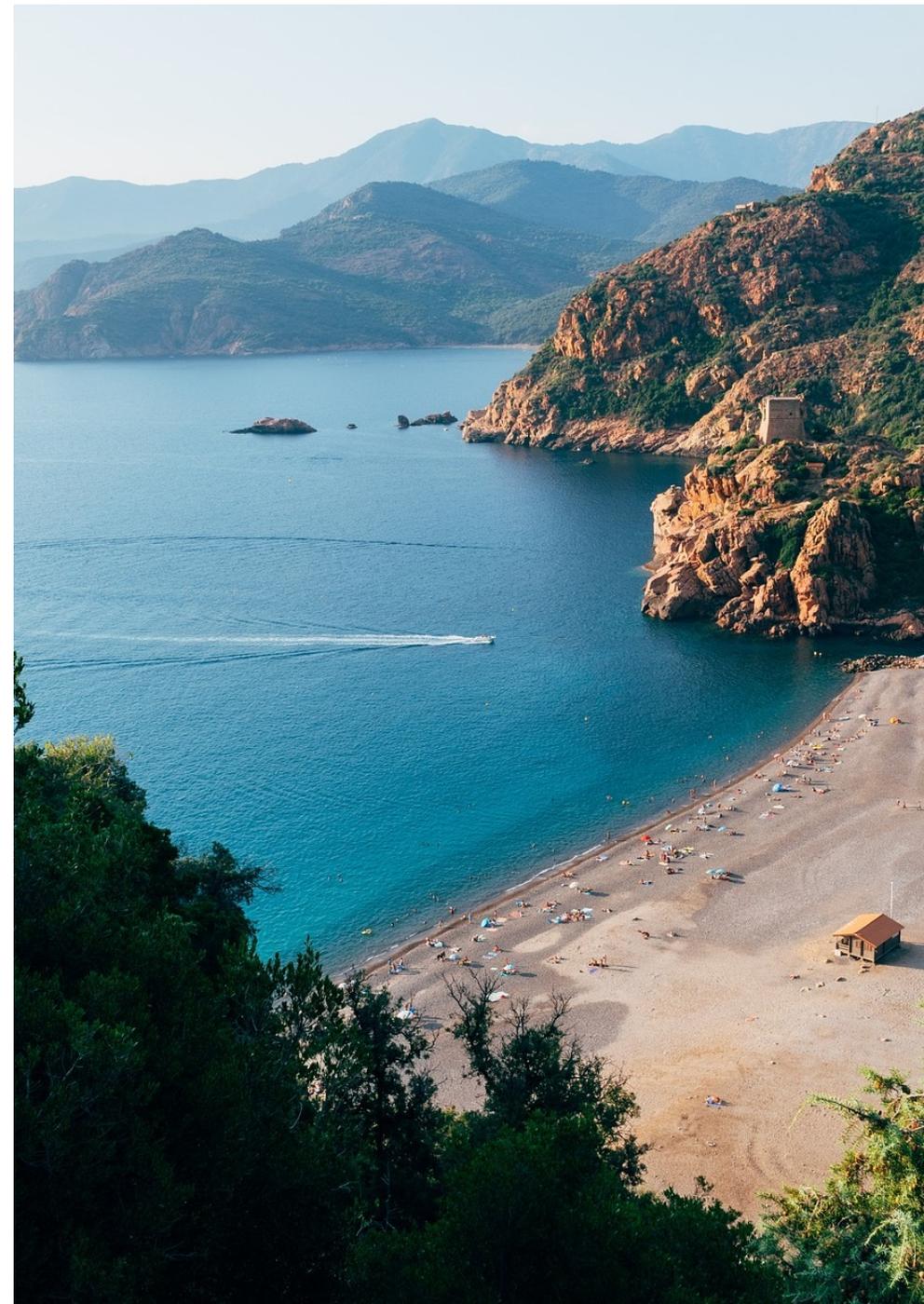


“opinionway pour  **AIR CORSICA**

Enquête de satisfaction clients

Rapport | Novembre 2024





Contexte & objectifs





Le contexte et les objectifs de l'étude

La compagnie française Air Corsica, spécialiste du transport aérien depuis et vers la Corse, a sollicité OpinionWay afin de mettre en place une enquête de satisfaction auprès de ses clients, dont les principaux objectifs étaient les suivants :



Comprendre **les habitudes des clients** lors du **processus d'achat des billets** et leur connaissance des **offres et services** d'Air Corsica



Evaluer leur **niveau de satisfaction** aux différentes **étapes de leur expérience** avec Air Corsica



Identifier leurs **attentes** pour **renforcer leur niveau de satisfaction**



La méthodologie





La méthodologie de l'enquête



Echantillon de **3 424 clients**, appartenant aux **4 cibles** suivantes :

- **1 446 clients Corse**
- **500 clients bord à bord (Nice/Marseille)**
- **588 clients de Paris**
- **900 autres clients (Belgique/Lyon/Toulouse)**

Pour rappel, une grève bloquant les aéroports corses a eu lieu les 3 et 4 octobre 2024. Seuls 8% des clients de l'échantillon ont répondu pendant cette période (soit 283 clients) et aucune différence significative n'a été observée dans les résultats auprès de ces clients vs l'ensemble des clients.



OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**



L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview), à partir d'un fichier clients. *Les invitations ont été envoyées directement par Air Corsica.*



Les interviews ont été réalisées **du 27 septembre au 4 octobre 2024.**



Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 0,5 à 1,8 points au plus pour un échantillon de 3424 répondants.



Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour Air Corsica »

et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Les résultats



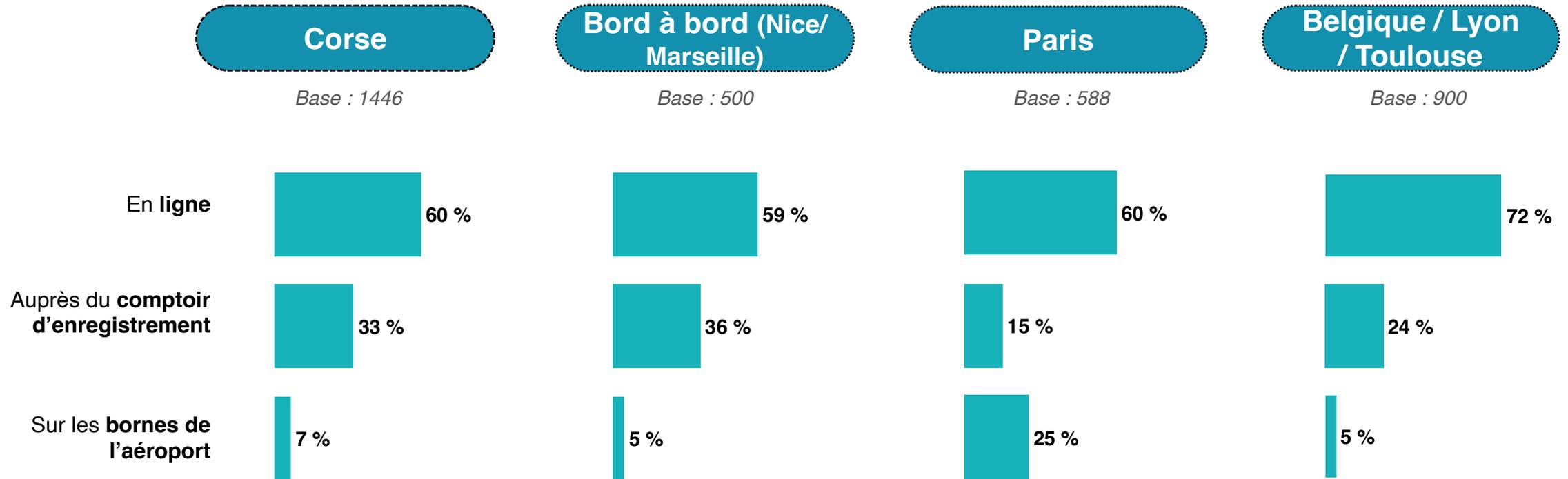


Plus de 6 clients sur 10 optent pour un enregistrement en ligne. Une proportion encore plus prononcée pour les voyageurs de Belgique/Lyon/Toulouse. A noter, 1/3 des clients Corses et Bord à Bord effectuent leur enregistrement au comptoir.



ENREGISTREMENT - Q11. Effectuez-vous votre enregistrement plutôt... ?

Base : Ensemble





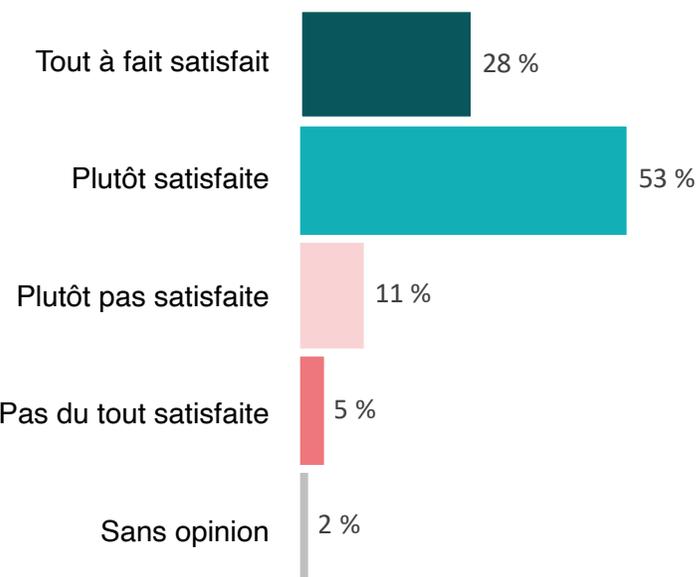
Globalement, des clients satisfaits du rapport qualité-prix de la compagnie. Ceux de Corse et en provenance de Belgique/Lyon/Toulouse le sont encore plus que les autres, avec plus de 80% de satisfaction.



SATISFACTION GLOBALE - Q8. En tenant compte à la fois du prix et de la qualité de nos produits/services, direz-vous que vous êtes...
Base : Ensemble

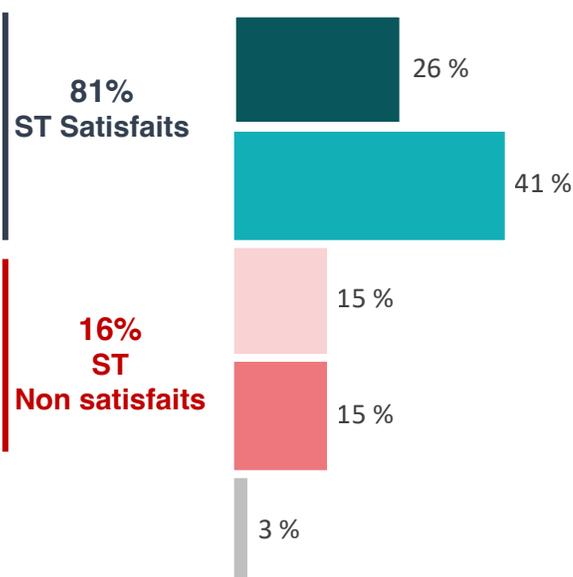
Corse

Base : 1446



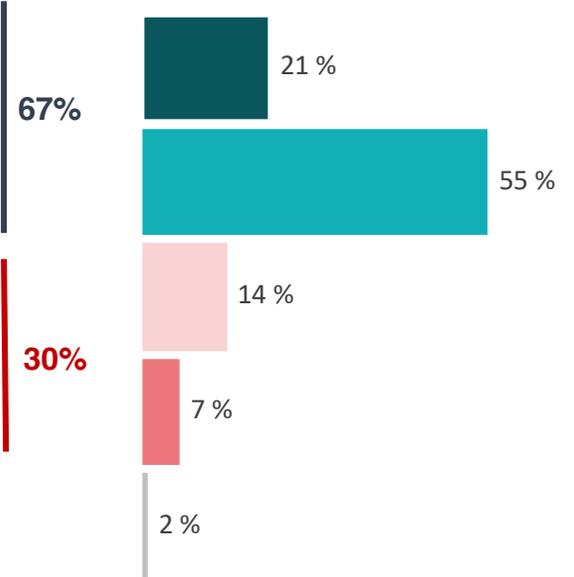
Bord à bord (Nice/Marseille)

Base : 500



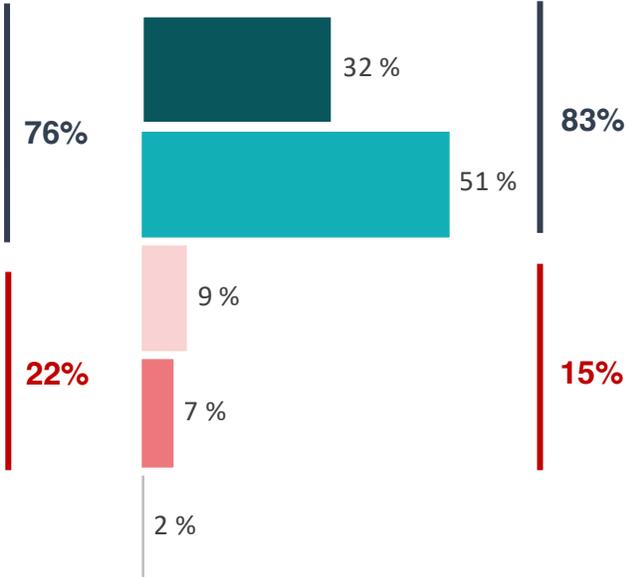
Paris

Base : 588



Belgique / Lyon / Toulouse

Base : 900

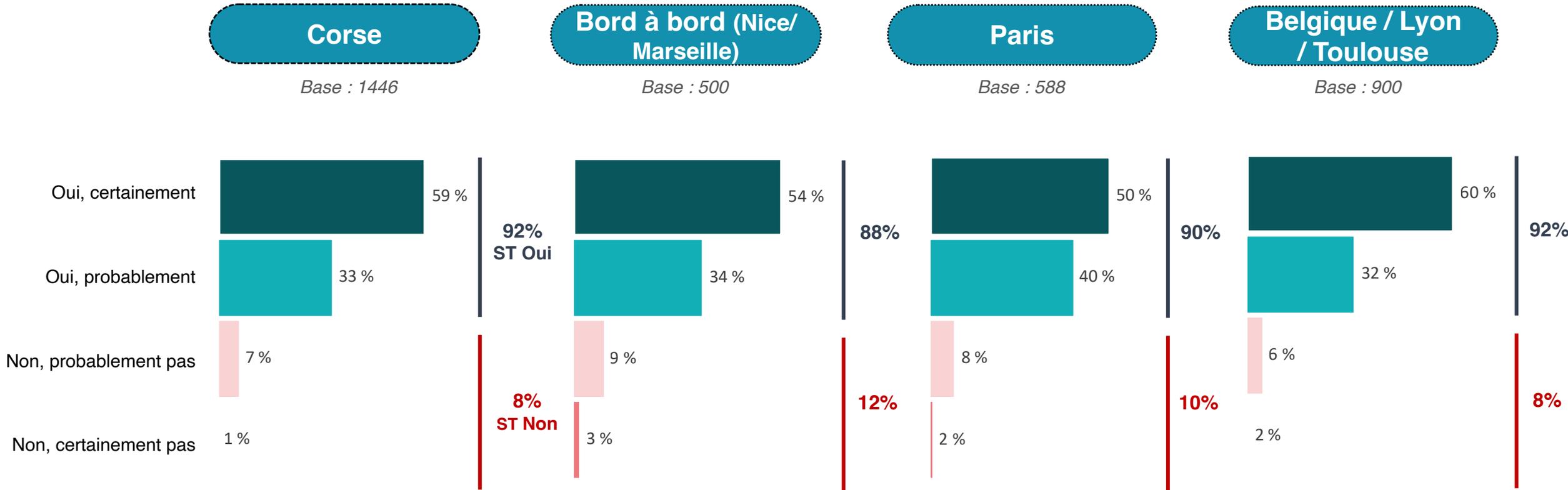




Environ 9 clients sur 10 seraient prêts à recommander Air Corsica à leurs proches, avec des niveaux d'intensité très élevés (« Oui certainement » > 50%).



RECOMMANDATION - Q21. Recommanderiez-vous Air Corsica à vos proches ?
Base : Ensemble





Globalement, l'ensemble des clients se montrent satisfaits de leur expérience de vol avec Air Corsica.



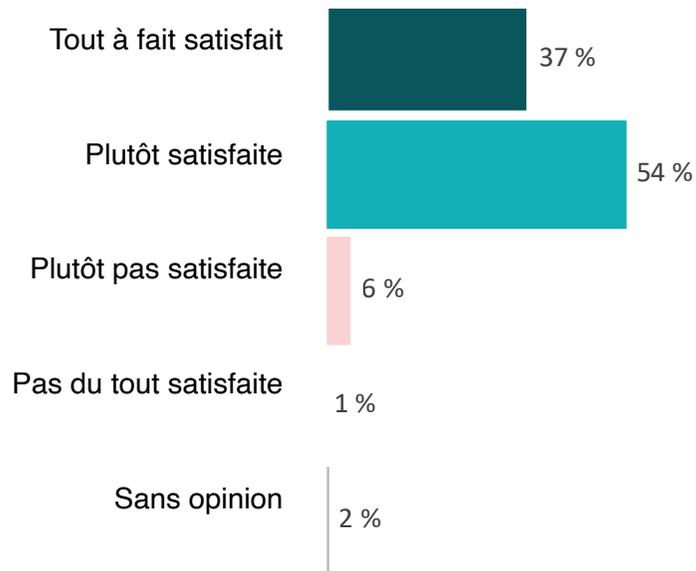
3424 personnes

SATISFACTION DE L'EXPERIENCE DE VOL - Q20. En général, êtes-vous satisfait(e) de votre expérience de vol avec Air Corsica ?

Base : Ensemble

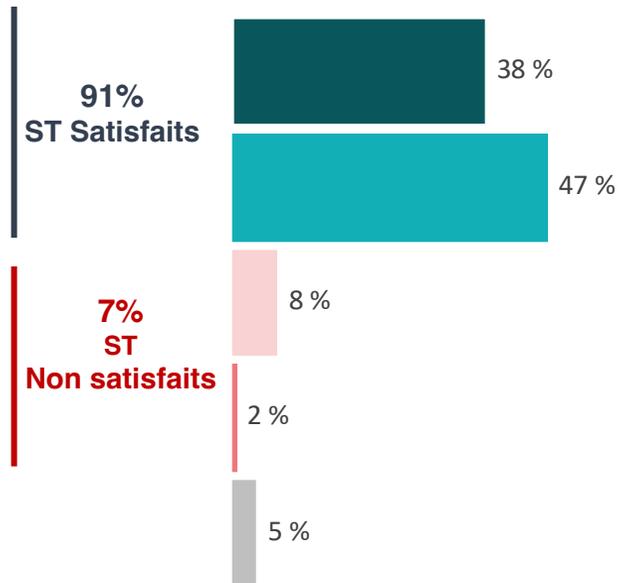
Corse

Base : 1446



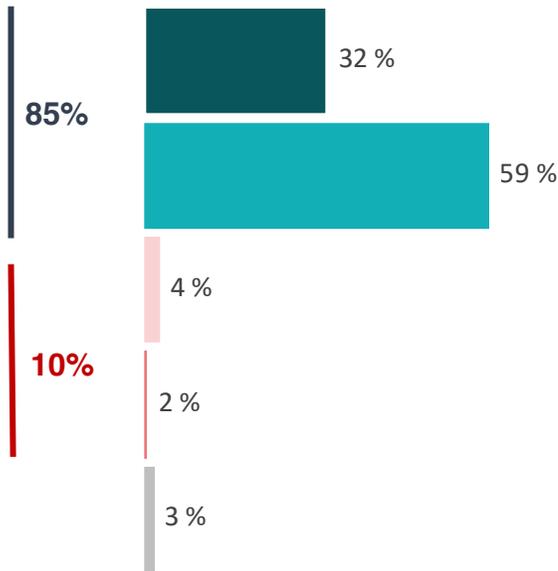
Bord à bord (Nice/Marseille)

Base : 500



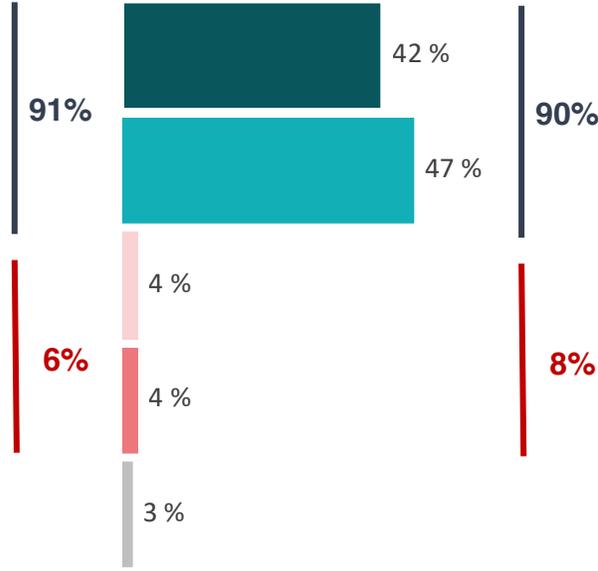
Paris

Base : 588



Belgique / Lyon / Toulouse

Base : 900





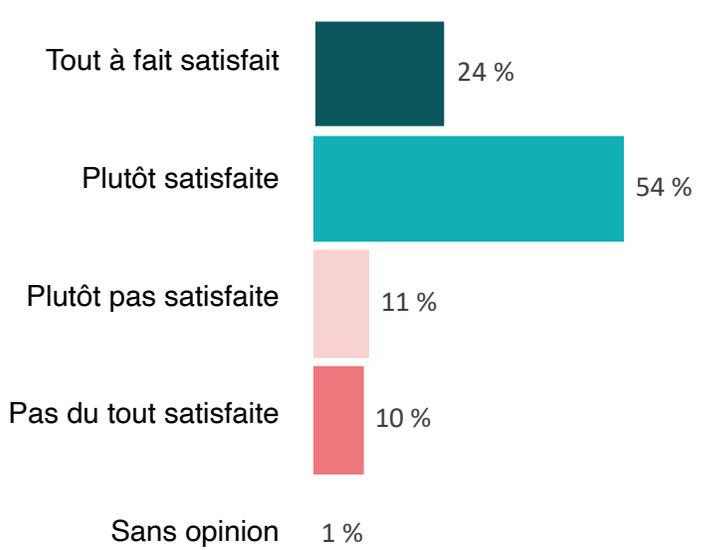
Au niveau de la ponctualité des vols, environ 8 voyageurs sur 10 sont satisfaits, avec des scores « tout à fait satisfait » élevés pour la clientèle Bord à Bord et Belgique/Lyon/Toulouse.



SATISFACTION PONCTUALITE - Q13. Êtes-vous satisfait(e) de la ponctualité de nos vols ?
Base : Ensemble

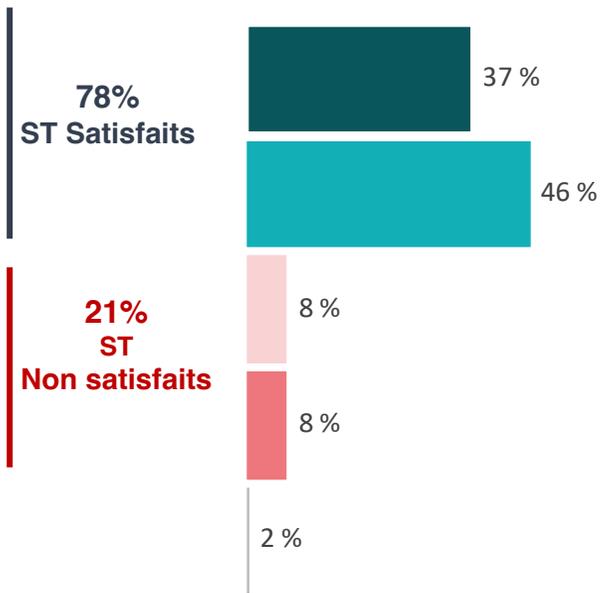
Corse

Base : 1446



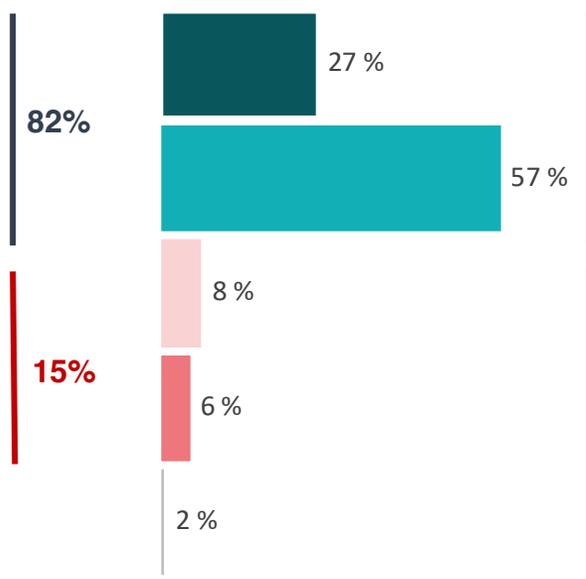
Bord à bord (Nice/Marseille)

Base : 500



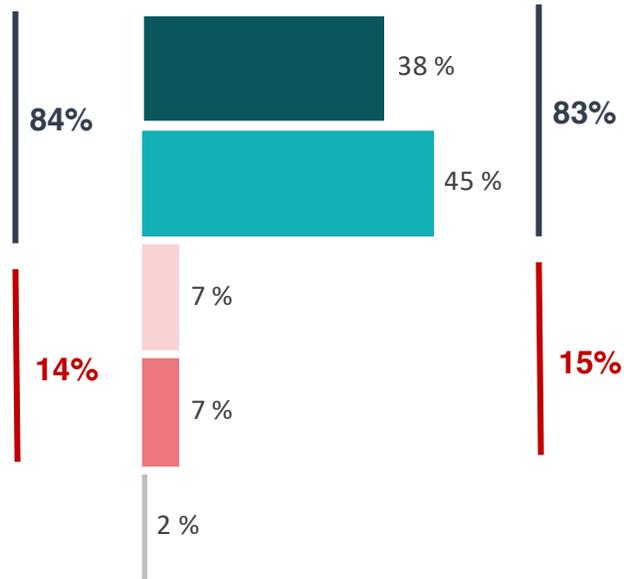
Paris

Base : 588



Belgique / Lyon / Toulouse

Base : 900



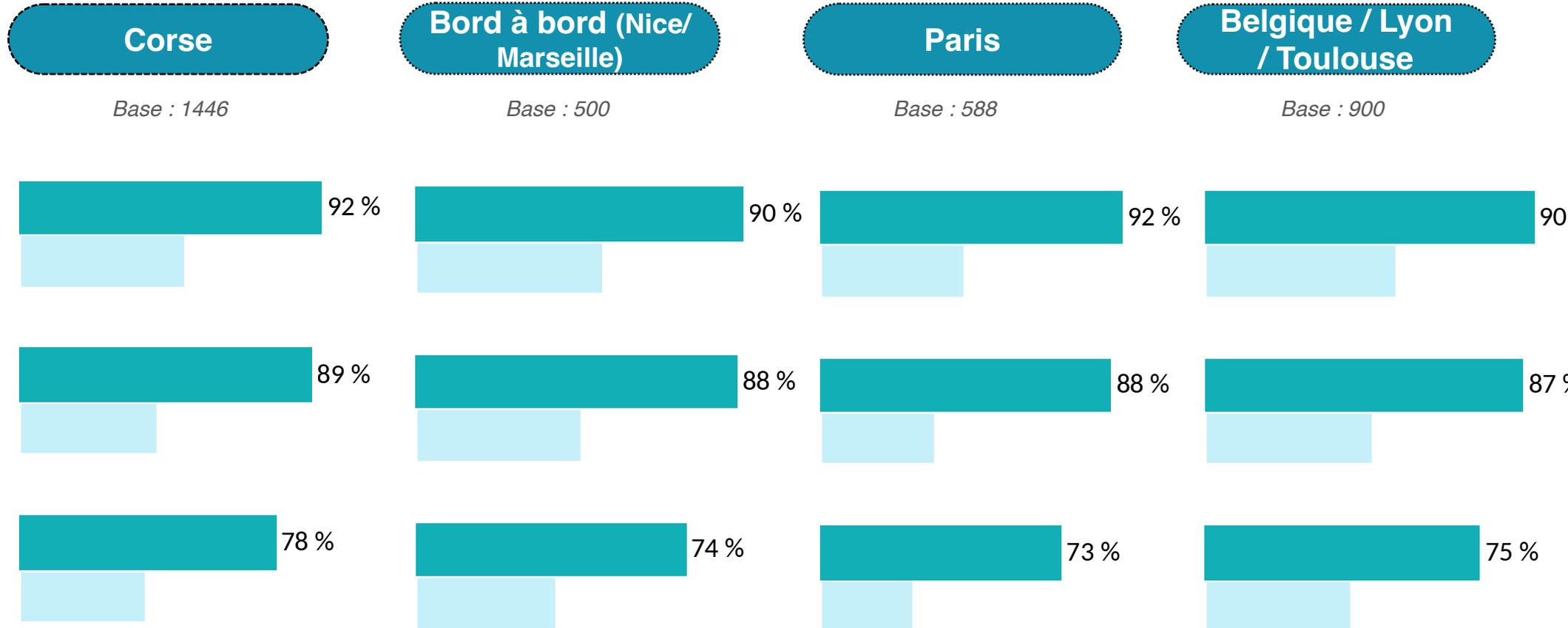


Les clients d'Air Corsica sont globalement satisfaits du niveau d'information délivrée, avec une intensité plus marquée pour celle à bord de l'avion qu'à l'aéroport (à l'embarquement, aux comptoirs).



SATISFACTION DU NIVEAU D'INFORMATION - Q16. Etes-vous satisfait(e) du niveau d'information délivrée...
Base : Ensemble

- Tout à fait satisfait(e)
- ST Satisfait(e)

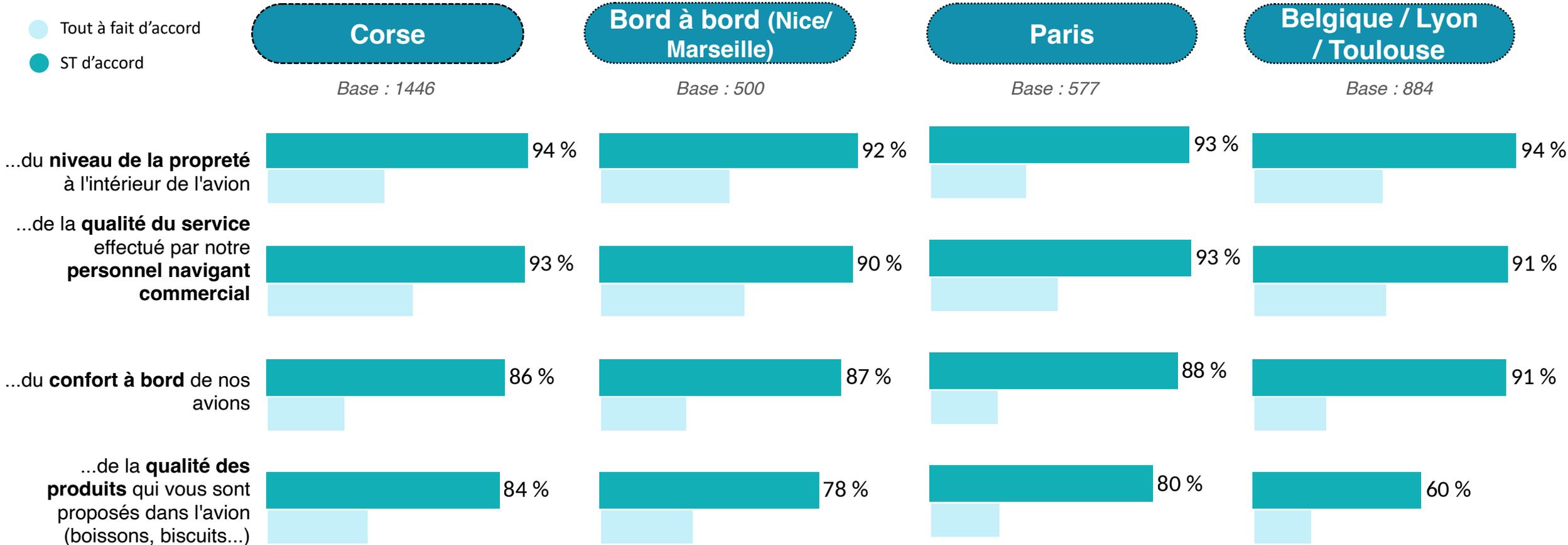




Le niveau de propreté à bord et la qualité de service du personnel sont des dimensions particulièrement bien évaluées auprès des clients d'Air Corsica.



SATISFACTION DU SERVICE EN VOL - Q17. Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait(e)... ?
Base : Ensemble





Auprès des voyageurs concernés, la réactivité du service client est satisfaisante, avec un peu moins de certitude pour la cible parisienne (« tout à fait satisfaisante » < 30%).



SATISFACTION DE LA REACTIVITE DU SERVICE CLIENT- Q14. Comment évalueriez-vous la réactivité de notre service client lors de votre dernier contact ?

Base : Ensemble (hors non concerné(e))

Corse

Base : 1253

Bord à bord (Nice/ Marseille)

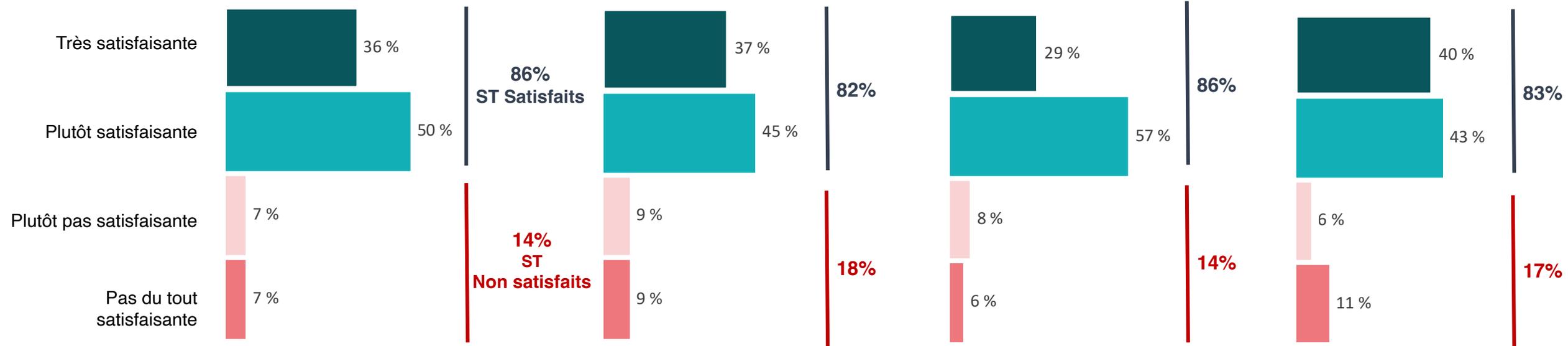
Base : 367

Paris

Base : 431

Belgique / Lyon / Toulouse

Base : 671





Et les clients, en particulier les Corses, estiment que le service client est globalement efficace. Un score « très efficace » un peu moins élevé chez les Parisiens.



EFFICACITE DU SERVICE CLIENT - Q15. Dans quelle mesure le service client d’Air Corsica a-t-il résolu efficacement votre problème ou répondu à votre question ?
Base : Ensemble (hors non concerné(e))

