

# **Services du transport en commun**

## **Mise à jour du plan pour le déploiement – plan de préparation au déploiement du système PRESTO**



**Commission du  
transport en commun  
Le 16 janvier 2013**

# Programme

1. Réunion du 21 novembre de la Commission du transport en commun – approbation du plan de préparation au déploiement de PRESTO
2. Mise à jour de Metrolinx
3. Mise à jour juridique
4. Mise à jour sur le déploiement, divers éléments relatifs au service à la clientèle, le processus de surveillance, le soutien aux clients, aux conseillers, etc.

# 21 nov. 2012 - Commission du transport en commun

La Commission a convenu d'un retard dans le lancement du système de carte à puce Presto.

La Commission a convenu d'un plan de préparation au déploiement du système pour évaluer le fonctionnement du système avec environ 10 000 clients qui utiliseront le système à compter de janvier 2013.

OC Transpo et Metrolinx ont convenu de sept critères techniques (facteurs de succès) pour mesurer le succès de Presto :

1. Fonctions pratiques pour le client comme le chargement automatique, le renouvellement automatique et l'accès Web et par téléphone;
2. La disponibilité de laissez-passer (y compris des laissez-passer mensuels pour différentes catégories et le portefeuille électronique);
3. Interfonctionnement avec STO (direct);
4. Services administratifs robustes (mises à jour instantanées);
5. Fonction d'inspection des tarifs;
6. Conformité aux normes Payment card industry (PCI);
7. Soutien bilingue continu pour répondre aux besoins du client (centre d'appels pour soutenir la demande du produit.

# 21 nov. 2012 - Commission du transport en commun (suite)

Les rapports suivants seront présentés à la Commission du transport en commun à la réunion du mois d'avril :

- 1) Les résultats de l'évaluation des critères techniques relativement au système;
- 2) les résultats de l'évaluation du fonctionnement du système en fonction des sept facteurs de succès;
- 3) Les détails concernant les recommandations sur la faisabilité du déploiement du système pour l'ensemble des clients.

Jusqu'à ce que la décision de déployer le système dans son intégralité soit prise, aucun paiement ne sera effectué à Metrolinx.

En reconnaissance de l'échéancier prolongé du déploiement et du rôle que joue OC Transpo, étant le premier utilisateur de PRESTO de prochaine génération, Metrolinx réduira de 3 M\$ (soit 1 M\$ par mois de retard) la contribution municipale aux coûts d'immobilisations restants.

Dans l'éventualité où le système dans son état n'était pas accepté d'ici le 1er 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.

# 21 nov. 2012 - Commission du transport en commun (suite)

§ La Commission du transport en commun a approuvé le plan décrit dans la mise à jour fournie par Metrolinx avec les échéanciers établis ci-dessous :

1. Début janvier 2013

OC Transpo commence à informer le public de l'ajout de 10 000 usagers au système.

2. Mi-janvier 2013 (18 janvier 2013)

distribution d'un maximum de 10 000 cartes et mise en service jusqu'à la fin janvier.

3. Mi-janvier à avril 2013

Métrolinx continue de surveiller, d'analyser et de confirmer des résultats positifs en préparation d'un déploiement public de plus grande importance.

4. Avril 2013

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.

# Mise à jour présentée par Metrolinx

## Phase de préparation au déploiement du système

Les critères de préparation définis dans la recommandation conjointe formulée à la Commission à sa réunion du 21 novembre ont été atteints :

- Stabilité des appareils – globalement , succès à 98 % au premier passage de la carte devant le lecteur
- Interfonctionnement avec STO, en service et stable
- Les fonctions administratives demandées par OC Transpo seront disponibles le 31 janvier.
- Des critères de succès précis ont été définis pour les sept facteurs critiques.

Compte tenu de ces résultats, Metrolinx est prête à lancer la phase de préparation au déploiement du système.

# Mise à jour présentée par Metrolinx

## Sept facteurs essentiels de succès

Les sept facteurs définis devraient respecter les mesures établies en vue du compte rendu que Métrolinx doit faire à la Commission en avril.

- Conformité aux normes Payment Card Industry (PCI), pour le traitement des transactions par carte de crédit/débit.
- Lecteurs de cartes portatifs pour la vérification des preuves de paiement
- Interfonctionnement avec STO
- Disponibilité des laissez-passer
- Services administratifs robustes
- Fonctions pratiques pour le client
- Niveau de service à la clientèle atteint.

# Mise à jour juridique

- § Metrolinx doit assurer sa conformité avec les normes de sécurité des données Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) « le plus tôt possible » et « au plus tard le 31 mars 2013 » et doit en fournir la preuve à la Ville.
- § Metrolinx, par l'intermédiaire de sa division Presto, s'est engagée par lettre, datée du 20 novembre 2012, adressée à la Ville, à réaliser un certain nombre d'objectifs pour le système PRESTO.



# J'embarque avec PRESTO

## du 18 janvier au 1<sup>er</sup> février

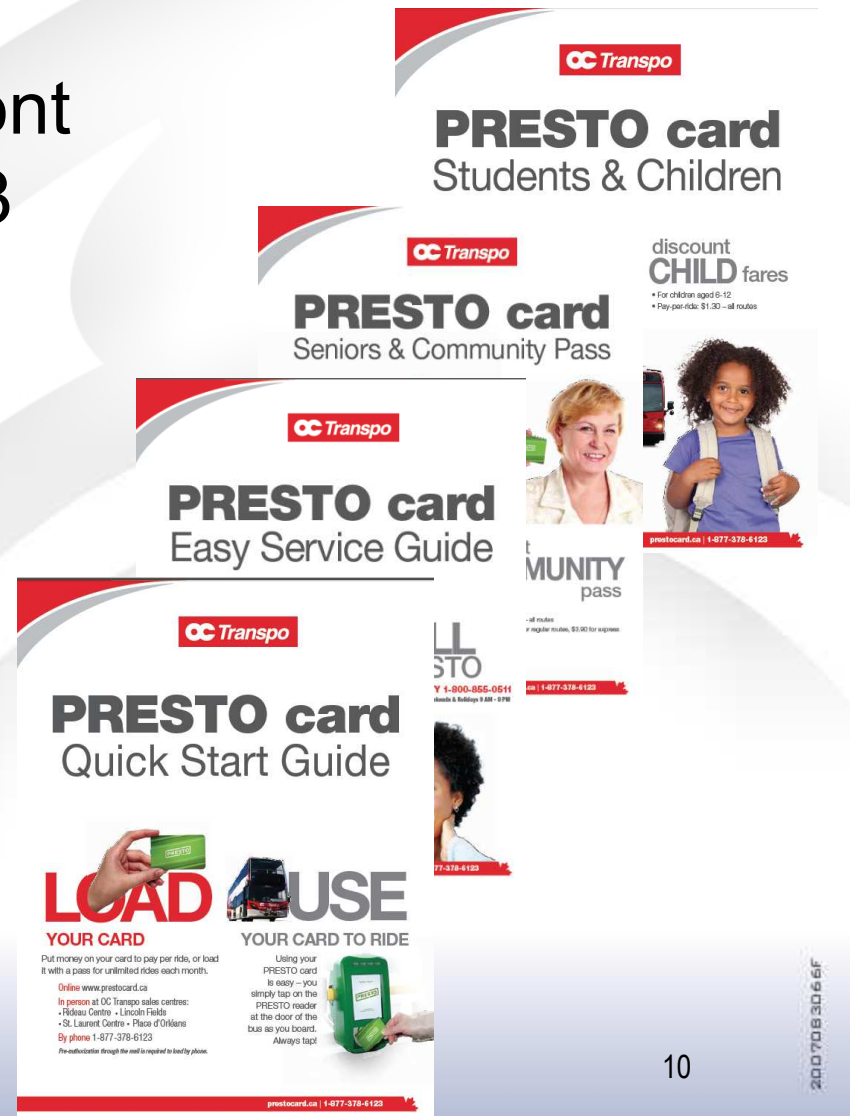
- § Distribution prévue de 10 000 cartes PRESTO gratuites d'ici au 1<sup>er</sup> février.  
La priorité est donnée aux usagers qui utilisent régulièrement et fréquemment le service, aux navetteurs et aux étudiants.
- § Les cartes sont disponibles pour les usagers qui détiennent un laissez-passer mensuel et pour ceux qui paient avec des billets.
- § La majorité des cartes devrait être distribuée aux détenteurs de laissez-passer.
- § Évaluation des méthodes de distribution futures.
- § Surveillance continue.



# J'embarque avec PRESTO

## Promotion et marketing

- § Les activités de promotion ont commencé le 2 janvier 2013
- § octranspo.com
- § prestocard.ca
- § Documents imprimés
- § Médias sociaux
- § Réponses aux demandes d'information



# J'embarque avec PRESTO

## Distribution

- § Commence le vendredi 18 janvier à 7 h
  - En personne : à l'un des quatre services des ventes et de l'information d'OC Transpo [centre Rideau (8 h 30), stations St-Laurent, Place d'Orléans et Lincoln Fields]
  - En ligne : [www.prestocard.ca](http://www.prestocard.ca)
  - Par téléphone : 1 877 378-6123
- § Une journée est prévue pour la distribution dans trois stations du Transitway : Hurdman, Baseline, Fallowfield
- § Campagne de sensibilisation ciblée auprès des aînés et des détenteurs de laissez-passer communautaire les 29 et 30 janvier.

# J'embarque avec PRESTO

## Service à la clientèle

§ Priorité au service à la clientèle pendant la période de distribution :

- Présence améliorée dans les centres de distribution et les centres d'appel.
- Du personnel formé spécialement et des experts PRESTO seront disponibles pour répondre aux questions.
- Consignation des questions et des idées des clients en vue d'améliorer les processus.
- Suivi le jour même pour les demandes des membres de la Commission et du Conseil ainsi que du maire pendant la distribution.

# J'embarque avec PRESTO

## Surveillance

- § Objectifs établis pour chaque canal de distribution.
- § Examen deux fois par jour des mesures et des processus de distribution.
- § Examen constant des demandes des clients et des conseillers.
- § Suivi de l'information et des médias sociaux.
- § Suivi de l'expérience client pendant que les 10 000 cartes distribuées commencent à être utilisées.

# J'embarque avec PRESTO

## Suivi

- § Jusqu'au 28 février, le personnel va surveiller de manière exhaustive tous les processus de distribution et de services administratifs, ainsi que les procédés techniques, par la suite on passera au mode de suivi opérationnel habituel.
- § Des effectifs supplémentaires sont prévus pendant toute la période de distribution afin d'assurer un meilleur service aux clients, aux conseillers et aux résidents.
- § Le centre de surveillance est installé au 1500 St-Laurent pendant la période de distribution.

# J'embarque avec PRESTO

## Surveillance

- § L'analyse quotidienne portera sur :
  - les aspects techniques: logiciel et matériel;
  - la qualité du service à la clientèle dispensé par le site Web, les centres d'appels, les points de distribution, les bureaux de vente et le 311;
  - les services financiers et les systèmes administratifs.
- § Au cours de la période de distribution, on assurera la surveillance, le soutien et la réponse aux demandes et des conseillers et aux appels reçus à Service Ottawa.

# J'embarque avec PRESTO

## Formation

- § Cours de recyclage pour le personnel de première ligne donnée de décembre à février à l'intention :
- des chauffeurs d'autobus (1600);
  - du personnel des Services des ventes et du centre d'appels (60);
  - des agents d'application des tarifs de transport en commun et des agents d'application de la loi (60);
  - des superviseurs et du personnel de distribution (60-80).



# J'embarque avec PRESTO

## Évaluation de la distribution

- § Des mesures qualitatives et quantitatives ont été établies en vue de la préparation du rapport d'avril 2013 à la Commission du transport en commun.
- § La priorité sera accordée aux méthodes de distribution, à l'expérience client, aux éléments de formation, aux nouveaux apprentissages et aux commentaires des chauffeurs et du personnel.

# Remboursements associés à la carte PRESTO

- § Porte-monnaie (électronique) moins de 50 \$
  - Dans les bureaux de vente d'OC Transpo
  - Les formulaires de remboursement y seront remplis et un remboursement en argent sera effectué.
- § Porte-monnaie (électronique) plus de 50 \$
  - PRESTO uniquement
  - Il faut remplir un formulaire de remboursement, lequel est effectué par chèque et envoyé par la poste.
- § Paiements de bienveillance
  - PRESTO pourrait émettre divers coupons échangeables dans les bureaux de vente d'OC Transpo.



# Remboursements - OC Transpo

- § Les clients qui demandent le remboursement d'un produit d'OC Transpo vont continuer à faire affaire avec les Services des ventes et de l'information d'OC Transpo selon les processus habituels.
- § Les demandes de remboursement pourraient être transmises au Service à la clientèle; elles sont traitées individuellement en fonction de la politique établie.
- § Les billets et laissez-passer vendus ne sont pas remboursables.

# Questions?