الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التكوين والتعليم المهنيين
Ministère de la Formation et de l'Enseignement Professionnels
Centre National de la Formation et de l'Enseignement Professionnels à Distance (CNFEPD)
المركز الوطني للتكوين التعليم المهنيين عن بعد (م. و. ت.ت. م.ب)

RESERVATION DES PRESTATIONS ET SUIVI

OBJECTIF GENERAL : A l'issue de ce module, le stagiaire doit être capable de réserver en fonction de la demande du client en utilisant le système de réservation informatique et en s'occupant de la billetterie.

SOMMAIRE

LEÇON N°01 : PRENDRE LES COMMANDES DU CLIENT
LEÇON N°02 : L'ORGANISATION DU TRANSPORT AERIEN
LEÇON N°03 : LES AEROPORTS ET LES AVIONS
LEÇON N°04 : LES DIFFERENTS TYPES DE BILLETS
LEÇON N°05 : PRESENTATION DES COMPAGNIES AERIENNES
LEÇON N°06 : LE TRANSPORT EN ALGERIE
LEÇON N°08 : LES PLATES-FORMES LES SYSTEMES DE RESERVATIONS
REFERENCES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

LEÇON N°01 : PRENDRE LES COMMANDES DU CLIENT

OBJECTIF DE LA LEÇON : A l'issue de cette leçon, le stagiaire doit être capable de prendre les commandes du client.

PLAN DE LA LEÇON :

INTRODUCTION

I.LES MOYENS DE RESERVATION

1-Réservation direct

2-Réservation par un intermédiaire

II- LES DIFFERENTES TECHNIQUES DE LA PRISE DE COMMANDE DES CLIENTS

III-LA PROCEDURE DE RESERVATION DE CHAMBRE : CLIENT INDIVIDUEL

IV-LA GESTION DE RESERVATION

V-QUELQUES TERMINOLOGIES

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION :

La fonction de la réservation est le point de départ de toute activité d'une agence du tourisme et voyage, d'hébergement, elle requiert une organisation méthodique depuis l'arrivée des données jusqu'à leur archivage.
La réservation est le 1 er acte d'accueil avant d'être reçu physiquement, le client est accueilli lors de la réservation de sa chambre surtout si c'est lui-même qui effectue cette demande.

I.LES MOYENS DE RESERVATION :

Les moyens utilisés par les clients pour réserver une chambre d'hôtel, sont nombreux :

- La réservation est souvent faite directement par le client à l'hôtel, verbalement ou par écrit ou bien le client aura recours à un intermédiaire (société, entreprise, organisme, agences de voyages, amis, parents, centrale de réservation) ;

- La réservation par téléphone est la plus utilisée, en particulier pour les séjours de courte durée ;

- La réservation par écrit s'effectue d'une manière générale plus fréquemment pour des séjours de longue durée (vacances) et par la clientèle âgée.

1. Réservation direct :

Cette catégorie comprend la clientèle individuelle ou privée et les sociétés qui n'utilisent pas d'intermédiaires pour réserver les services hôteliers soit :

1.1. Verbale :

- Par téléphone ;
- Ou bien sur place.

1.2. Ecrite :

- Par télex ;

- Par lettre (courrier) ;

- Par télégramme.

2. Réservation par un intermédiaire :

2.1. Le voyagiste ou le tour opérateur : Entreprise commerciale fabriquant des produits touristiques qui incluent des prestations hôtelières.

2.2. L'agent de voyage : Il est intermédiaire prestataire de revendeur de produits touristiques fabriqués par des voyagistes.

2.3. Les compagnies aériennes : Réservant par le biais de leur propre centrale de réservation.

2.4. Les centrales de réservation : Organisme qui gère les demandes et les offres de chambres grâce à de puissants réseaux informatisés pour hôtelier qui adhère à une centrale de réservation.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

II.LES DIFFERENTES TECHNIQUES DE LA PRISE DE COMMANDE DES CLIENTS :

Les différentes techniques de la prise de commande et la gestion des réservations sont :

- Saisie de la commande, ou de la réservation ;
- Renseignements ;
- Assistance multicanal (chat, téléphone…) ;
- Up-sell et cross-sell;
- Gestion de la validation et du paiement ;
- Mise en place de procès de confirmation (mail, sms…) ;
- Suivi des commandes et réservations.

III.LA PROCEDURE DE RESERVATION DE CHAMBRE : CLIENT INDIVIDUEL :

1. Evaluer les disponibilités :

La consultation des plannings journaliers et mensuels permet de visualiser à tout moment les disponibilités.

2. Prendre la commande :

La qualité de prendre la commande est conditionne le bon déroulement de l'accueil des clients le jour de leur arrivée et permet de gérer efficacement le planning d'occupation des chambres quel que soit le mode de réservation utilisé par le client il est indispensable d'établir la **fiche de réservation.**

2.1. La fiche de réservation : Cette fiche est utilisée aussi bien pour prendre une réservation que pour la modification ou l'annuler.
La fiche de réservation comporte les zones de renseignements suivantes :

- Les modalités de séjour ;
- Les coordonnées du client ;
- Les conditions de réservation, de facturation avec les cordonnées de l'intermédiaire éventuel ;
- Les informations pour les services internes de 'hôtel ;
- Les rubriques doivent être disposées en tenant compte du déroulement logique de la prise de commande afin d'éviter les oublis et d'accélérer la procédure ;
- La constitution du **fichier cardex** permet de compléter la fiche, il s'agit d'un client qui a déjà séjournée à l'hôtel.

Cette fiche de réservation sera utilisée pour modifier ou annuler une réservation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Exemple d'une fiche de réservation dans un hôtel :

Hôtel des Cimes **Fiche de réservation n° :** **(Nom du client (Société ou agence) : Lemaitre Guillaume**						
Date d'arrivée : 14 mai 2002			**Date de départ :** 16 mai 2002			**Nombre de nuits :**
Heure : 18 heures			**Heure :** 8 heures			
Vol / TGV : TGV Nice			**Vol /TGV :**			
Nombre de chambres et type de chambre :						
1	Grand lit : **x**		Deux lits :	Triple :		Lit supplémentaire :
	Junior suite :		Suite :			
	Appartement :					
	Studio 04 personnes :			Studio 02 personnes :		
Total chambre(s) : 01						
Fumeur : Oui non x			**Orientation chambre :** Rue		**piscine x**	**jardin**
Type clientèle :						
Individuel non-régulier :			Individuel régulier :			
Affaires régulier : x			Nom de la société : **ABC formation-Nice cf. nos accords**			
Entreprise sous contrat :			Nom de l'entreprise :			
Agence :			Nom de l'agence :			
Groupe :			Nom du voyagiste :			
Service courtoisie						
Fleurs :	**Fruits :**	**Café/thé :**	**Accueil bar : x**	Plateau dîné (après 22 heures) :		Autre :
Observations : Voiture de location Hertz à la gare						
Garantie demandée						
N° carte bancaire : N° xxxxxxxxxxxxxx						
Prise en charge société : Non				Arrhes : **Montant**		
Date d'option : 10 mai				Heure limite d'arrivée : **19 heures**		
Réservation demandée par						
Nom/contact : Bergez Daizy						
Société/agence : ABC Formation - 25, place Masséna - 06000 Nice						
Tél : 06 92 35 26 70		Fax : **Idem**		E-mail :		
Réservation effectuée par :						
Nom de l'employé(e) : Solange			Date : **03 mai 2002**			Heure : **11 h 30**
Tarif annoncé : 75 euros			Forfait :	Promotions :		
Annulation :			Date :	Heure :	N° annulation :	

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

• **La confirmation de la réservation au client** : On peut considérer qu'une réservation est ferme, lorsque l'hôtelier reçoit du client une lettre, une télécopiées arrhes, ou son numéro de la carte bancaire.
L'hôtelier doit accuser de la réservation en rappelant les modalités de séjour.

3. Enregistrer la commande :

Les plannings prévisionnels de réservation.

Il existe différents types de planning, leur utilisation dépend de la structure et du caractère de l'établissement :

- Hôtel de grande ou petite capacité ;

- Chambre de confort identique ou non ;

- Etablissement saisonnier ou permanent.

3.1. Le planning prévisionnel de réservation par numéro de chambre :

Il convient parfaitement aux établissements de moins de cinquante (50) chambres à caractère saisonnier et dont le confort et l'orientation des chambres sont très diversifiés.

Exemple :

- **XDWC** : Un (01) lit d'une personne avec douche et toilettes ;

- **XXBWC** : Deux (02) lits d'une personne avec bain et toilettes ;

- **ODWC** : Un (01) grand lit pour deux (02) personnes avec douche et toilettes ;

- **OXBWC** : Un (01) lit d'une personne + un (01) grand lit pour deux (02) personnes avec bain et toilettes.

302. Le planning prévisionnel de réservation par type de chambre :

Ce type de planning est utilisé pour les hôtels de grande capacité.

4. Classer les réservations :

L'ensemble des documents relatifs à une réservation constitue **le dossier du client ;**
Les dossiers des clients sont classées par : **Ordre chronologique** : C'est-à-dire par date d'arrivée et pour chaque date **par ordre alphabétique.**

5. Modifier, annuler une réservation :

Les modifications et annulations sont possibles en fonction du délai qui reste à couvrir avant la date d'arrivée.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

IV.LA GESTION DE RESERVATION :

1. Le contrat de réservation :

La location de chambre étant une activité commerciale, chaque réservation engendre l'ouverture d'un contrat entre l'hôtelier et son client.

- Le respect du contrat par l'hôtelier ;
- Le respect du contrat par le client.

2. La gestion des arrhes : Les arrhes représentent une somme d'argent versée par le client afin de garantir une réservation de chambre, de repas, de forfait.

V.QUELQUES TERMINOLOGIES :

1. Le contingent ou allotement : C'est un accord passé entre un prestataire de service (agence, tour-operator) et l'hôtelier qui met à sa disposition un quota de chambre que celui pourra vendre à sa clientèle pendant une période définie.

La période est assujettie d'une date de rétrocession : C'est l'échéance à laquelle le prestataire remet la disposition de l'hôtelier les chambres qu'il n'a pas vendues dans ses réseaux de distribution.

2. No show : Ce terme vient du verbe anglais 'to show up' qui signifie 'se montrer', un no show est une personne qui a réservé une chambre mais qui ne se présente pas.

3. Overbooking ou surlocation : La surlocation consiste à louer plus de chambres que l'hôtel n'en possède de disponible afin de pallier aux défaillances des clients qui ne sont pas venus (no show) et essayer d'obtenir une vente optimale des chambre.

Ou bien : quand une compagnie vend plus de billets d'avion qu'il n'y a de places sur le vol.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

QUESTIONS :

1-Comment lutter le no show ?
2-comment gérer les modifications et des remboursements

REPONSES :

1. Pour lutter le no show il faut :

- Etablir une fiche de réservation complète ;
- Exiger une confirmation écrite ;
- Demandé des arrhes ;
- Fixer une heure limite d'arrivée ;
- Garantir la réservation par carte bancaire ;
- Donner un numéro d'annulation ;
- Contrôler les réservations.

2. La gestion des modifications et des remboursements :

Une fois la vente effectuée le client peut être amené à modifier sa demande initiale (changement de date, surclassement. Changement d'horaires, achat de prestations complémentaires comme location de voitures, assurances).

Ces diverses modifications peuvent occasionner des suppléments de prix ou nécessiter un remboursement de trop perçu. Quelles que soient les raisons de l'annulation le montant des remboursements dépendra du nombre de jours qui sépare la date d'annulation de la date de départ et du fait que le client ait souscrit une assurance annulation ou non.

- **Les émissions de facture :** Lors de la vente, un document comptable, la facture établie par le fournisseur, émis en plusieurs exemplaires (exemplaires agences et exemplaire client) donne au client le détail du montant à régler.
Cette facture doit récapituler le divers composant lié au contrat de vente. **$**

Elle met en évidence toutes les prestations fournies au client en faisant apparaître individuellement chaque prestation avec sa codification précise reprenant la terminologie du produit, les divers éléments complémentaires constitutifs du produit touristique vendu, les suppléments, les options, les taxes, les assurances et les frais d'agence.

En cas de modification de la demande initiale une facture complémentaire est établie s'il s'agit une augmentation du prix de base (allongement de la durée du séjour, changement de catégorie d'hébergement...), en cas de baisse (annulation d'un voyage, réductions accordées à des entreprises) une facture d'avoir est rédigée.

- **Les confirmations :** Quelle que soit la réservation, elle se concrétise toujours par une confirmation : Numéro de dossier ou de réservation. Cet élément intervient en temps réel ou différé.
Et doit toujours être communiqué au client.

N.B : Pour plus de détail sur la réservation/ modification/annulation consulté le site :

https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2019/05/HR_Fiche4_ENSEIGNANT_A2B1_Accueillir_un_client.pdf

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

LEÇON N°02 : L'ORGANISATION DU TRANSPORT AERIEN

OBJECTIF DE LA LEÇON : A l'issue de cette leçon, le stagiaire doit être capable de présenter les l'OACI et les conditions d'attribution de l'IATA.

PLAN DE LA LEÇON :

INTRODUCTION

I.L'OACI

1-Définition de l'OACI

2-Les missions de l'OACI

3-Les conventions de transport aérien

4- Les libertés de l'air

5-Code OACI

II- IATA

1-Définition l'agrément IATA

2-Les missions de l'AITA

ETUDE DE CAS

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

INTRODUCTION :

Le marché du transport aérien est concurrentiel, la libération du ciel est fortement marquée avec des enjeux capitalistiques énormes, une recherche continue de rentabilités se fait selon divers principes.

Une généralisation du yield management : Optimisation des tarifs et des flottes, adaptation des appareils à la demande.
Une meilleure gestion de la flotte qui privilégié des appareils récents, mieux équipé plus économiques en carburant, et avec des capacités mieux adaptées.

I. L'OACI

1. Définition de l'OACI :

L'**O**rganisation de l'**A**viation **C**ivile **I**nternationale **(OACI)**, en anglais **I**nternational **C**ivil **A**viation **O**rganisation **(ICAO)**.

L'OACI a été créée le 07 décembre 1944 lors de la convention de Chicago et rassemble en 1997 de 184 membres. C'est une organisation d'états dont la mission est de fixer le cadre juridique du transport aérien civil. Elle est chargée d'élabores les principes techniques, les standards et les normes de secteur.

L'aviation est régie par des pratiques techniques très complexes et nombreuses.

L'Algérie est un état membre de **l'OACI** depuis **mars 1963**, **date de ratification du traité d'adhésion au traité de Chicago**.

2. Les missions de l'OACI :

- Fixer le cadre juridique du transport aérien civil ;
- Elle est chargée d'élaborer les principes techniques, les normes du secteur ;
- Elle rédige le code de la route du ciel ;
- Elle édite de très nombreux ouvrages en divers langue ;
- Le manuel de brevet des pilotes ;
- Les procédures de navigation aérienne ; plan de vol cartographie d'aéroport ;
- sûreté aérienne : A partir des analyses des accidents survenus dans le monde, elle propose des conseils de lutte contre les incendies, le terrorisme.

3. Les conventions de transport aérien :

Le transport aérien est régi par une législation internationale inspirée des deux (02) conventions internationales.

- La convention de Varsovie (Pologne) en 1929 ;
- La convention de Chicago (usa) en 19440.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

3.1. La convention de Varsovie : Elle touche au droit privé, elle détermine la responsabilité du transporteur vis avis du passager et de bagages, elle fixe les montants à verser en cas de mort et de blessure du passager ainsi que pour la perte de ses bagages.

3.2. La convention de Chicago : Elle traite les droits publics internationales, elle régit l'organisation du transport aérien à l'échelle mondiale, elle sert de cadre de référence dans les relations entre les états contractants pour les questions techniques et commerciales, elle donne naissance à l'organisation de l'aviation civile international **(OACI).**

La convention de Chicago stipule que chaque état est souverain sur son propre territoire d'où l'obligation pour chaque état contractant d'accroître les libertés de l'air pour survoler des territoires.

4. Les libertés de l'air :

- Liberté de survoler le territoire d'un état ;
- Liberté de faire des escales techniques. Ce sont les opérations de ravitaillement ;
- Liberté de déposer dans un état étranger des passagers embarqués dans l'état dont l'appareil a la nationalité ;
- Liberté d'embarquer dans un état étranger les passagers à destination de l'état dont l'appareil à la nationalité ;
- Liberté d'embarquer dans un état étranger des passagers dont l'appareil n'a pas la nationalité pour les débarquer dans un autre état.

1. Le droit de l'aéronef : La convention ne s'applique qu'à l'aviation civile. Un avion ne peut voler que s'il est immatriculé en conformité avec les normes de navigabilité et s'il préserve l'environnement (Certificat de Limitation de Nuisance Sonore).
Il jouit de la nationalité du pays où il est immatriculé. Il doit en porter les marques sous forme de pavillon national. C'est le droit du pays de la nationalité de l'appareil qui s'applique à bord.

2. La sûreté aérienne : L'OACI Réglemente aussi les procédures de recherche, d'aide, d'assistance et de sauvetage des appareils en perdition. C'est son article 13 qui fixe le cadre des enquêtes et les procédures à suivre jusqu'à la publication des résultats.

Aujourd'hui les avions sont en permanence sous écoute, et la sécurité est l'élément le plus important du transport aérien. Une convention réglemente le droit de l'aéronef, les dommages causés aux tiers à la surface, les interventions illicites, la capture d'aéronefs. Droits et devoirs des états des individus sont précisés.

3. La lutte contre les nuisances : Les normes antibruit : Depuis 1970, une convention incite les aéroports à lutter contre le bruit des réacteurs d'avion.

Cette politique c'est traduit par la création de moteur moins bruyant ; les traces sonores d'un avion perceptible à dix (10) kilos en n'est plus qu'à quatre (04) kilos.

Aujourd'hui au-delà de certaines heures les avions bruyants n'ont plus le droit d'atterrir et peuvent être aiguilles sur des aéroports voisins ou subir des taxes très lourdes.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

4. La lutte contre la pollution : Sévérité des normes a fait baisser les rejets polluant chaque état membre doit intégrer ces principes dans sa législation nationale **l'OACI** est l'un des Organismes Internationaux les moins contestes et le plus écoute.

5. Code OACI :

Le code **OACI** (ou **ICAO** code en anglais) est un code attribué par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (**OACI**, ou **ICAO** en anglais) à :

- Un aérodrome ;
- Une région aérienne ;
- Une compagnie aérienne ;
- Un type d'aéronef ou ;
- Une immatriculation d'aéronef.

Les codes **OACI** ne doivent pas être confondus avec les codes **AITA**. Cependant, pour les seuls États-Unis continentaux, les codes **OACI** des aérodromes sont les mêmes que les codes **AITA** précédés d'un « **K** » le « **K** » est le préfixe des États-Unis). Tous les aérodromes n'ont pas de code **AITA** ; seuls les aéroports ayant du trafic commercial en sont pourvus.

La codification **des aéroports de l'OACI** utilise quatre (04) lettres suivant une classification géographique :

- Le premier caractère indique une région continentale ;
-Le deuxième caractère indique le pays ou une région du pays ;
- Les deux caractères suivants sont attribués pays par pays.

II. IATA :

1. Définition l'agrément IATA :

L'**A**ssociation **I**nternationale du **T**ransport **A**érien, ou **AITA** (en anglais **I**nternational **A**ir **T**ransport **A**ssociation) est une association de droit privé crée en 1919 par les compagnies aériennes européennes avant de devenir en 1944 à l'issue de la conférence de la **Havane (Cuba)**, la référence mondiale en terme de transport aérien civile.

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

2. Les missions de l'AITA :

- Ses entreprises sont spécialement autorisées à consulter les prix entre elles par l'intermédiaire de cet organisme ;
- Développer le transport aérien ;
- Développer de la sûreté et de la sécurité aérienne ;
- Réglementation des pratiques professionnelles en matière de procédures commerciales et de billetterie ;
- Aide à la lisibilité des politiques tarifaires des différentes compagnies membres ;
- Veille sur le règlement des transactions commerciales entre compagnies membres à travers le **BSP** (**B**ank **S**ettlement **P**lan).

3. Les codes AITA (ou IATA) des compagnies aériennes :

Sont des codes à deux (02) lettres, attribués par l'Association Internationale du Transport Aérien (AITA ou IATA en anglais), aux différentes compagnies aériennes du monde entier, contre un paiement ,ce code est utilisé, complété par quatre (04) chiffres, pour constituer le numéro de vol qui permet d'identifier chaque vol effectué.

QUESTION :

Citer des exemples des codes pour les compagnies aériennes

Réponse n°01 :

- **AA :** American Airlines (États-Unis) ;
- **AB :** Air Berlin (Allemagne) ;
- **AC :** Air Canada (Canada) ;
- **AD :** Air Paradise (Indonésie) ;
- **AH :** Air Algérie (Algérie) ;
- **CDG** : pour l'aéroport Charles de Gaulle, à Roissy (France) ;
- **ORY** : pour Orly (France).

ETUDE DE CAS :

Vous êtes responsable d'une agence de tourisme et voyage, pour avoir un bon fonctionnement dans votre agence, vous décidez d'avoir l'agrément AITA.

1-Quels sont les éléments à fournir lors d'une demande d'accréditation IATA ?
2-Quels sont les critères d'attribution de l'agrément IATA ?

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

Réponse n°02 :

1. Les éléments à fournir lors d'une demande d'accréditation IATA :

Si vous souhaitez que votre agence de voyages soit agréée IATA, il vous faut,

- Dans un premier temps, remplir un formulaire de demande ;
- Pour l'obtenir, vous devez contacter le Service Centre Europe **(SCE)** qui est basé à Madrid ;
- Pour cela, il suffit de se connecter sur www.iata.org/customer, rubrique « LOG AN ENQUIRY ».
- Ensuite, vous devez constituer un dossier avec les éléments suivants :
- Une copie de l'immatriculation de votre agence auprès d'Atout France ;
- Les **statuts** de votre société ;
- Un **K-bis** datant de moins de trois (03) mois ;
- Une attestation « **Émission de billets** » du GDS que vous utilisez ;
- Une **attestation bancaire** qui précise que votre société est titulaire d'un compte bancaire et qu'il fonctionne normalement ;
- Des **photographies** de l'intérieur et de l'extérieur de votre agence de voyages ;
- Un **papier à en-tête** de votre agence de voyages ;
- Le **justificatif du paiement** des frais de dossier à régler par virement bancaire (le montant est à demande au SCE) ;
- Le **dernier bilan financier** de votre société ;

Les nouveaux candidats à l'accréditation qui sont en activité depuis moins d'un an (01) ils devront fournir :

- Le bilan d'ouverture lors de la création de l'agence ;
- Un compte de résultat prévisionnel et une garantie bancaire de base. Cette dernière devra être ajustée à la fréquence des paiements choisie ;

En ce qui concerne les nouveaux candidats en activité depuis plus d'un an (01), ils leurs faudra :

- Fournir les documents financiers couvrant un an d'exploitation ;
- Ils devront également transmettre une garantie bancaire.

2. Les critères d'attribution de l'agrément IATA :

Une fois la demande d'accréditation transmise, IATA se charge de l'étudier avant de décider de son attribution ou non. Pour espérer obtenir l'agrément, il est indispensable de répondre à un certain nombre de critères.

- En premier lieu, **les capitaux propres de l'agence de voyages doivent être positifs**. Si une perte égale à la moitié du capital social est inscrite au bilan, le procès-verbal de l'assemblée général extraordinaire qui a décidé la poursuite de l'exploitation devra, elle aussi, être produite ;

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- Le **rapport entre les capitaux propres et le montant annuel des ventes réalisées** pour les compagnies membres d'IATA et les autres qui participent au BSP **doit être, au minimum, de l'ordre de 1 %** ;

- L'agence de voyages doit impérativement disposer d'un **fond de roulement positif** ;

- La société doit afficher un **ratio de liquidité** lui permettant de disposer d'une garantie bancaire. L'analyse financière est opérée sur la base du ratio de liquidité (LR1) ;

- Si les produits et les charges constatés d'avance pénalisent l'agent et dégradent son ratio LR1, l'analyse peut être faite sur la base du ratio LR2 ;

- Les agents de voyages qui souhaitent obtenir l'agrément IATA doivent se livrer à une **revue financière**. Pour cela, il leur faut présenter le bilan, le compte résultat et leurs annexes au moment de la clôture du dernier exercice fiscal. Il leur faut également présenter la liasse fiscale dès sa publication ;

En complément, IATA peut aussi demander que le candidat à l'accréditation lui fournisse le r**apport des commissaires aux comptes sur l'exercice étudié** ;

Tous ces états financiers sont alors contrôlés sur la base des trois (03) premiers critères mentionnés ci-dessus afin de déterminer le montant de la garantie bancaire.

C'est alors que l'agent doit faire connaître son choix à propos de la fréquence et du mode de paiement.

Une fois la demande acceptée et les frais de dossier réglés, un numéro d'enregistrement est attribué à l'agence.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

LEÇON N°03 : LES AEROPORTS ET LES AVIONS

OBJECTIF DE LA LEÇON : A l'issue de cette leçon, le stagiaire doit être capable de présenter les aéroports et les différents types d'avion.

PLAN DE LA LEÇON :

I- LES AEROPORTS

1. Définition de l'aéroport
2. Présentation de quelques aéroports en Algérie

II- LES AVIONS

1. Définition d'un avion
2. Les différents types d'avion
3. Exercice d'application

EXERCICE D'APPLICATION

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I. LES AEROPORTS

1. Définition de l'aéroport :

Un aéroport est un espace aménagé pour le décollage, l'atterrissage et la manœuvre des avions, et comprend les équipements et infrastructures liés aux besoins du trafic.
Ils sont classés en cinq (05) catégories **(ABCDE)** en fonction du type d'avion qu'ils peuvent accueillir.

A : Aéroport international : Permettant l'atterrissage de gros-porteurs.

B : Aéroport régional : Pour des moyen-courriers.

C : Aéroport : Pour aviation légère d'affaires.

D : Héliports : Pour hélicoptères.

E : Aérodromes : Pour aviation de tourisme. Dans certains pays il distingue les catégories d'aéroport selon le nombre de passagers, par exemple **:**

F : Aéroports communautaires : Plus de cinq (05) millions de passagers.

G : Aéroports régionaux : Un (01) a cinq (05) millions de passagers.

H : Aéroports d'accessibilité : Moins d'un (01) millions de passagers

2. La présentation de quelques aéroports en Algérie :

- L'Algérie a réalisé trente-six **(36)** aéroports ouverts à la circulation aérienne publique, dont vingt **(20)** sont classés comme **aéroports internationaux** ;
- Ces aéroports sont exploités par trois (03) Etablissement de Gestion des Services Aéroportuaires par abréviation **EGSA.** Elles sont chargées de la gestion, de l'aménagement, de l'exploitation, de l'entretien et du développement des Aéroports repartis sur le territoire national, chacun en ce qui le concerne ;
- **EGSA** supervise dix-sept (17) aéroports, dont :
- Sept (07) aéroports internationaux (Alger, Bejaia, Hassi-Messaoud, Djanet, Ain-Amenas, Tamanrasset et Ghardaïa) ;
- Dix (10) aéroports nationaux (Boussaâda, El Oued, Touggourt, Ouargla, Illizi, Ain-Guezzam, Ain Saleh, El-Goléa, Laghouat et Hassi-R'mel).

1.1. Aéroport d'Alger « Houari Boumediene » :

La SGSIA est la société de gestion des services et infrastructure aéroportuaire d'Alger « Houari Boumediene ».
Cette société a réalisé la nouvelle aérogare appelée « Terminal 04 » réceptionnée depuis le 29 Avril 2019, dont la capacité est de 10 millions de passagers par an en sus de l'aérogare existante de capacité de six (06) millions de passagers par an.

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

1.2. EGSA Oran :

Cet établissement gère onze (11) aéroports, dont :

- Trois (03) aéroports internationaux (Oran, Tlemcen et Tiaret) ; et
- Huit (08) aéroports nationaux
(Bechar, Adrar, Timimoune, Mascara, Tindouf, Bordj-Badji-Mokhtar, Mecheria et El-Bayadh).

1.3. EGSA Constantine :

Cet établissement gère sept (07) aéroports internationaux, sont : Constantine, Annaba, Tébessa, Biskra, Batna, Jijel et Sétif.

1.4. Etablissement National de la Navigation Aérienne :

Par abréviation **ENNA :** A pour mission d'assurer le service public de la sécurité de la navigation aérienne dans l'espace aérien algérien pour le compte et au nom de l'Etat en fournissant les services de la navigation aérienne et assurant le contrôle efficace du trafic aérien.

II. LES AVIONS

Les compagnies aériennes donnent beaucoup d'importance à leurs flottes qui constituent, le capital d'une compagnie aérienne.

1. Définition d'un avion :

Appareil équipé qui permet d'embarquer un nombre déterminé de passager en leur proposant un nombre de service tels que la restauration, le divertissement etc.

2. Les différents types d'avion :

1.1. Les long-courriers :

Ce sont des appareils de grande capacité avec un rayon d'action de 9 000 à 14 000 kilomètres et une capacité allant de 240 à 569 sièges. Leur vitesse est de l'ordre de 900 km/h.
Ils sont utilisés sur des liaisons comme Paris-Tokyo, Paris la Réunion sans escales. On peut citer les Boeing **747**,**777**, les Airbus **A 330**, **A 340** Ils comportent en général trois (03) classes.

1.2. Les moyen-long-cou-courriers :

Ils franchissent des distances de 5 000 à 9 000 kilomètres et transportent de 150 à 250 passagers. On les trouve sur les vols internationaux. Leurs configurations privilégient la distance parcourue ou la capacité de transport avec deux (02) classes de transport. Ce sont les airbus **A 300**, **A 320**, le **Boeing 767**, concorde.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

1.3. Les court-moyen-courriers :

Leurs rayon d'action est de 3 000 à 5 000 kilomètres avec une capacité de 100 à 200 passagers. Ils desservent les destinations nationales et internationales avec souvent une seule classe de transport. On trouve les Boeings **727**, **737**,**757 Airbus A 319**, **A321.**

1.4. Les court-courriers :

Ce sont des avions de moins de 100 places utilisés sur les lignes régionales. Ce sont des avions à réaction ou à hélices. Leur rayon d'action est limité à moins de 3 000 kilomètres. Ce sont les **ATR 42**, **ATR 72**, Fokker.

1.5. Les avions d'affaires :

Ce sont des avions qui effectuent des déplacements nationaux et internationaux à la demande. Il ne s'agit pas de vols réguliers à la demande, en général pour compte d'entreprise, les avions sont variés : On trouve les Jets de 10 à 20 places à long rayon d'action et rapides.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

EXERCICE D'APPLICATION :

Question 01 :

Citez quelques aéroports de l'Algérie ?

Question 02 :

Présenter les différentes prestations dans un avion ?

Question 03 :

Citer la durée de chaque type de vol ?

CORRECTIONS :

Réponse 01 :

• Alger Aéroport ;
• El Oued Aéroport ;
• Oran Aéroport ;
• Annaba Aéroport ;
• Adrar Aéroport ;
• Béjaïa Aéroport ;
• Batna Aéroport ;
• Bordj Badji Mokhtar Aéroport ;
• Biskra Aéroport ;
• Béchar Aéroport ;
• Chlef Aéroport ;
• Constantine Aéroport ;
• Djanet Aéroport ;
• El Golea Aéroport ;
• Ghardaïa Aéroport ;
• Jijel Aéroport ;
• Hassi Messaoud Aéroport ;
• In Amenas Aéroport ;
• In Salah Aéroport ;

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

• Laghouat Aéroport ;

• Ouargla Aéroport ;

• Sétif Aéroport ;

• Tbessa Aéroport ;

• Touggourt Aéroport ;

• Tahert Aéroport ;

• Tindouf Aéroport.

Réponse 02 :

Les différentes prestations dans un avion :

1.1. Buy On Board (BOB) : Vous aurez généralement à disposition une petite carte proposant une série de produits (boissons, sandwichs, confiseries…). Leurs prix pourront vous sembler assez élevés (par exemple un sandwich à 5€). A l'exception de quelques compagnies, vous n'aurez pas de verres d'eau gratuitement, il vous faudra acheter une bouteille pour environ 3€.

1.2. Une collation : Généralement composé d'un sandwich et d'une boisson (froide et chaude), vous aurez parfois une petite madeleine et un yaourt en accompagnement.



1.3. Un petit déjeuner : Si vous voyagez avec un tour opérateur d'assez haut de gamme (Club med, Kuoni…) vous aurez une barquette type petit déjeuner français (confiture, pain, croissant, yaourt…). Dans le cas contraire, vous aurez une petite viennoiserie. Vous aurez généralement droit à une boisson chaude et une froide.

1.4. Un repas froid : C'est un repas servis sur un plateau. Vous aurez un plat froid (salade ou autre), une salade verte, un fromage et un dessert.

1.5. Un repas chaud : Il est composé de la même manière qu'un repas froid, sauf qu'un plat chaud remplacera la salade. Ces plats chauds peuvent êtres des pâtes bolognaise, de la dinde avec du riz et des légumes…

1.6. Un repas spécial : Si vous désirez un repas spécial, il vous faudra le commander dès la réservation. Certaines compagnies vous feront payer un supplément de l'ordre de 10€. Bien entendu, ce service n'est pas disponible sur les vols **BOB.**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

• **Un menu bébé :** Certaines compagnies pourront vous proposer des petits pots. Cependant, cette option est assez rare, donc il est vraiment très important (surtout sur long courrier) de ramener de la nourriture, de quoi faire un biberon. Les micro-ondes n'étant pas autorisés à bord des avions, le personnel pourra vous réchauffer vos préparations au bain-marie.

Réponse 03 :

Les différents types de vols (durée) :

2.1. Long courrier (LC) : Durée de la période en croisière supérieur à 6h.

2.2. Moyen-courrier (MC) : Durée de la période en croisière entre 1h30 et 6h.

2.3. Court courrier (CC) : Durée de la période en croisière inférieur à 1h30.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

LEÇON N°04 : LES DIFFERENTS TYPES DE BILLETS

OBJECTIF DE LA LEÇON : A l'issue de cette leçon, le stagiaire doit être capable de présenter les différents types de billets sans erreurs.

PLAN DE LA LEÇON :

I.BILLET D'AVION

1- Définition de billet d'avion

2- Les composantes du billet d'avion

3- Les différents Types de billet d'avion

4- Exercice d'application

II.BILLET DE BATEAU

1-Les différents types de bateaux

Exercice

2-Exemple : model de site de réservation billet de bateau

III.BILLET DE CHEMIN DE FER

1-Model de billet chemin de fer

EXERCICE

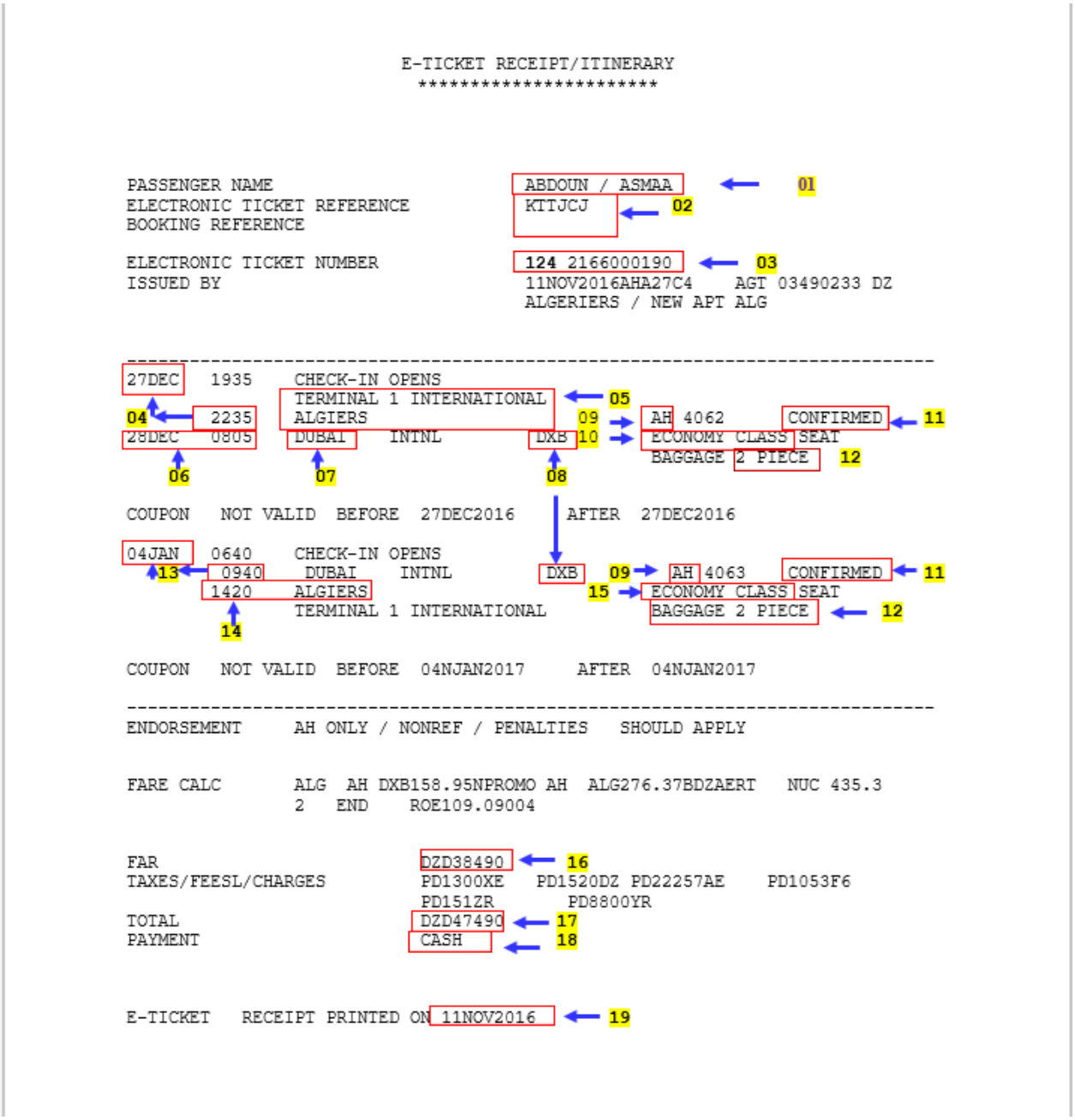
WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I.BILLET D'AVION :

1. Définition de billet d'avion :

Un billet d'avion est le titre de transport qui permettre au voyageur d'embarquer dans un avion. C'est une autorisation que l'on achète pour pouvoir voyager, qui sert de contrat entre le transporteur et le passager, il constitue aussi la preuve du paiement de son voyage.

2. Les composantes du billet d'avion :

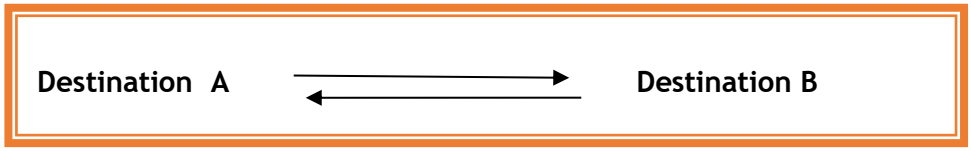


WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1. Nom et prénom du passager
2. La référence du billet
3. Numéro du billet
4. Date et heure de départ le vol
5. Ville de départ (Aller)
6. Date et heure d'arrivée
7. Ville d'arrivée
8. Code de Ville d'arrivée
9. Code de la Compagnie Aérienne
10. Classes = F : (First) Première classe, C : (Bussines) Affaires, Y : (Economy) Classe économique.
11. Etat de la réservation. (OK : Réservation confirmée, OP : Réservation non confirmée, SB : Liste d'attente).
12. Poids de bagages autorisé. Attention au supplément en cas de dépassement
13. Date et heure de départ de vol (retour)
14. Heure et ville d'arrivée de vol (retour)
15. Classe de siège pour le retour
16. Tarif hors taxe
17. Prix total du billet d'avion
18. Mode de paiement utilisé
19. Date d'émission de billet d'avion

3. Les différents Types de billet d'avion :

3.1. Aller-Retour- (Round Trips) (RT) : C'est un billet permettant au passager de voyager d'un point vers un autre avec retour. **CAD** le même itinéraire pour l'aller et retour.



Exemples :

- **Alger ⟶ Paris / Paris ⟶ Alger**
- **Barcelone (BCN) ⟶ Paris, (ORY) / ORY ⟶ BCN**
- **Egypte ⟶ Tunisie / Tunisie ⟶ Egypte.**

3.2. Billet Aller simple : (One Way) OW : C'est un billet permettant au passager de voyager d'un point vers un autre sans retour.

Exemples :

- **Alger ⟶ Paris**
- **Alger ⟶ Tunisie**
- **Egypte ⟶ Maroc**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

3.3. Billet Circulaire (Circle Trip) – CT - : C'est un billet permettant au passager d'arriver dans une ville et de repartir d'une autre pour multi destination. Il commence et se termine à la même escale.

- **Montréal** ⟶ Frank Furt ⟶ Paris (CDG) ⟶ Washington ⟶ **Montréal**

3.4- Billet Open Jaw (OJ) : Un billet « **Open Jaw (OJ)** » est un billet d'avion permettant au passager, soit de repartir d'un aéroport différent de celui du trajet aller.

Exemple :
(Open Jaw à destination)

- **Paris ⟶ Tokyo/ Osakda ⟶ Paris**
- **Alger ⟶ Alicante / Barcelone ⟶ Alger**

- Soit d'atterrir dans un autre aéroport (Open Jaw à l'origine)

- **Paris ⟶ Tokyo/ Tokyo ⟶ Nice**
- **Alger ⟶ Tunisie / Tunisie ⟶ Oran**

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

EXERCICE D'APPLICATION :

Compléter le tableau pour définir les termes suivants :

Types de billet d'avion	Définitions	Exemples
CT		
RT		
OJ		
OW		

CORRECTION DE L'EXERCICE :

Types de billet d'avion	Définitions	Exemples
CT **Circulaire**	C'est un billet permettant au passager d'arriver dans une ville et de repartir d'une autre.	Alg – Par- Tun – Alg
RT **Aller-Retour**	C'est un billet permettant au passager de voyager d'un point vers un autre avec retour. CAD Le même itinéraire pour l'aller et retour.	Tun – Par /Par –Tun
OJ **Open Jaw**	** Un billet d'avion permettant au passager, soit de repartir d'un d'aéroport différent de celui du trajet aller. ** - Soit d'atterrir dans un autre aéroport que celui de départ.	ALG-ALC / ALC- ORN ALG-ALC/ BCN-ALG
OW **One Way** **Aller Simple**	C'est un billet permettant au passager de voyager d'un point vers un autre sans retour.	Alger -Oran

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

II.BILLET DE BATEAU :

1. Les différents types de bateaux :

1.1. Le chalutier : C'est un bateau qui sert uniquement à la pêche en mer. Le filet s'appelle le chalut.

1.2. Le paquebot : C'est un très gros bateau sur lequel des passagers s'installent pour faire une croisière, un long voyage dans les mers et océans.

1.3. La barque : Petit bateau que l'on déplace avec des rames ou un petit moteur. On s'en sert pour pêcher ou se promener.

1.4. Le porte conteneur : C'est un bateau spécialisé dans le transport de grosses caisses de marchandises (les conteneurs). Il transporte des marchandises entre les pays.

1.5. Le voilier : C'est un bateau à voiles qui se déplace grâce à la force du vent.

1.6. Le porte avion : C'est un bateau de guerre qui comprend une grande plate-forme où atterrissent et décollent des avions.

1.7. Le catamaran : C'est un bateau à voile ou à moteur composé de deux (02) coques. Il est utilisé pour se balader en mer ou pour faire des compétitions sportives.

1.8. Le pétrolier : C'est un bateau qui sert à transporter le pétrole qui servira à faire rouler nos voitures.

1.9. La péniche : C'est un bateau à fond plat qui navigue sur les fleuves ou les canaux. Elle sert à transporter des marchandises entre les villes. Elle peut aussi servir d'habitation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EXERCICE :

Placer le nom du bateau sous la figure exacte :












SOLUTION :





Le chalutier	Le paquebot	La barque






Le porte conteneur	Le voilier	Le porte avion





Le catamaran	Le pétrolier	La péniche

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. Model de site de réservation billet de bateau sur le site :

https://www.misterferry.fr/fr/algerie-ferries.aspx



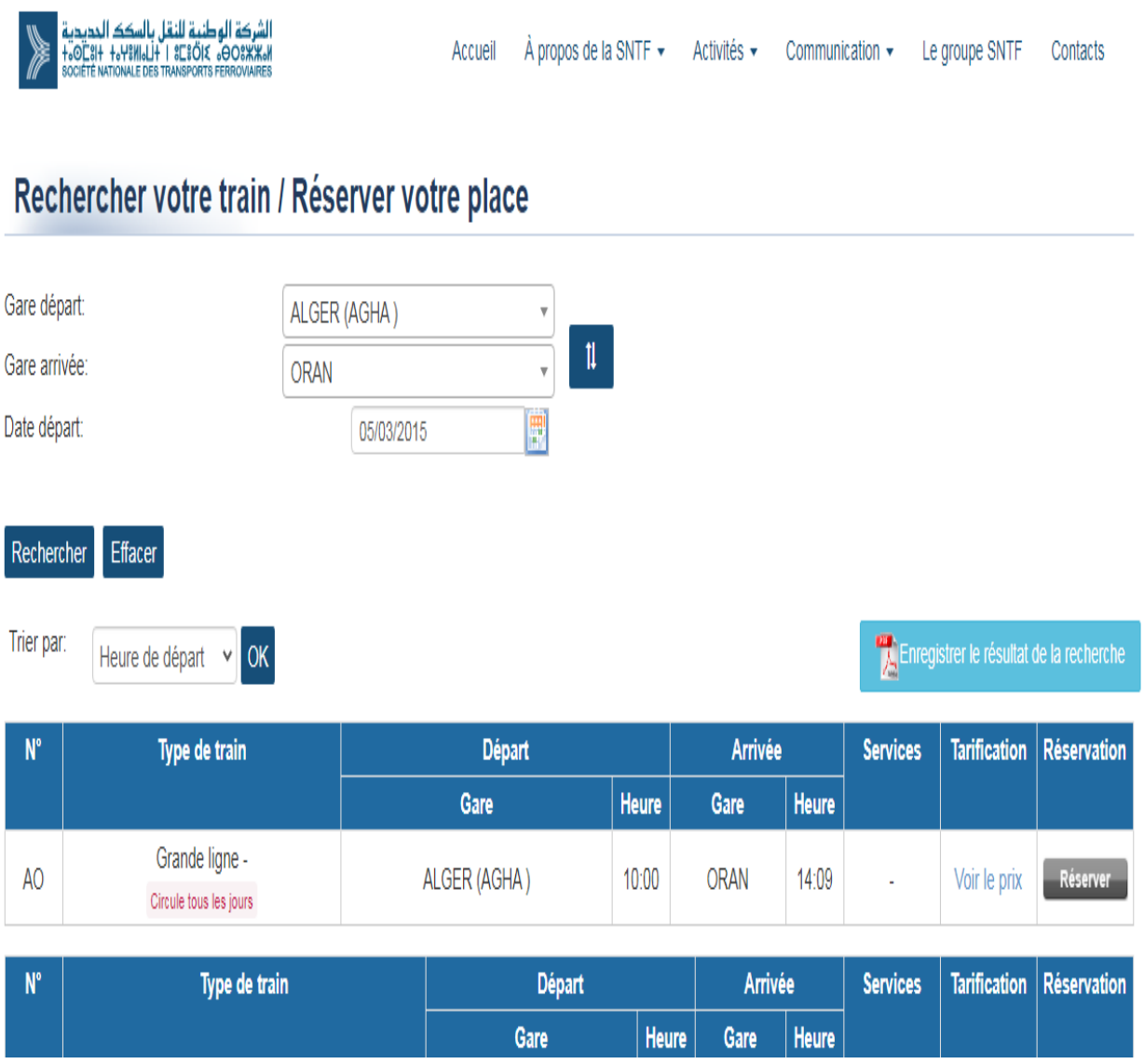
Ou bien consulter le site : https://www.algerie-ferry.com/

Algérie Ferry site de réservation de billets de bateau à destination d'Algérie avec les grandes compagnies maritime Trasmediterranea, Balearia, Corsicalinea.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

III.BILLET DE CHEMIN DE FER :

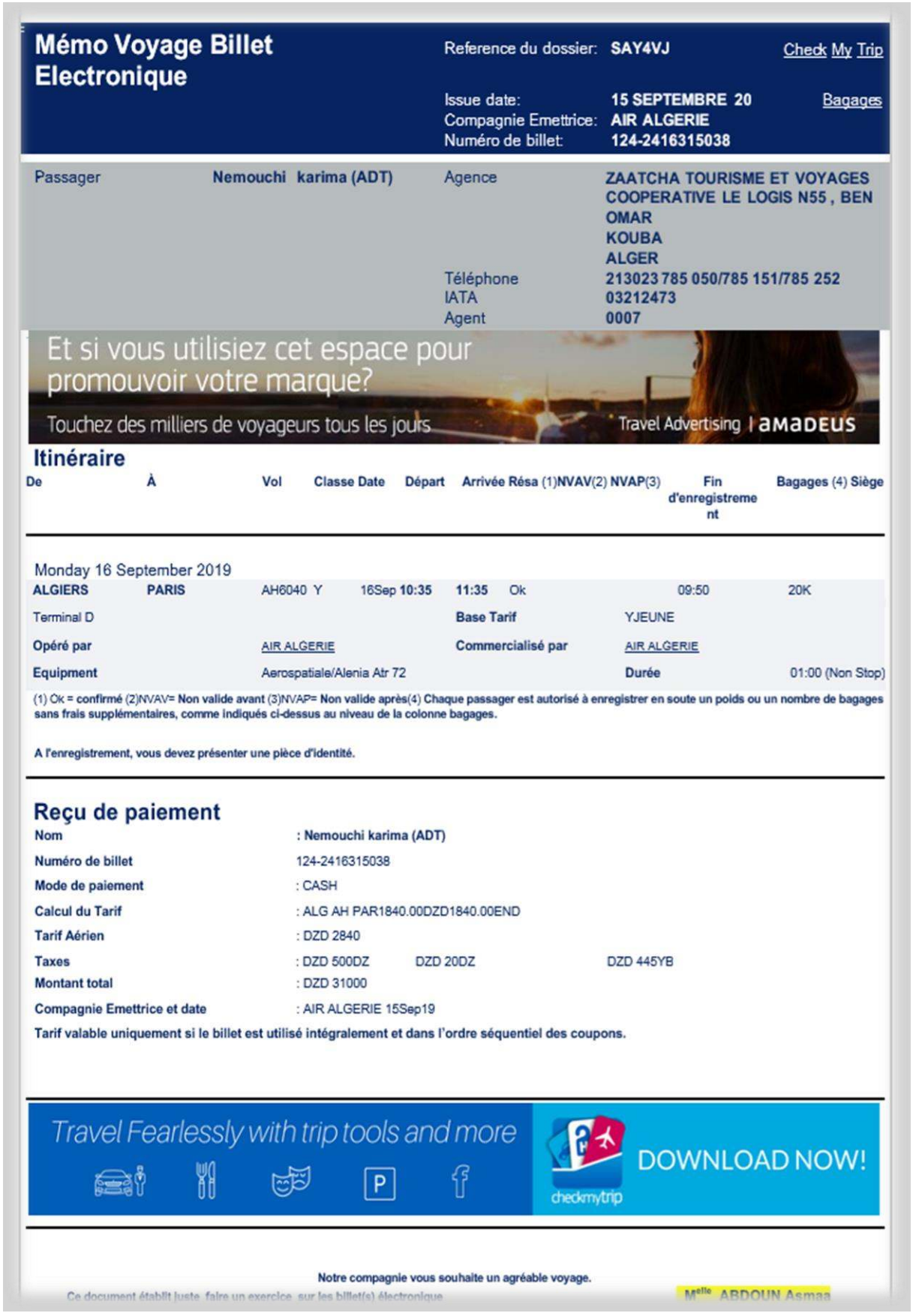
1. Model de billet chemin de fer :



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

EXERCICE :

Déterminez toutes les éléments de ce billet d'avion, En indiquant son type.



Mémo Voyage Billet Electronique

Reference du dossier: **SAY4VJ** — Check My Trip

Issue date: **15 SEPTEMBRE 20** — Bagages
Compagnie Emettrice: **AIR ALGERIE**
Numéro de billet: **124-2416315038**

Passager **Nemouchi karima (ADT)**

Agence **ZAATCHA TOURISME ET VOYAGES COOPERATIVE LE LOGIS N55 , BEN OMAR KOUBA ALGER**
Téléphone **213023 785 050/785 151/785 252**
IATA **03212473**
Agent **0007**

Et si vous utilisiez cet espace pour promouvoir votre marque?
Touchez des milliers de voyageurs tous les jours
Travel Advertising | amadeus

Itinéraire

De	À	Vol	Classe	Date	Départ	Arrivée	Résa	(1)NVAV	(2) NVAP(3)	Fin d'enregistrement	Bagages (4)	Siège
Monday 16 September 2019												
ALGIERS	PARIS	AH6040	Y	16Sep	10:35	11:35	Ok			09:50	20K	
Terminal D						Base Tarif		YJEUNE				
Opéré par		AIR ALGERIE				Commercialisé par		AIR ALGERIE				
Equipment		Aerospatiale/Alenia Atr 72				Durée		01:00 (Non Stop)				

(1) Ok = confirmé (2)NVAV= Non valide avant (3)NVAP= Non valide après(4) Chaque passager est autorisé à enregistrer en soute un poids ou un nombre de bagages sans frais supplémentaires, comme indiqués ci-dessus au niveau de la colonne bagages.

A l'enregistrement, vous devez présenter une pièce d'identité.

Reçu de paiement

Nom	: Nemouchi karima (ADT)
Numéro de billet	124-2416315038
Mode de paiement	: CASH
Calcul du Tarif	: ALG AH PAR1840.00DZD1840.00END
Tarif Aérien	: DZD 2840
Taxes	: DZD 500DZ DZD 20DZ DZD 445YB
Montant total	: DZD 31000
Compagnie Emettrice et date	: AIR ALGERIE 15Sep19

Tarif valable uniquement si le billet est utilisé intégralement et dans l'ordre séquentiel des coupons.

Travel Fearlessly with trip tools and more
checkmytrip DOWNLOAD NOW!

Notre compagnie vous souhaite un agréable voyage.

Ce document établit juste faire un exercice sur les billet(s) électronique

Mme ABDOUN Asmaa

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

REPONSES :

I. Le type de ce billet : One Way Aller Simple.

II. Les éléments sont :

1. Nom et prénom du passager : NEMOUCHI KARMA
2. La référence du billet : SAYAVJ
3. Numéro du billet : 124- 2416315033
4. Date et heure de départ le vol : 16 sep 2019, 10 :35
5. Ville de départ (Aller) : Alger
6. Date et heure d'arrivée : 11.35 h
7. Ville d'arrivée : Paris
8. Code de Ville d'arrivée : PAR
9. Code de la Compagnie Aérienne : AH
10. Classes : Y : (Economy) Classe économique.
11. Etat de la réservation. (OK : Réservation confirmée)
12. Poids de bagages autorisé : 20 Kg
13. Date et heure de départ de vol (retour) : /
14. Heure et ville d'arrivée de vol (retour) : /
15. Tarif hors taxe : 2840 dzd
16. Prix total du billet d'avion / : 31.000 dzd
17. Mode de paiement utilisé : Cash
18. Le nom de la compagnie aérienne : Air Algérie
19. Le nom de l'agence émettrice : Agence Zaatcha

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

LEÇON N°05 : PRESENTATION DES COMPAGNIES AERIENNES

OBJECTIF DE LA LEÇON : A l'issue de cette leçon, le stagiaire doit être capable de définir les différents types des compagnies aériennes.

PLAN DE LA LEÇON :

I.DEFINITION DES COMPAGNIES AERIENNES

II.LES DIFFERENTS TYPES DE COMPAGNIE

1-Companies régulières
2-Les compagnies non régulières

III.DIFFERENTES OFFRES DE VOYAGES EN TRANSPORT AERIEN

IV.LES SERVICES AERIEN

EVALUATION GLOBALE /SOLUTION

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

I.DEFINITION DES COMPAGNIES AERIENNES :

Les compagnies aériennes sont des transporteurs publics qui possèdent une licence d'exploitation, un certificat de transporteur aérien délivré par la direction générale de l'aviation civil qui dépend des états. Les compagnies peuvent avoir une activité de transport de personne ou de marchandise, il ne sera tenu compte ici que du transport des passagers.

II.LES DIFFERENTS TYPES DE COMPAGNIE :

On distingue les compagnies régulières et les compagnies non régulières.

1. Compagnies régulières :

Une compagnie aérienne « régulière » assure des vols selon un planning annuel périodique. Qu'une liaison soit assurée 2 fois par semaine, le plan de vol est invariable. La politique de prix est multiple : Plus le tarif est souple, plus il est élevé, et s'il est souple, les règles sont très restrictives. La majorité des compagnies régulières sont membres de l'association IATA, ce qui permet, entre autres, des accords tarifaires, ou de partage de codes entre compagnies.

1.1. Caractéristiques d'une compagnie régulière :

- Elles proposent des vols réguliers, c'est-à-dire des liaisons permanentes à des horaires fixes tout au long de l'année ;
- Plusieurs classes sont proposées aux passagers (économique, affaires, première classe) ;
- Les services à bord sont compris dans le prix du vol (collation, presse internationale gratuite…) ;
- Démultiplie l'offre de destinations autour d'un hub ;
- La flotte est composée de plusieurs modèles d'avions adaptés aux différentes distances (court, moyen et long-courrier) ainsi qu'aux différentes densités de trafic des liaisons desservies ;
- Les compagnies régulières se sont regroupées au sein d'alliances commerciales : One World, Star alliance, Sky Team. Elles peuvent ainsi accroître leur réseau, bénéficier des hubs des partenaires et exploiter des destinations nouvelles en code-share. Au niveau marketing, les alliances permettent à leurs membres d'accéder à un vaste programme de fidélisation et d'améliorer leur notoriété et leur image.

1.2. Companies low cost :

- Une **compagnie aérienne à bas** coût, est une compagnie qui, à la suite de l'abolition des règles limitant la concurrence, à partir de 1978 aux Etats-Unis, plus tard sur d'autres continents, s'est positionnée sur le créneau commercial du transport aérien à moindre prix (en anglais low cost) en limitant ou en supprimant les services annexes au sol et en vol ;

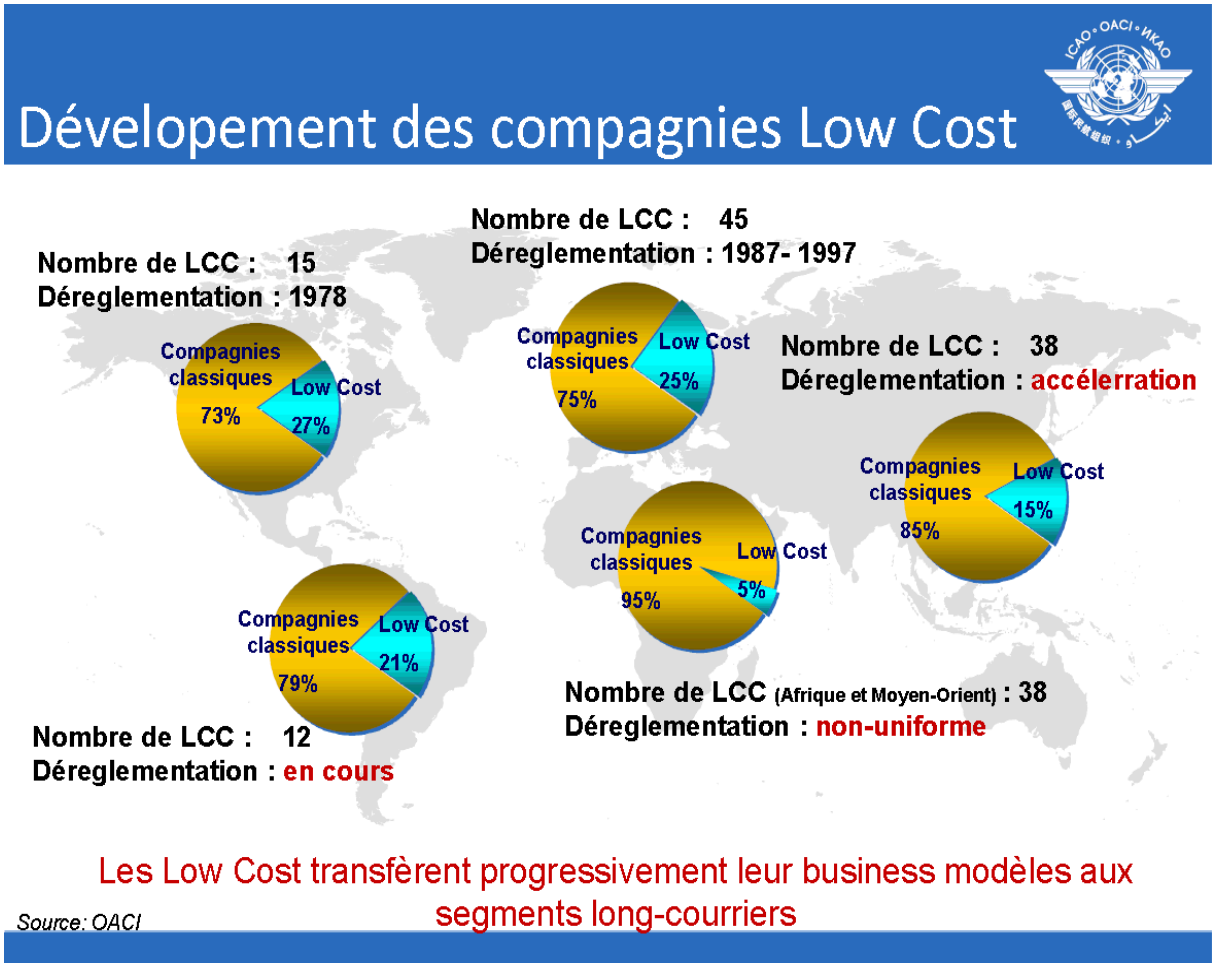
 WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

- Essentiellement utilisées sur les courts ou moyens courriers, certaines compagnies low cost sont des filiales des compagnies régulières cherchant un modèle économique plus rentable ;
- Comme tant d'autres choses, le concept de compagnie low cost vient des Etats-Unis où il a été lancé par Southwest Airlines en 1971 ;
- Première compagnie aérienne européenne à lui emboîter le pas dans cette catégorie, Laker Airways a finalement fait faillite. Ryan air (compagnie Irlandaise) reprend le modèle en 1991 et s'étend depuis 1995 sur tout le continent. British Airways propose également des liaisons à bas prix par le biais de Go-Airlines ;
- Easyjet se lance dans l'aventure en 1995 au départ de l'aéroport de Londres Luton. En 2002, Lufthansa suit elle aussi le mouvement en créant German-wings au départ de l'aéroport de Cologne ;
- Le 4 septembre 2014, le groupe Air-France KLM présente le projet de création de Transavia Europe, destiné à concurrencer les offres low-cost des grandes compagnies européennes ;
- L'explosion des compagnies low cost en Europe est due essentiellement à la libéralisation progressive du ciel européen mettant fin aux monopoles des compagnies nationales dans leurs propres pays. (Règlement n° 2408/92 du 21 juillet 1992) ;
- La formule du low cost permet aux opérateurs de réduire les coûts d'exploitation pour offrir des tarifs jusqu'à 60 % moins chers que ceux des compagnies traditionnelles.

• Caractéristiques des compagnies low cost :

- vols à bas coûts sur des distances moyennes (+/- 1.000 km) ;
- Objectif : Réduire au maximum les dépenses d'exploitations et de gestion, de manière à proposer des tarifs 2 à 3 fois inférieurs à ceux des concurrents sur la même ligne. Moyens ;
- flotte uniforme (généralement un seul type d'appareil) ;
- Une seule classe économique ;
- Densité des sièges ;
- Moins de personnel à bord ;
- Utilisation intensive : vols du matin très tôt au soir très tard, rotation très courte sur les aéroports ;
- Pas de frais de catering ou de divertissement à bord ;
- Vente directe des places par téléphone ou par le web ;
- Utilisation des aéroports régionaux (↓ des taxes d'aéroports) ;
- Conditions salariales et sociales très médiocres ;
- N'applique pas le yield management : Les objectifs sont de simplifier la tarification et de supprimer les restrictions sur les billets ;
- On trouve comme compagnie à bas prix : Easyjet,Ryanair ……. .

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر



2. Les compagnies non régulières :

On distingue deux (02) catégories de transport :

2.1.Companies charters:

- Un vol charter est un avion affrété ponctuellement pour une période donnée et une destination donnée par un ou plusieurs voyagistes, avec des prix calculés sur une optimisation des remplissages. L'avantage certain en est souvent le prix. Etant donné que les affréteurs adaptent parfois la taille de l'avion au nombre de passagers vendus ;
- L'appareil peut être affrété par un voyagiste ou tour opérateur sont plus communément appelés agence de voyage : Club Med, Marmara, Kuoni…ou une entreprise. Les entreprises susceptibles de faire appel à des compagnies aériennes sont généralement de très grandes structures comme des chaînes de télé, des clubs de foot ;
- Né dans les années 1970, l'envol du charter est fortement lié à celui du Boeing 747. Utilisé par les grands tour-opérateurs, le premier gros porteur de l'histoire a marqué l'avènement du tourisme de masse en démocratisant l'accès aux vacances vers des destinations plus ou moins lointaines telles que, Pacifique, Caraïbes ou océan Indien ;

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- Un charter doit être payé intégralement à l'avance à un prix fixe (convenu par contrat) par le tour-opérateur, même si ce dernier n'a pas vendu toutes les places ;
- Tous les sièges du charter sont à la libre disposition du TO. S'il vend toutes les places, il fera un bénéfice. Dans le cas contraire, il sera tenu d'assumer les frais. Afin d'éviter des pertes, le TO proposera souvent des promotions spéciales ou des offres «last minute» ;
- Les compagnies de charter sont en France : Corsair, euralair, horizons, star Airlines ……

2.2. L'aviation d'affaire : Elle concerne la mise en place de vols à la demande d'avions d'affaire sur toutes relations , de taxi aérien sur courtes distance ou des liaisons par hélicoptère le matériel utilisé varie de l'avion de tourisme bimoteur au jet , avion à réaction rapide de cinq (05) à (20) places tous les aéroport peuvent être utilisés s'ils sont équipé pour le décollage et l'atterrissage.

III.DIFFERENTES OFFRES DE VOYAGES EN TRANSPORT AERIEN :

1. Vols réguliers :

On pourra principalement bénéficier :

-De validités de "base" plus longues, jusqu'à 1 an ;
- De pénalités moindres en cas de changements et avec certains transporteurs la possibilité de modifier sa date retour gratuitement ou à peu de frais une fois sur place ;
- De l'opportunité de fréquences généralement plus importantes, de stop-over possibles, panachages plus larges, pass aérien, réductions catégorielles et autres possibilités offertes par les compagnies.

1.2. Les "Inclusives Tours" (ou "tout inclus") : Il s'agit en effet de l'achat d'un vol plus prestations (hôtel, véhicule, etc.).

1.3. Stop-over : En avion, il peut parfois prendre l'envie de vouloir s'arrêter en cours de route avant sa destination finale. Il s'agit en fait de stops de 24 heures minimum et d'un maximum variable à prévoir lors de l'émission du billet. Selon les cas, ces stops peuvent être gratuits ou proposés avec un supplément sur la facture.

1.4. Vols panachés : Tout comme les stop-over, il s'agit là d'opportunités offertes par beaucoup de compagnies. Ce type de vol présente l'avantage de pouvoir arriver dans une ville et de repartir d'une autre, pas forcément d'ailleurs dans le même pays. Généralement, les villes en question sont desservies par la même compagnie (ou associées) ou chartérisées par le même voyagiste. Ce genre de prestation est généralement possible gratuitement ou à peu de frais pour bon nombre de destinations courantes.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

1.5. Connexions : Les vols de connexion ou de continuation sont la poursuite après arrêt du trajet de départ vers une autre destination du pays ou de pays plus ou moins proches (ex. : Vous arrivez à Bangkok puis vous prenez un autre vol pour Singapour). Selon les cas, on reprendra la même compagnie ou au contraire une nouvelle. De même, la connexion pourra être immédiate ou au contraire prévue à plus long terme.

1.6.Pass aérien : Un pass est un forfait à tarif réduit qui permet de se déplacer plusieurs fois à l'intérieur d'un ou plusieurs pays sur le réseau d'une ou plusieurs compagnies, et ce, avec les formules des Alliances (Skyteam, Star, One World).

1.7. Billet Tour du monde : Du plus simple au plus compliqué, du moins cher au plus onéreux, de l'année sabbatique au tour du monde express en 30 jours (de validité), toutes les formules sont possibles, y compris celle de réduire le monde à un seul continent. Quelques règles précises si l'on compte partir au meilleur prix. La première étant la réalisation d'un devis pour le billet car son prix variera en effet selon sa validité, les dates, les compagnies empruntées plus le nombre et la localisation des escales (durée au choix du voyageur). Depuis quelques temps déjà, un billet tour du monde peut aussi inclure des parcours terrestres entre étapes, ce qui diminue d'autant le prix de l'aérien.

III.LES SERVICES AERIENS :

Confrontés à la concurrence, les compagnies s'efforcent de leurs clientes en diversifiant les services offerts, le produit aérien ne se résume pas à une vente de siège et à un transport, on y trouve une part de rêve mais aussi un nombre important de prestations bien tangibles qui font la réputation de certaine compagnie.

1. Les classes de transport :

En fonction du type de matériel utilisé, on trouve d'une (01) à trois (03) classes de transport, elles correspondent à une organisation de l'appareil qui favorise le confort on distingue :

1.1.Première classe : C'est le niveau de confort le plus élevé, ou le passager dispose d'un siège très confortable inclinable, avec un espace qui lui permet d'être à l'aise, divers équipement et prestations existant : Télévision, tablette conçue pour le travail à bord, service d'hôtesse de qualité : Les arts de table, gastronomie et vins fin sont privilégiés, à l'enregistrement des comptoirs spéciaux sont prévus éviter les files d'attente, des salons sont aménagé, priorité à l'embarquement débarquement et à la récupération des bagages, c'est une classe de prestige et de luxe, les prix sont élevé.

1.2.Classe d'affaire : D'un niveau de confort intermédiaire, les prestations sont de qualité, le confort est important car la clientèle est constituée d'homme d'affaire à haute contribution qui paient le plein tarif, de nombreuse facilités d'enregistrement, d'attente et d'embarquement sont offert : Service de presse, boissons et rafraichissement, disponibilité.

1.3. Classe économique : C'est le niveau de confort de base, en contrepartie d'un tarif plus bas, les prestations sont simplifiées, la concentration des sièges est plus forte, trois (03) fois plus qu'en première, les disponibilités des hôtesses plus faible car les services supplémentaires sont réduits, les formalités d'enregistrement et d'embarquement sont plus longues.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

2. Les services à bord :

Les compagnies s'orientent vers l'amélioration et la manipulation des services à bord, la concurrence incitent à l'imitation des prestations offertes, les globales distributions system (GDS) permettent d'individualiser la relation avec le client et d'améliorer son confort dès le stade de la réservation.

2.1. La réservation de siège : Il est possible de réserver un siège précis dans l'avion grâce au plan des cabines, le client peut demander son siège favori, sur son vol habituel ou celui situé près du hublot à l'arrière de l'appareil.

2.2. La réservation de repos : Pour améliorer la qualité de service, tenir compte des origines diverses de la clientèle et de l'hétérogénéité des goûts de chacun le client peut demander un repas spécifique, s'il en est servi à bord.

On trouve des repas végétariens, sans sel, pour diabétique, asiatique, basses calories, pour bébé, enfant……. Sans supplément de prix, la demande se fait lors de la réservation, des attentions particulière sont prévues pour bébés, des repas, des jeux des berceaux pour les moins d'un an.

2.3. L'accompagnement d'enfant : Des mineurs peuvent voyager sans leur famille :

- Pour les enfants de moins de quatre (04) ans, une hôtesse peut les accompagner, les services et payant ;
- La formule « Accompagned Minor » permet à un enfant de quatre (04) à douze (12) ans de voyager seul, la compagnie le prend en charge à l'embarquement et le confie aux personnes désignées à l'arrivée.

2.4.L'animation à bord : Des films sont prévus sur le long-courriers ; sont également à disposition des revues, des journaux, des boutiques hors taxes pour vols internationaux, hors union européenne, des programmes de musique au choix, les écouteurs individuels, l'innovation est de mise : On trouve sur les nouveaux appareils des écrans individuels avec possibilités du choix du film, visualisation des paysages survolés, téléphone, fax, bar, compartiment individuels des lits et des douches et une distribution de pyjamas.

2.5. Les bagages : Le transport de bagages ou de certain article est règlementé en poids, en nature et en nombre, certain articles sont interdits ou nécessitent l'accord de la compagnie : gaz comprimés, explosifs, armes couteaux, munitions, feux d'artifice, liquides inflammables, les matières dangereuses telle que les atomiseurs et les médicaments ne peuvent être transportées dans une trousse de toilette. Dans certains pays, il est interdit de voyager avec des appareils photos et des jumelles par crainte d'espionnage, il est impératif de les remettre au personnel de cabine pour la durée du trajet.

2.6. Les animaux : Les animaux sont acceptés à bord des avions de deux (02) façons :

a.Les animaux vivant cabine : PETC :Le passager doit faire une demande pour que l'animale puisse voyager en cabine à sa charge , chats , chien, et petit oiseaux sont accepté si le bagage est inférieur à 115 centimètres en dimensions cumulées et à 5 kilos , l'animal voyage au pied du passager et c'est le seul bagage cabine du client , toutes les espèce animale ne sont pas

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

acceptés .des quotas sont prévus sur les appareils pour éviter les cohabitations difficiles et l'inconfort du reste de la clientèle . un calmant doit être administré , en cas de nuisance sonores, l'animal est déplacé en soute à l'escale

2.7.Les animaux en soute :AVIH : Ils voyagent dans la cage résistantes et homologuées par la compagnie, le transport est impossible sur certains appareils car les soutes ne sont pas chauffées quel que soit le mode transport les animaux sont soumis à des conditions d'entrée très strictes, dans les pays à sa règlementation sanitaire quelque fois draconienne les animaux doivent être en bonne santé certificat de vaccination à l'appui et parfois faire l'objet d'un contrôle vétérinaire.

EVALUATION GLOBALE :

Questions :

1- Les compagnies low cost menacent -elles les autres compagnies ?
2- Les clients mécontent de retards aériens s'en prennent aux compagnies aériennes est ce justifié ?
3- Citer quelques compagnies aériennes populaires desservant Alger ?

Réponses :

1- Les compagnies low cost ciblent une clientèle basse contribution très sensible aux prix, elles ne visent par une clientèle attachée à certains services, les axes desservis sont spécifiques : Marché très importants, flux élevés ;

2- Les retards aériens sont dus à de multiples sources, la responsabilité de compagnie est minime par rapport à l'encombrement du ciel, les pannes techniques des tapis roulants ;

3- Compagnies aériennes populaires desservant Alger :

- Turkish Airlines (TK)
- Lufthansa (LH)
- Air France (AF)
- British Airways (BA)
- Qatar Airways (QR)
- Emirates (EK)
- Iberia (IB)
- Vueling Airlines (VY)
- Royal Air Maroc (AT)

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

LEÇON N°06 : TRANSPORT EN ALGERIE

OBJECTIF DE LA LEÇON : A l'issue de cette leçon, le stagiaire doit être capable de présenter les différentes formes de transports en Algérie.

PLAN DE LA LEÇON :

I-TRANSPORT MARITIME

1-Définition transport maritime
2- présentation de transport maritime en Algérie

EXERCICE

II-TRANSPORT TERRESTRE

1-Réseau routier

III-TRANSPORT FERROVIAIRE

IV-TRANSPORT AERIEN

EXERCICE

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I-TRANSPORT MARITIME :

1-Définition transport maritime :

Le **transport maritime** est le mode de transport le plus important pour le transport de marchandises (marine marchande). Le transport de personnes par voie maritime a perdu beaucoup d'importance du fait de l'essor de l'aviation commerciale ; il subsiste de manière significative dans seulement deux (02) créneaux importants : Les traversées courtes et les croisières. On peut y ajouter pour être complet les voyages d'exploration scientifiques et les courses sportives, qui ne relèvent cependant pas à proprement parler du transport.

2. Présentation de transport maritime en Algérie :

2.1. La Compagnie Nationale Algérienne de Navigation (CNAN) et Algérie Ferries : sont des acteurs du transport maritime en Algérie. Plusieurs transbordeurs font la liaison des passagers vers les côtes européennes ainsi que le transport de marchandises à travers le monde.

- La CNAN : Est créé en 1964, qui se voit attribuer le monopole du transport maritime (marchandises, passagers et hydrocarbures) ainsi que le remorquage, la manutention portuaire et les activités annexes au transport maritime (consignation maritime, avitaillement de navires, etc.).
À cette époque les ports sont gérés par un organisme d'État unique : L'**Office National des Ports (ONP)**. Au milieu des années 1980.

La CNAN est divisée en trois (03) compagnies :

1. **La SNTM / CNAN** : Chargée du transport des marchandises.
2. **L'ENTMV :** Chargée du transport maritime de passagers qui prendra plus tard le label **d'Algérie Ferries.**
3. **La SNTM / HYPROC :** Qui est chargée du transport maritime des hydrocarbures et produits chimiques).

Le remorquage est attribué aux ports, la manutention et l'accostage portuaire de tous les ports sont dévolus à la **Société Nationale de Manutention (SONAMA)**.

Les ports deviennent des sociétés par actions **(SPA)** autonomes qui prendront aussi en charge la manutention et le remorquage. La Consignation maritime est dévolue quant à elle à l'**Entreprise Nationale de Consignation et d'Activités Annexes au Transport Maritime (ENCAATM)** qui prendra plus tard le nom de **Générale Maritime (GEMA)** et qui gardera le monopole de son activité jusqu'en 1997. La **Société Nationale de Transit et de Magasinage (SONATMAG)** dont l'activité est clairement définie dans son appellation prendra plus tard le nom de la **Maghrébine de Transport et Auxiliaire (MTA).**

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

EXERCICE :

Compléter les désignations suivantes :

- **CNAN : ……..**
- **ENTMV : ……..**
- **Algérie Ferries…….**
- **Création : ……**

Réponses :

- **CNAN :** La Compagnie nationale algérienne de navigation ;
- **ENTMV :** Entreprise Nationale de Transport Maritime des Voyageurs (Algerie) ;
- **Algérie Ferries :** Compagnie Algérie Ferries est une compagnie algérienne de navigation maritime assurant des liaisons régulières entre l'Algérie et les ports de Marseille, Toulon, alicante et Barcelone, Algérie Ferries est une filiale de l'ENTMV ;
- **Création :** 1987.

a.Transport maritime des voyageurs : Le pouvoir public avait la mainmise sur le transport maritime des voyageurs entre l'Algérie et la France par le biais de l'entreprise publique Algérie Ferries.

Cependant, à la suite du boom migratoire des années 2000, ses capacités se sont révélées insuffisantes et les autorités publiques ont dû ouvrir leurs ports à des concurrents. La flotte de la compagnie Algérie Ferries compte **trois (03) ferries** récents :

1. El Djazair II ;

2. Tariq Ibn Ziyad ;

3. Tassili II et le Kriti II ;

- Les ports desservis par la compagnie sont :

1. Alger, Oran, Bejaïa, Skikda, Annaba en Algérie ;

2. Marseille ; Toulon en France ;

3. Alicante en Espagne ;

4. Gênes en Italie.

B.Le trafic maritime de marchandises : La quasi-totalité du commerce international est réalisé par la voie maritime, via onze ports de commerce : Alger, Oran, Annaba, Skikda, Arzew, Bethioua, Bejaïa, Mostaganem, Ghazaouet, Jijel, Ténès et Dellys.

À l'exception des terminaux gaziers et pétroliers, il y eut très peu de travaux d'aménagements des infrastructures portuaires. Il n'y a pas de transport maritime en cabotage ni pour les marchandises (à l'exception du gaz) ni pour les passagers (malgré quelques tentatives de courtes durées et des projets inachevés).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

II.TRANSPORT TERRESTRE :

1. Réseau routier :

Le **transport en Algérie** est diversifié vu la superficie de l'Algérie.

Même si quelques régions algériennes demeurent encore isolées en raison de l'absence d'infrastructure routière, le réseau routier algérien demeure l'un des plus denses du continent africain, sa longueur est estimée à 108 302 km de routes (dont 76 028 km goudronnées) et plus de 3 756 ouvrages d'art. L'autoroute Est-Ouest de 1 216 km permet de relier la ville d'Annaba de l'extrême Est jusqu'à la ville de Tlemcen à l'extrême Ouest.

1.1. Bus : Bus de **l'ETUSA** ; Dans la majorité des villes, les bus privés et de l'État possèdent des lignes qui desservent la plupart des quartiers. Ainsi à Alger la compagnie nationale Entreprise de transport urbain et suburbain d'Alger (ETUSA) éprouve des difficultés face à la demande des citoyens. Les mégabus ont été ajoutés au transport pour améliorer les services Il existe dans les grandes villes comme Alger ou Oran de petites camionnettes blanches qui relient les différents quartiers entre eux.

1.2. Taxis : Un taxi radio. En Algérie il existe des taxis individuels et des taxis collectifs, ces derniers effectuant des trajets prédéfinis et les horaires n'étant pas fixes. Pendant les heures de pointe, il est indispensable de partager le taxi avec d'autres personnes. Il existe aussi dans les gares routières des grandes villes des taxis inter-wilayas reliant les grandes villes.

III.TRANSPORT FERROVIAIRE :

1. Chemins de fer :

Le réseau ferroviaire est estimé à 4 200 km en 2011, il connaît depuis peu une électrification au niveau de certains tronçons, ce qui doit conduire incessamment à l'installation de trains à grande vitesse qui devraient relier les villes les plus importantes du pays Le trafic du réseau ferroviaire est géré par la Société nationale des transports ferroviaires (SNTF). Ce réseau s'étend sur 4 209 km et doté de plus de 200 gares couvrant surtout le nord du pays. Il est constitué de 2 888 km de voies normales dont :

- 299 km de voies électrifiées ;
- 305 km de voies doubles ;
- 1 085 km de voies étroites.

Parmi les projets ferroviaires en cours figurent notamment l'électrification de 1 000 km de voies ferrées, la réalisation de 3 000 km de chemins de fer.

Le réseau algérien est le deuxième en kilomètres du continent africain.

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

2. Métro :

L'ouverture du métro d'Alger le 31 octobre 2011, reliant la Tafourah - Grande Poste à Haï El Badr d'une longueur de 9 km et desservant dix (10) stations, fait d'Alger la première ville du Maghreb à être équipée d'un métro souterrain. Son exploitation est assurée par RATP El Djazaïr filiale de la Régie autonome des transports parisiens **(RATP)** pendant huit (08) ans avec l'Entreprise du métro d'Alger.

Les travaux d'extensions de la ligne 01 du métro d'Alger ont été achevés en 2015 et mis en service commercial le 5 juillet 2015 Il s'agit de la première extension de la ligne 01 du métro d'une longueur de 4 km reliant station Hai el Badr vers El Harrach. D'autres extensions sont en travaux, telles que la 2e extension de la ligne 01 d'une longueur de 3,7 km reliant Haï El Badr à Aïn Naâdja, et la 3e extension de la ligne 01 reliant Tafourah - Grande Poste vers la Place des Martyrs d'une longueur de 1,9 km.

3. Tramway :

Dans le cadre du plan quinquennal (2010-2014), l'Algérie a lancé un autre plan de développement et modernisation du transport en commun urbain ou interurbain circulant sur des voies ferrées, le Tramway.

Le tramway d'Alger est un système de transport en commun desservant l'agglomération d'Alger. En 2012, il comprend une ligne de 16,2 km et 28 stations et devrait s'étendre sur 23 km et comprendre 38 station Le tramway de Constantine est un projet de transport en commun desservant l'agglomération de Constantine, il est en construction depuis 2008.

Les premiers essais techniques du tramway de Constantine ont été effectués le 30 mai 2012, son tracé comprend une ligne de 9 km et 10 stations Le tramway d'Oran est un autre projet de transport en commun desservant l'agglomération d'oran, il est le plus long du pays avec une distance globale de 48 km il est en service depuis mai 2013.

Plusieurs villes comme Sidi Bel-Abbès, Batna, Ouargla, Mostaganem, Sétif et Annaba se doteront du tramway, il a été procédé dernièrement à l'élaboration d'études techniques de projets de tramways concernant ces six villes du pays et d'autres études appropriées seront entamées pour des projets de tramways dans huit autres wilayas Un accord de partenariat a été signé le 14 novembre 2010 par l'entreprise du métro d'Alger (EMA), l'entreprise Ferrovial et le groupe français Alstom, pour l'assemblage de tramway au niveau du complexe Ferroviaire d'Annaba.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

IV.TRANSPORT AERIEN :

1. Aéroports :

L'Algérie a réalisé trente-six **(36)** aéroports ouverts à la circulation aérienne publique, dont vingt (**20)** sont classés comme **aéroports internationaux (**plus de détail voir le cours précédant).

EXERCICE :

Quels sont les facteurs qui influencent sur le prix d'une croisière ?

REPONSES :

Les facteurs qui influencent sur les prix d'une croisière sont :

- La destination ;
- Le bateau ;
- La date ;
- La durée ;
- La taille de groupe ;
- Les critères typologiques ;
- Le type de cabine choisi ;
- Le pont ;
- Les services.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر « PROPRIÉTÉ CNFEPD »

LEÇON N°07 : LES PLATES FORMES ET LES SYSTEMES DE RESERVATIONS

OBJECTIF DE LA LEÇON : A l'issue de cette leçon, le stagiaire doit être capable de présenter les différentes plates-formes de réservation et d'utiliser un PNR dans le système de réservation Amadeus.

PLAN DE LA LEÇON :

I. LES PLATEFORMES DE RESERVATION

1. Les types de plateformes de réservation
2. Les étapes de réservation d'hôtel : par BOOKING
3. Application

II. LES SYSTEMES DE RESERVATIONS

1. Les réseaux de distribution de services (R GDS)
2. Présentation du R GDS
3. Utilisation de la plateforme AMADEUS
4. Constitution d'un dossier passager(PNR)
5. La recherche de PNR
6. Duplication d'un PNR et séparation de dossier
7. Modification et annulation
8. Application

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

I.LES PLATES –FORMES DE RESERVATION :

Les plateformes de réservation d'hôtels sont des établissements Virtual qui permet le processus de réservation de chambres d'hôtel pour des personnes ou des groupes, qui est divisé en deux (02) catégories ;

1. Les types de plateformes de réservation :

2.1. Les plates-formes B2B :

Sont des plates-formes qui traitent et travaillent uniquement avec les agences de tourisme, ce qui oblige les agents à s'y engager en déposant un dossier spécial auprès de l'organisme commercial de la plateforme.

Example:

B2B: Mygo, Fleynbeds, Optimal, Bedsonline …

2.2. Les plates-formes B2C :

Sont des plates-formes destinées à la clientèle, donc toute personne possédant une carte de crédit peut effectuer la réservation.

Example:

B2C: Booking, / https://www.expedia.fr/ https://www.hotels.com/

2. Les étapes de réservation d'hôtel: par BOOKING

Suivez les étapes suivantes pour faire une réservation d'hôtel :

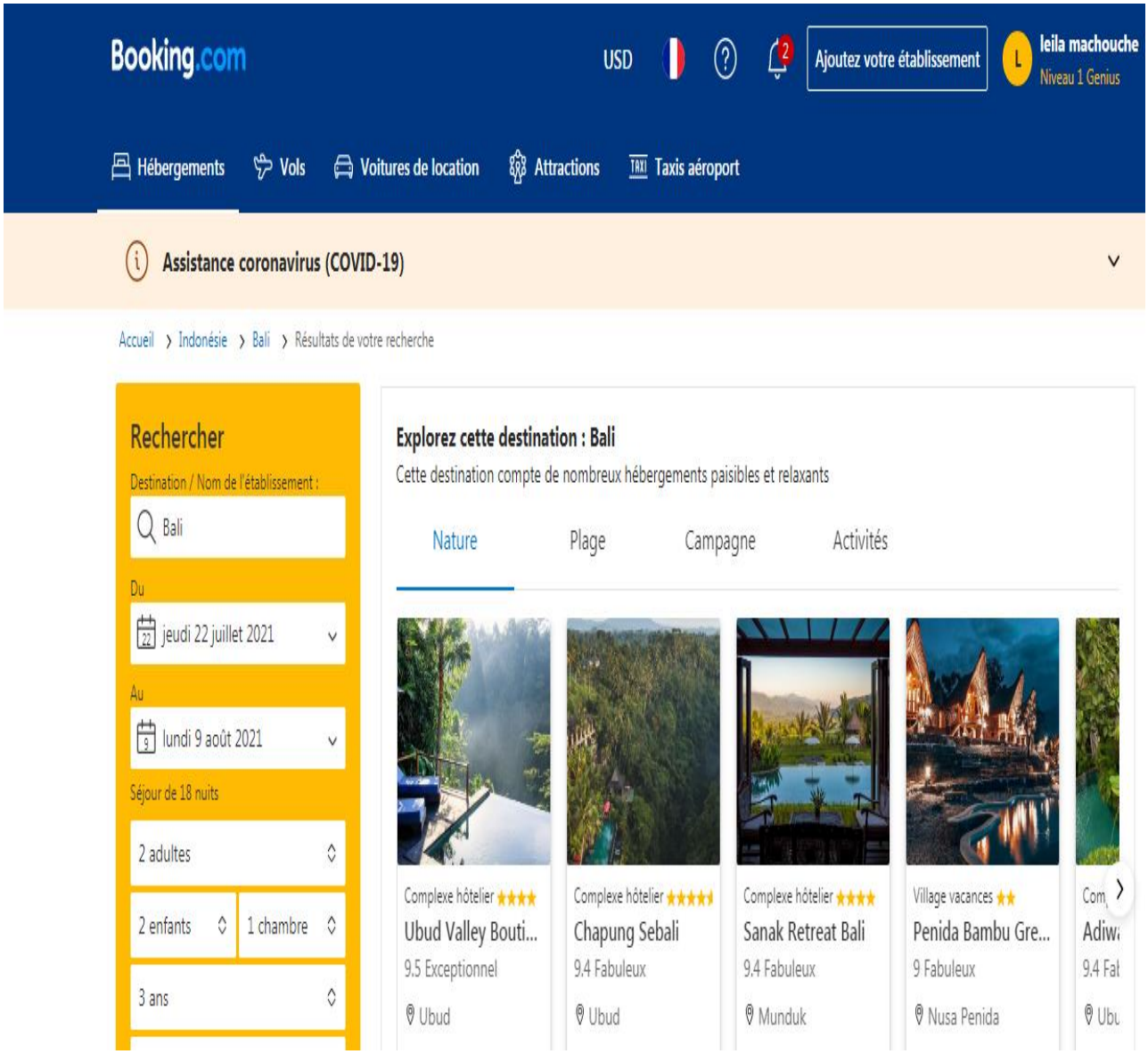
- Consulter le site www.booking.com ;
- Choisir la destination, la date d'arrive, la date de départ et le nombre de personne.
- Après cliquer sur Rechercher ;
- Il faut choisir l'**hôtel le plus moins chère** et **l'annulation gratuit** et **sans carte de crédit ;**
- Choisir nombre de chambre ;
- Après cliquer sur Réserver ;
- Il faut saisir les cordonnées de client (par ex nom et prénom, email, …..)
- Prochaine étape c'est de saisir le pays, numéro de tel, type de carte de crédit, date d'expiration (en cas vous avez choisi un hôtel avec carte de crédit).
- Finaliser la réservation ;
- Vérifier l'email pour imprimer la confirmation ;
- Annuler la réservation ;
- Modifier la réservation.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

APPLICATION :



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



N’oublier pas de cocher sur free concellation

Consulter le site https://www.youtube.com/watch?v=ZhmsF37XQwo

Ce site vous montrez les étapes en ligne

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

II. LES SYSTEMES DE RESERVATIONS

1. Les réseaux de distribution de services (R GDS) :

Un GDS (Global distribution System) est un système de réservation et de distribution informatique destinée à l'industrie des voyages et des transports, notamment aux agences de voyages reliées à ce système.

Présenté comme plateforme électronique, Il fournit aux professionnels du voyage, un système de distribution neutre et mondial ainsi que des outils de gestion.

La distribution des voyages est aujourd'hui dominée par un petit nombre de GDS ;

- AMADEUS ;
- GALILEO ;
- SABRE ;
- WORD SPAN.

2. Présentation de R GDS :

2.1. Amadeus :

Amadeus est une société de droit espagnol créée en 1987 par quatre compagnies aériennes européennes (Air France, Iberia, Lufthansa et SAS) dans le but de mettre en place une structure commune de distribution informatisée des segments aériens puis de regrouper l'ensemble de l'offre de vente de billets d'avion, toutes compagnies confondues.

Ce genre de société, nommé "Global Distribution System" (ou GDS), compte actuellement quatre compagnies dont Amadeus, les trois autres étant Sabre, Galileo et WorldSpan ; ces deux (02) dernières étant désormais regroupées au sein de la même société Travelport.

En 2000, Amadeus a reçu la certification qualité de l'International Organisation for Standardisation (ISO 9001:2000). C'est d'ailleurs la première compagnie du secteur à l'avoir obtenue.

Les différents acteurs qui interviennent lors d'une réservation :

- La compagnie aérienne ;
- Amadeus ;
- L'agent de voyage ;
- Le client.

2.2. Galileo :

Galileo International est un leader mondial de la technologie diversifiée. Son activité principale est l'offre électronique. Actuellement, la société est connectée à :

- 49.000 agences de voyages dans 116 pays environ 43.000 emplacements
- 70.000 propriétés hôtelières
- 450 compagnies aériennes
- 52 compagnies Low-Cost

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- 23 sociétés de location de voitures

Et un large éventail de voyagistes et les compagnies de croisières à travers le monde.

2.3. Sabre :

Sabre est un fournisseur leader de technologies pour l'industrie du voyage. Il offre une vaste gamme de produits innovants afin de mieux servir les agences de voyages Sabre est connecté à :

- 50.000 agences de voyages, fournisseurs de voyages, des entreprises Fortune ;
- 500 et des sites Web de voyage dans des endroits partout dans le monde ;
- 77.000 établissements hôteliers, environ ;
- 400 compagnies aériennes ;
- 32 sociétés de location de voitures ;
- 11 lignes de croisière ;
- 35 chemins de fer ;
- 220 voyagistes.

2.4. Worldspan :

Worldspan est le leader mondial des voyages sur le Web e-commerce et un important fournisseur de voyages Worldspan est actuellement connecté à :

- 21000 agence de voyages dans près de quatre-vingt-dix (90) pays et territoires ;
- 421 compagnies aériennes environ ;
- 210 Sociétés hôtelières ;
- 40 Sociétés location de voitures ;
- 39 voyagistes et vacances ;
- 44 fournisseurs de services spéciaux de voyage ;

• Worldspan c'est aussi :

- 40 ans d'expérience dans le secteur du tourisme ;
- Un chiffre d'affaires de 2,5 milliards d'euros ;
- Un leader sur le marché du GDS avec 33% de parts de marché mondial sur l'aérien.
- 4200 salariés présents dans 116 pays ;
- Travelport, via le GDS Galileo, propose les prix et les disponibilités de 450 compagnies aériennes et de 84 500 hôtels ;
- 63 000 agences on-line ou off- line dans le monde font confiance à Travelport ;
- 1000 points de vente en France.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

3. Utilisation de la plateforme AMADEUS :

3.1. La codification :

a. Catégories passagers :

CODES	CATEGORIES
IN	BEBE
CH	ENFANT
CD	SENIOR
ZZ	JEUNE

b. Codes jours de la semaine :

Codes		Journées
1		**Lundi**
2		**Mardi**
3		**Mercredi**
4		**Jeudi**
5		**Vendredi**
6		**Samedi**
7		**Dimanche**

c. Codes par mois :

Mois	Codes
janvier	JAN
Février	FEB
Mars	MAR
avril	APR
mai	MAY
juin	JUN
Juillet	JUL
aout	AUG
septembre	SEP
Octobre	OCT
novembre	NOV
Décembre	DEC

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

- **Classes de tarification :**
- F : first class;
- C : classe affaire ;
- Y : classe économique ;
- FXP : Pour afficher le tarif ;
- FXB : pour afficher le tarif le moins cher disponible.

Classes de réservation :
F : (F,A);
C : (D, Z, I, J) ;
Y : le reste de l'alphabet.

d. Es codes de classe par ordre décroissant de la tarification :

Codes	Classes
R P F A	Première classe
I J C D Z	Classe d'affaire
W S Y	Classe économique
B H K L M N Q T V X	Classe économique avec réduction

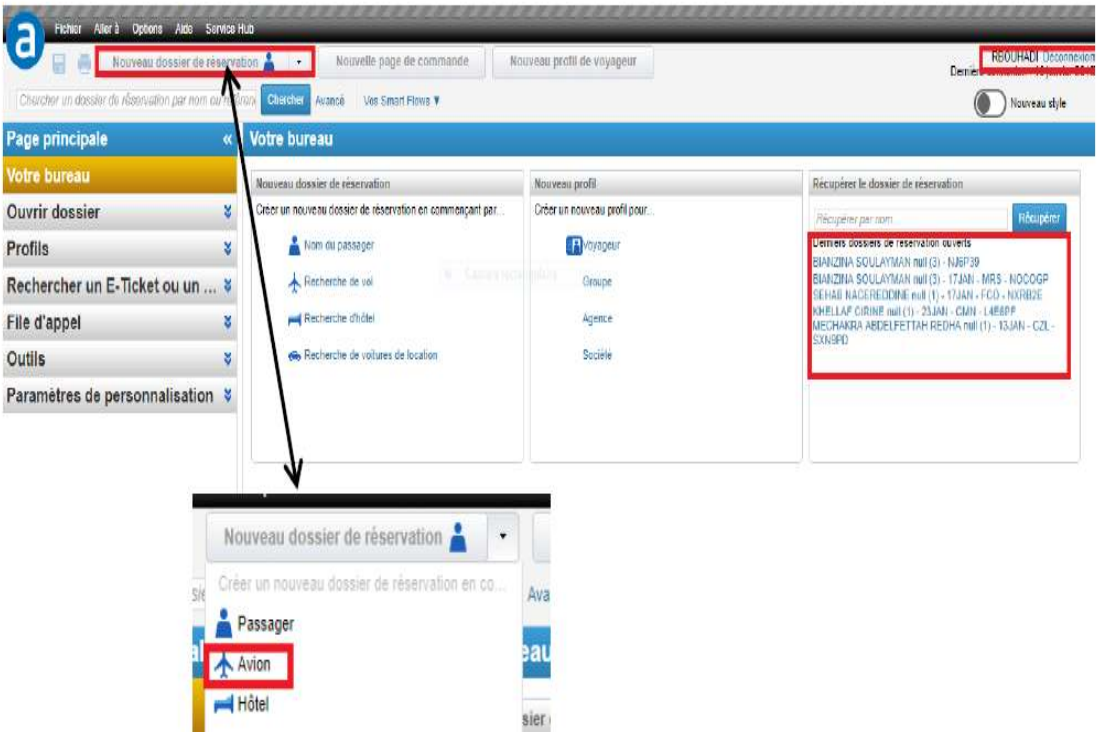
3.2. Signature du poste du travail :

- J'ouvre la page Amadeus ;
- Je clique sur « Lancer » « Amadeus selling platform » ;
- Je tape le mot de passe (Personnel de l'agent) ;
- « Connexion » pour valider ;



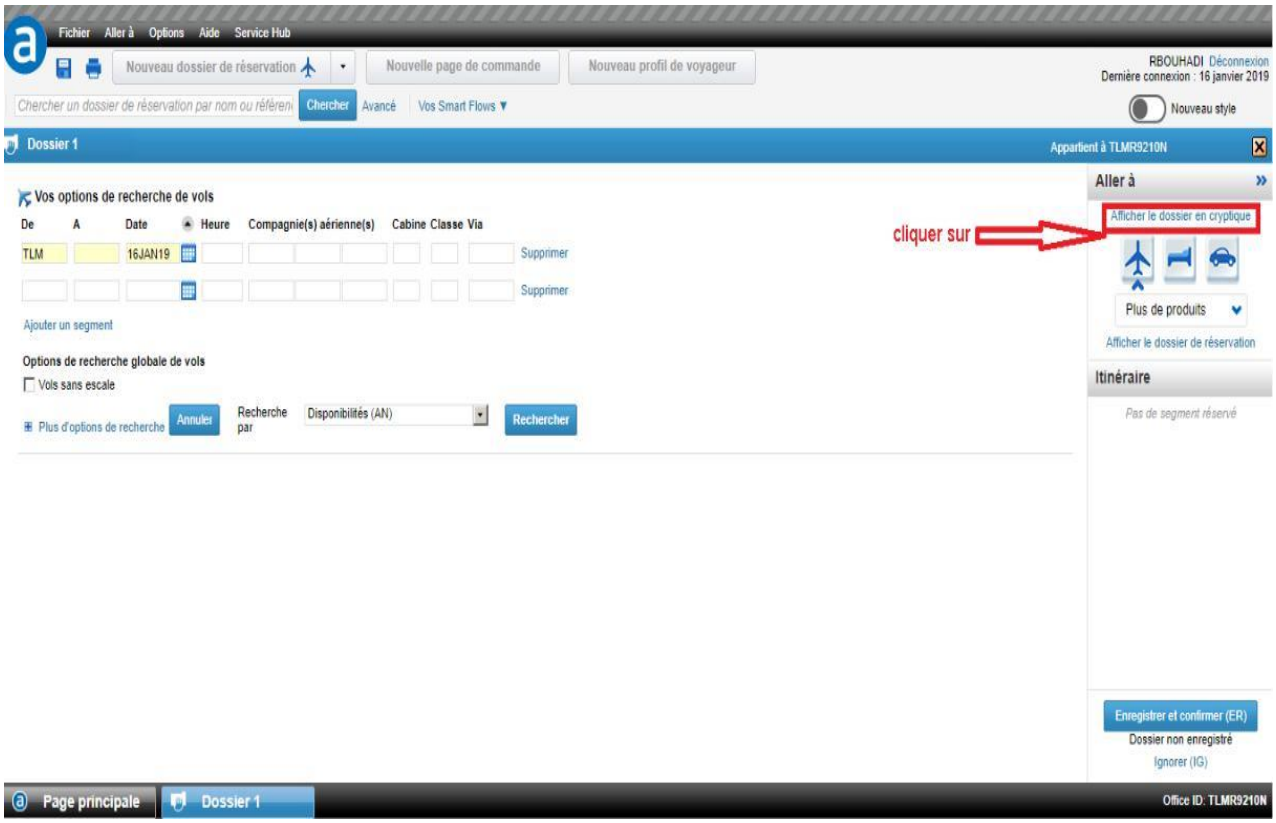
WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Amadeus affiche la fenêtre suivante :



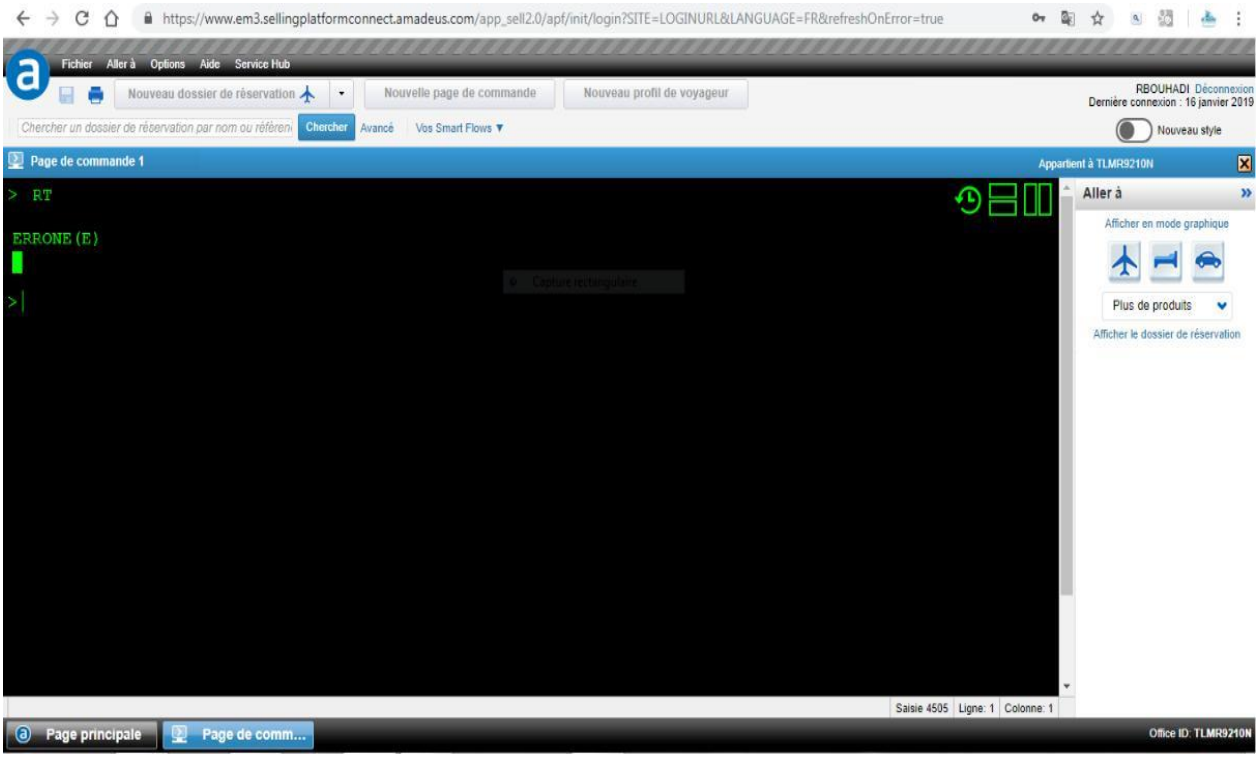
- J'active la page « commande » ;
- Cliquer sur nouveau dossier de réservation puis avion.

Amadeus affiche la fenêtre suivante :



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Et enfin la page de commande :



En cas d'une déconnexion je tape le format :

a. En mode production ou (Product mode) :
J I signature du poste/S U- mot de passe ((join in)
/SU : code d'habilitation précédé d'un slash
Example: J I 2010 AM/S U - mohamed ENTRER

B.En mode training:
J J signature du poste /SU- mot de passe
Example: J J 2010 AM/S U- Mohamed

c.Deplacement dans l'écran d'Amadeus

- Pour afficher la page suivante taper le Format : « MD » (Move down) ;
- Pour afficher la page précédente taper le format : « MU » (Move up) ;
- Pour afficher le jour suivant taper le Format : « MN » (Move next) ;
- Pour afficher le jour précédent taper le format : « MY » (Move yesterday).

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

4. Constitution d'un dossier passager(PNR) :

4.1. demande des disponibilités :

Un agent de voyage commence sa réservation en sollicitant le système Amadeus sur la disponibilité de vols sur telle destination à telle date …

a. Quelques méthodes pour la recherche de disponibilités :

1AHAD la date tronçon :

Sachant que : tronçon= mois départ arrivée
Cette transaction est valable pour AIR ALGERIE
AD (Availability Departure time)

Example:

1AHAD21JULALGBJA ;
1AH : Air Algérie ;
AD : Disponibilité ;
21JUL : La date ;
ALG : Alger ;
BJA : Bejaia.

- **AN la date tronçon/A la compagnie (AN=Availability Neutral) :**
Cette transaction est valable pour les autres compagnies.

Exemple 01:

AN24DECALGFRA/ALH ;
AN : Les disponibilités ;
24DEC : La date d'aller ;
ALG : Alger ;
FRA : Frankfurt ;
/ : Signifie que la transaction bénéficie de toutes les options dont l'affichage réel jusqu'à la dernière disponibilité ;
A : Recherche de disponibilités ;
LH : Lufthansa (compagnie).

Exemple 02 :

AN30AUGALGYUL/AAF
(YUL : Canada, **AF :** Air France**)**

- **SN la date tronçon/A la compagnie :**

Cette transaction est valable pour les compagnies qui donnent plus d'information sur les vols telle que :Iberia et air France

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

NB :
AN la date tronçon/A la compagnie : Est plus utilisée par rapport aux autres transactions.

Question :

Quelles sont les autres demandes qu'on peut effectuer pour afficher les disponibilités avec options ?

Réponse :

-Par heure de départ :
AN25DECALGPAR800.

-En spécifiant la classe :
AN25DECALGPAR/CY.

-En précisant le nombre de sièges :
AN25DECALGPAR /B4.

4.2. Le dossier passager ou PNR :

a. Définition : Un PNR (Passager Name Record) constitue les informations relatives à la réservation d'un passager.

Une fois les places trouvées pour le nombre de personnes concernées dans la classe souhaitée et sous les conditions de voyages acceptées : on crée le dossier passager ou le PNR
Une fois le PNR est créé on aura à l'écran un résumé de données du dossier avec en plus un numéro, la signature et l'heure de création

b. Les éléments obligatoires pour la création d'un PNR :

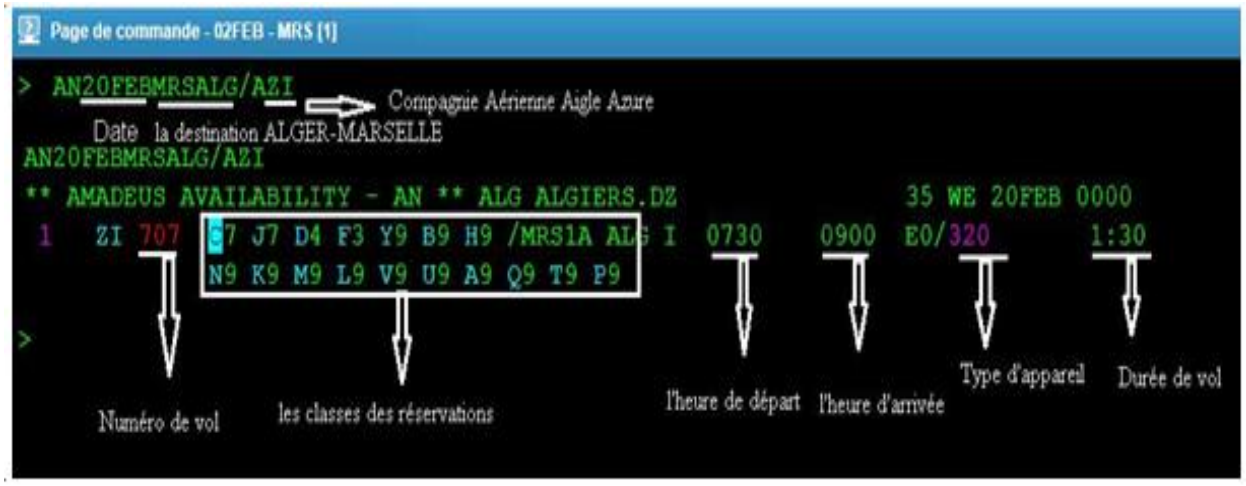
On doit introduire **l'une des transactions** précédentes (1AHAD, AN, SN, ainsi que la date et le tronçon sans oublier la compagnie) après un tableau s'affiche pour les disponibilités :

Segment	Compagnie	Classes	Aéroport	Heure départ	Heure d'arrivée	Boeing

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Exemple :

AN20FEBMRSALG/AZI.



AN : Les disponibilités ;
20 FEB : La date de retour ;
ALG : Alger ;
/ : Signifie que la transaction bénéficie de toutes les options dont l'affichage réel jusqu'à la dernière disponibilité ;
A : Recherche de disponibilités ;
ZI : Aigle Azur (compagnie) ;
NB : Si un client vous demande la suite des disponibilités vue que les disponibilités affichées ne lui convient pas on met la transaction **1AHMD ;**

c. Création de l'itinéraire :

Le choix de l'itinéraire et la réservation d'une place issue de la recherche des disponibilités.

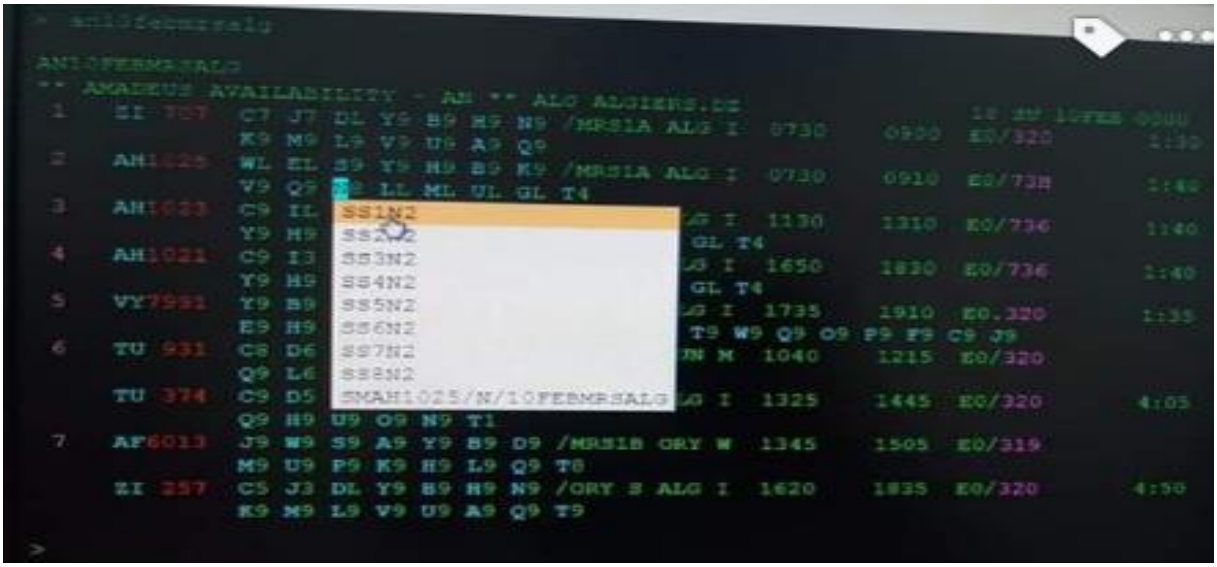
- Pour réserver une place on applique le format suivant :

SS nombre de places réservées la classes de la réservation numéro de ligne dans les disponibilités (segment).

Sachant que **ss** :Sell set en anglais (vente d'un siège en français).

Exemple: SS1N2
Tel que:
SS : Vendre de sièges (Sell set)
1 : Nombre de place **N :** La classe
2 : Nombre de ligne

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



4.3. Les éléments du nom :

Pour écrire le nom de client on applique la transaction suivante :
NM nombre de personnes nom de famille/prénom.
Sachant que le séparateur / est obligatoire entre le nom et le prénom.

-Pour une (01) personne : NM1nom/prénom.
Exemple : NM1DANOUNI/SOUHILA.

-Pour deux (02) ou plusieurs passagers de même nom de famille :
NM2 nom/prénom/prénom.
Exemple : NM2DANOUNI/SOUHILA/IMEN.

-Pour deux (02) ou plusieurs passagers de nom de famille différent :
NM1nom/prénom1nom/prénom.
Exemple : NM1DANOUNI/SOUHILA1BOUROUIS/WAHIBA.

-Pour un bébé : NM1nom/prénom (INF/prénom du bébé/jours/mois/année).
Exemple : NM1DANOUNI/SOUHILA (INF/TESNIM/06/12/17).

4.4. Élément du contact : Il est obligatoire de saisir au minimum un contact téléphonique ou électronique.

AP numéro de téléphone
Exemple : AP 0213 55454647
APE adresse électronique

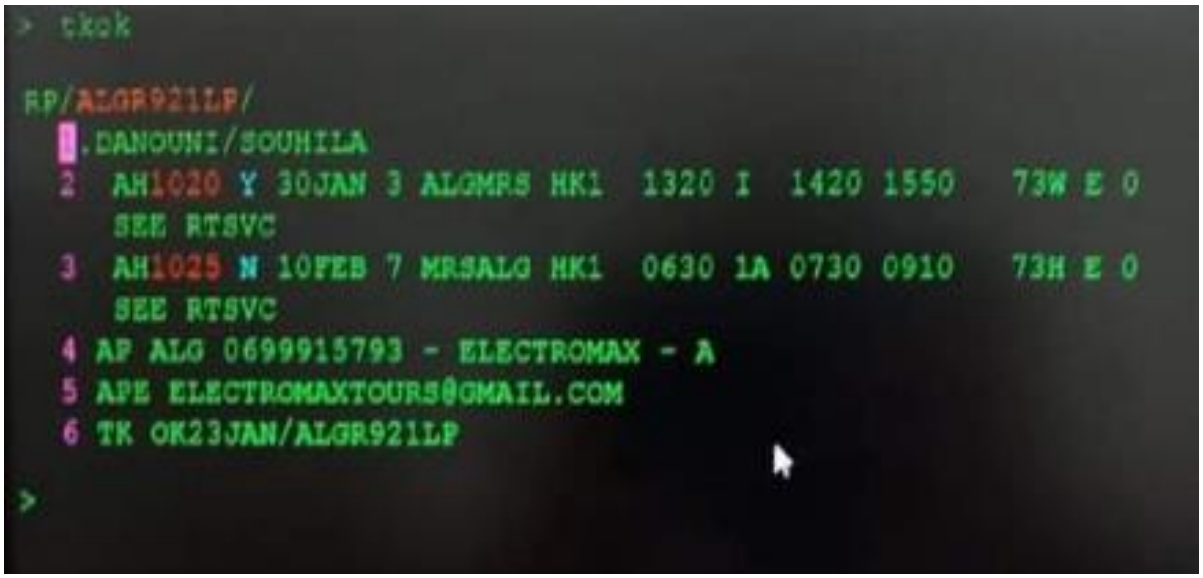
WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر



4.5. Elément billetterie :

Pour valider la réservation on accède comme suite :

TKOK



4.6. Signature PNR et clôture :

Pour qu'un PNR soit accepté il faut que l'agent qui a effectué la transaction introduise sa signature.

La commande **RF signature de l'agent (RF : RECEVE FROM)**

Exemple : RFyl.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر



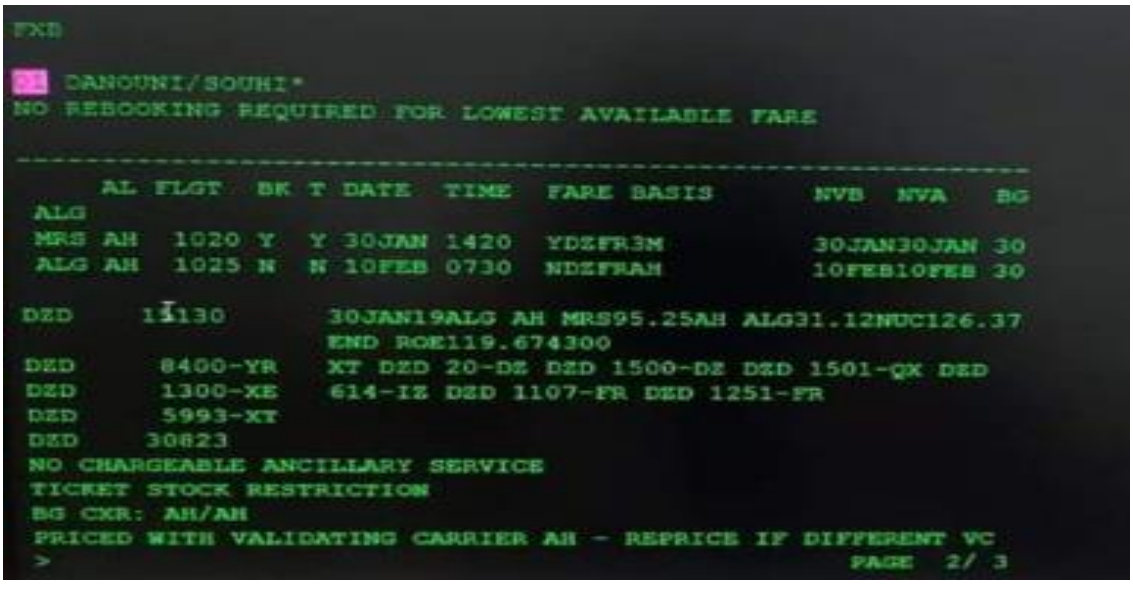
Une fois le dossier signé on peut le clôturer et fermer avec la commande **ER ou ET**

- Avec **la commande ER (End and Retrieve)** : On clôture le dossier et on l'ouvre de suite pour continuer à travailler dessus ;
- Avec **la commande ET (End and Transaction)** on clôture le dossier et on le ferme.

4.7. La Tarification :

Pour tarifier il faut suivre les transactions suivantes :

- **FXP envoie et signer** pour avoir le tarif de la classe choisi
- **FXB envoie et signe**r pour avoir le tarif le moins cher
- **FXP/RCD envoie et signer** pour avoir le tarif seigneur pour les vielles personnes
- **FXP/RZZ envoie et signer** pour avoir le tarif des étudient entre 12 ans et 26ANS



WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

D’après la réponse d’Amadeus on voit que le prix est de 30823 DA.

- Une fois la transaction est validée on doit préciser **le mode de paiement.**

- **Le mode de paiement :** Pour savoir le mode de payement on doit taper un de ces formats :

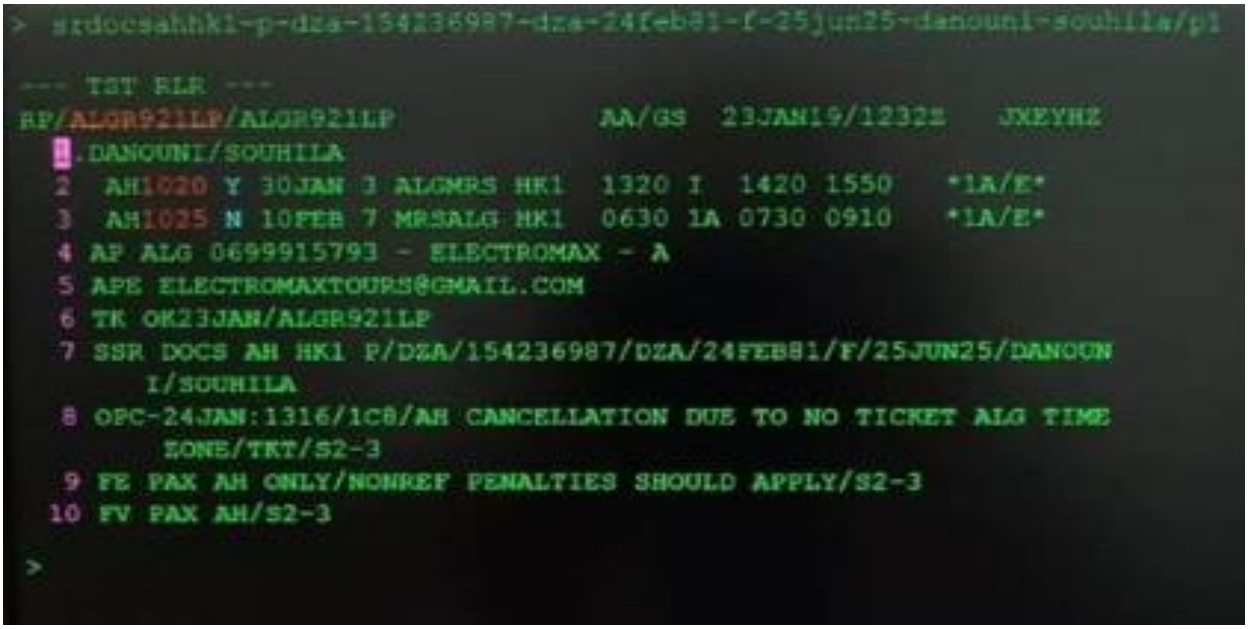
- **FPCASH envoie et signer :** Pour le paiement en espèce ;
- **FPCCVN° envoie et signer :** Pour le paiement par carte crédit ;
- **FPCHN° envoie et signer :** Pour le paiement par chèque ;

- **Pour émettre le billet d’avion on doit insérer d’autres informations de client :**

SRDOCS compagnie HK1-P-DZA-numéro de passeport-DZA-date de naissance-masculin ou féminin-date d’expiration du passeport-nom-prénom/nombre de passagers

Exemple :

SRDOCSAHHK1-P-DZA-154236987-DZA-24FEB81-F-DANOUNI-SOUHILA/P1.



- D’après la réponse d’Amadeus on voit que JXEYHZ est **le numéro de PNR du client.**

- Si le client a une carte de fidélité on tape le format suivant :
FFN compagnie-n° de la carte de fidélité

- **Pour imprimer le billet on tape la forme suivante suivante :**
TTP/ET/T-compagnie pour avoir le billet sur place
TTP/ITR-EMLA/T-compagnie pour avoir le billet par e-mail

- Dès que le billet est imprimé une souche dénommée **souche d’agence** est imprimé au même temps pour être exploiter en cas de besoin (l’impression d’un billet doit être en deux copies; une copie scellée pour le client et l’autre pour la comptabilité de l’agence).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

N.B : Si l'agence n'a pas un code d'IATA, l'agent de réservation doit envoyer le PNR avec l'émission de billet à l'agence qui a code de l'IATA pour le confirmer et après elle reçoit la permission d'imprimer le billet.

On applique le format suivant :
ES/GALGR n° PNR .
on obtient :

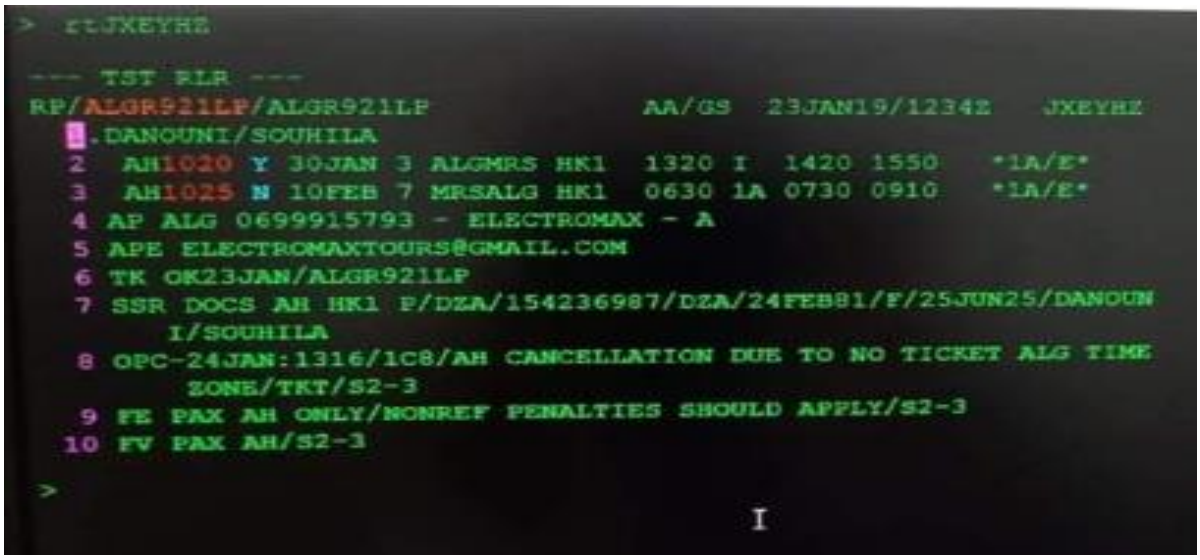


5. La recherche de PNR :

On peut effectuer cette recherche par :

5.1. Le numéro de dossier : RTN° dossier 'PNR'

(Exemple : RTAZE543).

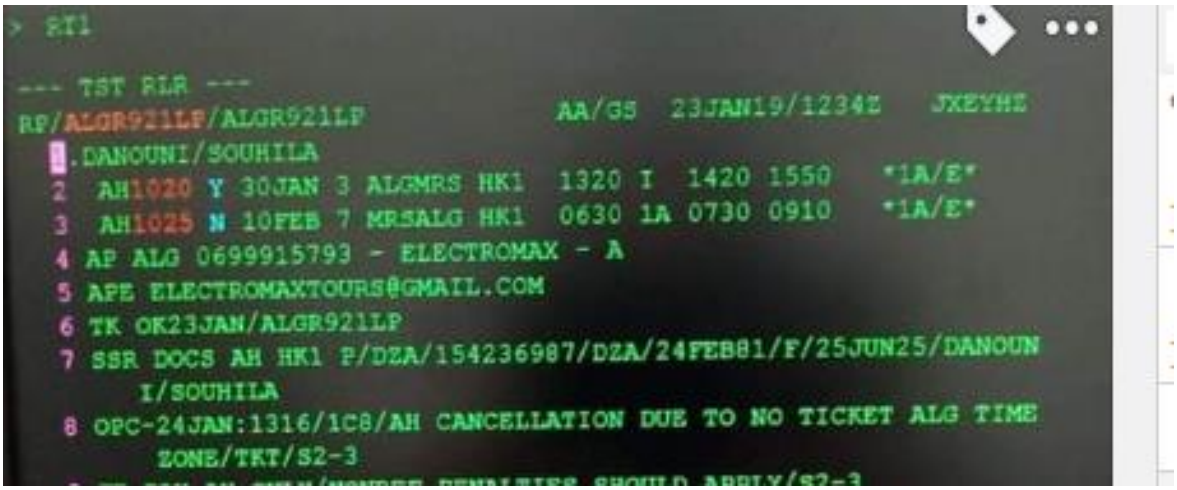


WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5.2. Le nom du passager : RT/NOM (exemple : RT/DANOUNI)



S'il existe plusieurs dossiers correspondants à ce nom on tape **RT1** par exemple pour afficher le dossier en première ligne et on obtient le résultat d'Amadeus suivant :
- RT0 pour revenir à la liste.



5.3. La date de vol et le nom :

RT/date de vol-nom
(exemple : RT/15JAN-DANOUNI)

5.4. Le numéro de vol et le nom :

RT n°vol/date de départ aéroport de départ et arrivée- nom (exemple : RT AF1355/15JANALGPCDG-DANOUNI).

5.5. Le numéro de billet :

RT-référence du dossier-nom-code compagnie- n° billet (exemple : RT-JXEYHZ-DANOUNI-789-6547839201).

5.6. L'heure de départ :

RTD-compagnie heure de départ/date de départ aéroport de départ et arrivée (exemple : RTD-AH1245/15JANALGCDG-DANOUNI).

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

5.7. L’affichage de disponibilités :

RT/n° de ligne d’affichage de disponibilités-nom (exemple : RT/4-DANOUNI)

6. Duplication d’un PNR et séparation de dossier :

6.1. La duplication :

Elle permet de reproduire un PNR déjà créé par :

- **RRN :** La duplication simple permet de copier les éléments d’un PNR et de constituer un nouveau automatiquement avec les mêmes segments de vol ;
- **RRA :** L’association au dossier d’origine permet de copier les éléments d’un dossier passager et d’associer au dossier d’origine le nouveau PNR ainsi constitué ;
- **RRI :** Des segments itinéraires uniquement ;
- **RRP :** Des segments autres que l’itinéraire ;

L’application de ces duplications suit les étapes suivantes :
- Afficher le PNR à dupliquer ;
- Taper le format souhaité ;
- Compléter la rubrique nom du nouveau PNR ;
- Signer et fermer le nouveau PNR ;

6.2. La séparation de dossier ou split :

Elle permet de diviser manuellement un PNR initialement homogène, cette transaction est à effectuer si les passagers du dossier n’empruntent plus le même itinéraire ou vols …etc.
La fonction split va générer alors deux dossiers ; le dossier d’origine (appelé parent) et le dossier associé (No Homogeneous PNR /NHP).

Exemple :

AD12MARALGCDG
SS2Y1
AD20MARCDGALG
SS2Y1
NM2DANOUNI/SOUHILA/IMEN
AP 025364891/P1
AP 025384981/P2
TKOK
RFLK
ER

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

6.3. Le passager N° 01 décide de changer la date de retour, on doit suivre les étapes suivantes :

- Séparation de passager n°01 : on tape SP1

- Modification de la date de retour SB + la date à modifier +le numéro de segment à modifier

- Signature et clôture du dossier associé par :
  RFLK;
  EF (end of function);
*EF est utilisé juste pour le split ;

- Signature et clôture de dossier parent par :
  RFLK ;
  ET (end transaction).

7. Modification et annulation :

Afin de valider les modifications ou annulations apportées, le PNR concerné doit être signé et clôturé (RF puis ET ou ER). Les changements font au plus tard 48 heures avant le départ jusqu'à trois fois.

Il est possible de revalider un billet pour un changement de date sans changement de tarif et de vol sur la même compagnie, par contre il est impossible de revalider le changement de classe, d'itinéraire et de compagnie.

On revalide un billet électronique lorsqu'on n'a pas un supplément tarifaire a encaissé.

7.1. Pour faire des modifications, il faut suivre ces étapes :

- Réafficher le PNR…RT ;
- Lire la note du tarif (FQD, FQN) change permitted ;
- Afficher l'image de billet (TWD) afin de vérifier les statuts (O,A) ;
- Changement ;
- RF ;
- ER ;
- Valider le billet.

7.2. Pour retarifier le nouveau dossier : Il faut saisir FXP ou FXP/Sn° de segment.

Si le tarif sort automatiquement on doit vérifier les taxes en vigueur le jour de la retarification.

Si les taxes doivent être encaissées, il faut les encaisser sur taxe panel de la TST avec l'indicateur X on peut consulter la fiche « afficher le masque des taxes d'une tarification ».

Si le tarif ne sort pas automatiquement on doit alors obtenir l'autorisation de procéder à l'échange auprès de la compagnie et vérifier les éléments suivants :

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Le tarif HT ;
- Les taxes ;
- Les montants à encaisser ;
- Les dates de validité ;
- La base tarifaire ;
- La composante tarifaire.

7.3. Pour annuler un billet électronique on applique le format suivant :

XE n° de l'élément à annuler dans le PNR
Exemple : XE3 pour un élément. XE 2, 3-5 pour plusieurs éléments.

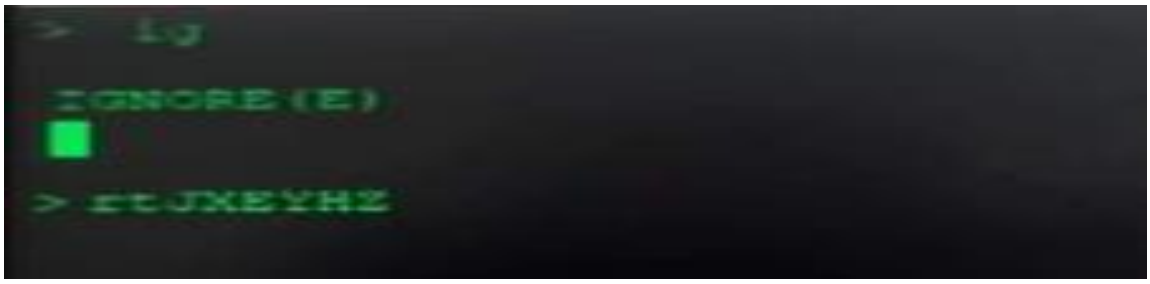
SX/Sn° pour annuler les attributions de sièges associées aux segments.
Exemple : SX/S2.

L'annulation partielle permet de transférer en historique un ou plusieurs éléments actifs du PNR.
XI pour une annulation totale.



On n'oublie jamais de signer et clôturer le PNR.

Remarque : En création de dossier, l'annulation avec le format XI n'est pas possible, il suffit d'utiliser le format IG pour ignorer les dernières transactions.



NB :

Consulter le site suivant pour plus de détail sur AMADEUS
https://www.youtube.com/watch?v=zdVRHeKmc_c

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

APPLICATION :

1-Comment lire le numéro de PNR du client : JXEYHZ
2-Présenter l'Amadeus hôtel ?

SOLUTION :

1. Cet alphabet aéronautique est international, vous aidera à lire les PNR des clients.

A	Alpha	**B**	Bravo
C	Charlie	**D**	Delta
E	Echo	**F**	Fox
G	Golf	**H**	Hotel
I	India	**J**	Juliet
K	Kilo	**L**	Lima
M	Mike	**N**	November
O	Oscar	**P**	Papa
Q	Quebec	**R**	Romeo
S	Sierra	**T**	Tango
U	Uniform	**V**	Victor
W	Whisky	**X**	X-ray
Y	Yankee	**Z**	Zoulou

JXEYHZ : Juliet X-ray Echo Yankee Hotel Zoulou.

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

2. Présentation de l'AMADEUS hôtel :

Info générales :

Info générale	GG HTL
Info chaînes hôtelières	GG HTL code chaîne hôtelière

Codage / Décodage :

Codage / Décodage	DNH nom hôtel

Listes d'hôtels :

Sans segment de vol	
Liste des hôtels dans une ville	HL code ville
Liste des hôtels de l'aéroport	HL code apt
Liste des hôtels d'une chaîne	HL code chaîne code ville ou apt
Liste des hôtels dans un pays	HL code chaîne code pays
Liste des hôtels dans un état	HL code chaîne code pays code état
Avec segments de vols – A partir du PNR ouvert :	
Liste de tous les hôtels	HL S n° segment aérien
Liste des hôtels d'une chaîne	HL S n° segment / CO – code chaîne

Options :

Chambre pour 2 personnes	/RT-2
Niveau tarifaire	/ QU – montant
Monnaie étrangère	/ FC – code monnaie
Catégorie hôtel	/ HC – catégorie L : luxe / F : first class / S : standard / T : tourist
Avec segments de vols :	
Lieu de séjour	/ LO – code ville
Date d'arrivée	/ DT – date d'arrivée
Date de départ	/ DD – date de départ

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

Caractéristiques des hôtels, conditions tarifaires :

Info sur un hôtel	A partir d'un affichage de disponibilités : **HF n° ligne**
Conditions tarifaires	A partir d'un affichage de disponibilités : **HT n° ligne lettre colonne.** Eg :HA NCE 05 may – 12 may / RP – ATT – promenade des anglais. HAL 001 pour obtenir l'affichage mono hôtel. HT6a pour connaître les conditions tarifaires. HF pour avoir les infos générales de l'hôtel.

Vente :

A partir d'un affichage mono hôtel	HS n° ligne lettre colonne
Si garantie obligatoire (G).	Garantie carte de crédit/ **G – CC type carte de crédit EXP date expiration.** **AX:** American Express / **VI:** Visa / **CA:** MasterCard. Garantie agence / **G – BS n° IATA (n° facultatif).**
Si acompte obligatoire (D).	/ DP – CC type carte de crédit EXP date expiration.
Personne supplémentaire.	Vérifier les caractéristiques de l'hôtel en faisant HF afin de voir si la personne supplémentaire est acceptée et connaître le prix. / EX – montant – nb pax supplémentaire
Lit supplémentaire adulte	/ RA – montant – nb
Lit supplémentaire enfant	/ RC – montant – nb
Lit bébé.	/ CR – montant – nb.
Info complémentaire.	/ SI – texte libre (45 caractères).
Avec segment de vol.	Attribution de segment hôtel à un pax : / P n° pax.
Sans segment de vol.	Constitution du PNR avec un seul nom.

WWW.DZPEN.COM قلم الجزائر

REFERENCES :

ARMAND Huet, NATHALIE Rabeyrin, MARIE-DOMINIQUE Sultan, Action touristique, édition Bréal

Hôtel théorie et pratique

- https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2016/05/Fiche_002_enseignant.pdf
- https://www.jotform.com/fr/form-templates/formulaire-de-reservation-dactivites
- https://www.lefrancaisdesaffaires.fr/wp-content/uploads/2019/05/HR_Fiche4_ENSEIGNANT_A2B1_Accueillir_un_client.pdf
- http://www.dtamostaganem.com/wp-content/uploads/2018/04/Modele-Type-De-Contrat-De-Tourisme-et-De-Voyages.pdf
- http://www.elfarabi.tn/wp-content/uploads/2016/12/COURS-AMADEUS-1-1.pdf
- https://servicehub.amadeus.com/c/portal/view-solution/4309730/fr_FR/procedure-generale-d-un-echange-avant-depart
- https://www.youtube.com/watch?v=zdVRHeKmc_c
- https://dz.wego.com/compagnies-aeriennes-a-destination-de/alg/compagnies-aeriennes-operant-a-destination-de-alger
- https://fr.wikipedia.org/wiki/Code_OACI_des_a%C3%A9roports#:~:text=Le%20code%20OACI%20des%20a%C3%A9roports,%2C%20soit%20ICAO%20en%20anglais).
- https://www.okbob.net/2016/12/liste-des-aerodromes-algeriens-avec-leur-code-iata-et-leur-code-oaci-et-altitude.html
- https://www.icao.int/meetings/atconf6/documents/doc%209626_fr.pdf (très intéressant)
- https://dz.wego.com/aeroports/dz/aeroports-en-algeria
- https://www.techno-science.net/glossaire-definition/Avion.html
- https://edu1d.ac-toulouse.fr/blog31/mat-genibrat/files/Les-diff%C3%A9rents-types-de-bateaux.pdf
- https://www.booking.com/index.fr.html?label=gen173nr-1DCAEoggI46AdIM1gEaECIAQGYAQ24AQbIAQzYAQPoAQGIAgGoAgO4Av6HoYcGwAIB0gIkZTY5ODRmMjItY2NmZS00NjUyLTgxZmYtZ
- https://www.aeronewstv.com/fr/page/14-alphabet-aeronautique.html

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر