



**Dest. :** Conseil d'administration de Metrolinx  
**Expéditeur :** Robert Hollis  
Premier vice-président  
PRESTO  
**Date :** 28 juin 2016  
**Objet :** **Rapport trimestriel de PRESTO**

---

### Recommandations :

Pour distribution aux fins d'information.

### Changements récents :

Favoriser l'utilisation du système PRESTO

- Au cours de la dernière année, le nombre de cartes PRESTO activées a considérablement augmenté, passant de 1,4 à plus de 2 millions. Pour souligner cette étape importante, Metrolinx a amorcé une campagne en mai pour remercier ses clients PRESTO actuels, souhaiter la bienvenue aux nouveaux clients et sensibiliser les gens à propos de certaines des caractéristiques exceptionnelles offertes par PRESTO (p. ex., le chargement et le renouvellement automatiques, ainsi que les bornes de recharge en libre-service).
- À la suite de la réussite de l'essai des nouveaux postes de péage de la station de métro Main Street ce printemps, le lancement complet a commencé dans les autres stations de métro de la TTC qui n'acceptaient pas PRESTO pour le moment. Les nouveaux postes de péage appuient les efforts de modernisation de la TTC en offrant une configuration et des emplacements de lecture de cartes accessibles ou standard, ainsi qu'une meilleure maîtrise de la circulation des clients, puisque les postes peuvent être configurés pour permettre l'entrée et la sortie, l'entrée seulement ou la sortie seulement. Plus de 67 000 clients ont présenté leur carte PRESTO aux nouveaux postes de péage depuis le lancement en mars dernier.
- Metrolinx a terminé le déploiement de PRESTO à bord de ces autobus au sein des sept premières divisions de la TTC (178 autobus). Le déploiement continue au sein des divisions restantes (deux divisions à la fois), afin que tous les 1900 autobus et plus acceptent PRESTO d'ici à la fin de 2016.

### Amélioration du système PRESTO

- Metrolinx a amorcé un projet pilote de six mois en décembre et consiste en la vente de cartes PRESTO dans sept commerces Gateway Newstands des stations Bloor-Yonge, Dundas, Bathurst, Spadina et Broadview de la TTC. Depuis, plus de 3500 cartes PRESTO ont été vendues à ces emplacements. En raison du succès de ce projet, Metrolinx a décidé de l'élargir à cinq stations supplémentaires durant six mois, et envisage également de l'élargir dans des stations de métro supplémentaires pour aider les clients à obtenir leur carte PRESTO au cours du déploiement au sein de la TTC.
- Afin que Metrolinx demeure un chef de file de l'excellence en matière de service à la clientèle, le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle de PRESTO a été lancé à la fin de l'année passée pour mesurer le rendement de PRESTO durant l'année 2015 et déterminer les points à améliorer en matière d'expérience client. Les premiers résultats ont démontré que :
  - 90 % des usagers continueraient à utiliser PRESTO
  - 76 % des usagers préféreraient utiliser PRESTO plutôt que toute autre option de paiement des tarifs
  - Tous les aspects de l'expérience PRESTO (soit l'inscription, le service à la clientèle, le rapport qualité-prix) ont démontré une amélioration comparativement à 2014.
  - Les trois mots les plus associés à PRESTO par les usagers sont : pratique, facile et efficace

## Évolution du modèle commercial de PRESTO

- Metrolinx est à la recherche de partenaires stratégiques pour GO Transit et PRESTO dans les secteurs des institutions financières, de la restauration rapide et de l'épicerie et de la vente au détail à l'aide d'un processus d'approvisionnement employant le principe des déclarations d'intérêt. En ce qui concerne PRESTO, Metrolinx est en pourparlers avec un partenaire du secteur de l'épicerie et de la vente au détail pour lancer la vente et la recharge de cartes PRESTO en magasin dès qu'une entente est conclue, ce qui permettra d'élargir l'usage de PRESTO dans les régions desservies.
- L'entente d'exploitation actuelle entre Metrolinx, la région du grand Toronto et de Hamilton (RGTH) et les sociétés de transport en commun d'Ottawa (excluant la TTC) arrivant à échéance en octobre, des discussions sont en cours pour élaborer une nouvelle entente d'exploitation qui s'appuiera sur l'utilisation de PRESTO et qui continuera d'offrir un système de paiement des tarifs moderne, pratique et intelligent dans la RGTH et la région d'Ottawa.

## Extension du réseau PRESTO

- Dans le cadre du déploiement au sein de la TTC, l'engagement a été pris de lancer PRESTO au sein de la flotte de véhicules Wheel-Trans de la TTC. Metrolinx a fourni les appareils de paiement des tarifs mobiles PRESTO pour la mise à l'essai sur le terrain, qui doit commencer plus tard cet été. Les appareils de paiement des tarifs mobiles, qui ont été employés dans le cadre d'un projet pilote au sein de la flotte de véhicules de transport adapté du service Mobility Plus de la région de York en 2015, permettent au chauffeur d'interagir directement avec le passager lorsqu'il paie son tarif au moment de monter à bord du véhicule. Metrolinx collabore également avec les sociétés de transport en commun acceptant PRESTO afin d'élargir l'offre au sein des réseaux de transport adapté de la RGTH.

## État actuel :

- L'utilisation de la carte dans l'ensemble du réseau PRESTO continue de se généraliser.
  - Il y a maintenant plus de 2 millions de cartes PRESTO activées, soit presque 600 000 cartes de plus que l'an dernier à la même période.
  - Les trois sociétés de transport en commun ayant le meilleur taux d'adoption de PRESTO au cours du dernier trimestre sont les suivantes :
    - Go Transit (utilisation de 86,3 %)
    - Brampton Transit (utilisation de la carte PRESTO de 83,0 %)
    - Oakville Transit (utilisation de 81,2 %)
  - Environ 6500 lectures de cartes PRESTO ont été effectuées par des clients qui ont employé une combinaison d'au moins un réseau de transport en commun de la RGTH et OC Transpo (à Ottawa) durant le dernier trimestre, et on a enregistré près de 2,5 millions de correspondances interagences dans l'ensemble du réseau pour la même période.
  - Lectures de carte PRESTO par mois :
    - Février 2016 : 16,2 millions
    - Mars 2016 : 17,5 millions
    - Avril 2016 : 17,5 millions

*\*\* Les « lectures » font référence au nombre total d'embarquements par mois et englobent à la fois les transactions du solde, les transactions des laissez-passer pour une période déterminée et les correspondances.*

## À venir au prochain trimestre...

- On planifie deux mises à niveau importantes en 2016 pour activer et améliorer le service à la clientèle, orienter PRESTO vers une augmentation du volume au sein de la TTC, moderniser l'infrastructure et amorcer un virage vers le paiement ouvert. Ces mises à niveau auront lieu en deux volets de deux semaines chacun. Le premier volet aura lieu durant deux week-ends en août et le deuxième volet aura lieu durant un week-end en juillet et un week-end en octobre.

- D'ici au prochain trimestre (fin septembre), l'objectif de Metrolinx est de terminer le déploiement de PRESTO au sein de :
  - 48 stations de métro de la TTC (21 stations restantes)
  - 4 divisions d'autobus de la TTC (3 divisions restantes)
  - tous les tramways en service

**Robert Hollis**  
**Premier vice-président**  
**PRESTO**