

Services de transport en commun

Mise à jour sur la préparation au déploiement du système PRESTO



Commission du transport en commun

Le 25 mars 2013

Utilisation de la carte et rendement

| | Janvier/février | Jusqu'au 12 mars |
|---|------------------|------------------|
| ▪ Cartes en utilisation | 6 825 | 8 226 |
| • Laissez-passer mensuels | 2 992 | 3 637 |
| • Portefeuille électronique | 4 586 | 6 055 |
| ▪ Cartes enregistrées | 7 226 | 7 902 |
| ▪ Nombres de transactions | >110 000 | >375 000 |
| ▪ Ratio de passages devant lecteur réussis | >99% | > 98% |
| ▪ Interopérabilité avec la STO | Pas de problèmes | |

Service à la clientèle

- Les clients n'ont signalé aucun problème important depuis la mise à jour du 20 février présentée à la Commission du transport en commun.
- La fréquence des visites au site Web d'OC Transpo est revenue à la normale depuis les hauts niveaux atteints en janvier et au début de février.
- Le personnel continue de surveiller les médias sociaux et d'informer les résidents au besoin.

Service à la clientèle

Les clients souhaitent toujours recevoir une carte PRESTO et commencent à l'utiliser comme le démontre la distribution rapide au mois de janvier

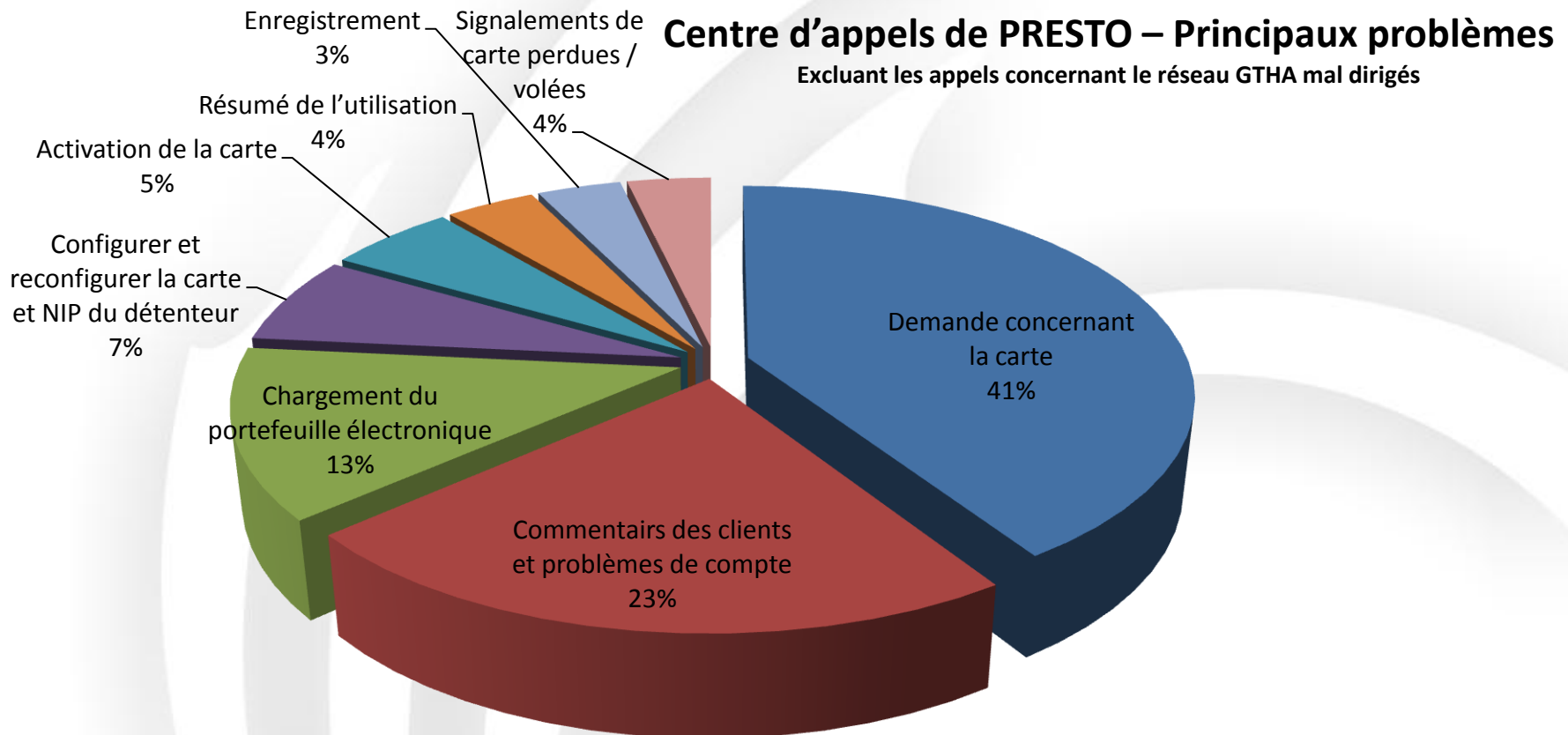
Plus de 13 500 cartes « J'embarque avec PRESTO » et environ 2 000 ont été distribués et il existe une utilisation de plus de 53 %.

Les problèmes de service à la clientèle signalés demeurent du domaine de l'information et portent notamment sur :

- **Les frais de découvert** : les clients qui ont essayé de passer leur carte avant le 1^{er} février ou qui n'ont pas attendu de 24 à 48 heures avant de passer leur carte.
- **Le temps d'attente avant l'enregistrement d'une transaction** : les clients ont exprimé des préoccupations au sujet du délai « d'attente » requis lorsqu'ils commandent un laissez-passer ou chargent le portefeuille électronique en ligne.

Centre d'appels de PRESTO

- Le centre d'appels de PRESTO a reçu 2 593* appels en février dont 1 766 étaient liés au système PRESTO d'Ottawa.

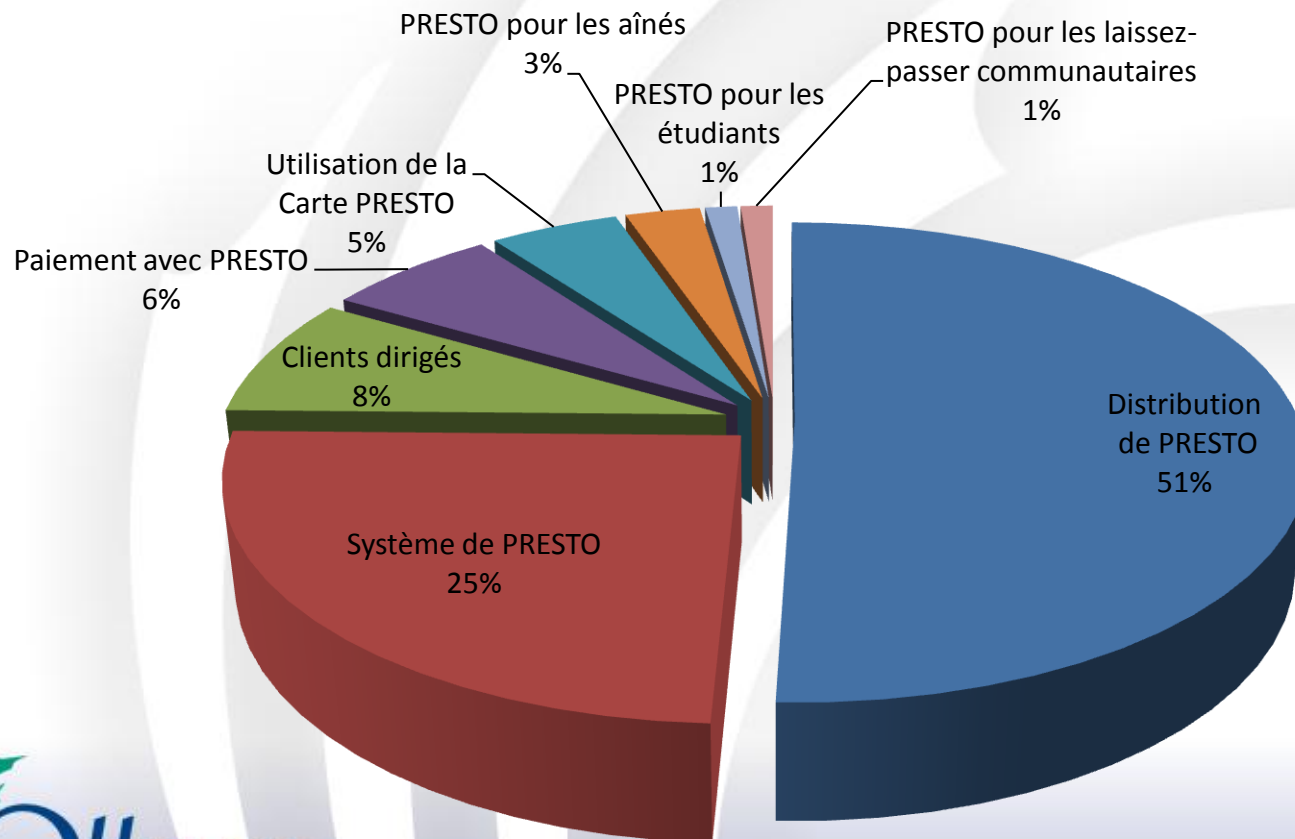


*827 appels étaient mal dirigés concernant le réseau de Toronto (GTHA)

Centre d'appels d'OC Transpo

- Le centre d'appels d'OC Transpo a reçu 178 appels concernant PRESTO en février
- Le nombre d'appels au centre d'appels d'OC Transpo est revenu à des niveaux normaux.

Centre d'appels d'OC Transpo – principaux problèmes



Finances

Le montage financier avec les nouvelles améliorations qui ont été demandés, a été remis le 9 février et a adressé de nombreuses exigences.

Les éléments suivants seront fournis par Presto le 22 mars 2013 :

- Bon code pour les transactions de remboursement (traitement manuel en place).
- Format du rapport des ventes au détail (aux fins de vérification).
- Rapport de rapprochement pour le Conseil scolaire (facturation).
- Rapport d'exception : ventes de fin de journée ouvertes (aux fins de rapprochement).
- Normaliser la convention d'appellation pour le Sommaire quotidien des règlements (pour automatisation).

Un item reste pour le déploiement et est à venir :

- Rapport d'exception en ce qui concerne Ventes en fin de journée ouvertes (aux fins de rapprochement)

Le Service des finances vérifie encore la validation de l'exactitude, et l'intégralité des transactions financières.

Mise à jour PCI

- Metrolinx devrait être conforme aux normes de l'industrie en matière de sécurité des données Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) d'ici le 31 mars 2013 et fournira une attestation de conformité à la Ville.
- OC Transpo sera le premier système PRESTO conforme à la norme PCI.
- PRESTO a passé en revue toutes les vulnérabilités du système en vue de l'installation de la plateforme 2.0 dans le cadre des procédures de conformité à la norme PCI. Les mesures de protection contre toutes les vulnérabilités externes et internes seront en place d'ici le 31 mars 2013 si ces problèmes n'ont pas déjà été réglés.
- PRESTO a mis à jour les politiques et procédures nécessaires pour assurer la conformité aux exigences de la norme PCI.
- PRESTO a également organisé des séances de formation PCI à l'intention de ses employés.

Mise à jour de Metrolinx critères de succès

Au 25 mars, les mesures de rendement définies dans le cadre des facteurs de réussite critique avaient été respectées. Plus de détails seront fournis, comme convenu en novembre dernier dans le rapport officiel qui sera présenté à la Commission en avril.

Les 7 facteurs de réussites critiques :

- Caractéristiques pratiques pour les usagers;
- Atteinte des niveaux de service à la clientèle visés;
- Disponibilité des laissez-passer;
- Interopérabilité avec la STO;
- Services de soutien fiables;
- Conformité avec la norme de la Payment Card Industry (PCI) concernant le traitement des paiements par cartes de crédit ou de débit;
- Lecteurs de cartes portatifs pour la vérification des preuves de paiement.

QUESTIONS?