**FAQ sur le stationnement – Système de paiement par la plaque d’immatriculation**

1. **En quoi les nouvelles bornes sont-elles différentes des anciennes et pourquoi passer au mode de paiement par plaque plutôt que de rester avec l’ancien paiement par place de stationnement?**

Pour le système de paiement **par plaque**, chaque paiement correspond à une zone de stationnement et à une plaque d’immatriculation, plutôt qu’à un numéro de place.

Ce mode de paiement est donc plus facile à retenir et fournit un numéro unique chaque fois qu’on gare son véhicule.

Le paiement plaque est devenu une pratique courante dans les stationnements urbains du Canada et des États-Unis.

En plus de faciliter le déneigement, ce nouveau mode de paiement, qui permet la suppression des poteaux qui étaient nécessaires pour afficher les numéros de place du système de stationnement par autopaiement, améliore l’esthétique du stationnement de la rue York.

Bon à savoir : Pour vous souvenir de votre numéro, photographiez votre plaque d’immatriculation et enregistrez-la sur votre téléphone ou notez-le sur un morceau de papier que vous garderez dans votre portefeuille.

1. **Comment utiliser la borne de paiement selon par plaque?**

Chaque borne affiche des instructions étape par étape pour vous guider dans votre transaction. Suivez les instructions à l'écran pour sélectionner votre zone, puis saisissez votre numéro de plaque et effectuez votre paiement. À la fin de la transaction, vous aurez la possibilité d’imprimer un reçu.

Si vous payez avec de la monnaie, du temps sera automatiquement ajouté au fur et à mesure que vous insérerez les pièces. Si vous payez par carte de crédit, appuyez sur les boutons jaunes pour augmenter la période de temps.

Si vous ne prenez pas de reçu, souvenez-vous de l'heure exacte à laquelle votre stationnement expire. Il n’est pas nécessaire de placer le reçu sur le tableau de bord de la voiture.

1. **Comment ajouter du temps de stationnement?**

Si votre période de stationnement n’est pas encore expirée, vous pouvez y ajouter du temps, jusqu’à la durée maximale, en faisant simplement une autre transaction.

Il suffit d’entrer votre numéro de plaque pour que le système récupère votre période de stationnement et enregistre le paiement ou du temps supplémentaire.

À la fin de la transaction, vous aurez la possibilité d’imprimer un reçu. Par contre, si votre heure d’expiration initiale est dépassée, vous devrez commencer une nouvelle période de stationnement.

1. **Ces bornes acceptent quels modes de paiement?**

Les nouvelles bornes acceptent actuellement :The new machines currently accept:

• Les cartes de crédit (Visa, Mastercard, AMEX).

• Les pièces de 5 ¢, 10 ¢, 25 ¢, 1 $ et 2 $. Si vous payez uniquement avec des pièces de monnaie, assurez-vous d’avoir la somme exacte, car l’appareil ne rend pas la monnaie. Les paiements en trop ne sont pas remboursés.

• Les billets ne sont pas acceptés.

* Les paiements sans contact à l’aide de plateformes numériques comme Apple Pay, Google Pay et Interac flash. Il est également possible de continuer à utiliser l’appli mobile HotSpot, téléchargeable sur téléphone intelligent. Il suffit d’entrer le numéro de zone du stationnement de la rue York comme numéro de compteur ou de place.

1. **La borne accepte-t-elle les paiements mixtes, par exemple monnaie et carte de crédit?**

Oui, on peut utiliser à la fois des pièces de monnaie et une carte de crédit pour le même paiement.

1. **Pourquoi n’est-il pas possible d’utiliser une carte de débit?**

Les bornes n’acceptent pas les paiements par carte de débit pour des raisons de sécurité et d’exigences liées au code NIP.

1. **Peut-on corriger une erreur de saisie (plaque, heure)?**

Oui, avant de terminer votre transaction, vous pouvez soit utiliser la touche d’effacement arrière, soit annuler toute la transaction en appuyant sur la touche rouge X et recommencer.

Cependant, une fois le paiement effectué, on ne peut pas annuler la transaction.

1. **Est-il nécessaire de retourner à la même borne pour ajouter du temps de stationnement?**

Si vous connaissez la zone où votre véhicule est garé et votre numéro de plaque, vous pouvez ajouter du temps à n’importe quelle borne de paiement par plaque pau centre-ville.

1. **Est-ce que la borne donne un reçu?**

Pas automatiquement. Les reçus sont facultatifs. Suivez l’invite à l’écran pour obtenir un reçu imprimé.\*

\*ASTUCE\* – Si vous utilisez l’appli mobile Hotspot pour acheter ou ajouter du temps de stationnement, votre compte Hotspot gardera en mémoire l’historique de toutes vos transactions. Vous pouvez toujours utiliser l’appli Hotspot pour payer ou ajouter du temps à votre stationnement.

Les clients qui paient par carte de crédit peuvent également accéder aux reçus de leurs transactions en ligne à l’adresse suivante : <http://Fredericton.ca/RecuDeStationnement>

Pour accéder à vos reçus en ligne, vous aurez besoin de votre numéro de plaque d’immatriculation, des quatre derniers chiffres de la carte de crédit utilisée et de la date de début et de fin de chaque achat de temps.

1. **Est-ce que la machine va me rendre la monnaie?**

Non, les bornes de paiement ne rendent pas la monnaie. Si vous payez en argent, vous devez avoir la somme exacte. Les paiements en trop ne sont pas remboursés.

Cependant, si vous payez en argent, sachez que les pièces sont « temporairement retenues » jusqu’à ce que la transaction soit terminée.

Si vous ANNULEZ la transaction avant de terminer l’achat, les pièces insérées jusqu’à ce moment-là vous seront rendues.

Ces pièces retournées tomberont dans le gobelet derrière le rabat portant une image de pièces de monnaie.

Il vous suffit d’appuyer sur le rabat pour récupérer les pièces de votre transaction annulée.

1. **Que se passe-t-il si je paie mon stationnement, mais que je reçois une contravention par erreur?**

L’erreur la plus fréquente est la saisie du mauvais numéro de plaque d’immatriculation.

Cependant, le reçu constitue une preuve de paiement. Apportez immédiatement votre reçu et votre contravention au Centre de services de l’hôtel de ville.

S’il est possible de confirmer les détails du paiement, la contravention pourra être annulée. Si vous n’avez pas imprimé le reçu, le personnel pourra toujours prendre des mesures pour examiner les transactions et ainsi confirmer l’erreur.

Par contre, la contravention ne pourra pas être annulée s’il est impossible de confirmer le paiement.

1. **Pourquoi a-t-on choisi de remplacer le système de paiement par place par le système de paiement par plaque?**

L’équipement de stationnement actuel avait été installé en 2008 et les machines commençaient à tomber en panne.

Quand le stationnement de la rue York a été reconstruit à l’été 2019 pour faciliter la construction de la Place de sports sur roues, il a été décidé que le moment était venu de remplacer les vieux appareils. (Suite)

Cette technologie offre de nombreux avantages tant aux usagers qu’à la municipalité, notamment:

Possibilités de paiement mixtes − Les bornes acceptent actuellement les pièces de monnaie et les cartes de crédit canadiennes et américaines.

Il sera bientôt possible de payer sans contact.

Reçus facultatifs − C’est plus rentable et plus respectueux de l’environnement.

Suivi des transactions – Vous avez perdu votre reçu? Indiquez votre numéro de plaque d’immatriculation et la date, et nous pourrons récupérer les détails de votre transaction dans la base de données et imprimer un double du reçu.

Peu d’entretien – Les bornes actuelles ont dépassé leur durée de vie et les pièces de rechange ne sont plus disponibles.

Les nouvelles bornes devraient nécessiter moins d’entretien et faciliter la configuration des nouvelles pièces quand la Monnaie royale canadienne en créera.

Il devrait donc y avoir moins de problèmes d’acceptation de l’argent, contrairement aux anciens équipements qui rejetaient régulièrement les pièces et les billets et compliquaient les paiements.

Programmation à distance – Les bornes peuvent être programmées à partir d’un ordinateur central, alors que les anciennes devaient l’être manuellement, une par une.

1. **Combien coûtera le stationnement avec le nouveau système de paiement par plaque?**

Le taux horaire peut être consulté sur l'écran Aide/Info.

Si vous payez avec des pièces de monnaie, une fois que le paiement minimum est atteint, vous pouvez utiliser des pièces supplémentaires pour payer au prorate la durée de stationnement souhaitée.

Si vous payez par carte de crédit, après avoir sélectionné le temps minimum, vous pouvez ajouter du temps supplémentaire selon les incréments indiqués à l'écran pour la zone, jusqu'au maximum autorisé. Vous pouvez également choisir « max » pour payer le maximum autorisé en appuyant sur un seul bouton.

Un paiement anticipé peut être effectué entre 6 h et 8 h.

1. **Est-ce que je peux garer ma moto dans une zone de stationnement payant munie du système de paiement par plaque?**

Oui, une moto peut être garée dans n’importe quelle place valide du stationnement de la rue York. À noter que certaines places sont explicitement réservées aux motos en raison de leur taille réduite. Surveillez la signalisation et les symboles au sol pour savoir où elles se trouvent. N’oubliez pas que même les motos doivent payer.

1. **Comment l’agent responsable du stationnement sait-il que j’ai payé?**

Quand vous entrez votre numéro de plaque d’immatriculation et que vous payez votre stationnement, les données de votre transaction sont immédiatement transmises à une base de données.

Les agents responsables peuvent confirmer en temps réel, au moyen de leur appareil portatif, quelles plaques d’immatriculation ont des périodes de stationnement actives et lesquelles n’en ont pas et recevront une contravention.

1. **Si je paie pour toute la journée, est-ce que je peux entrer et sortir plusieurs fois du stationnement?**

S’il vous reste du temps de stationnement et que vous revenez avec le même véhicule, vous pouvez utiliser la même période de stationnement et vous garer dans n’importe quelle place libre du stationnement de la rue York.

Cependant, rien ne garantit que vous aurez une place si vous partez et revenez, même s’il vous reste du temps de stationnement. Nous ne réservons pas les places.

Les paiements en trop et le temps non utilisé ne sont pas remboursés.

1. **Qu’adviendra-t-il des bornes de paiement par place?**

Le système de paiement par place continuera à être utilisé dans le stationnement de la rue York pendant plusieurs semaines après le lancement des nouvelles bornes.

Cette transition en douceur permettra une meilleure adaptation aux nouveaux appareils et donnera l’assurance de leur bon fonctionnement avant l’enlèvement des anciens appareils.

Les numéros de places restants sur les poteaux des places de stationnement individuelles seront également retirés. Les numéros temporairement peints en blanc sur le sol après la reconstruction du stationnement de la rue York à l’été 2019 seront effacés au printemps 2020.

1. **Est-il prévu d’installer ailleurs en ville des bornes de paiement par plaque?**

Oui, les bornes de paiement du centre-ville ont atteint la fin de leur durée de vie utile et ne sont plus agréables à utilise. On prévoit installer progressivement les bornes de paiement par plaque dans tous les terrains et garages de stationnements. D'autres remplacements sont prévus en 2020.

1. **Quels renseignements les bornes de paiement recueillent-elles?**

En plus des données habituelles telles que la date et l’heure de la journée et la durée voulue, les bornes de paiement collectent deux autres renseignements : les détails de la carte de crédit , (si c’est le mode de paiement choisi et le numéro de plaque d’immatriculation.

Les détails de la carte de crédit sont cryptés et transmis à la banque par des systèmes conformes à la norme PCI (norme de sécurité des données de l’industrie des cartes de paiement).

Les seules données conservées dans le système de stationnement sont le type de carte, les six premiers chiffres et les quatre derniers ainsi que les renseignements associés à la transaction de stationnement.

Aucune donnée personnelle associée à la carte de crédit n’est accessible. Les transactions par carte de crédit sont traitées par le processeur de cartes de crédit de la Ville.

Le numéro de la plaque d’immatriculation est envoyé à la base de données des transactions du système de stationnement, où il est conservé.

Seul le personnel autorisé peut accéder à ces données au moyen d’une connexion sécurisée. Les données des transactions sont stockées au Canada conformément aux règles canadiennes de collecte et de stockage des données.

La Ville n'accède aux informations de votre transaction que pour gérer les plaintes, recueillir des statistiques et générer des rapports sur les revenus du stationnement (c.-à-d., la durée habituelle d’une période de stationnement ou le nombre de périodes de stationnement de moins de 2 heures ou de plus de 4 heures), qui sont deux fonctions nécessaires au service municipal. (Suite en page 5)

Les plaques d’immatriculation ne fournissent pas d’identification personnelle.

Les bornes de paiement ne sont pas reliées au système provincial des véhicules à moteur, et aucun renseignement à caractère personnel n’accompagne les données des plaques d’immatriculation dans le système de paiement du stationnement.

C’était déjà le cas avec le système de paiement par place et l’introduction du nouveau système de paiement ne change rien.

Le processus d’application ou d’exécution des arrêtés (règlements municipaux) reste le même. Les renseignements relatifs aux plaques d’immatriculation ne sont transférés directement à la Ville que si une infraction est commise (c.-à-d., si les exigences de paiement du stationnement ne sont pas respectées ou si le véhicule se trouve dans une place de stationnement à accès facile sans permis spécial) et qu’une contravention a été dressée.

Dans ces cas, la Ville est autorisée par le gouvernement du Nouveau-Brunswick à obtenir des services d’immatriculation de véhicules à moteur des renseignements sur les propriétaires afin d’intenter des poursuites pour contraventions selon les procédures de la cour provinciale.

1. **Quels avantages y a-t-il à utiliser le numéro de plaque d’immatriculation comme justificatif de stationnement?**

Le suivi, la surveillance et la gestion des transactions de stationnement aident la Ville à mieux servir les commerçants et les citoyens.

Cela lui permet aussi de mieux gérer l’offre de places de stationnement et d’encourager la rotation des véhicules dans les zones de forte demande.

L’utilisation des plaques d’immatriculation comme justificatif de stationnement permet d’avoir recours aux technologies de permis virtuel et de paiement les plus modernes.

1. **J’ai une question qui n’est pas dans cette liste. Que faire?**

Contactez Service Fredericton au 506-460-2020. Vous pouvez également consulter le site <https://www.fredericton.ca/fr/services-aux-residents/stationnement/stationnement-sur-rue-et-hors-rue> pour voir la vidéo qui explique le fonctionnement de la borne de paiement par plaque.\*