

## **Permis numériques HotSpot**

### **Foire aux questions**

#### **Qu'est-ce que HotSpot?**

HotSpot est une solution numérique de stationnement créée par l'entreprise canadienne HotSpot Parking. Cet outil permet aux automobilistes de payer au moyen d'un appareil mobile, en utilisant leur numéro de plaque d'immatriculation, un numéro de parcomètre ainsi qu'une carte de crédit ou de débit. Le service est également disponible en ligne.

La Ville du Grand Sudbury (VGS) est partenaire de HotSpot Parking depuis juin 2019 afin d'offrir aux résidents et aux visiteurs des options de paiement du stationnement avec parcomètre au centre-ville. Depuis la mise en place du système, plus de 10 000 utilisateurs se sont inscrits afin d'obtenir l'application.

Il n'y a aucuns frais additionnels pour s'inscrire ni frais d'adhésion pour acheter un permis de stationnement mensuels par l'entremise de HotSpot.

#### **Pourquoi l'option HotSpot s'ajoute-t-elle pour le stationnement mensuel?**

Nous voulons que le stationnement municipal soit plus accessible aux utilisateurs. Cette nouvelle option permet aux gens qui achètent des permis de stationnement mensuels aux 13 parcs de stationnement municipaux de le faire au moyen de l'application ou en ligne.

Veuillez noter que le stationnement à l'heure dans ces parcs se fait toujours par l'entremise des distributrices payer et afficher qui s'y trouvent.

#### **Quels sont les avantages d'un permis de stationnement numérique?**

Le stationnement numérique comporte bien des avantages.

- Il est possible d'acheter des permis de stationnement mensuels en ligne ou par l'entremise de l'application HotSpot.
- Des listes d'attente numériques pour des parcs de stationnement à forte demande font partie des services rehaussés.
- Il s'agit d'un service sans contact au moyen d'une technologie associée aux plaques d'immatriculation, en remplacement des étiquettes physiques de stationnement.
- Il n'y a aucuns frais additionnels pour s'inscrire ni frais d'adhésion pour acheter un permis de stationnement mensuel.

#### **Comment puis-je acheter un permis de stationnement?**

Si c'est la première fois que vous achetez un tel permis, vous devez d'abord ouvrir un compte HotSpot associé à un véhicule et choisir un mode de paiement. Une adhésion à HotSpot n'est pas nécessaire et vous pouvez indiquer que les paiements soient prélevés directement de votre carte de crédit.

Il est toujours possible de se procurer un permis de stationnement au Centre de services aux

citoyens de la Place Tom Davies.

Renseignements sur les parcs et les tarifs de stationnement municipaux au <https://www.grandsudbury.ca/vivre/transport-stationnement-et-routes/stationnement/>.

Pour obtenir de l'aide, veuillez communiquer avec HotSpot au 1-855-712-5888, à l'adresse [support@htsp.ca](mailto:support@htsp.ca), ou visitez le [htsp.ca/faq](https://www.grandsudbury.ca/vivre/transport-stationnement-et-routes/stationnement/).

### **Quels modes de paiement sont-ils acceptés par l'entremise de HotSpot?**

Cartes acceptées : Visa, Mastercard, Visa Débit, American Express, cartes prépayées Visa et Mastercard.

### **Utilisation de l'application HotSpot :**

#### **Achat d'un permis au moyen de l'application mobile HotSpot**

1. Ouvrez l'application.
2. Appuyez sur l'icône hamburger.
3. Appuyez sur **Purchase a Permit**.
4. Vérifiez si la ville indiquée est exacte.
5. Appuyez sur **Select a Location**, choisissez un parc de stationnement, puis appuyez sur **Select a Location**.
6. Vérifiez si la plaque indiquée est exacte.
7. Appuyez sur le permis indiqué sous votre numéro de plaque.
8. Lisez les renseignements sur le permis et le parc.
9. Optionnel : Appuyez sur **Auto Renew** pour renouveler le permis automatiquement chaque mois. Si cette option n'est pas visible, elle n'est pas disponible pour le parc en question.
10. Appuyez sur **Purchase**.

#### **Paiement d'un permis au moyen du tableau de bord HotSpot**

1. Ouvrez une fenêtre de navigateur.
2. Allez à [htsp.ca](https://www.grandsudbury.ca) et cliquez sur **Connexion**.
3. Cliquez sur l'onglet **Permits**.  
Il y a deux panneaux de permis : un pour le mois courant, l'autre pour le mois suivant.  
Assurez-vous de faire un achat qui correspond au mois voulu.
4. Choisissez la ville.
5. Choisissez un emplacement.
6. Choisissez un parc de stationnement.
7. Choisissez un permis.
8. Vérifiez si la plaque indiquée est exacte.
9. Optionnel : Pour renouveler automatiquement chaque mois, choisissez la case à cocher **Would you like this permit to auto renew**. Si cette option n'est pas visible, elle n'est pas disponible pour le parc en question.
10. Lisez les renseignements sur le permis et le parc.
11. Appuyez sur **Purchase**.

## **Paiement d'un permis en personne ou par téléphone**

1. Présentez-vous à la Place Tom Davies, au 200, rue Brady, à Sudbury.
2. Communiquez avec la VGS au 311.
3. Communiquez avec HotSpot au 1-855-712-5888.

## **Comment puis-je activer ou désactiver le renouvellement automatiquement d'un permis?**

En achetant votre permis, vous avez choisi de le renouveler automatiquement ou non. Vous voulez maintenant modifier ce paramètre? Rien de plus simple! Cependant, ce ne sont pas tous les parcs de stationnement qui permettent le renouvellement automatique. Si le renouvellement automatique n'est pas possible pour votre parc, la touche à bascule Auto Renew n'est pas affichée dans la page de renseignements sur votre permis.

## **Activation ou désactivation du renouvellement automatiquement d'un permis au moyen de l'application mobile HotSpot**

1. Ouvrez l'application.
2. Appuyez sur **My Permits**.
3. Choisissez le permis.
4. Appuyez sur la touche à bascule **Auto Renew**.

## **Activation ou désactivation du renouvellement automatiquement d'un permis au moyen du tableau de bord HotSpot**

1. Ouvrez une fenêtre de navigateur.
2. Allez à [htsp.ca](https://htsp.ca) et cliquez sur **Connexion**.
3. Cliquez sur l'onglet **Permits**.
4. Sous votre permis en vigueur, choisissez l'option suivante : **Would you like this permit to auto renew?**

## **Comment puis-je modifier la carte de crédit au dossier?**

1. Appuyez sur l'icône hamburger.
2. Appuyez sur **Manage My Account**.
3. Appuyez sur **Add/Manage Funds**.
4. Pour ajouter une carte de crédit, appuyez sur **Add Card** et suivez les instructions à cette fin.
5. Si vous avez plus d'une carte de crédit, vous pouvez choisir la fonction **Default** pour la carte que vous voulez utiliser.
6. Pour enlever une carte de crédit, appuyez sur **Remove** sous la tuile de la carte à enlever.

## **Comment puis-je effacer mon compte?**

1. Appuyez sur l'icône hamburger.
2. Appuyez sur **Manage My Account**.
3. Appuyez sur **App Settings**.
4. Appuyez sur **Delete Account**.

5. Appuyez sur **Yes** pour confirmer.

### Comment puis-je accéder à mes reçus de transaction?

Dans l'application mobile HotSpot :

1. Appuyez sur l'icône hamburger.
2. Appuyez sur **Manage My Account**.
3. Appuyez sur **Press History**.
4. Appuyez sur la transaction pour laquelle vous voulez un reçu.
5. Appuyez sur **Email Receipt**, puis sur **Okay**.

Sur le site web de HotSpot :

1. Connectez-vous à votre compte au [htsp.ca](http://htsp.ca).
2. Dans la section **Transactions** de l'onglet **Wallet**, choisissez la période comprise entre deux dates concernant les transactions auxquelles vous voulez avoir accès.
3. Pour chaque reçu à imprimer, cliquez sur l'icône de l'imprimante dans la colonne **Email**.

Les reçus sont envoyés à l'adresse courriel associée au compte.

### J'ai reçu une contravention de stationnement. Comment puis-je la régler au moyen de l'application?

Vous devez d'abord ajouter la contravention dans l'application.

1. Ouvrez l'application.
2. Appuyez sur l'icône hamburger.
3. Appuyez sur **Resolve a Parking Ticket**.
4. Appuyez sur **Add Ticket**.
5. Prenez une photo de la contravention.
6. Entrez le numéro de la contravention.
7. Optionnel : Ajoutez des commentaires. Cela est utile si vous avez l'intention de contester la contravention.
8. Appuyez sur **Submit Ticket**. La contravention est maintenant indiquée à l'écran **Parking Tickets**. Vous pouvez alors payer la contravention ou la contester. Pour la contester, ne faites rien d'autre dans l'application. La contravention sera évaluée par le soutien HotSpot puis par l'office de parc de stationnement municipal. On vous avisera de la décision dans un délai d'une à deux semaines. Si vous êtes fautif, veuillez payer la contravention.
9. Ouvrez la contravention.
10. Appuyez sur **Pay Ticket**.
11. Indiquez le montant de la contravention et cliquez sur **Okay**.

### Si je conduis un véhicule de location, dois-je l'ajouter à mon compte?

Si vous prévoyez de payer le stationnement au moyen de l'application HotSpot, vous devez l'ajouter. L'application des règlements de stationnement est fondée sur la plaque

d'immatriculation. Les personnes responsables vérifient votre plaque pour s'assurer que vous avez payé. Si vous conduisez un véhicule de location ou un autre véhicule, le système n'associera pas votre plaque à un paiement; par conséquent, vous recevrez une contravention.

### **Comment puis-je remplacer le numéro de plaque sur mon permis par celui du véhicule que je conduis?**

L'application des règlements de stationnement est fondée sur la plaque d'immatriculation. Il est important que la plaque associée au permis soit la bonne. Si vous louez une voiture ou si vous stationnez un autre véhicule, vous devez changer la plaque sur votre permis pour éviter une contravention ou un remorquage.

### **Modification du numéro de plaque sur mon permis au moyen de l'application mobile HotSpot**

1. Ouvrez l'application.
2. Appuyez sur l'icône hamburger.
3. Appuyez sur **Press My Permits**.
4. Choisissez votre permis.
5. Appuyez sur **Change Plate**.
6. Appuyez sur **Enter your Plate**.
7. Appuyez sur **Change Plate**.

### **Modification du numéro de plaque sur mon permis au moyen du tableau de bord HotSpot**

1. Ouvrez une fenêtre de navigateur.
2. Allez à [htsp.ca](https://htsp.ca) et cliquez sur **Connexion**.
3. Cliquez sur l'onglet **Permits**.
  4. Sur votre permis en vigueur, choisissez le numéro de plaque que vous voulez indiquer, puis appuyez sur **Change**.

### **Puis-je stationner plus d'une auto à la fois au moyen d'un seul compte HotSpot?**

Vous pouvez ajouter d'autres autos à votre compte HotSpot, mais une seule peut être stationnée à la fois durant une session. Si plus d'une auto figure à votre compte, veillez à ce que l'écran Parking de l'application mobile affiche la plaque d'immatriculation du véhicule que vous essayez de stationner. Si ce n'est pas la bonne plaque, veuillez faire le changement. L'application des règlements de stationnement est fondée sur la plaque d'immatriculation.

## **J'ai un permis en vigueur, mais j'ai oublié le mot de passe de mon compte HotSpot.**

Vous avez un compte HotSpot dont vous avez oublié le mot de passe. Ne vous inquiétez pas. Il est facile de réinitialiser votre mot de passe afin de vous connecter à votre compte et d'acheter un permis de stationnement.

### **Réinitialisation de votre mot de passe dans l'application mobile HotSpot**

Si vous utilisez l'application mobile HotSpot :

1. Ouvrez l'application.
2. À l'écran **Log In**, appuyez sur **Forgot Your Password?**
3. Entrez votre adresse courriel, puis cliquez sur **Next**.

Nous vous enverrons un lien pour réinitialiser votre mot de passe.

### **Réinitialisation de votre mot de passe sur le tableau de bord HotSpot**

Si vous utilisez le tableau de bord sur le site web de HotSpot :

1. Ouvrez une fenêtre de navigateur.
2. Allez à [htsp.ca](http://htsp.ca).
3. Cliquez sur **Log In** dans le coin supérieur droit de la page web.
4. Cliquez sur **Forgot Your Password**.
5. Entrez votre adresse courriel, puis cliquez sur **Reset**.

Nous vous enverrons un lien pour réinitialiser votre mot de passe.

## **Dois-je avoir une adhésion à HotSpot et un portefeuille pour acheter un permis de stationnement?**

Vous n'avez pas besoin d'une adhésion ou d'un portefeuille pour ce faire. Vous devez cependant ajouter une carte de crédit. À l'achat d'un permis, les frais sont portés directement à votre carte de crédit.

Note : Si vous prévoyez d'utiliser HotSpot pour payer davantage que des permis de stationnement, songez à devenir membre ainsi qu'à ajouter des fonds à un portefeuille HotSpot. Parmi les autres services offerts, mentionnons le stationnement sur le côté de la rue aux parcomètres, le stationnement à l'heure dans des parcs de stationnement à barrière ou non, des laissez-passer de transport en commun et un service de taxi (s'il y a lieu, dans votre secteur). Si vous utilisez ces services, vous épargnez en vous procurant une adhésion mensuelle de 20 \$ au lieu de payer chaque fois à l'utilisation. Bien sûr, si vous prévoyez d'utiliser seulement les permis de stationnement, vous n'avez pas besoin d'une adhésion ou d'un portefeuille.

## **Comment puis-je ajouter une carte de crédit à mon compte?**

Si vous créez un compte HotSpot, mais que vous avez oublié d'indiquer un mode de paiement,

vous devez ajouter une carte de crédit afin de pouvoir acheter des permis de stationnement.

### **Ajout d'une carte de crédit au moyen de l'application mobile HotSpot**

1. Ouvrez l'application mobile et connectez-vous à celle-ci.
2. Appuyez sur l'icône hamburger.
3. Appuyez sur **Manage My Account**.
4. Appuyez sur **Add/Manage Funds**.
5. Appuyez sur **Add Card**, puis suivez les instructions afin d'ajouter une carte.
6. Si vous avez plus d'une carte de crédit, vous pouvez choisir la fonction **Default** pour la carte que vous voulez utiliser.
7. Pour enlever une carte de crédit, appuyez sur **Remove** sous la tuile de la carte à enlever.

### **Ajout d'une carte de crédit au moyen du tableau de bord HotSpot**

1. Ouvrez une fenêtre de navigateur.
2. Allez à [htsp.ca](https://htsp.ca) et cliquez sur **Connexion**.
3. Cliquez sur l'onglet **Wallet**.
4. Cliquez sur **Payment Methods**.
5. Dans la fenêtre surgissante, cliquez sur **Add Card**, entrez les renseignements sur votre carte de crédit, puis cliquez sur **Okay**.
6. Choisissez **Credit Card** en tant que mode de paiement.

### **Comment puis-je ajouter mon véhicule à mon compte?**

L'application des règlements de stationnement étant fondée sur la plaque d'immatriculation, vous devez ajouter votre véhicule à votre compte.

Voici des éléments à prendre en considération avant d'ajouter votre véhicule.

- Si vous conduisez plus d'un véhicule, nous recommandons d'ajouter tous ceux que vous pourriez stationner. Par exemple, si votre ménage a deux véhicules et conduit le deuxième à l'occasion, vous gagnerez du temps et pourriez même éviter une contravention si vous ajoutez les deux véhicules dès maintenant.
- Si vous louez une auto que vous pourriez stationner, soit au moyen de votre permis ou sur le côté de la rue, nous recommandons que vous ajoutiez la plaque du véhicule de location.
- Si vous ajoutez plus d'un véhicule, vous pouvez en choisir un comme étant le véhicule par défaut, l'autre étant sélectionné comme un véhicule « temporaire ».

### **Ajout de votre véhicule dans votre application mobile HotSpot**

1. Ouvrez l'application.
2. Appuyez sur **Manage My Vehicles**.
3. Appuyez sur **Add Vehicle**.
4. Entrez les renseignements sur votre véhicule.
5. S'il s'agit d'un véhicule de location et non de votre auto habituelle, appuyez sur la touche à bascule **Temporary Vehicle**.
6. Appuyez sur **Add Vehicle**.

### **Ajout de votre véhicule au moyen du tableau HotSpot**

1. Ouvrez une fenêtre de navigateur.
2. Allez à [htsp.ca](http://htsp.ca) et cliquez sur **Connexion**.
3. Cliquez sur l'onglet **Vehicles**.
4. Entrez les renseignements sur votre véhicule dans le panneau à droite, puis cliquez sur **Save Vehicle**.

Pour obtenir de l'aide, veuillez communiquer avec HotSpot au 1-855-712-5888, à l'adresse [support@htsp.ca](mailto:support@htsp.ca), ou visitez le [htsp.ca/faq](http://htsp.ca/faq).