



A Division of METROLINX
Une Division de METROLINX

À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Robert Hollis
Directeur général et vice-président exécutif
PRESTO
Date : Le 27 juin 2013
Objet : **Rapport trimestriel sur le projet PRESTO**

Contexte

PRESTO procure un service continu depuis son lancement, le 10 mai 2010.

PRESTO est offert sur les réseaux suivants :

- Burlington Transit
- Brampton Transit
- Durham Region Transit (DRT)
- GO Transit
- Hamilton Street Railway (HSR)
- MiWay (le nouveau service de transport en commun à Mississauga)
- Oakville Transit
- York Region Transit (YRT)
- TTC (14 stations de métro)
- OC Transpo

Récentes réalisations (de mars à juin 2013)

- Le 17 avril 2013, la commission du transport en commun de la Ville d'Ottawa a approuvé à l'unanimité le déploiement de PRESTO à l'échelle du réseau d'OC Transpo. OC Transpo a amorcé le déploiement de PRESTO dans la région d'Ottawa et plus de 82 000 usagers découvrent les joies de ce mode de paiement convivial. La mise en

œuvre de PRESTO se poursuivra jusqu'à l'automne et on comptera alors 200 000 cartes en circulation.

- Le 3 juin a eu lieu une importante mise à jour de PRESTO. Les améliorations apportées à la plateforme signifient un site Web renouvelé et une expérience en ligne plus harmonieuse pour les usagers de la RGTH.
- Les modifications visaient à répondre aux besoins des usagers, à donner suite à leurs commentaires et à satisfaire nos partenaires des sociétés de transport en commun. Elles ont aussi permis d'ouvrir la voie à l'entrée en service de la prochaine génération de PRESTO. Les grandes lignes des améliorations sont exposées ci-dessous.
 - **Délai plus long avant l'expiration des transactions : Les transactions expirent désormais après 30 jours plutôt qu'après 7 jours.**
 - **Annulation automatique d'un solde à découvert dans le cas d'une carte chargée en ligne.**
 - **Gestion de compte : Les usagers peuvent personnaliser leur nom d'utilisateur et leur mot de passe ainsi qu'associer jusqu'à 10 cartes PRESTO à un compte.**
 - **Les comptes peuvent être transférés aux nouvelles cartes ainsi que les tarifs réduits et l'enregistrement.**
 - **Tarifs réduits sont maintenant offerts aux titulaires de carte non enregistrées.**
 - **Un laissez-passer pour une période donnée peut maintenant être chargé sur une nouvelle carte : une solution de rechange au solde minimal de 10 \$.**
- PRESTO a terminé la compilation des réponses du sondage de 2012 sur la satisfaction de la clientèle, mené à l'automne. Les résultats obtenus serviront d'indice de référence pour apporter des améliorations à PRESTO. Voici quelques-uns des faits saillants du sondage :
 - **69 % des usagers étaient satisfaits de PRESTO dans l'ensemble.**
 - **87 % des usagers continueraient d'utiliser PRESTO.**
 - **75 % des usagers recommanderaient PRESTO.**
 - **76 % des usagers ont reconnu que PRESTO facilitait leurs déplacements entre les différents réseaux de transport.**
- A l'instar de Parler à GO de GO Transit, nous lancerons le Panel PRESTO au début de l'été, il permettra de recueillir en ligne les impressions d'un groupe témoin d'usagers enregistrés de PRESTO ayant répondu au sondage de 2012 sur la satisfaction de la clientèle.

- Le Panel PRESTO permettra aux usagers de s'exprimer sur le service et nous guidera dans les améliorations à apporter au système. En effet, les besoins des usagers seront au cœur des changements que nous mettrons en œuvre.
- En mars, PRESTO a tenu sa toute première campagne pour remercier sa clientèle et un concours connexe. Pour souligner le cap du demi-million de clients dans la RGTH, 10 chanceux se sont partagé 10 prix (un par agence de transport de la RGTH et un grand prix) sous forme d'un bon à charger sur leur carte PRESTO. Plus de 24 000 usagers ont participé au concours.
- L'histoire d'amour entre PRESTO et les usagers des transports en commun se poursuit : au 17 juin 2013, on comptait plus de 650 000 cartes activées en circulation.

ÉTAT ACTUEL

Stratégie d'activités

- Les avancées technologiques demeurent la priorité et nous continuerons d'améliorer la qualité et l'ensemble des fonctionnalités de PRESTO afin d'améliorer l'expérience de paiement des usagers. Au fil du temps, PRESTO sera implanté dans d'autres régions et proposera de nouveaux services.
- L'objectif est de mettre en œuvre un système de perception des tarifs de transport flexible afin de faire place à de nouvelles possibilités tarifaires et d'attirer de nouveaux partenariats. Ce système se veut innovateur, flexible et adaptable, au bénéfice des usagers. Son déploiement est synonyme de la prise en charge du paiement ouvert (cartes de débit et de crédit), du lancement d'une application mobile, de l'introduction d'autres possibilités tarifaires et du déploiement de dispositifs évolués, notamment les kiosques libre-service.
- PRESTO permet aux usagers de jouir de tarifs réduits lorsqu'ils voyagent sur un réseau qui relie plus d'une agence de transport en commun. Cette caractéristique, jumelée au déploiement du système de perception des tarifs à l'échelle de la RGTH, fait de PRESTO une plateforme qui contribue à la mission d'intégration tarifaire de Metrolinx. PRESTO facilitera l'intégration tarifaire à l'échelle des autres agences de transport en commun au fur et à mesure que les politiques seront connues.
- L'année 2013 sera marquée par la mise en œuvre de la stratégie d'activités de PRESTO et par des initiatives visant une meilleure pénétration du système, l'ajout de modes de chargement des cartes, le lancement d'une application mobile et l'introduction des laissez-passer pour une période donnée, ainsi que par bien d'autres initiatives et produits destinés à tester et à rechercher des méthodes exemplaires qui renforceront nos partenariats.

OTTAWA (OC TRANSP) – clôture de projet

- Le 17 avril, la Commission du transport en commun de la Ville d'Ottawa a approuvé à l'unanimité le déploiement de PRESTO.
- OC Transpo a immédiatement commencé son plan de distribution (18 avril) et s'est d'abord attaqué aux titulaires de cartes U-Pass pour étudiant. Aujourd'hui, plus de 10 204 titulaires de cartes U-Pass sont passés à PRESTO.
- À ce jour, plus de 82 000 usagers dans la région d'Ottawa ont opté pour PRESTO, principalement des participants au projet pilote Amis et famille et au programme J'EMBARQUE ainsi que des usagers ayant acheté leur carte en ligne.
- À compter du 1er juillet, date d'augmentation des tarifs, OC Transpo proposera un tarif réduit pour PRESTO. Cette réduction se veut une mesure incitative pour passer à PRESTO.

TORONTO TRANSIT COMMISSION (TTC)

- La collaboration avec la TTC se poursuit afin d'assurer un lancement réussi et en temps voulu de PRESTO, qui satisfait les objectifs opérationnels convenus conjointement.
- Un plan de projet détaillé et intégré a été préparé par la TTC et PRESTO.
- Les nouveaux tramways de la TTC qui seront livrés à l'automne 2013 permettront le paiement par PRESTO, pour une entrée en service le 1er avril 2014.

AU PROCHAIN TRIMESTRE

- Appui continu aux fournisseurs de services de transport en commun municipaux qui offriront des laissez-passer pour une période donnée par l'intermédiaire du site prestocard.ca à compter du deuxième semestre de 2013.
- Touche finale au plan de projet de PRESTO et de la TTC, y compris en ce qui concerne les tramways de la TTC dont l'entrée en service est prévue au printemps 2014.
- Poursuite des stratégies pour accroître l'accès et la rapidité du chargement des cartes afin de répondre aux attentes des usagers.
- Harmonisation à court terme des systèmes dans la RGTH et dans la région d'Ottawa pour n'avoir qu'un seul portail prestocard.ca pour les deux régions. Cette amélioration de taille permettra aux usagers d'utiliser leur carte PRESTO dans tous les réseaux de la RGTH et de la région d'Ottawa qui acceptent ce mode de paiement. Le projet est toujours en cours de planification et d'élaboration.

- Poursuite de la réflexion sur les prochains services PRESTO, notamment pour la prise en charge de divers programmes de transport adapté et pour l'harmonisation de l'expérience des usagers dans l'ensemble des réseaux.
- Création de plans de conception pour l'intégration du paiement sans contact (cartes de débit et de crédit) aux bornes PRESTO, compte tenu des résultats du programme pilote de 2012 sur le paiement ouvert (89 % des usagers ont mentionné que le paiement était facile ou très facile).

Robert Hollis
Directeur général et vice-président exécutif
PRESTO