



**NOS ENJEUX,
NOS ACTIONS**



ENJEU N°1 - DEVELOPPER UNE RELATION DURABLE AVEC NOS CLIENTS

NOTRE ENGAGEMENT : EXPLOITER NOTRE
FLOTTE DE MANIERE DURABLE ET
RESPONSABLE POUR UNE RELATION DE
CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS



**INDICATEUR N°1 - UN TAUX DE
SATISFACTION CLIENT DE 90 %
A HORIZON 2025**



Dès la DPEF 2019, la Compagnie s'était engagée à mettre en place une enquête pluriannuelle de satisfaction client, avec l'appui de ses équipes Marketing et Relation Clientèle, par emailing auprès de 5.000 voyageurs.

La Direction Commerciale et Marketing d'Air Corsica travaille activement à la préparation et à la panification des futures enquêtes de satisfaction.

2022 marque le lancement de ces enquêtes, effectuées par ligne, et qui seront répétées au moins une fois par an jusqu'en 2025. Leur déroulement sera dématérialisé, via un QR Code et des emailings automatisés. Ces résultats alimenteront la **stratégie Relation Client d'Air Corsica**, dans une volonté d'amélioration continue.

La Direction Commerciale et Marketing travaille également à la création d'un Net Promoter Score (NPS) et/ou d'un CSAT (Score de satisfaction) - deux indicateurs incontournables en matière de Satisfaction client.





INDICATEUR N°2 - MOINS DE 1% DES PASSAGERS TRANSPORTES SUR UNE ANNEE FORMULENT UNE RECLAMATION A HORIZON 2025



Les réclamations formulées par les passagers sont diverses : incidents bagages, retards et annulations de vols. Elles sont traitées par le service Relation Clientèle, qui assure également le suivi des données liées à cet indicateur.

En 2019, la Compagnie Air Corsica avait atteint l'objectif fixé pour 2025 **avec seulement 0,81% des passagers transportés formulant une réclamation**. Les années 2020 (4,47%) et 2021 (2,38%) sont marquées par une augmentation du nombre de réclamations formulées, essentiellement due aux annulations de vols subis suite à la crise COVID-19.

En 2018 et 2019, environ 20% des réclamations formulées par les passagers étaient liées à des **"litiges bagages"** (bagages endommagés, livraisons différées dans le temps). **En 2020, ce pourcentage était seulement de 2,6%, et de 4,7% en 2021.**

Cette baisse du nombre de réclamations prouve **l'amélioration de la prise en charge des bagages passagers par la Compagnie**, mais également **une augmentation significative du nombre de requêtes de remboursement de billets d'avion**, sous l'effet de la COVID-19 (plus de 90% des réclamations formulées).

DIGITALISATION DU PARCOURS CLIENT

Le traitement des réclamations est un bon exemple de la digitalisation de notre parcours client. Dès 2018, avec la création de notre plateforme dédiée, Air Corsica a offert la possibilité à ses clients de créer leur compte personnel et de constituer un dossier de réclamation en ligne avec toutes les facilités que cela implique pour joindre des documents, renseigner ses coordonnées bancaires, à fin d'indemnisation.

Depuis, notre Compagnie a maintenu le cap de son exigence en matière de Satisfaction client, malgré l'impact prolongé de la crise sanitaire - chômage partiel, explosion des demandes de remboursement via notre plateforme, introduction du télétravail au sein du service Relation Clientèle.



INDICATEUR N°3 - 50 % DES RECLAMATIONS PASSAGERS ABOUTISSENT POSITIVEMENT ET EN MOINS DE 45 JOURS A HORIZON 2025



Envoyés par les passagers, les dossiers de réclamation sont étudiés par le service Relation Clientèle, avant d'être classés selon la nomenclature suivante :

- Dossiers traités (clôturés) ;
- Dossiers en cours de traitement : le passager doit fournir des pièces complémentaires ;
- Dossiers en attente d'acceptation de proposition commerciale par le passager.

Malgré les lourdes contraintes de la crise sanitaire, la mobilisation d'Air Corsica pour ses clients a été totale. Pour preuve, le remboursement "passagers" de près de 4,3 M€ re-crédités à fin 2021.

Grâce à un process continuellement amélioré depuis 2017, **l'objectif fixé est largement atteint : le temps moyen de traitement des dossiers de réclamations est de moins de 8 jours**. Divisé par 15 par rapport à 2020, sa performance est néanmoins constante depuis 2018.

Néanmoins, du fait de l'explosion du nombre de demande durant les périodes COVID, seulement 13% des réclamations ont trouvé une issue positive en 2021, c'est-à-dire une clôture du dossier avec une indemnisation/compensation.



ET AUSSI...

L'ESSENTIEL EN CHIFFRES



3,7 vols pour 1000 annulés en 2021 pour des raisons propres à Air Corsica

...➔ **Moins 5%** par rapport à 2020



Moins de 8 jours en moyenne de temps de traitement des dossiers de réclamations en 2021.

...➔ Un temps divisé **par 15 depuis 2020**, et par 6 depuis 2019.



En 2021 :

- **0.11% des réclamations** liées aux "litiges bagages" (soit 1.798 réclamations sur le nombre de passagers transportés) : **moins 4%** par rapport à 2020.
- **75%** des dossiers "litiges bagages" traités ont entraîné une compensation/indemnisation du passager.