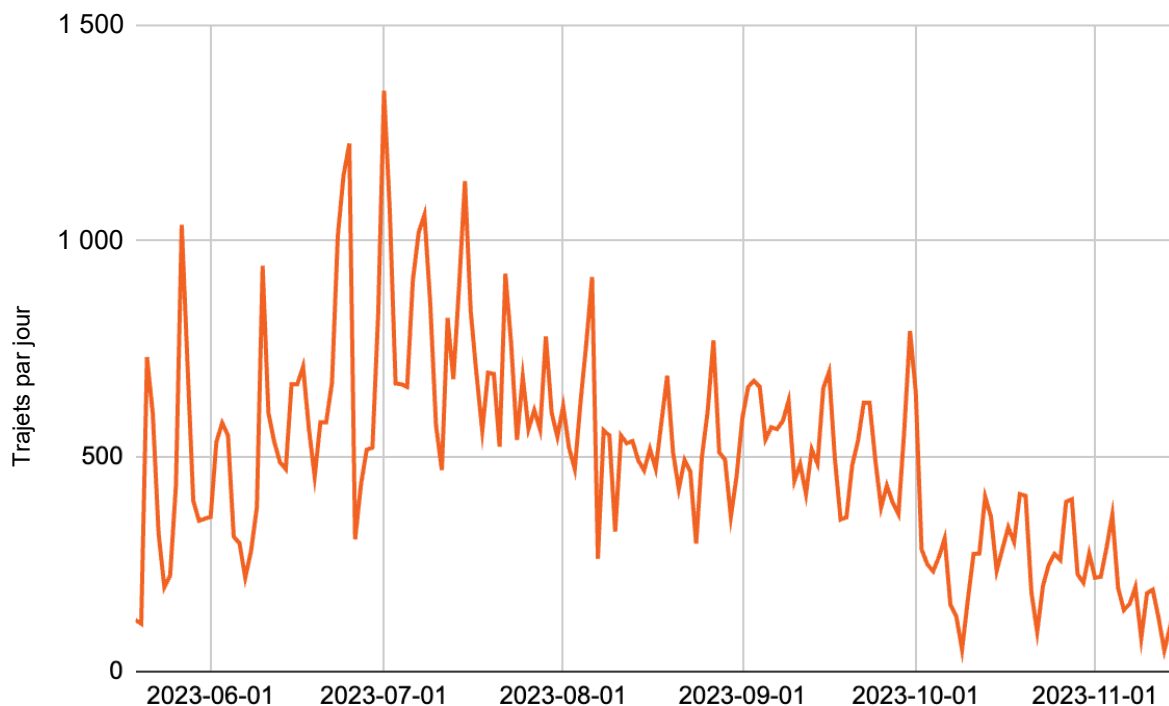
Hommes	66,5 %
Femmes	30,8 %
Non-binaires	0,5 %

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)

Utilisation

Pour la saison 2023, la moyenne des trajets par jour s'est chiffrée à **497**; la plupart des trajets par jour (**1 370**) se sont déroulés le **1^{er} juillet**.

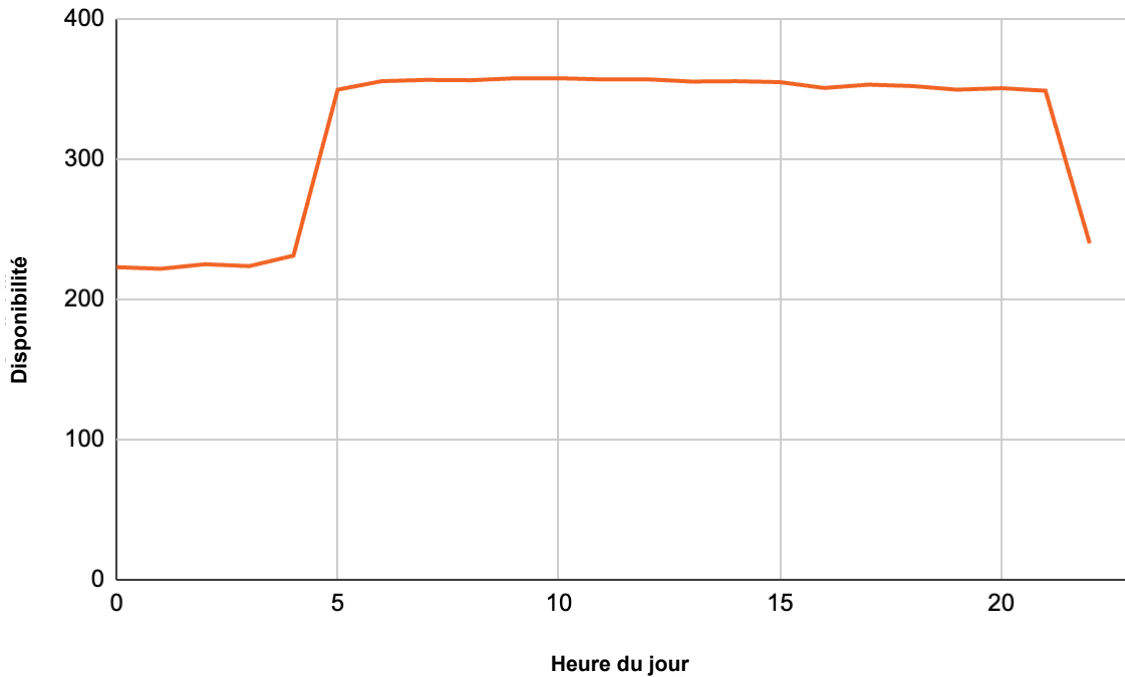
Figure 3. Trajets journaliers pour la saison 2022



Disponibilité

Le lecteur peut consulter, dans le tableau ci-après, la disponibilité horaire des trottinettes électriques. C'est en moyenne à 11 h que le taux de disponibilité a été le plus élevé.

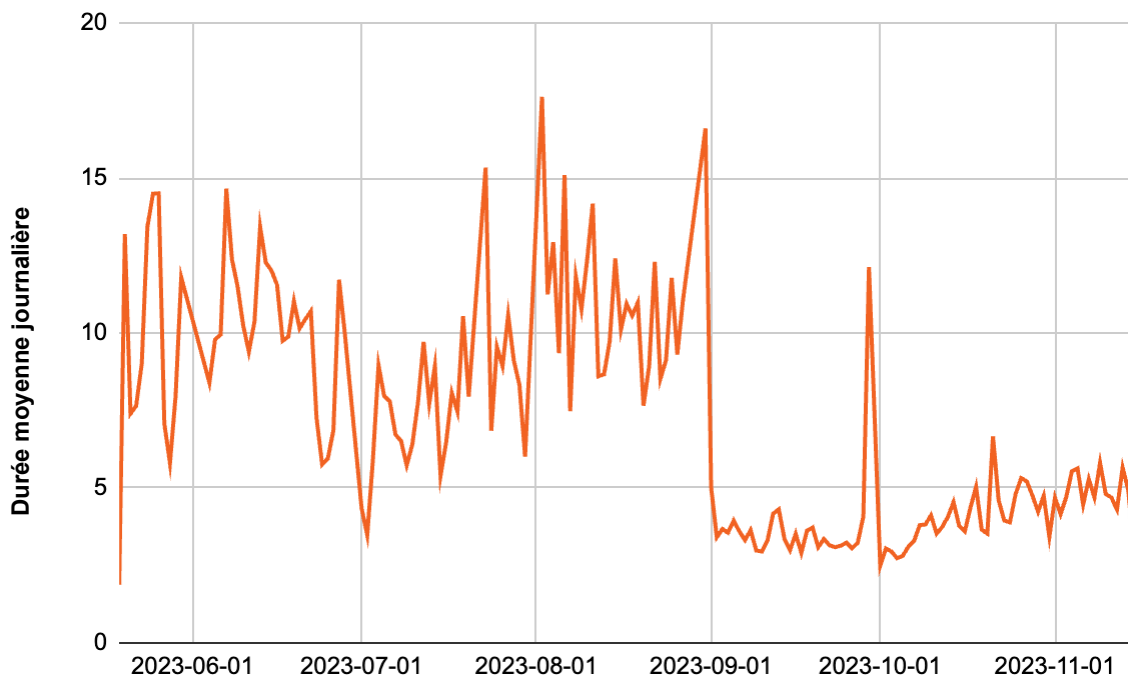
Figure 3b. Disponibilité horaire moyenne des trottinettes électriques



Durée du stationnement

Il s'agit de la durée comprise entre l'heure d'arrivée à la station (IN_STATION) et l'heure du début du trajet (IN_TRIP). Le lecteur peut consulter, dans le tableau ci-après, la durée du stationnement par jour.

Figure 3c. Durée moyenne journalière du stationnement



Recharge et fréquence d'utilisation

Nous ne disposons pas de données.

3. Points d'origine et de destination des trajets par quartier

Le centre-ville est le quartier des plus populaires du point de vue des points d'origine (**32,51 %**) et de destination (**32,47 %**) des trajets.

Figure 4. Points d'origine des trajets par quartier

Quartiers	Dénombrement des trajets	Pourcentage du total des trajets
Centre-ville	29 214	32,51 %
Côte-de-Sable	14 049	15,63 %
Marché By	13 605	15,14 %
Glebe-Lac Dows	8 490	9,45 %
Centre-ville Ouest	5 102	5,68 %
Basse-Ville	2 471	2,75 %
Overbrook-McArthur	2 373	2,64 %
HintonburgMechanicsville	2 180	2,43 %
Vanier Nord	2 079	2,31 %
Vieil Ottawa-Sud	1 800	2,00 %
Vanier Sud	1 657	1,84 %
Westboro	1 474	1,64 %
Lindenlea-New Edinburgh	1 468	1,63 %
Plaines LeBreton	1 197	1,33 %
Vieil Ottawa-Est	1 124	1,25 %
Island Park-Village Wellington	1 020	1,13 %

Figure 5. Points de destination des trajets par quartier

Quartiers	Dénombrement des trajets	Pourcentage du total des trajets
Centre-ville	29 138	32,47 %
Marché By	15 140	16,87 %
Côte-de-Sable	11 840	13,19 %
Glebe-Lac Dows	8 358	9,31 %
Centre-ville Ouest	5 110	5,69 %
Basse-Ville	2 536	2,83 %
Overbrook-McArthur	2 525	2,81 %
Hintonburg-Mechanicsville	2 165	2,41 %
Vanier Nord	2 107	2,35 %
Vieil Ottawa-Sud	1 897	2,11 %

Quartiers	Dénombrement des trajets	Pourcentage du total des trajets
Vanier Sud	1 709	1,90 %
Lindenlea-New Edinburgh	1 567	1,75 %
Plaines LeBreton	1 408	1,57 %
Westboro	1 404	1,56 %
Vieil Ottawa-Est	1 137	1,27 %
Island Park-Village Wellington	1 052	1,17 %

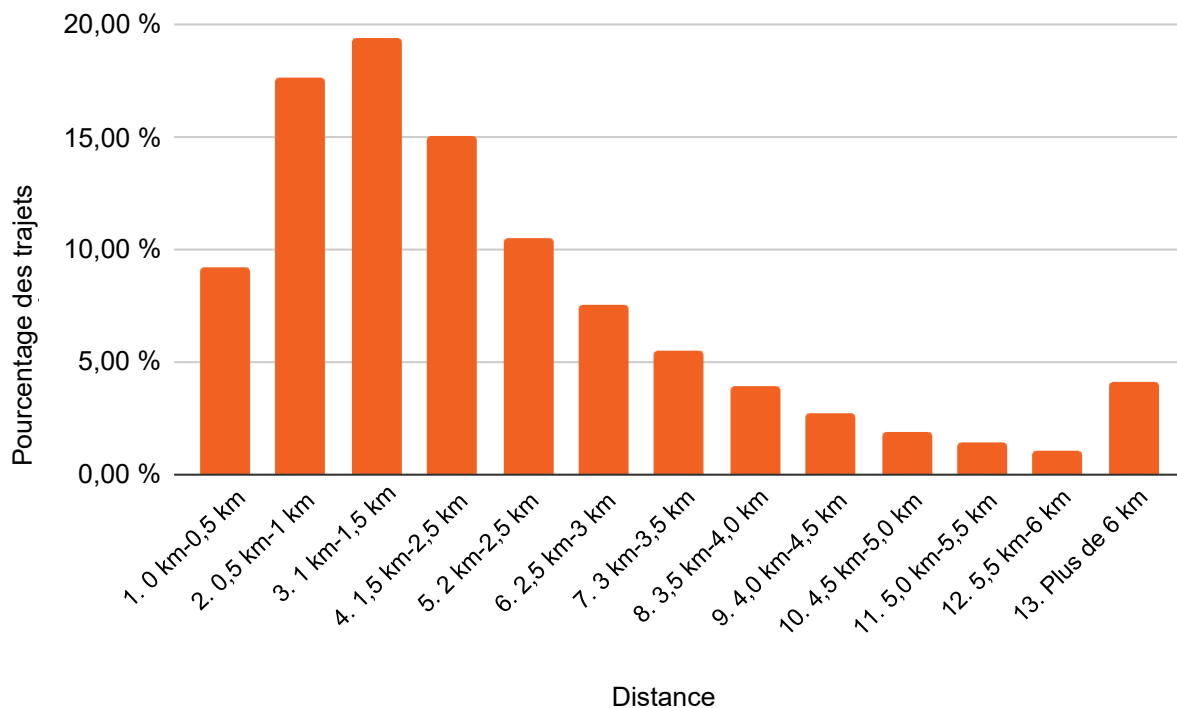
4. Distance parcourue par les utilisateurs entre le lieu de leur requête de localisation et la trottinette électrique (lorsqu'elle est disponible)

Nous ne disposons pas de données.

5. Distance des trajets (moyenne et répartition)

La distance moyenne des trajets s'établit à **2,11 kilomètres**. Près de **20 %** des trajets ont porté sur des parcours compris entre **1 et 1,5 kilomètre** de long.

Figure 7. Répartition de la distance des trajets



6. Nombre total de trajets pour la durée du rapport

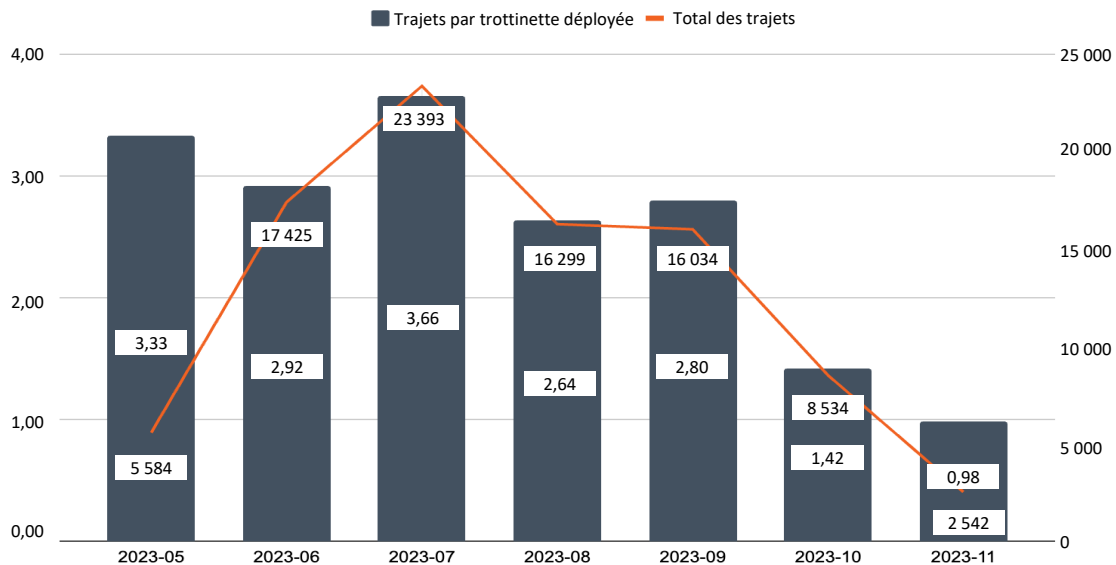
Le nombre total de trajets pour la saison 2023 s'est élevé à **89 811**.

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

Profil des trajets par mois

C'est en juillet qu'il y a eu le plus grand nombre de trajets (**23 393**), ce qui représente essentiellement le quart de tous les trajets de 2023. C'est aussi en juillet qu'on a comptabilisé le ratio des trajets par trottinette déployée le plus élevé, soit **3,66** trajets.

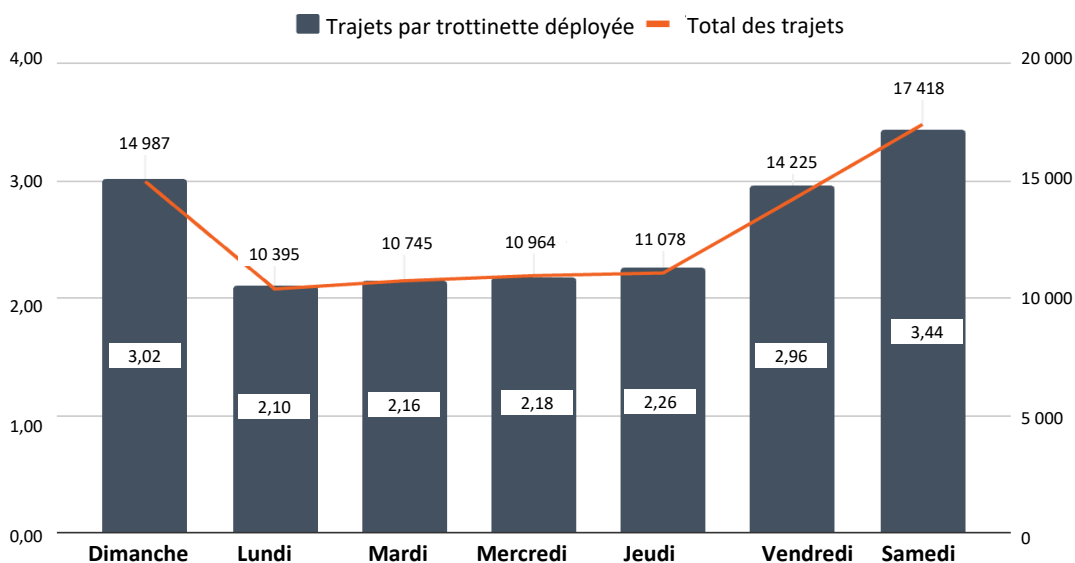
Figure 8. Total des trajets et nombre de trajets par trottinette déployée par mois



Profil des trajets selon le jour de la semaine

Le samedi est la journée la plus fructueuse, puisqu'elle intervient à hauteur de **19 %** dans le total des trajets, en plus de réunir le plus grand nombre de trajets par trottinette déployée, soit **3,44**.

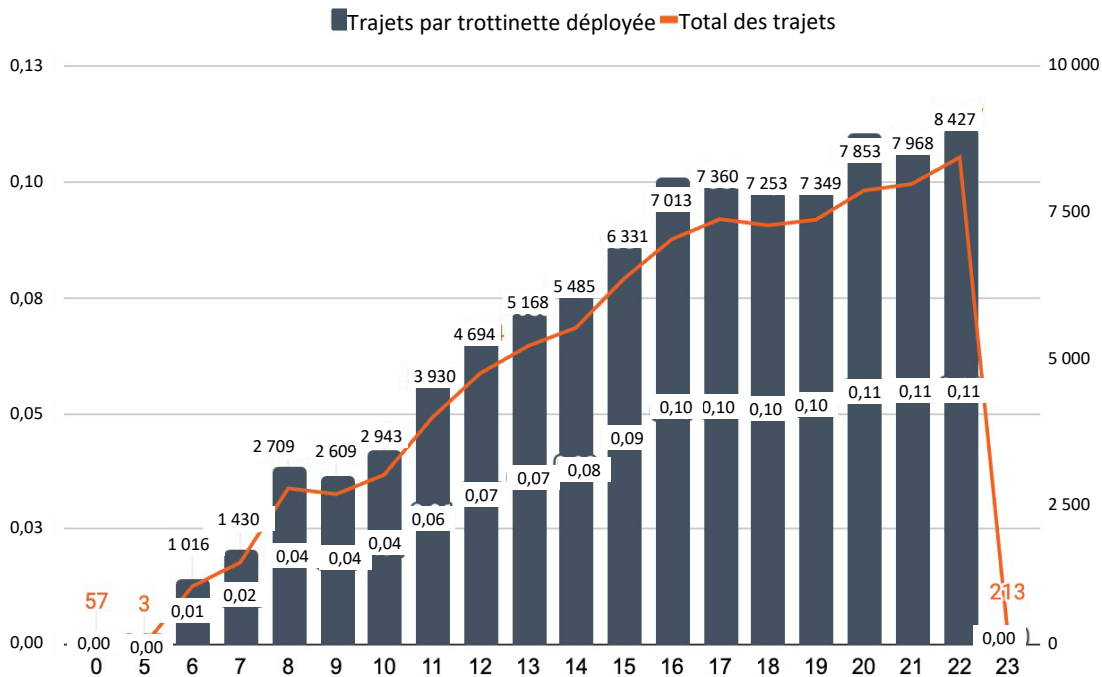
Figure 9. Total des trajets et trajets par trottinette déployée selon le jour de la semaine



Profil des trajets selon l'heure du jour

Le nombre de trajets a augmenté constamment durant la journée : 6 h est l'heure la plus creuse de la journée (**total de 1 016 trajets**) et 22 h est l'heure la plus achalandée (**total de 8 427 trajets**), ce qui représente, pour cette tranche horaire, un peu plus de 9 % de l'ensemble des trajets.

Figure 10. Total des trajets et nombre de trajets par trottinette déployée selon l'heure du jour



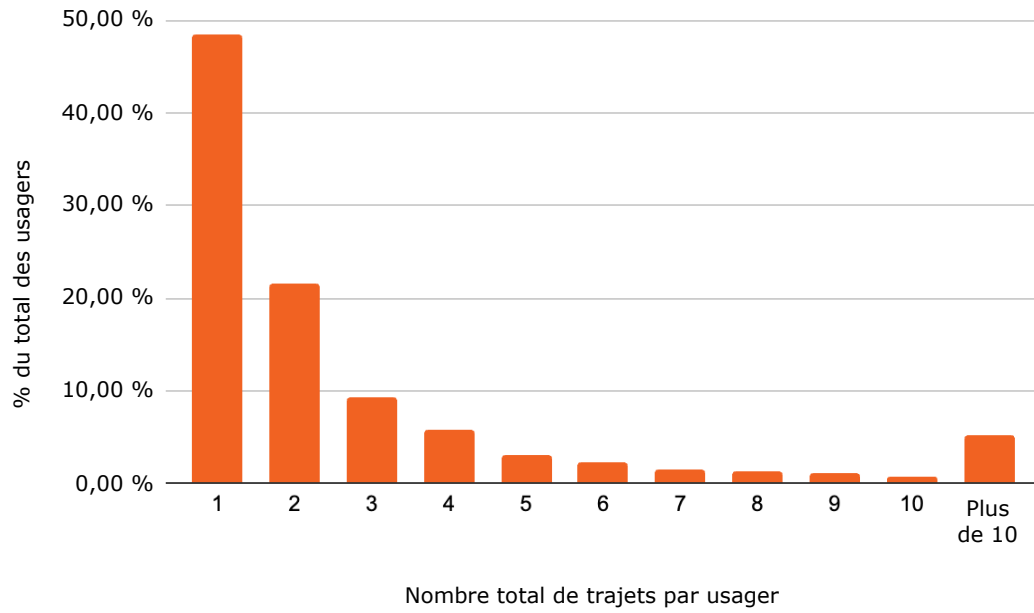
8. Nombre de conducteurs distincts pour la durée du rapport

Il y a eu au total **24 201 conducteurs distincts**, qui ont parcouru au moins un trajet.

9. Nombre de trajets par conducteur (moyenne et répartition)

Le nombre moyen de trajets par conducteur s'est inscrit à **3,7**. Le lecteur trouvera ci-après la répartition des trajets par conducteur dans les cas où il est évident que plus de la moitié de l'ensemble des conducteurs ont parcouru plusieurs trajets.

Figure 11. Répartition du nombre de trajets par conducteur



10. Nombre de conducteurs utilisant des laissez-passer mensuels

Nous avons dénombré un total de **50 conducteurs distincts** qui ont parcouru au moins un trajet à l'aide d'un laissez-passer mensuel.

11. Nombre de conducteurs qui ont payé le tarif par trajet

On a dénombré un total de **23 917 conducteurs distincts** qui ont parcouru au moins un trajet en acquittant le tarif par trajet.

12. Nombre de commentaires et de plaintes déposés (répartis selon le thème ou le motif)

La saison s'est soldée par **47** plaintes déposées, dont **96 %** étaient attribuables à des trottinettes électriques mal garées. Voici la répartition selon les motifs.

Figure 12. Répartition des plaintes par motif

Trottinettes mal garées	Conduite sur les trottoirs	Conduite en tandem
45	1	1

13. Nombre de blessures déclarées (réparties entre les blessures vérifiées et non vérifiées et celles qui réclament des soins médicaux)

On a dénombré, durant la saison, un total de **12 incidents**, dont **six** n'ont pas été vérifiés. Parmi les **six** cas vérifiés, **trois** ont réclamé des soins médicaux.

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

Le délai d'intervention journalier moyen pour corriger le problème des trottinettes électriques mal garées s'est établi à **19 minutes**.

15. Nombre d'amendes ou de suspensions imposées

Durant la saison, aucun conducteur ne s'est vu imposer d'amende et un conducteur a été suspendu. En outre, Neuron a effectivement envoyé **23** courriels d'information pour donner suite à des plaintes, afin d'informer et d'avertir les usagers sur l'étiquette à respecter dans la conduite des trottinettes électriques.

16. Incidents de vol et de vandalisme

Durant toute la saison 2022, on a comptabilisé au total **26** véhicules manquants et **41** véhicules vandalisés.

17. Synthèse des activités d'information et de sensibilisation — dont le nombre de personnes destinataires des différentes activités d'information

Durant toute la saison 2023, Neuron a toujours adressé aux conducteurs des trottinettes de l'information dans l'application qui leur était destinée. Dans les campagnes publiées dans cette application, nous avons rappelé aux conducteurs les règles en vigueur à Ottawa, en plus de leur donner de l'information avant et pendant la Semaine de la sécurité routière (Road Safety Week) et la Semaine de la sécurité grâce au port du casque (Helmet Safety Week).

Neuron a animé **cinq événements ScootSafe**, dans lesquels nous avons interagi avec le public (plus de 200 personnes au total) pour lui donner de l'information sur le programme, les règles et les règlements locaux, ainsi que sur les habitudes de sécurité dans la conduite des trottinettes. Dans le cadre de ces activités, nous distribuons gratuitement des casques, ainsi que des codes de bons-rabais pour les personnes qui participent à nos jeux-questionnaires sur la sécurité.

Neuron délègue aussi, dans les secteurs dans lesquels la demande est forte, des ambassadeurs et des ambassadrices ScootSafe pendant les heures de pointe. Ces derniers sont chargés d'interagir avec le public et les conducteurs de trottinettes, en répondant à leurs questions et en étant attentifs aux comportements contraires à la sécurité.

Dans le cadre de notre Programme de partenariats institutionnels, Neuron appuie les organisations et les entreprises locales d'Ottawa en offrant des services d'accueil adaptés à chaque station, ainsi que des plans adaptés d'information et de participation citoyenne. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les Propriétés Hazelview pour promouvoir le projet d'appartements « Story of Rideau & Chapel » dans le quartier de la Basse-Ville. Grâce à ce partenariat, nous avons pu doter ce quartier d'une station de garage exclusive aux trottinettes électriques et subventionner les tarifs pour les locataires de l'immeuble afin d'offrir, dans nos collectivités, des solutions accessibles pour le transport actif. Nous nous réjouissons à l'idée de continuer de développer ces partenariats dans la collectivité au cours de la saison 2024.

Enfin, durant la saison de conduite des trottinettes électriques, nous avons adressé plusieurs courriels d'information aux conducteurs de nos trottinettes afin de leur rappeler les règles de la route et de mettre en lumière l'étiquette à respecter dans la conduite des trottinettes. (Cf. l'exemple ci-après.) Grâce à ces courriels, nous avons joint plus de **50 000** destinataires.



We've teamed up with our national safety partner, the **Traffic Injury Research Foundation (TIRF)**, to remind all riders to #ScootSafe with pedestrians and vulnerable road and path users in mind.

You'll notice some new device features this year. Our e-scooters are now equipped with our cutting-edge sidewalk riding detection technology as well as a 'warning noise' to alert pedestrians, especially those with vision loss, of an incoming vehicle. These innovations are designed to help improve overall safety for everyone, but please also do your part by riding responsibly!



Slow down & ring your bell when approaching or overtaking

Give way to pedestrians & mobility devices (such as wheelchairs)

Park responsibly, don't block the path or obstruct access areas

Watch our safer streets for all video series:



Ring your bell when you pass! Let others know you're near

Don't block the path! Please end your trip with care

18. Déclaration des émissions de GES (et moyens de les évaluer)

Neuron estime que l'utilisation de nos trottinettes à Ottawa a permis d'éviter l'émission de **12 302 kg d'équivalent CO₂**. Nous avons établi cette estimation d'après 1) le nombre total de kilomètres parcourus sur nos trottinettes électriques, 2) le pourcentage des déplacements en voiture remplacés par les trottinettes de Neuron, et 3) les émissions normales des voitures.

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

Durant cette saison, Neuron Mobilité a franchi un pas audacieux en lançant à l'essai des heures de fin de service prolongées dans certains secteurs d'Ottawa, surtout le secteur du parc Lansdowne et le quartier du centre-ville. Les heures de fin de service du secteur du parc Lansdowne et du secteur du centre-ville ont été prolongées, de minuit à 6 h dès le 30 août et de 1 h à 5 h dès le 9 septembre respectivement, jusqu'au terme de la saison, le 15 novembre.

Durant tout ce projet pilote, nous avons comptabilisé, dans ces deux secteurs, un total de 264 trajets. Dans le secteur du parc Lansdowne, nous avons observé 110 trajets, alors que dans le secteur du centre-ville, nous en avons enregistré 154, ce qui nous a apporté un éclairage sur les comportements des préférences des usagers durant les périodes de fin de service prolongées.

Pendant l'évaluation des habitudes des usagers, nous avons fait une constatation qu'il est utile de mentionner. La tranche horaire comprise entre 23 h et minuit correspondait à la période de pointe, pour un total de 205 trajets, ce qui représente approximativement 77 % du total des trajets durant la période de fin de service prolongée dans le cadre du projet pilote. En outre, dans le délai compris entre minuit et 1 h dans le secteur du centre-ville, nous avons observé 56 trajets au total, soit environ 21 % du total des trajets de la phase du projet pilote.

L'analyse des données nous a révélé un fait saillant intéressant : c'est le 29 septembre qu'on a comptabilisé le plus grand nombre de trajets, soit un total de 15 trajets, ce qui met en relief l'augmentation de la demande ou de l'utilisation spécifique portée par les événements durant les heures de fin de service prolongées.

Ces constatations mettent en évidence une participation substantielle pendant les heures de fin de service prolongées, surtout dans la première heure suivant l'heure de fin de service standard, ce qui laisse entendre qu'il pourrait y avoir une demande pour des heures d'ouverture plus vastes.

Neuron Mobilité continue de s'engager à miser sur l'éclairage apporté par les données dans le cadre de ces projets pilotes afin d'affiner et d'adapter continuellement ses services, en veillant à améliorer l'accessibilité, la praticité et la réactivité aux besoins de la collectivité d'Ottawa.

20. Données supplémentaires que la Ville pourrait demander pour évaluer le programme pilote

Sans objet. La Ville n'a pas demandé de données supplémentaires.

Conclusion

La présence de Neuron Mobilité à Ottawa dans cette saison s'est déroulée sous le signe de l'innovation, du progrès et d'une grande volonté de redéfinir la mobilité urbaine. Nos services, qui font état d'un prodigieux total de presque 90 000 trajets sur une vaste distance de plus de 187 000 kilomètres, s'intègrent fluidement dans le tissu du paysage des transports de la ville, en offrant aux résidents comme aux visiteurs des solutions accessibles et durables.

L'évaluation des innovations récentes, en particulier le projet pilote de prolongement des heures de fin de service dans les secteurs du parc Lansdowne et du centre-ville d'Ottawa, apporte un précieux éclairage sur les comportements et les préférences des usagers. Les données ont mis au jour des tendances probantes, notamment l'accroissement de l'activité entre 23 h et minuit durant les périodes de fin de service prolongées. Cette tendance a mis en lumière la demande évidente exprimée pour des heures d'ouverture prolongées, ce qui vient souligner l'importance de la souplesse lorsqu'il s'agit de s'adapter à l'évolution des besoins des usagers.

Notre analyse des 264 trajets réalisés durant ces programmes pilotes témoigne du succès de notre approche innovante. Ces données servent de socle pour les améliorations à apporter éventuellement, en affirmant notre volonté de continuer de mettre au point nos services à l'intention des communautés diverses d'Ottawa.

Neuron Mobilité tient à exprimer sa plus vive gratitude à la Ville d'Ottawa, à nos partenaires et parties prenantes et aux usagers qui nous ont encouragés durant toute cette saison. Votre participation et vos commentaires ont été indispensables dans notre parcours. Au terme de cette saison, nous restons fidèles à notre volonté de rehausser les expériences de la mobilité urbaine.

À terme, Neuron Mobilité entend toujours se consacrer à l'innovation, en envisageant un avenir dans lequel le transport ne consiste pas seulement à se rendre du point A au point B et incarne l'accessibilité, la durabilité et la fluidité de la connectivité. Ensemble, nous continuerons de propulser Ottawa sur la voie d'un avenir plus efficient, équitable et dynamique dans le transport urbain.