

VADE MECUM DE LA BILLETTERIE EN LIGNE AVEC THOOCAN

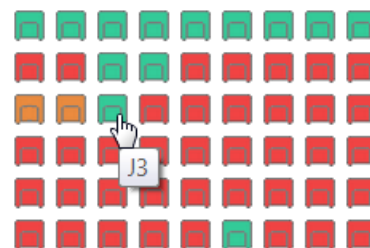
1. Principes

Thoocan est un module de billetterie en ligne qui s'insère sur n'importe quel site WEB en quelques clics. L'**originalité principale de Thoocan est la réservation sur plan**. Vos visiteurs visualisent le plan de salle et choisissent eux-mêmes leurs fauteuils.

Le module une fois inséré sur votre site Web, vos visiteurs peuvent :

- Choisir une date de spectacle ou une séance.
- Visualiser le plan de salle
- Réserver des places en les choisissant directement sur le plan
- Payer en ligne (en option)
- Recevoir leurs billets par courriel

Thoocan fonctionne également si vous n'avez pas de site Web (en utilisant directement le site de **Thoocan** sur une page personnalisée)



2. Objectifs de ce document

- Expliquer le fonctionnement de **Thoocan**
- Démontrer les avantages d'une billetterie en ligne
- Organiser les réservations par téléphone en parallèle avec celles en provenance d'Internet
- Organiser les check-in (accueil, impayés, last minute, etc.)
- Organiser la gratuité relative de **Thoocan** par les frais de réservation

3. Démonstration en ligne

Il est conseillé de lire ce document en parallèle avec la démonstration en ligne :

<http://demo.thoocan.com>

4. Table des matières

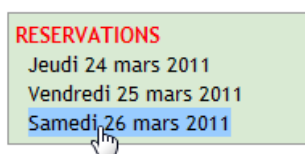
1.	PRINCIPES.....	1
2.	OBJECTIFS DE CE DOCUMENT	1
3.	DÉMONSTRATION EN LIGNE	1
4.	TABLE DES MATIÈRES	2
5.	PARCOURS TYPE D'UNE RÉSERVATION EN LIGNE	3
5.1.	BOUTON OU LIEN VERS LA RÉSERVATION.....	3
5.2.	CHOIX DE LA SÉANCE.....	3
5.3.	CHOIX DU NOMBRE DE FAUTEUILS.....	4
5.4.	CHOIX DES FAUTEUILS	4
5.5.	TARIFICATION ET CHOIX DE LA LIVRAISON.....	5
5.6.	CONFIRMATION.....	5
5.7.	MAIL DE CONFIRMATION	6
5.8.	VALIDATION DU PAIEMENT	7
5.9.	IMPRESSION DES BILLETS.....	8
5.10.	ÉTAT DES RÉSERVATIONS EN FORMAT EXCEL	8
6.	PRÉPARATION	9
6.1.	PLAN DE SALLE.....	9
6.2.	RENSEIGNEMENTS GLOBAUX.....	9
6.3.	INSERTION POUR LES SPONSORS DE L'ORGANISATEUR	10
7.	RENTABILISER THOOCAN.....	11
7.1.	AJOUTEZ DES FRAIS DE RÉSERVATION.....	11
7.2.	VALORISEZ LA BANNIÈRE PUBLICITAIRE.....	11
7.3.	SABAM ET SACD	11
8.	QUESTIONS FRÉQUENTES	12
8.1.	COMMENT GÉRER LES RÉSERVATIONS JUSTE AVANT LE SPECTACLE ?.....	12
8.2.	COMMENT GÉRER LES RÉSERVATIONS PAR TÉLÉPHONE AVEC THOOCAN ?	12
8.3.	EST-IL POSSIBLE D'AVOIR UNE NUMÉROTATION NON STANDARD DES FAUTEUILS ?.....	12
8.4.	PUIS-JE RÉCUPÉRER UN PLAN DE SALLE D'UN SPECTACLE D'UNE AUTRE TROUPE ?	12
8.5.	JE SUIS LOCATAIRE D'UNE SALLE, PUIS-JE UTILISER THOOCAN ?	12
8.6.	MA SALLE A PLUSIEURS CONFIGURATIONS, PUIS-JE FAIRE DE THOOCAN MA BILLETTERIE ?.....	12
8.7.	PUIS-JE UTILISER THOOCAN SI JE N'AI PAS DE SITE INTERNET ?	13
9.	NOTES	14

5. Parcours type d'une réservation en ligne

5.1. Bouton ou lien vers la réservation

A l'aide d'un code simple fourni par **thoocan**, l'Organisateur¹ insère les liens vers le site de réservation de **thoocan** selon l'approche de son choix.

Exemple 1 : approche par séance, le choix de la séance se fait sur le site de l'Organisateur



Exemple 2 : approche globale, le choix de la séance se fera sur **Thoocan**.



(Ou par téléphone au 0472/53.71.30)

5.2. Choix de la séance

Si le choix de la séance se fait sur le site de **Thoocan**, l'Internaute sélectionne la date dans une liste :



Etape

1 2 3 4 5 6

Choisissez votre séance



Qu'en pensez-vous monseigneur

Comédie en trois actes de Christian DERYCKE
SALLE POLYVALENTE DE L'ECOLE COMMUNALE, PLANCENOIT

Choisissez votre séance :

Date de représentation	Heure de représentation	Type	Places disponibles	
Vendredi 25 mars 2011	20:00	Première	30	Choisir
Samedi 26 mars 2011	20:00	Soirée	21	Choisir
Dimanche 27 mars 2011	14:00	Matinale	35	Choisir
Jeudi 7 avril 2011	20:00	Soirée	77	Choisir
Vendredi 8 avril 2011	20:00	Soirée	69	Choisir
Samedi 9 avril 2011	14:00	Matinale	112	Choisir
Samedi 9 avril 2011	20:00	Dernière	15	Choisir

¹ L'Organisateur d'un événement est la personne responsable de celui-ci auprès de **thoocan**. C'est, en principe, le lecteur de ce document.

5.3. Choix du nombre de fauteuils

Dans tous les cas, l'Internaute doit sélectionner le nombre de fauteuils prévus dans sa réservation.

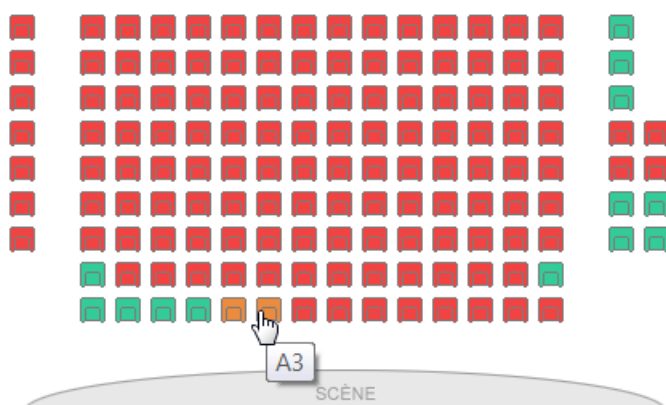
Localisation		Organisation	
Salle :	Salle Polyvalente de l'Ecole Communale	Une organisation :	Théâtre au Village
Adresse :	Place Communale	Adresse :	54, rue de la Bachée
Localité :	Plancenoit	Localité :	Plancenoit
Code postal :	1380	Code postal :	1380
Courriel :	j.lomba@skynet.be	Courriel :	marie.laloyaux@hotmail.com
URL :	www.theatreauvillage.be	Téléphone :	0473/97.89.57
Téléphone :	0472/53.71.30		
Information :	Entrée par l'Ecole Communale		

Places disponibles par catégorie	
Catégorie	Places disponibles
Normal	15

Nb de places à réserver : [Procéder à la réservation](#)

5.4. Choix des fauteuils

Pour réserver, il suffit de cliquer sur les places choisies. Les places en rouge sont déjà prises, les places vertes sont encore libres et les places orange sont celles du choix en cours.



5.5. Tarification et choix de la livraison

L'internaute choisit le type de tarif (optionnel) et le mode de livraison de ses billets.



Les Filles
Comédie en deux actes de Jean Marsan
Type : Dernière
Durée: 02:00
Date : Samedi 26 mars 2011
Heure : 20:00

[<< Retour](#)

Sélectionnez votre TARIF

Place(s) A12: Normal (6 €)

Place(s) A13: Normal (6 €)

Livraison des billets

Je souhaite recevoir mes billets par mail

Mes billets seront disponibles à l'entrée le jour de la représentation

Total : **12 €**

SI VOUS ÊTES DÉTENTEUR D'UN **PASSEPORT ABCD** :

Vous bénéficiez alors d'un tarif préférentiel de 5€. Cependant les réservations de ce type ne sont possibles que par téléphone au Nr 02/354.80.59

[Passer à l'étape suivante](#)

A noter que dans cet exemple aucun frais de réservation n'est appliqué. **Thoocan** permet de gérer des frais de réservation forfaitaires fixés à l'avance par l'Organisateur.

5.6. Confirmation

L'internaute communique ses coordonnées qui seront utilisées pour lui envoyer ses billets.



Les Filles
Comédie en deux actes de Jean Marsan
Type : Dernière
Durée: 02:00
Date : Samedi 26 mars 2011
Heure : 20:00

[<< Retour](#)

Formulaire de paiement :

Nous avons besoin de vos coordonnées pour personnaliser vos billets et vous les envoyer.
Merci de compléter ce formulaire dans son intégralité.

Le montant de la réservation doit être versé **dans les 5 jours** sur le compte Fortis 001-5313760-79 (IBAN : BE58 0015 3137 6079 - BIC : GEBABEBB) au nom de **La Tarentelle**. (En cas de non paiement, la réservation sera automatiquement annulée.)

Vous allez recevoir un courriel de confirmation qui reprendra toutes les informations ainsi qu'un rappel des instructions de paiement.

Adresse EMAIL :	<input type="text" value="christian.deroove@gmail.com"/>
Votre NOM :	<input type="text" value="Archibald"/>
Votre Prénom :	<input type="text" value="HADDOCK"/>
Adresse :	<input type="text" value="1, Drève GEORGES REMI"/>
Code postal et localité :	<input type="text" value="1367"/> <input type="text" value="MOULINSART"/>
Téléphone ou GSM :	<input type="text" value="421"/>

[Envoyer](#)

Thoocan respecte votre privée
Vos coordonnées ne sont utilisées que dans le cadre administratif de cette réservation. Aucun mail commercial ne vous sera envoyé par la suite.

[Conditions de réservation](#)

5.7. Mail de confirmation

L'internaute reçoit automatiquement un mail de confirmation avec les instructions de paiement. L'Organisateur reçoit une copie sur une adresse mail de son choix.



Madame, Monsieur

Vous avez complété une demande de réservation sur le site www.tarentelle.com pour le spectacle "**Les Filles**", une Comédie en deux actes de Jean Marsan.

Votre réservation sera définitivement confirmée dès réception de votre paiement sur le compte Fortis **001-5313760-79** de La Tarentelle.
IBAN : **BE58 0015 3137 6079** - BIC : **GEBABEBB**)

Très important :

Merci de bien mentionner votre **numéro de réservation** en communication du paiement : 104106

Détail de votre réservation :

Spectacle : **Les Filles**
Réservation numéro : **104106**
Au nom de : **Archibald HADDOCK**
Représentation du : **Samedi 26 mars 2011 à 20:00**
Fauteuil(s) réservé(s) : **A12, A13**
Prix total à payer : **12 €**
Adresse du jour : **Salle Jules Bastin**
28, rue François Libert
1410 - Waterloo
[Google Map](#)

Vos billets vous seront envoyés par courriel

Nous vous souhaitons d'ores et déjà un excellent spectacle !

Toute l'équipe de la Tarentelle.

*Réservation généré par **Thoocan**,
La billetterie en ligne avec réservation sur plan
www.thoocan.com*



5.8. Validation du paiement

Dans l'interface d'administration, l'Organisateur valide les paiements et peut envoyer les billets par mail en un simple clic.



ID	Date de création	Nom	Email	Adresse	Téléphone	Place(s)	T.	Paiement	Px
104087 ✘	12/02/11	HADDOCK Christian	@	Rue de l'Esplanade 11 1410 Waterloo	0495/51 0241	E7 E8 E9 E10 E11 E12	📧	🟢	54€ 📄
104088 ✘	12/02/11	HADDOCK Christian	@	Rue de l'Esplanade 11 1410 Waterloo	0495/51 0241	D8 D9 D10 D11 D12	📧	🟢	45€ 📄
104091 ✘	12/02/11	HAST Frédéric	@	rue du Général 11 1410 Waterloo	0475/58 04 34	F8 F9 F10 F11 F12 F13	📧	🟢	54€ 📄
104092 ✘	12/02/11	JANSENS Henri	@	Nieuwe Rolleweg 11 1800 Vilvoorde	022534 577	C8 C9 C10 C11	📧	🟢	36€ 📄
104093 ✘	12/02/11	THOMPSON Christiane	@	rue des Lignes 3 1170 Bruxelles	02/660 4 55	F16 F17	📧	🟢	18€ 📄
104094 ✘	12/02/11	HADDOCK Jean Pierre	@	Schoolstraat 11 1650 Beersel	0478 400 240	I1 I2 I3 I4 I5 I6	📧	🟢	54€ 📄

L'internaute reçoit un mail (s'il a choisi ce mode de livraison) avec les billets annexés en PDF



IMPORTANT : CE COURRIEL CONTIENT VOS BILLETS !

Madame, Monsieur

Nous avons bien reçu votre paiement suite à votre réservation pour "**Les Filles**".

Nous vous prions de trouver en annexe de la présente les billets pour le spectacle. Il s'agit d'un fichier PDF que nous vous demandons d'imprimer et qu'il faudra présenter à l'entrée.

Détail de votre réservation :

Spectacle : **Les Filles**
 Réservation numéro : **104106**
 Au nom de : **Archibald HADDOCK**
 Représentation du : **Samedi 26 mars 2011 à 20:00**
 Fauteuil(s) réservé(s) : **A12, A13**

Nous vous souhaitons d'ores et déjà un excellent spectacle !

Toute l'équipe de La Tarentelle.

*Réservation généré par Thoocan,
 La billetterie en ligne avec réservation sur plan
www.thoocan.com*



5.9. Impression des billets

Selon le choix du mode de livraison, les billets sont imprimés soit par l'internaute, soit par l'Organisateur. Le billet est personnalisé et protégé contre la contrefaçon.



Les informations présentes sur le billet facilite le check-in :

- Le Nr de réservation (104550) est suivi d'un Nr d'occurrence (1) indiquant ici qu'il s'agit du premier billet d'une réservation qui en contient 2.
- D20 est le Nr du fauteuil de ce billet
- La lettre "C" indique qu'il s'agit de la 3^{ème} séance de cet évènement (selon l'ordre alphabétique)
- Le carré rouge indique que ce billet n'a pas été payé (dans le cas d'une livraison à l'accueil par exemple)

5.10. Etat des réservations en format Excel

Une extraction des données en Excel est à la disposition de l'Organisateur pour préparer ses listes de check-in.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	RES_ID	RES_DATE	RES_FIRST_N	RES_LAST_NA	RES_EMAIL	RES_CITY	RES_ZIP	RES_TYPE	RES_SEATS	RES_PAYMEN	RES_SENT_EN	RES_COMMENTS
41	104196	21/02/2011	Carine	GIL	alain.gilart@wauthier-Bra		1440		1 L6, L7, L8, K8		36 € Y	
42	104203	22/02/2011	Anne-Cécile	DEI	acd@kass.falisolle		5060		1 D19, D20		18 € Y	
43	104208	22/02/2011	patricia	HEI	pat-h@hcoverijse		3090		1 L11, L12, L13		27 € Y	
44	104214	23/02/2011	JF	VAI	jean-f.cois.Vedrin		5020		1 F1, F2		18 € Y	
45	104223	24/02/2011	maurice	MEI	maur.melv.waterloo		1410		1 H6, H7		18 € Y	
46	104224	24/02/2011	Gauthier	KIR	gauth.girsch.Braine-l'alleu		1420		1 G3, G4		18 € Y	
47	104226	25/02/2011	jacques	LOI	jacqu.oise@waterloo		1410		2 K11, K12		18 € N	
48	104228	25/02/2011	Edouard	LEP	ed.le@ya@Escanaffles		7760		1 J16		9 € Y	
49	104230	25/02/2011	sophie	FAL	mabr.ving.waterloo		1410		2 F4, F5, F6		27 € N	
50	104233	26/02/2011	Martine	DEI	diam.n@h Feluy		7181		1 H1, H2, H3, H4		45 € Y	
51	104234	26/02/2011	DIDIER	EEO	d.eecut@Braine le Chat		1440		1 I1, I2, I3, I4, I5		45 € Y	
52	104239	27/02/2011	frederic	BOI	frede.boog.Limelette		1342		1 C17, C18		18 € Y	
53	104242	27/02/2011	MARTINE	LAI	ladrie.martii.BOIS SEIGNEUL		1421		1 I16, I17		18 € Y	
54	104243	27/02/2011	SERGE	BR/	s.bra@te_e WEMMEL		1780		1 A2, A3, A4, A5		54 € Y	
55	104244	28/02/2011	DONAT	PAL	gant@auw@BRUXELLES		1000		2 G17, G18, G19		36 € N	
56	104248	28/02/2011	Annick	VAS	annic.jilly@Dion		1325		1 I18, I19		18 € Y	
57	104256	2/03/2011	Nicole	BAI	nicole.tho@Lillois		1428		1 G1, G2		18 € Y	
58	104259	2/03/2011	MICHEL	MC	mons.Dswi@WATERLOO		1410		1 J2, J3, J4, J5		36 € Y	
59	104266	4/03/2011	Frank	HU	frank@s@hc@Waterloo		1410		1 K1, K2, K3		27 € Y	

6. Préparation

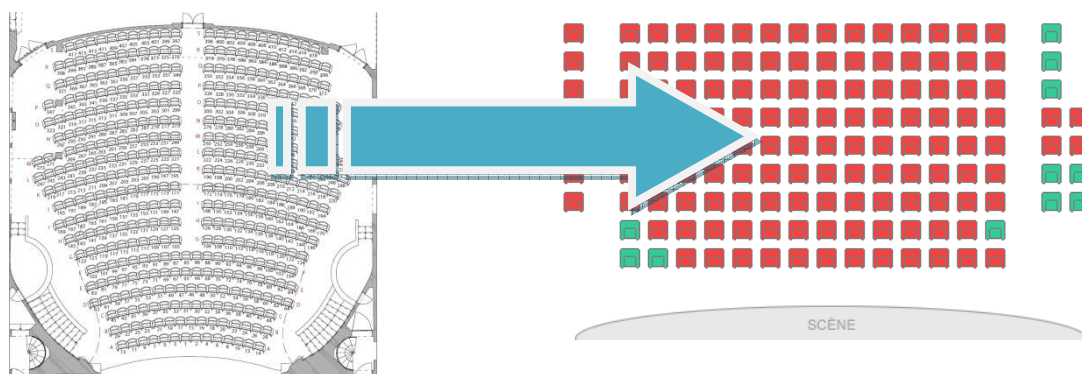
La création d'un évènement est prise entièrement en charge par les administrateurs de **thoocan**. L'organisateur n'a que peu de choses à faire mais ces quelques tâches sont essentielles et doivent être exécutées avec soin.

6.1. Plan de salle

Thoocan se charge de numériser le plan de salle selon la numérotation choisie par l'Organisateur. Toutes les numérotations sont possibles même si pour des raisons évidentes de facilité, **thoocan** recommande un système standard pair-impair en commençant par la rangée "A" côté scène.

C8	C6	C4	C2	C1	C3	C5	C7
B8	B6	B4	B2	B1	B3	B5	B7
A8	A6	A4	A2	A1	A3	A5	A7
SCENE							

L'Organisateur doit fournir un plan sous quelque forme que ce soit même un plan papier. **Thoocan** le numérisera et le placera dans la bibliothèque des salles en ligne.



6.2. Renseignements globaux

Pour fonctionner, **thoocan** a besoin d'une série de renseignements sur l'organisateur, l'évènement et les séances; les dates, les lieux, les prix, les logos, les titres de l'évènement etc. Pour faciliter la transmission de ces renseignements, l'Organisateur devra compléter un formulaire en ligne.

Création d'un événement
THOOCAN

Merci de compléter ce document le plus précisément possible.
C'est sur base de ces informations que THOOCAN pourra mettre en place vos séances et votre plan de salle.

*Obligatoire

Votre NOM *
(Nom de l'organisateur ou du responsable de l'événement)

Votre PRENOM *
(Prénom de l'organisateur ou du responsable de l'événement)

Votre adresse EMAIL *
(Courriel de l'organisateur ou du responsable de l'événement)

Adresse EMAIL technique
(Il s'agit de l'adresse qui sera en copie des messages envoyés aux internautes)

6.3. Insertion pour les sponsors de l'Organisateur

Thoocan prévoit l'insertion d'une grande bannière publicitaire en second rang des billets à imprimer par l'Internaute.



Cet espace est à disposition de l'Organisateur qui peut le valoriser à sa guise. Il s'agit d'un format impactant qui sera systématiquement lu par tous les spectateurs.

L'Organisateur peut nous fournir sa bannière publicitaire au format JPG 1.122 x 384 pixels.

Thoocan peut aussi se charger de la composer si les logos et les textes sont fournis en format électronique.



7. Rentabiliser thoocan

Thoocan n'est pas gratuit mais peut le devenir...

Prenons comme une salle avec une jauge remplie à 95% sur les 240 places. Le coût de **thoocan** (tarif 2011) est de 0,40 €² la place réservée³, soit $240 \times 0,95 \times 0,40 = 91,2$ €.

Comme vous allez pouvoir le constater ci-après, bien préparé, **thoocan** ne vous coûtera rien.

7.1. Ajoutez des frais de réservation

En dehors du bénéfice que vous apporte **Thoocan**, une réelle valeur ajoutée existe pour le spectateur :

- Il peut réserver à toute heure du jour et de la nuit.
- Il choisit son fauteuil sur un plan
- Il reçoit son billet chez lui par mail
- Il ne doit pas faire la file le jour de la représentation

Il est dès lors tout à fait normal de demander une participation au spectateur. Sachant que le nombre moyen de fauteuils par réservation se situe entre 2 et 3, vous pouvez par exemple raisonnablement ajouter un coût de 0,90 € par réservation (et non par billet !).

Dans notre exemple, on peut estimer qu'une séance fera l'objet d'au moins 80 réservations. Soit une rentrée supplémentaire en frais de réservation de $80 \times 0,90$ € = 72 €⁴.

7.2. Valorisez la bannière publicitaire

Comme on l'a vu au point 6.3, **thoocan** vous permet d'insérer de la publicité dans vos billets. En général votre spectacle est partiellement sponsorisé par un commerçant local. Vous proposez par exemple à vos sponsors d'insérer de la publicité dans votre programme.

Reprenons notre exemple de la Salle Jules Bastin. Des 91 € de frais **thoocan** calculé au départ, il faut déduire les frais de réservation de 72 €. Différence : 19 € !

7.3. SABAM et SACD

Vous devez toujours payer des droits d'auteur à la SACD et/ou selon le cas à la SABAM. Ces droits sont calculés selon plusieurs paramètres. Un de ces paramètres est le prix du billet.

Sachez que les frais de réservation ne doivent pas être comptés dans le prix du billet pour le calcul des droits.

En principe, pour le calcul des droits vous pouvez soit :

- Déduire les frais **thoocan** du prix du billet (0,40 €)
- Ne pas tenir compte des frais de réservation que vous faites payer au spectateur

² Prix tarif TVAC au 01.04.2011

³ Pour rappel, **thoocan** ne facture que les places réellement réservées. Vous ne payez jamais les places laissées libres.

⁴ A titre de comparaison, sachez que le système de réservation en ligne TICKETNET pratique des frais de réservation allant de 1,3 € à 2,1 € !

8. Questions fréquentes

8.1. Comment gérer les réservations juste avant le spectacle ?

Il existe une notion de date de clôture dans **thoocan**. Cette date s'exprime habituellement en nombre de jours ouvrables avant la séance à partir de laquelle les réservations en ligne ne sont plus possibles.

Typiquement cette date est fixée à J-3 de séance. Exemple :

- Date de séance : le dimanche 27 mars
- Date de clôture : le mercredi 23 mars

A partir du 23 mars, il sera encore possible de consulter le plan de salle en ligne (pour autant qu'il reste des places), mais il sera impossible de réserver des places dans la mesure où il sera impossible d'effectuer un virement dans les délais.

Il est à noter que cette notion de date de clôture reste à l'appréciation de l'Organisateur. Il est tout à fait possible de ne pas utiliser cette fonction.

8.2. Comment gérer les réservations par téléphone avec thoocan ?

Voilà sans doute la question qui revient le plus souvent. C'est très simple, il suffit que la personne préposée au téléphone ait un accès à Internet et se serve de **thoocan**. C'est la meilleure façon de ne pas avoir de conflit entre les réservations en ligne et les réservations par téléphone.

8.3. Est-il possible d'avoir une numérotation non standard des fauteuils ?

Oui. **Thoocan** gère la numérotation comme une donnée signalétique qui n'influence en rien le plan de salle en ligne. Tant que votre numérotation est composée de chiffres et/ou de lettres, il n'y a aucun problème.

8.4. Puis-je récupérer un plan de salle d'un spectacle d'une autre troupe ?

Oui absolument. **Thoocan** numérise la salle gratuitement et exige dans ses conditions générales la pleine propriété du plan de salle numérisé. Grâce à cette disposition, un plan de salle une fois numérisé par **thoocan** est disponible pour tous 😊.

8.5. Je suis locataire d'une salle, puis-je utiliser thoocan ?

En principe oui, rien ne s'y oppose. Mais il convient de bien lire le contrat de location. Certaines salles ont leur propre billetterie et en impose l'utilisation.

8.6. Ma salle a plusieurs configurations, puis-je faire de thoocan ma billetterie ?

Bien évidemment. **Thoocan** peut gérer plusieurs plans par salle. Notez aussi que le travail de numérisation ne doit se faire qu'une seule fois par plan. La création d'un nouvel événement en devient simplissime.

8.7. Puis-je utiliser thoocan si je n'ai pas de site Internet ?

Oui, **thoocan** peut vous fournir une adresse privée du type www.thoocan.com/VotreOrganisation où "VotreOrganisation" est le nom que vous choisissez. Cette adresse sera définitivement la vôtre et renverra systématiquement vers vos évènements (voir point 5.2).

9. NOTES

A large area of the page is filled with a grid of small, light gray dots, intended for handwritten notes.