

Dest. : Conseil d'administration de Metrolinx

Expéd. : Annalise Czerny
Première vice-présidente, PRESTO (intérimaire)

Date : 8 mars 2018

Objet : RAPPORT TRIMESTRIEL DE PRESTO

Résumé

Pour distribution aux fins d'information.

Réalisations de PRESTO :

Extension du réseau PRESTO

- En décembre, la TTC a ouvert les six nouvelles stations du prolongement de la ligne de métro 1. Chacune des stations est équipée des nouveaux postes de péage compatibles avec PRESTO de la TTC, de bornes de rechargement libre-service de nouvelle génération, de distributeurs de titres de transport PRESTO et de distributeurs de cartes préchargées de PRESTO de 20 \$ (frais de carte de 6 \$, valeur du chargement de 14 \$). Les seuls titres de transport pouvant être achetés dans ces six nouvelles stations et les stations voisines Sheppard West et Wilson sont des cartes PRESTO (c.-à-d. Que les anciens titres de transport ne peuvent être achetés, mais peuvent être utilisés pour le paiement du tarif).

Pour assurer le meilleur service à la clientèle qui soit pendant les premières semaines suivant l'ouverture, Metrolinx a retenu les services d'un vendeur au détail tiers pour vendre les cartes PRESTO dans des kiosques de vente et de service, et des ambassadeurs du service à la clientèle PRESTO de Metrolinx étaient sur place pour répondre aux questions des clients.

Favoriser l'utilisation du système PRESTO

- Le partenariat de vente au détail de Metrolinx avec 93 magasins Shoppers Drug Mart à Toronto a connu un vif succès avec plus de 75 000 cartes PRESTO vendues à ce jour. Des détails sont en cours de finalisation afin de lancer PRESTO dans des sites de la RGTH et d'Ottawa en 2018.
- Le programme de laissez-passer de 12 mois de PRESTO de la TTC a été lancé auprès d'un nombre limité de détenteurs de laissez-passer adultes en décembre. Des discussions sont en cours avec la TTC pour établir un plan de lancement complet du programme en 2018. De même, le programme de renouvellement automatique est offert aux clients qui souhaitent que leur laissez-passer mensuel de la TTC soit automatiquement renouvelé chaque mois. Les clients qui enregistrent leur carte PRESTO peuvent facilement récupérer leur laissez-passer mensuel de la TTC sur PRESTO si elle est perdue ou volée, ce qu'ils ne peuvent pas faire à l'heure actuelle s'ils perdent leur Metropass.

- Le déploiement des nouveaux distributeurs de titres de transport PRESTO a commencé l'an passé. Initialement, Metrolinx a lancé ces appareils entièrement libre-service dans les nouvelles stations du prolongement de la ligne de métro 1 de la TTC ainsi que dans les stations Sheppard West et Wilson en décembre passé. Ces appareils permettent aux clients d'acheter une carte PRESTO au comptant, ou par carte de crédit ou de débit, de charger des fonds ou un laissez-passer mensuel sur leur carte, et de vérifier le solde d'une carte ou l'historique des transactions. L'expansion à toutes les stations de métro restantes de la TTC se poursuivra pendant 2018, avec l'installation d'au moins deux appareils dans chaque station d'ici la fin de 2018.
- En janvier, les clients de PRESTO ont commencé à profiter d'un rabais lorsqu'ils utilisent leur carte PRESTO pour des déplacements combinant la TTC et soit GO Transit ou UP Express. Ces clients paient maintenant 1,50 \$ pour la partie de leur déplacement effectué avec la TTC lorsqu'ils effectuent une correspondance à l'intérieur de la période de correspondance admissible. Avec la mise en œuvre de ce nouveau programme à la TTC, toutes les sociétés de transports locales de la RGTH bénéficient maintenant d'un programme de rabais pour les clients qui effectuent une correspondance vers GO Transit à l'aide de PRESTO.

Améliorer l'expérience client

- Le programme de clavardage Web du Service à la clientèle lancé sur le site prestocard.ca à l'automne a connu un vif succès avec plus de 17 000 demandes soumises par l'intermédiaire de l'Assistant virtuel et des agents de clavardage en direct. En janvier, les heures d'ouverture de l'Assistant virtuel ont été prolongées à 24 heures, et le clavardage en direct a été étendu aux week-ends afin de correspondre aux heures du Centre d'appels PRESTO. PRESTO est le premier système de cartes intelligentes au monde à offrir un programme d'assistance virtuelle et de clavardage en direct à ses clients.
- Metrolinx poursuit ses travaux de génie civil afin de préparer les stations restantes de la TTC à l'arrivée des postes de péage PRESTO de la TTC. Lorsque les travaux de génie civil de chacune des stations seront achevés, la TTC procédera aux travaux d'installation et de mise en service des postes de péage avant leur ouverture au public. Les travaux de génie civil sont achevés dans 60 stations de métro, et les travaux restants seront effectués d'ici le printemps 2018.
- Parallèlement au lancement des distributeurs de titres de transport PRESTO dans les stations de métro de la TTC a lieu le lancement des bornes de rechargement libre-service de nouvelle génération. Ces nouveaux appareils, dont le rendement, la fiabilité et la réactivité ont été améliorés, ont été installés dans les stations du prolongement de la ligne 1 du métro à temps pour l'ouverture de décembre. Le déploiement dans toutes les stations de métro restantes de la TTC a repris et se poursuivra pendant 2018. Les bornes de rechargement libre-service de nouvelle génération feront également l'objet d'un projet pilote dans des stations GO Transit choisies à compter du mois d'avril. Lorsque le projet pilote sera terminé, il est prévu d'installer au moins un appareil dans chacune des stations GO.

Évolution du modèle d'affaires de PRESTO

- De nouvelles ententes PRESTO de 10 ans avec des sociétés de transport participantes ont été finalisées et sont entrées en vigueur en janvier 2018. Dans le cadre de l'entente avec les sociétés de transport dans la région « 905 », la planification est en cours afin de moderniser les appareils de paiement des tarifs de PRESTO, ce qui offrira une fonctionnalité additionnelle rehaussant l'expérience client avec PRESTO.

Situation actuelle

- Adoption de PRESTO :
 - 3,62 millions de cartes PRESTO sont maintenant activées, soit une augmentation de plus de 1 million de cartes que l'an dernier à la même période.
- Utilisation de PRESTO :
 - Le taux d'adoption de PRESTO dans la région « 905 » et dans les sociétés de transport d'Ottawa s'élève à 54,3 %.
 - Le taux d'adoption de PRESTO à la TTC est de 17,8 %
 - Bien que le taux d'adoption à la TTC soit moins élevé qu'auprès d'autres sociétés de transport, elle compte le plus grand nombre d'embarquements par mois avec plus de 11 millions d'embarquements avec PRESTO en janvier. En deuxième place pour les embarquements par des sociétés de transport se situe GO Transit, avec environ 5,4 millions d'embarquements avec PRESTO en janvier.
 - Présentation de la carte PRESTO (le total comprend les laissez-passer mensuels, les portefeuilles électroniques ainsi que les correspondances) :
 - Novembre 2017 : 29,9 millions
 - 2017 décembre : 25,2 millions
 - Janvier 2018 : 30,6 millions
- Disponibilité des cartes PRESTO (mise à jour de la vente au détail) :
 - Shoppers Drug Mart : Plus de 75 000 cartes vendues à ce jour
 - Gateway Newstands : Plus de 178 000 cartes préchargées pour adultes et personnes âgées vendues à ce jour
- Fiabilité des appareils PRESTO à la TTC (données de la semaine du 29 janvier)
 - Appareils individuels : 96,3 % (objectif de 99,5 %)
 - Service global (ce qui signifie qu'au moins un appareil est mis à la disposition de la clientèle à un emplacement donné) : 99,6 % (objectif de 99,9 %)

À venir au prochain trimestre...

- Les travaux de planification et de mise à l'essai sont en cours pour une modernisation du système PRESTO. Cette modernisation comprend une fonctionnalité pour l'instauration de billets à utilisation limitée à la TTC. Ces nouveaux billets PRESTO permettront le paiement du tarif pour un seul déplacement, deux déplacements et pour des laissez-passer à court terme qui peuvent être présentés à des lecteurs de paiement du tarif tout comme une carte PRESTO régulière. Ils seront offerts à la vente dans les distributeurs de titres de transport PRESTO et dans les magasins Shoppers Drug Mart qui vendent les produits PRESTO.

- Des travaux sont en cours pour soutenir le transfert à venir de la TTC depuis un système de correspondance sur une base directionnelle à un système de correspondance sur deux heures ayant été approuvé par leur Conseil à la fin de 2017. Les correspondances sur deux heures signifient que les clients PRESTO acquitteront un tarif de la TTC, mais pourront embarquer et débarquer et voyager dans n'importe laquelle direction dans les deux heures suivant la présentation initiale du titre de transport. Une mise à l'essai est prévue pendant le printemps, et le transfert entrera en vigueur pour les clients à l'été 2018.

Le tout respectueusement soumis,

Annalise Czerny
Première vice-présidente, PRESTO (intérimaire)