

**À :** Conseil d'administration de Metrolinx  
**De :** Barclay Hancock  
*Chef des paiements*  
**Date :** 27 juin 2024  
**Objet :** Rapport trimestriel sur les paiements (PRESTO)

---

## Résumé

Ce rapport est présenté aux fins d'information.

## Mises à jour et statut des paiements (PRESTO)

- Le rendement du système PRESTO a obtenu d'excellents résultats au cours de l'exercice 2023-2024. S'assurer que les appareils fonctionnent comme prévu pour les clients est une étape d'une importance cruciale afin d'offrir une expérience de transport en commun positive. Les résultats de fin d'exercice montrent que les appareils de paiement ont atteint une disponibilité moyenne de 99,86 % et que les machines de chargement ont atteint une disponibilité moyenne de 99,73 %, ce qui dépasse les ententes sur les niveaux de service ainsi que les objectifs extensibles internes. De plus, le système et les applications dorsales de PRESTO ont atteint une disponibilité de 100 % pour l'année.
- Le programme de tarif unique de l'Ontario a récemment été élargi pour inclure le service de transport en commun spécialisé TransHelp de la région de Peel. Cela signifie que les doubles tarifs seront supprimés pour les clients de PRESTO qui desservent la TTC et TransHelp ou GO Transit et TransHelp. Le programme de tarif unique de l'Ontario a connu un immense succès depuis son lancement, avec plus de 9 millions de correspondances gratuites entre la TTC et tous les réseaux de transport en commun participants en date du 1<sup>er</sup> juin.
- Le mois dernier, une annonce a été faite concernant le lancement prochain d'une autre « nouvelle façon de payer » dans le cadre du programme de modernisation de PRESTO - PRESTO dans Apple Wallet! Cette annonce fait suite au lancement, à l'automne 2023, d'une carte PRESTO numérique dans Google Wallet à l'intention des agences de transport en commun de la RGTH. À ce jour, il y a eu 5,8 millions d'embarquements en utilisant ce mode de paiement.
- De plus, nombreux sont les clients qui paient désormais leurs billets de transport avec les cartes de crédit PRESTO sans contact et les cartes de débit Interac. Au cours du premier trimestre de l'exercice 2024-2025, plus de 19,8 millions d'embarquements ont été effectués en utilisant ce mode de paiement, portant le total des embarquements effectués en utilisant PRESTO sans contact à 64,4 millions depuis le lancement. Les paiements sans contact PRESTO représentent désormais 16,1 % de la gamme de produits PRESTO, la carte plastique traditionnelle PRESTO continuant à représenter la majorité à 80 %.
- Des progrès ont été accomplis dans la transformation de PRESTO avec l'avancement du programme d'approvisionnement qui remplacera sous peu les services et les systèmes

actuels de PRESTO par de nouveaux contrats. Des contrats ont été attribués pour trois des cinq lots de programme : les services d'intégration du système, le système de perception automatique des tarifs et l'intégration et la gestion des services. Les deux autres lots de programme, qui comprennent les canaux numériques et le centre d'appels, devraient être attribués au cours du prochain trimestre. Les travaux sur le programme de transition visant à passer d'un contrat PRESTO principal à un modèle multicontact sont maintenant commencés. Cela se poursuivra jusqu'en 2025, l'objectif absolu étant de s'assurer que la transition aux applications dorsales soit harmonieuse pour nos clients et nos partenaires d'agences de transport en commun.

- Les travaux de déploiement de plus de 200 distributeurs automatiques de billets de prochaine génération sur les réseaux GO Transit et UP Express sont presque terminés! Les nouveaux appareils sont dotés d'une navigation à écran tactile, d'écrans à affichage plus grand ainsi que des fonctions d'accessibilité améliorées, en plus de fonctionnalités traditionnelles telles que la possibilité d'acheter et de charger des cartes PRESTO en utilisant de l'argent comptant ou une carte de crédit ou de débit, et d'acheter des billets de papier.
- Metrolinx demeure concentrée sur l'amélioration continue des produits et services PRESTO pour les clients afin d'augmenter la satisfaction globale de la clientèle. Les résultats du sondage Pulse mené en mars et en avril montrent que la satisfaction globale de la clientèle se situe à 82 % ou plus, soit les résultats les plus élevés depuis 2021. L'équipe a mené le sondage semestriel approfondi tout au long du mois de mai, et les résultats seront communiqués au Conseil dans le prochain rapport. Les améliorations récemment apportées à PRESTO incluent :
  - Le projet pilote « zero out » qui a débuté au printemps au centre d'appels PRESTO, afin qu'un client puisse appuyer sur « 0 » à partir du menu principal (ou à tout moment) pour joindre un agent. Ce projet pilote répond aux commentaires des clients qui ont signalé des difficultés à communiquer avec des agents en direct et à utiliser la navigation du téléphone.
  - L'ajout de nouveaux partenaires du programme PRESTO Avantages comme les Blue Jays de Toronto, la Tour CN et le Toronto FC, ainsi que des rabais sur des événements spéciaux au printemps (p. ex., salons de l'automobile, salons de l'habitation, expositions). Une liste complète des partenaires de PRESTO Avantages est disponible sur le [site Web de PRESTO](#).
  - Les mises à jour du site Web PRESTO, telles que les améliorations de la fonctionnalité de recherche afin de fournir des résultats de recherche plus pertinents basés sur les titres de page, les descriptions de page, ainsi que les améliorations à la page des remboursements PRESTO afin de s'assurer que l'information est facile à comprendre, et que les formulaires de remboursement sont clairement étiquetés.

Respectueusement soumis,

**Barclay Hancock**  
*Chef des paiements*