

À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Barclay Hancock
Chef des paiements
Date : Le 7 septembre 2023
Objet : **Rapport trimestriel sur les paiements (PRESTO)**

Résumé

Ce rapport est présenté à des fins d'information.

Mises à jour et statut des paiements (PRESTO)

- Metrolinx offre plus de choix aux clients de la Toronto Transit Commission (TTC) de payer leurs tarifs de transport en commun avec le lancement de PRESTO crédit sans contact (Visa, Mastercard, American Express) et paiement de titre de transport débit Interac en août. Cela signifie que les clients peuvent payer leurs tarifs avec une carte PRESTO en plastique traditionnelle, un billet PRESTO papier et maintenant une carte de crédit ou de débit (y compris les cartes sur leur téléphone intelligent ou leur montre à puce). Cela fait suite au lancement de PRESTO Contactless avec le paiement de crédit et de débit à GO Transit, à UP Express et à toutes les agences de transport de la région du 905. Ce produit a été longtemps demandé par les clients, et l'utilisation continue d'augmenter avec 3,4 millions de paiements de crédit et de débit dans toutes les agences à ce jour, et plus de 700 000 transactions sur la TTC dans les deux premières semaines.

En tant que première solution de paiement ouvert en temps réel pour les transactions de transport en commun, Metrolinx offre une expérience supérieure aux clients de PRESTO avec des transactions affichées en temps réel à travers des canaux de communication client comme l'application mobile PRESTO et le site Web, et une expérience enrichie pour nos clients des agences de transport en appuyant les règles opérationnelles uniques du transport en commun.

- Pour appuyer le lancement d'une nouvelle façon moderne de payer les tarifs, un projet pilote a été achevé en juillet avec la TTC d'une carte virtuelle PRESTO chargée dans un portefeuille électronique. Les équipes travaillent maintenant à faire les mises à jour finales du produit en fonction de la rétroaction du projet pilote initial avec GO Transit, UP Express et des agences de la région du 905 plus tôt cette année, ainsi que du plus récent projet pilote avec la TTC. Une fois que la première phase du projet sera livrée à l'automne, les clients seront en mesure d'ajouter gratuitement une carte virtuelle PRESTO et établir des types de tarif (p. ex., concession pour les jeunes, concession pour les personnes âgées, etc.), dans les portefeuilles des téléphones intelligents pour présenter leur carte et payer des titres de transport aux appareils PRESTO.
- 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. La cinquième et dernière demande de proposition (DP) du Programme d'approvisionnement pour le parc de stationnement du centre d'appels a été publiée en août et restera ouverte au début de l'automne. D'autres composantes du projet, dont les services d'intégration du système, le système de perception automatique des tarifs, l'intégration et la gestion des services et les canaux numériques, sont toutes à différentes étapes des activités de marché et d'évaluation.

- À la suite d'un projet pilote réussi au cours de l'été, Metrolinx a élargi son programme PRESTO Laissez-passer Universitaire pour y inclure les étudiants du campus de l'Université de Toronto de Mississauga qui voyagent sur MiWay. Le laissez-passer a été lancé à plus de 18 000 étudiants à temps pour le début de l'année scolaire à l'automne et permet un voyage illimité sur MiWay tout au long du semestre. 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. De plus, le programme PRESTO University Pass est de retour pour 45 000 étudiants de l'Université McMaster, de l'Université Redeemer et du Mohawk College pour une utilisation sur le HSR à Hamilton, et pour 27 000 étudiants du Durham College, de l'Université Ontario Tech et du campus de la RGT de l'Université Trent pour une utilisation sur le DRT à Durham.
- Metrolinx a réduit le coût d'achat d'une carte PRESTO de 6 \$ à 4 \$ en août, ce qui facilite l'accès des clients au transport en commun. Cette information a été communiquée aux clients au moyen d'un préavis à temps pour la rentrée scolaire.
- Au cours du dernier trimestre, l'équipe est demeurée concentrée sur l'amélioration continue des produits et services PRESTO pour les clients, dans le but d'augmenter la satisfaction de la clientèle. Voici les points saillants des récentes améliorations :
 - Une nouvelle vidéo pratique pour les clients avec des informations sur le processus de remplacement de cartes perdues ou volées, y compris des détails sur la nouvelle option de transfert de solde
 - Une nouvelle conception de la fonction « Vérifier le solde » de l'application PRESTO pour accroître sa visibilité sur l'écran d'accueil
 - Des mises à jour de l'application PRESTO sur la page Mode de paiement enregistré (MPE) pour informer les clients que la suppression d'un MPE mettra fin à un nouveau contrat de chargement automatique ou de renouvellement automatique actif, ainsi que des étapes sur la mise à jour d'un mode de paiement pour éviter la résiliation du contrat
 - Des mises à jour du site Web PRESTO pour préciser que les chargements à distance seront disponibles dans 4 à 7 heures plutôt que 4 à 24 heures en raison des nouveaux dispositifs de paiement PRESTO récemment installés
 - L'ajout de nouveaux partenaires du programme PRESTO Avantages, notamment la fête de plage de la FIERTÉ, le Toronto Reel Asian Film Festival, SPIN CO, Dove, Fort George, l'Omnium Banque Nationale, Honda Indy, l'ENC, l'exposition Pink Floyd, les Argonauts de Toronto, les Tiger-Cats de Hamilton, Go Tours Canada, les Arrows de Toronto, l'animation immersive de Disney et le Cirque du Soleil
- L'équipe a également récemment terminé un projet à plus grande échelle visant à faire évoluer et à améliorer les canaux numériques de PRESTO (c.-à-d. le site Web et l'application PRESTO) afin de soutenir une expérience client sans friction et de s'harmoniser avec les normes de l'industrie. Les points saillants du projet comprennent une nouvelle page d'accueil dans l'application PRESTO pour fournir des nouvelles et des mises à jour pour les clients, des améliorations de l'accessibilité et une connexion biométrique afin que les clients puissent utiliser leur empreinte digitale ou leur reconnaissance faciale pour ouvrir l'application. Des notifications poussées ont également été introduites pour les clients lorsque leur catégorie tarifaire (p. ex., concession pour étudiants) expire et des améliorations ont été apportées à la page Points de service à la clientèle pour aider les clients à trouver plus facilement des emplacements pour les services en personne, comme la configuration de la catégorie tarifaire.
- Un projet pilote axé sur le client de nouveaux distributeurs automatiques de billets dotés de la fonctionnalité PRESTO est en cours dans certaines stations GO Transit et le lancement complet

sur les réseaux GO et UP Express devrait commencer plus tard en septembre. 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 avec de l'argent comptant ou de débit/crédit, et continueront de vendre des billets en papier pour GO et UP 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 99,71 % 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 %).

Respectueusement soumis,

Barclay Hancock
Chef des paiements