

À: Conseil d'administration de Metrolinx

De: Barclay Hancock
Responsable des paiements

Date : 16 février 2023

Objet : **Rapport trimestriel sur les paiements (PRESTO)**

Sommaire

Ce rapport est présenté à titre informatif.

Mises à jour et statut des paiements (PRESTO)

- Le système de billetterie dématérialisé PRESTO a été déployé sur les réseaux Hamilton Street Railway, Burlington Transit, York Region Transit et Durham Region Transit, à la fois pour les services de transport en commun traditionnels et les services spécialisés ou para-spécialisés au sein de ces réseaux. Dans le cadre de ce lancement, care-A-van, de la société Oakville Transit, s'est également joint à la liste des systèmes qui proposent aux usagers le paiement électronique des billets. Cela signifie que les clients de ces réseaux, ainsi que ceux de GO, UP et des autres agences 905 (Brampton Transit, Oakville Transit et MiWay à Mississauga), ayant intégré le paiement électronique sans contact PRESTO en 2022, ont davantage de choix et de facilité grâce à la possibilité de payer leurs billets en faisant glisser leur carte de crédit, notamment sur un smartphone ou une montre intelligente.
- Les clients de la TTC pourront bientôt payer leurs billets par d'autres moyens grâce à l'avancement du projet de renouvellement des dispositifs, qui prévoit le remplacement des systèmes de paiement PRESTO utilisés pour les autobus, les tramways et les transports en commun para/spécialisés, ainsi que des dispositifs de contrôle des billets dans l'ensemble du réseau de la TTC, afin de permettre le lancement futur du système de paiement sans contact PRESTO et d'autres options modernes de paiement des billets. Après l'achèvement des essais sur le terrain des nouveaux dispositifs de paiement des tarifs PRESTO à la fin de l'année 2022, les équipes ont travaillé pour achever le déploiement complet des tramways et ont également commencé leurs installations sur les bus. Le projet devrait être terminé au printemps, une fois que les dispositifs restants (par exemple, les dispositifs d'inspection des tarifs, les modules d'adaptation des applications de paiement mobile des tarifs) auront été livrés. Metrolinx continuera à travailler en étroite collaboration avec la TTC pour déterminer le moment du lancement du paiement sans contact PRESTO sur l'ensemble du réseau, une fois le projet de modernisation des systèmes terminé.
- Les travaux relatifs à la mise à niveau des logiciels et du matériel des anciens dispositifs PRESTO, qui étaient presque devenus obsolètes dans les systèmes de la RGTH et d'Ottawa, ont été achevés en décembre. Le projet comprenait la mise à jour des dispositifs mobiles de point de vente utilisés pour vendre et charger les cartes PRESTO dans les centres de vente au détail, des dispositifs de paiement des billets à bord des autobus utilisés pour les déplacements transfrontaliers entre la TTC et les 905 organismes de transport en commun, ainsi que des dispositifs et de l'application de paiement utilisés à bord des transports en commun para/spécialisés pour permettre le paiement des billets PRESTO.

- Afin de favoriser la livraison de la carte PRESTO dans un portefeuille mobile, un test pratique ainsi que le déploiement du premier pilote à été réalisé auprès d'un petit nombre d'agences de transport en commun entre la fin de l'année 2022 et le début de l'année 2023. Une fois livré, ce produit permettra aux clients de joindre une carte PRESTO virtuelle au portefeuille de leur smartphone afin d'utiliser et de payer leurs billets via les dispositifs PRESTO. Les équipes collaborent actuellement avec les organismes de transport en commun pour confirmer les prochaines étapes ainsi que la stratégie de déploiement future.
- De grands progrès ont été réalisés pour faire avancer le programme d'approvisionnement transformationnel de PRESTO en cours pour remplacer les services et systèmes actuels de PRESTO. Au cours du dernier trimestre, l'évaluation des soumissions de la demande de proposition (DP) a commencé pour la composante des services d'intégration des systèmes ainsi que pour celle du système de perception automatique des tarifs du programme. En plus de ces volets du programme, la demande de propositions relative au volet " Intégration et gestion des services " doit être clôturée dans les semaines à venir. Ceci marquera le début du prochain processus d'évaluation. Les autres services liés à l'assistance à la clientèle et aux canaux numériques feront l'objet d'une attention particulière dans les mois à venir, dans le but d'achever tous les travaux contractuels et de lancer un programme de transition cette année pour migrer toutes les composantes.
- Au cours du dernier trimestre, l'équipe est restée concentrée sur l'amélioration continue des produits et services PRESTO à l'intention des clients, ce qui a eu un impact positif sur leur adoption. Aux dernières nouvelles, plus de 84 % des clients des transports en commun choisissent PRESTO pour le paiement de leurs billets. Voici les principales améliorations apportées au cours du dernier trimestre :
 - L'intégration d'une fonction de rappel au centre de contact PRESTO, grâce à laquelle le client recevra un rappel dès que le prochain agent est disponible. Cela permet au client de conserver sa place dans la file d'attente sans avoir à faire la queue.
 - L'ajout de nouveaux partenaires au programme PRESTO Perks, notamment Holiday Night of Lights, Lights on Stratford, Bird Kingdom, Toronto Marlies et The Second City Toronto.
 - Des mises à jour du site Web des clients PRESTO, telles qu'une bannière « Astuce de la semaine » sur la page « Contactez-nous », afin de fournir aux clients une communication et une éducation proactives sur la manière de signaler les cas de perte ou de vol de leur carte PRESTO et de transférer leur solde sur une autre carte existante sur leur compte.
- Depuis la dernière mise à jour effectuée en automne, un certain nombre d'organisations de la région de Toronto ont rejoint le programme Bulk PRESTO Tickets, ce qui a porté le nombre total d'organisations participantes à près de 300. Le programme permet la vente en vrac de tickets de transport papier PRESTO à trajet unique pouvant être scannés sur des appareils PRESTO à bord des véhicules et dans les stations du réseau de la TTC. Depuis le lancement du programme, les équipes travaillent au développement de nouvelles fonctionnalités pour compléter l'offre actuelle, telles que l'automatisation du système et des options de paiement supplémentaires que les organisations peuvent utiliser pour passer leurs commandes. Ces travaux supplémentaires devraient être achevés au début du printemps de l'année 2023.

- Les dispositifs PRESTO demeurent extrêmement performants, et leur accessibilité est restée supérieure à l'objectif fixé, tant pour les dispositifs de chargement des cartes (99,70 % en cumul annuel, l'objectif étant fixé à 99,65 %) que pour les dispositifs de paiement des billets individuels (99,87 % en cumul annuel, l'objectif étant fixé à 99,65 %). Dans l'esprit d'une amélioration continue, Metrolinx reste concentré sur la recherche d'opportunités pour améliorer davantage la performance de ses systèmes (par exemple, augmenter le temps de réponse du service) afin d'assurer une expérience client PRESTO exceptionnelle.
- En ce qui concerne le projet de train léger sur rail Eglinton Crosstown de Toronto, les travaux sont presque achevés pour ce qui est des installations de réseau ainsi que des infrastructures électriques et de communication requises dans toutes les stations et arrêts afin d'installer les dispositifs PRESTO. Les équipes travaillent maintenant à l'installation des dispositifs de paiement des billets et des dispositifs de chargement et de distribution des cartes PRESTO sur toute la ligne, ce qui devrait être terminé à temps pour l'ouverture.
- Le rapport relatif à la transparence des données sur les demandes d'application de la loi PRESTO 2022 a été publié (voir l'annexe). Metrolinx établi un processus visant à faciliter l'accès à des renseignements de PRESTO par des organismes ou des entités d'application de la loi dans certaines circonstances très précises. Ce processus de Metrolinx est minutieusement géré et surveillé par le personnel de protection de la vie privée de Metrolinx. Il respecte les exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et il intègre les meilleures pratiques recommandées par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

Le tout respectueusement soumis,

Barclay Hancock *chef des paiements*

Rapport sur la transparence relativement aux données sur les demandes de renseignements de PRESTO provenant de la police en 2022

Metrolinx a mis en place un processus visant à faciliter l'accès à des renseignements de PRESTO par des organismes ou des entités d'application de la loi dans certaines circonstances très précises. Ce processus exige d'ouvrir une session et de vérifier la compétence du demandeur, l'objet de la demande et le caractère raisonnable du type et de la quantité de renseignements demandés par rapport à l'objet indiqué. Le processus de Metrolinx est minutieusement géré et surveillé par le personnel de protection de la vie privée de Metrolinx, il respecte les exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et il intègre les meilleures pratiques recommandées par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

En 2022, Metrolinx a reçu 229 demandes d'application de la loi en ce qui concerne les données des clients PRESTO, dont 5 demandes liées aux transactions de billets GO/e-ticket. Cela représente une augmentation de 43 % par rapport à 2021, alors que les demandes provenant de la police se chiffraient à 160.

Bien que le nombre de cartes PRESTO actives utilisées ait augmenté de 59 % entre 2021 et 2022 (reflétant une augmentation des fréquentations après la pandémie), seules les informations relatives à 3 363 cartes ou comptes uniques ont été divulguées dans le cadre de ce processus - soit, à titre de comparaison, moins de 0,07 % de toutes les cartes/comptes en circulation. Notamment, une seule enquête policière a été associée à la communication de 1 519 cartes/comptes uniques appartenant à une personne, et une autre enquête a donné lieu à la communication de 1 772 cartes/comptes uniques - ce qui signifie que près de 98 % de l'ensemble des cartes/comptes uniques ont été communiqués à la suite de deux demandes. Dans les deux cas, l'enquête portait sur une fraude.

Metrolinx a fourni une partie ou la totalité des renseignements demandés dans 28% des cas (65 demandes), soit moins qu'en 2021, lorsque Metrolinx avait communiqué des renseignements dans 39 % des cas. Moins de la moitié des demandes (38 %, soit 86 cas) étaient liées à des enquêtes de police (comme des infractions ou des actes criminels), et environ 60 % (138 cas) étaient liées à des urgences ou à des circonstances d'ordre humanitaire, comme la localisation de personnes disparues lorsque leur santé ou leur sécurité était menacée. Dans environ 2% des cas (soit cinq cas), les demandes des forces de l'ordre concernaient des cartes PRESTO ou d'autres articles de clients manquants ou trouvés (c'est-à-dire des portefeuilles perdus). Dans chacun de ces cas, aucun renseignement sur le détenteur de la carte n'a été divulgué. Metrolinx a plutôt appelé le détenteur de carte et lui a demandé de communiquer avec l'entité d'application de la loi appropriée,

À la lumière de ces données, le personnel de Metrolinx croit que la politique et le processus actuels continuent de fournir le niveau adéquat de supervision et de rigueur pour assurer que Metrolinx réponde aux demandes de la police de manière conforme et transparente. Le personnel croit également que la politique et le processus actuels établissent un juste équilibre entre l'engagement de Metrolinx envers la protection de la vie privée des utilisateurs de la carte PRESTO et le maintien de la sûreté et la sécurité du réseau de transport en commun et de ses passagers.

Pour plus d'informations sur ce processus et les données relatives à l'année 2022, veuillez vous

reporter à l'annexe A.

Pièces jointes :

Annexe « A » Données sur les demandes de renseignements de PRESTO provenant de la police en 2022

Annexe A

Données sur les demandes de renseignements de PRESTO provenant de la police en 2022

Contexte

En décembre 2017, Metrolinx s'est engagée à préparer un rapport annuel sur les demandes de renseignements de carte PRESTO provenant de la police et le traitement de ces demandes. Metrolinx a commencé à faire le suivi de ces demandes en janvier 2017 et a publié son premier rapport en mars 2018. En 2022, Metrolinx a reçu 229 demandes d'application de la loi concernant les données des clients PRESTO, dont 5 demandes liées à des transactions de billets GO/e-ticket. Cette analyse annuelle donne à Metrolinx l'occasion de réviser et d'améliorer ses processus et politiques au fil du temps.

S'appuyant sur un engagement envers la sécurité du public ainsi que la sûreté et la sécurité du réseau de transport en commun régional, la politique de Metrolinx stipule que dans certaines circonstances, une ordonnance d'un tribunal ne sera pas nécessaire pour divulguer certains renseignements de PRESTO à la police. Ces situations comprennent les suivantes :

- lorsqu'il y a des inquiétudes immédiates quant à la santé et la sécurité d'un individu, comme dans le cas d'une personne perdue ou disparue;
- les urgences, comme lorsqu'une personne est blessée ou malade;
- lorsque Metrolinx ou un autre exploitant de services de transport en commun de PRESTO réalise une enquête relativement à un incident de sécurité ou de protection des personnes, comme un vol, du vandalisme, des voies de fait ou un autre délit qui touche directement ou est en relation avec la propriété ou les services d'un exploitant de services de transport en commun.

Une ordonnance du tribunal est habituellement nécessaire dans des cas où les renseignements ont trait à un crime ou à un incident survenu à l'extérieur du réseau de transport en commun. Ces situations sont décrites dans la politique de confidentialité de PRESTO publiée sur son site Web.

Metrolinx exige que toutes ces demandes soient faites à l'aide d'un formulaire précis de demande provenant de la police. Ce formulaire demande une raison pour laquelle le renseignement est demandé, l'utilisation qui en sera faite et la possibilité pour Metrolinx d'informer la personne visée par la demande. Metrolinx exige également un contrôle additionnel à l'égard de ces demandes en exigeant du demandeur qu'il obtienne une approbation signée de son superviseur. Chaque formulaire est examiné par le personnel de protection de la vie privée avant que les demandes soient traitées et que les renseignements soient divulgués.

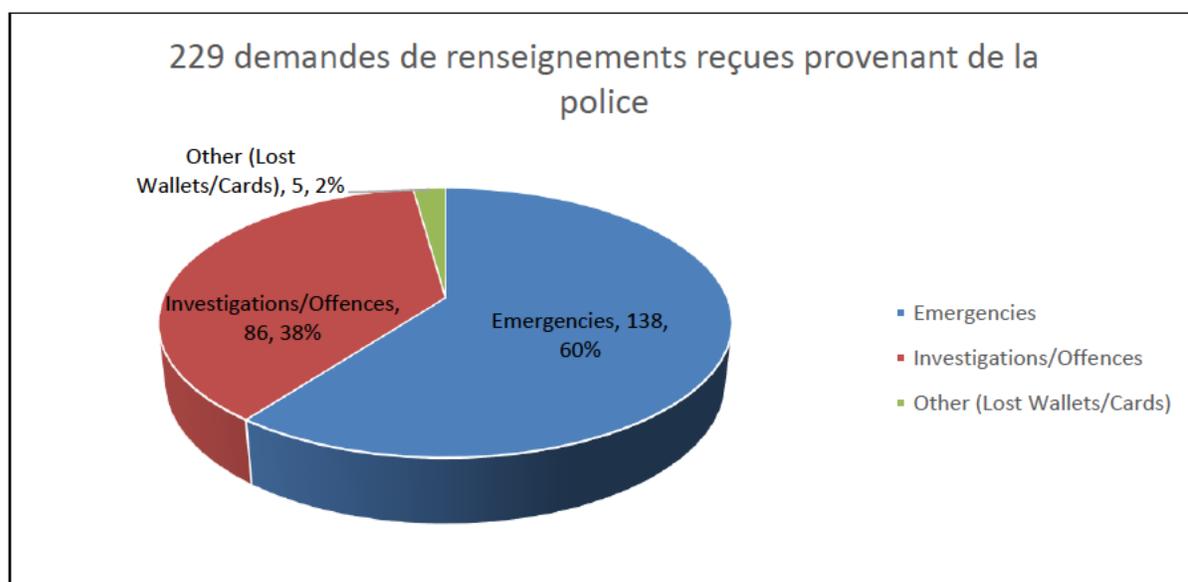
Afin d'accroître la transparence de ses processus, Metrolinx publie chaque année un rapport sur la transparence relativement au nombre de demandes provenant de la police qui ont été reçues et traitées. À cette fin, Metrolinx consigne les renseignements suivants :

- le nombre de demandes reçues;

- le nombre de divulgations faites, avec et sans ordonnance d'un tribunal;
- le nombre de demandes contestées ou rejetées, y compris celles qui ont été modifiées par Metrolinx (ces demandes sont traitées comme des divulgations partielles);
- une description des types de renseignements divulgués;
- quels organismes d'application de la loi ont présenté des demandes à Metrolinx;
- un résumé des raisons pour lesquelles des demandes ont été rejetées ou modifiées (en divulguant moins de renseignements que ce qui était demandé ou disponible).

Données sur les demandes de renseignements de PRESTO provenant de la police en 2022

Données requises :



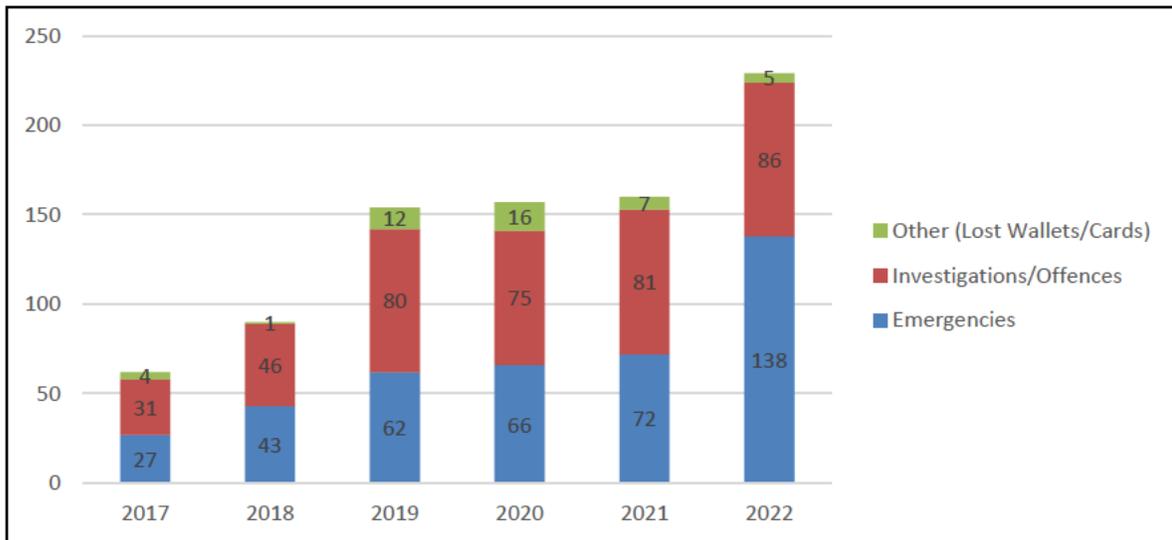
Nombre total de cartes PRESTO utilisées

2018 : 3 017 290
 2019 : 4 249 129
2020 : 3 306 085
 2021 : 2 925 834
 2022 : 4 641 406

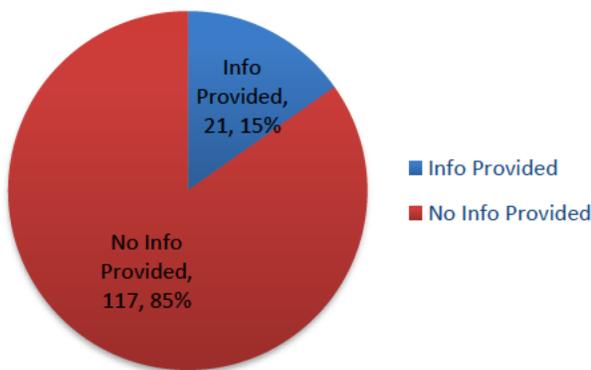
% de requêtes liés aux cartes en circulation

2018 : 0,003%
 2019 : 0,004%
2020 : 0,005%
 2021 : 0,006%
 2022 : **0,07%**

Nombre total de demandes par année et par type



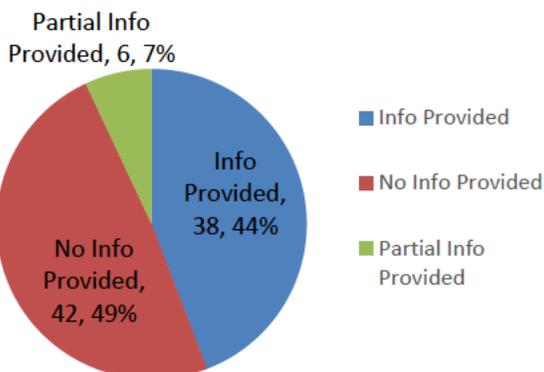
138 demandes d'urgence



Demandes urgentes

- Comprend les demandes de renseignements relatives à des personnes disparues lorsqu'il y a des préoccupations immédiates et urgentes quant à leur santé ou à leur sécurité, ainsi que les demandes d'ordre humanitaire liées à des blessures, des maladies ou des décès;
- Une partie ou la totalité des renseignements ont été divulgués dans 21 cas (15 %);
- Concernant les demandes relatives à des personnes disparues, les renseignements sur le transport ne sont habituellement fournis qu'à partir de la date à laquelle la personne est portée disparue.

86 demandes relatives à des enquêtes de la police ou des délits



Police/Délits

- Des 86 demandes reçues, la totalité de l'information a été divulguée dans 38 cas (44 %) et une partie dans 6 cas (7 %);
- Des 86 demandes reçues, dans 22 cas (26%), les informations ont été fournies en réponse à une ordonnance du tribunal (deux autres ordonnances du tribunal n'ont pas été divulguées).
- 14 (soit 16 %) des demandes d'enquête provenaient du service de l'application des règlements de Metrolinx
- D'autres demandes ont été reçues des forces de police de Brantford, Durham, Halton, Hamilton, Peel, Peterborough, Ottawa, Simcoe Sud, Toronto et de la région de York.

Renseignements supplémentaires :

- Cinq des 229 demandes reçues (2 %) concernaient l'achat de billets de GO ou de billets électroniques. Toutes les autres requêtes concernaient des informations relatives à la carte PRESTO.
- Cinq des 229 demandes reçues (2 %) concernaient des cartes PRESTO et d'autres effets personnels de clients trouvés. Dans chacun de ces cas, aucun renseignement sur le détenteur de la carte n'a été divulgué. Metrolinx a plutôt appelé le détenteur de carte et lui a demandé de communiquer avec l'entité d'application de la loi appropriée;
- Des renseignements personnels de détenteur de carte enregistré, comme le nom et l'adresse, ont été divulgués 40 fois (17 %), dont sept cas de divulgation en situation d'urgence; tandis que les 33 autres cas étaient liés à des enquêtes. Ces cas sont pris en compte dans les diagrammes ci-dessus.
- Les informations sur les voyages ont été divulguées 39 fois (17 %) ; 15 de ces cas étaient liés à des circonstances d'urgence, tandis que les 24 autres concernaient des enquêtes.
- Les informations relatives aux transactions financières (comme le numéro tronqué de la carte de paiement (c'est-à-dire VISA) ou le chargement de la carte PRESTO par une carte de paiement) ont été divulguées cinq fois. En outre, des informations sur les transactions de billets de GO/e-ticket ont été divulguées à cinq reprises.
- Nous avons reçu au total 22 ordonnances judiciaires au cours de l'année et divulgué des informations dans 20 cas, ce qui représente environ 30 % de tous les cas où Metrolinx a divulgué des informations en réponse à une demande d'enquête ou d'infraction à la loi.
- 10 (12 %) des demandes d'enquête et d'investigation des forces de l'ordre concernaient des soupçons de fraude, y compris des enquêtes sur l'usurpation d'identité ; deux de ces cas étaient importants et concernaient respectivement 1 519 et 1 772 cartes.
- Sept autres cas d'enquête ont impliqué plusieurs cartes (mais toutes impliquaient moins de cinq cartes dans chaque cas). Les neuf cas liés à de multiples cartes ont donné lieu à des divulgations complètes.
- Des demandes de la police ont été refusées ou modifiées pour les raisons suivantes :
 - le requérant n'a pas donné suite à la demande, n'a pas fourni d'informations complètes ou n'a pas fourni d'ordonnance judiciaire suite à la demande.
 - la carte n'a pas été enregistrée de sorte qu'elle ne contient aucune information
 - le requérant a retiré ou abandonné la demande
 - la demande était trop générale (par exemple, recherche de renseignements sur les déplacements au-delà de ce qui est nécessaire pour justifier l'incident en cause ou pour connaître le dernier endroit où s'est trouvée une personne portée disparue);
 - la demande avait trait à de l'information sur une infraction qui n'avait pas été commise sur la propriété d'un exploitant de services de transport en commun; dans ce cas, les agents ont dû obtenir une ordonnance du tribunal;
 - la demande avait trait à des renseignements concernant des transactions financières; dans ce cas, les agents ont dû obtenir une ordonnance du tribunal;
 - une autre approche pour communiquer avec le client a été convenue, par exemple, Metrolinx communique avec le client pour lui demander de communiquer lui-même avec l'entité d'application de la loi appropriée.