

MANDAT AUTOMNE 2022



Évaluation de l'offre du programme de fidélité AMIS BIXI

Compagnie

Depuis sa création en 2009, le programme de vélo en libre-service BIXI a connu un réel succès à Montréal. Son fonctionnement? Les usagers louent un vélo dans une des stations et le rapportent à n'importe quelle station du réseau. Le service offre des aussi des vélos électriques.

Aujourd'hui, BIXI compte près de 800 stations et 9500 vélos. Le nombre de trajets dépasse les 50000 par jour.

Mandat

L'enjeu majeur de BIXI aujourd'hui est la répartition des vélos sur son réseau. Selon les quartiers, certaines stations se retrouvent vides alors que d'autres sont pleines.

Pour répondre à ce problème, BIXI a mis en place le programme de fidélité AMIS BIXI qui encourage les usagers à prendre ou déposer leur vélo à certaines stations en fonction de l'état de celles-ci. Le mandat consiste à réévaluer l'offre du programme de fidélité et donner des recommandations pour l'optimiser.

1. Analyse du programme de fidélité actuel (semaines 1 à 3)

- Comprendre la stratégie actuelle derrière le programme AMIS BIXI
- Analyser les données actuelles d'utilisation de la plateforme AMIS BIXI

2. Benchmarking et évaluation des opportunités (semaines 4 à 7)

- Cibler les tendances affectant les différentes stations critiques et définir le profil type des utilisateurs
- Analyser les programmes équivalents chez les compétiteurs et leur résultat sur le comportement des clients
- Cibler les opportunités d'innovation au sein du programme AMIS BIXI

3. Recommandations (semaines 8 à 10)

- Consolider les résultats et proposer des manières de rendre le service plus efficace
- Proposer des solutions pour rendre le service plus attrayant pour les utilisateurs
- Établir un plan d'action à court/moyen terme pour l'application des recommandations