

**À :** Conseil d'administration de Metrolinx  
**De :** Barclay Hancock  
*Chef des paiements*  
**Date :** 28 novembre 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 continue de faire avancer la transformation de PRESTO avec l'achèvement de l'appel d'offres concurrentiel pour cinq lots, y compris l'intégration et la gestion des services de PRESTO, l'intégrateur de système, le système de perception automatique des tarifs, les voies de communication numériques et le centre d'appels. L'accent s'est maintenant déplacé vers la transition d'un contrat principal vers un modèle de fournisseur à contrats multiples. Maintenir la qualité du service et garantir une expérience fluide pour les clients et les clients de l'agence de transport en commun est la priorité absolue tout au long de la transition. L'achèvement de cette transition vers la prochaine génération de PRESTO apportera de nouvelles capacités améliorées bénéficiant aux clients.
- Metrolinx a étendu ce mois-ci l'une de ses options de paiement de tarif modernes, les billets électroniques PRESTO, à une autre agence de transport. Les clients de York Region Transit peuvent maintenant acheter des billets électroniques à travers l'application PRESTO E-Tickets. Ce produit de paiement de tarif est une excellente option pour les voyageurs occasionnels, les touristes et les groupes, car plusieurs billets (jusqu'à 20) peuvent être achetés, activés et balayés pour le paiement par une seule personne sur un téléphone intelligent. En plus de York Region Transit, les billets électroniques PRESTO sont disponibles sur Durham Region Transit, Oakville Transit et Hamilton Street Railway.
- Les autres options de paiement des tarifs de Metrolinx, PRESTO Sans Contact utilisant une carte de crédit ou de débit Interac et PRESTO dans le portefeuille mobile, continuent de voir une utilisation croissante par les clients et représentent maintenant 33 % de l'ensemble des options de paiement PRESTO. Au cours du dernier trimestre, 40 millions d'embarquements ont été effectués en utilisant ces options de paiement des tarifs, portant le nombre total d'embarquements depuis le lancement initial à 145 millions.
- En soutien aux projets de lignes de transport léger sur rail à Toronto, l'installation de dispositifs de paiement et de vente PRESTO a été achevée dans toutes les gares et arrêts de la ligne Eglinton Crosstown. Pour la ligne Finch West, les installations des dispositifs ont commencé aux arrêts ce mois-ci et seront terminées au début de 2025.
- 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, sans exception, et d'atteindre une cote de satisfaction de 83 pour cent. Au dernier rapport, la moyenne cumulative des améliorations mensuelles était de 45 et la cote de satisfaction était légèrement inférieure à l'objectif, soit à 82 pour cent. Les améliorations récentes comprennent les suivantes :

- Améliorations du site Web, telles qu'un diaporama « conseil de la semaine » ajouté au carrousel Web avec des recommandations en matière de confidentialité et de sécurité pour aider les clients à protéger leurs informations (par exemple, une invitation à configurer le nouveau système de vérification en deux étapes de PRESTO).
- Deux nouveaux emplacements de Shoppers Drug Mart pour les clients afin d'acheter et de charger des cartes PRESTO et de définir les types de tarifs (par exemple, tarif réduit pour enfant, tarif réduit pour personne âgée). Un magasin situé à Port Hope et un autre au centre-ville de Toronto aident à minimiser la distance que les clients doivent parcourir pour effectuer ces tâches en personne.
- Un article de blogue sur le thème de la « rentrée scolaire » sur le blogue Stay Tapped In de PRESTO avec des conseils pour aider les clients étudiants et préparer leurs cartes PRESTO pour les déplacements, y compris la configuration d'un type de tarif. L'article a suscité une attention considérable avec plus de 160 000 vues de page.
- Nouveaux partenaires PRESTO Avantages, y compris BATL Axe Throwing (15 pour cent de rabais sur l'entrée), Broadway Across Canada (20 pour cent de rabais sur l'entrée), Tour CN (15 pour cent de rabais sur l'entrée), Illuminarium (15 pour cent de rabais sur l'entrée) et Museum of Illusions (20 pour cent de rabais sur l'entrée), ainsi que des rabais pour les attractions d'automne et d'hiver telles que le Fall Home Show, Halloween Night of Lights et la Foire royale d'hiver de l'agriculture.
- 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 99,88 pour cent depuis le début de l'année et les machines de chargement PRESTO à 99,77 pour cent depuis le début de l'année.

Respectueusement soumis,

**Barclay Hancock**  
*Chef des paiements*