

New Fare Gates and Ticket Machines

Coming to four O-Train stations in 2017



Inside...

- Customer testing starting soon
- How to use the new fare gates and ticket machines and their features
- Greenboro Station - fare-controlled bus and train service
- Getting through the fare gates when you don't have a smartcard

Customer testing expected to start in November

New fare gates and ticket machines will be available for testing by customers starting in November at Carling, Carleton, Confederation and Greenboro stations.

Testing will allow customers a chance to get to know how to use the new fare gates and ticket machines, which will be the same equipment installed on the Confederation Line in 2018.

Bayview Station is not part of the test. Bayview will have a combined fare gate area for both O-Train lines when the Confederation Line opens in 2018.

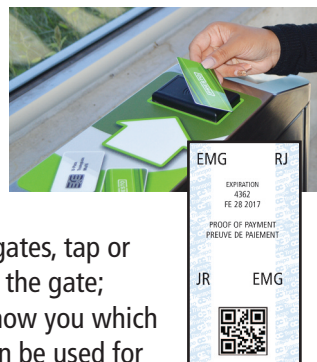
Your feedback is important to us

During the customer testing phase, we are collecting feedback from customers on your experience with the new fare equipment. There are many ways to provide your feedback: by using the customer feedback form at octranspo.com, or by contacting OC Transpo at 613-741-4390 or through Twitter and Facebook.

Modern, accessible fare equipment is easy to use

Fare Gate

- To open the fare gate, simply tap your smartcard (Presto, U-Pass or STO Multi) or scan your bus transfer, single-ride ticket or DayPass, then walk through.
- To exit, just walk through and the fare gate will open automatically — no tap or scan required.
- Things to remember when using the fare gates:
 - When approaching fare gates, tap or scan to the right to open the gate; directional arrows will show you which ones to use. All gates can be used for entering and exiting.



- If an invalid fare is tapped or scanned, a red "X" will appear and the fare gates will remain closed.
- Every fare gate has a display, and just like on the bus, it shows you information about the fare product you've tapped or scanned, such as the balance on your Presto card and time left on your transfer.
- On Wednesdays, no fare is deducted from Presto cards set with a Seniors discount.



Ticket Machine

- Ticket machines will accept cash, and debit and credit cards, and provide a full range of services, including:
 - Buy a single-ride fare at the adult, senior or child price.
 - Load your Presto card with a monthly pass or instantly add money to your e-Purse.
 - Buy a new Presto card
 - Buy a DayPass (or a Family Pass on weekends and holidays).
 - Check the status of your Presto card.
 - **VIDEO-CHAT COMING SOON:**



Customers will be able to video-chat with an OC Transpo Customer Service Representative for assistance at a later date. **This feature will not be available during the customer testing phase.**

- Access to some Presto services will require customers to visit prestocard.ca or an OC Transpo Customer Service Centre, and WILL NOT BE AVAILABLE on the ticket machines. These include:
 - Register your Presto card.
 - Hotlist (block) your Presto card if lost or stolen.
 - Set a fare discount on a Presto card (e.g. for Senior, Youth or EquiPass discounts).
 - Transfer your balance to a new card if it is lost or stolen.
 - Set up Autoload or Auto Renew.
 - Get your Presto usage report for tax purposes.

Use the ticket machine and avoid line-ups

Forgot to load your Presto card online or at an OC Transpo Customer Service Centre before your trip? Don't worry! The new ticket machines provide customers with a convenient way to load a monthly pass or add money to your Presto card.

Greenboro Station



Customers starting their trip at Greenboro Station will need to enter through the fare gates to access bus and train service. Once you tap or scan at the fare gate, you don't need to tap again on the bus. When transferring between bus and train at Greenboro Station, there is no need to pass through the fare gate as you will be dropped off in the fare-paid zone.

When the O-Train is not in service, fare gates will be open and customers will pay on the bus.

How to get through the fare gates when you don't have a smartcard

During the test phase, all customers will be able to use the fare gates. New digital options will be available in the coming months.

Customer	During Testing
Children 0-5	Get a free ticket from the ticket machine or on the bus
CNIB registrant	Smartcard will be issued (if you don't have one show your CNIB card to onsite staff)
Event tickets with free OC Transpo service	Show your event ticket to onsite staff and they will let you through the gate
Regional Transit Pass	Show your pass to onsite staff and they will let you through the gate
Free service for seniors on Wednesdays (for those who do not have a Presto card)	Show identification with proof of age to onsite staff and they will let you through the gate
STO Transfer	Show transfer to onsite staff to get through gate

NEED ASSISTANCE?

During customer testing, OC Transpo staff will be onsite during O-Train service hours, seven days a week, to provide assistance and answer questions.

Carling Station

Mon-Sat: 6 a.m. - midnight / Sun: 7:30 a.m. - 11:30 p.m.

Carleton Station

Mon-Sat: 6 a.m. - midnight / Sun: 7:30 a.m. - 11:30 p.m.

Confederation Station

Mon-Sat: 6 a.m. - midnight / Sun: 7:30 a.m. - 11:30 p.m.

Greenboro Station

Mon-Sat: 6 a.m. - midnight / Sun: 7:30 a.m. - 11:30 p.m.

More information is also available at 613-741-4390 or octranspo.com

Nouveaux portillons d'accès et nouvelles distributrices de billets

À venir en 2017 dans quatre stations de l'O-Train



À l'intérieur...

- La mise à l'essai par les clients commence bientôt
- Comment utiliser les nouveaux portillons d'accès et distributrices de billets et leurs fonctionnalités
- Station Greenboro - service de tarification contrôlée pour les autobus et les trains
- Franchir les portillons d'accès sans carte à puce

Les essais par les usagers devraient commencer en novembre

Les usagers pourront faire l'essai des nouveaux portillons d'accès et des nouvelles distributrices de billets en novembre aux stations Carling, Carleton, Confédération et Greenboro.

La mise à l'essai permettra aux clients de se familiariser avec les nouveaux portillons d'accès et distributrices de billets. Ce même équipement sera installé sur la Ligne de la Confédération en 2018.

La station Bayview ne fait pas partie de la mise à l'essai. Elle sera dotée d'une zone de portillons d'accès combinée pour les deux lignes de l'O-Train lorsque la Ligne de la Confédération sera mise en service en 2018.

Vos commentaires sont importants pour nous

Pendant la phase de mise à l'essai par les clients, nous recueillerons vos commentaires sur votre expérience avec le nouvel équipement de perception des tarifs. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires de plusieurs façons : en remplissant le formulaire de commentaires des clients sur octranspo.com ou en communiquant avec OC Transpo au 613-741-4390 ou par Twitter et Facebook.

Équipement de perception des tarifs moderne, accessible et facile à utiliser

Portillon d'accès

- Pour ouvrir le portillon, il suffit de passer votre carte à puce (Presto, U-Pass ou carte Multi de la STO) devant le lecteur ou de balayer votre correspondance d'autobus, un titre pour un passage simple ou un Passejour, puis de franchir le portillon.
- Pour sortir, vous n'avez qu'à avancer jusqu'au portillon qui s'ouvrira automatiquement - pas besoin de carte ou de correspondance.
- Choses à se rappeler lorsqu'on utilise les portillons d'accès :
 - Lorsque vous approchez des portillons d'accès, passez votre carte ou balayez votre correspondance à droite; les flèches directionnelles vous montreront lesquels vous pouvez utiliser. Tous les portillons peuvent être utilisés pour entrer et sortir.



- Si un titre non valide est passé devant le lecteur ou balayé, un « X » rouge s'affichera, et le portillon restera fermé.
- Chaque portillon est doté d'un écran (comme dans l'autobus) qui vous montre des informations sur le titre que vous passez devant le lecteur ou que vous balayez, comme le solde de votre carte Presto et le temps restant sur votre correspondance.
- Le mercredi, aucun tarif n'est déduit des cartes Presto portant une réduction de prix pour les aînés.

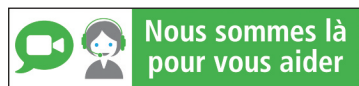


Distributrice de billets

- Les distributrices de billets accepteront l'argent comptant, les cartes de débit et les cartes de crédit et elles fourniront une gamme complète de services :
 - Acheter un billet à passage simple aux tarifs pour adultes, aînés ou enfants;
 - Charger un laissez-passer mensuel sur votre carte Presto ou verser instantanément de l'argent dans votre portefeuille électronique;
 - Acheter une nouvelle carte Presto;
 - Acheter un Passejour (ou un laissez-passer familial la fin de semaine et les jours fériés);
 - Vérifier l'état de votre carte Presto.
- **CLAVARDAGE VIDÉO, À VENIR BIENTÔT :**



Les clients pourront clavarder par vidéo avec un représentant du service à la clientèle d'OC Transpo à une date ultérieure pour obtenir de l'aide. **Cette fonctionnalité ne sera pas disponible pendant la phase de mise à l'essai par les clients.**



- L'accès à certains services Presto NE SERA PAS OFFERT dans les distributrices de billets et exigera des clients qu'ils aillent sur prestocard.ca ou dans un centre de service à la clientèle d'OC Transpo. Ces services comprennent :
 - Enregistrer votre carte Presto;
 - Bloquer votre carte Presto si elle est perdue ou volée;
 - Établir une réduction de tarif sur une carte Presto (p. ex. les réductions pour aînés, jeunes ou l'EquiPass);
 - Transférer votre solde sur une nouvelle carte si elle est perdue ou volée;
 - Configurer le chargement ou le renouvellement automatiques;
 - Accéder à votre rapport d'utilisation aux fins fiscales.

Utilisez la distributrice de billets et évitez les files d'attente

Vous avez oublié de charger votre carte Presto en ligne ou dans un centre de service à la clientèle d'OC Transpo avant votre départ? Ne vous en faites pas! Les nouvelles distributrices de billets vous procurent une façon commode de charger un laissez-passer mensuel ou d'ajouter de l'argent sur votre carte Presto.

Station Greenboro



Les clients qui commencent leur trajet à la station Greenboro devront entrer par les portillons d'accès pour accéder au service d'autobus et de trains. Ils devront passer ou balayer leur titre aux portillons d'accès et n'auront pas besoin de le faire en montant dans l'autobus. Pour les correspondances de l'autobus au train à la station Greenboro, vous n'aurez pas à franchir le portillon d'accès, car vous descendrez de l'autobus dans la zone de tarification contrôlée.

Lorsque l'O-Train n'est pas en service, les portillons d'accès seront ouverts et les clients paieront dans l'autobus.

Franchir les portillons d'accès sans carte à puce

Au cours de la phase de mise à l'essai, tous les clients pourront franchir les portillons d'accès. De nouvelles options numériques seront disponibles dans les prochains mois.

Client	Pendant la période de mise à l'essai
Enfant de 0 à 5 ans	Obtenez un billet gratuit de la distributrice de billets ou sur l'autobus
Personne inscrite à l'INCA	Une carte à puce sera émise (si vous n'en avez pas, montrez votre carte d'identité INCA au personnel sur place)
Billets d'événement avec service d'OC Transpo gratuit	Montrez votre billet d'événement à un membre du personnel sur place qui vous laissera franchir le portillon d'accès.
Laissez-passer régional	Montrez votre laissez-passer à un membre du personnel sur place qui vous laissera franchir le portillon.
Service gratuit pour les aînés le mercredi (pour ceux qui n'ont pas de carte Presto)	Montrez votre carte d'identité avec preuve d'âge à un membre du personnel sur place qui vous laissera franchir le portillon
Correspondance de STO	Montrez votre correspondance au personnel sur place pour franchir le portillon.

BESOIN D'AIDE?

Au cours de la mise à l'essai par les clients, du personnel d'OC Transpo sera sur place pendant les heures de service de l'O-Train, sept jours sur sept, pour offrir de l'aide et répondre aux questions.

Station Carling

Du lundi au samedi : de 6 h à minuit / Le dimanche : de 7 h 30 à 23 h 30

Station Confédération

Du lundi au samedi : de 6 h à minuit / Le dimanche : de 7 h 30 à 23 h 30

Station Carleton

Du lundi au samedi : de 6 h à minuit / Le dimanche : de 7 h 30 à 23 h 30

Station Greenboro

Du lundi au samedi : de 6 h à minuit / Le dimanche : de 7 h 30 à 23 h 30

On peut obtenir plus de renseignements en composant le 613-741-4390 ou en allant sur octranspo.com