



METROLINX

An agency of the Government of Ontario

Une agence du gouvernement de l'Ontario

Présentation à la commission d'OC Transpo

24 août 2012



Notre engagement

- Metrolinx s'engage à fournir aux passagers d'OC Transpo un système de paiement de tarifs uniforme, intégré et ultramoderne.
- Nous avons la responsabilité envers la Ville d'Ottawa et les passagers d'OC Transpo de respecter nos engagements et de nous assurer que le système PRESTO est déployé avec succès.
- Le succès, c'est plus que le lancement du système. Notre partenariat avec la Ville d'Ottawa est de longue durée et nous travaillerons avec la Ville pour offrir un service fiable qui répond aux besoins d'OC Transpo et de nos clients.
- Nous sommes fermement résolus chez Metrolinx, et nos fournisseurs Accenture et Scheidt & Bachmann (S&B) le sont aussi, à remplir nos obligations à l'endroit d'OC Transpo

Résumé de la situation

- Metrolinx et OC Transpo travaillent en étroite collaboration pour régler les problèmes soulevés.
- Au cours des dernières semaines, des solutions ont été mises en œuvre qui ont permis d'améliorer en profondeur la stabilité et la fiabilité du système.
- Nous avons relevé des problèmes dans quatre domaines:
 - Déroulement des transactions (bout en bout : contact de la carte, les services administratifs; les services en ligne)
 - Fiabilité et efficacité des lecteurs (« écrans blancs » des appareils sur les autobus)
 - Administration des opérations financières
 - Efficacité du centre d'appels
- Tous les problèmes soulevés à notre dernier rapport à la Commission ont été réglés ou sont en voie de l'être. Nous reconnaissons qu'il reste du travail à faire. Nous nous attaquerons à tous les problèmes techniques en suspens et, s'il y a lieu, aux nouveaux problèmes qui surviendront.
- Metrolinx et OC Transpo feront une recommandation à la Commission relativement au plan de déploiement complet.

Déroulement des transactions :

« Vert/rouge/vert » – contact invalide de la carte

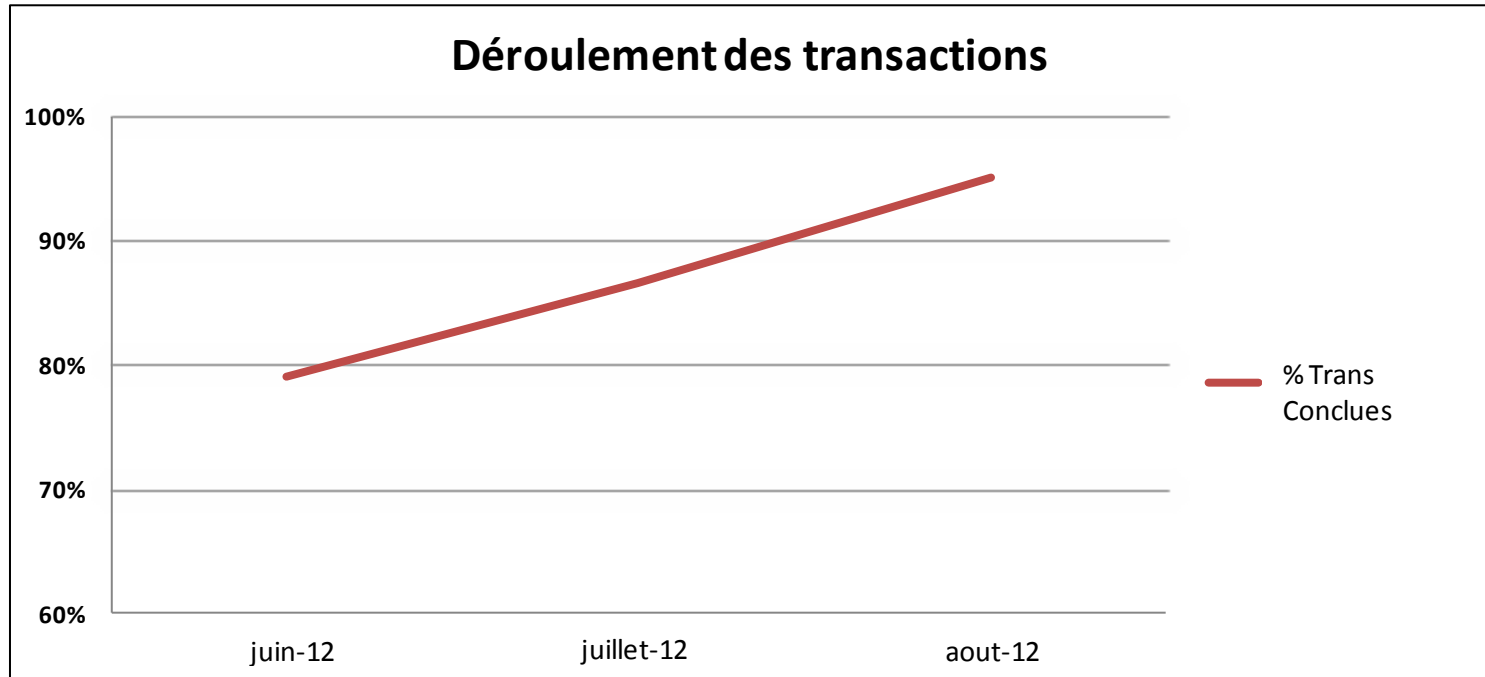
Problème : Les appareils sur les autobus affichaient un assortiment de signaux « vert/rouge/vert » semant la confusion chez les clients et causant un enregistrement invalide du passage de la carte

Rapport d'étape

Aujourd'hui

- Problème résolu. La cause du problème a été trouvée, une solution informatique a été mise au point par l'équipe d'Accenture et de S&B, et elle a été appliquée à tous les appareils installés sur les autobus.
- Des essais pratiques indiquent que dans plus de 95 % des interactions clients/appareils, la transaction est conclue.
- Une surveillance continue sera exercée et des mises à niveau techniques seront réalisées au besoin.

Déroulement des transactions



- Étant que les problèmes liés aux appareils dans les autobus ont été réglés, on constate une augmentation constante du nombre de transactions conclues.
- À mesure que les clients et les chauffeurs d'autobus se familiariseront avec le système, le nombre de transactions conclues dépassera les seuils actuels.

« Écran blanc »

Problème : Les appareils dans les autobus ne s'éteignaient pas comme il faut, de sorte qu'apparaissait un « écran blanc » au redémarrage, rendant l'appareil inutilisable. Les appareils se réinitialisaient pendant qu'ils étaient en service et certains avaient des erreurs de câblage.

Rapport d'étape

Aujourd'hui :

- Le problème des « écrans blancs » a été réglé à 100 % au moyen d'une mise à niveau logicielle.
- Réinitialisation involontaire de l'appareil; ce problème est réglé à 100 %.
- La plus récente mise à niveau de PRESTO a été installée dans l'ensemble des autobus munis d'un appareil PRESTO (c'est-à-dire 60 % du parc de véhicules).
- Nous avons recommencé à installer les appareils PRESTO sur les 40 % d'autobus du parc de véhicules restants.
- Surveillance continue, essais, et rapports quotidiens relatifs à tout problème.

Efficacité du centre d'appels

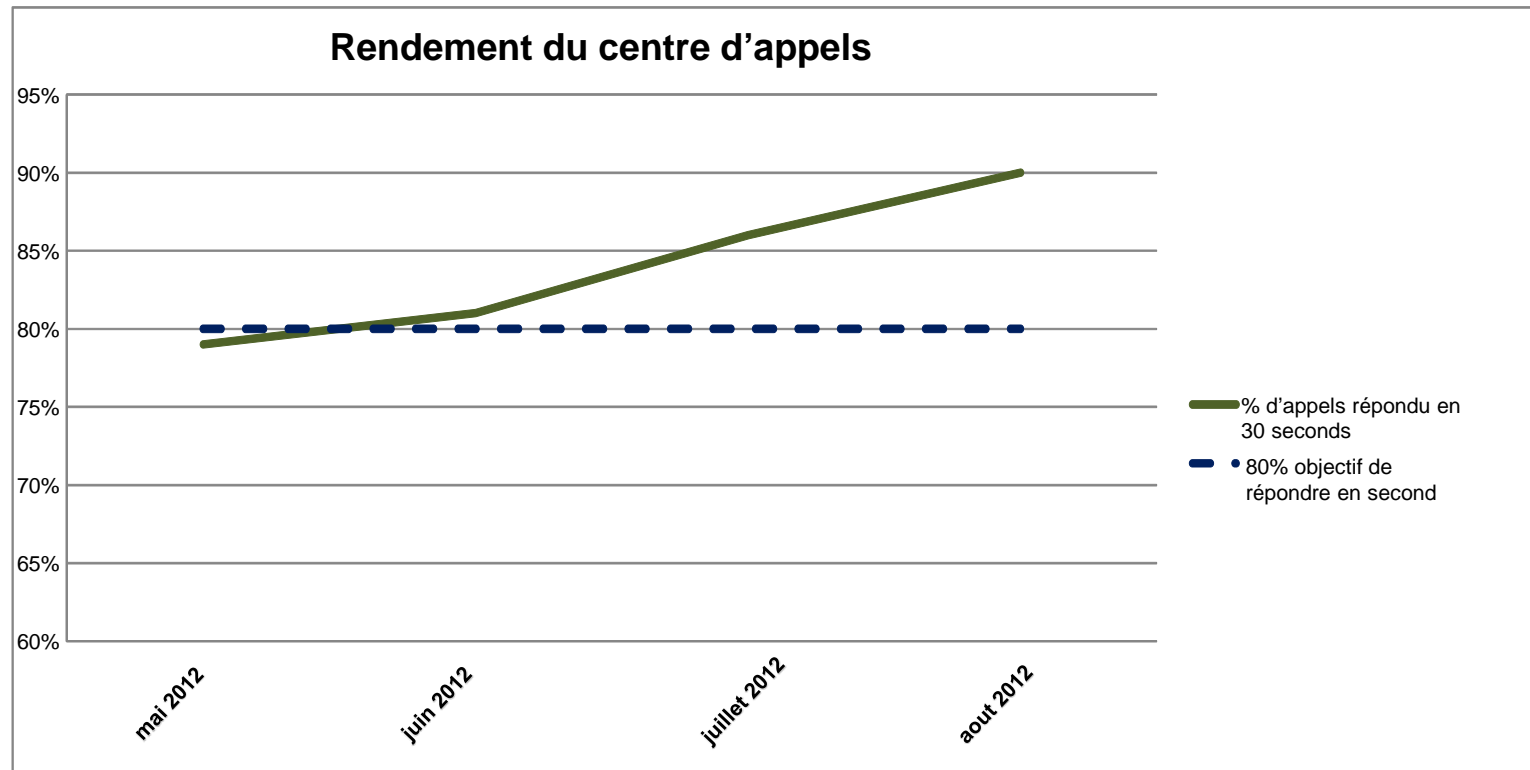
Problème : Préoccupations concernant la qualité des réponses fournies et l'efficacité du service à la clientèle.

Rapport d'étape

Aujourd'hui :

- Le fournisseur atteint les paramètres de rendement fixés pour le centre d'appels. La capacité du centre d'appels a été augmentée en prévision de l'expansion de PRESTO et d'un volume plus important d'appels. Nous effectuerons une surveillance continue avec l'augmentation de la capacité.
- Nous avons donné une formation additionnelle aux préposés.
- Nous avons fait faire une évaluation de la capacité du centre d'appels de donner le service en français.
- Rencontres régulières entre les centres d'appels d'OC Transpo et de PRESTO.
- Surveillance régulière et ajustement pour comprendre les tendances et nous assurer que les paramètres de rendement continuent d'être atteints.
- Nous avons relevé et corrigé des failles dans le traitement des interactions avec la clientèle entre les centres d'appels de PRESTO et les points de vente d'OC Transpo.

Rendement du centre d'appels



À noter : l'objectif de répondre à 95 % des appels dans les 120 secondes a été atteint ou dépassé sur une base mensuelle

Fonctions financières et services administratifs

Problème : faire en sorte que les fichiers de transactions bancaires soient clairement identifiés et correspondent aux paiements de tarifs individuels, blocage et problèmes de fonctionnement en général des systèmes des points de vente (SPOS), incapacité d'équilibrer et de concilier les transactions quotidiennes; OC Transpo a demandé des fonctions additionnelles et des améliorations aux appareils des points de vente.

Rapport d'étape

Juin : nous avons travaillé avec BMO pour mettre la dernière main à une solution conforme aux normes du Groupe de normalisation du système de paiements canadiens, avons travaillé avec les Services financiers pour identifier les problèmes de rendement et de rapport.

Aujourd'hui :

- Le problème des fichiers de transactions bancaires est réglé
- La mise à niveau des systèmes dans les points de vente (SPOS) a réglé les problèmes de blocage et a amélioré le rendement en général
- Le problème des rapports et de la conciliation est sur le point d'être réglé
- OC Transpo révisé actuellement ses besoins organisationnels et Metrolinx continuera de travailler avec OC Transpo pour satisfaire ses exigences.

Autres points

Lecteurs de cartes portables

- Ils permettent aux agents de valider le paiement des passages. Aujourd'hui, ces lecteurs ont des difficultés intermittentes liées au téléchargement des listes vers les lecteurs de cartes et aux réinitialisations ponctuelles.
- S&B procède actuellement à un examen et évalue les solutions possibles.
- Une solution provisoire a été mise en place pour permettre aux lecteurs de cartes portables de fonctionner : réinitialiser l'appareil en début de la journée.
- Les agents effectuent des essais en ce moment et nous pensons qu'une solution permanente sera mise en œuvre dans les semaines qui viennent.

Autres points

Durée du contact :

- La durée du contact varie selon la complexité de la transaction effectuée par le client.
- Des essais ont démontré que le rendement du système correspond aux exigences techniques et organisationnelles. Plus important encore, il s'inscrit dans la période normalement allouée pour l'embarquement par ces modes de paiement de tarifs.
- PRESTO s'assurera que nous continuerons de respecter, voire de dépasser, les exigences de temps alloué pour l'embarquement.
- PRESTO continue de surveiller le rendement du système à mesure que le volume augmente.

Capacité du système :

- Le système PRESTO est conçu pour traiter un volume beaucoup plus élevé de cartes que les 200 000 cartes qui seront utilisées par les usagers d'OC Transpo.
- Le plan de déploiement sera conçu pour nous permettre de surveiller le rendement du système à mesure que le volume de cartes augmente.
- PRESTO continuera de surveiller le système pour s'assurer que nous répondons aux besoins organisationnels d'OC Transpo.

Prochaines étapes

- L'installation des appareils PRESTO sur les 40 % d'autobus du parc de véhicules qui n'en sont pas encore munis d'ici la mi-septembre.
- L'installation des 12 appareils sur les quais de l'O-Train sera achevée en octobre.
- L'installation de 7 guichets automatisés PRESTO sera achevée d'ici la fin de 2012
- Collaboration avec OC Transpo à une stratégie de déploiement par étape qui sera présentée à la Commission du transport en commun plus tard cet automne.

Coûts

- Metrolinx assumera la responsabilité de coûts raisonnables, documentés et inévitables dans les domaines convenus qui sont causés par les retards, et ce, jusqu'à ce que le système PRESTO soit prêt à être complètement déployé.
- Ces coûts causés par les retards comprennent les coûts afférents
 - au prolongement de l'Ecopass;
 - aux ajustements de prix pour les tarifs payés en argent comptant et pour les billets;
 - aux dépenses d'OC Transpo, aux pertes d'économies et aux évitements de coûts.
- OC Transpo et Metrolinx s'attendent à ce que ces coûts varient de 4 millions à 7 millions de dollars. Le calendrier de mise en œuvre du système PRESTO, sur lequel s'entendront les deux parties, aura une incidence sur l'établissement définitif de ces coûts.
- Nous sommes heureux de la collaboration soutenue de nos partenaires de la Ville d'Ottawa et d'OC Transpo afin de réduire au maximum ces coûts.

Conclusion

- Une fois le système PRESTO complètement déployé, les usagers d'OC Transpo qui l'utiliseront disposeront d'une façon plus simple de payer leurs passages.
- Les clients auront un choix d'options de paiement pratiques. Ils pourront déduire directement leurs passages de leur carte PRESTO, « maximiser » la valeur et avoir la monnaie juste ou présenter un billet ou une correspondance ne sera plus nécessaire.
- OC Transpo aura un système de paiement de tarifs fiable de bout en bout.
- Metrolinx veut remercier ses partenaires pour leur appui soutenu et leur collaboration pendant que nous travaillons ensemble à la mise en œuvre du système PRESTO pour les usagers d'OC Transpo.
- Nous continuerons de fournir des rapports d'étape réguliers. Le prochain rapport sera déposé à l'automne et nous espérons faire des recommandations pour le déploiement complet du système.