

Gestion de l'accueil des voyageurs dans les voitures "bar-restaurant" Mitropa-Halberstasdt



Version	Date de publication	Rédacteur
Version 1	07/08/2024	C. Woiche

Table des matières

1.	Introduction – But de la procédure.....	2
2.	Avant toute prestation.	2
3.	À votre arrivée – Avant le début de votre prestation.	2
4.	Durant votre prestation.....	5
5.	A la fin de votre prestation.....	6
6.	En cas de problème.	6
7.	Annexe A – Fare Harbor sur PC ou Smartphone	7
8.	Annexe B - Réductions tarifaires.....	9
9.	Annexe C - Réductions VISIT WALLONIA.....	10
10.	Annexe D – Tarif boissons.	11
11.	Annexe E - Fonctionnement de la caisse enregistreuse Odoo.....	12
12.	Annexe F – Approvisionnement en eau potable.	13
13.	Annexe G – Mail à envoyer à la Comptabilité.	15

I. Introduction – But de la procédure.

La procédure a pour but de vous donner les informations nécessaires et suffisantes pour assurer une journée d'accueil des voyageurs dans les voitures Mitropa (voiture restaurant) – Halberstadt (voiture bar).

II. Avant toute prestation.

- Pour rappel, vous avez accès à l'horaire de service et la composition de l'équipe du jour via l'intranet (<https://intranet.cfboqcq.be>). → Code d'accès à obtenir auprès de reservation@cfboqcq.be.
- S'assurer que vous disposez des codes d'accès aux voitures Mitropa et au(x) cadenas de la terrasse → à obtenir auprès de planning@cfboqcq.be ou reservation@cfboqcq.be.
- S'assurer que vous disposez d'une clé carrée → à obtenir auprès de aymercic.romain@pfttsp.be.
- Si possible, vous munir d'un fond de caisse (idéalement 50 € en pièces de 0.5 / 1 / 2 € et billets de 5 et 10 €)
- S'assurer que vous disposez de l'application de vente en ligne sur votre smartphone (pas indispensable puisqu'un ordinateur est disponible dans la voiture Mitropa)
→ Télécharger l'application FareHarbor



→ S'assurer que vous disposez des codes d'accès au PC et au programme FareHarbor → à obtenir auprès reservation@cfboqcq.be.

→ Des explications du programme sont disponibles sur <https://help.fareharbor.com>

III. À votre arrivée – Avant le début de votre prestation.

- Entrer dans la voiture Mitropa par la porte côté Yvoir (cadenas à code et clé carrée).
- Enclencher le courant et l'éclairage dans la voiture bar en appuyant sur les interrupteurs 1, 2 et 3. En cas de problème, vérifiez la présence tension au tableau électrique situé sur le quai (armoie téléphonique)



b. Tableau secondaire pour éclairage plafond



4) Si nécessaire, allumer et régler les deux systèmes de climatisation

Voiture bar

(armoire dans le bar)

Voiture restaurant

(armoire face au tableau électrique)



5) Allumer le PC (code d'accès) et vérifier le fonctionnement du système de paiement "Bancontact" SUMUP (pas de code d'accès)



Le PC (user : Mitropa – code d'accès voir 2.e) ci-dessus) dispose de 3 programmes disponibles simultanément :

- FareHarbor pour la vente et la gestion des tickets de train
- Odoos pour la vente des boissons, snacks, livres et goodies
- PassWallonia pour l'encodage des réductions "Pass Wallonia"

- 6) Ouvrir les WC (la clé se trouve dans la cuisine) et vérifier qu'ils sont propres et correctement équipés (papier, essuies, ...)
- 7) Ouvrir l'accès "client" (volet métallique) (la clé se trouve dans la cuisine) ainsi que la porte côté Quai Direction Ciney de la voiture restaurant.



- 8) Placer les deux "beach flags" dans leur socle.
- 9) Placer les deux barrières Nadar avec les banderoles
- 10) Si la météo est favorable, monter la terrasse (tables, chaises et parasols) de part et d'autre de l'escalier d'accès



- 11) Vérifier que les frigos fonctionnent et sont correctement achalandés. La réserve se trouve au fond (côté Yvoir) de la voiture restaurant.
- 12) Préparer votre caisse "argent cash" (Remarque : nous ne fournissons pas de fond de caisse).

Remarques : le client dispose de plusieurs facilités de paiement :

- Cash (cash également disponible au distributeur face à la gare)
- Paiement électronique via le SUM UP

IV. Durant votre prestation.

1. Vente de tickets de train : utiliser l'application FareHarbor sur le PC (ou sur votre smartphone) onglet "Réservation" en vous assurant que vous êtes bien en mode "Direct" (voir annexe A)
Voyageurs avec réductions (liste voir annexe B) :
 - a. Ayant déjà acheté leurs billets → Vérifier leur justificatif de réduction (carte, ...)
 - b. N'ayant pas encore acheté leurs billets → Vérifier leur justificatif de réduction (carte, ...) et si ok, utiliser le type de client "Adulte tarif réduit et choisir la réduction.
 - c. Visit Wallonia → Idem b. + scanner leur carte ou encoder le numéro de carte (annexe C)
2. Check in des voyageurs : utiliser votre smartphone en cliquant sur l'onglet. Vous pouvez également utiliser la fonction "Journal" du programme FareHarbor sur le PC)

3. Vente de boissons (tarif en annexe D) + Système de caisse Odoo (voir annexe E)
4. Vente de livres et de goodies (voir annexe E)
5. Vaisselle et approvisionnement en eau potable (fonctionnement alimentation en eau en annexe F)

Remarque :

- Pour les ventes, tenir une liste résumée des ventes en détaillant les ventes de tickets, boissons, de livres et de goodies (voir annexe G).

V. À la fin de votre prestation.

1. Éteindre les deux climatisations
2. Faire votre caisse et envoyer un mail à Compta@pfttsp.be mentionnant la recette du jour selon le modèle repris en annexe G
3. Effectuer le versement de la recette "cash" du jour au compte BE74 0016 5275 4607 du PFT avec la mention "recette CFBocq du ???"
4. Terminer la vaisselle
5. Refaire le plein d'eau (voir annexe F)
6. Réapprovisionner les frigos
7. Démontez et sécuriser la terrasse
8. Démontez et ranger les parasols, les beach flags et les barrières Nadar
9. Fermer l'accès client ("volet métallique + porte de la voiture restaurant)
10. Nettoyer les sanitaires, vider les poubelles et reprendre les essuies sales. Fermer la porte des WC
11. Évacuer les poubelles pleines (conteneurs derrière le block 3 – clés des conteneurs dans la cuisine voir point III. 7. ci-dessus)
12. Éteindre le PC
13. Éteindre les éclairages Cuisine, bar, Voiture bar, voiture restaurant
14. Vérifier la bonne fermeture de toutes les portes des 2 voitures (clé carrée + chaînette)
15. Sortir par la porte côté Yvoir (cadenas à code et clé carrée).

VI. En cas de problème.

- a) Achats urgents : aller au "Panier de Victor" (Chaussée de Dinant, 43), effectuer les courses strictement nécessaires, et déduire les achats de la recette du jour. Ajouter la preuve d'achat dans le mail de fin de journée (voir a. ci-dessus)
- b) Problèmes de fonctionnement de la Mitropa (y compris informatique) : contacter une des personnes ci-dessous
 - a. Bernard Namur – 0486/37.30.40
 - b. Fabien Fremaux – 0033-7.86.32.50.97
 - c. Christian Woiche - 0475/485912
 - d. Aymeric Romain – 0470/31.16.62
 - e. Romain Dillen – 0455/11.38.12
- c) Propositions de modifications de la procédure : christian.woiche@pfttsp.be

VII. Annexe A – Fare Harbor sur PC ou Smartphone

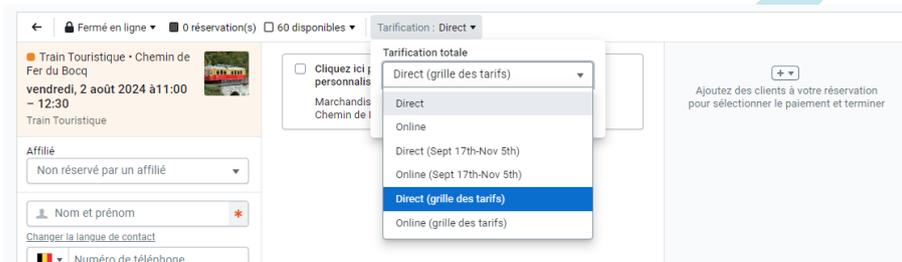
Remarques :

- Les codes d'accès sont à demander à reservation@cfbocq.be.
- Des explications plus détaillées du programme sont disponibles sur <https://help.fareharbor.com>

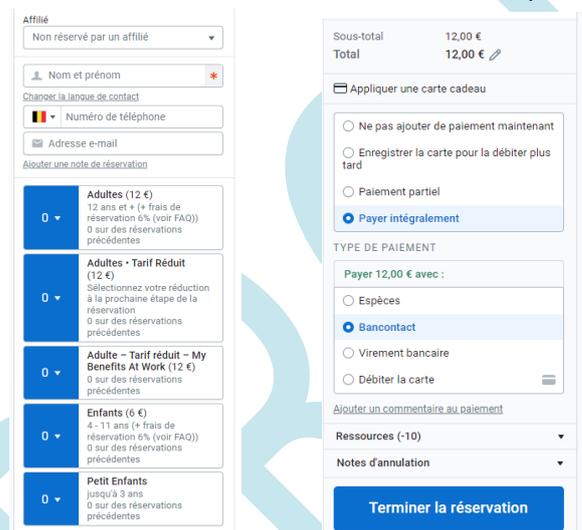
Le système Fare Harbor vous permet de réaliser notamment les actions suivantes :

1. Vente de tickets :

- Aller dans la rubrique "Réservations" et sélectionner la date et l'heure du train (vous pouvez aussi effectuer une vente dans la rubrique "Journal" en cliquant sur "+Réservation" du train désiré par le client
- Assurez-vous d'abord d'être bien en tarification "Direct"



c. Encoder la réservation et effectuez le paiement.



- Donner un ou des tickets papiers en ayant noté la date et éventuellement poinçonné le ticket.

2. Gérer des réservations (clients ayant réservé et payé via la billetterie FareHarbor)

- Aller dans la rubrique "Réservations"
- Sélectionner le client par nom, numéro de réservation, ... via la zone de recherche en haut à droite

- c. Effectuer les opérations de gestion (ajouter ou supprimer des clients, reprogrammer une réservation, annuler une réservation, enregistrer des clients,...¹) en suivant les instructions

Modifier le contact | 1 réservation | + Nouvelle réservation pour contact

Réservation n° 191952044
 Réservation depuis le Dashboard
 16/9/23 à 08:44 par WOICHE Christian (0475/48.59.12)

Train Touristique · Chemin de Fer du Bocq
 Passé dimanche, 17 septembre 2023 à 15:00 - 16:30
 Train Touristique

Entièrement payé | Paiements: 50,00 €
 Total de la réservation : 50,00 €

Commande : Aucun + Commencer une nouvelle commande

Notes de réservation :
 Affilié :

24 Adultes checked in (24 au total)

Actions de réservation Avancé

- Ajouter ou supprimer des clients
- Reprogrammer
- Annuler la réservation
- Définir l'enregistrement pour tous les clients
- Enregistrer ou préautoriser la carte
- Remboursement
- Envoyer un e-mail ou un SMS
- Imprimer

Attention ! Suivant vos autorisations, vous n'avez peut-être pas accès à tous les menus repris à droite de l'image

3. Effectuer le check in des clients (il peut aussi se faire via la version Smartphone de l'application).
- a. Aller dans le menu "Journal" et effectuer les opérations de check in

Train Touristique · Chemin de Fer du Bocq
 11:00 - 12:30
 Train Touristique

Réservable en ligne | 10 réservation(s) | 50 disponibles | 0 bloc | 0 membre(s) d'équipe

Identifiant	Contact	10 au total	1 enregistré
	4 réservations	6 Adultes 2 Enfants 2 Petit Enfants	1 checked in 4 no-show 5 non enregistrés
#237636518	Carolin Kaiser +49 1515 5532375	1 Adulte	Tout checked in
#239179955	LIBERT Robin 0473 54 38 14	2 Adultes, 1 Enfant, 1 Petit Enfant	Non enregistré
#228065327	Marianne +31 6 14434664	2 Adultes, 1 Enfant, 1 Petit Enfant	Tout no-show
#238035943	stefan simons +31 6 25234014	1 Adulte	Non enregistré

13:00 - 14:30
 Train Touristique

Pas encore enregistré
 Checked in
 No-show
 Définir l'enregistrement par client...

- b. Donner un ou des tickets papiers en ayant noté la date et éventuellement poinçonner le ticket.

¹ En fonction de votre niveau d'autorisation, certaines actions ne vous seront pas autorisées

VIII. Annexe B - Réductions tarifaires.

- Type de réduction accordée ? -10 % sur le prix des places adultes achetées par internet ou au guichet et sur présentation du justificatif de réduction.
- Quand ? Offre valable jusqu'au 31/12/2024 uniquement les jours de circulation normale et régulière (sauf festival et circulations spéciales²). Non cumulable.
- Qui ? Actuellement les organismes ayant des réductions sont les suivants :

-10 % - Titulaire d'un abonnement à la revue "En Ligne" (PFT-TSP)	-10 % - Bon de réduction "Que Faire"
-10 % - Bon de réduction "Que Faire"	-10 % - Ardennes Étape
-10 % - Ardennes Étape	-10 % - Service Social de la Police Belge
-10 % - Service Social de la Police Belge	-10 % - Militaires et Civils de la Défense Belge (Actifs & Pensionnaires)
-10 % - Militaires et Civils de la Défense Belge (Actifs & Pensionnaires)	-10 % - Service Social du Gouvernement Wallon
-10 % - Service Social du Gouvernement Wallon	

- Comment vérifier ? En demandant une preuve (code, carte, ...) justifiant la réduction

PROOF

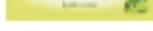
² Train d'Halloween, Train de St Nicolas, Chasse aux œufs, Festival, Bocq Gourmand,...

IX. Annexe C - Réductions VISIT WALLONIA.

Ouvrir le programme Pass Wallonia visible dans la "barre des tâches" de l'ordinateur.
Scanner la carte ou encoder le numéro "Pass Wallonia" du client

PROJET

X. Annexe D – Tarif boissons.

LES BIÈRES DE LA BRASSERIE DU BOCQ		
Gauloise Blonde / Ambrée / Brune	4.00 €	
Blanche de Namur	3.00 €	
Blanche de Namur Rosée	3.00 €	
Blanche de Namur Radler Lime	3.50 €	
Tête de Mort	4.50 €	
LES AUTRES BIÈRES		
Jupiler	2.50 €	
Orval	4.00 €	
Bière(s) du moment (voir tableau)		
LES SOFTS		
Coca, Fanta, Sprite, IceTea	2.50 €	
Jus de fruits	2.50 €	
Cécémel	2.50 €	
Eaux	2.50 €	
LES CHAUDS		
Café ou thé	2.00 €	
SNACK		
Chips	1.50 €	

Le Chemin de Fer du Bocq est une organisation de l'asbl Patrimoine Ferroviaire et Tourisme

XI. Annexe E - Fonctionnement de la caisse enregistreuse Odo.

- Ouvrir le programme "Odo" visible dans la "barre des tâches" de l'ordinateur.



- Sélectionner le caissier "Mitropa"
- Encoder votre commande, puis sélectionner "paiement"

Blanche de namur 1,00 Unité(s) x 3,00 € / Unité(s)	3,00 €	Livres PFT	En Lignes
Casquette 1,00 Unité(s) x 16,00 € / Unité(s)	16,00 €		
EL Hors Les locos de la série 92 N°4 1,00 Unité(s) x 9,75 € / Unité(s)	9,75 €	4,00 €	3,00 €
L'histoire des chemins de fer (Scaillet) 1,00 Unité(s) x 20,00 € / Unité(s)	20,00 €		
		2,50 €	2,50 €
		4,00 €	2,50 €
Total : 48,75 € Taxes : 4,98 €			

Client	Note interne	Saisir un code		
Récompense	Devis/Commande	Note au client		
Plus...				
> Paiement	1	2	3	Qté
	4	5	6	% Rem.
	7	8	9	Prix
	+/-	0	,	⊗

- Choisir le mode de paiement

Mode de paiement	<h2 style="color: green;">48,75 €</h2> <p>Veuillez sélectionner un mode de paiement.</p>
Carte Sum Up	
Espèces CFB	

Deux possibilités :

- Paiement en cash → Effectuer le paiement
- Paiement SUM UP (Bancontact) → Il faut introduire le montant dans le SUM UP

XII. Annexe F – Approvisionnement en eau potable.

1. **Attention, les voitures ne sont pas raccordées à l'eau potable !**

2. Nous disposons de 2 réserves d'eaux potables :

a) Jerricanes en plastique à gauche de l'évier. Ces jerricanes alimentent le robinet de gauche de l'évier



(le robinet de droite est alimenté par une réserve d'eau non-potable située en toiture de la voiture).



b) Bouteilles en plastique de 5 litres (sur le plan de travail).



3. Remplissage des jerricanes et des bouteilles : prendre la clé des toilettes (qui ouvre aussi la lampisterie) et aller remplir les récipients à un robinet

4. Remplissage du réservoir d'eau non-potable : *À compléter.*

5. Utilisation de l'eau non potable : allumer l'interrupteur de la pompe et manipuler le robinet de droite



6. Utilisation de l'eau potable à l'évier : raccorder le jerricane et manipuler le robinet de gauche

Soyez sympa ! Pensez à vos collègues bénévoles ! Ne laissez pas la voiture à cours d'eau potable en fin de service !

PROJET

XIII. Annexe G – Mail à envoyer à la Comptabilité.

Adresse du mail : compta@pfttsp.be

Date de circulation :

Nom & mail du responsable Mitropa :

Quoi ?	VIREMENT	CASH	TOTAL
Tickets			
Boissons			
Livres			
Goodies			
SOUS TOTAL			
ACHATS (joindre copie ticket)			
TOTAL			