

**Dest. :** Conseil d'administration de Metrolinx

**Expéd. :** Annalise Czerny  
*Première vice-présidente, PRESTO*

**Date :** Le 14 septembre 2018

**Objet :** **RAPPORT TRIMESTRIEL DE PRESTO**

---

## **Résumé**

Pour distribution aux fins d'information.

## **Réalisations de PRESTO :**

### **Améliorer l'expérience client**

- Les clients de la TTC qui utilisent la carte PRESTO se voient désormais offrir un service à arrêts multiples grâce à la nouvelle correspondance sur deux heures qui a été déployée en août. Les clients doivent tout de même présenter leur carte chaque fois qu'ils entrent dans un véhicule ou une station de métro de la TTC, mais ils ne se verront facturés qu'un seul tarif, et ce, peu importe le nombre de fois qu'ils présentent leur carte et la direction qu'ils prennent, pourvu que leur déplacement s'effectue pendant une période de deux heures.
- La mise en place des bornes de recharge en libre-service se poursuit au sein de la TTC et de GO Transit. La première phase dans les installations de la TTC s'est terminée en juillet : au moins l'une de ces bornes est désormais à la disposition des clients dans 75 stations. L'achèvement de la prochaine phase est prévu pour la fin octobre; il y aura alors des bornes de recharge en libre-service à toutes les entrées, à toutes les stations.

Le déploiement des bornes de recharge en libre-service dans l'ensemble du réseau de GO Transit se fait également par phases. La première phase, qui comprend l'installation d'au moins une borne à toutes les gares sur la ligne de Barrie, est terminée. Il est attendu que toutes les gares sur toutes les lignes ferroviaires auront une borne de recharge en libre-service d'ici le milieu de 2019.

Ces bornes faciliteront l'utilisation de la carte PRESTO pour les déplacements en transport en commun; elles permettront d'ajouter instantanément des fonds par carte de crédit/débit, de vérifier le solde et d'avoir un aperçu de l'historique des transactions.

- En juin, les derniers travaux de génie civil requis dans le cadre de l'installation des derniers postes de péage compatibles avec PRESTO de la TTC dans les stations de métro ont pris fin. Dans le cadre du déploiement des postes de péage modernisés de la TTC, Metrolinx a effectué des travaux à toutes les entrées de station pour préparer les murs, les planchers et les plafonds pour les nouveaux conduits, et pour installer les faux-planchers en vue de la mise en place du câblage d'alimentation et de communication. En collaboration avec Metrolinx, la TTC a installé et mis en service les postes de péage pour que les clients puissent les utiliser. Toutes les entrées de toutes les stations sont désormais dotées de nouvelles bornes de recharge en libre-service de la TTC.

## Favoriser l'utilisation du système PRESTO

- Le déploiement du partenariat de détail entre Metrolinx et les magasins Shoppers Drug Mart (et certains magasins Loblaws affiliés) dans l'ensemble de la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) et à Ottawa est presque terminé. Au total, 340 magasins offrent désormais la carte PRESTO et permettent aux clients d'ajouter des fonds ou des laissez-passer à leur carte. Par ailleurs, à l'automne, 44 magasins supplémentaires offriront ces services. Une fois le projet terminé, 384 magasins de détail, y compris tous les magasins Shoppers Drug Mart dans les régions desservies par les sociétés de transport partenaires de PRESTO, offriront la vente et la charge de la carte PRESTO, le tout dans l'optique de servir davantage de clients de PRESTO dans la RGTH et à Ottawa.
- Des distributeurs de titres de transport ont également été déployés dans toutes les stations de la TTC. Depuis le mois de juin, toutes les stations de métro comptent au moins un distributeur de titres de transport. D'autres distributeurs ont été installés au cours de l'été et d'ici la fin octobre, toutes les entrées de toutes les stations compteront un distributeur de titres de transport, ce qui signifie que plus de clients pourront se procurer (et charger) la carte PRESTO dans le réseau de la TTC.
- Le programme de rabais de laissez-passer de 12 mois de PRESTO de la TTC, déployé à grande échelle en mai pour les clients adultes de PRESTO, a été élargi pour les jeunes et les personnes âgées. Chaque mois, pendant une période de 12 mois, les clients participants profitent d'un renouvellement automatique de leur carte PRESTO à un tarif réduit : pas d'attente, pas de souci!
- Juste à temps pour la rentrée, Metrolinx, en collaboration avec HSR à Hamilton, l'Université McMaster et l'Université Redeemer, a créé un programme de bons PRESTO pour les étudiants. Plus de 29 000 étudiants des universités McMaster et Redeemer participent au programme qui offre un nombre illimité de déplacements en transport en commun local sur leur carte PRESTO pendant un semestre. Les bons PRESTO offrent aux sociétés de transport des options automatisées et flexibles pour ajouter facilement des fonds, des laissez-passer et des rabais aux cartes PRESTO des clients.
- Alors que le déploiement de PRESTO dans l'ensemble de la TTC est presque terminé, Metrolinx et la TTC travaillent ensemble sur un plan pour le retrait des anciens titres de transport. À cet égard, Metrolinx et la TTC concentrent leurs initiatives de marketing sur l'augmentation de l'adoption de PRESTO dans l'ensemble de la TTC. Au moyen d'un certain nombre de campagnes utilisant différents réseaux (médias sociaux, médias numériques, journaux, radio, publicités en magasin/station, etc.), les messages se concentrent sur la promotion des nombreux produits PRESTO et la présentation d'offres incitatives (p. ex., carte gratuite à l'achat d'un Metropass) auprès de ceux qui adoptent la carte PRESTO. Les campagnes se poursuivront en 2019, l'objectif étant d'augmenter l'adoption de PRESTO à 55 % d'ici mars 2019.





## Évolution du modèle d'affaires de PRESTO

- En août, Metrolinx a lancé un appel d'intérêt en vue de sonder le marché concernant l'avenir de PRESTO dans le cadre du passage de la phase de déploiement à la phase de l'exploitation en continu. L'objectif de cet appel d'intérêt est de partager le modèle d'affaires conceptuel de PRESTO en vue de mieux comprendre le marché (y compris la technologie alimentée par le secteur et les innovations en matière de clients, d'approvisionnement et d'appropriation) en ce qui a trait :
  - à l'intérêt à l'égard de PRESTO et à son modèle conceptuel;
  - à la volonté d'accepter les risques transférés et à la meilleure gestion des risques;
  - aux principaux défis et contraintes;
  - à d'autres enjeux que PRESTO pourrait vouloir clarifier ou sur lesquels PRESTO pourrait vouloir obtenir des commentaires à la suite de la réception des soumissions.

Les résultats de l'appel d'intérêt aideront à orienter les décisions futures de PRESTO quant à son rôle optimal, son approche en matière d'infrastructure et d'approvisionnement et ses méthodes futures de passation de marchés.

## Situation actuelle

- Utilisation et adoption de PRESTO :
  - Embarquements PRESTO (le total comprend l'ensemble des présentations : laissez-passer, portefeuille électronique et correspondances) :
    - 35,2 millions en mai 2018 (comparé à 24,8 millions en mai 2017)
    - 34 millions en juin 2018 (comparé à 24,9 millions en juin 2017)
    - 33,3 millions en juillet 2018 (comparé à 23,3 millions en juillet 2017)
  - Plus de 1,3 million de cartes PRESTO uniques ont été utilisées tous les mois au cours du dernier trimestre.
  - Le taux d'adoption de PRESTO dans la région « 905 » et dans les sociétés de transport d'Ottawa s'élève à 65 %.
  - Le taux d'adoption de PRESTO à la TTC est de 26 %.
    - Bien que le taux d'adoption à la TTC soit inférieur à celui d'autres sociétés de transport, la TTC affiche le plus d'embarquements PRESTO par mois. Parmi les 33,3 millions d'embarquements en juillet, plus 13,9 millions étaient des embarquements PRESTO.
- Disponibilité des cartes PRESTO (mise à jour de la vente au détail) :
  - Shoppers Drug Mart : Plus de 186 000 cartes vendues à ce jour
  - Gateway Newstands : Plus de 250 000 cartes préchargées vendues à ce jour
- Fiabilité des appareils PRESTO à la TTC (données de la semaine du 6 août)
  - Appareils individuels : 99,4 % (objectif de 99,5 %)

- o Service global (c.-à-d., au moins un appareil est mis à la disposition de la clientèle à un emplacement donné) : 97,9 % (objectif de 99,9 %)

### **À venir au prochain trimestre...**

- Plus tard cette année, Metrolinx amorcera l'essai de la première phase de PRESTO Mobile. Cette application mobile permettra aux clients de gérer et de charger leur carte directement à partir de leur téléphone (et offrira d'autres fonctionnalités, dont le chargement automatique pour les appareils Android). D'autres améliorations sont prévues au cours des prochaines phases en 2019.
- Une importante modernisation du système PRESTO aura lieu en octobre en vue d'intégrer la fonctionnalité nécessaire pour introduire les billets PRESTO (cartes en papier à utilisation limitée), qui seront vendus dans les distributeurs de titres de transport de la TTC dès le début de 2019, puis au sein du canal de distribution de détail plus tard dans l'année. Les billets pourront être présentés à n'importe quel appareil de paiement des tarifs PRESTO dans le réseau de la TTC; ils permettront ainsi aux clients de payer leurs correspondances et ils leur serviront de preuve de paiement lors des contrôles de titres de transport.

Le tout respectueusement soumis,

Annalise Czerny

*Première vice-présidente, PRESTO*