

Dest. : Conseil d'administration de Metrolinx

Expéd. : Annalise Czerny
Vice-présidente principale, PRESTO

Date : Le 7 février 2019

Objet : **RAPPORT TRIMESTRIEL DE PRESTO**

Résumé

Pour distribution aux fins d'information.

Réalisations de PRESTO :

Améliorer l'expérience client

- Le lancement officiel de l'application mobile PRESTO a eu lieu en janvier à la suite de la réussite du lancement « bêta » en décembre. L'application fournit aux clients un outil pratique pour gérer et charger leur carte PRESTO, et offre d'autres fonctionnalités, dont le chargement automatique pour les appareils Android.
- L'essai sur le terrain des billets PRESTO, soit les options de recharge à la carte PRESTO pour un passage, deux passages ou laissez-passer journalier, dans les distributeurs de titres de transport dans les stations de métro de la TTC, est terminé. Metrolinx travaille de concert avec la TTC pour confirmer le moment où se produira le lancement public et le plan de déploiement par étapes au printemps.
- Les clients peuvent désormais ajouter les laissez-passer mensuels à leur carte PRESTO à partir de n'importe quelle borne de rechargement libre-service PRESTO dans les stations de métro de la TTC. Cette fonctionnalité vient s'ajouter à la capacité d'ajouter des fonds, de vérifier le solde et de passer en revue l'historique des transactions à partir de ces appareils, ce qui fait de PRESTO une option encore plus pratique à la suite de l'élimination du laissez-passer Metropass de la TTC en décembre.
- Le déploiement des bornes de rechargement libre-service PRESTO se poursuit dans l'ensemble du réseau de GO Transit. Outre la gare Union, ces appareils ont été installés à certaines gares le long de chaque ligne ferroviaire, ainsi qu'à des arrêts d'autobus GO très achalandés, notamment ceux de Square One, St. Catharines et Jane/autoroute 407. Les travaux se poursuivent en 2019 pour l'installation des bornes de rechargement libre-service à toutes les gares du réseau GO.
- À l'automne, Metrolinx a élargi le programme d'avantages PRESTO; ce dernier offre aux clients des réductions sur les prix d'entrée à certaines des attractions les plus populaires de Toronto. En plus de vous donner droit à une réduction de 20 % sur le prix d'entrée au Musée royal de l'Ontario et un rabais de 30 % sur les droits

d'adhésion à Bike Share pour la première année, la carte PRESTO permet désormais d'obtenir un rabais de 10 % sur le prix d'entrée au Ripley's Aquarium (et un rabais de 20 % à la boutique-cadeaux) ainsi qu'un rabais de 20 % sur le prix d'entrée au Musée des beaux-arts de l'Ontario, à LEGOLAND, au Temple de la renommée du hockey et au Musée de l'Aga Khan (ainsi qu'un rabais de 10 % à la boutique-cadeaux du Musée de l'Aga Khan).

Favoriser l'utilisation du système PRESTO

- Metrolinx a travaillé avec Intel pour offrir à ses employés le programme de récompenses pour les navetteurs par le biais de PRESTO à partir de janvier 2019, à la suite de l'élimination du programme d'encouragement axé sur le volume de la TTC. Plus de 215 employés d'Intel participent au nouveau programme mensuel pour les navetteurs et verront les fonds chargés à leur carte PRESTO au début de chaque mois par le biais du programme de bons PRESTO; ce dernier fournit une option automatisée et flexible pour faire porter des fonds, des laissez-passer et des catégories tarifaires aux cartes PRESTO des clients, et ce, de façon pratique.
- Metrolinx et la TTC ont travaillé en étroite collaboration à assurer la transition de milliers de clients vers le système PRESTO à la suite de l'élimination du laissez-passer Metropass.

Les deux organisations ont déployé un effort concerté pour livrer des publicités numériques, des cartes postales dans les stations/gares, des annonces dans les stations/gares et de l'information supplémentaire sur le site Web. Elles ont également assuré la diffusion médiatique, utilisé les médias sociaux pour partager de l'information et répondre aux questions des clients, et prévu un plus grand nombre d'effectifs en vue de l'augmentation attendue du nombre d'appels. Les équipes ont également déployé du personnel dans six stations de métro de la TTC très achalandées ainsi que dans quatre magasins Shoppers Drug Mart très achalandés afin d'aider à la vente des cartes PRESTO, à la configuration des catégories tarifaires (p. ex. étudiant, personne âgée, etc.), à l'ajout de fonds/laissez-passer, au partage d'information et à la formulation de réponses aux questions. Plus de 190 000 laissez-passer mensuels PRESTO de la TTC ont été vendus en janvier. Voilà une augmentation comparativement à 66 000 en novembre et 81 000 en décembre 2018.

Situation actuelle

- Utilisation et adoption de PRESTO :
 - Embarquements PRESTO (le total comprend l'ensemble des présentations : laissez-passer, portefeuille électronique et correspondances) :
 - Octobre 2018 : 43,6 millions (comparativement à 28,8 millions en octobre 2017)
 - Novembre 2018 : 46,4 millions (comparativement à 29,9 millions en novembre 2017)
 - Décembre 2018 : 40,6 millions (comparativement à 25,3 millions en décembre 2017)

*** Le nombre d'embarquements en décembre est habituellement moins élevé en raison des fêtes.*

- Plus de 1,6 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 64,9 %.
 - Le taux d'adoption de PRESTO à la TTC est de 40,9 %.
 - Alors que le taux d'adoption à la TTC est inférieur à celui dans les autres sociétés de transport, les utilisateurs de PRESTO à la TTC représentent plus de la moitié de tous les embarquements en décembre, soit 21 millions des 40,5 millions embarquements.
-
- Disponibilité des cartes PRESTO (mise à jour de la vente au détail) :
 - Shoppers Drug Mart : plus de 450 000 cartes ont été vendues à ce jour.
 - Kiosques Gateway Newstands : environ 275 000 cartes PRESTO préchargées ont été vendues.

***Veuillez prendre note que le partenariat avec les kiosques Gateway Newstands pour la vente de cartes PRESTO a pris fin en décembre 2018 et ne sera plus abordé dans les prochains rapports du Conseil d'administration.*
 - Fiabilité des appareils PRESTO à la TTC (données de la semaine du 14 janvier)
 - Appareils individuels : 98,9 % (objectif de 99,5 %)
 - Service global (c.-à-d., au moins un appareil est mis à la disposition de la clientèle à un emplacement donné) : 99,8 % (objectif de 99,9 %)

À venir pour PRESTO :

- En plus de vendre les billets PRESTO aux distributeurs de titres de transport dans les stations de métro de la TTC, Metrolinx compte vendre les billets pour un passage, les billets pour deux passages et les laissez-passer journaliers dans les magasins de son partenaire de vente au détail (Shoppers Drug Mart) à compter de la fin du printemps.
- Metrolinx travaille avec York Region Transit, Mississauga Transitway (MiWay) et la TTC sur une solution PRESTO pour les clients qui utilisent certains trajets d'autobus intermunicipaux entre la région de York et Toronto, ou entre Mississauga et Toronto; deux tarifs distincts seraient alors nécessaires. À partir du printemps, les clients pourront utiliser leur carte PRESTO pour payer les tarifs des deux sociétés de transport sur ces trajets.

Le tout respectueusement soumis,

Annalise Czerny
Première vice-présidente, PRESTO