



A Division of METROLINX
Une Division de METROLINX

À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Robert Hollis
Premier vice-président
PRESTO
Date : 5 septembre 2014
Objet : **Rapport trimestriel de PRESTO**

Récentes réalisations – (de juin 2014 à août 2014)

- En juin, PRESTO a commencé à publier ses nouveaux rapports sur le service à la clientèle à l'adresse prestocard.ca dans le cadre de son engagement continu en matière de renseignements transparents et accessibles. Les rapports mensuels présentent les mesures clés du service à la clientèle, y compris les temps de réponse du centre d'appels et l'analyse de l'opinion de la clientèle.
- En juin, PRESTO a invité des membres du public à essayer de nouveaux appareils propres à la TTC. Une série de scénarios a été présentée aux participants pour vérifier la facilité d'utilisation et l'accessibilité des nouveaux distributeurs de billets pour tramways et lecteurs de paiement avant leur déploiement avec la TTC, à compter de novembre.
- PRESTO a rafraîchi son site Web, prestocard.ca. L'inclusion de messages et de menus de navigation simplifiés ainsi que de contenu supplémentaire, notamment des vidéos et des illustrations, est au nombre des efforts en cours pour améliorer l'expérience du service à la clientèle en ligne.
- En juillet, PRESTO a lancé son nouvel entrepôt de données en ligne qui permet à ses agences de transport partenaires de recueillir des données et d'analyser comment les usagers des transports en commun se déplacent dans le réseau et avec les agences de transport voisines. L'accès à ces données aidera les agences de transport avec leurs statistiques sur l'achalandage, la gestion de la congestion et la planification des infrastructures. L'utilisation des données respecte la [Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée](#).

ÉTAT ACTUEL

- L'utilisation de la carte dans l'ensemble du réseau PRESTO ne cesse de se généraliser. En date d'août 2014 :
 - on compte 1,2 million de cartes PRESTO actives en utilisation;
 - le taux moyen d'utilisation de la carte à l'échelle du réseau est de 54 %*, une hausse en comparaison à décembre 2013, qui était de 42,2*; *Sauf la TTC
 - la carte a été présentée plus de 234 millions de fois et a généré 910 millions de dollars en paiement de titres de transport à ce jour;
 - GO Transit continue d'enregistrer le plus haut taux d'utilisation de la carte PRESTO parmi sa clientèle; plus de 89 % des passagers de GO Transit utilisent maintenant la carte PRESTO;
 - Brampton Transit continue d'enregistrer le taux d'utilisation de la carte le plus élevé parmi les sociétés de transport municipales équipées du système PRESTO, avec un taux de 80 %.

Le 15 septembre, PRESTO modernisera son système central pour se préparer au déploiement progressif dans l'ensemble de la Toronto Transit Commission à l'automne 2014. En août, PRESTO a commencé à communiquer aux clients les interruptions temporaires prévues aux services PRESTO pendant les travaux de mise à niveau les 13 et 14 septembre 2014. Pendant ce temps, les clients ne pourront accéder au site Web à l'adresse prestocard.ca ni aux services transactionnels par l'entremise du centre d'appels PRESTO. Les usagers pourront toutefois se déplacer et présenter leur carte pour payer leurs titres de transport comme d'habitude. Les lecteurs PRESTO dans les autobus, le métro et les gares ferroviaires continueront de fonctionner pendant la mise à niveau prévue.

PROCHAINEMENT, AU COURS DU TRIMESTRE...

- PRESTO lance la première phase de son expansion au sein de la TTC cet automne. Les clients commenceront à constater le déploiement progressif de PRESTO dans l'ensemble du réseau de la TTC, à commencer par la station de métro et l'itinéraire de tramway 510 Spadina. La première phase du déploiement comprendra 4 itinéraires de tramway et 26 stations de métro.
- La mise à niveau de septembre du système PRESTO permettra à PRESTO de mettre en route des essais sur le terrain de nouveaux appareils de paiement propres à la TTC et permettra d'amorcer le déploiement pour l'ensemble du système.
- La planification conjointe des travaux de génie civil continue en vue de l'installation de portes d'accès entièrement intégrées à certaines stations de métro dans le réseau de la TTC.

- PRESTO poursuit son travail pour l'UP Express; de nouveaux distributeurs de billets qui seront installés aux gares et quais d'UP Express ont été mis au point et à l'essai. PRESTO conçoit également des composants qui seront installés dans les distributeurs automatiques de billets pour UP Express afin de permettre aux usagers d'acheter une carte PRESTO ou de recharger leur portefeuille électronique.

Robert Hollis
Premier vice-président
PRESTO