

À : Conseil d'administration de Metrolinx

De : Barclay Hancock
Chef des paiements

Date : 30 novembre 2023

Objet : Rapport trimestriel sur les paiements (PRESTO)

Résumé

Ce rapport est présenté à titre informatif.

Mises à jour et statut des paiements (PRESTO)

- Metrolinx a lancé une autre façon moderne de payer les tarifs de transport en commun avec l'introduction d'une carte PRESTO numérique dans Google Wallet qui peut être utilisée sur un téléphone intelligent Android ou une montre intelligente Wear OS. Vous pouvez convertir une carte PRESTO existante ou obtenir une nouvelle carte PRESTO dans Google Wallet, qui soutiendra les mêmes rabais de type de tarif (par exemple, tarif pour les personnes âgées) des produits et les règles de tarif que la carte plastique, ou les clients peuvent obtenir une nouvelle carte PRESTO numérique sans frais. Il s'agit de la première carte MIFARE Desfire au monde basée sur un compte dans Google Wallet offrant une expérience globale supérieure grâce à une technologie sans contact sécuritaire, fiable et évolutive qui fonctionne bien avec l'infrastructure sans contact existante. Elle est également rapide, flexible et permet une transmission de données hautement sécurisée.

Depuis le lancement, Metrolinx a axé les communications avec les clients sur les détails plus précis du nouveau produit afin de s'assurer que ses caractéristiques et sa fonctionnalité sont claires. Il faut notamment informer les clients qu'une fois qu'une carte a été convertie en portefeuille numérique, la carte physique ne peut plus être utilisée et, de plus, la carte numérique ne peut pas être reconvertie en carte physique.

Cela fait suite au lancement de PRESTO sans contact avec le paiement par carte de crédit et de débit sur GO Transit, UP Express et toutes agences de transport en commun de la région du 905. Toutefois, les clients qui utilisent PRESTO à Ottawa sont informés de ne pas convertir leurs cartes PRESTO physiques en carte numérique, car ce produit n'est pas disponible sur OC Transpo.

- 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. D'autres composantes du projet, dont les services d'intégration du système, le système de collection 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.
- Depuis le déploiement du paiement PRESTO sans contact des tarifs par crédit et par débit, plus de 17 millions d'embarquements ont eu recours à cette nouvelle façon moderne de payer les tarifs, la TTC représentant plus de la moitié de ce nombre. Les rapports du dernier trimestre montrent que 8 % de tous les embarquements PRESTO sont désormais effectués en utilisant le paiement PRESTO sans contact par crédit ou par débit, un nombre qui continue d'augmenter de mois en mois.

- À la suite d'un projet pilote réussi, de nouveaux distributeurs automatiques de billets (DAB) sont en cours de déploiement pour être utilisés par les clients dans les gares des réseaux GO Transit et UP Express. Ces appareils permettent aux clients d'acheter des cartes PRESTO, de charger des cartes PRESTO en utilisant de l'argent comptant ou débit/crédit et continueront d'acheter des billets en papier. L'installation des nouveaux DAB devrait se poursuivre jusqu'au printemps 2024.
- Juste à temps pour le début du semestre scolaire d'automne, Metrolinx a élargi son programme de laissez-passer d'université de PRESTO pour y inclure les étudiants du campus de l'Université de Toronto à Mississauga qui voyagent sur MiWay. Le laissez-passer a été lancé à plus de 18 000 étudiants et permet des déplacements illimités 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. De plus, le programme laissez-passer d'université de PRESTO a permis à 45 000 étudiants de l'Université McMaster, de l'Université Redeemer et du Collège Mohawk d'utiliser le HSR à Hamilton, ainsi qu'à 27 000 étudiants du Collège Durham, Ontario Tech University et du campus de la RGT de l'Université Trent à utiliser le DRT à Durham.
- Au cours du dernier trimestre, l'équipe s'est concentrée sur l'amélioration continue des produits et services PRESTO pour les clients, dans le but d'augmenter la satisfaction de la clientèle. Les améliorations récentes comprennent :
 - Mises à jour du site Web PRESTO, y compris le lancement d'une page sur les annonces « Restez branché » pour tenir les clients informés et engagés à l'égard des mises à jour et du contenu pertinent, ainsi que la mise en œuvre d'un nouvel arbre de décision d'aide virtuelle en ligne pour aider les clients à trouver eux-mêmes des réponses aux demandes de renseignements communes.
 - Une campagne proactive de communication et d'éducation en septembre sur les Nouvelles de Metrolinx pour aider les étudiants à préparer leur carte PRESTO pour voyager (p. ex. la mise en place d'un type de tarif étudiant), qui comptait près de 50 000 vues. Une nouvelle section FAQ dédiée aux programmes étudiants (p. ex. les laissez-passer universitaires), a également été ajoutée au site Web de PRESTO pour garantir que les informations relatives aux questions courantes sont disponibles pour les étudiants et les administrateurs des programmes scolaires.
 - Une nouvelle vignette sur l'application PRESTO pour fournir aux clients une communication et des informations proactives concernant le programme de chargement automatique, favorisant ainsi la commodité et la tranquillité d'esprit associées à la configuration du chargement automatique sur leur carte PRESTO.
 - L'ajout de nouveaux partenaires Avantages PRESTO, dont le Musée du textile du Canada, Turo (plateforme d'autopartage), Just for Laughs Toronto, ainsi que des partenaires d'événements spéciaux tels que la Foire royale d'hiver, Halloween Night of Lights, Pumpkinville, Fall Home Show et la Foire de Markham.
- 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 (99,71 % en cumul annuel; cible est 99,65 %) et les appareils individuels de paiement de tarifs (99,84 % en cumul annuel; cible est 99,65 %).

Respectueusement soumis,

Barclay Hancock
Chef des paiements