

**Council Member Inquiry Form**  
**Demande de renseignement d'un membre du Conseil**

**Subject: POS Systems and Payment Processes at Standalone Arenas**

**Objet : Systèmes de points de vente et processus de paiement dans les aréas autonomes**

**Submitted at:** City Council

**Présenté au:** Conseil municipal

**From/Exp.:**

**Date:** February 11, 2026

**File/Dossier :**

Councillor/Conseiller(e) :  
I. Skalski

**Date:** le 11 février 2026

OCC-2026-03

**To/Destinataire:**

Dan Chenier, General Manager, Recreation, Cultural and Facility Services Department /  
Directeur général, Direction générale des loisirs, de la culture et des installations

**Inquiry:**

City of Ottawa standalone arenas currently do not have Point of Sale (POS) systems or a cash float, in accordance with the City's cash-handling policies. As a result:

- Residents attending these arenas must bring exact change for entry fees, creating inconvenience and potential barriers to participation.
- Many other City recreation facilities have more flexible payment options, highlighting an inconsistency in service delivery.

City staff have indicated that the feasibility of adding POS systems at standalone arenas is being explored, and that website improvements are underway to clarify which arenas are considered standalone.

1. What is the status of the evaluation regarding the potential installation of POS systems at standalone arenas, including cost and infrastructure requirements?
2. Are there interim solutions being considered to reduce inconvenience for residents, such as mobile payments, pre-purchased passes, or alternative payment options?
3. How can the City's cash handling policy be updated to be more responsive to the feedback from residents that it is not convenient to expect exact change, cash

only transactions for City services.

With the view to ensure City recreation facilities, including standalone arenas, provide a modern, convenient, and accessible payment experience for all residents, please provide a response within 30 days.

**Demande de renseignement:**

Les aré纳斯 autonomes de la Ville d'Ottawa ne disposent actuellement ni de systèmes de point de vente ni de fonds de petite monnaie, conformément aux politiques de traitement de l'argent comptant de la Ville. Par conséquent :

- les résidents qui fréquentent ces aré纳斯 doivent apporter la monnaie exacte pour payer les frais d'entrée, ce qui crée des inconvénients et des obstacles potentiels à la participation;
- de nombreuses autres installations récréatives de la Ville offrent des options de paiement plus souples, ce qui entraîne un manque d'uniformité dans la prestation des services.

Le personnel de la Ville a indiqué que la faisabilité de l'ajout de systèmes de point de vente dans les aré纳斯 autonomes est à l'étude, et qu'il modifie actuellement le site Web afin de préciser quels aré纳斯 sont considérés comme autonomes.

1. Où en est l'évaluation concernant l'installation potentielle de systèmes de point de vente dans les aré纳斯 autonomes, y compris les exigences en matière de coûts et d'infrastructure?
2. A-t-on envisagé des solutions provisoires pour réduire les inconvénients pour les résidents, comme les paiements mobiles, les laissez-passer prépayés ou d'autres options de paiement?
3. Comment la politique de traitement de l'argent comptant de la Ville peut-elle être mise à jour afin de mieux répondre aux commentaires des résidents qui trouvent peu pratique de devoir apporter la monnaie exacte et de payer en espèces pour les services municipaux?

Afin de garantir que les installations récréatives de la Ville, y compris les aré纳斯 autonomes, offrent à tous les résidents une expérience de paiement moderne, pratique et accessible, je vous prie de fournir une réponse dans un délai de 30 jours.

**Response** (Date: 2026-Apr-02)

1. What is the status of the evaluation regarding the potential installation of POS systems at standalone arenas, including cost and infrastructure requirements?

Staff are conducting a detailed assessment of installing point-of-sale (POS) systems at the City's 22 standalone arenas. This work includes evaluating costs, infrastructure needs, system functionality, and operational considerations across several POS options.

Because our standalone arenas do not operate with staffed front counters, we are specifically exploring cost-effective mobile hardware solutions that could support drop-in activity payment. This work includes ongoing discussions with our software provider to assess compatible options and system capabilities. We are working through the assessment with an anticipated implementation timeline for Q1 2027, pending the outcome of those discussions and the functionality of potential solutions.

2. Are there interim solutions being considered to reduce inconvenience for residents, such as mobile payments, pre-purchased passes, or alternative payment options?

Currently, unstaffed standalone arenas are not equipped with a POS system, a cash float to make change or secure cash handling facilities and equipment, therefore, attendants cannot make change or accept payment by credit or debit card. However, residents may access drop-in programming using either exact cash, a multi-visit pass, or an Active Ottawa membership.

Memberships and multi-visit passes can be purchased at City of Ottawa recreation facilities with staffed front counters, and these passes continue to offer better value than single-visit admissions, which remain the most costly method of accessing services.

While a POS solution is being evaluated, staff are proposing several interim measures to improve the client experience starting with the launch of the 2026-2027 arena public skating season in September 2026:

- Enhanced communication and education on Active Ottawa memberships and multi-passes, including how they can be purchased in advance and used at standalone arenas
- Rounding down the entry fee to simplify cash payments. For example, the \$5.11 adult payment reduced to \$5.00, and the \$3.11 child payment reduced to \$3.00.

- Clearer website information identifying which arenas are standalone and what payment methods are available at each location

3. How can the City's cash handling policy be updated to be more responsive to the feedback from residents that it is not convenient to expect exact change, cash only transactions for City services.

RCFS continues to work closely with Finance to manage risks associated with accepting cash at locations without POS systems. Finance has granted an exemption from specific cash-handling requirements until the end of 2026 to maintain operational practices.

Active Ottawa memberships and multi-visit passes are currently accepted for drop-in activities at standalone arenas and will continue to be accepted as we transition to a new point-of-sale solution. Staff are evaluating how these memberships can be integrated into a future mobile POS system that supports credit and debit payments. This approach would expand the number of convenient payment options available to residents to include debit and credit and responds to resident feedback by removing the need for exact change and offering faster, more flexible ways to access drop-in programming.

**Réponse** (Date: le 2 avril 2026)

1. Où en est l'évaluation concernant l'installation potentielle de systèmes de point de vente dans les arénas autonomes, y compris les exigences en matière de coûts et d'infrastructure?

Le personnel réalise actuellement une évaluation détaillée concernant l'installation de systèmes de point de vente dans les 22 arénas autonomes municipaux. Il s'agit notamment d'évaluer les coûts, les besoins en infrastructures, les fonctionnalités des systèmes et les considérations opérationnelles pour différentes options.

Étant donné que nos arénas autonomes n'ont pas de personnel de comptoir, nous réfléchissons tout particulièrement à des solutions mobiles et économiques qui permettraient de payer les activités à la carte. Des discussions sont en cours avec notre fournisseur de logiciels afin de trouver des options compatibles et définir les capacités du système. Nous effectuons une évaluation et prévoyons une mise en œuvre des solutions choisies au premier trimestre de 2027, en fonction des résultats des discussions et du fonctionnement des éventuelles solutions.

2. A-t-on envisagé des solutions provisoires pour réduire les inconvénients pour les résidents, comme les paiements mobiles, les laissez-passer prépayés ou d'autres options de paiement?

À l'heure actuelle, les aréas autonomes sans personnel ne sont pas équipés d'un système de point de vente. Ils n'ont pas de fonds de petite monnaie permettant de rendre la monnaie ou de sécuriser les installations et l'équipement de traitement de l'argent comptant. Ainsi, les préposés des aréas autonomes ne peuvent pas rendre la monnaie ni accepter de paiements par carte de crédit ou de débit. Cela dit, les résidents peuvent participer aux activités à la carte s'ils ont la somme exacte en espèces, un laissez-passer multivisites ou un abonnement à Ottawa Actif.

Il est possible d'acheter un abonnement ou un laissez-passer multivisites dans les installations récréatives de la Ville qui ont un comptoir de services. Ces options sont bien sûr plus économiques que les droits d'entrée payés à chaque visite, qui demeurent l'option la plus onéreuse.

En attendant qu'une solution soit retenue, le personnel de la Ville proposera plusieurs mesures provisoires pour améliorer l'expérience client dès le lancement en septembre de la saison 2026-2027 de patinage public d'intérieur :

- Mesures de communication et d'information accrues entourant les abonnements Ottawa Actif et les laissez-passer multivisites, notamment comment les acheter et les utiliser dans les aréas autonomes.
- Arrondissement des droits d'entrée pour simplifier le paiement en argent comptant. Par exemple, une entrée adulte à 5,11 \$ coûtera 5,00 \$, et une entrée enfant à 3,11 \$, coûtera 3,00 \$.
- Clarification des informations sur le site de la Ville pour que le public sache quels aréas sont autonomes et quels sont les modes de paiement disponibles à chaque endroit.

3. Comment la politique de traitement de l'argent comptant de la Ville peut-elle être mise à jour afin de mieux répondre aux commentaires des résidents qui trouvent peu pratique de devoir apporter la monnaie exacte et de payer en espèces pour les services municipaux?

La DGLCI continue de travailler en étroite collaboration avec les Services des finances afin de gérer les risques découlant des paiements en argent comptant dans

les aréas non munis de systèmes de point de vente. Les Services des finances ont approuvé une dérogation aux exigences de traitement de l'argent comptant jusqu'à la fin de 2026 afin de permettre le maintien de ces pratiques opérationnelles.

Les abonnements Ottawa Actif et les laissez-passer multivisites donnent actuellement accès aux activités à la carte dans les aréas autonomes et continueront d'être acceptés jusqu'à l'adoption d'une nouvelle solution de point de vente. Le personnel planche actuellement sur l'éventuelle intégration de ces abonnements dans un futur système de points de vente mobiles qui permettra les paiements par carte de crédit et de débit. De cette manière, nous ajouterons d'autres d'options pratiques de paiement et répondrons aux doléances des résidents, qui n'auront plus à apporter la somme exacte et profiteront de modes de paiement plus rapides et souples pour les activités à la carte.

## **Council Inquiries**

### **Demande de renseignements du Conseil:**

*Response to be listed on the **Community Services Committee** Agenda of April 28, 2026 and the Council Agenda of May 13, 2026*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du **Comité des services communautaires** prévue le 28 avril 2026 et à l'ordre du jour de la réunion du Conseil prévue le 13 mai 2026.*