

Au : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Barclay Hancock
Chef des paiements
Date : 12 septembre 2024
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 terminé la composante « nouveaux modes de paiement » du programme de modernisation de PRESTO avec le lancement de PRESTO dans Apple Wallet cet été. Les clients peuvent maintenant obtenir une nouvelle carte PRESTO numérique gratuitement ou convertir leur carte PRESTO physique en carte numérique, et l'utiliser pour payer les tarifs sur GO Transit, UP Express et toutes les agences de transport en commun municipales de la région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH). PRESTO est la première carte de transport en commun disponible dans Apple Wallet, ce qui change la donne pour les clients, qu'ils soient des usagers réguliers ou simplement de passage.

Au total, il y a eu plus de 17 millions d'embarquements effectués à l'aide de la carte PRESTO dans un portefeuille électronique et plus de 225 000 cartes converties du format physique au format numérique à ce jour.

- De plus en plus de clients continuent de découvrir la facilité et les avantages de payer avec une carte de crédit ou de débit, car PRESTO sans contact continue de gagner en popularité. À ce jour, plus de 87 millions d'embarquements ont été effectués en utilisant cette méthode de paiement des tarifs. Il s'agit d'une augmentation de 22 millions d'embarquements depuis le précédent rapport du Conseil en juin.
- L'installation des nouveaux distributeurs automatiques de billets (DAB) a été terminée cet été sur l'ensemble du réseau GO Transit et UP Express. Plus de 220 anciens appareils ont été remplacés par de nouvelles machines, et près de 50 nouvelles machines supplémentaires ont été ajoutées aux gares, aux terminaux d'autobus sélectionnés et aux arrêts, ainsi qu'aux zones d'embarquement et de débarquement des passagers.

Les nouveaux distributeurs automatiques de billets offrent aux clients plus d'options pour la carte PRESTO, y compris la possibilité d'acheter des cartes PRESTO dans tous les distributeurs, ainsi que la possibilité de charger une carte, de définir un trajet GO par défaut et de changer l'option de langue en français ou en anglais. Les nouvelles machines ont également plus de fonctionnalités d'accessibilité, y compris l'apurement des orteils pour les clients qui utilisent des appareils de mobilité, un écran plus grand avec affichage ayant plus de contraste, des étiquettes en braille et un mode d'accessibilité amélioré avec sortie audio qui permet le contrôle du DAB à l'aide du clavier pour le numéro d'identification personnel

(NIP). La fonction principale de fournir aux clients une option pour acheter des billets GO Transit et UP Express reste une fonction des nouveaux distributeurs automatiques de billets.

- Le déploiement de plus de 300 nouveaux appareils Ambassadeur de gare GO a également été terminé. Ces appareils effectuent des fonctions requises par le travail, telles que le chargement de cartes PRESTO, la configuration des catégories tarifaires et les inspections. Les petits appareils portables se glissent dans une poche, de sorte que les Ambassadeurs de gare ne sont plus attachés à un seul endroit pour effectuer ces fonctions.
- Le programme de laissez-passer universitaire PRESTO (U-Pass) est revenu en septembre pour soutenir 90 000 étudiants qui commencent le nouveau semestre. Le programme offre un transport en commun illimité en utilisant PRESTO sur le Hamilton Street Railway pour les étudiants de l'Université McMaster et du Collège Mohawk, sur le Durham Region Transit pour les étudiants du Collège Durham, de l'Université Ontario Tech et du campus GTA de l'Université Trent, et sur MiWay pour les étudiants du campus de l'Université de Toronto à Mississauga. Les ambassadeurs PRESTO sont présents dans ces écoles depuis le 28 août pour aider les étudiants à obtenir et utiliser leur laissez-passer U-Pass.
- Metrolinx demeure concentrée sur l'amélioration continue des produits et services PRESTO pour les clients afin d'augmenter la satisfaction globale de la clientèle. L'objectif est de livrer un minimum de 35 améliorations chaque mois et d'atteindre une cote de satisfaction de 83 pour cent. Au dernier rapport, la moyenne cumulative des améliorations mensuelles était de 38 et la cote de satisfaction était parfaitement conforme à l'objectif, soit à 83 pour cent. Les améliorations récentes comprennent les suivantes :
 - Améliorations du site Web, telles qu'une mise à jour du menu de navigation pour faciliter la recherche des pages pertinentes, de nouvelles pages Web pour PRESTO dans Apple Wallet et le programme de tarif unique de l'Ontario, ainsi qu'une nouvelle fonction qui permet aux clients de supprimer leur compte, au besoin.
 - L'ajout d'une page sur les offres de PRESTO sur le site Web du client détaillant les marques avec lesquelles Metrolinx s'est associé pour offrir des promotions aux clients, ce qui comprend actuellement une offre qui fournirait aux clients un bon de 250 \$ PRESTO à l'inscription.
 - Nouveaux partenaires du programme des avantages PRESTO, y compris l'Exposition nationale canadienne, les concessionnaires Honda de l'Ontario Indy Toronto, le Carnaval des Caraïbes et bien d'autres.
- Assurer des niveaux de disponibilité exceptionnels pour les 17 000 appareils PRESTO à travers le réseau est un élément essentiel pour offrir aux clients un voyage en transport en commun facile et sans problème. La disponibilité des appareils dans les 11 agences de transport en commun demeure supérieure à la cible, les appareils de paiement PRESTO se situant à 99,87 % depuis le début de l'année et les machines de chargement PRESTO à 99,74 % depuis le début de l'année.

Le tout respectueusement soumis,

Barclay Hancock
chef des paiements