GLOBAL SIM GROUP

Guide d'utilisation — Espace client

Tous les services GLOBAL SIM GROUP, depuis votre navigateur

Restaurant · Boutique · Pressing · Salle de fête · Séjours

Version 1.0

Table des matières

1 Avant de commencer **2**

2 Se connecter et ouvrir votre espace **3**

3 Commander au restaurant **6**

4 Faire vos achats à la boutique **8**

5 Mon panier : envoyer vos demandes **10**
5.1 Envoyer la commande restaurant 10
5.2 Envoyer la demande boutique 12

6 Mes demandes : tout suivre au même endroit **14**
6.1 La fiche d'une commande restaurant 16
6.2 La fiche d'une demande boutique 17
6.3 Annuler une demande 17

7 Pressing : suivre vos dépôts **18**

8 Résidence : demander un séjour court **20**

9 Réserver la salle de fête **23**
9.1 Vérifier l'occupation 23
9.2 Envoyer la demande 23

10 Mes abonnements **25**

11 Signaler un problème **27**

12 Mes factures : reçus et tickets de tous les services **29**

13 Mon compte : identité et mot de passe **30**

14 L'espace client sur téléphone **31**

15 J'ai un problème : que faire ? **32**

16 Récapitulatif des permissions **33**

1 Avant de commencer

L'**espace client** est votre compte en ligne chez GLOBAL SIM GROUP. Il est ouvert à toute personne disposant d'un compte client — vous n'avez pas besoin d'être résident de la résidence pour l'utiliser.

Depuis votre espace, vous pouvez :

- **Commander au restaurant** : parcourez la carte, composez votre commande (sur place, à emporter ou en livraison) et suivez sa préparation.
- **Faire vos achats à la boutique** : remplissez votre panier de produits et envoyez la demande — vous retirez et réglez au comptoir.
- **Suivre vos dépôts pressing** : l'avancement de vos linges étape par étape, avec le montant et le reste à payer.
- **Demander un séjour court** : une nuitée ou une sieste dans un logement de la résidence.
- **Réserver la salle de fête** pour vos événements.
- **Suivre vos abonnements** : soldes de quotas prépayés, dates de validité.
- **Signaler un problème** rencontré dans nos services, photos à l'appui.

Info : L'espace client est **un espace de demande et de suivi** : vous envoyez la demande en ligne, le personnel la valide (disponibilité, tarif), et le règlement se fait **sur place** (réception, comptoir, caisse). Aucun paiement ne se fait dans l'espace lui-même.

Info : Ce que vous voyez dépend de vos **permissions**. Si un bouton « Commander » ou « Demander » n'apparaît pas, c'est que votre compte n'a pas le droit correspondant — demandez à la réception de l'ajouter. Voir le récapitulatif à la fin du guide.

Attention : Votre espace client est **distinct du portail résident** : il ne montre ni échéances de loyer, ni caution, ni états des lieux. Ces pages appartiennent au contrat de résidence, réservé aux comptes résidents.

2 Se connecter et ouvrir votre espace

Vos identifiants vous sont remis par la réception quand votre compte client est créé.

1. Ouvrez l'adresse de l'application dans votre navigateur.
2. Tapez votre **identifiant** et votre **mot de passe**, puis cliquez sur **Se connecter**.

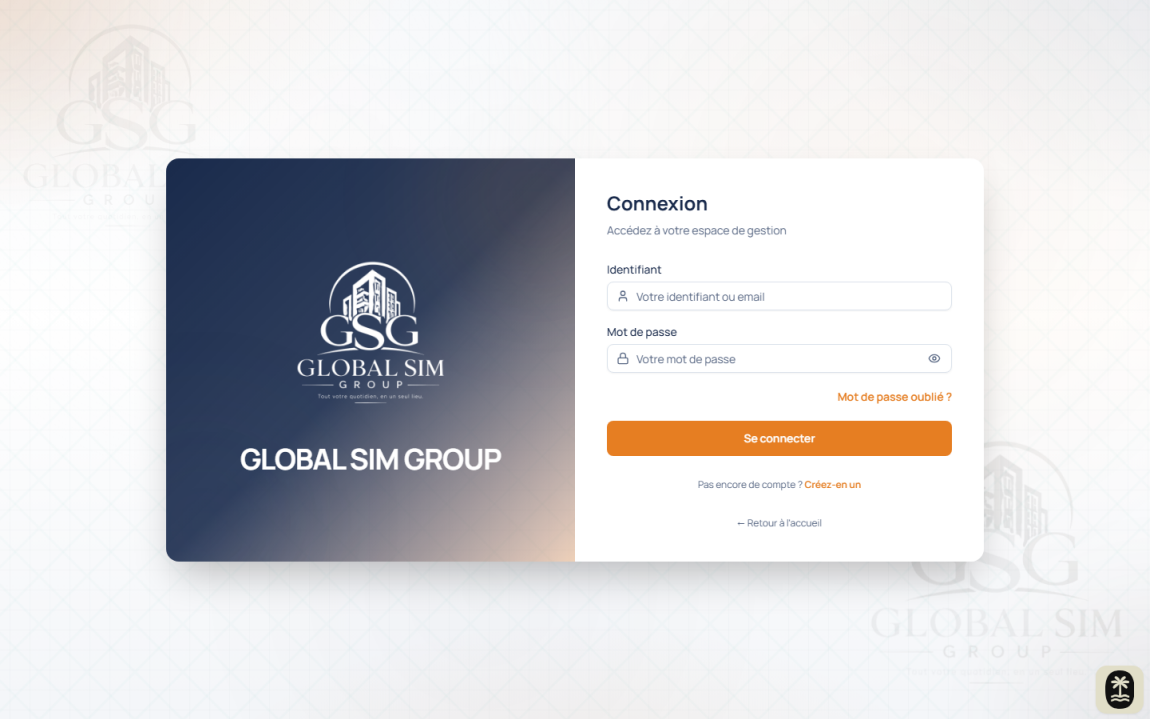


FIGURE 1 – La page de connexion

Vous arrivez sur « **Accueil** » — la page d'accueil de votre espace client :

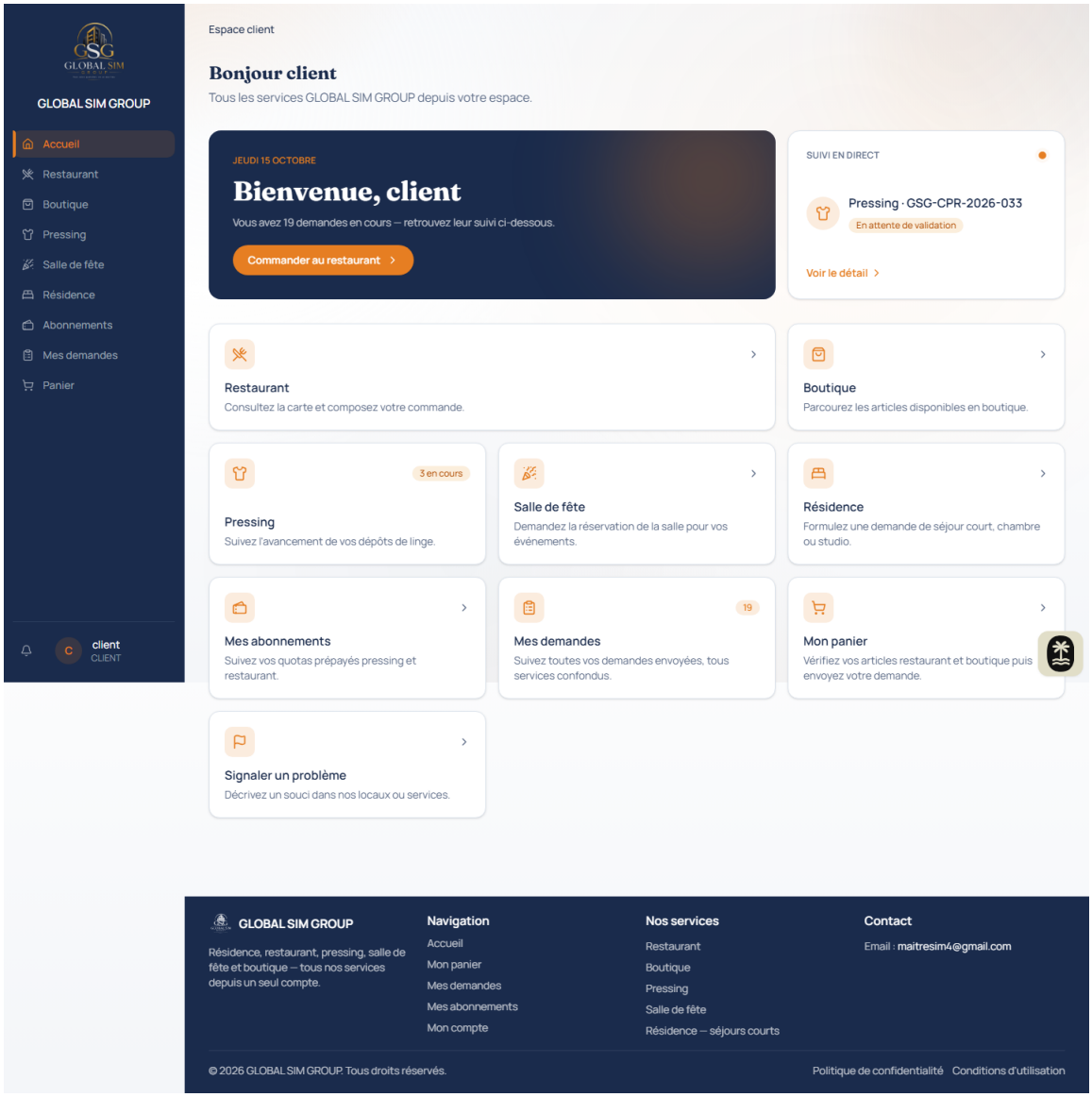


FIGURE 2 – L'accueil de l'espace client — vos services et le suivi en direct

Sur ordinateur et tablette large, une **barre latérale** à gauche donne accès à tout : **Accueil**, puis les rubriques **Services** (Restaurant, Boutique, Pressing, Salle de fête, Résidence, Abonnements) et **Mon suivi** (Mes demandes, Panier, Signaler un problème). Une pastille orange sur **Panier** indique combien d'articles attendent. En bas de la barre, votre **avatar** ouvre le menu du compte (**Mon compte**, **Se déconnecter**).

En haut de page à droite, la **cloche** affiche vos notifications (validation d'une demande, pressing prêt, ...) — le badge rouge indique les nouvelles.

Info : Sur téléphone et petite tablette, la barre latérale se replie : une **barre d'onglets** en bas d'écran (Accueil, Demandes, Commander, Panier) prend le relais — voir la section 14.

La page d'accueil affiche :

- le bandeau « **Bienvenue** » avec le nombre de vos demandes en cours ;
- la carte « **Suivi en direct** » qui met en avant l'avancement d'une demande récente (ici, un dépôt pressing « Déposé ») ;
- les **tuiles d'accès rapide** vers chaque service.

Astuce : Le pied de page reprend les mêmes liens de navigation et affiche le contact de la réception : gardez-le sous les yeux si vous avez besoin d'aide.

3 Commander au restaurant

La page **Restaurant** affiche la carte du jour : chaque plat est présenté avec sa photo, son prix et un bouton panier pour l'ajouter.

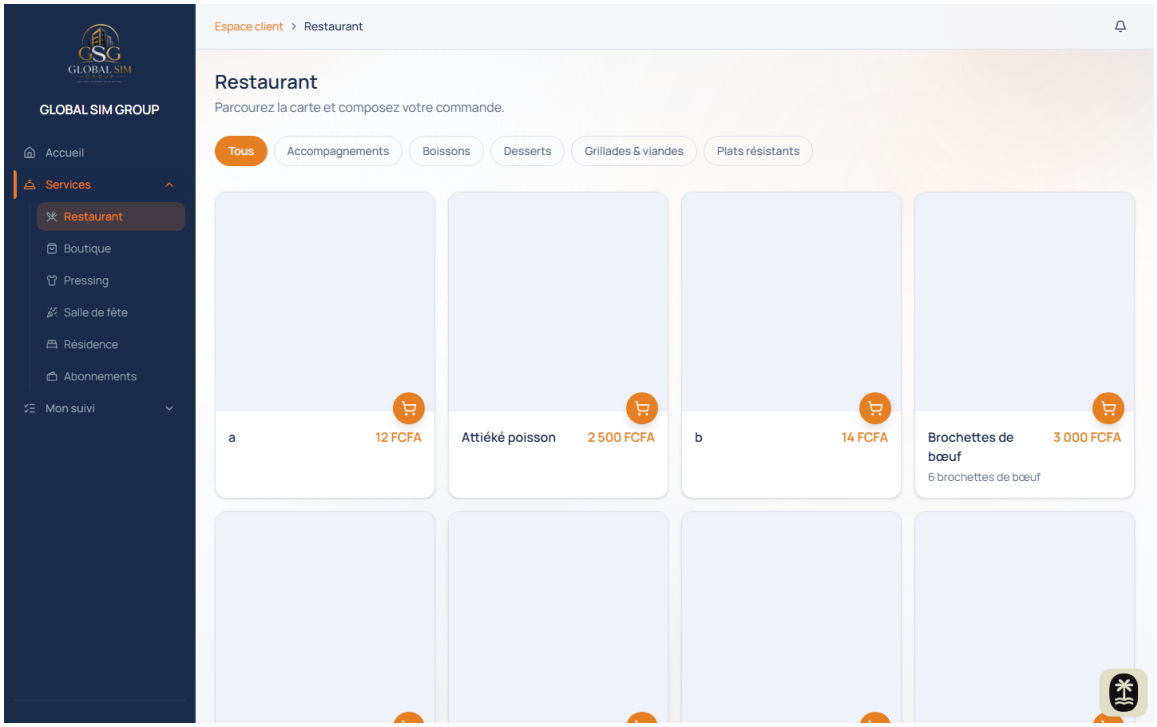


FIGURE 3 – La carte du restaurant — photos et prix à la carte

1. Ouvrez **Restaurant** dans le menu **Services**.
2. Parcourez la carte ; utilisez les **filtres de catégorie** (« Tous », entrées, plats, boissons…) pour affiner l'affichage.
3. Cliquez sur l'icône **panier** d'un plat : une fenêtre « **Quantité** » s'ouvre.
4. Choisissez le nombre voulu avec les boutons − / + ou en tapant le chiffre — le **prix unitaire** et le **total** se recalculent en direct — puis cliquez sur **Ajouter au panier**.

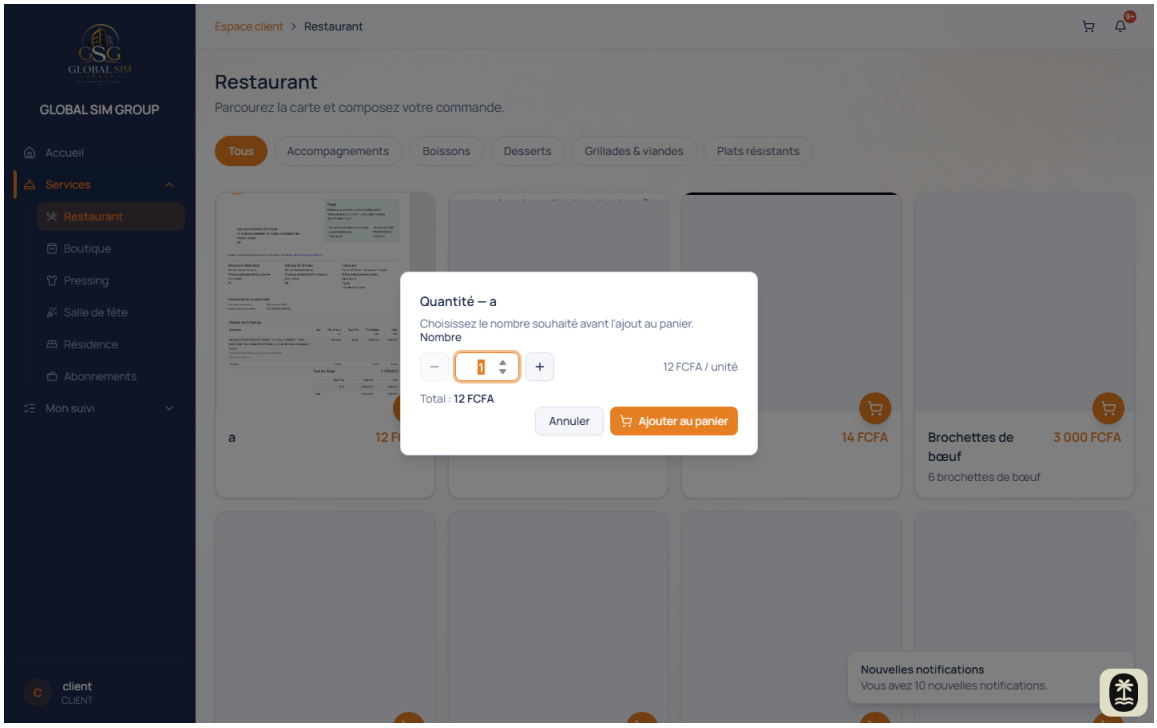


FIGURE 4 – La fenêtre « Quantité » : choisissez le nombre avant l'ajout au panier

Une fois le plat au panier, le bouton de sa carte affiche la quantité choisie : cliquez dessus à nouveau pour la modifier. Chaque ajout fait monter la pastille orange **Panier** dans le menu. Votre panier est **conservé dans le navigateur** : vous pouvez naviguer entre les pages sans le perdre.

ℹ Info : Le panier mélange restaurant et boutique : la commande se finalise depuis la page **Mon panier** (section 5).

4 Faire vos achats à la boutique

La page **Boutique** présente le catalogue des produits vendus au comptoir : chaque article affiche son prix et un bouton d'ajout.

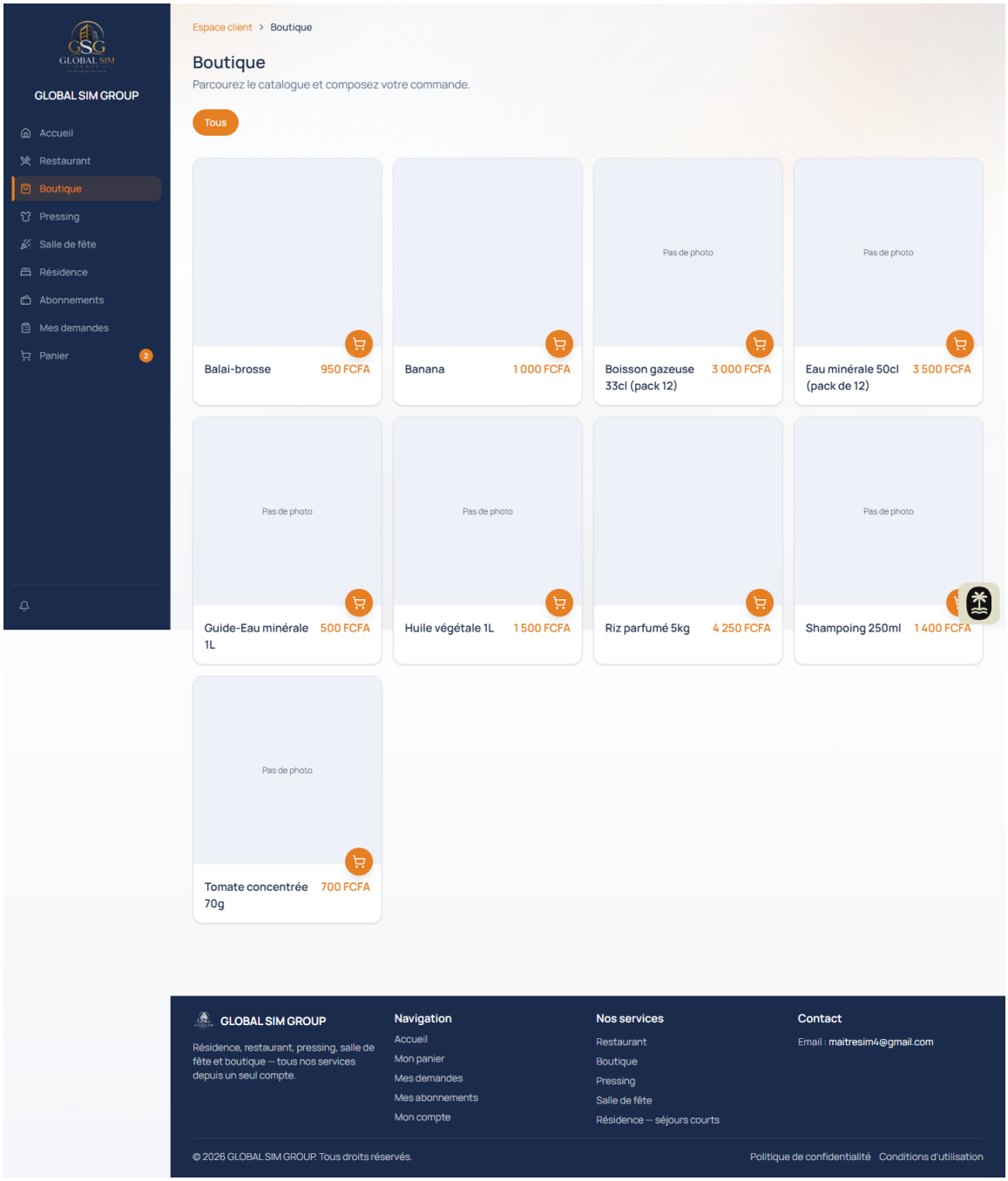


FIGURE 5 – Le catalogue de la boutique

1. Ouvrez **Boutique** dans le menu **Services**.
2. Parcourez le catalogue — utilisez la **recherche** et les **filtres de catégorie** pour trouver un produit.
3. Cliquez sur l'icône **panier** d'un produit : la fenêtre « **Quantité** » s'ouvre, choisissez le nombre puis **Ajouter au panier**.

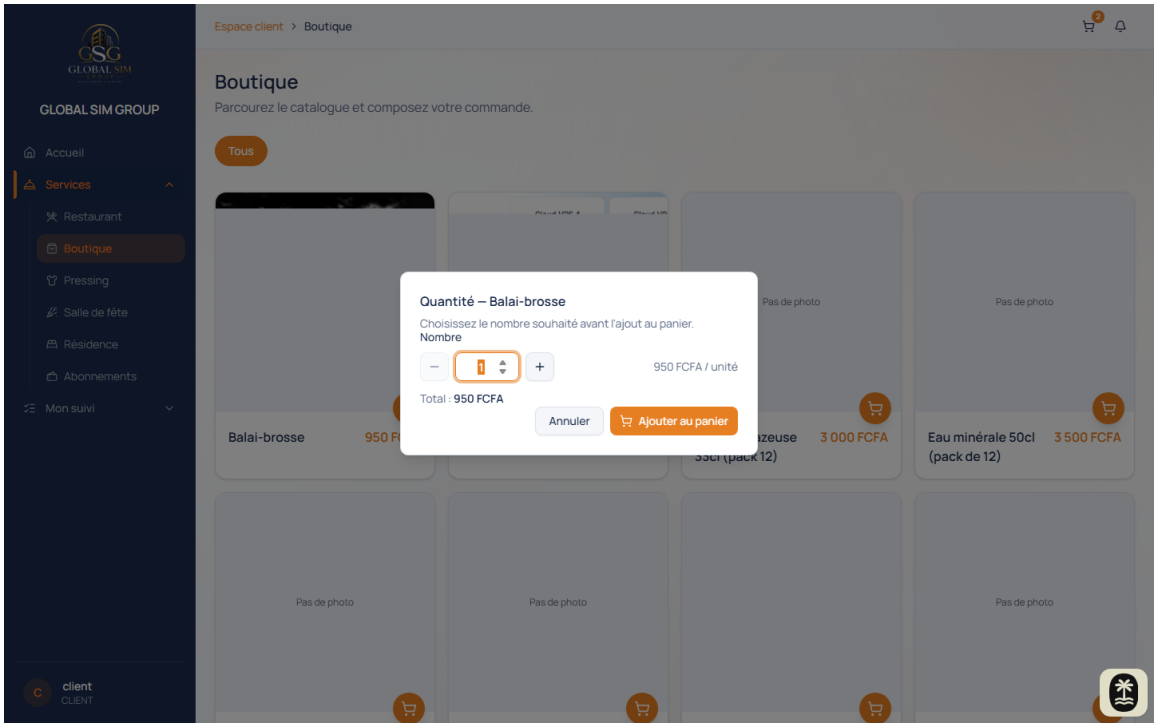


FIGURE 6 – La fenêtre « Quantité » d'un produit boutique

⚠ Attention : La boutique fonctionne **sur demande** : votre panier devient une « demande d'achat » que le personnel valide. Vous retirez et réglez les articles **au comptoir** — aucun paiement en ligne.

5 Mon panier : envoyer vos demandes

La page **Mon panier** regroupe vos deux paniers — **Restaurant** et **Boutique** — chacun avec son propre bouton d'envoi.

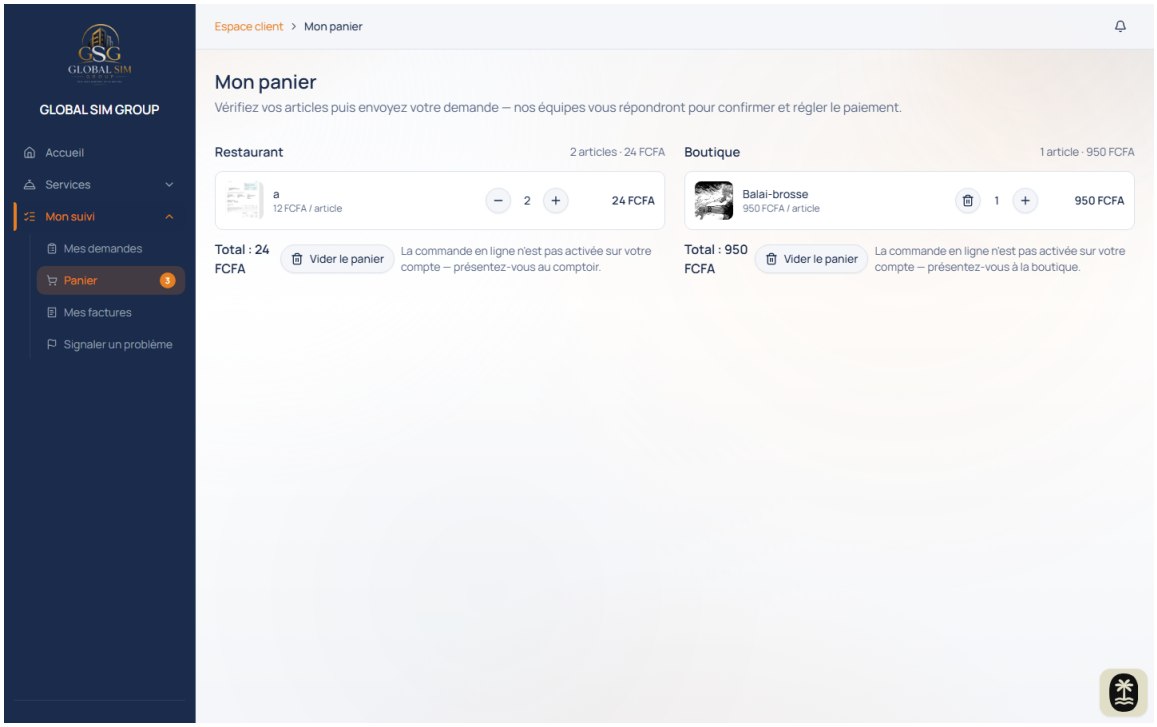


FIGURE 7 – Le panier : articles restaurant en haut, produits boutique en bas

Dans chaque section vous pouvez **ajuster les quantités** avec − / +, **retirer un article** (croix ou « Retirer ») ou **vider une section entière** avec **Vider le panier** avant d'envoyer.

Info : Si le bouton d'envoi est remplacé par le message « La commande en ligne n'est pas activée sur votre compte — présentez-vous au comptoir », votre compte n'a pas la permission de commander en ligne (`RESTAURANT.COMMANDER` / `MARCHANDISE.COMMANDER`) : composez votre panier pour préparer votre visite, puis réglez et retirez au comptoir. La réception peut activer la commande en ligne sur demande.

5.1 Envoyer la commande restaurant

1. Cliquez sur « **Envoyer ma commande** » dans la section Restaurant.
2. Choisissez le **type de commande** : **Sur place**, **À emporter** ou **Livraison**.
3. En livraison, renseignez l'**adresse de livraison** (obligatoire).
4. Ajoutez une **note** si besoin (heure souhaitée, précision…) puis **Envoyer la commande**.

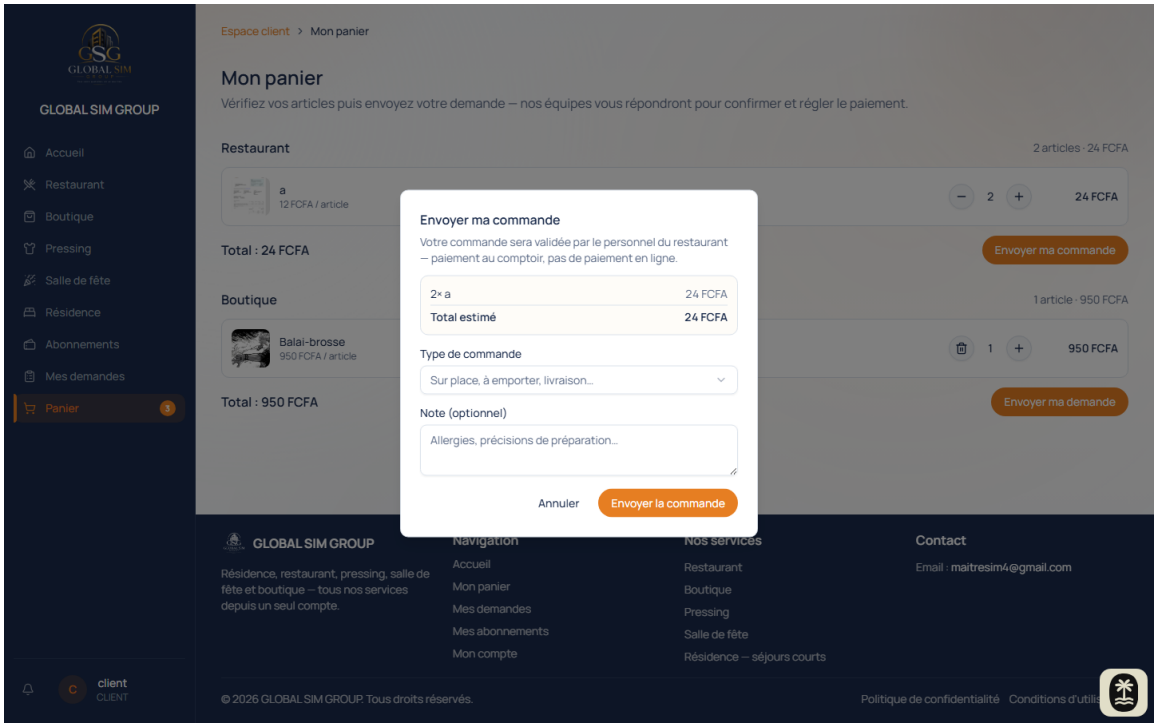


FIGURE 8 – « Envoyer ma commande » — récapitulatif, type de commande et note

La section se vide et un bandeau vert confirme l'envoi :

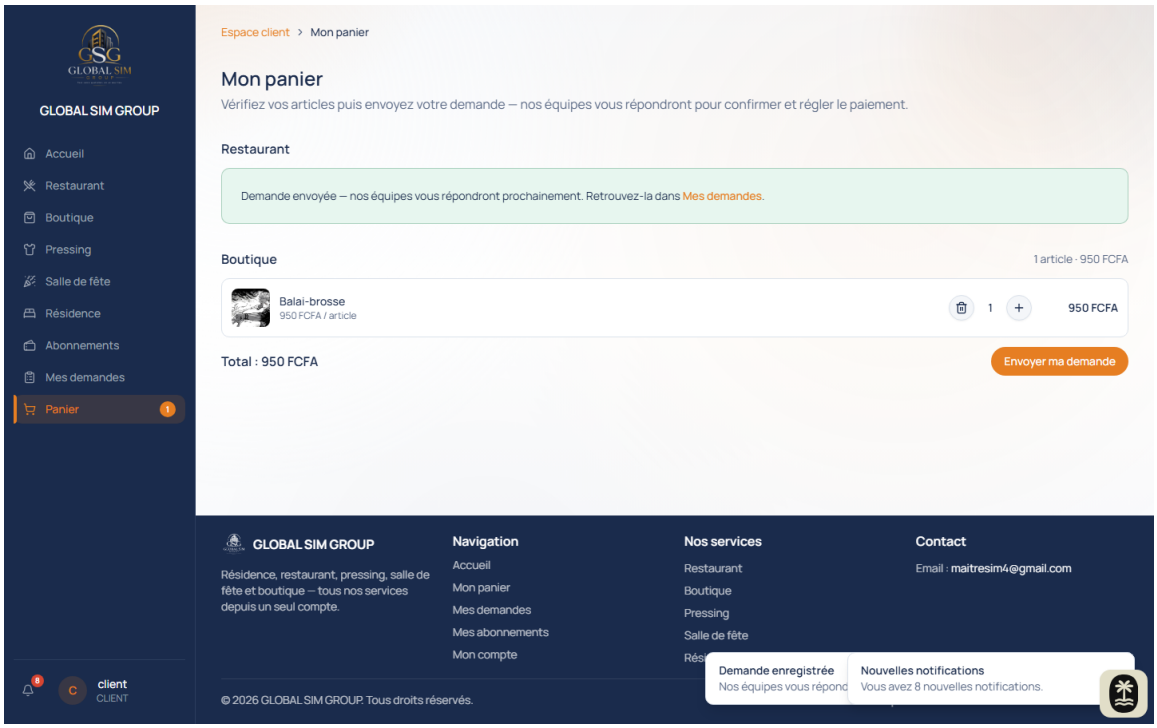


FIGURE 9 – La commande est envoyée — le personnel la valide maintenant

⚠ Attention : Le « **Total estimé** » est calculé à partir des prix de la carte : le personnel peut l'ajuster lors de la validation (disponibilité, suppléments). Le règlement se fait **au comptoir** — ou à la livraison le cas échéant.

5.2 Envoyer la demande boutique

1. Cliquez sur « **Envoyer ma demande** » dans la section Boutique.
2. Ajoutez une **note** si besoin (heure de retrait souhaitée…) puis **Envoyer la demande**.

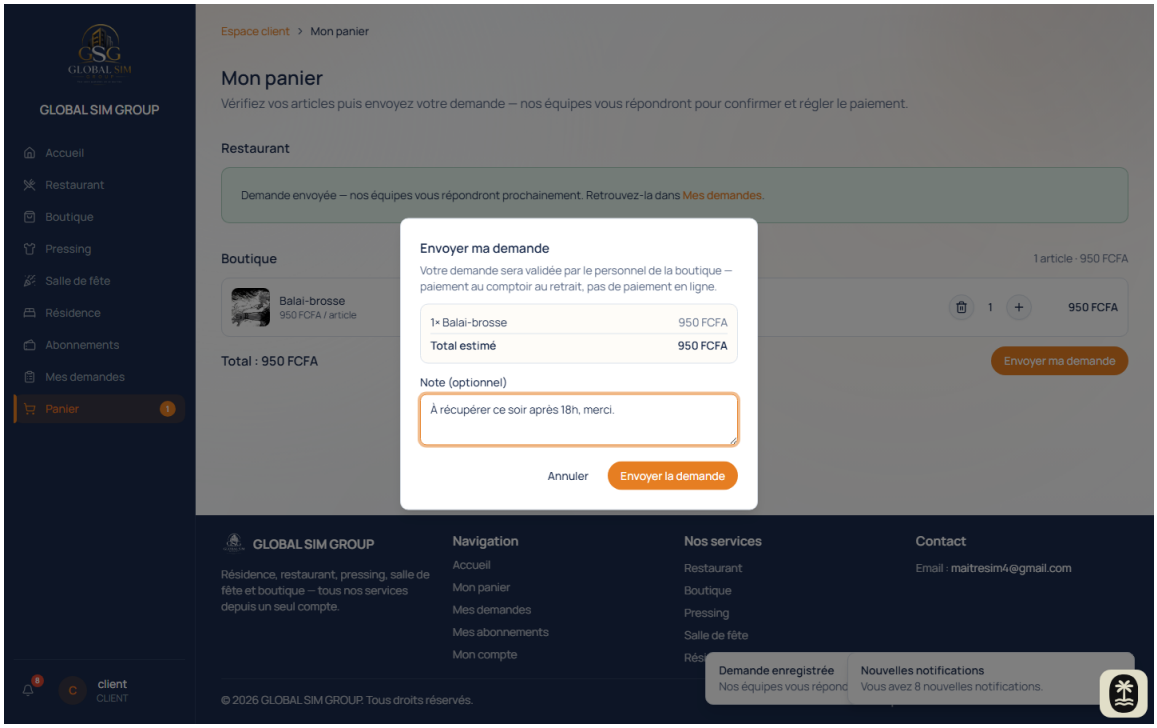


FIGURE 10 – « Envoyer ma demande » — récapitulatif de la demande boutique

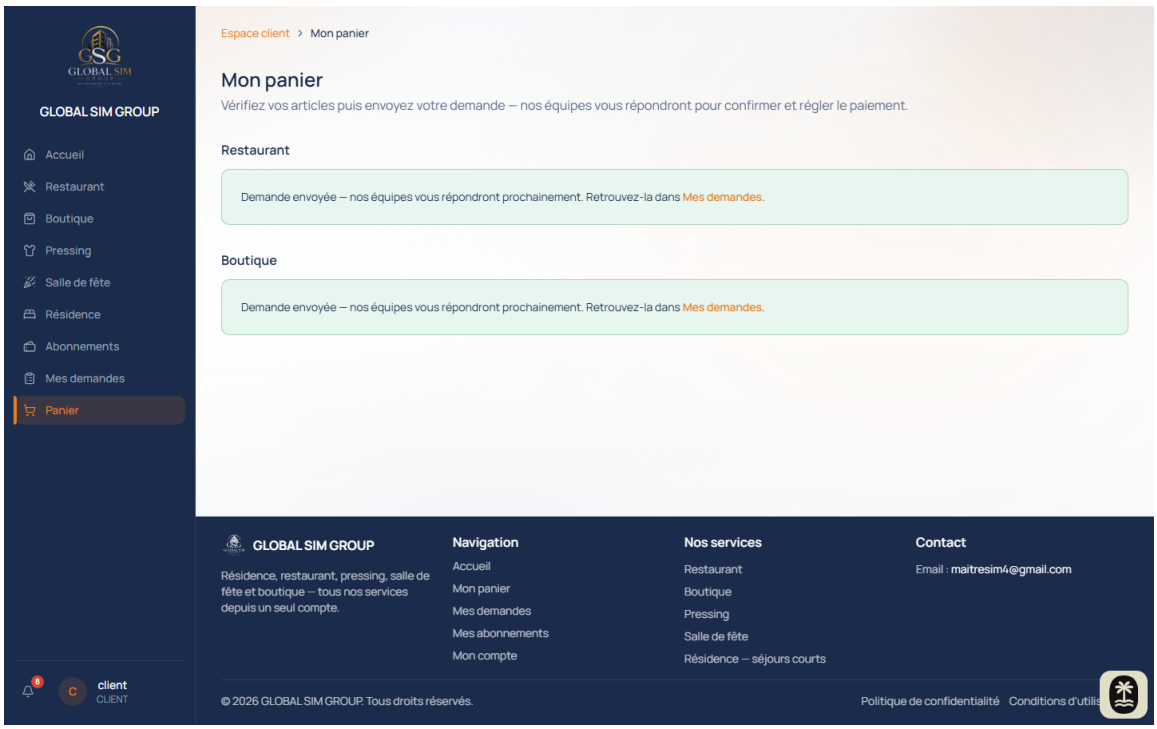


FIGURE 11 – Les deux demandes envoyées — retrouvez-les dans « Mes demandes »

Astuce : Restaurant et boutique partagent le même panier mais restent **deux demandes indépendantes** : vous pouvez envoyer l'une sans l'autre.

6 Mes demandes : tout suivre au même endroit

La page **Mes demandes** centralise toutes vos demandes quelle que soit leur nature : commandes restaurant, dépôts pressing, réservations de salle de fête, demandes boutique, séjours et signalements — chacune avec son statut en temps réel.

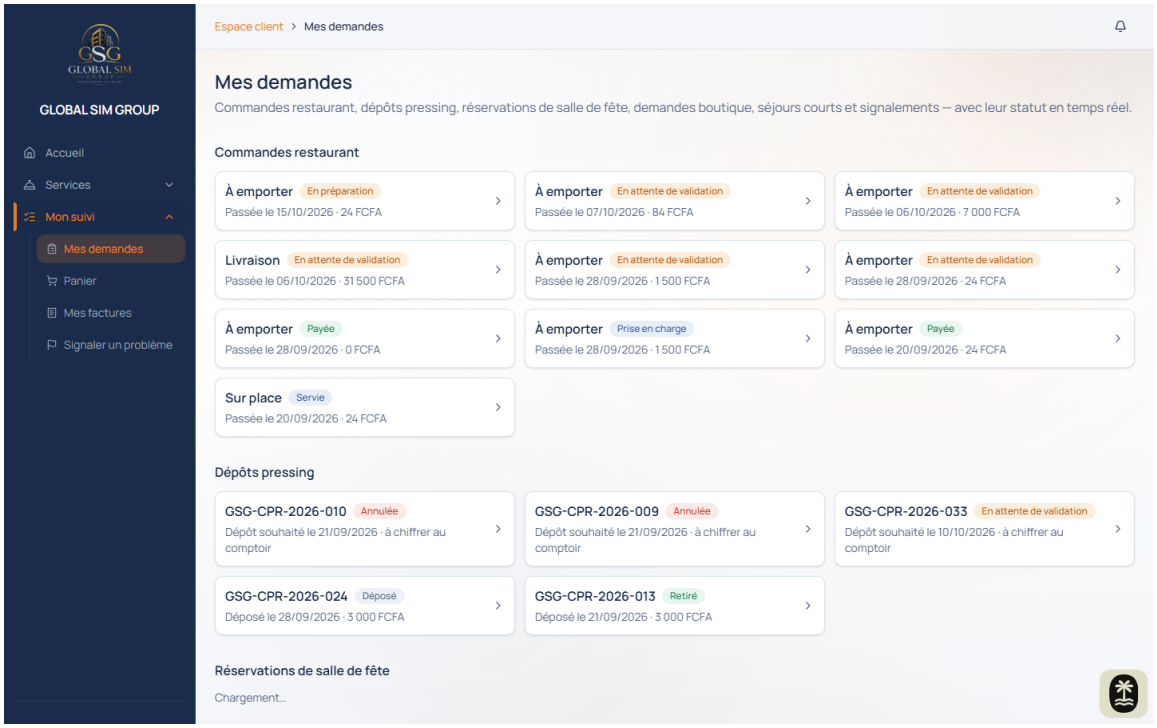


FIGURE 12 – « Mes demandes » — restaurant, pressing et salle de fête en un coup d'œil

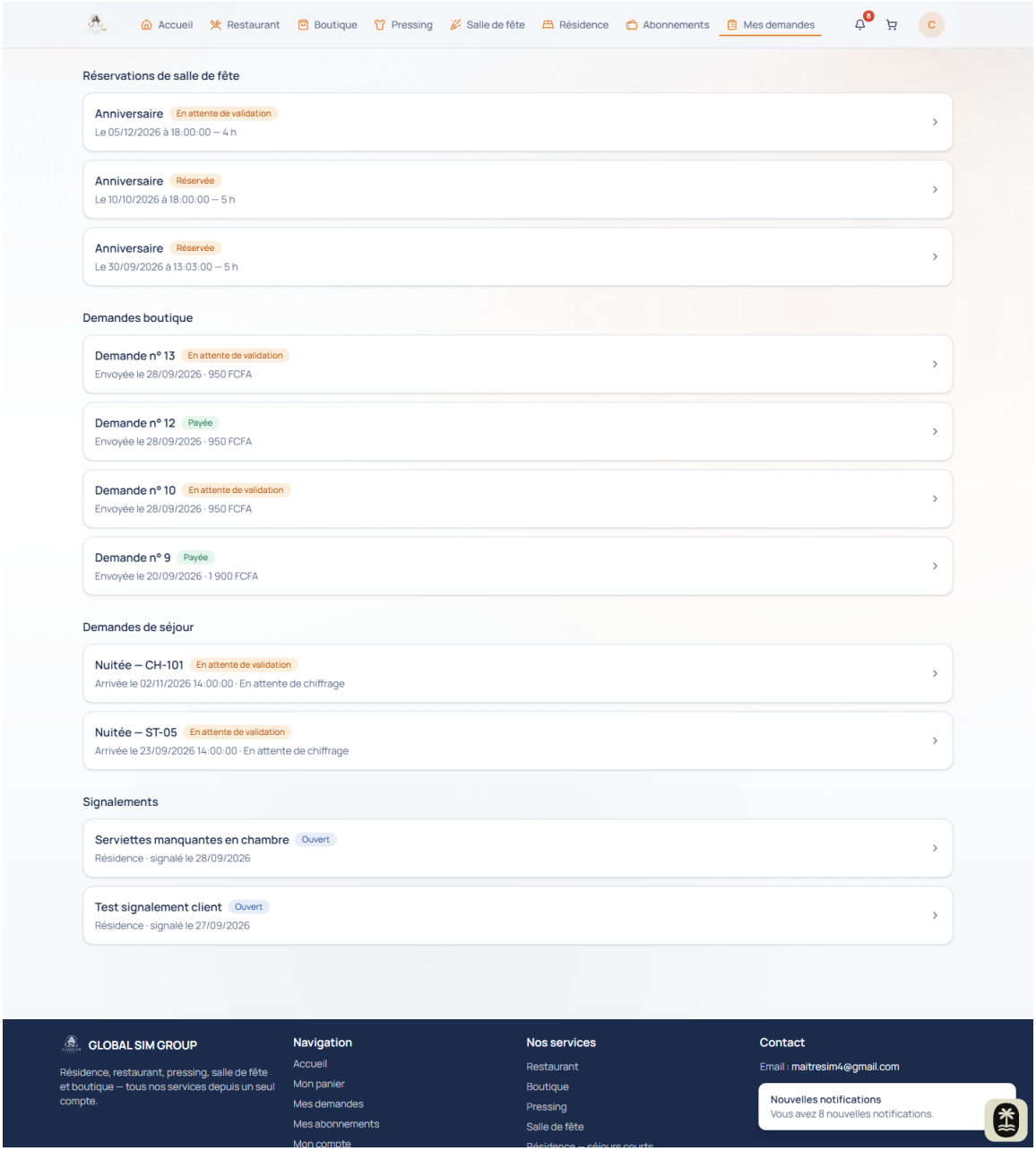


FIGURE 13 – La suite : demandes boutique, séjours et signalements

Cliquez sur une ligne pour ouvrir la **fiche de la demande** : détail, montant et **progression étape par étape**.

6.1 La fiche d'une commande restaurant

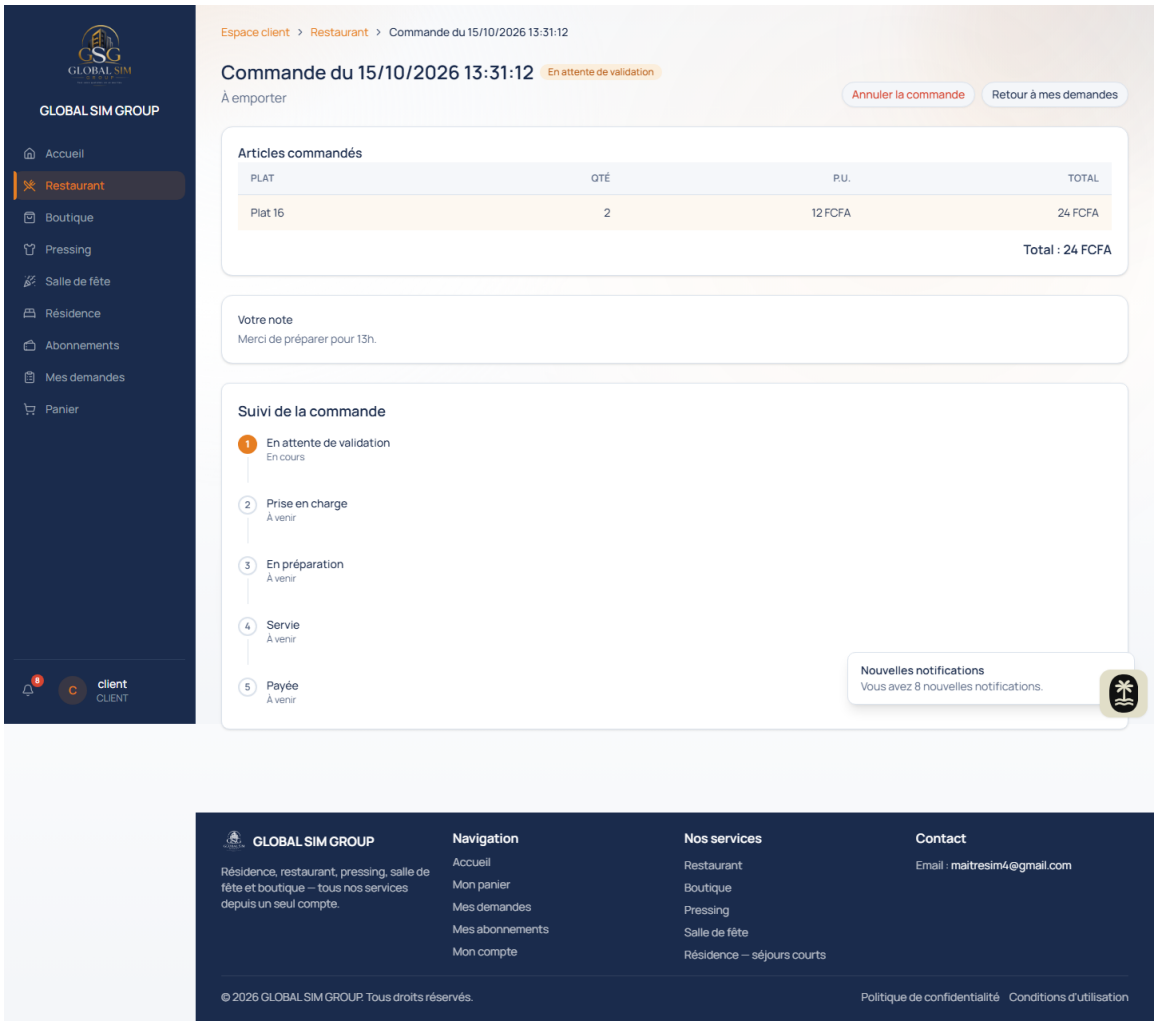


FIGURE 14 – Fiche commande : articles, note et frise des étapes

La frise en bas montre où en est la commande : *En attente de validation* → *Prise en charge* → *En préparation* → *Servie* → *Payée*.

6.2 La fiche d'une demande boutique

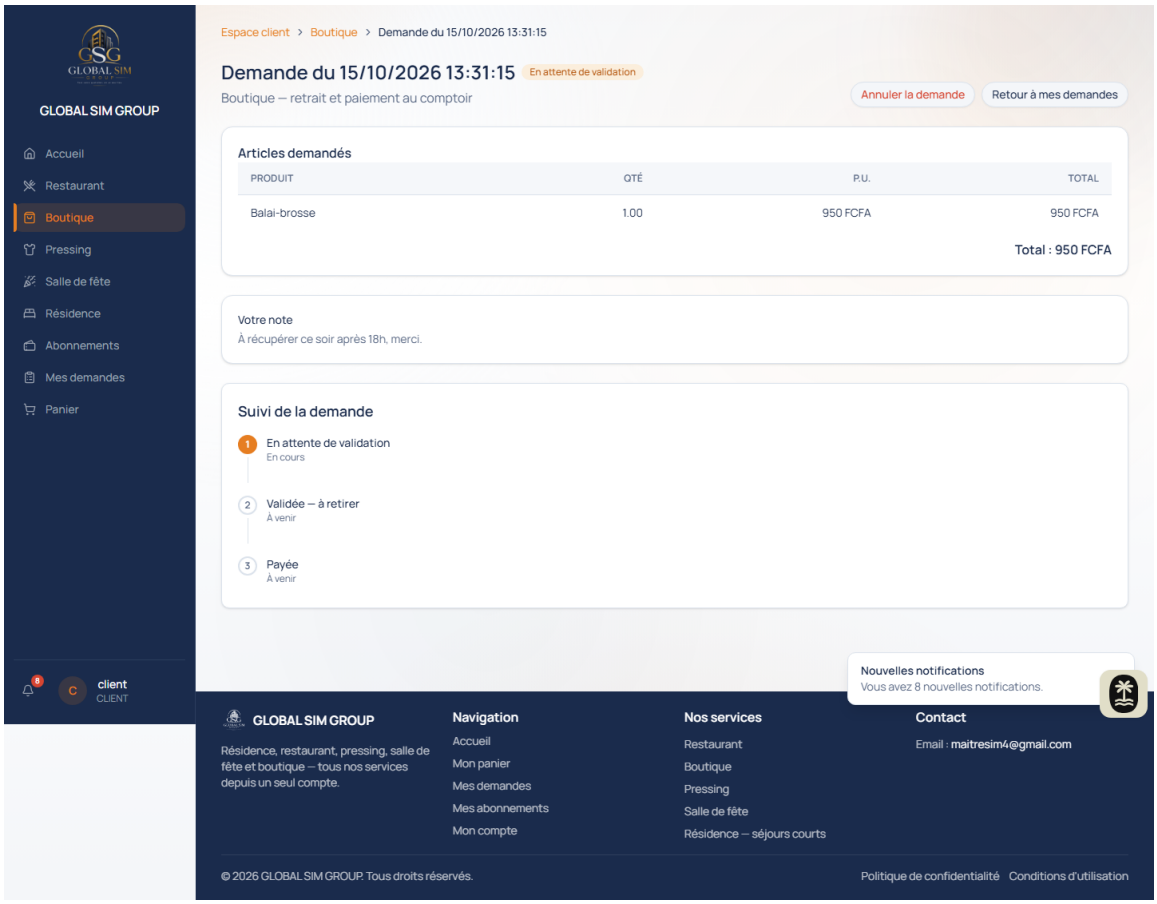


FIGURE 15 – Fiche demande boutique : articles demandés et progression

6.3 Annuler une demande

Tant qu'une demande n'a pas été traitée par le personnel, le bouton « **Annuler la demande** » (ou « Annuler la commande ») est visible sur sa fiche — pour le restaurant, la boutique, un séjour ou une réservation de salle de fête.

7 Pressing : suivre vos dépôts

La page **Pressing** liste vos commandes de pressing avec leur avancement : date de dépôt, progression en pourcentage, acompte versé et reste à payer.

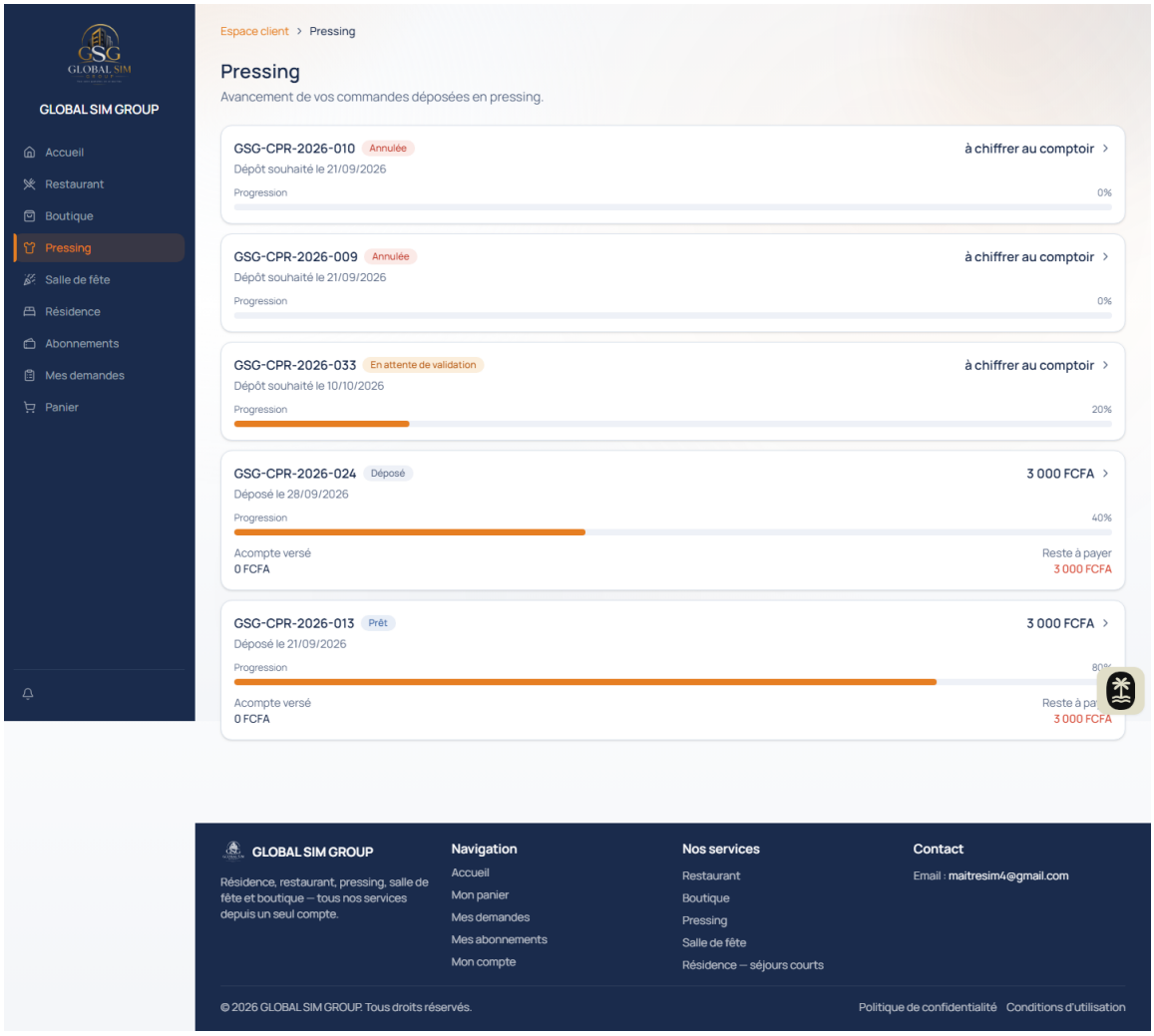


FIGURE 16 – La liste des commandes pressing — déposé, prêt, annulée

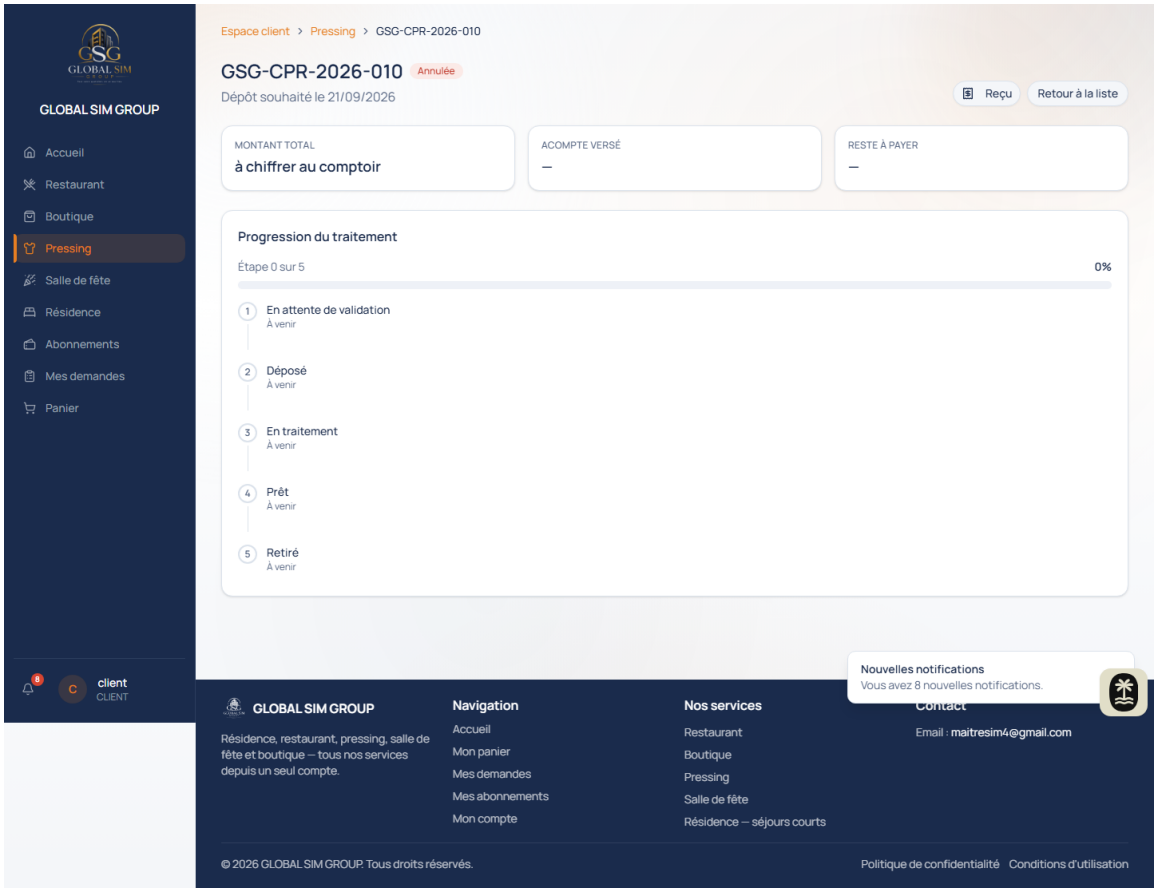


FIGURE 17 – La fiche d'une commande pressing, étape par étape

Chaque fiche affiche :

- les **articles** déposés (ou « à chiffrer au comptoir » tant que le prix n'est pas fixé) ;
- la **frise de progression** : *En attente de validation* → *Déposé* → *En traitement* → *Prêt* → *Retiré* ;
- l'**acompte versé** et le **reste à payer** au retrait.

Info : Le dépôt du linge se fait **au comptoir pressing** : l'espace client sert à suivre l'avancement et à anticiper le règlement au retrait.

8 Résidence : demander un séjour court

La page **Résidence — séjours courts** permet de demander une location courte durée (une **nuitée** ou une **sieste**) dans les logements de la résidence.

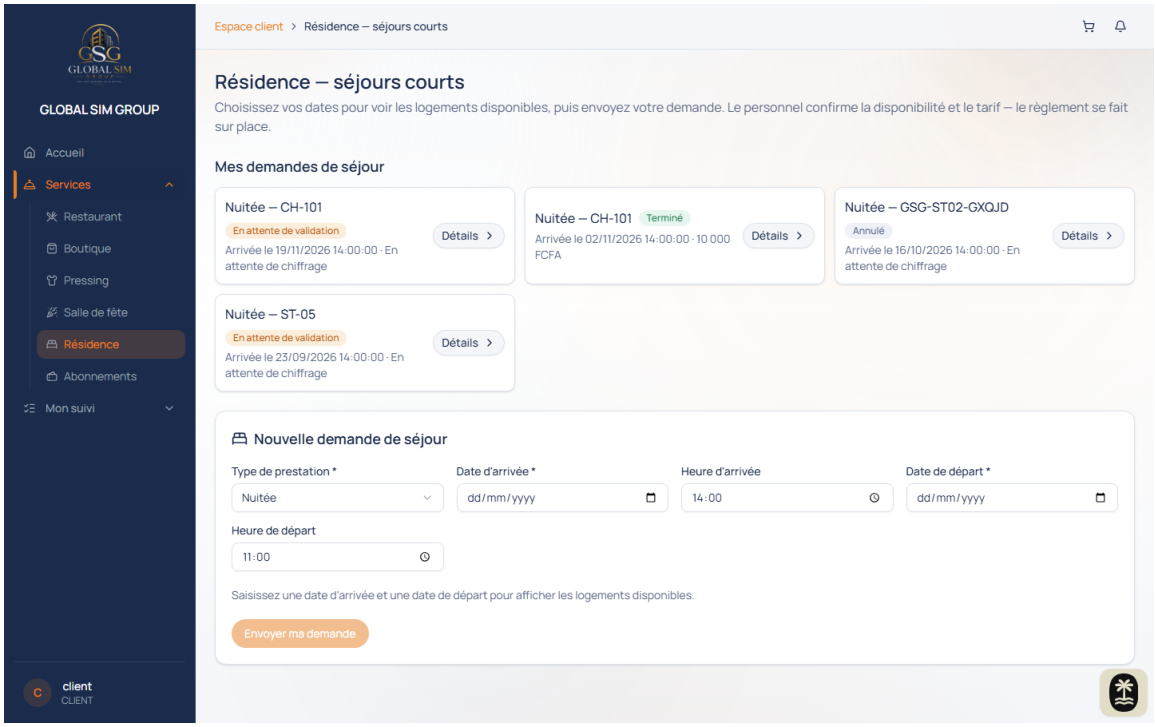


FIGURE 18 – « Résidence — séjours courts » : vos demandes et le formulaire

1. Choisissez le **type de prestation** : **Nuitée** ou **Sieste**.
2. Renseignez la **date d'arrivée** et la **date de départ** (et les heures si besoin).
3. La **grille des logements disponibles** s'affiche : cliquez sur un logement pour le choisir.
4. Cliquez sur « **Envoyer ma demande** ».

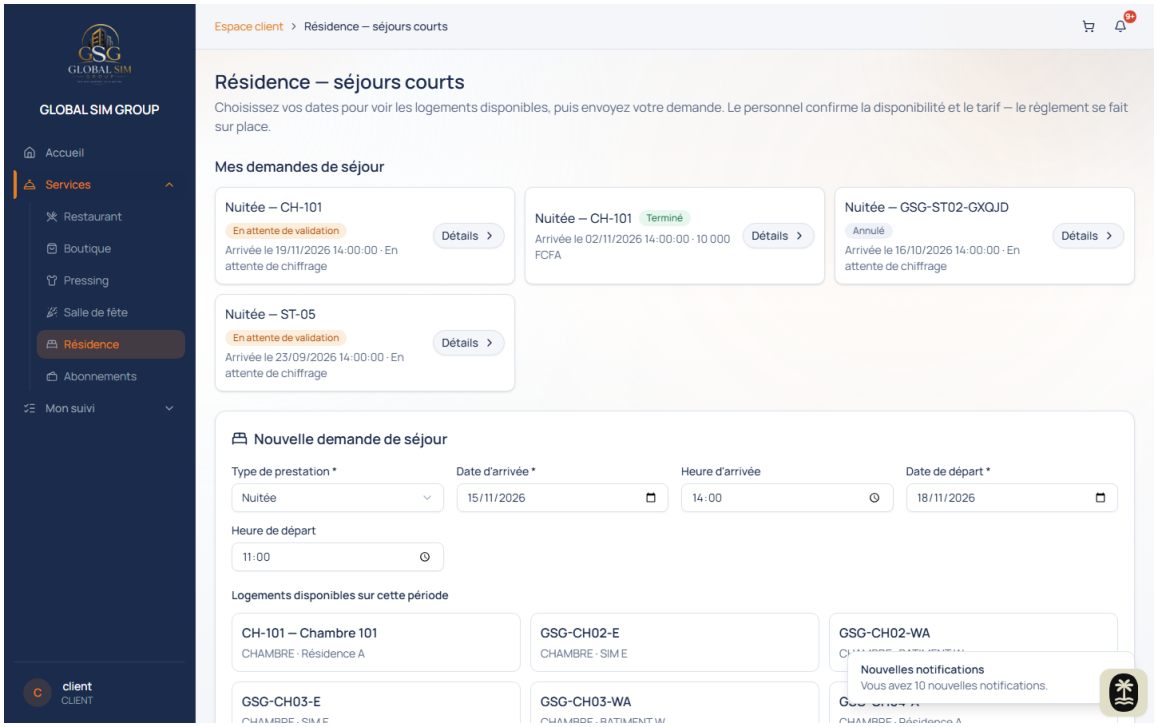


FIGURE 19 – Dates saisies — les logements libres sur la période apparaissent

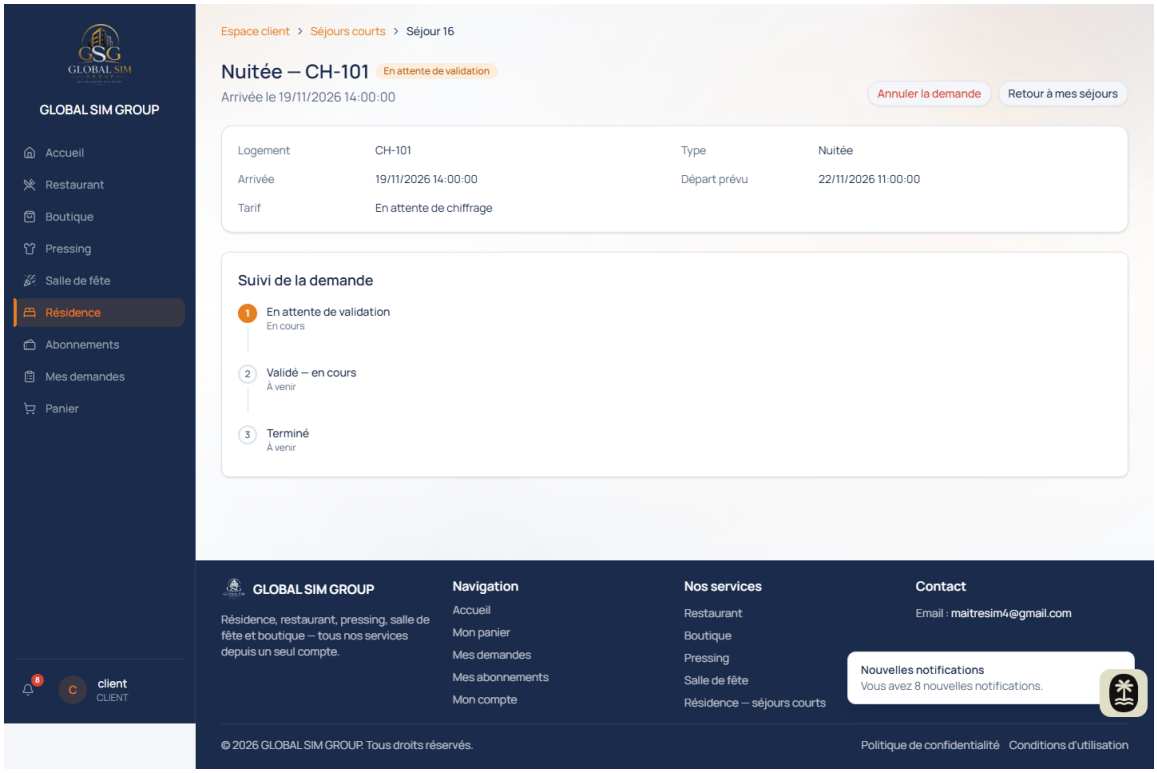


FIGURE 20 – La demande envoyée — en attente de chiffrage et de validation

⚠ Attention : Une demande en attente **ne bloque pas le logement** : la disponibilité est confirmée par le personnel lors de la validation, avec le tarif (« En attente de chiffrage » jusque-là).

La frise de la fiche montre : *En attente* → *Validé — en cours* → *Terminé*. Le règlement se fait à la réception.

9 Réserver la salle de fête

La page **Salle de fête** regroupe vos réservations passées et en cours, l'occupation de la salle et le formulaire de demande.

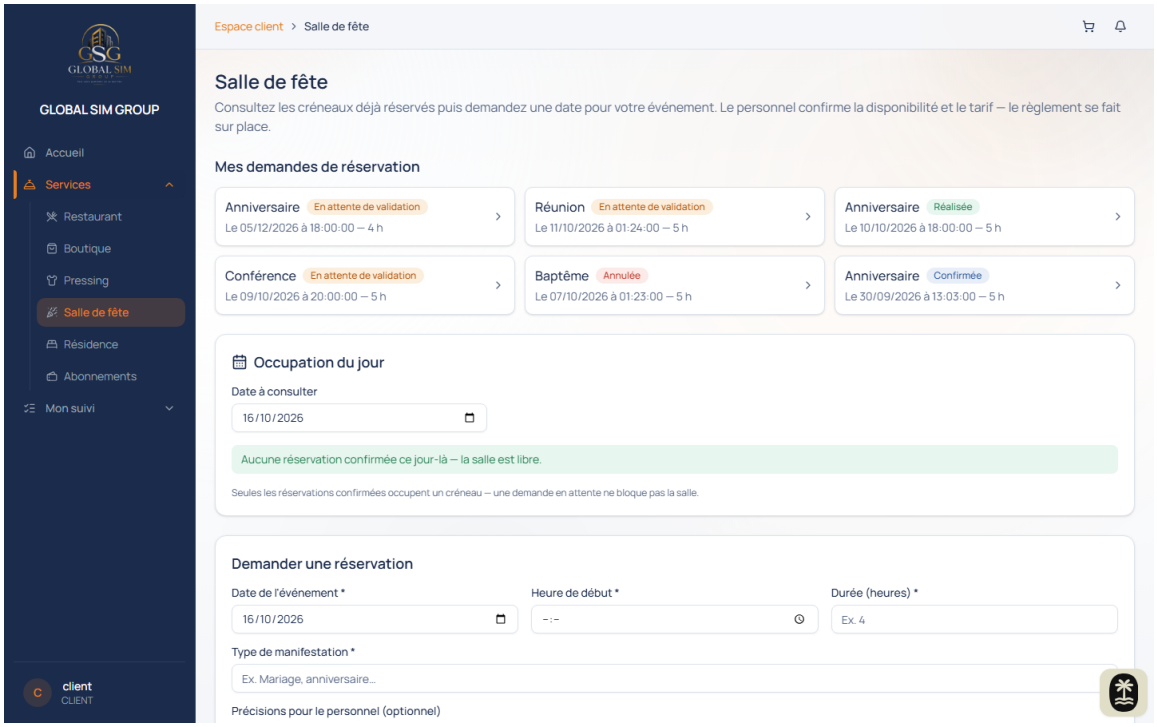


FIGURE 21 – La page salle de fête : vos demandes, l'occupation du jour, le formulaire

9.1 Vérifier l'occupation

L'encadré « **Occupation du jour** » liste les créneaux déjà réservés à la date choisie : choisissez une **date à consulter** pour voir si la salle est libre. Seules les réservations **confirmées** occupent un créneau.

9.2 Envoyer la demande

1. Renseignez la **date de l'événement**, l'**heure de début** et la **durée** en heures.
2. Indiquez le **type de manifestation** (mariage, anniversaire, réunion…).
3. Précisez en **observations** le nombre d'invités, les équipements souhaités, le traiteur externe…
4. Cliquez sur « **Envoyer ma demande** ».

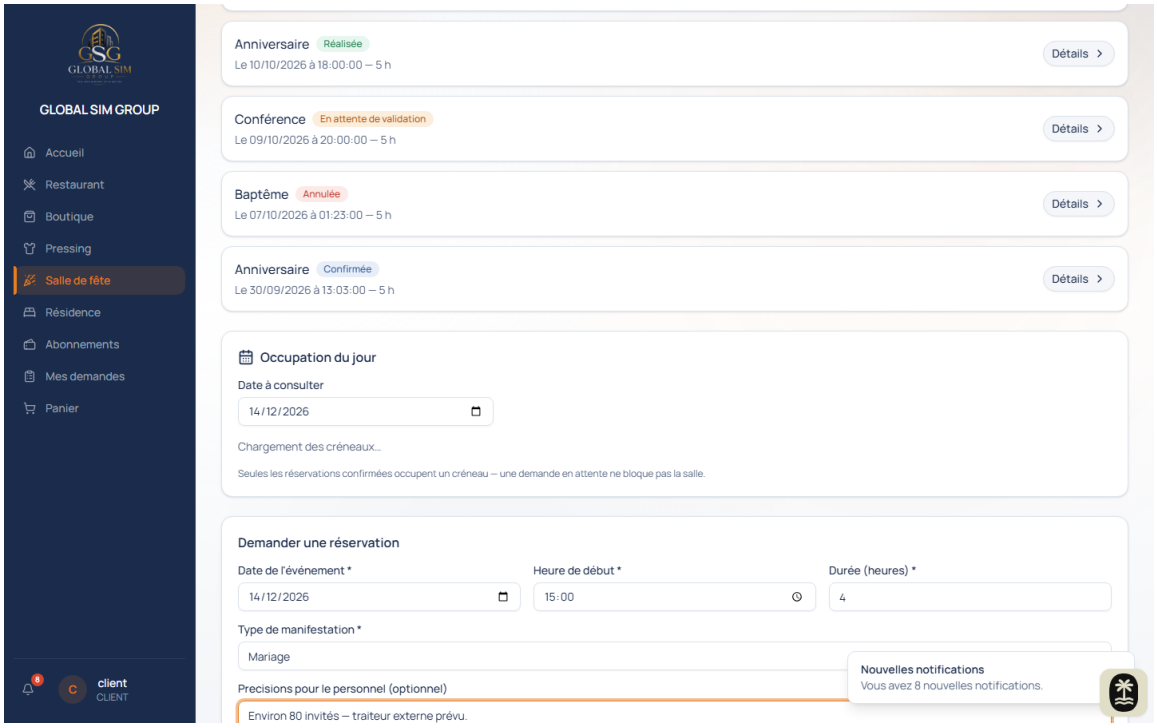


FIGURE 22 – Le formulaire de réservation rempli avant envoi

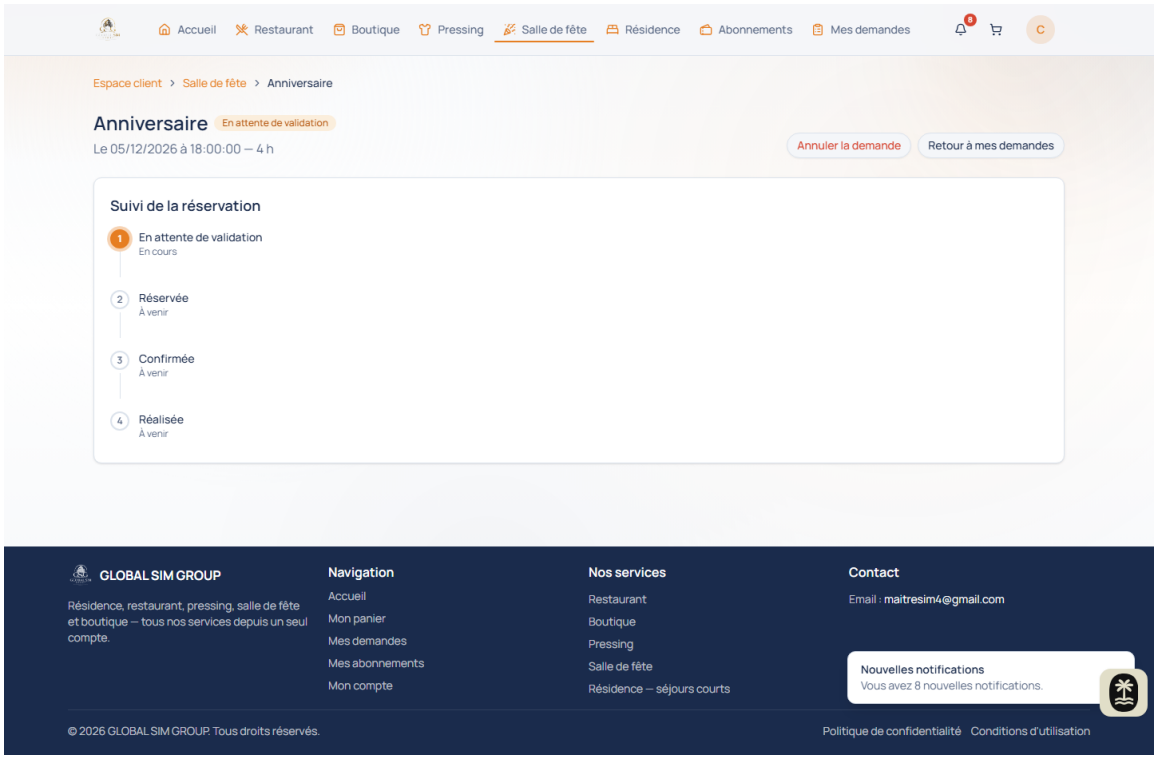


FIGURE 23 – La demande envoyée — en attente de validation

La frise de la fiche montre : *En attente* → *Réservée* → *Confirmée* → *Réalisée*. Le personnel confirme la disponibilité et le tarif ; le règlement se fait sur place.

10 Mes abonnements

La page **Abonnements** liste vos souscriptions aux offres prépayées de GLOBAL SIM GROUP (forfaits restaurant, pressing, ...).

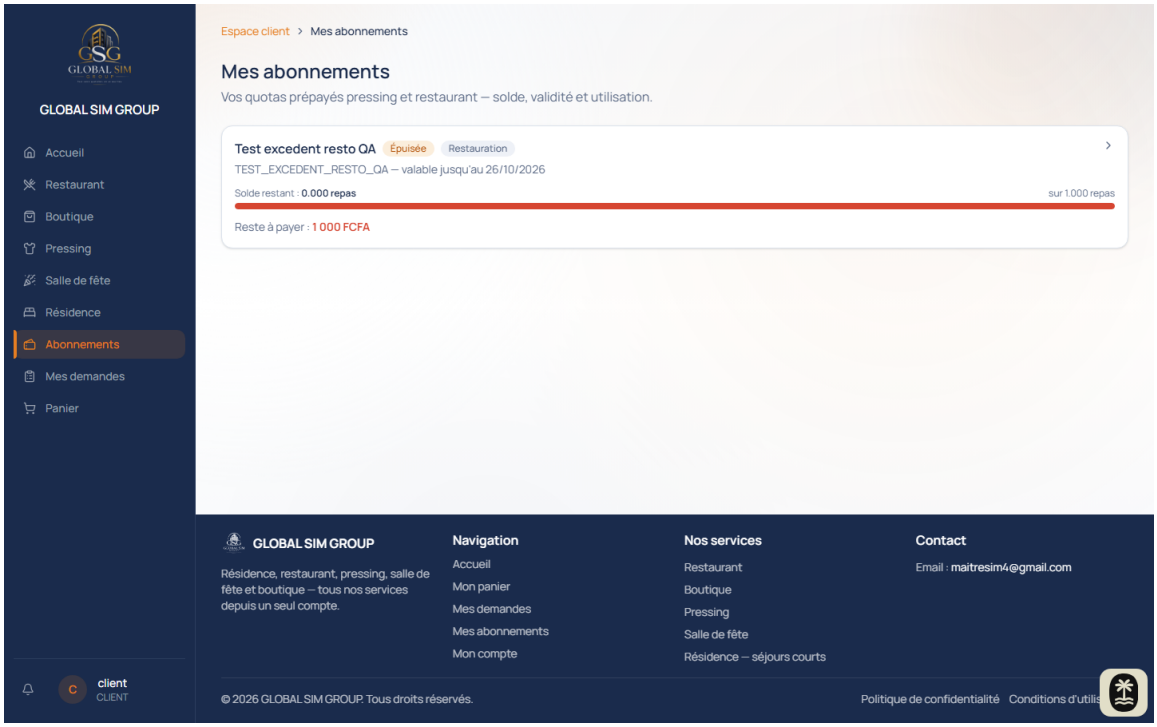


FIGURE 24 – La liste des abonnements — offre, validité, solde et reste à payer

Chaque carte affiche le statut (*Active*, *Épuisée*, *Expirée*...), le service couvert, la date de fin de validité, le **solde restant** et le **reste à payer** de la souscription.

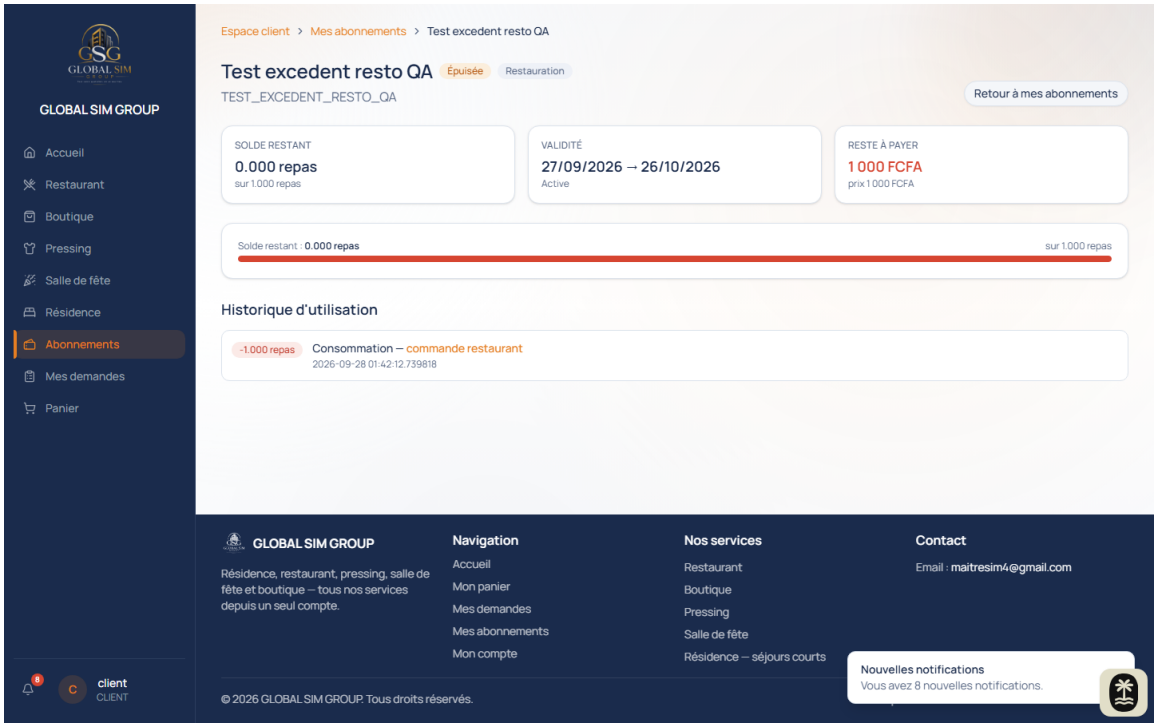


FIGURE 25 – La fiche d'un abonnement — solde de quota et historique d'utilisation

La fiche détaille le solde du quota (ici, 0/1 repas — abonnement épuisé), la période de validité et l'**historique d'utilisation** : chaque consommation décomptée du forfait.
Info : Les abonnements se souscrivent auprès de la réception : l'espace client sert à **suivre** votre solde et vos consommations.

11 Signaler un problème

Un souci dans nos services (commande, séjour, salle, équipement…) ? La page **Signalements** permet de le déclarer directement.

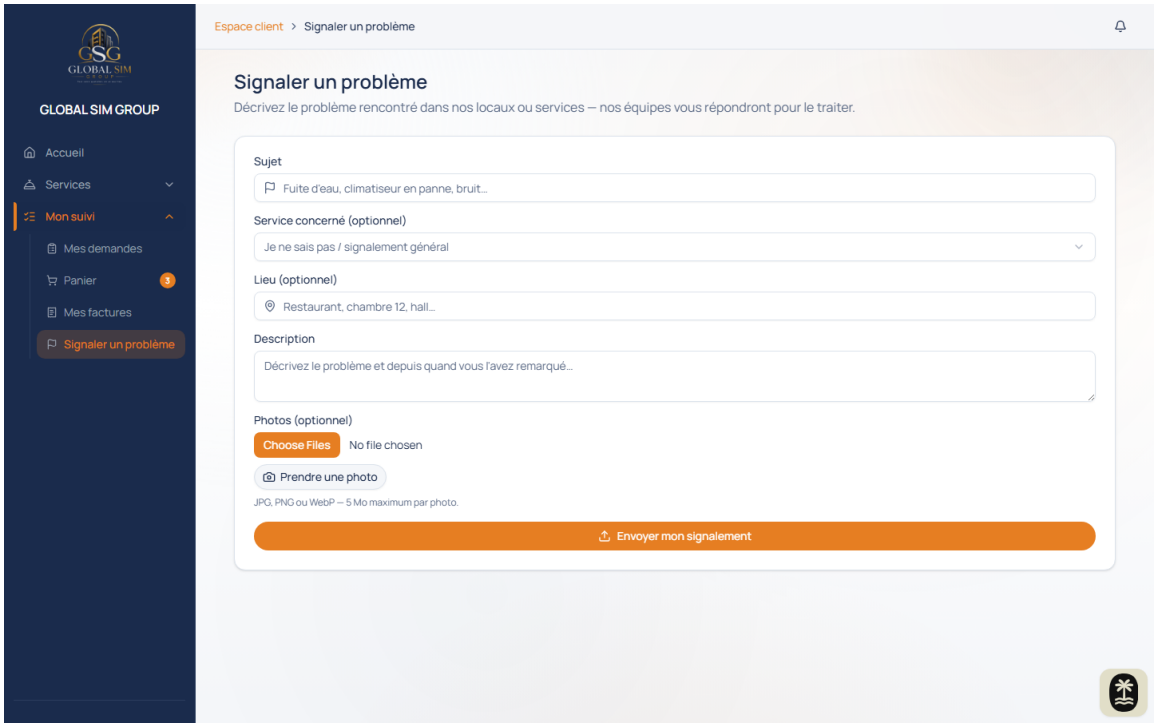


FIGURE 26 – La page signalements : vos déclarations et le formulaire

1. Donnez un **sujet** à votre signalement.
2. Choisissez le **service concerné** (Résidence, Restaurant, Pressing, Boutique, Salle de fête…) — ou laissez « Je ne sais pas / signalement général ».
3. Précisez le **lieu** si besoin.
4. Décrivez le problème dans la **description**.
5. Joignez des **photos** si utile : **Choose Files** pour des fichiers (JPG, PNG ou WebP, 5 Mo maximum par photo) ou **Prendre une photo** pour utiliser l'appareil photo — sur téléphone, le bouton « retourner » de la fenêtre de prise de vue bascule entre caméra avant et arrière. Chaque photo choisie s'affiche en **vignette** : cliquez pour agrandir, croix × pour retirer avant l'envoi.
6. Cliquez sur « **Envoyer mon signalement** ».

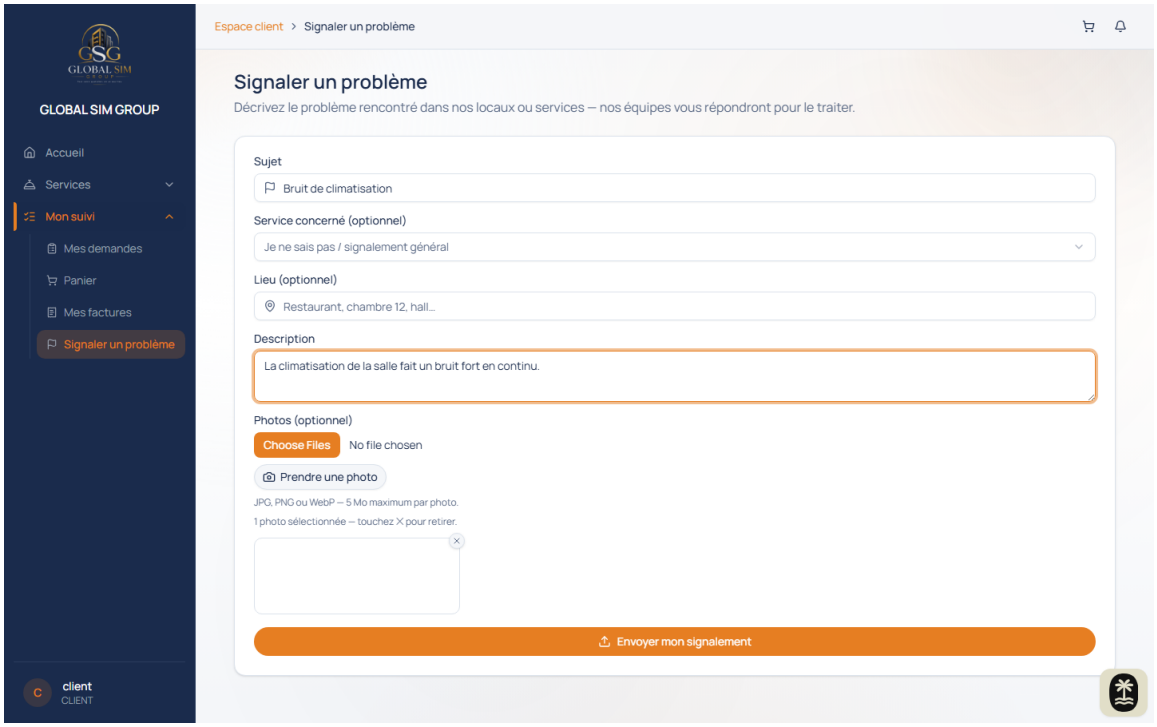


FIGURE 27 – Le formulaire de signalement rempli avant envoi

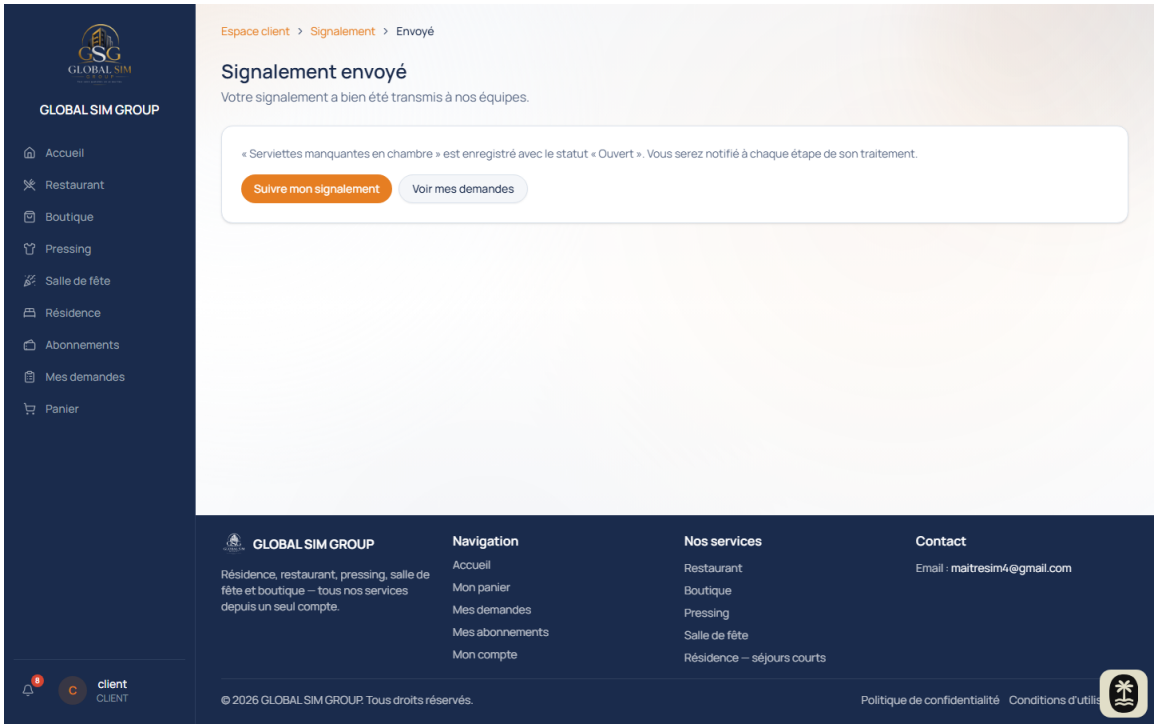


FIGURE 28 – La fiche du signalement créé — statut « Ouvert »

Le personnel traite votre signalement et fait évoluer son statut (*Ouvert* → *En cours* → *Résolu*…) ; les photos jointes restent visibles sur la fiche.

12 Mes factures : reçus et tickets de tous les services

La page **Mes factures** (menu « Mon suivi ») centralise **tous** vos justificatifs — factures, reçus et tickets — quelle que soit la prestation (commande restaurant, pressing, séjour, réservation de salle, vente boutique, abonnement…) :

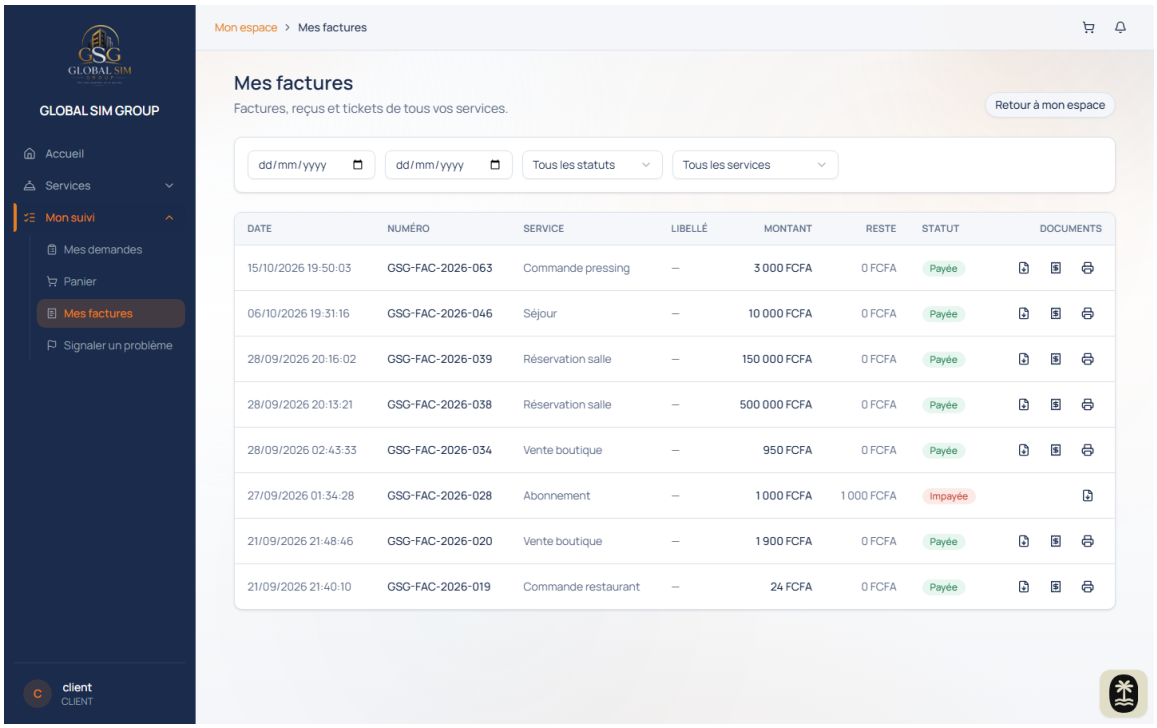


FIGURE 29 – « Mes factures » : tous les justificatifs en un tableau filtrable

- Quatre **filtres** en haut : plage de **dates**, **statut** (payée / impayée) et **service**.
- Chaque ligne donne la date, le numéro, le service, le montant, le **reste** à payer et le statut.
- La colonne **Documents** télécharge le **PDF** de la facture et le **reçu**, ou ouvre la boîte d'impression pour le **ticket**.

Info : Une facture **impayée** montre son reste à payer en rouge : présentez-vous à la caisse pour la solder — les documents se téléchargent dès que le règlement est enregistré.

13 Mon compte : identité et mot de passe

La page **Mon compte** (menu avatar en bas de la barre latérale, ou onglet **Compte** sur mobile) rassemble tout ce qui concerne votre accès :

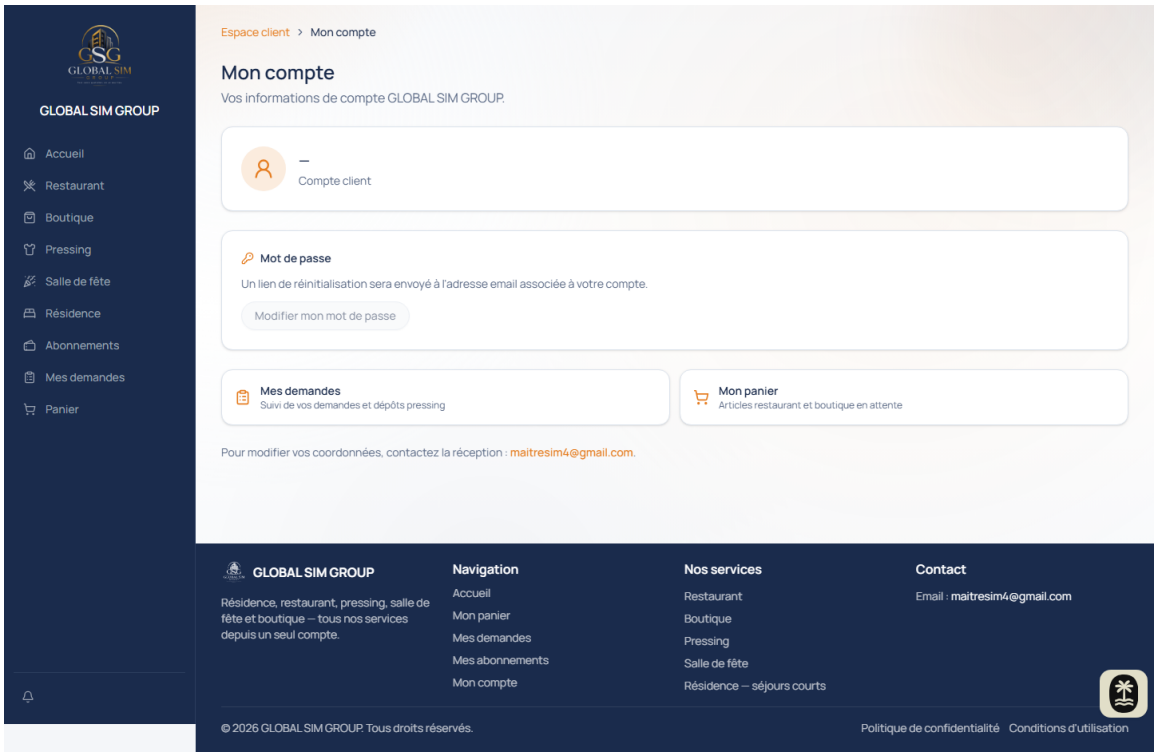


FIGURE 30 – La page « Mon compte »

- **Votre carte d'identité** : nom, « Compte client » et numéro de dossier.
- **Services accessibles** : la liste des services ouverts à votre compte (permissions).
- **Mot de passe** : le bouton **Modifier mon mot de passe** envoie un **email de réinitialisation** à l'adresse associée à votre compte — suivez le lien pour définir un nouveau mot de passe ; votre session actuelle sera alors fermée.
- Des **raccourcis** vers **Mes demandes** et **Mon panier**.

⚠ Attention : Le nouveau mot de passe se choisit **via le lien reçu par email** : sans adresse email valide enregistrée sur votre compte, demandez à la réception de la renseigner.

14 L'espace client sur téléphone

L'espace client fonctionne aussi sur votre téléphone : les pages s'adaptent à l'écran. La barre latérale se replie — une **barre d'onglets en bas d'écran** donne les raccourcis essentiels : **Accueil**, **Demandes**, **Commander** (le gros bouton central orange), **Panier** (avec sa pastille d'articles) et **Compte**. Sur tablette, une barre fine en haut avec menu ☰ prend le relais.



FIGURE 31 – L'accueil de l'espace client sur mobile

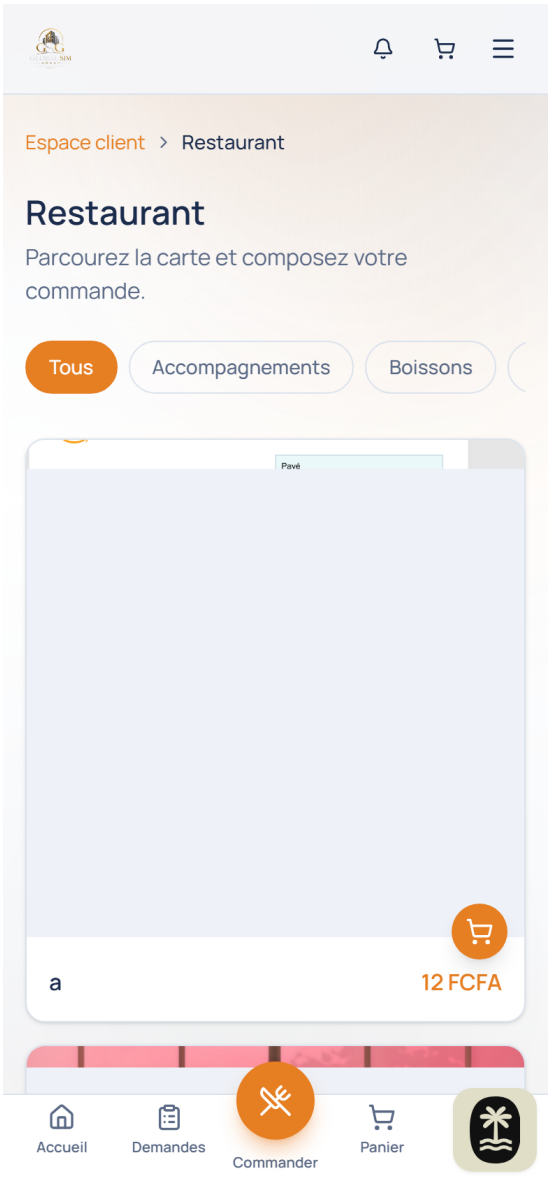


FIGURE 32 – La carte du restaurant sur mobile

ℹ Info : Même confort qu'à l'ordinateur : commandez un plat, demandez un produit ou signalez un problème depuis votre téléphone — les photos de l'appareil se joignent directement aux formulaires.

15 J'ai un problème : que faire ?

Problème	Solution
Je n'arrive pas à me connecter	Vérifiez l'identifiant et le mot de passe remis par la réception. En cas d'oubli, cliquez sur « **Mot de passe oublié ?** » sous le bouton de connexion : un email de réinitialisation part vers l'adresse enregistrée sur votre compte. Sinon, demandez à la réception.
La page d'accueil ne s'ouvre pas	Il vous manque la permission `PORTAIL.VOIR` — demandez à la réception.
Je ne vois pas le bouton « Commander » / « Envoyer ma demande »	Chaque action demande sa permission (`RESTAURANT.COMMANDER`, `SALLE_FETE.DEMANDER`...). Si le bouton manque, votre compte n'a pas le droit — demandez à la réception.
Mes articles ont disparu du panier	Le panier est stocké dans le navigateur : si vous videz le cache ou changez d'appareil, il repart à zéro.
La demande de séjour ne propose aucun logement	Il n'y a pas de logement libre sur ces dates, ou les deux dates ne sont pas encore remplies. Essayez une autre période.
Le formulaire de séjour refuse mes dates	L'arrivée doit être dans le futur et le départ après l'arrivée — corrigez les dates.
Un message dit que mon créneau « chevauche une réservation confirmée »	La salle est déjà prise sur cet horaire : décalez l'heure ou changez de date. L'encadré « Occupation du jour » montre les créneaux occupés.
Ma demande est restée « En attente de validation »	C'est normal : le personnel doit la traiter (disponibilité, tarif). Tant qu'elle est en attente, elle ne bloque ni le logement ni la salle — et vous pouvez l'annuler depuis sa fiche.
Comment annuler une demande ?	Ouvrez la fiche de la demande (restaurant, boutique, séjour, salle de fête, pressing) : le bouton **Annuler** est visible tant qu'elle n'a pas été validée par le personnel.
Le total de ma commande affiche « Total estimé »	Le montant est calculé sur les prix de la carte : le personnel peut l'ajuster à la validation (disponibilité, suppléments). Le montant définitif figure sur la fiche.
Je veux payer en ligne depuis l'espace client	Ce n'est pas prévu : tous les règlements se font sur place (réception, comptoir, caisse). L'espace sert à demander et à suivre.
Où sont mes échéances de loyer ?	Vous regardez l'espace client : le loyer, la caution et les états des lieux relèvent du **portail résident**, réservé aux comptes résidents.

16 Récapitulatif des permissions

Ce que votre compte client peut faire dépend de ses permissions — réglées par l'administration :

- `PORTAIL.VOIR` : ouvrir l'espace client et voir vos pages (catalogues, demandes, suivis).
- `RESTAURANT.COMMANDER` : passer une commande restaurant et l'annuler tant qu'elle est en attente.
- `MARCHANDISE.COMMANDER` : envoyer une demande d'achat boutique et l'annuler tant qu'elle est en attente.
- `RESIDENCE.DEMANDER` : envoyer une demande de séjour court et l'annuler tant qu'elle est en attente.
- `SALLE_FETE.DEMANDER` : demander une réservation de salle de fête et l'annuler tant qu'elle est en attente.
- `PRESSING.DECLARER` : annuler une commande pressing encore en attente.
- `SIGNALEMENT.VOIR` : voir vos signalements.
- `SIGNALEMENT.CREER` : déclarer un signalement.
- `SIGNALEMENT.DECLARER_TIERS` : déclarer un signalement pour le compte d'un tiers.

Info : Sans la permission, le bouton correspondant n'apparaît simplement pas : ce n'est pas un bug. Demandez à la réception de faire ajuster votre compte si un service vous manque.

GLOBAL SIM GROUP, à votre service !