



SOMMAIRE FINANCIER
ET D'ACTIVITÉS
BIXI-MONTRÉAL
ANNÉE
2014



CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom	Administrateurs	Titre et poste occupé
Mme Marie Elaine Farley ^{1, 3}	Présidente du CA	Présidente intérimaire de la Chambre de la sécurité financière
Mme Sylvia Morin ^{1, 3}	Vice-présidente Responsable du comité stratégie et relations partenariales	Consultante – Stratégie, branding et communications
M. Frédéric Bove ^{1, 2}	Secrétaire	Délégué Général du Centre Jacques Cartier - Chargé de cours et de projet HEC Montréal
M. Éric Bergeron ³	Trésorier Responsable du comité d'audit	CPA auditeur, CA, F. Adm. A., Associé - Raymond Chabot Grant Thornton
M. Warren Levitan ²	Responsable du comité technologie	Président et chef de la direction – Radialpoint
Mme Suzanne Lareau ¹		Présidente – Directrice générale Vélo-Québec
M. Gilles Corriveau		Vice-président et associé - Enigma
M. Christian Vermette ^{1, 2, 3}	Permanence	Directeur général, BIXI - Montréal

Observateurs

M. Aref Salem

Conseiller de la Ville, arrondissement Saint-Laurent, Membre du comité exécutif – responsable des transports, Ville de Montréal

M. Claude Carette

Directeur de service, infrastructures, voirie et transport, Ville de Montréal

M. Philippe Schnobb

Président du conseil d'administration, Société de transport de Montréal

Annotations

- 1**
Comité stratégie relations
partenariales
- 2**
Comité technologie
- 3**
Comité d'audit

RÉSULTATS FINANCIERS DE L'ORGANISME À BUT NON LUCRATIF (OBNL) BIXI-MONTRÉAL POUR L'EXERCICE DE 8 MOIS DÉBUTANT LE 27 AVRIL 2014 ET SE TERMINANT LE 31 DÉCEMBRE 2014

Première année d'exploitation de BIXI-Montréal: des retombées probantes

BIXI-Montréal a été constitué le 6 mars 2014 dans le but d'opérer, pendant une année de transition et via une entente de gestion avec la Ville de Montréal, le système de vélo-partage BIXI sur le territoire de Montréal et ses environs, pour la saison 2014. La mission de l'organisation est d'offrir au public un mode de transport actif urbain, pouvant, par le fait même, contribuer à la qualité de vie et à la santé des Montréalais. BIXI-Montréal est un organisme à but non lucratif et est exempt d'impôt sur le revenu.

Restructuration et optimisation des ressources

En début d'année, la Ville de Montréal a fait appel à la communauté pour recruter sept (7) personnes souhaitant agir à titre d'administrateurs bénévoles pour BIXI-Montréal. Le nouveau conseil d'administration a été créé et s'est réuni pour la première fois le 27 mars. L'organisation a amorcé la planification en vue de l'exploitation du système pour la saison 2014, tout en faisant face à de très courtes échéances pour assurer le service dans les délais habituels.

Au printemps 2014, une nouvelle structure organisationnelle a été mise en place, les locaux administratifs et le centre d'appels de BIXI-Montréal ont été installés. Toutes les ententes avec les partenaires de l'organisation ont été revues et négociées. L'organisation a procédé à l'embauche de dix employés permanents et de soixante employés occasionnels, ainsi qu'à l'achat d'une flotte de camions, lui permettant d'assumer la pleine responsabilité de la redistribution des vélos.

Malgré ce contexte de relance, la saison BIXI a débuté le 15 avril, dans les délais prévus. Le 27 avril 2014 fut la date de prise de possession par la Ville de Montréal des équipements de la Société de vélo libre-service (SVLS) en faillite.



Le réseau 2014 en chiffres



Montréal possède un réseau de vélo-partage parmi les plus vastes en Amérique, sur un territoire de 95 km² dans onze arrondissements montréalais et deux villes (Westmount, Longueuil).

460 stations

5 200 vélos

9 670 points d'ancrage

En 214 jours d'opérations durant la saison 2014 :

3,2 millions déplacements

106 000 usagers différents

33 216 membres actifs

Déploiement d'un réseau de vélo-partage plus efficace et satisfaction des usagers

Durant l'année d'opération 2014 de BIXI-Montréal, les administrateurs bénévoles se sont réunis plus de 25 fois. Les travaux du conseil et de l'administration ont été concentrés sur la bonne marche du service de vélo-partage, y compris un service de qualité, à la mesure des attentes des usagers. Ces travaux ont aussi donné lieu au développement et à la formulation d'un plan d'affaires pouvant assurer la pérennité de BIXI-Montréal.

Grâce à une équipe d'expérience, axée sur la performance opérationnelle, la saison a donné lieu à des résultats concluants.

Un service à la clientèle répondant aux attentes des usagers

- Réduction du temps d'attente moyen des appels de près de huit (8) secondes de 2013 à 2014
- 81 % des appels clients sont traités en moins de 30 secondes en 2014
- 88 % des courriels clients sont traités en moins de 24 heures, une amélioration de 12 % versus 2013

Sondage annuel BIXI auprès des membres

- Niveau de satisfaction global des membres de 80 % en 2014
- Taux de réabonnement : une hausse de 10 % en 2014, versus 2013
- 92 % des membres recommanderaient BIXI à un (une) ami(e), une hausse de 4 % versus 2013

Une saison 2014 déterminante

En cours de saison, le conseil d'administration et l'équipe de gestion de BIXI-Montréal ont consacré temps et efforts à la formulation d'un plan d'affaires pouvant mener à la pérennité de BIXI-Montréal. Un plan d'affaires quinquennal a été déposé auprès de la Ville de Montréal au mois de novembre 2014. Après revue et analyse, la Ville de Montréal a confié à BIXI-Montréal le mandat d'opérer les services de vélo-partage à Montréal et pour ce faire, a accepté d'assurer à BIXI-Montréal une contribution annuelle de 2,9 millions \$ pour les cinq années allant de 2015 à 2019.



Résultats financiers 2014 : réalisation d'économies importantes et un excédent opérationnel de 818 275 \$ pour BIXI-Montréal

Revenus

Pour les huit (8) mois de la saison 2014 de BIXI-Montréal, la Ville de Montréal a contribué avec une somme totale de 4 119 000 \$, dont un montant de 3 954 000 \$ en contribution et une subvention de démarrage de 165 000 \$. De plus, BIXI-Montréal a perçu des revenus « Autres » au montant de 272 808 \$.

Charges

À la fin de l'exercice, les charges s'élevaient à 3 573 533 \$. L'exercice a été marqué par la réalisation d'économies importantes au niveau des frais d'exploitation, grâce à des mesures prises au niveau des approvisionnements, ainsi qu'aux niveaux de la redistribution et de l'entretien des vélos.

Résultats et remise des contributions à la Ville de Montréal

L'excédent opérationnel de l'exercice financier 2014 est de 818 275 \$ pour les 8 mois d'opération. Il s'explique notamment par l'amélioration marquée de l'efficacité opérationnelle et des efforts de restructuration. Ce surplus a permis de rembourser au comptant les immobilisations, notamment la flotte de camions et de remorques nécessaire à la redistribution des vélos et pour laquelle un prêt de 460 000 \$ avait été consenti par la Ville de Montréal. Le prêt a été entièrement remboursé le 21 janvier 2015. Puis, l'acquisition d'immobilisations corporelles au montant de 652 939 \$ a porté la remise de contribution à la Ville de Montréal à 165 336 \$ pour l'exercice financier 2014.

BIXI-Montréal
Sommaire des résultats
Exercice initial de huit mois clos le 31 décembre 2014

Revenus

Contribution - Ville de Montréal	3 954 000 \$
Subvention - Ville de Montréal	165 000 \$
Autres	272 808 \$
Total - Revenus	4 391 808 \$

Charges

Frais opérationnels	2 080 065 \$
Service à la clientèle	435 647 \$
Frais de marketing et communication	284 905 \$
Frais d'administration générale et technologie	762 671 \$
Frais financiers	10 245 \$
Total - Charges	3 573 533 \$

Excédent opérationnel

	818 275 \$
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(652 939) \$
Remise de contribution auprès de la Ville de Montréal	165 336 \$

PLAN D'AFFAIRES 2015-2019 : UNE RELANCE PROMETTEUSE

Suite à la décision de la Ville de Montréal d'appuyer financièrement BIXI-Montréal jusqu'en 2019 selon son plan d'affaires, l'OBNL poursuit donc sa mission d'être reconnu comme un maillon clé de l'offre montréalaise en matière de transport urbain et collectif. Inspiré par des valeurs d'efficacité, de proximité client, de responsabilité sociale et de transparence, BIXI-Montréal amorce en 2015 la première année de son plan d'affaires quinquennal. L'organisme s'est donné comme priorités de maximiser l'usage du vélo-partage, de recréer un lien affectif avec les Montréalais, de déployer un modèle d'affaires responsable et d'optimiser ses pratiques opérationnelles et de gestion. Ces priorités sont reflétées dans la création de divers comités de travail chez BIXI-Montréal ou en collaboration avec des partenaires et sociétés apparentées de la Ville de Montréal.

Dans le but de répondre aux besoins des usagers, des visiteurs et des entreprises de la métropole, puis de respecter les rythmes et styles de vie variés des Montréalais, BIXI-Montréal a élargi son offre de produits dès la première année de mise en œuvre de son plan quinquennal. Parmi les nouveautés disponibles, notons un aller simple à 2,75 \$ aux bornes transactionnelles et des abonnements de demi-saison au coût de 55 \$. Le tarif pour l'accès occasionnel 24 heures est également passé de 7 \$ à 5 \$.

La saison 2015 a été entamée avec optimisme, l'objectif annuel de 1 000 nouveaux membres ayant été atteint avant même l'ouverture officielle de la saison. En date du 31 mai 2015, plus de 6 049 nouveaux membres se sont abonnés à BIXI-Montréal, laissant entrevoir une année des plus prometteuses.

Nombre d'achats occasionnels

(1er avril au 31 mai)

2014 : 20 656

2015 : 37 926

Nombre d'achats membres

(1er janvier au 31 mai)

2014 : 17 261

2015 : 20 879

Membres actifs en date du 31 mai

2014 : 32 239

2015 : 35 832



Orientations stratégiques 2015-2019

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	BUT
Service de vélo-partage	Maximiser l'usage du service de vélo-partage auprès des clientèles cibles
Expérience usager	Recréer un lien affectif entre les Montréalais et BIXI-Montréal
Efficience opérationnelle	Optimiser les pratiques opérationnelles et de gestion
Financement et gouvernance	Déployer un modèle d'affaires responsable et durable

