



# Présentation à la Commission de transport en commun d'Ottawa

Le 21 novembre 2012

# Notre engagement

- Metrolinx et OC Transpo se sont engagées à offrir aux usagers un système de paiement de tarif intégré et uniforme à la fine pointe de la technologie.
- Metrolinx est responsable envers la Ville d'Ottawa, et envers les usagers du transport en commun d'Ottawa, et doit veiller au succès du lancement de PRESTO.
- En tant que partenaires, nous travaillons ensemble pour livrer un service fiable qui répond aux besoins d'OC Transpo et que nos clients peuvent utiliser quotidiennement avec confiance.
- Nous avons tiré des enseignements de notre expérience qui permettront de garantir le succès du déploiement technique et opérationnel par étapes, ainsi qu'une expérience client positive.

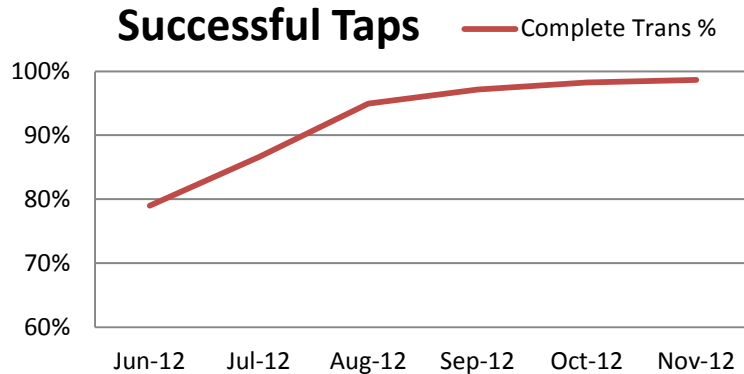
# Facteurs de succès principaux

1. Fonctions pratiques pour le client comme le chargement automatique, le renouvellement automatique, l'accès Web;
2. Laissez-passer proposés (pas seulement le portefeuille électronique);
3. Interfonctionnement avec la STO;
4. Services administratifs solides;
5. Fonction d'inspection des tarifs;
6. Conformité aux normes Payment Card Industry (PCI);
7. Soutien continu pour répondre aux besoins aux clients.

# Rapport d'étape - résumé

- À la dernière mise à jour, nous nous sommes engagés à régler tous les problèmes techniques anciens et futurs. Cette étape est terminée et nous continuons à surveiller et à répondre.
- Les défauts de fonctionnement commercial ont été corrigés; des améliorations ont été mises en œuvre pour l'ensemble des véhicules.
- L'infrastructure est en place :
  - 1680 lecteurs de cartes (BFTP) installés dans 975 autobus;
  - 17 appareils au point de vente (système de point de vente) dans huit emplacements de vente;
  - 18 lecteurs de cartes portables pour l'application;
  - 12 lecteurs de cartes (SFTP) sur 6 plateformes de l'O-Train;
  - Installation de 70 lecteurs BFTP dans 35 des 75 autobus à deux étages (2 par autobus).
- Jusqu'à maintenant, le personnel, leurs amis, les membres de leur famille ont passé leur carte plus de 250 000 fois pour valider le système et ils continuent.

# Progrès/tendances



## Moyenne des transactions complètes par jour

Juillet	28
Novembre	3694

**Total du nombre de passages de cartes depuis le mois de mai > 250 000**

**% d'appareils installés au 1<sup>er</sup> juillet – 61 %**  
**% des appareils installés jusqu'à maintenant – 100 %**

**Nouveaux autobus à deux étages : selon l'échéancier, 50 % terminé**

**Le rendement du centre d'appels est conforme à la norme de service selon l'accord de niveau de service.**

Réponse aux appels dans un délai de 30 secondes, 80 % du temps : résultat atteint 90 %  
Taux d'appels abandonnés < 5 % : résultats 2 %

# Résumé du rapport d'étape

- Le perfectionnement du système se poursuit afin d'en optimiser la performance.
- Metrolinx et OC Transpo, ainsi qu'Accenture et leur fournisseur Scheidt et Bachmann, ont obtenu des résultats importants.
  - Forts de ces résultats favorables, nous avons commencé à planifier la première étape de préparation de déploiement du système.
- De concert, nous recommandons à la Commission d'aller de l'avant avec un déploiement qui commencera en janvier 2013.

# Considérations relatives à l'échéancier

- Dans la dernière mise à jour, nous nous sommes engagés à régler tous les problèmes techniques relevés, ou les nouveaux qui pourraient se présenter. Nous y sommes arrivés et allons continuer. Nous passons maintenant de l'étape de développement à l'étape de maintien du système.
- Le but est d'observer le rendement sur une plus longue période, particulièrement le passage de fin de mois au mois suivant.
- Le mois de décembre n'est pas une bonne période pour commencer la prochaine étape de déploiement, en raison des fêtes de fin d'année, tant du point de vue de l'expérience client que du fonctionnement.
- Metrolinx et OC Transpo recommandent conjointement que la préparation du déploiement du système commence en janvier 2013.

# OC Transpo et Metrolinx Plan pour PRESTO

- Dans notre plan conjoint, nous privilégions une démarche disciplinée et allons ouvrir graduellement le système PRESTO aux clients sur le plan des volumes, en gérant le risque et en intensifiant progressivement la mise en service jusqu'à production complète.
  - La mise en œuvre graduelle constitue la meilleure solution expérimentée dans d'autres endroits, notamment à Oslo et aux Pays-Bas.
  - Afin que l'expérience des clients et des fournisseurs de services soit positive, la mise en œuvre de PRESTO dans la région du Grand Toronto et d'Hamilton s'est faite graduellement. Les neuf organismes de transport en commun ont procédé à un déploiement progressif échelonné sur 18 mois.
    - PRESTO a été lancé dans la région du Grand Toronto et d'Hamilton avec 4 200 usagers. À la fin de la première année, ce nombre était passé à 48 000 usagers. Aujourd'hui, plus de 400 000 personnes utilisent une carte PRESTO et, en moyenne, 22 000 nouveaux usagers s'inscrivent à PRESTO chaque mois.
- Au cours du mois de décembre, nous allons continuer à surveiller et à améliorer le système.
- En janvier, nous proposons à OC Transpo d'amorcer la préparation du déploiement du système et de lancer son plan de déploiement initial en ajoutant jusqu'à 10 000 nouveaux clients.



# Recommandation

Un déploiement graduel permet d'ajouter des clients au système PRESTO de manière contrôlée, tandis que Metrolinx veille à l'excellence opérationnelle et continue de surveiller les résultats.

## Échéancier :

1. **Début janvier** : OC Transpo commence à informer le public de l'ajoute de 10 000 usagers au système.
2. **Mi-janvier** : distribution d'un maximum de 10 000 cartes et mise en service jusqu'à la fin janvier.
3. **Mi-janvier au 17 avril** : nous continuons de surveiller, d'analyser et de confirmer des résultats positifs en préparation d'un déploiement public de plus grande importance.
4. **17 avril** : les résultats seront présentés à la Commission afin d'obtenir l'approbation pour la poursuite du déploiement. À cette date, OC Transpo présentera son projet de mise en œuvre et définira son plan de déploiement graduel jusqu'au déploiement total.

# Critères définissant l'état de préparation

## Janvier

- Les critères techniques garantissant le succès de l'opération convenu entre Metrolinx et OC Transpo s'harmonisent avec les sept facteurs de succès énumérés ci-dessus.
- Le système PRESTO est doté des fonctions suivantes :
  - appareils stables;
  - soutien réactif aux clients;
  - systèmes administratifs et financiers fiables;
  - interfonctionnement avec la STO.
- Les exigences commerciales demandées par OC Transpo seront réalisées complètement d'ici la fin de janvier 2013.

## Avril

- Les résultats de l'évaluation des critères de succès seront présentés à la Commission.
- La réalisation des critères de succès convenus sera représentative de l'acceptation du système.

# Coûts

- Metrolinx s'est engagée à rembourser à OC Transpo les coûts raisonnables, consignés et inévitables dans les secteurs convenus jusqu'à ce que la carte PRESTO soit prête pour le plein déploiement et cet engagement demeure.
- Metrolinx et OC Transpo s'attendent à ce que ces coûts soient de 4 M\$ à 7 M\$. Le coût définitif sera établi après le déploiement graduel dans le public.
- Le fournisseur Accenture de Metrolinx partagera les coûts engagés en conséquence du retard.
- En raison du calendrier de déploiement prolongé et du rôle qu'OC Transpo joue en étant le premier utilisateur de la carte PRESTO de prochaine génération, Metrolinx réduira de 3 M\$ la participation municipale aux coûts d'immobilisations restants.
- Si le système n'était pas accepté d'ici le 1<sup>er</sup> juin 2013, les deux parties se réservent le droit d'étudier d'autres options pour le programme à cette date, notamment celle d'abandonner le déploiement du programme PRESTO à Ottawa. Metrolinx rembourserait à la Ville d'Ottawa le montant de ses investissements dans le système de tarif, sauf si l'acceptation du système ne peut être réalisée pour des raisons hors du contrôle de Metrolinx.

# Avantages pour le client

- Avec PRESTO, OC Transpo se dote d'un système de paiement de tarifs de pointe complet et les usagers auront accès à un mode de paiement simplifié.
- Les clients auront le choix parmi plusieurs modes de paiement pratiques, notamment déduction automatique du montant du tarif de leur carte PRESTO, valeur de supplément et élimination de la nécessité d'avoir la monnaie exacte, des billets ou une correspondance.
- Dans peu de temps, les clients pourront utiliser leur carte PRESTO dans les autres sociétés de transport en commun qui utilisent PRESTO en Ontario.