

## Location de Voiture : **Locazur**

---

La société **Locazur** est une société locale de location d'automobile. Située dans l'aéroport de la ville de *Gresanice*, elle loue toutes sortes de véhicules, personnels ou utilitaires, de différentes catégories. En revanche, elle a passé un contrat d'exclusivité de 10 ans avec le revendeur local de la marque *Citronault*, **CSG** (*Citronault Seconde Gresanice*) [*Cette partie du sujet est liée avec le sujet CSG*]. Non seulement **Locazur** achète ou loue sur une longue durée ses véhicules chez **CSG**, mais en plus l'entretien mécanique de ses véhicules se fait également chez **CSG**. De plus, il y a un contrat de dépannage pour les véhicules en cours de location. A l'heure actuelle, la société **Locazur** possède 42 véhicules, dont 12 sont en entretien, deux suite à des pannes, les autres pour les contrôles réguliers (20 000km, 40 000km, 60 000km, etc.).

*Alternative : la périodicité des contrôles des véhicules dépend du modèle du véhicule.*

La société **Locazur** propose donc ses véhicules avec un tarif dépendant du kilométrage, de la durée de la location et du type de véhicule. Pour chaque type de véhicule, il y a un kilométrage « nominal par jour » pour un coût lié à la valeur d'achat et d'entretien du véhicule. Le client peut donc choisir d'augmenter la durée pour avoir plus de kilomètres, ou d'augmenter le kilométrage par option. En cas de dépassement du kilométrage autorisé, il y a une option kilométrage supplémentaire. Si le véhicule revient avec moins d'essence qu'au départ, le litre est facturé y€. Pour les dommages sur le véhicule, la société refacture la réparation plus une pénalité (en fonction du type de véhicule) par jour d'immobilisation du véhicule.

*Alternative : **Locazur** facture des « réparations », mais ne les effectue pas tant que cela n'est pas nécessaire.*

L'ensemble des tarifs est réglable par le gérant de la société. La société **Locazur** propose différentes options :

- Kilométrage supplémentaire sur la durée de la location (en fonction du véhicule, pour x€ pour 100km). Uniquement pour les locations de courtes durées (moins de 3 jours, 3 étant inclus).
- Kilométrage supplémentaire par jour (en fonction du véhicule, pour x€ par jour pour 100km).
- Kilométrage illimité (en fonction du véhicule, pour xxx€ / jour, considéré comme étant 1000km /jour).
- Voiture avec chauffeur (pour yyy€ par jour), le chauffeur étant un personnel de la société, il y a en tout 2 chauffeurs. Cette option n'est possible que pour les véhicules de luxes ou les véhicules adaptés pour accueillir des personnes à mobilité réduite.  
En cas de dommage sur le véhicule et lorsque c'est le chauffeur de la société qui est responsable, la réparation est prise en charge par la société. Mais en cas de responsabilisé du client (problème sur la carrosserie par exemple), le client reste redevable d'une franchise.
- Adaptation aux personnes à mobilité réduite (pour zzz€ par jour): cela restreint les véhicules « louables » : quelques uns sont adaptés pour la conduite, d'autre l'accueil (en tant que passager).
- Vitres fumées (pour xyz€ par jour): cela restreint les véhicules « louables ».
- Des abonnements qui peuvent porter sur n'importe quel type de véhicule, avec n'importe quelle autre option. Un abonnement se traduit par une facturation de la location répétée selon la fréquence choisie, avec une réduction qui augmente avec la durée de l'abonnement : 10% pour un abonnement sur 6 mois (durée minimum), puis 2% de réduction supplémentaire par mois, jusqu'à une réduction maximale de 26%. Un contrat de facturation implique un engagement sur la durée de l'abonnement. Le désabonnement anticipé entraîne une pénalité correspondant au changement de la réduction plus un mois de location.

Pour prendre un véhicule, le client peut se rendre au guichet de **Locazur**, il pourra alors vérifier l'état de la voiture. Pour rendre le véhicule, il doit passer par la société **BLAG** [*Cette partie du sujet est liée avec le sujet **BLAG***]. C'est avec cette société qu'il doit vérifier l'état de la voiture (kilométrage et essence inclus). La société **BLAG** s'occupe alors de la remise en état (nettoyage, essence, mécanique, carrosserie) du véhicule.

La société **Locazur** propose aussi des forfaits « combinés » avec la société **ARG** (hôtel), avec la société **GAG** (compagnie aérienne) ou avec les deux sociétés [*Cette partie du sujet est liée avec les sujets **ARG** et/ou **GAG***]. En cas de forfait voiture+avion, lorsque le client rend sa voiture pour reprendre l'avion, il pourra être pris en charge par les services de l'aéroport [*Cette partie du sujet est traité en partie par le sujets **BLAG***]. En cas de forfait voiture+hôtel, lors de la prise du véhicule, la société **LOCAZUR** devra donner un badge d'accès au parking de l'hôtel qu'elle aura préalablement activé pour la durée de la location. Le badge sera alors rendu en même temps que la voiture.

## Vente et Location longue durée de voiture : **CSG**

---

La société **CSG**, *Citronault Seconde Gresanice*, est une société de revente de véhicule pour le compte de la marque *Citronault*. Son commerce porte :

- Sur la vente de véhicules neufs,
- Sur la location longue durée de véhicules neufs,
- Reprise de véhicules d'occasion,
- Vente de véhicules d'occasion,
- Service d'émission de cartes grises (la société est agréée, elle dispose donc d'un accès à un service informatique de la préfecture),
- Sur l'entretien mécanique de véhicules, pièces et main d'œuvre,
- Sur l'assurance et le financement d'achat.

Pour les choix des véhicules, un client peut faire toutes sortes de choix : couleur, finitions, motorisation, nombre de portes, etc. La société **CSG** propose aussi des services d'entretien et de dépannage, avec différentes options : entretiens « programmés » en fonction du kilométrage, entretiens « tout compris », dépannage 0km, extension de garantie, etc.

Les véhicules vendus par la société **CSG** sont soit commandé auprès du fabricant *Citronault* avec un délai de livraison à déterminer en fonction des options, soit « puisés » dans les véhicules en démonstration. En effet la société **CSG** possède un stock de véhicules neufs. Lorsqu'un client fait un choix de véhicule (modèle et option) la société **CSG** peut donc proposer à ce client soit de commander auprès de *Citronault* soit de prendre un véhicule de sa réserve s'il correspond exactement ou approximativement (mais de manière très proche) au choix du client.

La société **CSG** est en contact avec le fabricant *Citronault*, notamment avec le système d'information de *Citronault* pour la gestion et la commande de pièces détachées, ainsi que la commande de véhicule.

La société **CSG** passe aussi des contrats avec des sociétés (de location ou pas) pour fournir des flottes de véhicules. La société **CSG** propose alors des réductions sur le prix des véhicules et sur les entretiens (si l'option est retenue) en fonction de la durée du contrat et/ou du nombre de véhicules commandés (en une fois) : 2% par année de contrat avec un minimum de 2 véhicules achetés par année, +5% tous les 5 véhicules, maximum 30% de réduction [[Cette partie du sujet est liée avec le sujet Locazur](#)].

La société **CSG** passe aussi des contrats avec une société pour l'entretien des véhicules [[Cette partie du sujet est liée avec le sujet BLAG](#)].

La société **CSG** prévient automatiquement les sociétés partenaires des révisions à faire (incluses ou pas dans le contrat) et propose son catalogue de véhicules.

Pour prendre rendez-vous, ou faire commander des pièces le plus tôt possible, les systèmes d'informations des entreprises sont connectés.

Lorsque la société **CSG** effectue un entretien/réparation sur un véhicule apporté par la société **BLAG**, il faut alors vérifier si le véhicule est associé à un contrat d'entretien pour ne pas le facturer le cas échéant.

## Retour de véhicule de Location : **BLAG**

---

La société **BLAG** (*Back Location Aéroport Gresanice*) est une société qui prend en charge tous les retours de véhicules de toutes les sociétés de location basées à l'aéroport de *Gresanice*.

Lorsque la société **BLAG** réceptionne un véhicule, elle doit faire les vérifications d'usage, contacter la société de location pour faire un premier rapport, voire pour recevoir une surfacturation si nécessaire. La société **BLAG** peut alors encaisser pour re-créditer ensuite la société de location. Le client peut aussi choisir de payer directement auprès de la société de location. [\[Cette partie du sujet est liée avec le sujet Locazur\]](#).

Les vérifications d'usage sont le nettoyage et le contrôle de l'état du véhicule. Un planning de traitement doit être établi, une date de remise à la société de location confirmée. Habituellement, **BLAG** s'engage à rendre le véhicule en 24h, mais en cas de nécessité, la date pourra être repoussée. [\[Cette partie du sujet est liée avec le sujet Locazur\]](#).

En cas de problème sur le véhicule, la société **BLAG** peut être amenée à contacter un carrossier (*Carrosserie Gresaniçoise Indépendante - CGI*) ou la société **CSG** avec laquelle elle a un contrat pour l'entretien de véhicule. [\[Cette partie du sujet est liée avec le sujet CSG\]](#). Une refacturation peut être émise vers la société de location.

Les contrats entre les sociétés de location et la société **BLAG** ont été établis sur plusieurs années et incluent un certain nombre de retours de véhicules par année. Au-delà de ce nombre, la société de location peut choisir, soit de retirer le surplus au nombre prévu pour l'année à venir ou de payer y € par véhicule, ou une combinaison des deux.

De plus, en cas de forfait voiture+hôtel, la reprise du badge est signalée sur la fiche du véhicule, mais le badge est remis en main propre.

Enfin, en cas de forfait voiture+avion, la société **BLAG** accompagne le client jusqu'à sa prise en charge par l'entreprise **SEGA** (interne à l'aéroport). Il s'agit alors de communiquer le nombre de personnes, l'heure d'arrivée, le type de bagages, le vol pour savoir où conduire les clients et leurs bagages (jusqu'au point de rendez-vous fixé par la sécurité).

Structure interne à l'aéroport de *Gresanice*, **SEGA** (Sécurité, Embarquement des bagages, Gestion des portes, Accès particuliers) a cinq missions principales :

- Assurer la sécurité des voyageurs dans l'aéroport.
- Prendre en charge les bagages, les contrôler et les acheminer dans le bon avion (ou la bonne destination).
- Attribuer les portes d'embarquements aux vols : les portes sont globalement affectées à une compagnie, mais selon les vols, horaires, travaux, etc., c'est **SEGA** qui décide où aura lieu l'embarquement et le débarquement.
- Diffuser les horaires d'arrivée et de départ, ainsi que les portes et les terminaux (ou tapis) et les retards.
- Assurer l'embarquement et le débarquement des personnes et biens (ou « colis ») dans des conditions particulières. Il peut s'agir de personnes médicalisées ou à mobilité réduite, personnes « importantes », personnes ayant acheté un accès particulier ([\[Cette partie du sujet est liée avec les sujets BLAG et CAG\]](#)). Il peut aussi s'agir de biens ou « colis » particuliers : très volumineux, très fragiles, très chers ou « sensibles ».
- Gérer les personnels de sécurité et leur matériel afin de former des équipes efficaces. Par exemple aux portiques il faut une personne à l'accueil (pour vérifier le billet et l'identité ([\[Cette partie du sujet est liée avec le sujet CAG\]](#))), une personne au scan, une personne à la porte. Autre exemple : les équipes de prise en charge de voyageur venant de rendre un véhicule doivent comporter également trois personnes : une pour la fouille avec un dispositif de détection portatif, une pour le contrôle des personnes et un superviseur ([\[Cette partie du sujet est liée avec le sujet BLAG\]](#)). Les équipes peuvent être renforcées en fonction du niveau d'alerte émis par l'état. Le renforcement consiste en un doublement des effectifs. Tous les personnels ne sont pas habilités à utiliser le dispositif de détection portatif.

**SEGA** est lié aux contrôleurs aériens pour connaître les arrivées, les retards, etc., l'ensemble des informations liées aux départs et arrivées des avions. **SEGA** est aussi en relation avec les systèmes d'information des compagnies aériennes pour connaître leurs vols (et leurs passagers).

La société **GAG** (*Compagnie Aérienne Gresanoise*) est une société locale aérienne, proposant des vols avec des destinations partout dans le monde. Tous ses vols partent ou arrivent à *Gresanice*, modulo les escales. Les équipes qui partent s'engagent donc à faire le retour. Les vols doivent aussi comporter des personnels au sol pour les passagers qui embarqueront ailleurs pour venir à *Gresanice*, le personnel sur place (dans les autres aéroports) se limitant à une ou deux hôtesses d'accueil pour les renseignements ou la vente de billet. Pour limiter les risques de blocage liés à l'indisponibilité d'un membre d'équipage, les avions affrétés se croisent. Au pire, un membre d'équipage pourra être envoyé en secours par un autre vol (d'une autre compagnie).

Pour la gestion des billets d'avion, la société **GAG** utilise un système extérieur « *Mozart* ». Des échanges ont lieu régulièrement pour définir les vols à venir (jusqu'à 6 mois à l'avance, avec correctif régulier). Ensuite, la réservation des places, les placements dans les avions et l'enregistrement avant le vol sont faits par appel à ce système extérieur. La tarification est définie par **GAG** et elle est associée par l'entreprise à la réservation/confirmation. Ce service est facturé à la transaction, et son prix est négocié tous les ans.

La tarification est déterminée par un composant logiciel utilisé en interne. Celui-ci prend en compte le prix du kérosène, le coût d'entretien de l'avion, l'amortissement de l'avion, le coût de l'équipage et du personnel embarqués, des éventuelles subventions publiques, des taxes d'aéroport à payer par la compagnie, les taxes à payer pour le voyage, les coûts de fonctionnement et le taux de remplissage pour que le vol ne coûte rien. Pour simplifier, la date ne sera pas prise en compte pour déterminer le coût d'un billet.

La compagnie **GAG** propose des abonnements.

La compagnie **GAG** échange avec l'aéroport, notamment avec la structure **SEGA** pour communiquer la liste des passagers, les vols prévus, le « fret », ... et pour recevoir des informations sur les portes d'embarquement, les tapis de bagages, les horaires, etc. ([[Cette partie du sujet est liée avec le sujet SEGA](#)]).

Pour finir, la compagnie **GAG** peut s'associer à deux autres entreprises, la société **Locazur** et la société **ARG**, afin de proposer des formules attractives, notamment : vol+hôtel, vol+voiture, vol+hôtel+voiture, vol+conférence. De telles formules peuvent être vendues par n'importe lequel des partenaires, celui-ci reversant les sommes convenues aux autres. [[Cette partie du sujet est liée avec les sujets Locazur et GAG](#)]. Il y a notamment des échanges avec **Locazur** pour transmettre les passagers qui arrivent et qui louent ou recevoir les passagers qui partent et qui ont loué.

## Hôtel : ARG

---

L'hôtel **ARG** "Airport Resort - Gresanice" est un très grand hôtel de standing situé en périphérie de l'aéroport. Il dispose d'une gamme variée de chambres, allant de la chambre simple, aux suites "royales". L'hôtel gère de lui-même des salles de conférences, deux restaurants (un restaurant étoilé, « le lapin décapiteur » et un restaurant de qualité « le château »), un bar et un parking. Les accès à ces services sont soit payants directement (car les clients ne sont pas nécessairement clients de l'hôtel), soit ajoutés à la note globale de l'hôtel, soit inclus dans le prix des chambres : packaging chambre + petit déjeuner, demi-pension, demi-pension étoilée, pension complète, pension complète étoilée, participants à une conférence.

Pour une conférence, l'hôtel peut proposer une ou plusieurs salles de conférences, un repas de gala au « lapin décapiteur » et les repas. Pour l'organisation de pauses « café », l'hôtel fait appel à un traiteur, « *Un autre Buisson* », qui peut lui fournir des devis et prendre des réservations. Plus la conférence est importante (en termes de participants prenant une chambre à l'hôtel), plus la réduction est grande : 5% de réduction pour la location des salles (+pauses) et des chambres pour 30 à 50 personnes, 15% de réduction pour la location des salles (+pauses) et 10 % sur les chambres pour 50 à 100 personnes, 30% de réduction pour la location des salles (+pauses) et 15% sur les chambres au-delà de 100 personnes.

L'hôtel **ARG** dispose de 5 salles de conférences (équipées) : 4 d'une cinquantaine de places, côte à côte, modulables, pouvant être réaménagées en deux salles de 100 places ou 1 salle de 200. Il y a aussi un amphithéâtre de 200 places.

Toutes les tarifications et réductions sont fixées par le gérant. Il définit aussi des périodes (saisons) creuses ou pleines, une tarification semaine et une tarification week-end. Il est possible aussi de louer une chambre pour quelques heures, par tranche de 2h, pour un maximum de 5 tranches, avec un tarif proportionnel au tarif du jour, plus une majoration de 15%.

A des fins publicitaires, l'hôtel propose systématiquement à ses clients d'évaluer l'hôtel sur le site "Le Dahut Fûté de Gresanice", et l'hôtel maintient une liste de personnes remarquables ayant séjourné dans l'établissement.

L'hôtel propose ses locations de chambre directement, ou par agence de voyage (par un quota de chambres mises à disposition). Il peut y avoir des basculements de chambres "réservées" par agence de voyage vers l'hôtel (en cas de non demande) ou dans le sens inverse (l'agence à beaucoup de clients). En dernier ressort, l'hôtel peut vendre des chambres sur un site de ventes à la dernière minute comme "*La dernière minute Gresaniçoise*".

Certaines chambres d'hôtel disposent d'un minibar.

Sauf cas exceptionnel, il faut 2h pour remettre une chambre en état, pour un ou plusieurs employés en fonction de la taille de la chambre. De même il faut 1h30 par salle de 50 places, il faut 1 jour pour moduler les salles et une demi-journée pour nettoyer l'amphithéâtre.

Pour finir, l'hôtel peut s'associer à deux autres entreprises, la société **Locazur** et la société **GAG**, afin de proposer des formules attractives, notamment : vol+hôtel, voiture+hôtel, vol+hôtel+voiture, vol+conférence. De telles formules peuvent être vendues par n'importe lequel des partenaires, celui-ci reversant les sommes convenues aux autres. [\[Cette partie du sujet est liée avec les sujets Locazur et GAG\]](#)