

Questions réponses (Expérimentation | application Recharge Opus)

En tout temps vous pouvez consulter les documents suivants afin de vous aider dans l'installation et l'utilisation de l'application de rechargement.

- Foire aux Questions détaillée :
https://www.artm.quebec/foire_aux_questions_recharge_opus/
- Guides d'installation de l'application Recharge OPUS :
https://www.artm.quebec/guide_installation_recharge_opus_android/
https://www.artm.quebec/guide_installation_recharge_opus_iphone/
- Guide d'utilisation de l'application Recharge OPUS :
https://www.artm.quebec/guide_utilisation_recharge_opus/
- Listes des anomalies évoquées par d'autres testeurs

Expérimentation Recharge OPUS

1. Qu'est-ce que Montréal en commun ?

Montréal en commun est une communauté d'innovation dont les expérimentations sont mises en œuvre grâce au prix de 50 M\$ octroyé à la Ville de Montréal par le gouvernement du Canada dans le cadre du [Défi des villes intelligentes](#). Les expérimentations menées par Montréal en commun couvrent trois grands volets, soit 1) la mobilité, 2) l'alimentation et 3) les données et expérimentation réglementaire.

Les expérimentations menées dans le cadre du volet mobilité sont pilotées par la ville de Montréal, en collaboration avec l'ARTM, exo, le RTL, la STL et la STM, et visent à apporter des solutions concrètes afin de simplifier les déplacements des citoyens de la région métropolitaine. C'est dans ce contexte de coopération que le développement de la fonctionnalité Recharge OPUS, permettant l'achat et l'ajout de titres de transport virtuels la carte OPUS Bêta via un téléphone intelligent, a eu lieu.

2. Que veut dire le terme mobilité intégrée?

La mobilité intégrée vise à simplifier l'accès aux services de mobilité durable pour les usagers de la région métropolitaine. Elle consiste à développer un point d'accès unique, où le client trouve le transport collectif, les taxis, l'autopartage, le vélopartage, les autos en libre-service, les stationnements, etc. En facilitant l'accès aux alternatives à l'auto solo, la mobilité intégrée favorise une mobilité des personnes plus verte, accessible et résiliente dans la région.



Autorité régionale
de transport métropolitain



Installation et utilisation de l'application Recharge OPUS

1. Que faire si je n'arrive pas à installer l'application sur mon téléphone intelligent?

- a) **Téléphone Android** : Vérifier si l'adresse courriel que vous avez fournie lors de l'inscription à l'expérimentation est bien celle qui est associée au **Play Store**. Si c'est le cas, référez-vous au guide d'installation afin de vous assurer de suivre chacune des étapes d'installation pour téléphone Android : https://www.artm.quebec/guide_installation_recharge_opus_android/
- b) **iPhone** : Assurez-vous d'utiliser l'adresse courriel liée à votre téléphone, soit celle que vous avez fournie lors de votre inscription à l'expérimentation. Référez-vous au guide d'installation afin de vous assurer de suivre chacune des étapes d'installation pour téléphone **iPhone** : https://www.artm.quebec/guide_installation_recharge_opus_iphone/

Si le problème persiste, ou que vous n'avez pas fournie la bonne adresse courriel lors de l'inscription, veuillez communiquer avec le soutien technique en envoyant un courriel à rechargeopus@artm.quebec

2. Que veut dire 'Lire une carte OPUS'?

C'est l'action de consulter le contenu d'une carte OPUS. Ce processus permet de voir si la carte contient des titres de transport et de connaître le statut de ceux-ci (lesquels, combien, dates d'expiration, etc.).

3. Comment lire le contenu de ma carte OPUS?

Si vous avez un appareil Android, assurez-vous que la fonction NFC soit activée sur votre téléphone. Pour les iPhones, la fonction NFC est activée par défaut.

Appuyez votre carte OPUS sur la partie supérieure de votre téléphone mobile (la zone de lecture varie selon les modèles, peut être à l'endos ou à l'avant de celui-ci). Vous sentirez une vibration lorsque la connexion sera établie. Maintenez alors votre carte OPUS immobile quelques secondes afin que l'application puisse la lire.

Vous pouvez cliquer sur un des liens suivants si vous désirez une aide visuelle étape par étape :

- Guides d'installation de l'application Recharge OPUS :
https://www.artm.quebec/guide_installation_recharge_opus_android/
https://www.artm.quebec/guide_installation_recharge_opus_iphone/

À noter qu'il vous faudra répéter cette même procédure pour pouvoir ajouter le/les titres achetés sur votre carte OPUS.

4. Pourquoi mon téléphone ne détecte-t-il pas ma carte OPUS, même après plusieurs tentatives?

Plusieurs raisons peuvent être à la source d'un problème de détection de la carte :

- a) **La carte n'est pas correctement positionnée sur le téléphone** : Bien que la zone de détection se situe généralement dans la partie supérieure du téléphone, ce n'est pas toujours le cas. En maintenant le contact entre la carte OPUS et le téléphone, faites glisser la carte le long du téléphone. Lorsque vous arriverez à la zone de détection, vous ressentirez une vibration.
- b) **La carte OPUS n'a pas été maintenue assez longtemps sur le téléphone** : Afin que l'opération de lecture ou écriture de la carte OPUS se fasse correctement, il faut garder la carte à plat contre le téléphone quelques secondes.

- c) **La carte OPUS utilisée n'est pas celle de l'expérimentation** : Seule la carte OPUS expérimentation qui vous a été envoyée par la poste fonctionne avec l'application Recharge OPUS.

Advenant que vous ayez toujours de la difficulté à lire le contenu de la carte, merci de le signaler en envoyant un courriel à rechargeopus@artm.quebec en indiquant le problème."

5. Que veut dire le message « Votre téléphone ne permet pas la lecture des cartes OPUS?

La fonction NFC permettant de faire la lecture et l'écriture de la carte OPUS expérimentation n'est pas disponible sur votre modèle de téléphone. Vous ne pouvez malheureusement pas faire partie de l'expérimentation.

6. Pourquoi ma carte OPUS est-elle détectée comme invalide?

Assurez-vous d'utiliser la carte OPUS expérimentation qui vous a été envoyée par la poste et uniquement cette carte. L'application Recharge OPUS ne fonctionne pas avec les cartes OPUS régulière. Si la carte OPUS expérimentation que vous avez reçue est détectée comme invalide, veuillez envoyer un courriel à rechargeopus@artm.quebec

7. Comment identifier mes cartes OPUS favorites?

Vous pouvez identifier votre carte OPUS en lui donnant un nom spécifique. Vous en aurez l'occasion lorsque vous en ferez la lecture. Le nom choisi apparaîtra à chaque fois que vous utiliserez votre carte sur l'application, ainsi que dans l'historique de vos transactions. Il est possible de nommer plusieurs cartes OPUS; cela peut permettre, entre autres, de distinguer parmi les différentes cartes Opus que vous pourriez avoir à la maison.

Vous pouvez cliquer sur ce lien si vous désirez une aide visuelle étape par étape :

https://www.artm.quebec/guide_utilisation_recharge_opus/

8. Que veut dire 'recharger une carte OPUS'?

Processus d'ajouter (charger) un ou des titres(s) de transport sur une carte OPUS, afin de permettre à une personne de voyager en transport collectif dans la région (une personne doit détenir un titre de transport valide pour voyager).

9. Puis-je ajouter des titres provenant de différents organismes de transport sur la carte OPUS?

Oui, il est possible de charger des titres de plusieurs organismes de transport collectif sur votre carte OPUS. Chaque carte OPUS contient quatre (4) cases permettant à un client d'y ajouter jusqu'à quatre (4) titres de transport différents, pouvant provenir d'un seul ou de plusieurs organismes de transport selon son choix. Néanmoins, vous ne pouvez acheter qu'un seul type de titre de transport à la fois sur l'application.

10. Pourquoi et comment enregistrer ma carte OPUS?

En enregistrant votre carte OPUS, vous obtiendrez automatiquement une garantie de remplacement de son contenu en cas de perte, de bris ou de vol. Autrement dit, vous pourrez faire remplacer votre carte OPUS et récupérer l'ensemble des titres de transport qui étaient valides au moment de votre déclaration de perte/bris/vol auprès du service à la clientèle de votre organisme de transport.



L'enregistrement est gratuit. Vous pouvez faire enregistrer votre carte OPUS en vous rendant sur le site web de votre organisme de transport collectif.

Si vous détenez une carte OPUS avec photo à tarif réduit (enfants, étudiants ou aînés), votre carte est automatiquement enregistrée et vous bénéficiez déjà de la garantie de remplacement de son contenu.

La carte Opus dans l'expérimentation est automatiquement enregistrée.

11. Est-ce que le contenu de ma carte OPUS est enregistré sur l'application Recharge OPUS après la lecture de celle-ci?

Non. Seul le numéro de la carte OPUS et le nom que vous lui avez attribué sont enregistrés.

12. Puis-je intégrer la carte OPUS expérimentation à mon « Wallet » Apple ou Android?

Non, il n'est pas possible de dématérialiser la carte OPUS comme vous le feriez avec une carte de crédit par exemple. La portée de l'expérimentation en cours vise seulement à recharger une carte OPUS physique.

13. Est-ce sécuritaire d'enregistrer ma carte de crédit sur l'application Recharge OPUS?

Oui c'est sécuritaire. Les données de cartes de crédit sont conservées par un partenaire de confiance (Stripe) respectant les normes de sécurité les plus strictes du monde du paiement électronique.

14. Vais-je recevoir un reçu de transaction à la suite d'un achat de titres de transport sur l'application ?

Oui, vous recevrez un reçu de transaction par courriel, à l'adresse saisie dans le formulaire de paiement ou celle associée à votre compte Google Pay ou Apple Pay.

Si vous ne l'avez pas reçu le jour ouvrable suivant la transaction, veuillez vérifier votre boîte de courriels indésirables. S'il ne s'y trouve pas, veuillez communiquer avec le soutien technique en envoyant un courriel à rechargeopus@artm.quebec

15. Que faire si ma transaction d'achat est refusée ?

Assurez-vous d'avoir complété toutes les informations du formulaire de paiement en lien avec le moyen de paiement que vous avez sélectionné. Si ça ne fonctionne toujours pas, veuillez contacter votre banque.

16. Que faire si l'ajout des titres sur ma carte OPUS échoue après que le paiement soit passé sur l'application ?

À la suite du paiement que vous avez effectué, vous avez une période de 30 minutes durant laquelle vous pouvez repositionner votre carte Opus sur votre téléphone afin d'en lire le contenu. Lors de cette opération de lecture, l'application tentera de nouveau d'enregistrer le titre acheté sur la carte OPUS. Advenant que vous ne puissiez faire le chargement du titre durant cette période, vous serez automatiquement remboursé.

17. Puis-je acheter des titres de transport sur l'application Recharge OPUS et les ajouter à une autre carte OPUS que celle que j'ai reçue par la poste?

Non, la solution billettique testée dans le cadre de l'expérimentation ne fonctionne qu'avec la carte OPUS reçue à la suite de votre inscription.



18. J'ai complété l'achat de titres, mais ma carte OPUS ne fonctionne pas ou les valideurs ne reconnaissent pas le titre de transport que j'ai acheté. Que faire?

Assurez-vous d'avoir complété toutes les étapes d'achat et de recharge.

À la suite de l'achat du titre de transport, l'application vous invite à recharger votre carte OPUS. Pour que la recharge puisse se faire, la carte OPUS doit absolument être accolée au téléphone et maintenue immobile pendant quelques secondes.

Nous vous recommandons de toujours relire la carte OPUS après y avoir ajouté des titres de transport. Cela vous permettra de constater que le processus de recharge a bien fonctionné.

Suite à l'achat d'un titre de transport, vous avez 30 minutes pour recharger votre carte OPUS. Si cette dernière étape n'a pu être complétée à l'intérieur de ce délai, vous serez automatiquement remboursé.

19. Que dois-je faire si ma carte OPUS expérimentation ne fonctionne pas lors de la validation au moment de prendre le train, bus ou métro ?

Puisqu'il s'agit d'une expérimentation, de rares problèmes techniques peuvent survenir. Nous vous recommandons donc fortement de toujours avoir un autre titre valide sur vous en tout temps, au cas où cela surviendrait.

Pour toute question, nous vous invitons à communiquer avec l'équipe de soutien technique de l'expérimentation en envoyant un courriel à rechargeopus@artm.quebec.

20. Est-ce que tous les titres disponibles sur support OPUS seront accessibles via l'application Recharge OPUS ? Le titre numérique était seulement valide dans le bus, est-ce que les titres achetés avec cette application seront valides sur tous les modes de transport?

Dix (10) titres de transport sont disponibles dans le cadre de cette expérimentation. Le(s) réseau(x) de transport pour le(s)quel(s) les titres sont valides sont spécifiés dans le nom des titres disponibles (voir la liste à la Q 21).

21. Pourquoi les titres de transport ne sont-ils pas tous disponibles sur l'application Recharge OPUS dans le cadre de cette expérimentation ?

Le but de l'expérimentation est de valider le bon fonctionnement de l'application de rechargement sur votre modèle de téléphone. Considérant la quantité importante de titres disponibles dans la région métropolitaine et la portée de l'Expérimentation, il fût décidé d'inclure une dizaine de titres uniquement. À terme, si l'expérimentation est un succès, tous les titres de transport seront disponibles via la solution billettique qui sera retenue.

22. Y a-t-il un délai d'expiration pour les titres disponibles dans le cadre de cette expérimentation ?

L'expérimentation se termine le 31 décembre 2021. Après cette date, l'application Recharge OPUS sera désactivée et vous n'aurez plus accès à la billetterie virtuelle. Nous vous demandons donc de planifier l'achat de titres de transport en conséquence.



Autorité régionale
de transport métropolitain



23. Quels sont les titres de transport disponibles dans le cadre de cette expérimentation?

Seulement 10 titres de transport sont disponibles à la vente sur l'application dans ce contexte d'expérimentation. Seuls les titres pouvant être achetés par le titulaire de la carte sont affichés lors de l'opération d'achat (ex: Un adulte ne verra pas les titres associés au tarif réduit, car il ne peut pas les acheter pour lui et vice-versa). Les titres disponibles sont les suivants:

- STM 10 passages (ordinaire) - bêta
- STM 10 passages (réduit) - bêta
- STM Mensuel (réduit) - bêta
- STM 1 passage (ordinaire) - bêta
- RTL 6 passages (ordinaire) - bêta
- STL 8 passages (réduit) - bêta
- TRAM 3, 6 passages (ordinaire) - bêta
- TRAM 3, Mensuel (réduit) - bêta
- Soirée illimitée – bêta (valide sur tout le territoire métropolitain)
- Week-end illimité - bêta (valide sur tout le territoire métropolitain)

24. Puis-je me faire échanger ou rembourser des titres de transport achetés à travers l'application Recharge OPUS? Que faire si je n'ai pas acheté le bon titre de transport ?

Vous devez communiquer avec l'équipe du soutien technique de l'expérimentation en envoyant un courriel à rechargeopus@artm.quebec. Seule cette équipe de soutien pourra vous assister, car les titres achetés dans le cadre de cette expérimentation ne peuvent être ni échangés, ni remboursés dans les points de vente du système de transport collectif (ex. billetterie métropolitaine, espace client, etc.).

25. Est-ce que cette application sera éventuellement disponible sur tous les types de téléphone intelligent et systèmes d'exploitation?

Non, les différents modèles de téléphones ne permettent pas tous de faire fonctionner l'application car certains modèles plus anciens ne supportent pas les fonctions logicielles requises afin de bien faire fonctionner l'application de rechargement.

26. Est-ce que cette application est disponible sur les tablettes qui offrent la fonctionnalité NFC?

Non, cette application a été spécifiquement conçue pour les téléphones intelligents. Il n'est pas possible de la télécharger sur une tablette.

27. Pourrais-je utiliser la carte OPUS reçue par la poste et l'application Recharge OPUS une fois l'expérimentation terminée ?

Non, l'application Recharge OPUS et la carte OPUS expérimentation seront désactivées le 31 décembre 2021. Il est important de gérer l'achat de vos titres de transport en conséquence. Un rappel vous sera envoyé à cet effet un mois avant la fin de l'expérimentation.



28. Est-ce que cette solution billettique sera éventuellement disponible en dehors d'un contexte d'expérimentation?

L'objectif de l'expérimentation est effectivement d'évaluer la robustesse et la fiabilité de ce type de solution billettique. Si le test s'avère concluant, des démarches seront entreprises pour faciliter l'implantation permanente d'une telle fonctionnalité et/ou application sur le territoire métropolitain.

29. Est-ce que je peux prêter ma carte OPUS expérimentation à un(e) ami(e) ou un membre de ma famille?

Non, la carte est associée à votre nom et doit être utilisée par vous uniquement. Si un membre de votre entourage désire participer à l'expérimentation, veuillez leur dire de nous écrire à l'adresse courriel suivante : rechargeopus@artm.quebec

30. Comment puis-je y participer à l'expérimentation ?

Si vous souhaitez participer, faites-en la demande à l'adresse suivante :

<https://www.adhoc-opinions.com/Experimentation>

Si le maximum de 2 000 participants n'a pas été atteint, une invitation à vous inscrire à l'expérimentation vous sera transmise.

31. Y-a-t-il des enjeux de sécurité et de vol d'informations personnelles liés à l'utilisation de la technologie NFC?

Cette technologie, dont l'utilisation est courante dans le secteur bancaire, a fait ses preuves en termes de sécurité et de fiabilité. Elle est également évolutive au niveau des aspects de sécurité et offre toujours la meilleure protection possible.

Soyez assuré qu'aucune information personnelle n'est transmise par la technologie NFC dans l'application Recharge OPUS.

INTÉGRATION DE LA NOUVELLE SOLUTION BILLETTIQUE

32. Avoir su que cette technologie arrivait sur le marché, je n'aurais pas acheté le lecteur OPUS en ligne. Comment obtenir un remboursement?

Il ne s'agit que d'une expérimentation ; l'application Recharge OPUS et la carte OPUS seront désactivées à la fin de la période de test. Votre lecteur demeure donc utile, au moins pour les prochains 12 à 24 mois.

33. Est-ce que cette application permettrait d'avoir une carte OPUS virtuelle plutôt qu'un support plastique?

Non.

34. Est-ce que cette solution de recharge sera ajoutée à l'application Chrono ? À Transit ? Si oui, sous quel délai ?

Dans le cadre de l'expérimentation, la solution billettique ne sera disponible que sur l'application vers laquelle nous dirigeons les testeurs (Recharge OPUS / Spiritech).

Suite à cette expérimentation, les prochaines étapes seront déterminées, notamment sur quelle(s) application(s) la solution cible retenue sera disponible.



Autorité régionale
de transport métropolitain



LISTE DES ANOMALIES ÉVOQUÉES PAR D'AUTRES TESTEURS

35. J'ai besoin de plus de 5 tentatives pour lire ou charger un titre sur ma carte OPUS

Merci de communiquer avec l'équipe du soutien technique de l'expérimentation en envoyant un courriel à rechargeopus@artm.quebec. Veuillez préciser le modèle de votre téléphone, la version de iOS ou Android, le type d'étui et si la carte OPUS une fois chargée fonctionne bien lors de sa validation à l'entrée d'un mode de transport.

36. Suite au paiement, je n'ai pas réussi à charger mon titre de transport sur ma carte OPUS et je n'ai pas été remboursé même après 30 minutes. Lorsque j'essaie de valider ma carte OPUS, c'est comme si mon titre n'avait pas été chargé sur la carte ?

Merci de nous signaler lorsque le problème survient en communiquant avec l'équipe du soutien technique de l'expérimentation en envoyant un courriel à rechargeopus@artm.quebec. Nous effectuerons les vérifications nécessaires.

37. Sur mon téléphone Android, je peux lire le contenu de ma carte une première fois mais quand je tente à nouveau de lire ma carte, cela ne fonctionne pas.

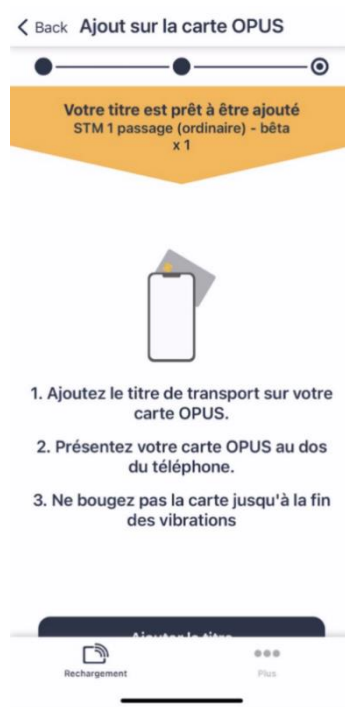
Afin que l'opération de lecture ou écriture de la carte OPUS se fasse correctement, il faut éloigner la carte du téléphone puis la replacer contre le téléphone pour la deuxième lecture.

38. Au moment du paiement, une fenêtre s'affiche me demandant de recevoir un code de vérification par texto ou par courriel. Si je choisis par texto, je reçois un message incompréhensible.

C'est un problème de compatibilité entre la banque émettrice de votre carte et notre plateforme de paiement. Choisissez l'option de recevoir le code par courriel qui fonctionne systématiquement.



39. Le bouton « Ajouter le titre » de l'écran « Ajout sur la carte OPUS » n'apparaît pas complètement.



C'est une anomalie d'affichage. Utilisez la partie visible du bouton pour poursuivre la transaction

40. J'ai essayé de lire une carte "Solo" ou "L'occasionnelle" et l'application a arrêté de fonctionner.

Pour le moment, l'application de Recharge OPUS ne fonctionne qu'avec des cartes OPUS car ce sont les seules que l'on peut recharger.