

**À :** Conseil d'administration de Metrolinx

**De :** Martin Gallagher  
*Chef de l'exploitation et de la sécurité (GO et UP)*

**Date :** Le 15 février 2024

**Objet :** **Modifications des frais administratifs pour les infractions liées aux tarifs**

---

## Résumé

En septembre 2022, le conseil d'administration a approuvé l'introduction d'une nouvelle structure tarifaire progressive permettant aux agents de la protection des revenus et aux agents de la protection des clients d'émettre des frais progressifs correspondant au nombre d'infractions antérieures liées aux tarifs (par exemple, 35 \$, 50 \$ ou 100 \$) par l'émission d'un avis de violation.

Depuis sa mise en œuvre en octobre 2022, la structure tarifaire progressive a connu un franc succès, avec des augmentations réelles et perçues en matière de recouvrement, d'équité et de justice.

Depuis la mise en œuvre, des frais d'une valeur totale de 1 885 890 dollars ont été émis, dont 1 378 890 dollars (soit 73,07 %) ont été recouverts au 31 octobre 2023. Ce montant représente une augmentation considérable par rapport à 2020-2021 (32,65 %), 2021-2022 (46,08 %) et aux années précédentes, malgré une valeur totale plus élevée des frais émis.

Le taux de recouvrement des frais émis entre octobre 2022 et octobre 2023 s'est amélioré de 77 % par rapport aux quatre dernières périodes de référence de 2018 à 2022 (voir le tableau 3 de l'annexe A). Le nombre de jours écoulés avant le paiement a également diminué de 72 %.

Les agents de la protection des revenus ont rapporté des améliorations dans les interactions avec les passagers, et une plus grande volonté de la part de ces derniers de payer immédiatement en raison de la réduction des frais pour les premières et deuxièmes infractions, auparavant fixés à un montant fixe (100 \$). De plus, ils ont constaté que les infractions étaient moindres lors des opérations de contrôle et qu'ils avaient plus de possibilités de sensibiliser les passagers. Ce système de frais plus équitable est manifestement moins punitif a créé de nouvelles possibilités de recouvrement des frais et a permis des discussions interactives et éducatives avec les clients, en particulier dans le cas d'une première infraction.

Bien que la structure tarifaire progressive ait fait ses preuves depuis son lancement en octobre 2022, de nouvelles possibilités d'amélioration continue en matière de recouvrement et d'audiences ont été relevées et sont proposées ci-dessous :

1. **Augmenter le taux de recouvrement des frais liés aux tarifs :** La structure tarifaire progressive affiche actuellement un taux de recouvrement d'environ 73 %. Les services de la protection des clients, de la conformité et de la protection des revenus de Metrolinx cherchent à augmenter le taux de recouvrement en introduisant des frais de retard de paiement au montant proposé de 25 \$. Les frais de retard de paiement s'ajouteraient à tous les frais liés au prix des billets apposés sur un avis de violation qui n'ont pas été

payés dans les 15 jours suivant son émission.

- 2. Dissuader les personnes qui ne se présentent pas aux audiences prévues :** Metrolinx demande l'autorisation d'augmenter les frais de défaut d'assister de 30 \$ à 100 \$ pour les clients qui ne se présentent pas à une audience prévue avec un agent d'audience. Ces frais supplémentaires s'alignent sur les pratiques juridictionnelles et concordent avec le montant facturé par d'autres programmes municipaux relatifs aux sanctions administratives pécuniaires. L'objectif de cette augmentation des frais est de pousser les clients à se présenter aux audiences prévues, tenues à leur demande, et de dissuader les personnes qui ne se présentent pas. Les absences nuisent aux activités de Metrolinx, car le personnel se retrouve obligé d'assister ou de préparer des documents pour une audience qui n'a pas lieu pour cause d'absentéisme, en plus des coûts liés au recrutement d'un agent d'audience.

Les frais de retard de paiement proposés et les frais de défaut d'assister actualisés permettent à Metrolinx de récupérer les revenus perdus tout en garantissant une approche juste et cohérente pour les passagers qui ne payent pas leur tarif.

**Opérations GO et UP sollicite l'autorisation de modifier le règlement no 7 de Metrolinx afin d'adopter les changements proposés.**

## **Recommandation**

### **IL EST RÉSOLU :**

**QUE**, tel qu'il est décrit plus en détail dans le rapport du chef de l'exploitation et de la sécurité daté du 15 février 2022 (le « Rapport »), le conseil approuve les modifications au règlement n° 7 en vue d'établir des frais de retard pour les infractions liées aux tarifs, et d'augmenter les frais supplémentaires pour le défaut de présence à une audience avec l'agent d'audience;

**ET QUE** le règlement n° 7 modifié joint au rapport en annexe B, soit adopté et mis en vigueur à la date du 1<sup>er</sup> avril 2024;

**ET QUE** le règlement administratif n° 7 actuel soit abrogé et remplacé par le règlement administratif n° 7 révisé joint en annexe B du présent rapport, à compter du 1<sup>er</sup> avril 2024;

**ET QUE** le président du conseil et le secrétaire général soient autorisés à signer le règlement.

## **Contexte**

En septembre 2022, le conseil d'administration a approuvé l'introduction d'une nouvelle structure tarifaire progressive qui donne aux agents de la protection des revenus et aux agents de la protection des clients la capacité d'émettre des frais progressifs correspondant au nombre ou au niveau d'infractions.

La mise en œuvre de la nouvelle structure tarifaire progressive a permis d'améliorer le taux de recouvrement des frais émis entre octobre 2022 et octobre 2023 de 77 % par rapport aux quatre dernières périodes de référence de 2018 à 2022 (voir le tableau 3 de l'annexe A). Le

nombre de jours écoulés avant le paiement a également diminué de 72 % depuis le lancement de la structure.

Cette initiative ayant été couronnée de succès, il serait possible de continuer à améliorer les taux de recouvrement en instaurant des frais de retard pour les infractions liées aux tarifs, afin d'inciter les usagers à s'acquitter à temps des frais exigés par les avis de violation.

Dans le cadre de la structure tarifaire progressive, les premières infractions donnent lieu à des frais administratifs de 35 \$. En cas de deuxième infraction, des frais administratifs de 50 \$ sont appliqués, tandis que des frais administratifs de 100 \$ sont appliqués en cas de troisième infraction. Les passagers ayant commis quatre infractions ou plus se voient automatiquement remettre un avis d'infraction provincial assorti d'une pénalité fixe de 200 \$.

Les clients disposent de 15 jours pour payer volontairement ou contester les frais qui leur sont imposés. La plupart des frais (environ 74 %) sont payés dans les 15 jours suivant l'émission de l'avis d'infraction. Les frais restants d'environ 26 % sont contestés ou demeurent impayés, ce qui entraîne un surcroît de travail administratif et de main-d'œuvre pour la mise en œuvre des mesures de recouvrement internes et par des tiers, ainsi qu'une perte de revenu pour Metrolinx. De même, les améliorations apportées aux frais administratifs contribueront à compenser les coûts encourus en raison des charges administratives associées aux retards de paiement, aux non-paiements et aux défauts d'assister aux audiences.

### **Frais de retard de paiement pour les infractions liées aux tarifs**

Opérations GO & UP sollicite une modification du règlement n° 7 afin d'imposer aux clients des frais de retard de paiement supplémentaires de 25 \$ pour les avis de violation qui ne sont pas payés dans les 15 jours.

Cette modification serait du ressort du conseil en vertu du Règlement de l'Ontario 282/10, qui autorise Metrolinx à imposer des frais supplémentaires :

*11. Sous réserve du paragraphe (2), la Régie peut exiger des frais additionnels, selon les montants que précise le règlement administratif sur les frais administratifs, comme suit :*

*1. Si des frais administratifs ne sont pas payés dans les 15 jours qui suivent leur date d'exigibilité,*

Ces frais seront ajoutés au montant des frais progressifs existants après un délai de 15 jours. Les frais de 25 \$ proposés se situent dans la fourchette des frais administratifs supplémentaires acceptables après consultation avec un conseiller juridique. Les municipalités de l'Ontario appliquent souvent des frais de retard de paiement dans le cadre de leur système de sanctions administratives pécuniaires; la ville de Vaughan et la ville d'Oshawa imposent des frais similaires de 25 \$ après 15 jours.

**Tableau 1 - Frais de retard de paiement en cas de non-présentation d'un billet valable**

Élément	Description de la contravention	Article désigné du règlement no 2	Structure actuelle des frais		NOUVEAU	
			Montant des frais		Frais de retard si le paiement n'est pas effectué dans les 15 jours	Pénalité administrative maximale
1	Refus de présenter un billet valable en cas de contrôle	Article 2.19	Première infraction :	35,00 \$	25,00 \$	60,00 \$
			Deuxième infraction :	50,00 \$	25,00 \$	75,00 \$
			Troisième infraction :	100,00 \$	25,00 \$	125,00 \$
			Quatre infractions ou plus :	Avis d'infraction provincial ou citation à comparaître	S.O.	Avis d'infraction provincial, citation à comparaître

### **Augmentation des frais administratifs - Absence de l'audience avec l'agent d'audience**

Le règlement de l'Ontario 282/10, qui régit les frais administratifs, autorise la Société, en vertu de l'article 11 (1) 2, à exiger des frais supplémentaires si une personne ne se présente pas à l'heure et à l'endroit prévus pour une audience devant un agent d'audience.

Les audiences administratives de Metrolinx sont jugées par un agent d'audience. Metrolinx compte deux agents d'audience sur sa liste, qui ont été nommés par le Programme de conseil à la clientèle de Metrolinx conformément au règlement n° 7 de Metrolinx. Les conseillers-auditeurs sont engagés par Metrolinx dans le cadre d'un accord de services professionnels et reçoivent une indemnité journalière d'environ 500 \$ par jour d'audience pour présider les audiences administratives et statuer sur les litiges relatifs aux tarifs. Les audiences programmées au cours d'une journée d'audience sont au nombre d'environ 21 en moyenne.

Depuis la mise en œuvre de la structure tarifaire progressive, Metrolinx a reçu un total de 220 demandes (entre octobre 2022 et octobre 2023) de la part de clients qui demandent une audience administrative devant un agent d'audience. Environ 4 % de ces clients ne se sont pas présentés à l'audience programmée. Les audiences administratives ne sont pas obligatoires; elles sont tenues à la demande des clients qui choisissent de contester leur contravention.

En examinant les frais supplémentaires imposés par d'autres systèmes municipaux de sanctions administratives pécuniaires, on a constaté que les frais actuels imposés par

Metrolinx sont bien inférieurs à la norme de l'industrie et qu'ils ne couvrent pas les coûts de l'entreprise. La moyenne de l'industrie est de 96 \$ pour les frais imposés à toute personne qui ne se présente pas à une audience, alors que le montant exigé actuellement par Metrolinx ne dépasse pas 30 \$.

Étant donné que Metrolinx doit engager un agent d'audience avant la date de l'audience en vertu d'une entente de services professionnels, ce qui entraîne les coûts indiqués ci-dessus, Metrolinx cherche à augmenter de 30 \$ à 100 \$ les frais imposés en cas d'absence à une audience prévue, de manière à se conformer aux normes de l'industrie et, plus important encore, à inciter les clients à assister à l'audience programmée.

**Tableau 2 - Augmentation des frais en cas de défaut d'assister à une audience avec un agent d'audience**

<b>Élément</b>	<b>Description de la contravention</b>	<b>Article désigné du règlement no 2</b>	<b>Montant des frais</b>
10	Défaut d'assister à une audience avec un agent d'audience	Frais administratifs supplémentaires	<b>ACTUELS : 30 \$</b> <b>PROPOSÉS : 100 \$ (+70 \$)</b>

### **Exceptions : Garantir l'équité et la justice**

#### **Frais de retard de paiement**

Les nouveaux frais de retard de paiement reposent sur les principes d'équité et de justice envers tous les clients. Les clients non bancarisés qui souhaitent payer leurs frais plus tôt, mais qui n'ont pas de carte de débit ou de crédit pourront bénéficier d'un service de paiement en personne et de solutions accommodantes. De plus, Metrolinx maintiendra sa pratique de ne pas émettre d'avis de violation aux personnes vulnérables. Au lieu de cela, Metrolinx continuera à prolonger, réduire ou annuler les avis de violation pour les cas justifiés, qui représentent environ 1,07 % de tous les frais émis depuis l'entrée en vigueur de la structure tarifaire progressive.

Ces propositions d'amélioration de la structure tarifaire progressive sont élaborées dans une optique d'inclusion. L'objectif est de prévenir et d'éliminer toute discrimination ou partialité dans la conception, l'application, la formation, la sensibilisation de la communauté et les mécanismes de responsabilité liés au programme, afin de garantir un traitement juste et équitable de tous nos passagers.

#### **Frais pour défaut d'assister**

Bien que les frais de défaut d'assister soient appliqués à tous les cas où un client ne se présente pas à l'audience prévue, les agents d'audience ont le pouvoir discrétionnaire de renoncer à ces frais supplémentaires lorsque les circonstances le justifient (par exemple, annulation d'une décision ex-parte, difficultés financières extrêmes).

## **Mise en œuvre**

Metrolinx est tenue de donner un avis public de 30 jours de tout changement du montant des frais administratifs précisé dans le règlement administratif sur les frais administratifs au moins 30 jours avant la mise en œuvre du changement. [Règl. de l'Ont.282/10, par. 12 (1). Un avis concernant les modifications apportées à l'annexe A du règlement n° 7 sera affiché sur les sites Web publics de GO Transit et d'UP Express à la date de leur approbation par le conseil d'administration.

L'infrastructure technologique et les documents d'application (stock de billets) seront mis à jour en conséquence, et les services de protection de la clientèle, ainsi que d'autres unités opérationnelles concernées de Metrolinx, recevront une formation appropriée pour assurer la préparation opérationnelle une fois que le règlement modifié entrera pleinement en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2024. Les services de la protection des clients et les autres unités opérationnelles concernées de Metrolinx recevront une formation régulière et continue axée sur les droits de la personne. Cette formation, élaborée en consultation avec les groupes concernés, portera sur le profilage racial, les préjugés inconscients et d'autres sujets connexes. Ces mesures visent à garantir que tous les passagers sont traités de manière juste et équitable dans le cadre de la nouvelle structure tarifaire progressive.

## **Conclusion**

Metrolinx prend au sérieux ses obligations en matière de sécurité, d'efficacité et de protection des corridors de transport en vertu de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*, et s'engage à continuer d'améliorer la prestation de ses services et la satisfaction de ses clients. Les propositions relatives aux frais de retard de paiement et à l'augmentation des frais pour défaut d'assister à une audience permettront à notre organisation de traiter les infractions tarifaires de manière plus rapide et plus rentable, tout en protégeant l'intégrité de notre système de tarification. En outre, cette nouvelle approche offrira aux agents plus de possibilités d'informer les passagers sur les différentes manières d'acheter leur billet et sur les conséquences d'un manquement à cette règle.

Respectueusement soumis,

Martin Gallagher  
Chef de l'exploitation et de la sécurité (GO et UP)

## **Pièces jointes**

Annexe A

- Tableau 3 – Taux de recouvrement et délai de paiement
- Tableau 4 – Ventilation des frais progressifs
- Tableau 5 – Aperçu de la moyenne de jours de paiement d'une année sur l'autre

Annexe B – Annexe « A » du Règlement n° 7 – Frais administratifs de Metrolinx

**Annexe A**
**Tableau 3 - Taux de recouvrement et délai de paiement**

<b>IRC RELATIFS AUX FRAIS APPLIQUÉS AVANT LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRUCTURE PROGRESSIVE</b>						
<b>Période</b>	<b>NDV émises</b>	<b>Valeur totale des frais</b>	<b>Montants payés</b>	<b>Solde restant</b>	<b>Ratio de recouvrement</b>	<b>Moyenne de jours de paiement</b>
Oct.2018 - Oct.2019	41 903	4 190 100 \$	1 972 315 \$	911 113 \$	47,03 %	59,46
Oct.2019 - Oct.2020	30 843	3 083 700 \$	1 219 068 \$	790 045 \$	39,47 %	57,19
Oct.2020 - Oct.2021	15 514	1 551 300 \$	507 184 \$	633 492 \$	32,65 %	58,14
Oct.2021 - Oct.2022	5 086	361 150 \$	166 724 \$	150 053 \$	46,08 %	39
<b>MOYENNE</b>					<b>41,31 %</b>	<b>53,45</b>
<b>IRC RELATIFS AUX FRAIS APPLIQUÉS APRÈS LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRUCTURE PROGRESSIVE</b>						
<b>Période</b>	<b>NDV émises</b>	<b>Valeur totale des frais</b>	<b>Montants payés</b>	<b>Solde restant</b>	<b>Ratio de recouvrement</b>	<b>Moyenne de jours de paiement</b>
Oct.2022 - Oct.2023	51 678	1 885 890 \$	1 378 890 \$	653 715 \$	73,07 %	15,22
<b>MOYENNE</b>					<b>73,07 %</b>	<b>15,22</b>

**Tableau 4 - Ventilation des frais progressifs**

	<b>NDV émises</b>	<b>Valeur totale des frais</b>	<b>Montants payés</b>	<b>Solde restant</b>	<b>Ratio de recouvrement</b>	<b>Moyenne de jours de paiement</b>
<b>35 \$</b>	48 554	1 699 390 \$	1 280 777 \$	558 190 \$	75,33 %	15,06
<b>50 \$</b>	2 518	125 900 \$	73 705 \$	62 255 \$	58,50 %	17,64
<b>100 \$</b>	606	60 600 \$	23 595 \$	33 656 \$	38,75 %	19,80

**Tableau 5 - Aperçu de la moyenne de jours de paiement d'une année sur l'autre**

<b>Aperçu de la moyenne de jours de paiement d'une année sur l'autre</b>				
<b>Exercice 2018-2019</b>	<b>Exercice 2019-2020</b>	<b>Exercice 2020-2021</b>	<b>Exercice 2021-2022</b>	<b>Exercice 2022-2023</b>
59,46 jours	57,19 jours	58,14 jours	39 jours	15,22 jours

**Annexe B****RÈGLEMENT NO. 7****METROLINX**  
(La « Société »)

Règlement établissant un programme de règlement extrajudiciaire des différends en cas de contravention à certains règlements sur le stationnement et les tarifs.

IL EST RÉSOLU que la Société adopte le règlement suivant :

**1. DÉFINITIONS**

1.1 Dans le présent règlement et dans tous les autres règlements de la Société, à moins que le contexte ne s'y oppose :

- (a) Les mots définis dans la *Loi de 2006 sur Metrolinx* ont le sens qui leur est attribué aux fins de la *Loi de 2006 sur Metrolinx*;
- (b) « Agent d'audience » désigne une personne nommée par la Société pour tenir des audiences en vertu du présent règlement;
- (c) « Agent » désigne un agent désigné par la Société aux fins de l'application des règlements de la Société.
- (d) « Personne » désigne la personne nommée dans l'avis de frais administratifs, le propriétaire inscrit d'un véhicule automobile dans le cas d'une contravention de stationnement, ou toute personne agissant à titre de mandataire de cette personne.
- (e) « Agent de contrôle » désigne un employé de la Société qui est nommé aux fins du contrôle des frais administratifs en vertu du présent règlement.

**2. RÈGLEMENTS DÉSIGNÉS AUXQUELS S'APPLIQUE LE SYSTÈME DE FRAIS ADMINISTRATIFS**

**Les articles suivants du règlement no 2 de Metrolinx sont par les présentes désignés aux fins d'un système de frais administratifs :**

*Articles désignés*

- 2.1 Les infractions suivantes prévues par le règlement no 2 de Metrolinx pour les contraventions relatives au paiement des tarifs par les passagers ou à l'arrêt, à la station ou au stationnement des véhicules sont par la présente désignées comme des contraventions auxquelles s'applique le système de frais administratifs :
  - (a) 2.19 – Refus de présenter un billet valable en cas de contrôle
  - (b) 3.17 (a) – Stationnement d'un véhicule contrairement à un panneau d'arrêt et de stationnement interdit
  - (c) 4.2 – Stationnement d'un véhicule sans que cela soit accessoire à l'utilisation du



système de transport en commun

- (d) 4.3 – Stationnement d'un véhicule pendant plus de 48 heures
- (e) 4.5 – Véhicule en stationnement d'un poids excessif
- (f) 4.6 – Stationnement ou arrêt du véhicule en dehors de la zone désignée
- (g) 4.8 – Stationnement d'un véhicule en occupant plus d'un espace

### **Avis, révisions et audiences**

*Avis*

- 2.2 Tout avis délivré en vertu du présent règlement peut être donné de l'une ou l'autre des façons suivantes et prend effet :

à la date à laquelle une copie est remise à la personne à qui elle est adressée;

le septième jour après l'envoi d'une copie par courrier ordinaire à la dernière adresse connue de la personne;

à la fin de la transmission d'une copie par télécopieur au dernier numéro de télécopieur connu de la personne; ou

après l'envoi d'une copie par courrier électronique au dernier numéro de courrier électronique connu de la personne

*Avis de violation*

- 2.3 Tout avis présumant une contravention à une disposition d'un règlement désigné doit indiquer clairement la date et l'heure auxquelles la contravention s'est produite et tout autre renseignement nécessaire à une compréhension approfondie des circonstances de la contravention présumée. L'avis doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

(a) le nom, la date de naissance et l'adresse de la personne qui a commis la contravention ou les renseignements sur le propriétaire enregistré dans le cas d'un véhicule;

(b) la nature de l'allégation;

(c) le montant des frais administratifs à payer, notamment toute information relative aux options de paiement et aux conséquences d'un défaut de paiement;

(d) le processus et les délais pour demander un examen devant un agent de contrôle concernant l'imposition des frais

*Demande de  
révision par un  
agent de contrôle*

- 2.4 Toute personne qui reçoit un avis de frais en vertu du présent règlement peut demander une révision des frais administratifs par un agent de contrôle, conformément au présent article :

(a) Le droit de la personne de demander une révision expire le 15<sup>e</sup> jour après que l'avis de violation lui a été remis;

(b) Le droit de la personne de demander à l'agent de contrôle de prolonger le délai pour demander une révision expire le 15<sup>e</sup> jour après qu'un avis de non-paiement a été remis à la personne; à ce moment-là, les frais administratifs sont réputés être confirmés.

(c) L'agent de contrôle peut prolonger le délai pour demander une révision si la personne lui démontre des circonstances atténuantes qui justifient raisonnablement

la prolongation du délai.

*Pouvoirs de  
l'agent de  
contrôle*

- 2.5 Lors de la révision d'un droit administratif, l'agent de contrôle peut annuler, confirmer, modifier ou prolonger le délai de paiement du droit pour les motifs suivants :
- (a) Lorsque la personne établit, selon la prépondérance des probabilités, qu'elle n'a pas commis l'acte décrit dans l'avis de violation; ou
  - (b) l'annulation, la réduction ou la prolongation du montant ou du délai de paiement est nécessaire pour remédier à un préjudice injustifié; ou
  - (c) l'annulation, la réduction ou la prolongation du montant des frais ou du délai de paiement est conforme à la nécessité d'assurer l'intégrité du système de tarification avec preuve de paiement ou le respect des règlements sur le stationnement.

*Procédures de  
révision*

- 2.6 L'agent de contrôle doit effectuer les révisions de manière rapide et rentable tout en assurant l'équité et la justice procédurale. Les révisions par un agent de contrôle peuvent être effectuées en personne, par écrit ou par voie électronique.

*Avis de réunion  
de révision*

- 2.7 Dans le cas où une date et une heure doivent être fixées pour effectuer une révision, la personne doit être informée au moins sept jours à l'avance de la date, de l'heure et du lieu de la réunion prévue avec un agent de contrôle.

*Décisions par  
écrit*

- 2.8 Les décisions prises à la suite d'une révision par un agent de contrôle sont communiquées par écrit.

*Audiences*

- 2.9 Une personne qui reçoit la notification de la décision de l'agent de contrôle peut demander une révision de la décision de l'agent de contrôle par un agent d'audience dans les 15 jours suivant la réception de la notification de la décision de l'agent de contrôle :
- (a) L'agent d'audience, après avoir examiné toutes les observations, peut modifier, changer, annuler, réduire ou prolonger le délai de paiement des frais administratifs pour les motifs suivants :
    - (i) Lorsque la personne établit, selon la prépondérance des probabilités, qu'elle n'a pas commis l'acte décrit dans l'avis de violation; ou
    - (ii) l'annulation, la réduction ou la prolongation du montant ou du délai de paiement est nécessaire pour remédier à un préjudice injustifié; ou
    - (iii) la modification, l'annulation, la réduction du montant ou du délai de paiement est conforme à la nécessité d'assurer l'intégrité du système de tarification avec preuve de paiement ou la conformité aux règlements sur le stationnement.

*Prolongation du  
délai*

- 2.10 0 L'agent d'audience a le pouvoir de prolonger les délais prescrits par le présent règlement, que la période prescrite soit expirée ou non, si :
- (a) La personne sollicitant la prolongation démontre à l'agent d'audience des circonstances atténuantes qui justifient la prolongation du délai; ou
  - (b) de l'avis de l'agent d'audience, la prolongation du délai est nécessaire pour garantir l'équité de la procédure.

- Avis d'audience* 2.11 Une personne doit être informée au moins sept (7) jours à l'avance de la date, de l'heure et du lieu de l'audience devant un agent d'audience.
- Représentants* 2.12 Avant de prendre une décision en vertu de la section 2.9 ou 2.10, l'agent d'audience tient une audience au cours de laquelle la personne et la Société ont la possibilité d'être entendues.
- Procédures d'audience* 2.13 L'agent d'audience mène l'audience de manière rapide et rentable, tout en garantissant la justice et l'équité de la procédure. Les audiences tenues par un agent d'audience peuvent se dérouler en personne, par écrit ou par voie électronique.
- Décisions par écrit* 2.14 Toutes les décisions de l'agent d'audience sont communiquées par écrit.
- 2.15 Toutes les audiences tenues par un agent d'audience doivent être conformes à la *Loi sur l'exercice des compétences légales*, L.R.O. 1990, chap. S. 22, telle que modifiée.
- Décision finale* 2.16 Toute décision d'un agent d'audience est définitive.
- Remboursement* 2.17 Lorsqu'une personne a payé des frais administratifs qui sont par la suite annulés ou réduits, la Société doit rembourser le montant annulé ou réduit.
- Défaut d'assister* 2.18 Lorsqu'une personne ne se présente pas à une réunion avec un agent de contrôle ou à une audience devant un agent d'audience, les frais administratifs sont confirmés.
- 2.19 9 Lorsqu'une personne ne se présente pas à une audience, elle doit payer des frais supplémentaires prévus à l'annexe A.
- Dettes envers la Société* 2.20 Les frais administratifs deviennent une dette envers la Société de chaque personne à qui l'avis de frais administratifs a été donné lorsque :
- (a) le montant des frais est réduit, modifié ou pour lequel le délai de paiement a été prolongé par un agent de contrôle ou un agent d'audience; ou
  - (b) le délai de paiement des frais administratifs est expiré; ou
  - (c) la personne ne se présente pas à une réunion prévue avec un agent de contrôle; ou
  - (d) la personne ne se présente pas à l'audience prévue avec l'agent d'audience.
- Frais supplémentaires* 2.21 La Société se réserve le droit d'ajouter des frais supplémentaires comme le permet la Loi de 2006 sur Metrolinx ou tout règlement pris en vertu de cette loi.
- L'agent ne doit pas recevoir de paiement* 2.22 L'agent qui émet un avis d'infraction ne peut recevoir de paiement pour les frais administratifs.

**Liste des frais administratifs pour les contraventions**

- Liste des montants des frais* 2.23 Le montant des frais à payer pour chaque contravention est indiqué à l'annexe « A » du présent règlement.
- Frais* 2.24 Le montant des frais supplémentaires à percevoir et la raison pour laquelle ils sont

- supplémentaires* ajoutés sont prescrits à l'annexe A du présent règlement.
- Date d'entrée en vigueur* 2.25 Le présent règlement entre en vigueur dès l'entrée en vigueur du Règlement sur les frais administratifs pris en vertu de la Loi de 2006 sur Metrolinx.
- Avis de 30 jours* 2.26 La Société donne un avis public de toute modification du ou des montants d'un droit administratif au moins 30 jours avant la mise en œuvre de la modification de ce droit.
- 3. NOMINATION D'AGENTS D'AUDIENCE**
- Comité consultatif du service à la clientèle* 3.1 Le vice-président, Service à la clientèle, recommande des candidats admissibles pour la nomination au Comité consultatif du service à la clientèle, cette recommandation accordant la préférence aux candidats admissibles :
- (a) ayant des connaissances et une expérience en matière de droit administratif; et
  - (b) de bonne moralité.
- Nomination, etc.* 3.2 Le Comité consultatif du service à la clientèle fera passer une entrevue aux candidats admissibles recommandés, évaluera les candidats en fonction de critères prédéterminés, notamment la conformité aux lignes directrices sur les conflits d'intérêts, et recommandera les candidats retenus pour leur nomination ou leur reconduite par Metrolinx.
- Nombre d'agents d'audience* 3.3 Le Comité consultatif du service à la clientèle recommande la nomination du nombre d'agents d'audience dont la Société a besoin de temps à autre.
- Durée du mandat* 3.4 Chaque agent d'audience exerce ses fonctions au gré de la Société et chaque nomination est effective jusqu'à ce qu'il y soit mis fin conformément aux dispositions d'une entente entre l'agent d'audience et la Société ou, en l'absence de telles dispositions, sur préavis de trente jours de la Société.

Le règlement qui précède est par les présentes accepté et adopté en tant que règlement de la Société par les membres du conseil d'administration le 8 septembre 2022 conformément au paragraphe 21 (1) de la Loi de 2006 sur Metrolinx, à compter du 10 octobre 2022.

## Annexe « A » du Règlement no 7

## Frais administratifs de

## Metrolinx

<b>Élément</b>	<b>Description de la contravention</b>	<b>Article désigné du règlement no 2</b>	<b>Montant des frais</b>
1.	Refus de présenter un billet valable en cas de contrôle	Article 2.19	Première infraction : 35,00
			Deuxième infraction: 50,00 \$
			Troisième infraction : 100,00 \$
			Quatre infractions ou plus : Avis d'infraction provincial ou citation à comparaître
2.	Véhicule stationné pour autre raison que l'utilisation du système de transport en commun	Article 4.2	25,00 \$
3.	Véhicule stationné sur plus de 48 heures	Article 4.3	25,00 \$
4.	Véhicule stationné poids excessif	Article 4.5	25,00 \$
5.	Véhicule stationné à l'extérieur de la zone désignée	Article 4.6	25,00 \$
6.	Véhicule en dehors de la zone désignée	Article 4.6	25,00 \$
7.	Véhicule arrêté en dehors de la zone désignée	Article 4.6	25,00 \$
8.	Le véhicule stationné occupe plus d'un espace	Article 4.8	25,00 \$
9.	Véhicule stationné contrairement au panneau de stationnement	Article 3.17 (a)	25,00 \$
10.	Absent de l'audience avec l'agent d'audience	Frais administratifs supplémentaires	30,00 \$
11.	Non respect des clauses de paiement	Frais administratifs supplémentaires	30,00 \$
12.	Des frais à l'égard des frais de perception si la Société utilise une agence de perception pour percevoir les frais administratifs et les frais supplémentaires	Frais administratifs supplémentaires	20,00 \$

Élément	Description de la contravention	Article désigné du règlement no 2	Montant des frais	Frais de retard si le paiement n'est pas effectué dans les 15 jours	Pénalité administrative maximale
13.	Refus de présenter un billet valable en cas de contrôle	Article 2.19	Première infraction:35,00 \$	25,00 \$	60,00 \$
			Deuxième infraction:50,00 \$	25,00 \$	75,00 \$
			Troisième infraction : 100,00 \$	25,00 \$	125,00 \$
			Quatre infractions ou plus : Avis d'infraction provincial ou citation à comparaître	S.O.	Avis d'infraction provincial, citation à comparaître
14.	Véhicule stationné pour autre raison que l'utilisation du système de transport en commun	Article 4.2	25,00 \$		
15.	Véhicule stationné sur plus de 48 heures	Article 4.3	25,00 \$		
16.	Véhicule stationné – poids excessif	Article 4.5	25,00 \$		
17.	Véhicule stationné à l'extérieur de la zone désignée	Article 4.6	25,00 \$		
18.	Véhicule en dehors de la zone désignée	Article 4.6	25,00 \$		
19.	Véhicule arrêté en dehors de la zone désignée	Article 4.6	25,00 \$		
20.	Le véhicule stationné occupe plus d'un espace	Article 4.8	25,00 \$		
21.	Véhicule stationné contrairement au panneau de stationnement	Article 3.17 (a)	25,00 \$		
22.	Absent de l'audience avec l'agent d'audience	Frais administratifs supplémentaires	100,00 \$		
23.	Non-respect des clauses de paiement	Frais administratifs supplémentaires	30,00 \$		
24.	Des frais à l'égard des frais de perception si la Société utilise une agence de perception pour percevoir les frais administratifs et les frais supplémentaires	Frais administratifs supplémentaires	20,00 \$		