

À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Barclay Hancock
Chef des paiements
Date : Le 29 juin 2023
Objet : **Rapport trimestriel sur les paiements (PRESTO)**

Résumé

Le rapport est présenté aux fins d'information.

Mises à jour et statut des paiements (PRESTO)

- PRESTO sans contact avec la carte de débit Interac a été élargi au-delà de UP Express à GO Transit et à toutes les agences de transport en commun participantes du 905, à savoir Brampton Transit, Burlington Transit, HSR à Hamilton, MiWay à Mississauga, Oakville Transit, York Region Transit, Durham Region Transit, ainsi que Para Transpo à Ottawa. En plus de la carte PRESTO en plastique traditionnelle et du paiement par carte de crédit, les clients de ces réseaux peuvent maintenant payer leurs tarifs à l'aide de leur carte de débit sur un appareil PRESTO (y compris les cartes enregistrées sur un téléphone intelligent ou sur une tablette). Jusqu'à ce jour, plus de 260 000 paiements ont été effectués avec une carte de débit.

Cette nouvelle option offre plus de choix quant à la façon de payer les tarifs de transport en commun et est réalisée avec la technologie la plus performante. En tant que première solution de paiement ouvert en temps réel pour les transactions de transport en commun, Metrolinx offre une expérience sans égale aux clients de PRESTO (p. ex., les transactions sont affichées en temps réel par voie de communication client comme l'application mobile et le site Web du client) et une expérience enrichie pour nos clients des agences de transport en commun (p. ex., appuyer toutes les règles opérationnelles complexes du transport en commun), tout en offrant des gains d'efficacité opérationnelle internes (p. ex., protéger les revenus et réduire au minimum les possibilités de fraude).

- Les clients de la TTC auront bientôt plus de moyens de payer leurs tarifs avec la réinitialisation de l'appareil PRESTO en voie d'achèvement. Les travaux se sont poursuivis tout au long du printemps dans le cadre du projet. Ces travaux sont, entre autres, le remplacement de plus de 6 300 appareils sur les véhicules de surface, de 300 appareils d'inspection des tarifs portatifs et de 2 500 appareils utilisés pour le service de transport en commun dans l'ensemble du réseau de la TTC afin d'appuyer l'instauration d'options de paiement de tarifs modernes. Des équipes ont également travaillé à la réalisation d'essais sur le terrain sur les appareils PRESTO mis à jour à l'appui du lancement prochain du paiement par carte de crédit et de débit sur les appareils PRESTO sans contact.
- Pour appuyer la livraison d'une autre nouvelle façon de payer les tarifs - une carte virtuelle PRESTO dans un portefeuille mobile - un projet pilote fermé de quatre semaines a récemment été réalisé avec GO Transit, UP Express et les agences de transport en commun du 905. Après sa livraison, ce produit permettra aux clients d'ajouter une carte virtuelle PRESTO à leur portefeuille de téléphone intelligent pour utiliser leur carte et payer des tarifs sur les appareils PRESTO. Les équipes travaillent maintenant avec des agences de transport en commun pour confirmer l'approche de déploiement.

- Beaucoup de progrès ont été réalisés pour faire progresser le Programme d'approvisionnement transformationnel de PRESTO qui remplacera sous peu les services et les systèmes actuels de PRESTO. Le processus d'évaluation des soumissions des demandes de propositions pour les services d'intégration des systèmes et du système automatisé de perception des tarifs est presque terminé. Parallèlement, les soumissions reçues pour la DP sur l'intégration et la gestion des services ont été examinées. L'équipe a franchi un autre jalon en mai avec la publication de la DP sur les voies de communication numériques sur le marché. La publication de la DP sur le service à la clientèle sera un point central dans les mois à venir, dans le but de terminer tous les travaux contractuels d'ici le début de 2024 afin que l'accent puisse être mis sur la composante de transition de l'ensemble du programme.
- Metrolinx a élargi son programme PRETO Laissez-passer universitaire pour y inclure les étudiants du campus de l'Université de Toronto de Mississauga qui voyagent sur MiWay. Le nouveau laissez-passer est actuellement à l'essai avec 1 000 étudiants au cours de l'été et il s'étendra en septembre à 18 000 étudiants. Le laissez-passer permet un voyage illimité sur MiWay tout au long du semestre et les étudiants peuvent choisir d'utiliser la plateforme de billet électronique PRESTO pour un laissez-passer virtuel ou la carte PRESTO en plastique traditionnelle si c'est leur préférence.
- Au cours du dernier trimestre, l'équipe est demeurée concentrée sur l'amélioration continue des produits et services PRESTO pour les clients, ce qui a entraîné une augmentation de la satisfaction globale de la clientèle à 79 %. Voici les points saillants des améliorations du dernier trimestre :
 - Mises à jour du site Web, y compris un rafraîchissement des diapositives de carrousel pour communiquer de façon proactive et expliquer le fonctionnement de l'application PRESTO et le rechargement aux clients. Le site comprend également maintenant des vidéos intégrées sur la façon d'utiliser les billets électroniques PRESTO, ce qui signifie que les clients peuvent regarder des vidéos sans avoir à quitter le site PRESTO.
 - Ajout de nouveaux partenaires du programme PRESTO Avantages, notamment Go Tours Canada, Hamilton Tiger-Cats, Forge FC, Toronto Argonauts, Toronto FC, Hot Docs et Mirvish. PRESTO Avantages continue également à offrir des rabais pour des événements spéciaux dans la région, comme le Cottage Life Show, le National Home Show, Brampton KiteFest, et bien d'autres tout au long de l'année!
- Des travaux ont été réalisés au printemps afin d'améliorer le programme Billets PRESTO en en grande quantité, qui offre aux organisations la vente en grande quantité de billets papier PRESTO à trajet unique qui peuvent être numérisés sur des appareils PRESTO à bord des véhicules et aux stations sur tout le réseau de la TTC. Le programme a connu beaucoup de succès depuis son lancement au printemps 2022, puisque 2,3 M ont été offerts à environ 300 organisations participantes. Les améliorations récentes sont notamment l'automatisation du système et l'activation du libre-service, des options de paiement supplémentaires que l'organisation peut utiliser pour la commande et des mises à jour de l'application PRESTO afin que les clients puissent effectuer des recherches pour connaître l'état de leurs billets PRESTO sur leur téléphone de n'importe où au lieu d'avoir à vérifier l'état du billet à un distributeur automatique de billets PRESTO dans une station de la TTC.
- Un projet pilote axé sur le client commencera peu après les essais réussis sur le terrain de nouveaux distributeurs de billets dotés de la fonctionnalité PRESTO qui sera installée à travers les réseaux GO Transit et UP Express. Les nouveaux appareils sont munis d'une fonctionnalité améliorée, comme la navigation à écran tactile, et des fonctions d'accessibilité améliorées. Les

appareils permettent aux clients d'acheter des cartes PRESTO, de charger des cartes en espèces ou de débit/crédit, et continueront de vendre des billets aller et retour sur papier pour les clients qui préfèrent cette méthode.

- Les appareils PRESTO continuent de fonctionner très bien, et la disponibilité est demeurée au-dessus de la cible pour l'équipement de chargement des cartes (taux cumulatif de 99,80 % pour une cible établie à 99,65 %) et les appareils individuels de paiement de tarifs (taux cumulatifs de 99,83 % pour une cible établie à 99,65 %). Dans un esprit d'amélioration continue, Metrolinx maintient le cap sur la recherche des possibilités d'améliorer davantage le rendement des appareils (p. ex., réduction du délai de réponse à une demande de service) afin d'offrir à la clientèle de PRESTO une expérience exceptionnelle.

Respectueusement soumis,

Barclay Hancock

Chef des paiements