METROLINX

MEMORANDUM

À: Conseil d'administration de Metrolinx

De: Barclay Hancock
Chef de Paiements

Date: 1er Décembre2022

Objet: **Rapport trimestriel des paiements (PRESTO)**

Mises à jour et états des paiements (PRESTO)

- Plus de clients PRESTO profitent des avantages de nouvelles options de paiement pratiques avec l'expansion du paiement des tarifs sans contact PRESTO au-delà d'UP Express vers le GO Transit, Transit d'Oakville, Transit de Brampton et MiWay à Mississauga en août 2022. À ce jour, plus de 300 000 paiements sans contact PRESTO ont été effectués dans ces agences de transport en commun, et ce nombre devrait augmenter à mesure que l'expansion se poursuivra dans les prochains mois. Pour prendre en charge ce nouveau produit, Metrolinx utilise l'un des cadres de paiement ouverts les plus avancés au monde, ce qui contribuera à assurer une expérience client supérieure, à prendre en charge les règles commerciales complexes des agences de transport en commun et à offrir une efficacité opérationnelle en protégeant les revenus et en atténuant la fraude.

- La première phase de la carte PRESTO dans le portefeuille mobile, qui permettra aux clients d'ajouter une carte PRESTO virtuelle dans leur portefeuille de smartphone pour taper et payer sur les appareils PRESTO, sera bientôt en cours avec un pilote pour tester la fonctionnalité avant le début du déploiement complet. L'introduction de ce produit ajoutera Metrolinx à une petite liste de zones géographiques à travers le monde qui ont une carte virtuelle basée sur un compte - offrant les meilleures options de paiement de leur catégorie à nos clients aujourd'hui, et la base pour soutenir l'innovation future de PRESTO.

- Le programme transformationnel d'approvisionnement PRESTO qui est en cours pour remplacer les services et systèmes actuels de PRESTO poursuit sa progression avec la clôture de la période de soumission des offres pour la demande de propositions (DP) des deux premières composantes - Services d'intégration de système et Système automatisé de perception des tarifs. En novembre, la demande de propositions pour le volet Intégration et gestion des services du programme a été introduite sur le marché. L'étendue restante des services liés au service client et aux canaux numériques devrait être publiée au début de l'année prochaine. Tous les composants seront intégrés via un programme de transition, qui débutera en 2023.

- Metrolinx continue de travailler en étroite collaboration avec la TTC pour fournir des appareils PRESTO mis à jour à son réseau afin de soutenir l'introduction future d'options de paiement de tarifs modernes (p.ex., le paiement de tarifs sans contact PRESTO). Les étapes du dernier trimestre comprennent le déploiement de nouveaux dispositifs de paiement des tarifs à utiliser sur les services de transport adapté, ainsi qu'un petit projet pilote de nouveaux dispositifs de paiement des tarifs sur certains véhicules de la TTC pour terminer les tests avant le début de l'actualisation complète des dispositifs.

- La satisfaction des clients PRESTO reste élevée à 81 %, avec une mise à jour du score à venir au prochain trimestre sur la base des résultats de l'enquête approfondie sur la satisfaction des

clients PRESTO actuellement en cours. De plus, le score de réputation de la marque PRESTO a récemment augmenté à 75 %, atteignant le score le plus élevé enregistré à ce jour. Au cours du dernier trimestre, l'équipe a continué de se concentrer sur l'amélioration continue des produits et services PRESTO pour les clients, et les principales améliorations comprennent :

- Améliorations apportées à l'agent virtuel de chat Web pour aider les clients à effectuer un transfert de solde vers une autre carte PRESTO.

- Une nouvelle vidéo explicative expliquant les détails de la réduction de Co-tarif pour les clients PRESTO (c'est-à-dire le transport local 905 gratuit lors de l'utilisation de GO Transit dans le même trajet).

- L'ajout de nouveaux partenaires du programme PRESTO Perks tels que DoorDash, HelloFresh et le One of a Kind Winter Show, offrant aux clients des réductions sur les attractions, les événements et plus encore !

- Un avis de « conseil de la semaine » qui a été ajouté au site Web dans le but de fournir une communication et une éducation proactives aux clients, avec un accent particulier sur l'achat de cartes PRESTO uniquement par des canaux autorisés.

- Metrolinx a continué de faire appel à des partenaires pour la vente en gros de billets papier PRESTO aller simple pouvant être utilisés à bord des véhicules et dans les gares du réseau de la TTC. Il y a maintenant plus de 200 organisations qui participent au programme Bulk PRESTO Tickets dans toute la ville (p. ex. Toronto District School Board, Toronto Catholic District School Board, Youthlink – Pathways, Native Child and Family Service of Toronto, Toronto Public Library, Centre for Addiction and Mental Santé, etc.), et d'autres devraient rejoindre le programme dans les prochains mois. Des travaux sont en cours pour automatiser le système et introduire plus de fonctionnalités qui amélioreront l'expérience des clients et des organisations participantes.

- Les appareils PRESTO continuent d'être extrêmement performants, et la disponibilité est demeurée supérieure à l'objectif à la fois pour l'équipement de chargement de cartes (99,70 % depuis le début de l'année ; l'objectif est de 99,65 %) et les appareils de paiement de tarifs individuels (99,87 % depuis le début de l'année ; l'objectif est de 99,65 %). Dans un esprit d'amélioration continue, Metrolinx reste concentré sur la recherche d'opportunités pour améliorer davantage les performances des appareils (par exemple, augmenter le temps de réponse du service) afin d'assurer une expérience client PRESTO exceptionnelle.

- L'installation de l'infrastructure électrique et de communication pour l'équipement PRESTO, ainsi que les services réseau, l'équipement de paiement des tarifs et les dispositifs de vente/chargement a commencé dans les gares et les arrêts le long de la ligne Eglinton Crosstown Light Rail Transit à Toronto. Ces travaux se poursuivront jusqu'en 2023 et seront achevés à temps pour l'ouverture de la ligne.

Respectueusement soumis,

Barclay Hancock
Directeur des paiements