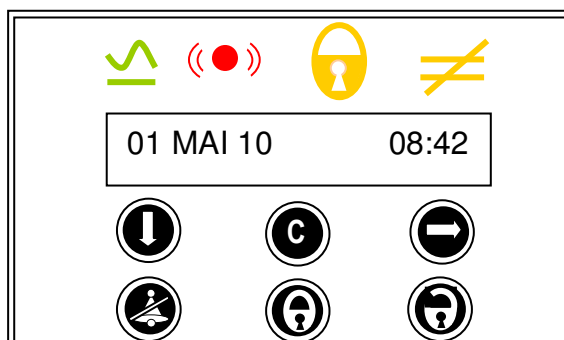


7.14. FONCTIONNEMENT DE L'ALARME « ANTI-INTRUSION »

7.14.1. Clavier



Les voyants suivants fonctionnent en permanence :

 **Voyant Secteur (vert)** : Allumé en permanence, il indique que la tension est présente, le clignotement indique un défaut de l'alimentation.

Les voyants suivants fonctionnent après introduction du code :

 **Voyant Alarme (rouge)** : Allumé après une alarme. Il indique la présence d'une zone en alarme, laquelle apparaît sur l'afficheur (transmission a été déclenchée). Le voyant s'éteint quand tous les messages d'alarme sont acceptés.

 **Voyant état d'armement (jaune)** : Montre l'état d'armement du système de détection intrusion. S'allume uniquement quand le système est complètement armé.

 **Voyant défaut système (jaune)** : Il indique la présence d'un défaut (batterie ou système), lequel apparaît sur l'afficheur. Le voyant s'éteint quand tous les messages sont acceptés.

Afficheur : 2 lignes de 16 caractères affichent l'état du système et les instructions d'utilisation. Au repos, la date et l'heure sont affichées. Le rétro éclairage est allumé à chaque fois que le clavier est utilisé et est automatiquement éteint.

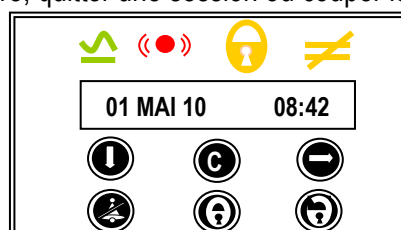
Buzzer : Utilisé pour indiquer de façon sonore un défaut ou une alarme et les écoulements des temporisations d'entrée et de sortie. Aussi activé pour un temps bref pour indiquer les erreurs de manipulation ou pour attirer l'attention de l'utilisateur.

Emplacement des claviers / lecteurs de badges :

- hall d'entrée de la maison du n°2, rue du Leybeek
- sortie de secours donnant dans la rue Bovenberg (sas)
- porte des vestiaires (douche) donnant dans la rue Bovenberg
- double porte de l'atelier GTT, dans le dépôt
- double porte de l'accès principal "clients", près de l'accueil.

Le clavier est composé des touches numériques de 0 à 9 utilisées pour le code, etc... et de 6 touches de fonction :

-  "CADENAS FERME" : touche pour armer.
-  "CADENAS OUVERT" : touche pour désarmer.
-  Cette touche est utilisée pour acquitter un défaut ou une alarme.
-  Cette touche est utilisée pour sélectionner les fonctions des menus affichés ainsi que pour se déplacer dans les menus de programmation.
-  Cette touche est utilisée pour revenir en arrière, quitter une session ou couper le buzzer.
-  Cette touche est utilisée pour avancer dans les différents menus.



7.14.2. Mise **HORS** service

Si en ouvrant un accès du Musée, le buzzer du clavier près de cet accès se met en fonction, cela signifie que le système d'alarme est complètement armé. A ce moment, 60 secondes sont disponibles pour désarmer le système anti-intrusion. La première personne entrante doit désarmer le système. Attention : il n'y a pas de détection de présence à l'entrée de la rue du Leybeek. Vérifiez d'office l'état du système !

Ce qu'on fait	Ce qu'on constate	Ce qu'on lit
	Le buzzer fonctionne Le témoin jaune est éteint	
1) Présenter le badge et taper le code secret	Le témoin jaune est allumé	<div> AREA SET (ou Door closed) UNSET = 0 </div>
2) Appuyer sur  (O)	Le témoin jaune s'éteint Le buzzer se coupe	<div> AREA UNSET(ou Door open) SET = F </div>
3) Appuyer sur  (C)		

7.14.3. Mise **EN** service

La dernière personne qui sort doit armer le système anti-intrusion.

<i>Ce qu'on fait</i>	<i>Ce qu'on constate</i>	<i>Ce qu'on lit</i>
1) Présenter son badge et taper le code secret		AREA UNSET (ou Door open) SET = F
2) Appuyer sur  (F)	Le buzzer se met en route Le témoin jaune F s'allume 	AREA SET (ou Door closed) PLEASE LEAVE
3) Appuyer sur  (C)	Le buzzer continue à fonctionner Le témoin jaune F s'éteint	
4) Quitter les lieux dans les 60 secondes		

7.14.4. Désactivation d'une alarme

<i>Ce qu'on fait</i>	<i>Ce qu'on constate</i>	<i>Ce qu'on lit</i>
	Le buzzer fonctionne Le témoin rouge est allumé  Les sirènes hurlent	
1) Présenter le badge et taper le code secret		AREA SET 00x ALARMS
2) Appuyer sur  (O)		00x ALARMS MENU = ↓ LIST = →
3) Appuyer sans hésiter sur  et puis 	Les noms des zones en alarme défilent	
4) A chaque zone, appuyer sur  jusqu'à voir apparaître	Les sirènes s'arrêtent Le témoin rouge s'éteint	000 ALARMS MENU = ↓ LIST = →
5) Appuyer sur  (C)		

ATTENTION : Si dans la précipitation, les alarmes ont été acquittées sans pour autant avoir appuyé sur la touche,  le cycle va recommencer ! Il faudra repartir du début de la section "Mise hors service".

7.14.5. Détecteur en défaut

Ceci peut arriver lors de la mise en service si une porte protégée est restée ouverte, s'il y a encore quelqu'un d'autre dans le Musée, etc.

Après avoir tapé le code secret comme prévu dans la section "Mise en service", apparaîtra

<i>Ce qu'on fait</i>	<i>Ce qu'on constate</i>	<i>Ce qu'on lit</i>
	Le buzzer émet un son intermittent	NOM DU DETECTEUR SEM. FAULT
1) Appuyer 2 fois sur 	Le buzzer s'arrête	
2) Supprimer le défaut (fermer la porte, évacuer la personne,...)		
3) Recommencer la procédure		

7.14.6. Remarques

- Lors de l'utilisation du badge à la première venue dans une zone autorisée par le MTUB, lorsque le lecteur indiquera NEW CODE, il faut introduire un code personnel composé de 6 chiffres. Ensuite, il faudra confirmer ce code une seconde fois.
- Si les sirènes du Musée se mettent à fonctionner, il reste 60 sec pour désarmer le système avant qu'une alarme soit envoyée au Dispatching Field Support - Security (ex-BCO).
- Un mauvais code peut être rectifié en poussant sur la touche .
- Après 3 codes erronés, le clavier est hors service pendant 3 minutes. Si par après, à nouveau 3 codes erronés sont introduits, le clavier est hors service pendant 6 minutes. Remarque : Le blocage d'un clavier ne provoque pas le blocage des autres. En cas de nécessité, on peut utiliser un autre clavier pour armer/désarmer le système d'alarme.
- En cas de problème, l'administrateur délégué en charge des infrastructures doit en être avisé.



7.15. CONSIGNES EN CAS D'INCENDIE :

7.15.1. Introduction

Dans un souci commun de protéger au maximum les collections du Musée d'une part, les installations de la STIB d'autre part, un système de détection d'incendie a été installé dans le dépôt et le Musée, en étroite collaboration avec cette dernière.

Une rapide description du système utilisé, ainsi que les procédures à mettre en œuvre au cas où une alerte se produirait sont repris ci-dessous.

Une bonne connaissance de ces instructions est nécessaire AVANT qu'un éventuel incident ne se produise. Dès lors, une relecture de ces quelques feuillets de manière à n'avoir jamais d'hésitation en cas d'intervention est nécessaire. Lors d'un incendie, les premières minutes sont toujours les plus importantes.

Toute présence dans les locaux d'un membre isolé est interdit sauf s'il prévient un des deux responsables Alain PATRIARCHE et/ou Georges TON QUANG lors de son entrée ET lors de sa sortie.

7.15.2. Zones protégées

L'ensemble du complexe (Musée, dépôt, appartement et studio) est protégé par une unité de surveillance permettant de gérer les détecteurs d'incendie.

Ces détecteurs sont contrôlés par un central de détection incendie de la marque VDV, type CDI-1.

7.15.3. Emplacement du central

Le central est installé dans la partie "dépôt", près de la sous-station. Un répéteur du central est installé dans le Musée, à l'arrière du *Retro-Shop*.

7.15.4. Procédures

7.15.4.1. Définitions – Alerte et alarme

- par alerte, il faut entendre l'information donnée à des personnes déterminées de l'existence d'un début d'incendie, d'un danger ou d'un accident
- par alarme, il faut entendre l'avertissement donné à l'ensemble des personnes se trouvant dans le Musée pour évacuer celui-ci

7.15.4.2. Panneau de commande

1. Afficheur à cristaux liquide LCD indiquant les messages
2. **Voyant clignotant vert** indiquant que le central est « **EN SERVICE** »
3. **Voyant rouge « ALARME »** : signale une ou plusieurs détection(s) d'un feu sur une zone.
La touche INFO : permet le défilement des informations sur l'afficheur
4. **Voyant jaune « DEFAUTS »** :
 - Défaut général (Indication)
 - Hors service (Rappel)
 - Défaut CPU : Défaut interne du tableau (Indication)
 - Test : Mise en test d'une partie de l'installation (Rappel)
5. **Voyant jaune « SIRENE »** :
 - Temporisation sirène : rappelle qu'au moins une zone est programmée pour un démarrage retardé de la sirène (Rappel)
 - Hors service sirène (Rappel)
 - Défaut sirène (Indication)
6. **Voyant rouge « EVACUATION »** : Fonctionnement de sirène (Indication)
7. Touche activant les sirènes
8. Touche d'arrêt du vibreur interne du tableau
9. Clavier numérique destinés aux manipulations et programmation du tableau (voir fonctions des touches page suivante)
9. Indication des CONSIGNES à suivre en cas d'alarme incendie

Personnes habilitées à intervenir sur le boîtier de commande de la détection d'incendie

Nom	Tel bureau	Tel privé	G.S.M.
Haemers, Rudi		02/414.69.34	0473/981.979
Grégoire Emile			0465/83.58.48
Patriarche, Alain			0472/13.74.44
Ton Quang, Georges	(02/515.)30.14	0474/67.25.72	0477/91.49.04
Le personnel du MR de Woluwe			0494/57.70.32
Le personnel du service MF/BAT	(02/515.)30.06 (24h/24)		

A prévenir en cas de mise hors service, même temporaire, de la centrale.

7.15.4.3. Mode d'emploi

Etat de veille de l'écran lorsque tout est normal :

```
***** CDI-1 FIRE DETECTION SYSTEM *****
[MENU]Acces niveau 2
--- VENDREDI 16/01/04 - 12:25 [D] ---
```

L'afficheur indique :

- le nom du système
- la touche à utiliser pour accéder au menu des fonctions disponibles au niveau 2
- le jour de la semaine, la date, l'heure et le mode **Diurne** ou **Nocturne**

Tous les voyants LED sont normalement éteints sauf le voyant vert « **EN SERVICE** » qui clignote pour indiquer l'activité normale du processeur

Etat d'alarme Feu de l'écran :

```
[SILENCE]Arret vibreur
A0001.ALARM.DETEC.FEU ADOP 0134 ZONE0002
PETITE BUANDERIE SOUS-SOL LOCAL:-1.12
```

Lorsqu'une alarme Feu est détectée, les opérations suivantes sont automatiquement effectuées :

- mise en fonctionnement du vibreur interne (son discontinu)
- allumage du voyant LED rouge « **ALARME** »
- l'afficheur indique :
 - le numéro et le type de message
 - le type et le numéro du capteur à l'origine de l'alarme
 - le numéro de zone
 - le texte d'identification du point
- l'impression de message se fait automatiquement au dépôt
- mise en route immédiate ou retardée des sirènes
- le basculement du relais (TX1) de retransmission d'alarme
- l'activation éventuelle de modules de commandes

Alerte de un ou plusieurs détecteurs (ou boutons poussoirs) :

- 1) Arrêter le vibreur interne en poussant sur la touche 7
- 2) Un témoin rouge « **ALARME** » (3) est allumé.
- 3) Prendre connaissance via l'afficheur 1 de la localisation du (des) détecteur(s) et/ou du (des) bouton(s) enfoncé.
Situier sur les plans du bâtiment dans la farde à côté du répéteur.
- 4) Visiter les lieux sans mettre sa vie en danger.
- 5) Pour arrêter les sirènes, utiliser la commande SIRENE MARCH/ARR. (menu niveau 2). Pousser d'abord sur le bouton MENU (8). Introduire le code 1234 endéans les 15 sec.
- 6) Si rien d'anormale est constaté, réarmer d'abord le(s) bouton(s) poussoir enfoncé. Ensuite réarmer le central en appuyant sur la commande REARMENT.CENTRAL (menu niveau 2).
- 7) Si la réinitialisation du central est impossible, prévenir le plus rapidement possible le service Bâtiment au 3006 (téléphone Erickson) ou au 006 (téléphone PAX) et donner avec précision l'emplacement du détecteur et/ou du bouton poussoir qui a provoqué l'alerte.

Procédure en cas d'alerte :

Faire appel immédiatement aux services d'incendie (tel IBM 0/100) et annonce clairement et calmement :

"STIB Dépôt de Woluwe, 364 avenue de Tervueren à Woluwe Saint-Pierre ;

Un incendie s'est déclaré...;

La nature et l'importance sont...;

L'accès est ... (précisez l'accès le plus indiqué)

Faire évacuer le Musée (texte de l'annonce par haut-parleurs ci-dessous :)

Texte de l'annonce pour évacuer le Musée (message 15)

VOTRE ATTENTION SVP : EN RAISON D UN INCIDENT TECHNIQUE NOUS VOUS PRIONS DE VOUS DIRIGER IMMEDIATEMENT VERS LA SORTIE.
RASSEMBLEMENT DANS LA COUR DEVANT LE MUSEE.

UW AANDACHT A.U.B. INGEVOLGE EEN TECHNISCH INCIDENT GELIEVE U ONMIDDELIJK NAAR DE UITGANG TE BEGEVEN.
VERZAMELPLAATS OP HET VOORPLEIN VAN HET MUSEUM.

YOUR ATTENTION PLEASE DUE TO A TECHNICAL INCIDENT WILL YOU PLEASE LEAVE THE MUSEUM IMMEDIATELY ASSEMBLE ON THE COURTYARD IN FRONT OF THE BUILDING. THANK YOU.

Point de rassemblement :



Confirmer la présence du feu au Dispatching Field Support (IBM 02/515.30.06 ou PAX 006) et le signaler également au Dispatching (IBM 02/515.23.28)

Après l'évacuation vers l'endroit de regroupement (la cour du Musée), et en accord avec l'officier des pompiers, des mesures conservatoires peuvent être envisagées.

Prévenir les responsables du Musée :

Liste des personnes à contacter en cas d'incendie

<u>Nom</u>	<u>Tél. bureau</u>	<u>Tél privé</u>	<u>G.S.M.</u>
Roland De Coster	(02/515.)20.80	02/736.36.76	0475/98.84.57
Marc Coudyser	(02/515.)53.71	02/245.92.42	0499/86.66.77
Alain Patriarche			0472/13.74.44
Georges Ton Quang	(02/515.)30.14	0474/67.25.12	0477/91.49.04

7.15.4.4. Procédure en cas d'alerte lorsque le Musée est en exploitation

Voir 7.15.4.3 ci-dessus. Néanmoins certaines tâches sont allouées à des personnes assurant des fonctions bien définies.

- A) Accueil : C'est le "centre nerveux" du Musée. Le préposé de l'Accueil établit les contacts téléphoniques avec l'extérieur et lance les annonces par haut-parleur. C'est lui qui coordonne les opérations et guide les pompiers / secours arrivant sur place. Il assure la fonction de chef de secteur en cas d'alarme.
- B) Retro-Shop : Se rendent sur les lieux de l'incident, préviennent le préposé de l'Accueil de leurs constatations et commencent à lutter contre l'incendie éventuel, sans pour autant mettre leur vie en danger. Si l'évacuation est décidée, ils guident le public de leur secteur (partie), via les sorties les plus proches, vers l'endroit de regroupement.

Secteur du Retro-Shop : le hall Guy Cudell (y compris le vestiaire + les bureaux de l'étage) ;

Secteur de l'Estraminet : le hall Michel Leprince, les toilettes "Estraminet" et la cuisine.

Remarque : Le mercredi après-midi, c'est le Surveillant-Guide qui reprend les tâches allouées au Retro-Shop en ce qui concerne les consignes Incendies.

Dérangement du central (alerte sans feu)

- 1) Arrêter le vibreur interne en poussant sur la touche 7 
 - 2) Un ou plusieurs témoins orange sont allumés et/ou un message est affiché sur l'afficheur 1
 - 3) Noter précisément le message de défaut et prévenez le plus rapidement possible le service Dispatching Field Support au 3006 et donner avec précision la cause du dérangement.
- Actions à entreprendre en cas de situation anormale (feu, odeur suspecte, fuite de gaz, ...)

Concerne bâtiment :

Musée du Transport Urbain Bruxellois

- Adresse : **AV. DE Tervuren, 364B
1150 BRUXELLES**
- Centre d'alerte et d'alarme : **DISPATCHING UNIT FIELD SUPPORT (DFSS)
DISPATCHING PARC**
- Tel : (02/515) 3006
- Lieu de recensement : **COUR DEVANT LE MUSEE**
- Organigramme :

Préposé local :	Alain PATRIARCHE	0472/13.74.44
Adjoint :	Emile GREGOIRE	0465/83.58.48

Chefs de secteurs :	Hall Guy Cudell + vestiaires + bureaux de l'étage	Préposé <i>Retro-Shop</i>
	Hall Michel Leprince + cuisine + WC + "Estraminet"	Responsable de l' <i>Accueil</i>

Membres E.P.I.* :	Roland DE COSTER	
	Serge GOZZI	
	Alain PATRIARCHE	
	Georges TON QUANG	
	Pierre VERSTRAETEN	

* : Équipier de Première Intervention ayant suivi des cours donnés par l'École du Feu

RENSEIGNEMENTS UTILES POMPIERS

- **Tableau électrique hall Michel Leprince** : au fond de ce hall.
- **Tableau électrique hall Guy Cudell** : dans le local à côté de la salle TB.
- **Vanne principale de gaz** : dans le dépôt STIB, à hauteur de l'aiguillage 6.511 qui donne accès aux voies 25 et 26, au-dessus de la ligne aérienne.
- **Coupure 700 Volts du dépôt** (uniquement remises, pas la cour) : cabine grise à l'arrière droit du dépôt STIB
- **Coupure 700 Volts de la cour du dépôt** : tél. 02/515.30.04

7.15.4.5. Gestion de l'alarme

C'est le service du Technical BUT (Matériel Roulant) qui gère le tableau d'alarme détection incendie. Il possède la procédure complète à suivre en cas d'alarme.

Le tableau placé dans le Musée est là à titre d'information. Il indique la (ou les) alarme(s) présente(s) sur le site. Une liste des locaux indique la numérotation de ces derniers et permet au Musée, en cas d'alarme, de se rendre à l'endroit posant problème.

7.15.4.6. Liste des locaux sur le site de Woluwe

BATIMENT	N° LOCAUX		NIVEAU	
A	A04	MUSEE	NIVEAU -1	RESERVE ESTRAMINET
A	A07	MUSEE	NIVEAU -1	SALLE DE REUNION CFE
A	A08	MUSEE	NIVEAU -1	CAVE MUSEE
A	A09	MUSEE	NIVEAU -1	CAVE LOCATAIRE
A	A10	MUSEE	NIVEAU -1	LOCAL CHAUFFERIE
A	A11	MUSEE	NIVEAU -1	LOCAL TECHNIQUE SANITAIRE SOUS-SOL
A	A12	MUSEE	NIVEAU -1	HALL SANITAIRES HOMME ET FEMME
A	A13	MUSEE	NIVEAU -1	SANITAIRES FEMME
A	A14	MUSEE	NIVEAU -1	SANITAIRES HOMME
A	A15	MUSEE	NIVEAU 0	CUISINE ESTRAMINET
A	A16	MUSEE	NIVEAU 0	LOCAL GACD DERRIERE A17
A	A17	MUSEE	NIVEAU 0	LOCAL GACD
A	A18	MUSEE	NIVEAU 0	BUREAU GTT
A	A19	MUSEE	NIVEAU 0	SALLE TAXIS
A	A20	MUSEE	NIVEAU 0	RESERVE NETTOYEUR
A	A22	MUSEE	NIVEAU 1	BIBLIOTHEQUE GACD
A	A23	MUSEE	NIVEAU 1	HALL VERS CUISINE SALLE TB
A	A24	MUSEE	NIVEAU 1	CUISINE SALLE TB
A	A25	MUSEE	NIVEAU 1	BUREAU GACD
A	A25	MUSEE	NIVEAU 1	SALLE TB
A	A26	MUSEE	NIVEAU 1	LOCAL COPIE
A	A27	MUSEE	NIVEAU 1	HALL SALLE TB VERS HALL LEPRINCE
A	A29	MUSEE	NIVEAU 1	LOCAL SERVEUR ET TABLEAU ELECTRIQUE T71
A	A30	MUSEE	NIVEAU 2	STUDIO
A	A31	MUSEE	NIVEAU 2	SEJOUR
A	A32	MUSEE	NIVEAU 2	CHAMBRE ET SALLE DE BAIN
A	A33	MUSEE	NIVEAU 2	CHAUDIERE C ET WC
A	C03	MUSEE	NIVEAU -1	HALL SORTIE DE SECOURS
A	C03	MUSEE	NIVEAU 0	ESCALIER DE SECOURS
A	C04	MUSEE	NIVEAU 0	ESCALIER VERS LES VESTIAIRES
A	C05	MUSEE	NIVEAU 0	ESCALIER DERRIERE ESTRAMINET
A	C06	MUSEE	NIVEAU -1	HALL D'ENTREE LEYBEEK

7. Annexes

BATIMENT	N° LOCAUX		NIVEAU	
A	D84	MUSEE	NIVEAU 0	HALL PMR SANITAIRES HOMME ET FEMME
A	D85	MUSEE	NIVEAU 0	SANITAIRES FEMME PMD
A	D86	MUSEE	NIVEAU 0	WC FEMME PMR
A	D87	MUSEE	NIVEAU 0	SANITAIRES HOMME PMR
A	D88	MUSEE	NIVEAU 0	WC HOMME PMR
S	C06	MRT	NIVEAU 0	CAGE ESCALIER
S	S02	MRT	NIVEAU 0	BUREAU BRIGADIER
S	S03	MRT	NIVEAU 0	MAGASIN
S	S05	MRT	NIVEAU 0	SANITAIRE
S	S06	MRT	NIVEAU 1	CHAUFFERIE
S	S07	MRT	NIVEAU 1	VESTIAIRE DAME
S	S08	MRT	NIVEAU 1	VESTIAIRE HOMME
S	S10	MRT	NIVEAU 1	SANITAIRE DAME
S	S11	MRT	NIVEAU 1	SANITAIRE HOMME
S	S12	MRT	NIVEAU 1	RESERVE
S	S13	MRT	NIVEAU 1	COULOIR VERS TGBT
S	S14	MRT	NIVEAU 1	REFECTOIRE
S	S15	MRT	NIVEAU 1	LOCAL TGBT
S	S16	MRT	NIVEAU 1	LOCAL APRES LE TGBT GR. VENTILATION AU-DESSUS SOUS STATION
E	C01	EXPLOIT	NIVEAU 0	ESCALIER VERS VESTIAIRES HOMME ET FEMME
E	C02	EXPLOIT	NIVEAU 0	ESCALIER VERS BUREAU MUSEE ET SALLE DE REUNION STIB
E	E01	EXPLOIT	NIVEAU 0	SANITAIRES EXTERIEURS
E	E03	EXPLOIT	NIVEAU 0	SANITAIRES HOMME
E	E04	EXPLOIT	NIVEAU 0	HALL SANITAIRE
E	E05	EXPLOIT	NIVEAU 0	SANITAIRES DAME
E	E06	EXPLOIT	NIVEAU 0	INFIRMERIE
E	E07	EXPLOIT	NIVEAU 0	SALLE DES RECETTES
E	E09	EXPLOIT	NIVEAU 0	SALLE DES COFFRES
E	E10	EXPLOIT	NIVEAU 0	SALLE DES COFFRES
E	E11	EXPLOIT	NIVEAU 0	SALLE DES COFFRES
E	E12	EXPLOIT	NIVEAU 0	BUREAU EXPLOITATION
E	E13	EXPLOIT	NIVEAU 0	SAS ENTREE CONDUCTEURS
E	E14	EXPLOIT	NIVEAU 0	RESERVE EXPLOITATION
E	E15	EXPLOIT	NIVEAU 0	SANITAIRE EXPLOITATION
E	E16	EXPLOIT	NIVEAU 0	SAS ENTREE BUREAU EXPLOITATION ET BUREAU
E	E17	EXPLOIT	NIVEAU 0	BUREAU CHEF ENTITE
E	E19	EXPLOIT	NIVEAU 0	BUREAU CHEF EXPLOITATION
E	E20	EXPLOIT	NIVEAU 1	VESTIAIRES HOMME ET FEMME
E	E24	EXPLOIT	NIVEAU 1	SALLE DE REUNION MUSEE AUTOBUS BRUXELLOIS

7.16. TÂCHES A EFFECTUER PAR LE PREPOSE DE L'ACCUEIL :

7.16.1. Avant l'ouverture au public

Etre présent au plus tard 40 minutes avant l'ouverture (si possible plus tôt le dimanche car ouverture du Musée possible dès retour du BTT).

Allumer le chauffage si nécessaire (voir 7.16.9.)

Se rendre à la salle billetterie pour retirer dans le coffre du jour : les fonds de caisse et les boîtes de retour des recettes du jour.

Le préposé effectue un rapide tour du hall Michel Leprince pour voir si tout est normal (fermer les portes qui seraient restées ouvertes des véhicules non accessibles aux visiteurs) et éclairer les toilettes du hall.

Effectuer un rapide tour du hall Guy Cudell pour voir si tout est normal (fermer les portes des véhicules non accessibles).

Au jardin, examiner le bon fonctionnement des jeux d'enfants. Si un jeu présente une anomalie, est abîmé ou présente un éventuel risque pour les enfants ou les visiteurs, le préposé de l'*Accueil* doit en interdire l'accès à l'aide d'un ruban de sécurité disponible dans une armoire à l'*Accueil* et apposer l'indication "Hors service – Buiten dienst". Prévenir le responsable Aménagement ou l'administrateur responsable et inscrire l'anomalie dans la farde se trouvant à cet effet à l'*Accueil*.

Vérifier la fermeture de la porte de la sortie de secours donnant sur le jardin, après avoir vérifié le bon fonctionnement de la barre anti-panique. En cas de mauvais fonctionnement de celle-ci, compléter la farde des anomalies qui se trouve à l'*Accueil* et si possible prévenir le responsable de l'infrastructure, détections incendie / intrusion ou entretien bâtiment – voir page 7/6.2.

Vérifier la présence de la boîte de secours et si son contenu n'est pas périmé.

Vérifier le fond de caisse, placer l'argent dans le tiroir caisse et refermer. En cas d'anomalie dans le fond de caisse, le stipuler sur la feuille de recette.

Remplir la feuille de présence, avec les numéros de téléphone des équipages.

Les préposés sont également chargés de la vente des boissons et des friandises, aussi bien aux membres qu'aux visiteurs. Les boissons alcoolisées ne peuvent être vendues qu'aux membres et uniquement après la fermeture au public.

Préparer les planchettes conducteurs, Receveurs et Accompagnateurs.

Fournir le matériel aux receveurs suivant la demande.

Au cas où un receveur a oublié sa consignation ou s'il n'en possède pas, trois boîtes complètes sont en réserve à l'*Accueil*, si celles-ci sont utilisées, il est indispensable que les receveurs les complètent en fin de prestation.

7. Annexes



Hisser les drapeaux comme suit (cf. A.R. du 03.12.2013) ; le drapeau le plus important devant figurer à droite lorsqu'on regarde la façade, sauf s'il y a un mat plus haut (le plus important) :

Jours à date fixe :

20 janvier : anniversaire de S.M. la Reine Mathilde (née en 1973) : *national + européen* ;
17 février : (en berne) en mémoire des membres défunts de la Famille Royale : *national + européen* ;
07 avril : journée d'hommage aux soldats belges morts lors d'opérations, pour la paix depuis 1945, inclues les opérations humanitaires : *national + européen* ;
15 avril : anniversaire de S.M. le Roi Philippe (né en 1960) : *national + européen* ;
01 mai : fête du travail : *national + européen* ;
05 mai : journée du Conseil de l'Europe (créé en 1949) : *national + européen* ;
08 mai : jour V : *national uniquement* ;
09 mai : journée de l'Europe (1934) : *européen uniquement* ;
06 juin : anniversaire de S.M. le Roi Albert II (né en 1934) : *national + européen* ;
11 juin : anniversaire de S.M. la Reine Fabiola (née en 1928) : *national + européen* ;
02 juillet : anniversaire de mariage de LL.MM. le Roi Albert II et la Reine Paola (en 1959) : *national + européen* ;
21/22/23 juillet : fêtes nationales : *national + européen* ;
11 septembre : anniversaire de S.M. la Reine Paola (née en 1937) : *national + européen* ;
24 octobre : journée des Nations Unies : *national + européen* ;
11 novembre : jour de l'Armistice : *national uniquement* ;
15 novembre : fête du Roi : *national + européen*.
04 décembre : anniversaire de mariage de LL.MM. le Roi Philippe et la Reine Mathilde (en 1999) : *national + européen* ;

Jours à date variable :

piétonnier de l'avenue de Tervueren : *communal* ;
fête de l'iris : *européen, national et régional* ;
journée de l'environnement : *européen, national et régional* ;
jour des élections européennes : depuis 1979 drapeau européen *uniquement* ;
journée du patrimoine : *journée du patrimoine*.

Les autres jours d'exploitation, il ne devrait y avoir que le drapeau du Musée et éventuellement celui de la commune.

Tout membre bénévole se présentant à l'improviste pour assurer une prestation ou une partie de prestation s'adresse au préposé de l'Accueil qui lui désigne une fonction en respectant les priorités suivantes et ce en fonction de ses compétences :

- Accueil et caisse
- conduite de véhicules (si habilité)
- Receveur et Accompagnateur des trams historiques
- vendeur au *Retro-Shop*
- surveillant – guide

Se remémorer attentivement les consignes INCENDIE se trouvant en **annexe 7.15**.

7.16.2. Ouverture au public (à 13h00 ou plus tôt dès retour du BTT)

Dès que l'on est prêt, ouvrir au public sans attendre 13h00 ou le retour du BTT (sera particulièrement apprécié en cas de mauvais temps).

En collaboration avec les équipages des tramways, s'assurer que le dernier convoi pourra prendre les derniers voyageurs pour les ramener au Musée.

Il n'est pas toléré d'accrocher une seconde remorque sans qu'il y ait eu un accord préalable prévu.

En cas de forte affluence, il est possible de faire sortir un convoi supplémentaire pour autant que les points suivants soient respectés simultanément :

- il faut qu'il y ait suffisamment de personnel présent (conducteur et receveur(s) habilité(s));
- il faut que le(s) véhicule(s) soi(en)t repris sur la liste du matériel disponible dans l'armoire ou à défaut avoir un accord d'un responsable du GTT.
- il faut que le matériel puisse rouler sur la ligne renforcée.

Si les circulations de nos tramways doivent être interrompues (conditions météorologiques, ordre d'un gradé STIB, ...) pour une longue durée, il sera procédé au remboursement des tickets déjà vendus ce jour.

Avant le premier départ tram :

- téléphoner au dispatching pour signaler le nombre de trams mis en ligne et le type d'horaire appliqué (samedi, dimanche, ou service renforcé), demander un numéro d'objet
- relever les numéros de GSM des conducteurs, Receveurs et Accompagnateurs en service de façon à pouvoir les contacter, notamment à la demande du dispatching tram



7.16.3. En fin de service

Vérifier sa recette. Si la recette remise ne correspond pas à celle calculée, la différence doit être signalée sur le listing de caisse.

Reconstituer un fond de caisse se rapprochant au maximum de l'éventail suivant : 20 € x 2 ; 10 € x 3 ; 5 € x 11 ; 2 € x 25 ; 1 € x 25 soit un montant total de 200 €.

Placer le fond de caisse dans la boîte « fond de caisse », la recette ainsi que le listing et les tickets récapitulatifs des paiements électroniques dans la boîte recette.

Enlever ou faire enlever les drapeaux qui auraient été sortis en début d'après-midi et les remettre dans l'armoire n°4. Ne pas oublier de les faire préalablement sécher s'ils sont mouillés.

Récupérer auprès des Receveurs et Accompagnateurs les feuilles de route et le matériel prêté et vérifier s'il ne manque aucun instrument dans les sacs et que les chaînettes ne sont pas entremêlées.

Vendre les billets nécessaires aux receveurs afin qu'ils complètent leur consignation et donner, si nécessaire, un coup de main aux "nouveaux" pour clôturer leur boîte à billets.

Récupérer auprès des conducteurs les pochettes horaires et éventuellement leur feuille de route (à mettre, en principe par le conducteur, dans le casier du secrétariat).

Par mesure de sécurité, la rentrée des tramways dans le Musée se fait après 18h00, avec le 700V enclenché et l'accord du préposé à l'*Accueil* et pour autant qu'il n'y ait aucun visiteur dans le hall Michel Leprince et qu'un Receveurs ou Accompagnateurs et/ou surveillant-guide assure la surveillance. Si nécessaire, un balayage est effectué par l'équipe accompagnant le convoi, avant la rentrée au Musée.

Téléphoner au Dispatching lorsque le dernier tram est rentré pour signaler que les tramways réguliers historiques sont bien rentrés au dépôt, signaler le numéro d'objet reçu en début d'après-midi.

Si un objet trouvé est remis, il faut remplir un feuillet réglementaire et transcrire sur la feuille Recette du jour. Mettre l'objet trouvé à côté du coffre avaloir.

Le permanencier remettra dans le coffre du jour les fonds de caisse. Les recettes seront mises dans l'avaloir.

Le dimanche soir, vider la machine à café ainsi que les poubelles et remplacer les sacs.

Après la fermeture, refermer les volets et la porte A, refermer les portes B et C, vérifier que toutes les portes entre les 2 halls soient bien fermées, éteindre l'éclairage.

7.16.4. Fermeture au public

La fermeture au public se fera à 19 heures (17 heures le mercredi ainsi qu'en saison hivernale).

7.16.5. Remarque

Des informations en tous genres relatives au fonctionnement de l'*Accueil* et du Musée sont reprises dans un "INFO ACCUEIL" mis régulièrement à jour. Ce document se trouve au début de la farde verte "ACCUEIL" (des copies de "l'INFO ACCUEIL" et de "l'AIDE MEMOIRE DU PREPOSE DE L'ACCUEIL" sont disponibles à la fin de la farde verte).

7.16.6. Eclairage des halls en fonction du type d'exploitation

Lieux d'allumage	Zone d'éclairage	Exploitation Saison estivale	Exploitation nocturne	Exploitation fait d'hivers	Exploitation visite guidée Musée	Présentation par le service location	Hors ouverture	Location salle TB	Evénement
local	salle taxis	oui	oui	oui	oui	autorisé si trop sombre	autorisé si lieu de travail	non	en fonction de la demande du client
local	escalier vers salle TB	non	non	non	non	non	non	oui	en fonction de la demande
local	sanitaire estraminet	oui	oui	non	non	non	non	oui	en fonction de la demande
local	sanitaire hall Michel Leprince	oui	oui	oui	oui	autorisé pour utilisation	autorisé pour utilisation	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage véhicule	oui	oui	oui	oui	non	non	oui	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage 50% nef A 1	autorisé si trop sombre	non	autorisé si trop sombre	autorisé si trop sombre	autorisé si trop sombre	autorisé si lieu de travail	autorisé si trop sombre	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage 50% nef A 2	non	non	non	non	non	non	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage 50% nef B 1	autorisé si trop sombre	oui	autorisé si trop sombre	autorisé si trop sombre	autorisé si trop sombre	autorisé si lieu de travail	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage 50% nef B 2	non	non	non	non		non	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage indirect nef A	non	oui	non	non		non	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage indirect nef B	non	oui	non	non		non	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage zone accueil	non	oui	autorisé si trop sombre	autorisé si trop sombre	autorisé si trop sombre	autorisé si lieu de travail	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage zone 1930	non	non	non	non		non	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage 33% nef C	autorisé si trop sombre	non	autorisé si trop sombre	autorisé si trop sombre	autorisé si trop sombre	autorisé si lieu de travail	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage 66% nef C	non	oui	non	non		non	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage 100% nef C	non	non	non	non		non	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage 33% nef D	autorisé si trop sombre	non	autorisé si trop sombre	autorisé si trop sombre	autorisé si trop sombre	autorisé si lieu de travail	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage 66% nef D	non	oui	non	non		non	non	en fonction de la demande
tableau avant	éclairage 100% nef D	non	non	non	non		non	non	en fonction de la demande

POUR LES DEPLACEMENT EN PERIODE NOCTURNE IL EXISTE DANS CHAQUES HALLS DES INTERUPEURS VAS ET VIENS AVEC UN ECLAIRAGE MINIMUM
SITUE A L'AVANT, AU MILIEU, ET A L'ARRIERE

7.16.7. Procédure d'utilisation du programme de caisse – Accueil

Mise en service :

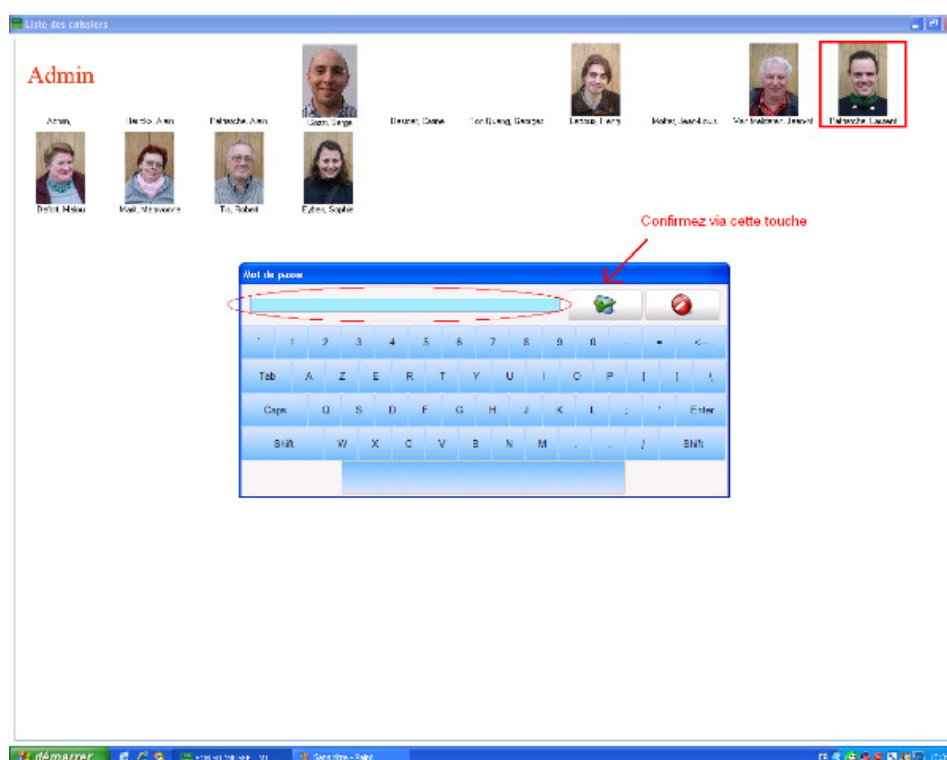
- du PC (bouton sur la face avant)
- de l'écran (bouton du bas, à droite)

Si nécessaire (reste normalement branché) :

- l'imprimante des titres de transport
- l'imprimante des tickets de caisse
- l'imprimante A4

Préambule : l'installation utilise un écran tactile. Ce qui veut dire qu'il est sensible aux commandes données par pression du doigt sur les icônes représentées. Afin d'éviter une usure prématurée, veuillez éviter l'utilisation d'objets durs ou pointus (bic, ...). Dans toutes les explications qui suivent, les mentions "cliquer" ou "double-cliquer" peuvent, sauf indication contraire, se faire en utilisant la souris ou l'écran.

Quand le PC est en ordre de marche, il faut double-cliquer sur l'icône "**Ouverture de caisse**". Le programme se charge et propose les noms/photos des caissiers autorisés. Cliquez sur votre nom/photo.



Un nouvel écran apparaît, vous demandant d'encoder votre mot de passe personnel à l'aide du clavier. Confirmer le mot de passe en cliquant sur la touche "Y" de l'écran (la touche ENTER ne fonctionne pas pour confirmer le mot de passe).

7. Annexes

Dès l'identification, l'écran se présente comme suit :

The screenshot shows the 'Caisse - ACC - Accueil' window. It includes a client profile section on the left, a ticket list in the center, and a grid of buttons on the right. The buttons are organized into two main sections: 'Paierement' (top) and 'Quitter' (bottom). The 'Entrée Argent' button is located in the 'Quitter' section, first row, first column.

Paierement	
Visite Enfant (< 6 ans) 0,-€	Voyage Enfant (< 6 ans) 0,-€
Visite Enfant (de 6 à 12 ans) 4,-€	Voyage Enfant (de 6 à 12 ans) 6,-€
Visite Adulte (de 13 à 64 ans) 8,-€	Voyage Adulte (de 13 à 64 ans) 12,-€
Visite 65+ (Réduction) 6,-€	Voyage 65+ (Réduction) 10,-€
Visite Groupe 20+ (min. 20 pers.) 6,-€	Voyage Groupe 20+ (min. 20 pers.) 0,-€
Ne pas cliquer ici	Après fermeture
Entrée Argent	Paierement fournisseur
Clôture de caisse	Suppression d'un article

Cliquez sur la touche "**Entrée d'argent**" et introduisez le montant de votre fond de caisse dans la case "Montant entrant". Dans "Type de recette", choisissez "Entrée" et cliquez sur OK.

The 'Entrée d'argent' dialog box is shown. It has a title bar with 'BOB 50' and 'Entrée d'argent'. The main area contains four input fields: 'Montant initial' (empty), 'Montant entrant' (200), 'Commentaire' (empty), and 'Montant final' (200). Below these is a dropdown menu for 'Type de recette' set to 'ENTREE'. To the right is a numeric keypad with digits 0-9 and a backspace key. At the bottom are 'OK' and 'Annuler' buttons. Arrows and numbers 1, 2, and 3 point to the 'Montant entrant' field, the 'Type de recette' dropdown, and the 'OK' button respectively.

Vous êtes maintenant prêt à vendre.

Lorsqu'un client se présente, demandez-lui, à des fins purement statistiques, son numéro de code postal et encodez-le dans la zone "client", en haut à droite de l'écran. N'ayant pas d'incidence directe sur la vente, il est possible qu'un responsable du Musée vous demande de faire ces statistiques obligatoirement ou non.

Les titres de transport et tickets d'entrée au Musée :

Ils sont immédiatement accessibles via les icônes carrées de l'écran. Reportez-vous à leur identification respective en fonction du type de billet que vous souhaitez vendre. En cliquant dessus, vous verrez apparaître sur le côté gauche la liste des achats effectués par le client que vous êtes occupés à servir. Si vous devez vendre plusieurs titres identiques, vous pouvez soit :

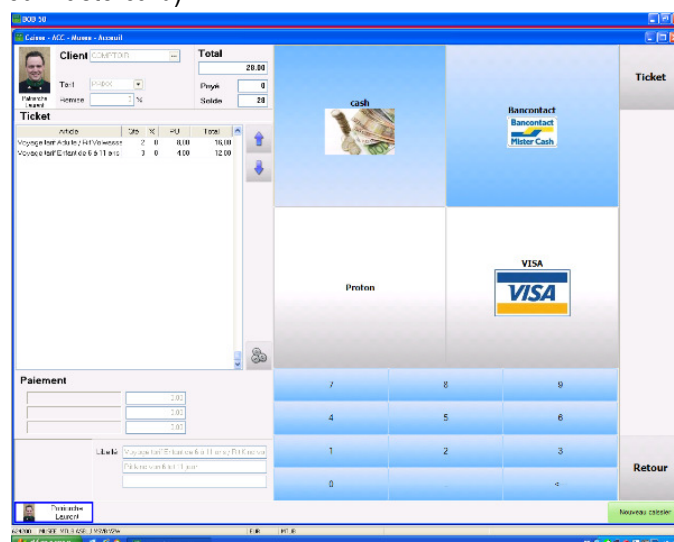
- cliquer autant de fois que nécessaire sur l'icône en question
- cliquer une fois sur l'icône représentant le titre choisi puis augmenter ce montant avec la touche "+" placée en dessous de la liste des achats ("-" pour diminuer)
- encoder le nombre de titres nécessaires via le pavé numérique qui apparaîtra après avoir cliqué sur la touche "123" placée en dessous de la liste des achats. Confirmez avec ↵

N'utilisez pas les touches "€", "%", "ABC" ou "i".

L'exemple suivant montre la vente de 2 billets "Voyage adulte" et 3 billets "Voyage Tarif Réduit". Le montant à payer par le client est visible sous "Total" en haut à gauche.

The screenshot shows the MTUB software interface for selling tickets. The top bar displays 'Client: CONFIDOR' and 'Total: 28.00'. Below the client information, there is a 'Ticket' list with columns for 'Article', 'Qty', 'PU', and 'Total'. The list shows two items: 'Voyage Tarif Adulte / RTV Visiteur' (Qty: 2, PU: 8.00, Total: 16.00) and 'Voyage Tarif Enfant de 6 à 11 ans' (Qty: 3, PU: 4.00, Total: 12.00). To the right of the ticket list is a grid of ticket options. The grid has four columns and several rows. The first row contains 'Visite Enfant (< 6 ans) 0,-€', 'Brussels Tourist Tramway', 'Voyage Enfant (< 6 ans) 0,-€', and 'Voyage 2è Enfant (de 6 à 12 ans) 0,-€'. The second row contains 'Visite Enfant (de 6 à 12 ans) 4,-€', 'Complément voyage MTUB 5,-€', 'Voyage Adulte (de 13 à 64 ans) 12,-€', and 'Complément AUTOWORLD'. The third row contains 'Visite Adulte (de 13 à 64 ans) 8,-€', 'Tickets Gratuits', 'Voyage 65+ (Réduction) 10,-€', and 'Complément TRAINWORLD'. The fourth row contains 'Visite 65+ (Réduction) 6,-€', 'Guides Visite guidée', 'Voyage Groupe 20+ (min. 20 pers.) 0,-€', and 'Catalogues (Fr-Nl-En)'. The fifth row contains 'Ne pas cliquer ici', 'Tram-O-Bar', 'Après fermeture', and '-'. The sixth row contains 'Entrée Argent', 'Ouverture de caisse', 'Impression X de caisse', and 'Paiement fournisseur'. The seventh row contains 'Clôture de caisse', 'Sortie Argent', 'Impression du solde de caisse', and 'Suppression d'un article'. At the bottom of the grid are buttons for 'Quitter' and 'Annuler'. A red arrow points to the 'Total' field, another red arrow points to the 'Ticket' list, and a third red arrow points to the numeric keypad (123, €, %, ABC, i) at the bottom of the screen.

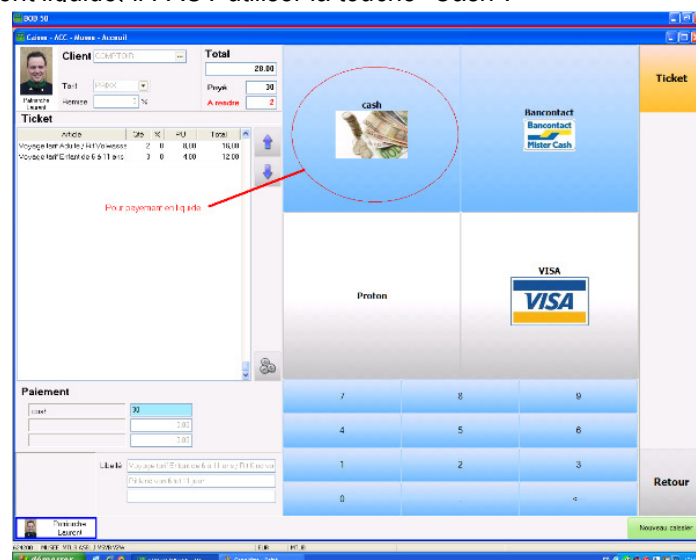
Lorsque tous les titres ont été encodés, cliquer sur la touche "**Paiement**" en haut à droite de l'écran. L'ordinateur vous proposera de choisir un mode de paiement (cash, Bancontact, carte de crédit (uniquement Visa ou Mastercard)).



En fonction du choix du client, cliquer sur le mode souhaité. **Attention : pas de paiement mixte** (par exemple : 58 € ne pourront pas faire l'objet d'un paiement en Bancontact de 50 € + 8 € en cash).

En cas de paiement cash, cliquez sur la zone du même nom. Le curseur se déplacera en bas à gauche, dans la zone "Paiement". Entrez là le montant remis par le client.

Dans l'exemple, le prix à payer est de 28 € et le client a donné 30 €. Après avoir introduit le montant "30", vous voyez apparaître le montant à rendre (ici : "2" €) dans le haut à gauche. Cette manœuvre de calcul du montant à remettre en fonction du montant reçu n'est pas obligatoire. Mais s'il y a mouvement d'argent liquide, il FAUT utiliser la touche "Cash".



En cas de paiement électronique, veuillez vous référer au mode d'emploi de l'appareil Bancontact (voir 7.17.5.). Attention : les deux appareils ne sont pas reliés. Il vous appartient de vérifier que la transaction s'est correctement déroulée. Qu'il s'agisse de Bancontact, ou Visa/Mastercard, une nouvelle fenêtre s'ouvre :

The screenshot shows a software interface for electronic payment via Bancontact. The title bar reads 'Paiement électronique - Bancontact'. The interface includes the following elements:

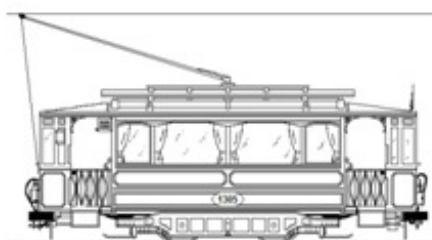
- Total à payer:** A text box containing the value '28'.
- En plus:** A text box containing '0'. A red arrow points to this box with the text 'Ne rien écrire ici'.
- Montant de l'opération:** A text box containing the value '28'.
- Buttons on the right:**
 - 'Montant exact' (with a Euro symbol icon).
 - ' + 10 € ' (with a coin icon and a red warning text 'Ne pas utiliser ce bouton' below it).
 - 'Confirmer l'opération' (with a checkmark icon).
 - 'Annuler l'opération' (with a red 'X' icon).
- Numeric keypad:** A 4x3 grid of buttons containing digits 0-9, a decimal point, and a backspace arrow.

Cliquez sur "**€ Montant exact**", afin de faire apparaître dans la case "**Total à payer**" le montant que le client vous doit. N'utilisez pas la touche "+10 €" et n'introduisez pas de montant dans la zone "**En plus**".

Si le client se ravise, vous pouvez encore annuler le paiement électronique via la touche "**Annuler l'opération**".

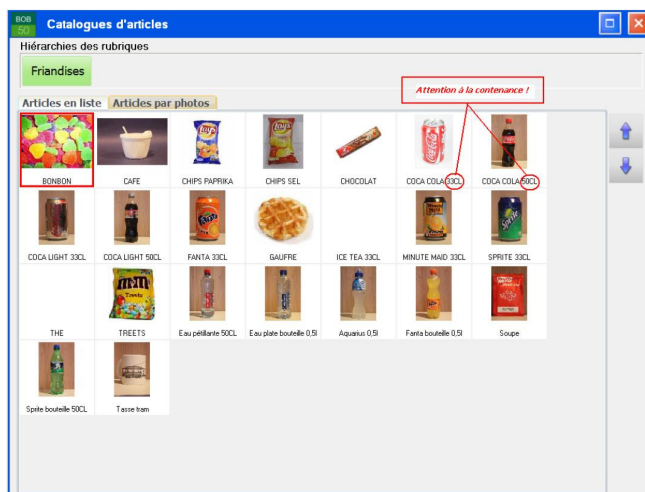
Puis confirmez avec "**Confirmer l'opération**".

Lorsque le côté financier de l'opération est terminé (vous avez reçu l'argent, le paiement électronique est validé), et alors seulement, il ne vous reste plus qu'à appuyer sur la touche "**Ticket**" et le(s) ticket(s) s'imprimera (s'imprimeront), de même qu'un ticket de caisse, à remettre au client.



Les articles du Tram-O-Bar :

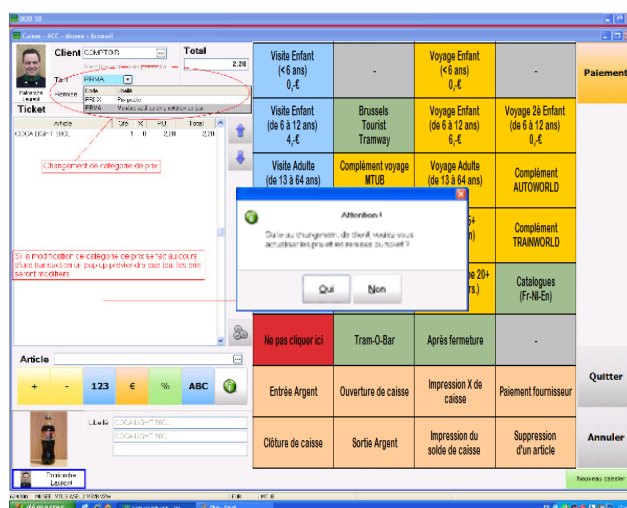
Ils sont accessibles via un deuxième écran. Celui-ci apparaîtra après avoir cliqué sur la touche "Friandises" et vous proposera plusieurs icônes reprenant chaque produit vendu par le Tram-O-Bar. Dans la mesure du possible, ces articles sont accompagnés d'une photo rendant leur identification plus aisée.



Attention aux boissons, dont les bouteilles peuvent avoir une contenance différente (33 cl, 50 cl, ...) et forcément un prix en relation.

Le mode de fonctionnement (quantité, paiement) de cet écran est identique à celui des titres de transport. Il n'y a aucune objection à mélanger dans une même opération des titres de transport et des friandises.

Particularité pour les membres : les membres actifs ("A" sur leur carte de membre) et les membres prestant ce jour bénéficient d'un tarif réduit par rapport à celui de la clientèle. Pour appliquer ce tarif, il faut modifier la mention "PRIXX" en "RRMA" dans la zone ad hoc en haut à gauche de l'écran. Il est impossible de mélanger des prix "clients" et des prix "membres actifs" dans une même transaction. Si la modification de catégorie de prix se fait au cours d'une transaction, un pop-up prévient que tous les prix seront modifiés. A vous d'accepter ou non en fonction des circonstances.



Billets pour le BTT :

La prévente de billets BTT n'étant pas prévue dans nos tarifs et conditions, veuillez ne pas utiliser cette possibilité. La réservation de places pour le BTT ne peut se faire que par internet (www.trammuseumbrussels.be) ou en téléphonant au (02/515).31.08.

Billets spéciaux :

A certaines occasions, des billets spéciaux peuvent être émis. Ces derniers se trouvent sur l'écran qui apparaît après avoir cliqué sur le bouton "**Exceptions**". L'utilisation de cette fonction est toutefois soumise à un encodage préalable spécifique par les responsables de la billetterie. A n'utiliser que sur instruction, donc.

Billets pour réapprovisionnement de consignment des receveurs :

Lorsque des receveurs viennent se réapprovisionner en tickets pour leur consignment, il faut procéder de la même manière que pour la vente à un client "normal", **MAIS** il faut sélectionner le tarif RRMA. Cette manœuvre supprimera l'impression de la date sur le(s) titre(s) de transport. La date à laquelle le receveur vendra le titre n'est en effet pas encore connue. Il va de soi que :

- 1) l'utilisation du tarif RRMA ne diminue pas le prix dans ce cas-ci ;
- 2) le receveur doit vous payer les titres reçus.

Clôture de la caisse :

En fin de journée, il convient de clôturer la caisse. Avant toute chose, il faut sortir le fond de caisse de l'encaisse. Ceci se fait en cliquant sur la touche "**Sortie d'argent**". Introduisez ensuite le montant de votre fond de caisse (dans l'exemple : 200 €) et sélectionnez "Différence de caisse" comme type de dépense.

BOB 50

Sortie d'argent

Montant du fond de caisse à sortir

Montant initial: 228

Montant sortant: 200

Commentaire:

Montant final: 28

Type de dépense:

Ref	Libelle
DIFFERENCI	Difference caisse
FOURNISSE	Payment Fournisseur

Sélectionnez "Différence de caisse"

7 8 9

4 5 6

1 2 3

0 . <--

OK Annuler

Cliquez ensuite sur la touche "**Impression X de Caisse**" et, dans le nouvel écran, sur "Prévisualiser".

musée du Transport Urbain Bruxellois
museum voor het Stedelijk Vervoer te Brussel

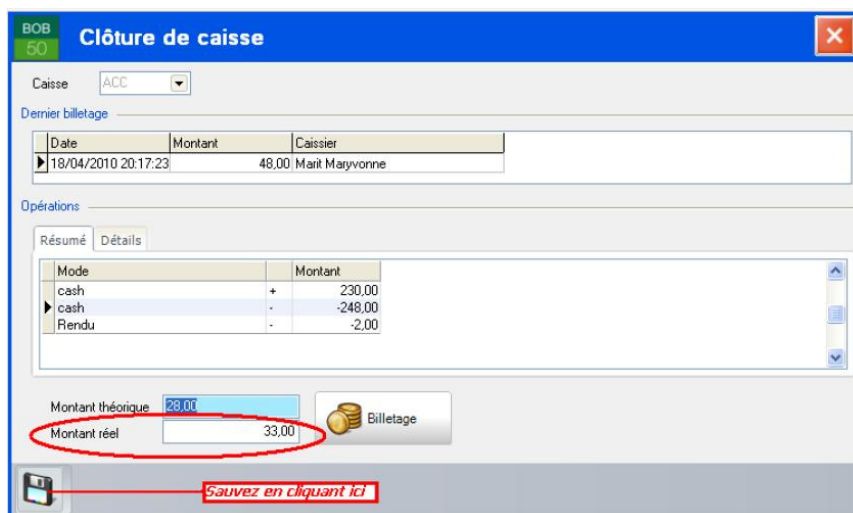
Annexes - Tâches Accueil - 7/16.13

Le montant repris sous "Solde de caisse", est le montant d'argent liquide qui doit être présent dans votre encaisse (non compris le fond de caisse). Inscrivez ce montant quelque part ou retenez-le. Fermez la fenêtre (croix dans le coin supérieur droit) de même que l'écran "X de caisse". Cliquez ensuite sur le bouton "**Clôture de caisse**". Vous obtiendrez une nouvelle fenêtre

Cliquez sur "Billettage". Comptez maintenant les différents types de billets et pièces présents dans votre caisse (fond de caisse exclu !). Introduisez le nombre de billets/pièces en regard de leur valeur faciale respective.

Terminez par "OK".

Vous revenez ainsi à l'écran "Clôture de caisse", mais maintenant complété du montant réel trouvé dans votre tiroir-caisse.



BOB 50 Clôture de caisse

Caisse: ACC

Dernier billettage

Date	Montant	Caissier
18/04/2010 20:17:23	48,00	Marit Maryvonne

Opérations

Résumé Détails

Mode	Montant
cash	+ 230,00
cash	- 248,00
Rendu	- 2,00

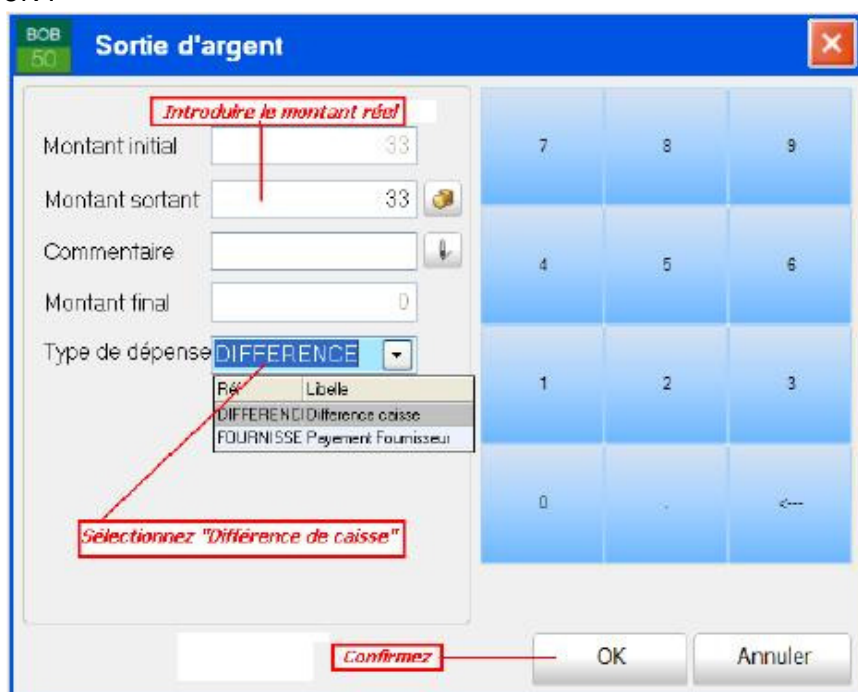
Montant théorique: 28,00

Montant réel: 33,00

Billettage

Sauvez en cliquant ici

Sauvez cette information en cliquant sur l'icône représentant une disquette, en bas, à gauche. Cliquez sur le bouton **"Sortie d'argent"** et introduisez le montant réel d'argent dans la zone "Montant sortant" et choisissez "Différence de caisse" dans "Type de dépense". Confirmez par "OK".



BOB 50 Sortie d'argent

Introduire le montant réel

Montant initial: 33

Montant sortant: 33

Commentaire:

Montant final: 0

Type de dépense: **DIFFERENCE**

Sélectionnez "Différence de caisse"

CONFIRMEZ

OK Annuler

Cliquez sur **"Impression X de caisse"**.

Puis sur l'icône "Imprimer". Les documents imprimés afficheront un solde de caisse égal à zéro.
Joignez ces documents à votre encaisse et portez le tout au coffre.
Enfin, cliquez sur "**Quitter**" pour vous "désidentifier".
Sur l'écran général Windows : "Démarrer" et "Arrêter l'ordinateur" pour l'éteindre.

REMARQUES :

- A tout moment, AVANT de payer, il est possible de retirer un article de la liste des achats du client en cliquant sur l'intitulé de l'article puis sur la touche "**Suppression d'un article**" (et confirmer) ;
- Le bouton "**Après fermeture**" donne accès à une série d'articles du Tram-O-Bar exclusivement réservés aux membres et à ne vendre qu'après la fermeture du Musée au public.

Réactivation de l'afficheur de la caisse de l'Accueil

a) Quand appliquer ces instructions ?

Lorsque l'affichage destiné au client affiche des caractères incompréhensibles et apparemment aléatoires

b) Instructions :

- Commencer par fermer la caisse
- Démarrer l'application « SetupPOS Ver2,00 » (fig.1, ci à gauche)
- Dans le panneau de gauche, à côté de « Device », cliquer sur le petit + pour développer l'arborescence
- Faire de même sur « Line Display »
- Sélectionner DM – D110 (rep.1. sur fig.2)
- Dans la barre d'outils : Cliquer sur le 4^{ème} bouton (rep.2 sur fig.2)
- Une fenêtre de dialogue apparaît (fig.3) : cliquer sur « Start » et ensuite sur « Close »
- Une autre fenêtre de dialogue indiquant « CheckHealth method successful » apparaît (fig.4). Si ce n'est pas le cas, fermez l'application et recommencer la procédure

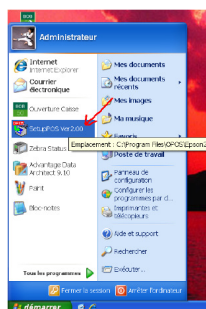


Fig.1 – lancement de l'application

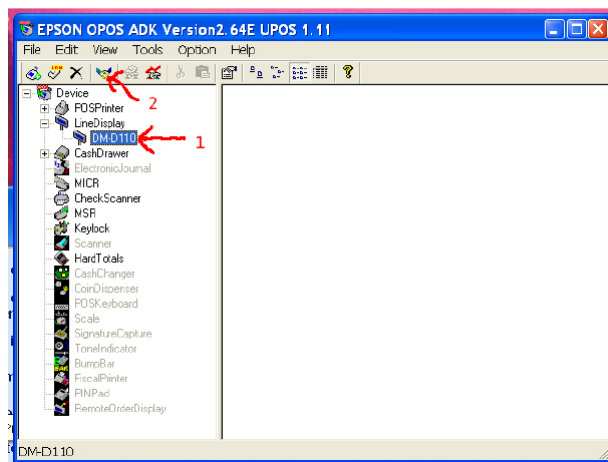


Fig.2 – fenêtre principale de l'application

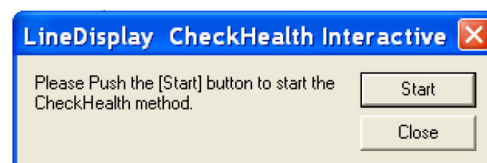


Fig.3 – dialogue « CheckHealth Interactive »

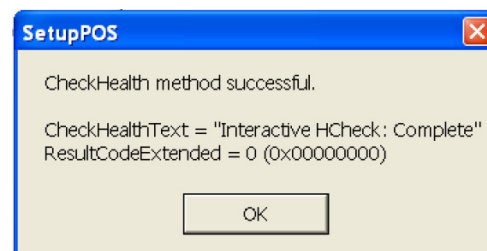


Fig.4 – dialogue de confirmation

7.16.8. Messages diffusés au public adressés du Musée (FR-NL-EN)

1 - TRAM TERVUREN 10

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 10 MINUTES DEPART D UN TRAM HISTORIQUE VERS TERVUREN.
DAMES EN HEREN OVER 10 MINUTEN VERTREK VAN EEN HISTORISCHE TRAM RICHTING TERVUREN.
LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC TRAM TO TERVUREN WILL LEAVE IN 10 MINUTES.

2 - TRAM TERVUREN 5

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 5 MINUTES DEPART D UN TRAM HISTORIQUE VERS TERVUREN.
DAMES EN HEREN OVER 5 MINUTEN VERTREK VAN EEN HISTORISCHE TRAM RICHTING TERVUREN.
LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC TRAM TO TERVUREN WILL LEAVE IN 5 MINUTES.

3 - TRAM STOCKEL 10

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 10 MINUTES DEPART D UN TRAM HISTORIQUE VERS STOCKEL.
DAMES EN HEREN OVER 10 MINUTEN VERTREK VAN EEN HISTORISCHE TRAM RICHTING STOCKEL.
LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC TRAM TO STOCKEL WILL LEAVE IN 10 MINUTES.

4 - TRAM CINQUANTENAIRE 10

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 10 MINUTES DEPART D UN TRAM HISTORIQUE VERS LE CINQUANTENAIRE.
DAMES EN HEREN OVER 10 MINUTEN VERTREK VAN HISTORISCHE TRAM RICHTING JUBELPARK.
LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC TRAM TO THE CINQUANTENAIRE WILL LEAVE IN 10 MINUTES.

5 - TRAM CINQUANTENAIRE 5

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 5 MINUTES DEPART D UN TRAM HISTORIQUE VERS LE CINQUANTENAIRE.
DAMES EN HEREN OVER 5 MINUTEN VERTREK VAN HISTORISCHE TRAM RICHTING JUBELPARK.
LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC TRAM TO THE CINQUANTENAIRE WILL LEAVE IN 5 MINUTES.

6 - AUTOBUS VILLE 10

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 10 MINUTES DEPART D UN AUTOBUS HISTORIQUE VERS LE CENTRE VILLE.
DAMES EN HEREN OVER 10 MINUTEN VERTREK VAN HISTORISCHE BUS RICHTING STAD CENTRUM.
LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC BUS TO THE CITY CENTER WILL LEAVE IN 10 MINUTES.

7 - AUTOBUS VILLE 5

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 5 MINUTES DEPART D UN AUTOBUS HISTORIQUE LE CENTRE VILLE.
DAMES EN HEREN OVER 5 MINUTEN VERTREK VAN HISTORISCHE BUS RICHTING STAD CENTRUM.
LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC BUS TO THE CITY CENTER WILL LEAVE IN 5 MINUTES.

8 - TRAM MONTGOMERY 10

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 10 MINUTES DEPART D UN TRAM HISTORIQUE VERS MONTGOMERY.
DAMES EN HEREN OVER 10 MINUTEN VERTREK VAN HISTORISCHE TRAM RICHTING MONTGOMERY.
LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC TRAM TO MONTGOMERY WILL LEAVE IN 10 MINUTES.

9 - TRAM MERODE – SOUVERAIN 10

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 10 MINUTES DEPART D UN TRAM HISTORIQUE POUR UNE BALADE VIA CINQUANTENAIRE-IXELLES-BOITSFORT-AUDERGHEM-MUSEE DU TRAM.
DAMES EN HEREN OVER 10 MINUTEN VERTREK VAN HISTORISCHE TRAM VOOR EEN RONDRIJ JUBELPARK-ELSENE-BOSVOORDE-OUDEGEM-TRAMMUSEUM.
LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC TRAM ON THE CIRCUIT CINQUANTENAIRE-IXELLES-BOITSFORT-AUDERGHEM-TRAMMUSEUM WILL LEAVE IN 10 MINUTES.

10 - **TRAM SOUVERAIN – MERODE** 10

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 10 MINUTES DEPART D UN TRAM HISTORIQUE POUR UNE BALADE VIA AUDERGHEM-BOITSFORT-IXELLES-CINQUANTENAIRE-MUSEE DU TRAM.

DAMES EN HEREN OVER 10 MINUTEN VERTREK VAN HISTORISCHE TRAM VOOR DE RONDRIJ OUDERGEM-BOSVOORDE-ELSENE-JUBELPARK-TRAMMUSEUM.

LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC TRAM ON THE CIRCUIT ON THE CIRCLE LINE AUDERGHEM-BOITSFORT-IXELLES-CINQUANTENAIRE-TRAMMUSEUM WILL LEAVE IN 10 MINUTES.

11 - **BTT** 10

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 10 MINUTES DEPART DU "BRUSSELS TOURIST TRAMWAY" POUR UNE VISITE GUIDEE DE BRUXELLES.

DAMES EN HEREN OVER 10 MINUTEN VERTREK VAN "BRUSSELS TOURIST TRAMWAY" VOOR EEN GELEID BEZOEK DOOR BRUSSEL.

LADIES AND GENTLEMEN THE "BRUSSELS TOURIST TRAMWAY" TOUR WILL START IN 10 MINUTES.

12 - **BUS OU TRAM SPECIAL**

LES PARTICIPANTS A LA CIRCULATION SPECIALE SONT ATTENDUS A L AVANT DU MUSEE.

DE DEELNEMERS AAN DE SPECIALE RIT WORDEN AAN DE INGANG VAN HET MUSEUM VERWACHT.

THE PERSONS TAKING PART OF THE SPECIAL TOUR PLEASE PROCEED TO THE FRONT OF THE MUSEUM.

13 - **INTERDICTION MONTEE VEHICULE**

MESDAMES ET MESSIEURS POUR VOTRE SECURITE SEULS LES VEHICULES EQUIPES D UN POINT VERT SONT ACCESSIBLES.

DAMES EN HEREN VOOR UW VEILIGHEID ZIJN ENKEL DE VOERTUIGEN VOORZIEN VAN EEN GROENE STIP TOEGANGKELIJK.

LADIES AND GENTLEMEN FOR YOUR SAFETY YOU ONLY MAY BOARD THE VEHICLES DISPLAYING A GREEN PANEL.

14 - **FERMETURE**

MESDAMES ET MESSIEURS LE MUSEE FERME SES PORTES. NOUS VOUS DEMANDONS DE TERMINER VOTRE VISITE ET DE VOUS DIRIGER VERS LA SORTIE.

NOUS VOUS SOUHAITONS UNE AGREABLE SOIREE ET ESPERONS VOUS REVOIR BIENTOT.

DAMES EN HEREN HET MUSEUM SLUIT ZIJN DEUREN. WE VERZOEKEN U UW BEZOEK AF TE RONDEN EN U NAAR DE UITGANG TE BEGEVEN.

WIJ WENSEN U NOG EEN PRETTIGE AVOND TOE EN HOPEN U BINNEKORT TERUG TE ZIEN.

LADIES AND GENTLEMEN THE MUSEUM IS CLOSING. WILL YOU PLEASE TERMINATE YOUR VISIT AND PROCEED TO THE EXIT.

WE WISH YOU A PLEASANT EVENING AND HOPE TO SEE YOU AGAIN SOON.

15 - **EVACUATION**

VOTRE ATTENTION SVP EN RAISON D UN INCIDENT TECHNIQUE NOUS VOUS PRIONS DE VOUS DIRIGER IMMEDIATEMENT VERS LA SORTIE.

RASSEMBLEMENT DANS LA COUR DEVANT LE MUSEE.

UW AANDACHT A.U.B. INGEVOLGE EEN TECHNISCH INCIDENT GELIEVE U ONMIDDELIJK NAAR DE UITGANG TE BEGEVEN.

VERZAMELPLAATS OP HET VOORPLEIN VAN HET MUSEUM.

YOUR ATTENTION PLEASE DUE TO A TECHNICAL INCIDENT WILL YOU PLEASE LEAVE THE MUSEUM IMMEDIATELY ASSEMBLE ON THE COURTYARD IN FRONT OF THE BUILDING. THANK YOU.

Point de rassemblement :



16 - **TRAM STOCKEL** 5

MESDAMES ET MESSIEURS DANS 5 MINUTES DEPART D'UN TRAM HISTORIQUE VERS STOCKEL.

DAMES EN HEREN OVER 5 MINUTEN VERTREK VAN EEN HISTORISCHE TRAM RICHTING STOCKEL.

LADIES AND GENTLEMEN A HISTORIC TRAM TO STOCKEL WILL LEAVE IN 5 MINUTES.

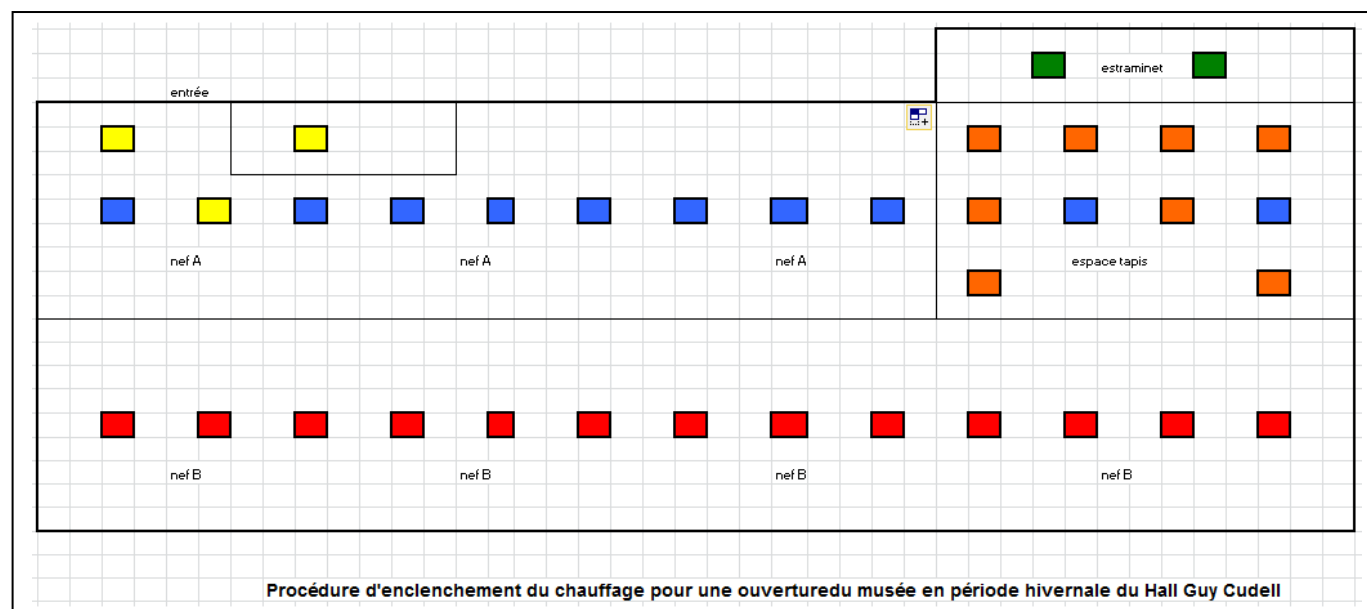
7.16.9. Tableau d'emploi du chauffage

Lorsque le Musée doit être chauffé (réception,), le tableau ci-dessous permet de voir quand le chauffage doit être enclenché.

Procédure d'enclenchement du chauffage pour une location du Hall GUY CUDELL										
Température extérieure de		-20°	-15°	-10°	-05°	+00°	+05°	+10°	+15°	+20°
temps d'enclenchement avant l'évènement		24h	21h	18h	15h	12h	9h	7h	5h	3h
Radiant hall Guy Cudell zone 0 estraminet		oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Radiant hall Guy Cudell zone 1 nef B		oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Radiant hall Guy Cudell zone 2 nef A		oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Radiant hall Guy Cudell zone 3 tapis		non	non	non	non	non	non	non	non	oui
Radiant hall Guy Cudell zone 4 accueil		non	non	non	non	non	non	non	non	oui

L'indication de la température extérieure et intérieure est visible sur le thermomètre qui se trouve à proximité de la commande de chauffage.

A titre d'essai, un document (qui se trouve dans l'armoire) est à compléter par le membre qui l'enclenche.



uniquement 3 zones seront enclenchées à partir de 12h									
Radiant hall Guy Cudell zone 0 estraminet									
Radiant hall Guy Cudell zone 1 nef B									
Radiant hall Guy Cudell zone 2 nef A									



7.17. TÂCHES DU PERMANENCIER AU RETRO-SHOP

7.17.1. Avant l'ouverture au public

Lorsque le permanencier arrive au Musée, il passe à la salle des coffres pour y prendre le fond de caisse qui se trouve dans une boîte en plastique qui, elle-même est placée dans un coffre dont le jour correspond à celui de la prestation. Le coffre s'ouvre à l'aide d'un code secret qui est transmis au permanencier quelques jours auparavant.

L'accès au *Retro-Shop* se fait uniquement par le "corridor" qui se situe le long du mur directement à gauche de l'entrée principale du public. La porte du *Retro-Shop* s'ouvre à l'aide du code secret (personnel) du permanencier.

Le permanencier est présent au moins 30 minutes avant l'ouverture afin de pouvoir nettoyer les vitrines, exposer les nouveautés, y mettre les étiquettes avec les prix, mettre le fond de caisse (200 €) dans le tiroir-caisse et, enfin, inscrire ces nouveautés sur la "feuille de route de la journée". Rappel des différentes couleurs : vert pour le samedi, rose pour le dimanche, jaune pour un jour férié (exemple, le 21 juillet si cette journée tombe en semaine) et enfin le blanc pour toutes les autres ouvertures.

Chaque permanencier doit savoir que deux clefs sont à sa disposition, une pour ouvrir toutes les armoires (où se trouve la réserve des marchandises) et l'autre pour ouvrir la porte vitrée qui donne sur le Musée. Ces clefs sont dans le comptoir près de la caisse.

Le permanencier veillera en outre à vérifier le bon fonctionnement du terminal bancaire (voir 7.17.5) et à placer le boîtier *client* sur le comptoir.

7.17.2. Ouverture au public

Ces différentes tâches accomplies, la vente peut débuter.

Tous les articles vendus sont pointés avec le plus grand soin sur la caisse enregistreuse sous la rubrique ad hoc afin de pouvoir assurer une bonne gestion des stocks. Les modes d'emploi de la caisse enregistreuse et du terminal bancaire, se trouvent à proximité de la caisse.

Une formation spéciale visant à expliquer le fonctionnement du *Retro-Shop* (clés, caisse enregistreuse, terminal bancaire dans l'armoire à manivelles, feuille de recette, etc.) est organisée pour les candidats permanenciers. Ceux-ci effectueront dans un premier temps un minimum de 3 prestations accompagnées d'un vendeur expérimenté.

Durant les heures où le public est présent, il est impératif de vérifier si toutes les armoires des réserves et les vitrines sont bien fermées à clés.

Il n'est pas possible d'accepter un paiement au moyen d'un chèque bancaire quel que soit le pays d'origine exception faite pour les chèques au départ de la France où la ville d'émission du chèque doit être une ville française, même si ce chèque est complété au comptoir du *Retro-Shop*.

Remarque importante concernant les chèques français : Il est impératif que le chèque ne soit pas libellé au nom d'un organisme mais uniquement au nom de Roland DE COSTER. A la rubrique « Lieu de paiement », il est obligatoire d'indiquer le nom d'une ville française : demander au client français d'y indiquer sa ville d'origine.

7.17.3. Adhésion d'un nouveau membre

Il est possible d'adhérer à l'association au comptoir du *Retro-Shop*.

Le permanencier mentionnera les différents avantages que procure cette adhésion : abonnement au périodique "Tram 2000", libre circulation sur nos véhicules historiques et réductions sur certains articles du *Retro-Shop* et sur les activités en saison hivernale (*Faits d'hiver*).

Pour se faire membre, le candidat est invité à remplir le plus complètement possible le formulaire d'adhésion et de le signer (un formulaire par personne). Chaque année, le PC du *Retro-Shop* disposera du fichier d'envoi du "Tram 2000" du premier numéro (celui-ci étant envoyé à tous les membres et abonnés de l'année précédente ainsi qu'aux nouveaux qui se sont manifestés depuis comme par exemple les membres qui ont adhéré lors de la fin de la saison estivale précédente).

Lors du paiement d'une cotisation d'adhérent (ou de bienfaiteur), le préposé du *Retro-Shop* vérifie si la personne figure déjà dans la liste et, le cas échéant, contrôle le bon libellé de l'adresse; ce faisant, le préposé sait si la personne a déjà reçu le premier numéro de l'année ou pas.

Sur le formulaire "Carte de membre", le préposé indique les numéros remis ("Reçu les numéros de TDM de 3xx à 3xx") dans la rubrique adéquate.

Dès que possible, généralement lors de la remise des exemplaires destinés à la vente, "Tram 2000" remplace les numéros distribués par ce biais par tranche de 5 unités.

Après réception du montant de la (des) cotisation(s), le permanencier signe également le formulaire d'adhésion et complète les numéros de "Tram 2000" parus dans l'année qui sont donnés au nouveau membre. Si un numéro est épuisé, le signaler : il sera envoyé plus tard par la poste.

La copie du formulaire d'adhésion est à remettre au membre. Elle vaut carte de membre provisoire et donne immédiatement droit aux avantages attribués aux membres (gratuité de circulation, réduction au *Retro-Shop*,...). La carte de membre définitive sera envoyée par la poste par le secrétariat des membres. L'original du formulaire d'adhésion est à mettre, en même temps que le montant de la cotisation, dans un des cylindres spéciaux "cotisations" qu'il convient de déposer dans le coffre.

Ne pas oublier de souhaiter la bienvenue à la nouvelle "recrue".

Remarque : Dès le dernier week-end de la saison estivale, la cotisation du nouveau membre sera valable toute l'année civile suivante.

7.17.4. Achat d'un article Stibstore et retrait au *Retro-Shop*

1. Achat via Stibstore et retrait au *Retro-Shop*

Le paquet arrive au bâtiment administratif du dépôt de Woluwe. Normalement la STIB prévient de l'arrivée du ou des colis le responsable du groupe chargé de la coordination.

En début de prestation, ne pas oublier de passer par ce bureau.

Sur les formulaires disponibles au magasin : Il faut noter la date d'arrivée du colis, ainsi que le nom et coordonnées de la personne ayant réceptionné le colis.

Lors du passage de l'acheteur, demander la description de son achat, afin de ne pas faire d'erreur.

Faire signer le formulaire de retrait.

Un délai de un mois est accordé avant de prévenir STIBSTORE lors d'un éventuel problème.

2. Achat via Retro-Shop et retrait au Retro-Shop

Prendre la commande de l'acheteur (client de passage ou membre MTUB). Une liste des articles et codes est disponible au comptoir.

ATTENTION : toujours effectuer le paiement avant de confirmer la vente. La phrase, je paye à la réception du paquet ne peut pas être acceptée.

Les formulaires de vente sont en deux parties :

- Remettre la première partie au client après avoir agraffer le ticket de caisse comme preuve de paiement.
- Garder la deuxième partie. Faire un duplicata du ticket de caisse pour également l'agrafer également comme preuve de paiement

Jamais de remise même pour les membres MTUB.

Il y a lieu de bien noter l'adresse de livraison, soit au *Retro-Shop*, soit au domicile de l'acheteur.

Le responsable du groupe chargé de la coordination doit être tenu au courant des ventes car c'est qui fait la liaison avec STIBSTORE, même si la personne demande la livraison de son achat à son domicile.

Lors du passage de l'acheteur, demander la description de son achat, afin de ne pas faire d'erreur. Faire signer le formulaire de retrait.

Nous avons également au Retro-Shop dans nos vitrines, quelques articles STIBSTORE.

La vente de ces produits peut se faire directement comme pour les autres articles en vente au magasin. Ils ont un code RETS et peuvent être encodés directement à la caisse.

Jamais de remise pour ces articles, même pour les membres MTUB.

7.17.5. A la fermeture

En fin de prestation, au plus tôt à 18h45, le permanencier range la marchandise d'exposition et vérifie que tout est en ordre dans le magasin (livre mal rangé ou abîmé par un client, livres neufs placés parmi ceux de la brocante ou autre dégât éventuel).

Il procède à la clôture de la caisse enregistreuse et du terminal bancaire (voir mode d'emploi) et complète scrupuleusement la feuille de recette. Il prépare également un nouveau fond de caisse de 200 € qu'il place dans une boîte plastique. Il place cette boîte dans le coffre du jour.

Il remet dans cette boîte la recette du jour, les bandes de contrôles, ainsi que les tickets Visa-Bancontact. La boîte est mise dans la salle des coffres dans le « tiroir avaloir » dans le mur de gauche.

Il ferme ensuite la porte vitrée côté Musée et les armoires des réserves. Lorsque les conditions hivernales (froid et humide) le demandent, il laisse le thermostat du chauffage sur 1, il veille à éteindre toutes les lumières de magasin et à sortir via la porte du corridor qui longe le mur. Il referme cette porte à l'aide de son code secret.

Enfin, dans un souci de propreté et d'image de marque du Musée, évacuer les déchets de gros volume (cartons ou autres) dans les grandes poubelles du Technical BUT (Matériel Roulant). Une charrette appartenant à ce service est disponible dans le Musée pour les transports.

7.17.6. Mode d'emploi pour le paiement électronique avec Banksys

1. Généralités



2. Mise en service de l'appareil

Après une longue période d'inactivité ($\pm 3j$) de l'appareil, il est conseillé de couper celui-ci (touche "jaune" + ".", à appuyer jusqu'à ce que l'appareil s'éteint) + bouton 'vert' afin de le redémarrer pour s'assurer que l'appareil se connecte avec le serveur.

Lors d'inactivité de longue durée de l'appareil; celui-ci se met en mode 'HORS SERVICE' et l'écran affichera:

HORS SERVICE	01
Appuyez VERT	
Pour OUVRIR	

Appuyez le bouton VERT, l'écran affichera:

USER ID 01
Entrez le mot de passe

Entrez le mot de passe = 4369 suivi du bouton VERT

L'écran affichera:

EN SERVICE
MID:
100020

Le sabot est prêt à l'emploi

7. Annexes

3. Vente par carte

Introduire le montant sans virgules
(par exemple : 10,00 euro à payer = introduisez 1 0 0 0
ou exemple 2 : 30,25euro à payer = introduisez 3 0 2 5)
et appuyez le bouton VERT



Introduisez la carte après



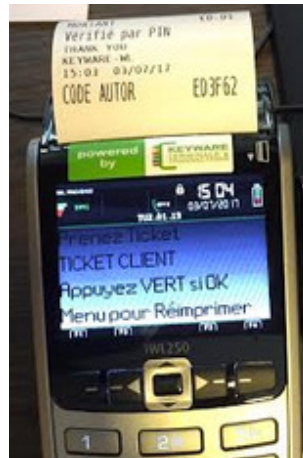
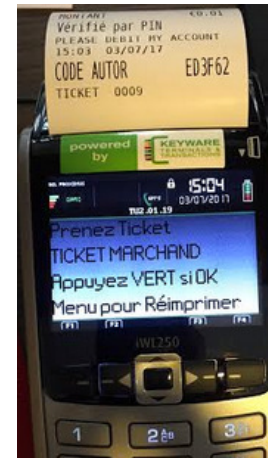
Donnez l'appareil au client afin que
celui-ci introduit son code PIN, suivi
du bouton VERT.



7. Annexes

Déchirez le premier ticket
(= CLIENT) et appuyez VERT,
déchirez le deuxième ticket
(= MUSEE) et ensuite VERT

*Astuce; si vous désirez imprimer
une deuxième fois la souche,
appuyez MENU au lieu du VERT
pour la réimpression*



ATTENTION : Vérifiez toujours que la vente est bien passée et que le code d'autorisation s'affiche bien en dessous de la souche de paiement

4. Fin de prestation

Appuyez deux fois sur le bouton MENU

MENU SYSTEME
Setup sécurité
Totaux
Imp. Codes Functions

Sélectionnez TOTAUX et confirmez avec le bouton VERT

MENU TOTAUX
End-of-Day Banking
Totaux Z
Totaux X

Sélectionnez TOTAUX **Z** et confirmez avec le bouton VERT

- les totaux du terminal sont mis à 0
- joignez la souche à votre feuille de service
- remplacez le sabot sur son socle pour assurer la charge

5. Procédure de dépannage de l'appareil

A : Faire un Reset :

- 1) Faire glisser le couvercle arrière pour l'ouverture
- 2) Sortir la batterie et attendre 30 secondes
- 3) Remettre la batterie
- 4) Refermer le couvercle
- 5) Refaire le paiement
- 6) Si c'est négatif, entamer la procédure B

B : Téléphoner à KEYWARE "assistance terminal 24h/24h 7/7 "

- 1) Téléphoner au 0900 70 300 (0,5€/min)
- 2) Téléphoner d'un endroit calme ou vous ne serez pas dérangé
- 3) Munissez-vous de votre carte Bancontact (et Visa) pour faire le test si l'opérateur vous le demande
- 4) Composer le numéro et suivre les instructions.
- 5) Quand vous aurez l'opérateur en ligne il vous demandera votre nom et à qui est le terminal : vous répondrez "Musée du tram"
- 6) Suivre les instructions de l'opérateur
- 7) Une fois terminé, il vous demandera de faire un test avec les cartes
- 8) Mettre chaque fois un montant de 1€ suivi de votre code
- 9) Une fois terminé, refermer le couvercle.

Les montants que vous avez effectués lors du ou des tests seront remboursés par le Musée.



7.17.7. Mode d'emploi de la caisse enregistreuse

Un nouveau programme est d'application en 2015. Un mode d'emploi est en cours de réalisation.

DEBUT DE JOURNEE :

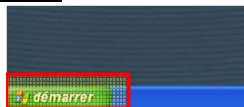
Démarrage de l'ordinateur :

Appuyer sur le bouton ad hoc sur la tour d'ordinateur.

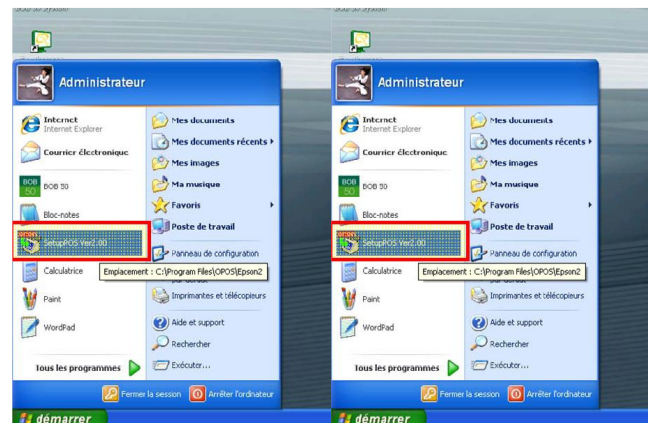


Initialisation de l'affichage clients :

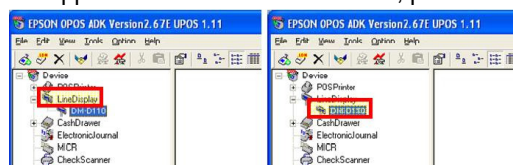
Cliquez sur « Démarrer ».



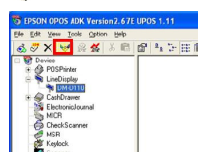
Cliquez sur « SetupPOS Ver 2.00 ».



Dans la fenêtre « EPSON OPOS ADK Version2.6E UPOS 1.11 », développez l'arborescence « Device », puis « LineDisplay », puis « DM-D110 ».



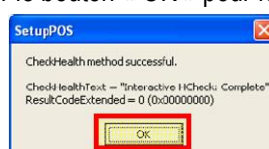
Cliquez sur l'icône « 2 mains ».



Dans la fenêtre « LineDisplay CheckHealth Interactive », cliquez sur « Start », puis sur « Close ».

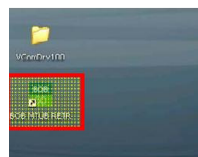


Dans la fenêtre « SetupPOS », cliquez sur le bouton « OK » pour fermer.



Entrée dans le système de caisse :

Double-cliquez sur l'icône « BOB MTUB RETR ».



Après l'initialisation du programme, la fenêtre « Liste des Caissiers » s'ouvre. Cliquez dans le cadre « admin ».

L'affichage principal de la caisse s'ouvre. Elle est ainsi prête à être utilisée.



Ouverture de caisse :

Cliquez sur le bouton « Ouverture de caisse ».



Entrée du fond de caisse :

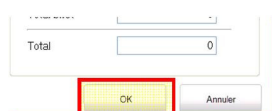
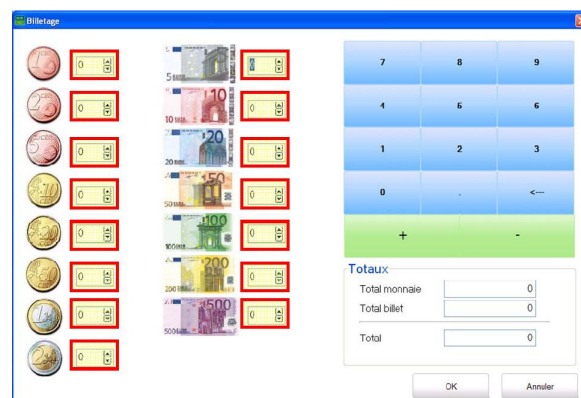
Pour afficher l'aide au calcul de la monnaie et des billets, cliquez sur le bouton « Billetage ».



Une fenêtre apparaît, dans laquelle vous pouvez indiquer le détail du fond de caisse.

Entrez dans chaque case le nombre de pièces ou de billets, au moyen du pavé numérique ou du clavier sur l'écran.

Dès que tout le fond de caisse est encodé, Cliquez sur le bouton « OK ». La fenêtre se ferme.



Cliquez le bouton « Enregistrer » symbolisé par une disquette. Le fond de caisse est enregistré, la caisse est prête à l'emploi.



ENCODAGE DES VENTES :

Remarque concernant la réduction d'un membre :

Avant d'accorder une réduction au membre, il faut demander sa carte de membre si l'acheteur ne la montre pas spontanément.

Adaptation du tarif si le client est un membre (actif ou non) :

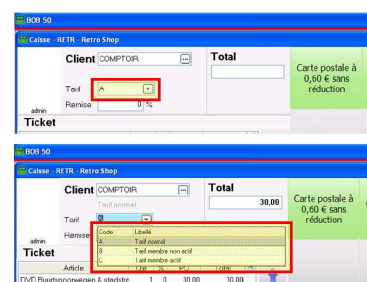
ATTENTION : Veillez à indiquer si le client est membre dès le départ, afin d'éviter que les articles à prix non définis disparaissent lors de la mise à jour du tarif

Sélectionnez le tarif applicable à votre client :

- « A » si le client n'est pas membre du MTUB
- « B » si le client est membre MTUB NON actif
- « C » si le client est membre MTUB actif

Si des articles ont déjà été encodés, le système demande

S'il faut adapter les prix de ceux-ci. Appuyer sur le bouton « OUI ».



A partir de ce moment, les prix de TOUS les articles de ce ticket seront basées sur cette donnée.

ATTENTION : Pas de réduction sur les revues, cartes postales et certains objets marqués « SR ». Les prix sont automatiquement adaptés : Ne pas introduire de réduction dans le cadre « Remise »

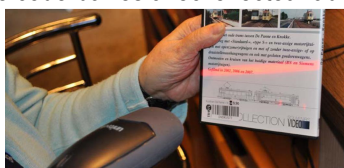
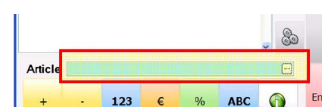
Encodage des articles achetés par le client :

1. Achat d'un article avec code-barres :

ATTENTION : En principe, tous les articles des catégories « Librairie », « DVD/VHS » et « Modélisme » disposent d'un code barres. Dans le cas exceptionnel où cette procédure ne fonctionnerait pas, utiliser la procédure décrite plus bas

Vérifiez que la zone « Article » est turquoise, ou, à défaut, cliquez dans la zone pour activer.

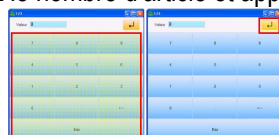
Scannez le code-barres avec le lecteur ad hoc.



Si le client souhaite plusieurs exemplaires de l'article, soit scannez à nouveau l'article autant de fois que nécessaire, soit indiquez le nombre en cliquant sur le bouton « 123 ».



Introduisez le nombre d'article et appuyer sur le bouton « Entrée » en haut à droite.



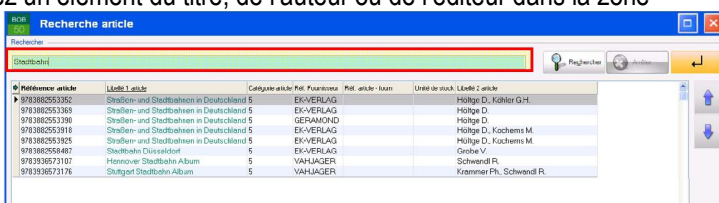
2. Achat d'un article sans code-barres (cat. « Librairie », « Modélisme », « DVD/VHS ») :

ATTENTION : En principe, tous les articles des catégories « Librairie », « DVD/VHS » et « Modélisme » disposent d'un code barres. **Essayer toujours d'utiliser un code-barres avant de suivre cette procédure**

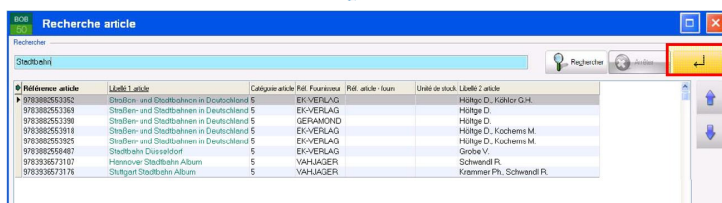
Cliquez sur le bouton « ... » dans la zone « Article ».



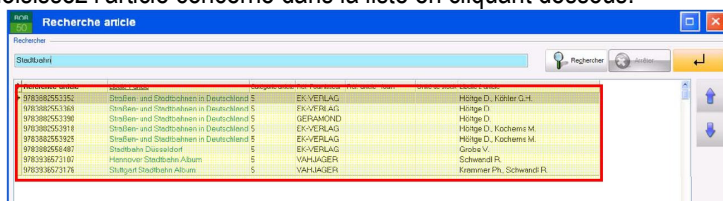
Dans la fenêtre « Recherche article », tapez un élément du titre, de l'auteur ou de l'éditeur dans la zone « Rechercher ».



Appuyer sur la touche « entrée ».



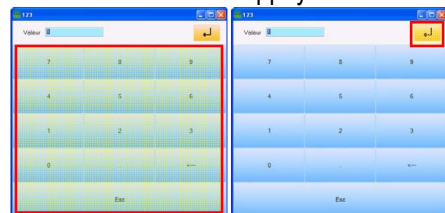
Choisissez l'article concerné dans la liste en cliquant dessous.



Si le client souhaite plusieurs exemplaires de l'article, soit scannez à nouveau l'article autant de fois que nécessaire, soit indiquez le nombre en cliquant sur le bouton « 123 ».

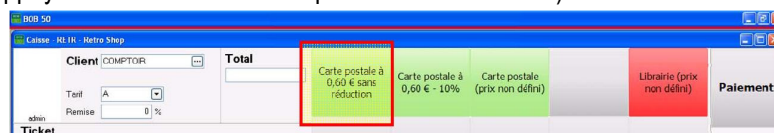


Introduisez le nombre d'article et appuyer sur le bouton « Entrée » en haut à droite.

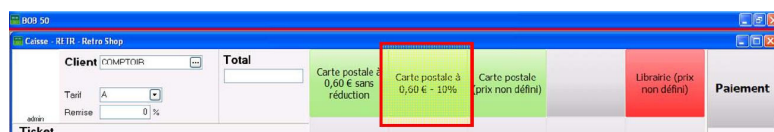


3. Achat de cartes postales :

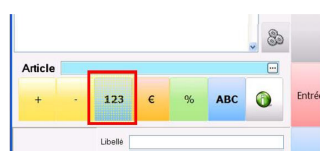
Si le client souhaite moins de 10 cartes postales,
appuyer sur le bouton « Carte postale sans réduction).



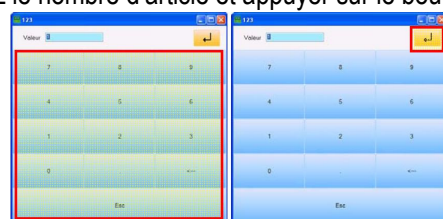
Si le client souhaite au moins 10 cartes postales,
appuyer sur le bouton « Carte postale à - 10%).



Si le client souhaite plusieurs cartes postales (obligatoire si le tarif choisi est à -10%), indiquez le nombre en cliquant sur le bouton « 123 ».



Introduisez le nombre d'article et appuyer sur le bouton « Entrée » en haut à droite.



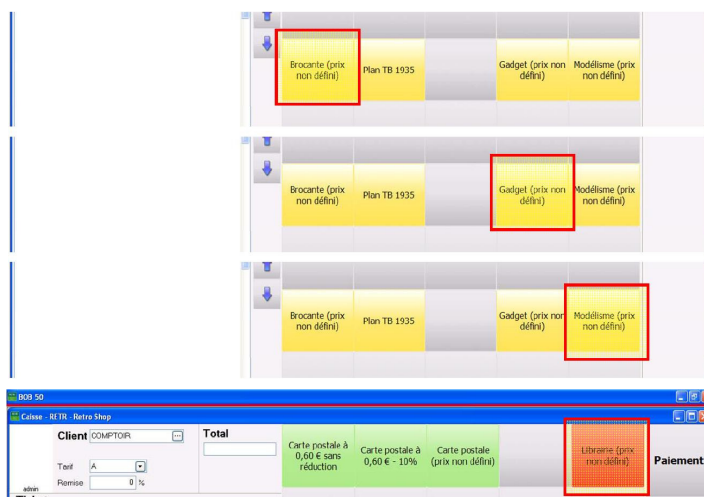
Attention : la réduction de 10% n'est pas valable en cas de Brocante



4. Achat d'un article à prix non défini :

(brocante dans tous les cas, exceptionnellement gadget, modélisme ou librairie) :

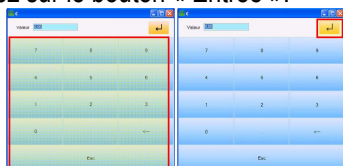
Cliquez sur le bouton approprié « Brocante (prix non défini) », « Gadget (prix non défini) », « Modélisme (prix non défini) » ou « Librairie (prix non défini) ».



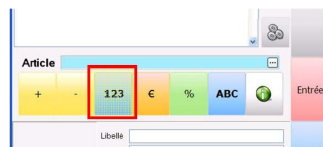
Entrez le prix de l'article en cliquant sur le bouton « € ».



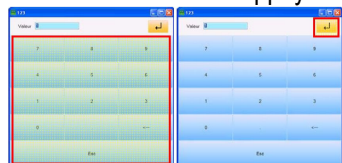
Indiquez le prix au moyen du clavier affiché à l'écran ou du pavé numérique du clavier
Et cliquez sur le bouton « Entrée ».



Si le client souhaite plusieurs exemplaires de l'article, soit scannez à nouveau l'article autant de fois que nécessaire, soit indiquez le nombre en cliquant sur le bouton « 123 ».

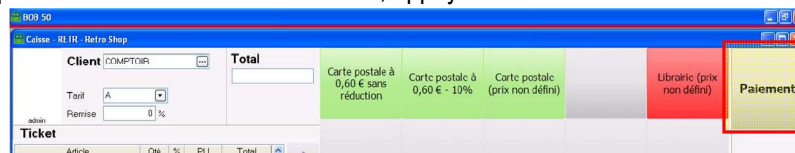


Introduisez le nombre d'article et appuyer sur le bouton « Entrée » en haut à droite.

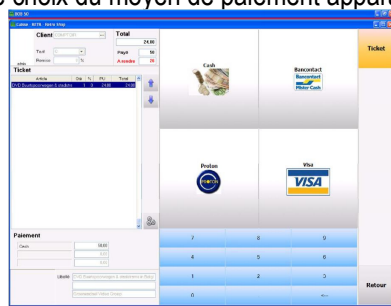


PAIEMENT :

Lorsque tous les articles ont été encodés, appuyez sur le bouton « Paiement ».

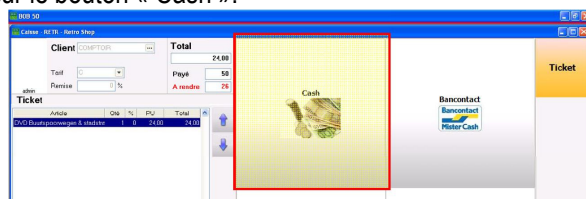


L'écran de choix du moyen de paiement apparaît.

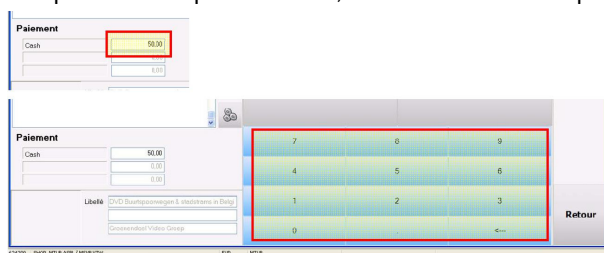


1. Paiement en liquide :

Appuyer sur le bouton « Cash ».



Dans la zone « Paiement » / « Cash », indiquez le montant donné par le client, soit à l'aide du pavé numérique du clavier, soit le clavier numérique dessiné sur l'écran.



Le montant à rendre s'affiche sur l'écran sous le mot « Total ».



Ensuite, appuyez sur le bouton « Ticket ». Le ticket est imprimé, le tiroir-caisse s'ouvre.

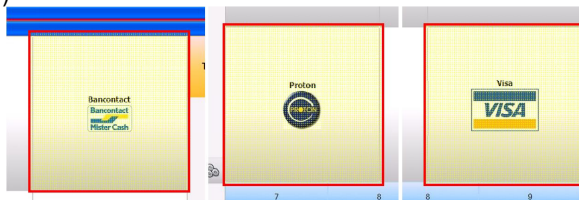


Cliquez sur le bouton « Ticket suivant » pour terminer l'opération. L'écran principal de la caisse s'affiche.

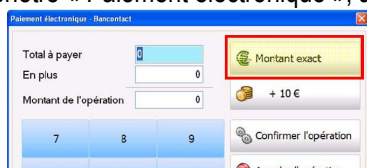


2. Paiement par carte (Bancontact, Visa) :

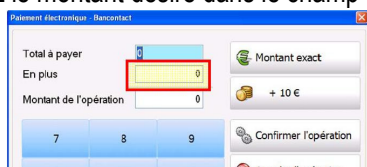
Appuyer sur le bouton approprié : « Bancontact » ou « Visa » (également pour les cartes MasterCard et Maestro).



Sur la fenêtre « Paiement électronique », appuyer sur le bouton « Montant exact ».



Si le client souhaite recevoir du liquide en plus, indiquez le montant désiré dans le champ « En plus ».



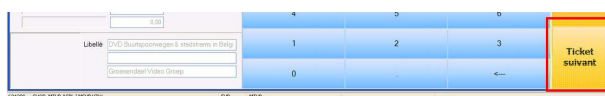
Quand l'opération sur l'appareil approprié est terminée, cliquez sur le bouton « Confirmer l'opération ». La fenêtre se ferme.



Ensuite, cliquez sur le bouton « Ticket ». Le ticket est imprimé, le tiroir-caisse s'ouvre.

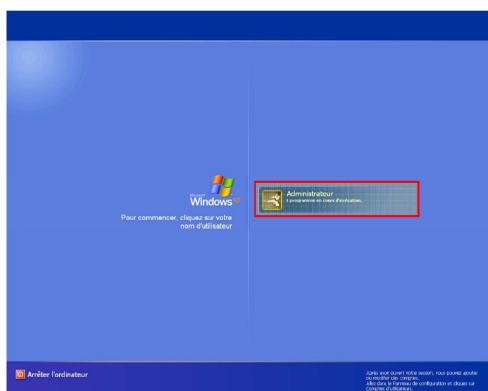


Cliquez sur le bouton « Ticket suivant » pour terminer l'opération. L'écran principal de la caisse s'affiche.



Ecran bloqué :

Au cas où, après quelques minutes d'inutilisation, l'écran se met en veille, cliquez sur « Administrateur » pour réactiver l'ordinateur.



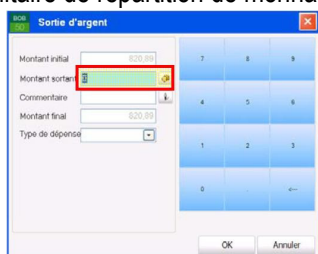
FIN DE JOURNEE :

Sortie du fond de caisse pour la prochaine prestation :

Appuyer sur le bouton « Sortie d'argent ».

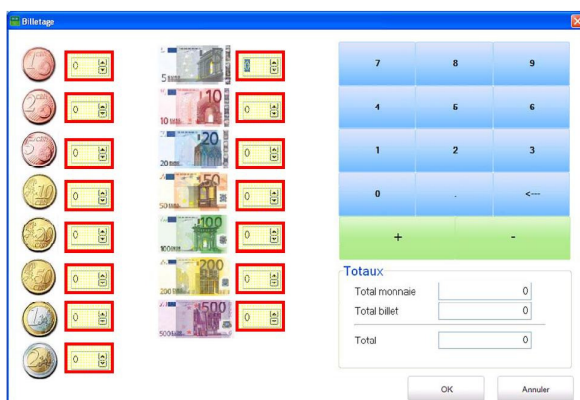


Indiquez le montant sorti ou appuyez sur le bouton avec la représentation de pièces de monnaie pour utiliser l'utilitaire de répartition de monnaie et des billets.



Une fenêtre apparaît, dans laquelle vous pouvez indiquer le détail du fond de caisse.

Entrez dans chaque case, le nombre de pièces ou de billets, au moyen du pavé numérique ou du clavier sur l'écran.



Dès que tout le fond de caisse est encodé, cliquez sur le bouton « OK ». La fenêtre se ferme.

Indiquez « Différence » comme type de dépense.

Cliquez sur le bouton « OK ». Le montant indiqué est retiré de la caisse.

Impression X de caisse :

Appuyez sur le bouton « Impression X de caisse ».

Indiquez 2 dans le champ « Copies » afin d'imprimer 2 exemplaires (1 pour l'Administrateur titulaire du *Retro-Shop*, 1 pour l'Administrateur titulaire des Recettes).

Appuyez sur le bouton « Imprimer ».

Fermez la fenêtre en appuyant sur le bouton approprié.

Sortie du contenu de la caisse :

Appuyez sur le bouton « Sortie d'argent ».

Indiquez le montant sorti ou appuyez sur le bouton avec la représentation de pièces de monnaie pour utiliser l'utilitaire de répartition de monnaie et des billets.

Une fenêtre apparaît, dans laquelle vous pouvez indiquer le détail du fond de caisse.
Entrez dans chaque case, le nombre de pièces ou de billets, au moyen du pavé numérique ou du clavier sur l'écran.

The 'Billets' window displays a grid of Euro banknotes and coins. Each item has a corresponding input field for its count. To the right is a numeric keypad with digits 0-9, a decimal point, and a backspace arrow. Below the keypad are fields for 'Totaux' (Totals): 'Total monnaie' (Total coins), 'Total billet' (Total bills), and 'Total'. 'OK' and 'Annuler' buttons are at the bottom.

Dès que tout le fond de caisse est encodé, cliquez sur le bouton « OK ». La fenêtre se ferme.

A close-up of the 'OK' button in the 'Billets' window, which is highlighted with a red box.

Indiquez « Différence » comme type de dépense.

The 'Type de dépense' dropdown menu is open, showing options: 'Sol', 'Liquide', 'Différence', and 'Couverture'. 'Différence' is selected and highlighted with a red box.

Cliquez sur le bouton « OK ». Le montant indiqué est retiré de la caisse.

A close-up of the 'OK' button in the 'Type de dépense' window, highlighted with a red box.

Clôture de caisse :

Cliquez sur le bouton « Clôture de caisse ».

The main interface shows a toolbar with buttons: '+', '-', '123', '€', '%', 'ABC', 'Entrée d'argent', 'Sortie d'argent', 'Ouverture de caisse', 'Clôture de caisse' (highlighted with a red box), and 'Quitter'.

Cliquez sur bouton « Billetage » pour vérifier la répartition entre pièces de monnaie et billets.

The 'Clôture de caisse' window shows a summary of cash operations. It includes fields for 'Caisse' (CASH), 'Date', 'Montant', and 'Caisier'. Below is a table with 'Mode' and 'Montant' columns. At the bottom, there are fields for 'Montant théorique' (720.88) and 'Montant réel' (0.00), and a 'Billetage' button highlighted with a red box.

7. Annexes

Si le montant théorique est différent de 0, c'est que le contenu de la caisse présentait une anomalie. Il faut vérifier et sortir ou entrer cette différence au moyen des fonctions « Entrée d'argent » ou « Sortie d'argent » de l'affichage principal de la caisse. Après cela, à nouveau appuyer sur le bouton « Clôture de caisse ».

Le montant réel doit être = 0. Quand c'est le cas, cliquer sur le bouton « Enregistrer » symbolisé par une disquette.

Date	Montant	Caisier
19/03/2011 13:13:23	100.00	admin

Mode	Montant
Cash	+ 786.39
Cash	- -100.00
Rendu	- -65.50

Montant théorique: 720.89
Montant réel: 0.00

ATTENTION : S'il y a une différence entre le montant théorique et le montant réel, veillez à l'indiquer sur l'impression des totaux destinés à l'Administrateur titulaire du *Retro-Shop* et à l'Administrateur titulaire des Recettes

