



Q&A **RÉSEAUX SOCIAUX**

Sujet : Questionnement concernant les trottinettes laissées à l'abandon dans toute la ville.

Réponse-type : Bird a développé une solution technologique, appelée « Parking Obligatoire » qui est intégrée à l'application permettant de résoudre les problèmes de parkings sauvages dans les rues : Bird, en coordination avec la ville, a choisi des points de stationnement sur l'espace public. L'utilisateur peut ainsi visualiser sur la carte la localisation de ces lieux où il est autorisé de stationner sa trottinette. Ainsi, celui-ci est obligé de terminer son trajet dans l'un de ces parkings sans quoi il ne pourra pas mettre fin à son trajet et donc il continuera de payer sa course. Le système de géolocalisation équipant les véhicules permet de connaître en temps réel leur emplacement.

Par ailleurs, si une trottinette gêne sur l'espace public, les utilisateurs peuvent la signaler sur l'application ou envoyer un e-mail à bonjour@bird.co et l'opérateur viendra la déplacer très rapidement.

Sujet : Questionnement concernant le risque d'accidents sur la voie publique.

Réponse-type :

- L'accès au service est réservé au plus de 18 ans.
- Le code de la route s'applique : il est interdit de circuler sur les trottoirs. Bird recommande de privilégier les pistes cyclables et, le cas échéant, de circuler le plus à droite de la chaussée.
- La loi n'impose pas le port du casque mais Bird le recommande.
- La vitesse des véhicules est limitée (20km/h ou 25km/h).
- Bird a mis en place, en coordination avec la ville, différentes zones de circulation pour plus de sécurité : Il est autorisé de circuler en trottinette électrique jusqu'à 25 km/h maximum dans la zone d'utilisation. En dehors de cette zone, le système de géolocalisation équipant les véhicules, détectera si l'utilisateur sort de cette zone et la trottinette ralentit alors automatiquement pour finir alors par s'arrêter. Celui-ci sera invité à retourner dans la zone de circulation autorisée pour reprendre sa course ou garer son véhicule. Au cœur de cette zone d'utilisation, toujours grâce à la technologie de géolocalisation embarquée, des zones à vitesse réduite ou même interdites sont intégrées : Par exemple, si une zone à vitesse réduite a été définie devant une école ou dans une rue piétonne, la trottinette se verra ralentir automatiquement à 10 km/h voir à 8 km/h une fois entrée dans cette zone.

Sujet : Questionnement concernant l'aspect durable des trottinettes.

Réponse-type :

Bird impacte positivement les villes d'un point de vue environnemental : Gardez en tête que la micro-mobilité permet de réduire avant tout l'usage de la voiture individuelle en centre-ville, libérant ainsi l'espace public, et produisant moins de bruits et d'émissions carbone. Pour répondre à vos remarques précisément, le centre de service est approvisionné en électricité verte et locale, via un partenariat avec eKwateur (certifié par l'ADEME). Les partenaires français de Bird, eLANDBELL et le SNAM, recyclent 95% des véhicules et les composants liés aux batteries sont recyclés à 86%. Marquant son engagement, Bird a rejoint le UN Global Compact des Nations Unies pour contribuer aux Objectifs de Développement Durable fixés par l'organisation et l'entreprise a compensé 100% de ses émissions carbone en 2020.

Sujet : Questionnement concernant le modèle économique et logistique.



Réponse-type :

- Bird utilise ses ressources technologiques et financières associées à un « savoir-faire » local et des ressources humaines pour déployer un service adapté des villes de toutes tailles. Bird s'appuie sur des “partenaires logistiques locaux” pour s'associer avec la ville, car ils connaissent bien le territoire et sont bien équipés pour opérer en totale conformité avec les réglementations locales. Ces partenariats “axés sur la qualité” signifient que Bird construit une relation étroite avec ses partenaires logistiques locaux qui gèrent une flotte de trottinettes Bird et gagnent un pourcentage sur chaque trajet effectué.

Sujet : Questionnement sur le choix de l'opérateur.

Réponse-type :

- Bird est le seul opérateur investi dans la desserte de villes de toutes tailles;
- Bird propose une solution de mobilité à chaque ville qui souhaite ajouter de la micro-mobilité à son offre de transport.
- Bird a développé une solution opérationnelle adaptable. Cette « agilité ». lui permet de répondre aux besoins de transport de toutes les villes comme la fonctionnalité de “parking obligatoire”.

Sujet : Questionnement concernant les règles de sécurité que les utilisateurs doivent respecter.

Réponse-type :

La sécurité est une priorité pour Bird. Il y a un tutoriel de sécurité dans l'application où il est expliqué que les utilisateurs doivent avoir 18 ans minimum et respecter le code de la route. Il est recommandé aussi fortement de porter un casque, et de ne pas rouler sur les trottoirs en utilisant au maximum les pistes cyclables.

Sujet : Questionnement concernant le port du casque.

Réponse-type :

En France, le port du casque n'est pas obligatoire pour les adultes mais Bird le conseille fortement car la sécurité des utilisateurs est une priorité. Bird a pris l'initiative d'organiser des distributions gratuites de casques en France et à travers le monde. Ce sont plus de 100 000 casques qui ont été distribués gratuitement.

Sujet : Questionnement concernant les assurances.

Réponse-type :

Bird est soucieux non seulement de la sécurité de ses utilisateurs mais également des autres usagers de l'espace public. Il est notamment possible pour chaque usagers d'indiquer dans l'application un comportement dangereux, une trottinette mal garée ou un quelconque problème.

Bird travaille avec AXA en France afin d'offrir une assurance de responsabilité civile pour les utilisateurs ainsi qu'une couverture complète en cas d'accident. Ainsi, les trottinettes Bird, les utilisateurs et les usagers de l'espace public seront toujours couverts.

Vous pouvez d'ailleurs retrouver toutes les informations sur les termes et conditions de Bird en France dans les CGV de l'application.

Sujet : Questionnement concernant les trottoirs.

Réponse-type :

Les trottoirs doivent rester des sanctuaires pour les piétons. Les trottinettes doivent rouler sur les pistes cyclables ou à droite sur la chaussée sans aucun doute.

Sujet : Questionnement concernant les personnes qui privatisent les trottinettes.



Réponse-type :

Les utilisateurs récidivistes ne respectant pas les règles, peuvent être bannis du service et Bird invite les utilisateurs à signaler "tous les Bird manquantes".

Sujet : Questionnement concernant le recyclage des trottinettes en fin de vie.

Réponse-type :

Si une Bird est endommagée et inutilisable, elle est dépouillée et les pièces sont utilisées pour réparer d'autres trottinettes. Tout ce qui n'est pas récupérable est envoyé au recyclage.

- Les modèles de Bird déployés conçus en interne ont une durée de vie éprouvée variant entre 18 et plus de 36 mois.
- Taux de casse de moins de 2 % de la flotte
- 80% des casses sont réparables

Sujet : Questionnement concernant les trottinettes qui seraient jetées dans les rivières.

Réponse-type :

Bird prend cette question très au sérieux et a mis en place un certain nombre de mesures pour éviter que les trottinettes ne soient jetées dans les rivières.

Si certains problèmes sont apparus à Paris il y a près de 2 ans, les villes et les opérateurs ont, depuis, amélioré considérablement les opérations réduisant drastiquement ces problèmes. Parking Obligatoire, points de stationnements dans la ville, zones de circulation ou de dépose interdites ou limitées, géolocalisation des véhicules en temps réel, pédagogie des utilisateurs et verbalisation font que l'espace public est désormais respecté et apaisé. Si jamais un véhicule gêne sur l'espace public, l'opérateur s'engage à venir le récupérer dans les plus brefs délais. Si une trottinette est jetée dans une rivière, Bird travaille avec des partenaires locaux spécialisés pour récupérer les trottinettes puis celles-ci sont envoyées au recyclage.

Sujet : Questionnement concernant le type de batteries utilisées.

Réponse-type :

La majorité des trottinettes utilisent des batteries au lithium fournies par les fabricants.

Sujet : Questionnement concernant la durée de vie d'une trottinette.

Réponse-type :

Les trottinettes utilisées sont conçues par Bird, pour le libre-service et sont des modèles plus robustes que les autres opérateurs. Les véhicules ont dorénavant une durée de vie accrue, qui va jusqu'à plus de 36 mois pour la Bird Two.

Sujet : Questionnement concernant une étude qui dit que les trottinettes ont une durée de vie de 28 jours.

Réponse-type :

Cette étude a plus de deux ans - conduite à Louisville selon une analyse de 126 trottinettes non-conçues pour un usage en libre-service plusieurs fois par jour. Bird a contesté ces chiffres au moment de la parution de l'étude et encore plus aujourd'hui où le matériel et les chaînes d'entretien des opérateurs sont de plus en plus performants.

Bird travaille avec un organisme d'étude expert sur ce sujet, l'objectif est d'avoir des trottinettes dont la durée de vie est de plus de 2 ans. Selon le rapport Carbone 4, la durabilité des véhicules est un élément clé pour la décarbonisation des villes. Le véhicule Bird Two a été reconnu comme étant le plus durable dans des conditions en libre-service.

Sujet : Questionnement concernant les réparations et le recyclage.



Réponse-type :

Les trottinettes Bird sont amenées dans un centre de service afin d'être réparées. Nous veillons à ce que rien ne soit gaspillé. Si une trottinette tombe en panne, au-delà de la réparation, Bird fait son maximum pour récupérer les pièces et réparer d'autres trottinettes. Les pièces qui ne peuvent pas être utilisées sont envoyées au recyclage.

Sujet : Questionnement concernant l'impact des batteries au Lithium.

Réponse-type :

Les batteries sont placées dans des boîtiers étanches spécialement conçus pour les protéger contre la plupart des cas d'immersion. Étant donné les actes de vandalisme malheureux constatés dans certaines villes, le maximum est fait pour s'assurer que ces boîtiers sont encore plus fortifiés pour protéger les eaux.