

À : Conseil d'administration de Metrolinx
De : Barclay Hancock
Chef des paiements
Date : Le 15 février 2024
Objet : **Rapport trimestriel sur les paiements (PRESTO)**

RÉSUMÉ

Ce rapport est présenté aux fins d'information.

Mises à jour et statut des paiements (PRESTO)

- Les appareils PRESTO continuent de fonctionner très bien pour les clients, et la disponibilité est demeurée au-dessus de la cible pour l'équipement de chargement des cartes (taux cumulatif de 99,74 % pour une cible établie à 99,65 %) et les appareils individuels de paiement de tarifs (taux cumulatifs de 99,85 % pour une cible établie à 99,65 %).
- Le programme « Nouvelles façons de payer », introduit dans le cadre du programme de modernisation de PRESTO, continue de remporter un franc succès, avec une utilisation qui augmente chaque mois. La carte numérique PRESTO dans Google Wallet, lancée à la fin de l'année 2023, affiche aujourd'hui une moyenne quotidienne de 17 000 embarquements avec un total de plus de 1,3 million d'embarquements. De plus, nombreux sont les clients qui paient désormais leurs tarifs de transport en commun avec PRESTO sans contact des cartes Interac débit ou crédit. Au cours du dernier trimestre, plus de 13 millions d'embarquements ont été effectués par ce moyen, ce qui porte à 29 millions le nombre total d'embarquements effectués à l'aide de PRESTO sans contact depuis son lancement.
- Des progrès considérables ont été accomplis pour faire avancer le Programme d'approvisionnement transformationnel de PRESTO qui est en cours pour remplacer sous peu les services et les systèmes actuels de PRESTO par de nouveaux contrats. La transition est prévue pour bientôt, dès que les contrats auront été attribués, et se poursuivra jusqu'en 2025. L'objectif est de faire en sorte que la transition soit transparente et fluide tant pour nos clients que pour ceux de nos agences de transport partenaires.
- Comme annoncé plus tôt ce mois-ci, les clients de PRESTO n'auront plus à payer un double tarif lorsqu'ils voyageront entre la TTC et GO Transit ou entre la TTC et les systèmes de transport en commun limitrophes (p. ex. York Region Transit), à condition que le voyage ait lieu pendant l'heure de correspondance valide de l'agence. Ce lancement, qui entrera en vigueur à la fin du mois de février, s'appuie sur le programme de tarif unique, qui soutient déjà les correspondances gratuites entre GO Transit et les partenaires municipaux (à l'exception de la TTC) et rapproche la région d'un véritable réseau de transport en commun qui permettra aux usagers de traverser les frontières municipales en toute fluidité.
- Le déploiement de nouveaux distributeurs automatiques de billets dans les gares des réseaux GO Transit et UP Express est maintenant à mi-parcours, avec plus de 120 appareils installés et opérationnels. Les appareils sont dotés de nouvelles fonctionnalités et caractéristiques, et

continuent d'offrir aux clients la possibilité d'acheter ou de charger des cartes PRESTO en utilisant de l'argent comptant ou des cartes de débit/crédit, ou encore d'acheter des billets en papier.

- Metrolinx s'est associé à l'Association des étudiants du Collège George Brown afin de soutenir leurs efforts visant à réduire les coûts de transport, et ce en offrant aux étudiants admissibles une carte PRESTO préchargée d'une valeur de 25 \$. Plus de 5 500 cartes PRESTO préchargées ont été remises à l'association étudiante pour qu'elle les distribue tout au long du semestre en cours.
- Au cours du dernier trimestre, Metrolinx est demeurée concentrée sur l'amélioration continue des produits et services PRESTO pour les clients, dans le but d'augmenter la satisfaction globale de la clientèle. Les améliorations récemment apportées à PRESTO incluent :
 - Des mises à jour du centre de contact PRESTO et du site Web PRESTO afin d'offrir une assistance multilingue aux clients.
 - L'ajout de nouveaux partenaires du programme Avantages PRESTO, dont le Musée des illusions, le Musée canadien de l'automobile, les Raptors de Toronto, les Raptors 905, les salles d'évasion Casa Loma, Reptilia, et bien d'autres encore. Une liste complète des partenaires de PRESTO Avantages est disponible sur le [site Web de PRESTO](#).
 - Des mises à jour du site Web de PRESTO, y compris des améliorations de la fonctionnalité de recherche pour accroître la pertinence des résultats obtenus, ainsi qu'une nouvelle page Web « Types de tarifs et rabais » qui offre aux clients des détails sur les types de tarifs, des instructions pour la configuration, ainsi que des informations pour les étudiants postsecondaires sur les conditions d'admissibilité et les processus de demande selon l'agence de transport en commun.
- Le rapport sur la transparence relativement aux données sur les demandes de renseignements de PRESTO provenant de la police en 2023 a été publié (voir l'annexe). Metrolinx dispose d'un processus établi pour faciliter l'accès aux demandes de renseignements de PRESTO formulées par les agences ou entités chargés de l'application de la loi dans des circonstances très limitées. Ce processus fait l'objet d'une gestion et d'un suivi rigoureux de la part du personnel du Bureau de la protection de la vie privée de Metrolinx, suit les exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et intègre les pratiques exemplaires recommandées par le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

Respectueusement soumis,

Barclay Hancock

Chef des paiements

Rapport sur la transparence relativement aux données sur les demandes de renseignements de PRESTO provenant de l'application de la loi en 2023

Metrolinx a mis en place un processus pour faciliter l'accès aux renseignements de PRESTO par les agences d'application de la loi ou d'autres entités dans des circonstances très limitées. Ce processus comprend l'ouverture d'une session et la vérification de la compétence du demandeur, de l'objet de la demande et du caractère raisonnable du type et de la quantité de renseignements demandés par rapport à l'objet indiqué. Le processus de Metrolinx fait l'objet d'une gestion et d'un suivi rigoureux de la part du personnel du Bureau de la protection de la vie privée de Metrolinx, suit les exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et intègre les pratiques exemplaires recommandées par le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

En 2023, Metrolinx a reçu 410 demandes de la police pour obtenir des renseignements de clients de PRESTO (une hausse de 181 demandes [soit 80 %] comparativement au total de 229 demandes reçues en 2022). En 2021, nous avons constaté une augmentation de 43 %, qui s'est poursuivie en 2022, avec une nouvelle hausse de 56 % par rapport à l'année d'avant. Toutefois, en 2023, les renseignements n'ont été divulgués que 40 fois (soit moins de 10 % du temps). L'année dernière, 65 divulgations ont été enregistrées (des renseignements fournis en réponse à une demande dans 28 % des cas).

Alors que le nombre de cartes PRESTO *actives* utilisées a continué à augmenter entre 2022 et 2023, avec une hausse de 59 % (reflétant un achalandage accru après la pandémie), seuls 3 363 cartes ou comptes uniques ont fait l'objet d'une divulgation de renseignements dans le cadre de la procédure de demande d'application de la loi – soit, à titre de comparaison, moins de 0,05 % de l'ensemble des cartes et comptes en circulation.

Au cours des mois d'été, nous avons constaté une augmentation *importante* des demandes concernant des personnes disparues. Le Bureau de la protection de la vie privée a travaillé en étroite collaboration avec les agences d'application de la loi pour garantir que notre processus conserve un équilibre entre la sécurité publique et un bon service à la clientèle, avec un niveau de surveillance approprié, de manière à aider Metrolinx à respecter son engagement à protéger la vie privée des utilisateurs de cartes PRESTO, ainsi que son engagement à assurer la sécurité du système de transport en commun et de ses passagers.

Pour donner suite aux retours d'information des intervenants internes et externes, le Bureau de la protection de la vie privée a également entamé une révision complète de nos processus de demande émanant des services de police, que nous avons identifiée comme étant une priorité clé d'amélioration continue. Dans le cadre de notre initiative d'amélioration continue, nous avons activement mobilisé les intervenants internes et externes pour identifier les domaines propices à une meilleure réactivité des données, et nous travaillons en étroite collaboration avec les demandeurs pour déterminer les cas où les données disponibles peuvent en fait être adaptées aux fins pour lesquelles elles ont été demandées.

Voir l'annexe A ci-dessous pour plus d'informations sur ce processus et les données y afférentes pour 2023.

Annexe « A » Données sur les demandes de renseignements de PRESTO provenant de la police en 2023

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. Vous trouverez ci-dessous le sixième rapport annuel de Metrolinx, qui sera également publié sur le site Web de PRESTO. 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 préoccupations immédiates à l'égard de la santé ou de la sécurité d'une personne, comme une personne perdue ou disparue;
- En cas d'urgence, 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.

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.

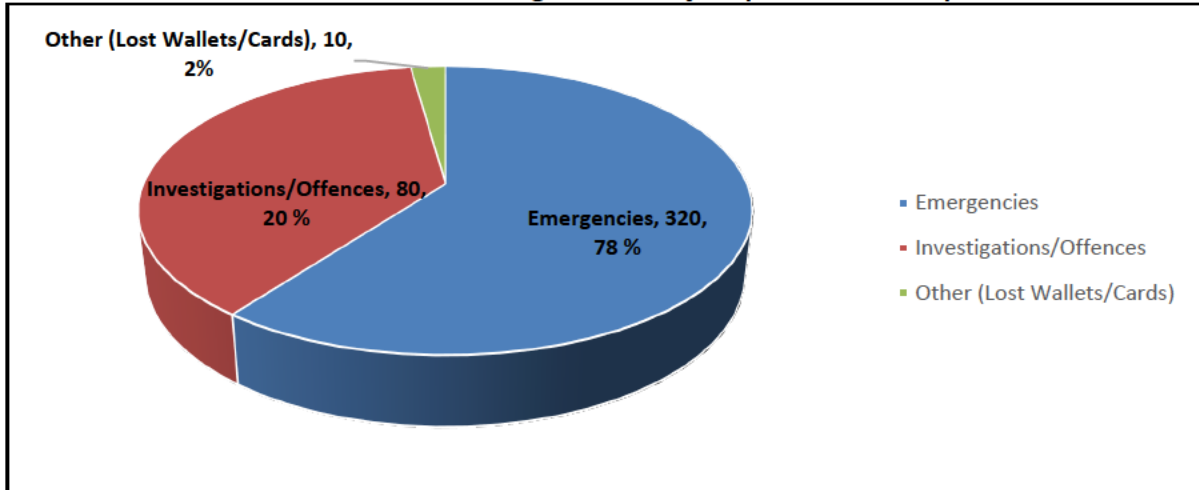
Afin d'accroître la transparence de ses processus, Metrolinx publie chaque année un rapport sur la transparence relativement au nombre de demandes provenant de la police qui ont été reçues et traitées. À cette fin, Metrolinx consigne les renseignements suivants :

- Le nombre de demandes reçues;
- Le nombre de divulgations faites, avec et sans ordonnance d'un tribunal;
- Les agences d'application de la loi qui 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).

Rapport sur la transparence relativement aux données sur les demandes de renseignements de PRESTO provenant de la police en 2023

Données demandées :

410 demandes de renseignements reçues provenant de la police



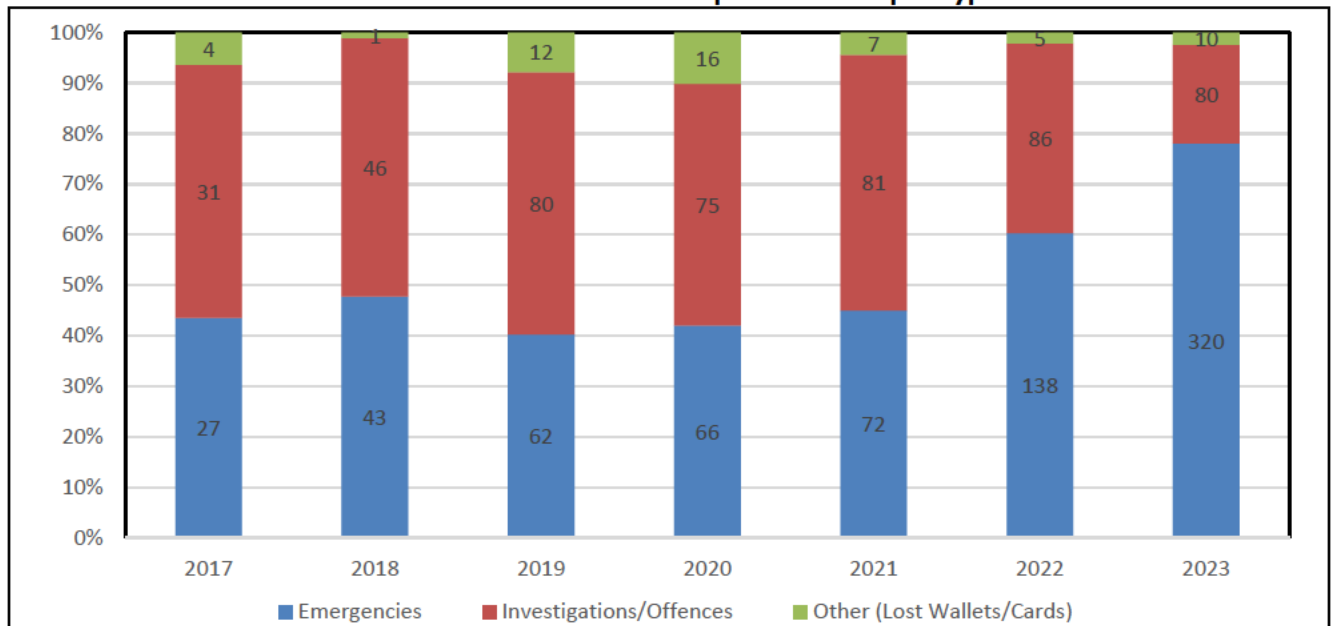
Total des cartes PRESTO utilisées

2018 : 3 017 290
 2019 : 4 249 129
 2020 : 3 306 085
 2021 : 2 925 834
 2022 : 4 641 406
 2023 : 7 812 866

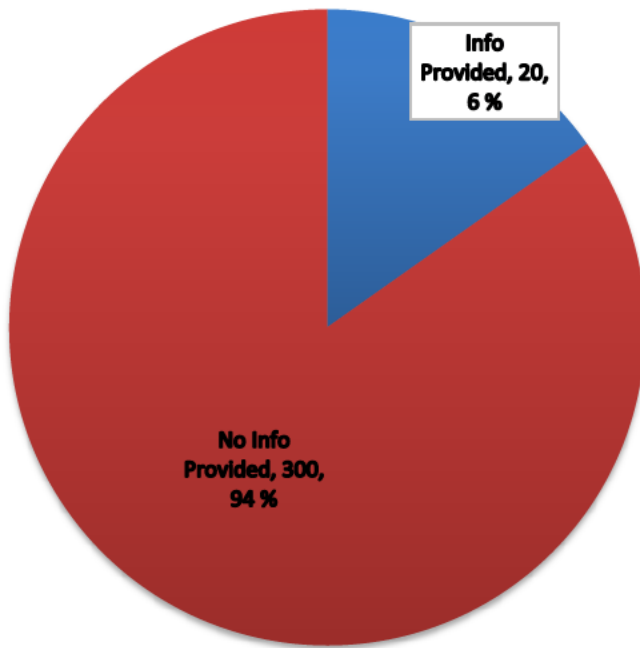
% de demandes en fonction des cartes utilisées

2018 : 0,003 %
 2019 : 0,004 %
 2020 : 0,005 %
 2021 : 0,006 %
 2022 : 0,007 %
 2023 : 0,005 %

Nombre total de demandes par année et par type



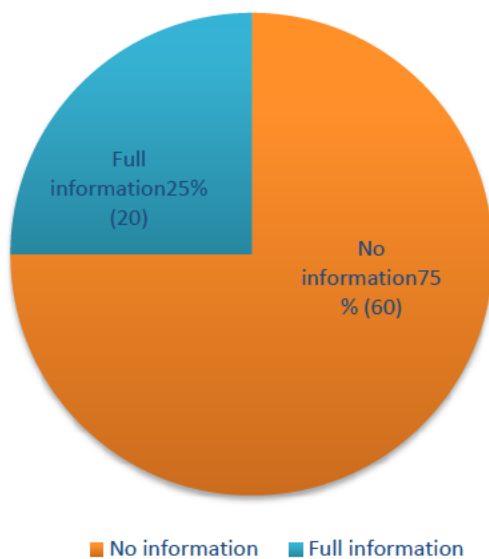
320 demandes urgentes



Demandes urgentes

- Comprend les demandes de renseignements relatives aux agressions sexuelles, aux enquêtes d'immigration, aux personnes disparues lorsqu'il y a des préoccupations immédiates et impérieuses quant à leur santé et à leur sécurité.
- Une partie ou la totalité des renseignements ont été divulgués dans 20 cas (6 %);
- Concernant les demandes relatives à des personnes disparues, les renseignements sur le voyage ne sont habituellement fournis qu'à partir de la date à laquelle la personne est portée disparue.

80 enquêtes des services d'application de la loi/délits



Enquêtes/Délits

- Des 80 demandes reçues, aucun renseignement n'a été divulgué dans 60 cas (75 %) et des renseignements complets ont été fournis dans 20 cas (25 %)
- Des 80 demandes reçues, les renseignements relatifs à 55 cas (69 %) ont été fournis en réponse à une ordonnance du tribunal
- Des demandes ont également été reçues des services de police de Durham, Halton, Hamilton, Peel, Ottawa, Toronto, et de la région de York

Renseignements supplémentaires :

- Des 320 demandes d'urgence reçues, toutes concernaient des renseignements relatifs à PRESTO.
- Les renseignements sur les voyages ont été divulgués 20 fois (12 %) dans le cadre de demandes urgentes;
- Des ordonnances judiciaires ont également été obtenues dans 55 autres cas avant la divulgation de renseignements sur les voyages ou de renseignements personnels, soit environ 69 % de tous les cas de divulgation de renseignements par Metrolinx. En 2022, Metrolinx a reçu 22 ordonnances judiciaires, ce qui représente 30 % de l'ensemble des renseignements divulgués.
- Les demandes émanant des services de police ont été refusées ou modifiées pour les raisons suivantes:
 - Aucun renseignement n'était disponible car la carte n'était pas enregistrée
 - Le demandeur a retiré ou abandonné la demande
 - La demande visait à obtenir des renseignements sur une infraction qui n'avait pas été commise sur la propriété d'un exploitant de transport en commun; dans ces cas, on a demandé aux agents d'obtenir une ordonnance du tribunal (dans certains cas, la demande a été abandonnée).