



METROLINX

An agency of the Government of Ontario
Une agence du gouvernement de l'Ontario

BROUILLON

Présentation à l'OC Transpo

Le 20 juin 2012



Notre engagement

- Metrolinx s'engage à offrir un système tarifaire intégré, uniforme et à la fine pointe aux usagers de l'OC Transpo.
- Nous agissons de manière responsable envers la Ville d'Ottawa et les usagers du transport en commun d'Ottawa. Nous respecterons nos engagements et nous assurerons que la carte tarifaire électronique PRESTO soit lancée avec succès.

Proposition de valeur

- Une fois que la carte PRESTO sera entièrement mise en œuvre, les usagers de l'OC Transpo qui l'utiliseront disposeront d'un mode de paiement tarifaire plus simple.
- Les tarifs seront automatiquement déduits de la carte et les clients pourront choisir parmi des options de paiement simples, recharger leur carte, et éviter de devoir donner la monnaie exacte et d'utiliser des billets ou des correspondances.

Survol du projet

- Par suite du succès de la carte PRESTO dans la RGTH, la Ville d'Ottawa/OC Transpo est en mesure de tirer parti de l'investissement déjà réalisé avec un système d'appui centralisé et un système central.
- Le projet PRESTO à Ottawa déploie une nouvelle génération de la carte PRESTO.
- Cette nouvelle génération a la capacité :
 - de soutenir les produits de laissez-passer mensuels, une exigence opérationnelle clé d'Ottawa,
 - d'ouvrir l'architecture pour plus de concurrence et de choix dans l'approvisionnement d'infrastructure en technologies de l'information, et
 - d'appuyer l'utilisation future de processus de paiement transparents.

Composantes de PRESTO

Ce projet comporte deux composantes :

Système secondaire : ceci implique les services commerciaux, les rapports, le traitement des transactions, la gestion des données et les rapports.

Système primaire : les appareils et la technologie utilisée dans les appareils.

Accenture, intégrateur de systèmes, est responsable de l'élaboration des systèmes primaire et secondaire



Composantes de PRESTO

- Système secondaire : opérationnel.
- Système primaire : 1 040 appareils dans 572 autobus qui représentent 60 % du nombre total de lecteurs de cartes dans les autobus.
- L'inventaire a été livré pour le restant du parc d'autobus et l'installation prendra 3 ou 4 semaines une fois que tous les problèmes auront été réglés.
 - Les autres installations incluent les terminaux de point de vente à neuf endroits, les lecteurs des gares de l'O-Train et les lecteurs de cartes portatifs des agents chargés de l'application des règlements.

Statut de la mise en œuvre

- Les vérifications ont été effectuées par PRESTO et Accenture dans plusieurs environnements de laboratoire différents.
- Le lancement du projet Amis et famille nous permet de faire des essais du système de bout en bout sur le terrain, des autobus, au site Web jusqu'au centre d'appels.
- Nous reconnaissons que le projet pilote a soulevé certains problèmes du système secondaire et des problèmes informatiques significatifs du système primaire.
- Système primaire :
 - Flux de transactions des cartes dans les appareils
 - Fiabilité des appareils installés dans les autobus

Flux de transaction des cartes dans les appareils

Problème :

- Un volume élevé de « présentations invalides ».
- L'écran des appareils a donné une combinaison de signaux « vert-rouge-vert » aux clients, ce qui a entraîné une certaine confusion.
- Il n'y a pas de substitut aux essais sur le terrain.

Statut des progrès :

- Des solutions ont été identifiées, testées et nous confirmons présentement par le biais d'une surveillance et d'une analyse détaillées qu'elles fonctionnent bien.

Fiabilité des appareils installés dans les autobus

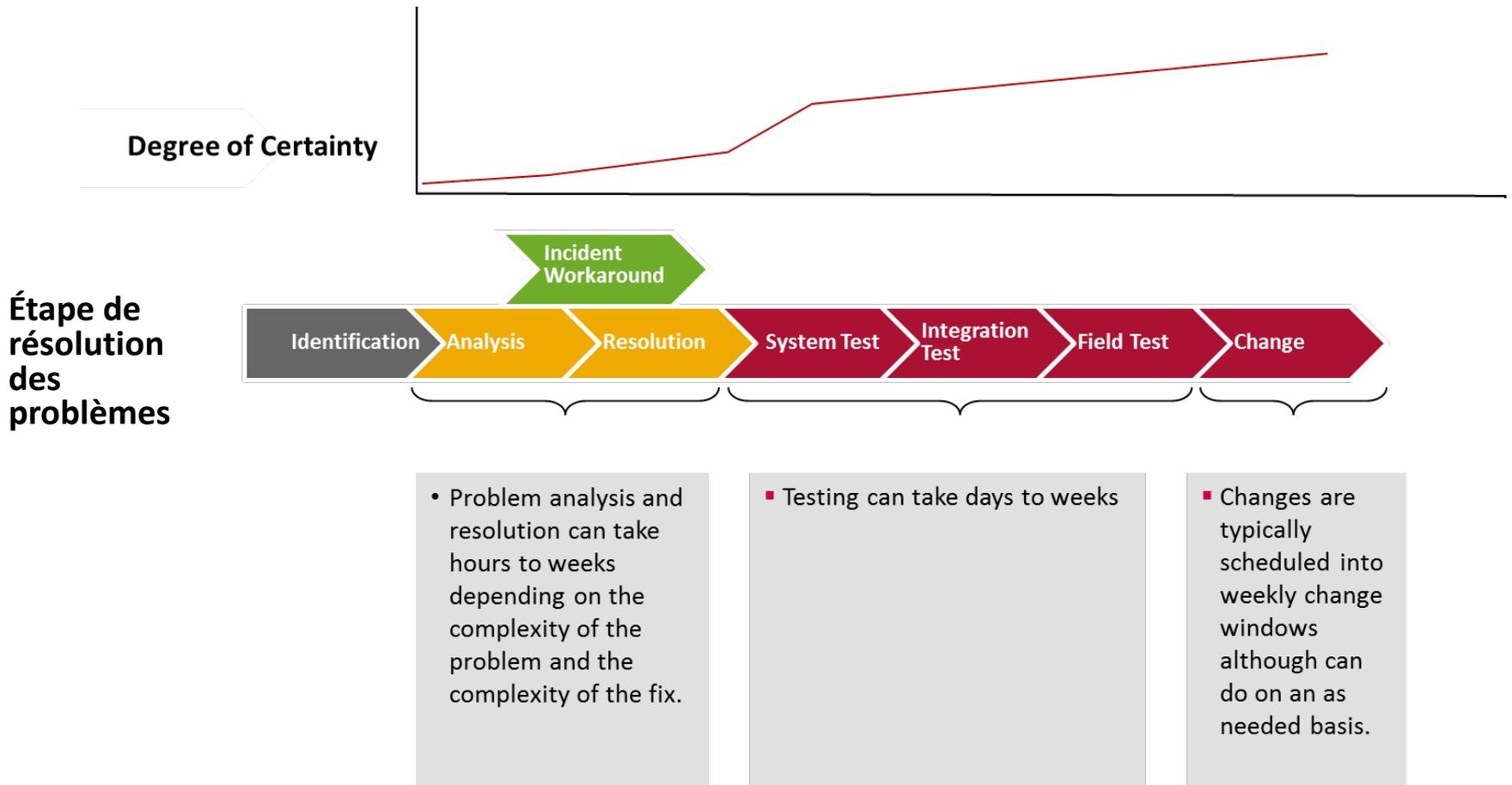
Problème :

- Les appareils dans les autobus ne s'éteignaient pas bien et affichaient un « écran blanc ».
- Les appareils redémarrèrent aussi de manière intermittente quand on appuyait dessus.
- Des erreurs de câblage dans le cas de certains appareils.

Statut des progrès :

- Des logiciels provisoires ont été créés pour minimiser les répercussions des « écrans blancs ». Accenture tente de trouver la cause fondamentale.
- Une solution de la cause fondamentale a été trouvée et est à l'étape des essais.
- Les faisceaux de câbles défectueux de tous les appareils installés dans les autobus ont été corrigés.

Approche standard du secteur des technologies



Autres problèmes de mise en œuvre

Capacités améliorées du centre d'appels

- Problème : augmenter l'efficacité de la réponse à la clientèle et de la qualité
- Progrès : une formation améliorée, des mesures du rendement et des protocoles de commentaires, une réattribution des priorités des préposés francophones ainsi que des rapports réguliers pour confirmer le rendement.

Fonctions de soutien

- Problème : assurer un identificateur clair sur les fichiers des opérations bancaires liés au paiement tarifaire individuel.
- Progrès : collaborer avec BMO pour finaliser une solution conforme aux normes de l'Association canadienne des paiements.

Coûts

- Metrolinx reconnaît que l'OC Transpo a engagé des frais supplémentaires associés à la prolongation du programme Amis et famille et en engagera d'autres.
- Metrolinx est prête à compenser les coûts inévitables raisonnables et documentés dans les régions convenues.
- OC Transpo a identifié des coûts liés aux communications et au marketing à l'intention des clients et à la mise en œuvre du nouveau tableau tarifaire qui sera en vigueur le 1^{er} juillet.
- De l'information additionnelle portant sur ces éléments et d'autres éléments devra être soumise à l'examen de Metrolinx.

Prochaines étapes

PRESTO, OC Transpo et Accenture :

- continueront de travailler fort sur la résolution des problèmes
- fourniront à OC Transpo et la Ville d'Ottawa des rapports réguliers et transparents sur les progrès réalisés

En collaborant avec OC Transpo, nous finaliserons les critères mesurables de succès dans les domaines clés :

- Disponibilité des appareils
- Réconciliation du soutien
- Mesures du service à la clientèle

Lancement

- Reconnaître que nous devons créer un climat de confiance dans la stabilité et la fiabilité du système.
- En attendant, notre plan vise à maintenir et développer le programme Amis et famille, à tester et déployer toutes les solutions et à terminer les installations.
- Démontrer une période de stabilité pour instaurer la confiance dans le système.
- Assurer un rapprochement avec l'environnement opérationnel.
- À la lumière des consultations avec OC Transpo, nous recommandons conjointement que nous ciblions la disponibilité absolue de tous les produits tarifaires d'ici le 10 janvier pour le lancement complet qui aura lieu le 1^{er} février.

Conclusion

- Les essais pilotes sont conçus pour identifier les problèmes avant la mise en œuvre complète.
- Le projet pilote « Amis et famille » a identifié des problèmes qui doivent absolument être résolus et nous réalisons des grands progrès à aborder et résoudre ces problèmes.
- PRESTO désire remercier l'équipe d'OC Transpo de son soutien et de sa collaboration continues, et spécialement des commentaires fournis par les chauffeurs de première ligne
- PRESTO désire remercier les usagers d'Ottawa de leurs commentaires et patience, et regrette tout inconfort causé.
- Nous respecterons nos engagements envers la Ville d'Ottawa et les usagers d'OC Transpo.