

## Enquête sur les problèmes rencontrés par les passagers lors de leurs voyages à destination des Comores

---

©Nambiyé. Tous droits réservés. Contient des informations confidentielles et propriétaires de WASWIA et ne peut pas être divulguées ou reproduites sans le consentement écrit préalable de WASWIA.



Le 10 octobre 2023

---

<https://Nambiyé.com/enquete-aerobag>



## PRÉAMBULE

Le présent rapport est le fruit d'une enquête approfondie visant à identifier et à comprendre les problèmes et les défis rencontrés par les passagers lors de leurs voyages à destination des Comores. Nos îles constituent une destination pour de nombreux voyageurs, que ce soit pour les retrouvailles familiales, pour le tourisme ou les affaires. Toutefois, la plupart du temps, ces voyages ne sont pas exempts de difficultés.

La nécessité de cette enquête découle d'un nombre croissant de plaintes et de retours d'expérience négatifs de la part des voyageurs. Afin de proposer des solutions efficaces et d'améliorer l'expérience de voyage pour tous, il est essentiel de comprendre la nature exacte des problèmes rencontrés.

Ce rapport synthétise les réponses de plusieurs centaines de participants, reflétant un éventail diversifié d'expériences, d'attentes et de préoccupations. Les informations présentées ici visent non seulement à mettre en lumière les problèmes existants, mais aussi à servir de base pour des recommandations qui permettront d'améliorer les voyages vers les Comores à l'avenir.

Les voyages à destination des Comores, comme de nombreuses destinations à travers le monde, ne sont pas sans défis. Les voyageurs sont souvent confrontés à divers problèmes qui peuvent compromettre la qualité de leur voyage et leur expérience globale. Que ce soit des problèmes liés aux retards de vols, à la qualité des services à bord, ou plus spécifiquement à l'acheminement des bagages, il est essentiel d'identifier et de comprendre ces défis afin d'apporter des solutions adaptées.

C'est dans cette optique que la start-up AÉROBAG a commandé cette enquête. Notre objectif était de cerner précisément les difficultés rencontrées par les voyageurs se rendant aux Comores, avec un accent particulier sur les problèmes liés aux bagages.

### **À propos de AÉROBAG**

AÉROBAG est une société innovante qui a identifié un besoin crucial dans le secteur du transport aérien : la gestion et l'acheminement efficace des bagages non arrivés chez les voyageurs. Chaque année, des milliers de voyageurs sont confrontés à la désagréable surprise de ne pas retrouver leurs bagages à l'arrivée. Cette situation peut causer des désagréments majeurs, d'autant plus si les biens essentiels ou de valeur sont contenus dans ces bagages.



La mission d'AÉROBAG est de minimiser ces désagréments en offrant une solution rapide, fiable et efficace pour retracer et acheminer les bagages égarés vers leurs propriétaires légitimes. En utilisant une combinaison de technologies modernes, d'une logistique optimisée et d'une équipe dédiée, AÉROBAG vise à redéfinir la façon dont les problèmes de bagages sont gérés, en mettant toujours l'accent sur la satisfaction du voyageur.

Nous espérons que les parties prenantes, qu'il s'agisse des compagnies aériennes, des autorités gouvernementales ou des prestataires de services locaux, prendront note des conclusions de cette enquête et travailleront conjointement pour offrir une expérience de voyage optimale à tous ceux qui choisissent les Comores comme destination.

### **À propos de WASWIA et de sa plateforme Nambiyé**

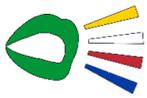
WASWIA, la force motrice derrière Nambiyé, est une entreprise apolitique originaire des Comores. Spécialisée dans les sondages, les enquêtes et les études de marché, sa vocation est de faciliter l'accès à des informations et des données pertinentes pour diverses entités, qu'il s'agisse d'entreprises, d'institutions ou d'organisations.

La plateforme Nambiyé est unique en son genre aux Comores et se distingue par son indépendance vis-à-vis de tout agenda politique ou gouvernemental. Elle est conçue comme une plateforme ouverte, accueillant toute institution, organisation ou individu désireux d'engager des enquêtes, d'initier des débats ou de recueillir des opinions variées. Notre vision est d'offrir une tribune à chaque voix de la société, en fournissant un espace neutre et inclusif pour le partage d'idées et la mobilisation citoyenne.

L'essence de Nambiyé est d'encourager un dialogue ouvert et enrichissant, afin de cerner au mieux les opinions et les attentes des différentes parties prenantes. Chez WASWIA, nous valorisons l'intégrité, l'impartialité et la transparence. Chaque étude ou enquête que nous menons adhère strictement aux principes déontologiques qui guident notre profession.

Nambiyé est le fruit de l'expertise de WASWIA, développé dans le but de fournir une méthode moderne et efficace pour mener des sondages, organiser des débats et saisir l'opinion du public. C'est un outil puissant pour la collecte et l'analyse de données, offrant à ses utilisateurs la capacité de prendre des décisions basées sur des informations authentiques et précises.

Pour une compréhension plus approfondie de notre plateforme et de ses services, nous vous invitons à consulter le site web officiel : <https://nambiye.pro>.



# FICHE TECHNIQUE



## ÉCHANTILLON

608 répondants



## DATE DE TERRAIN

Du 29 mai au 06 octobre 2023



## MÉTHODOLOGIE :

Étude réalisée par internet via la plateforme Nambiyé.

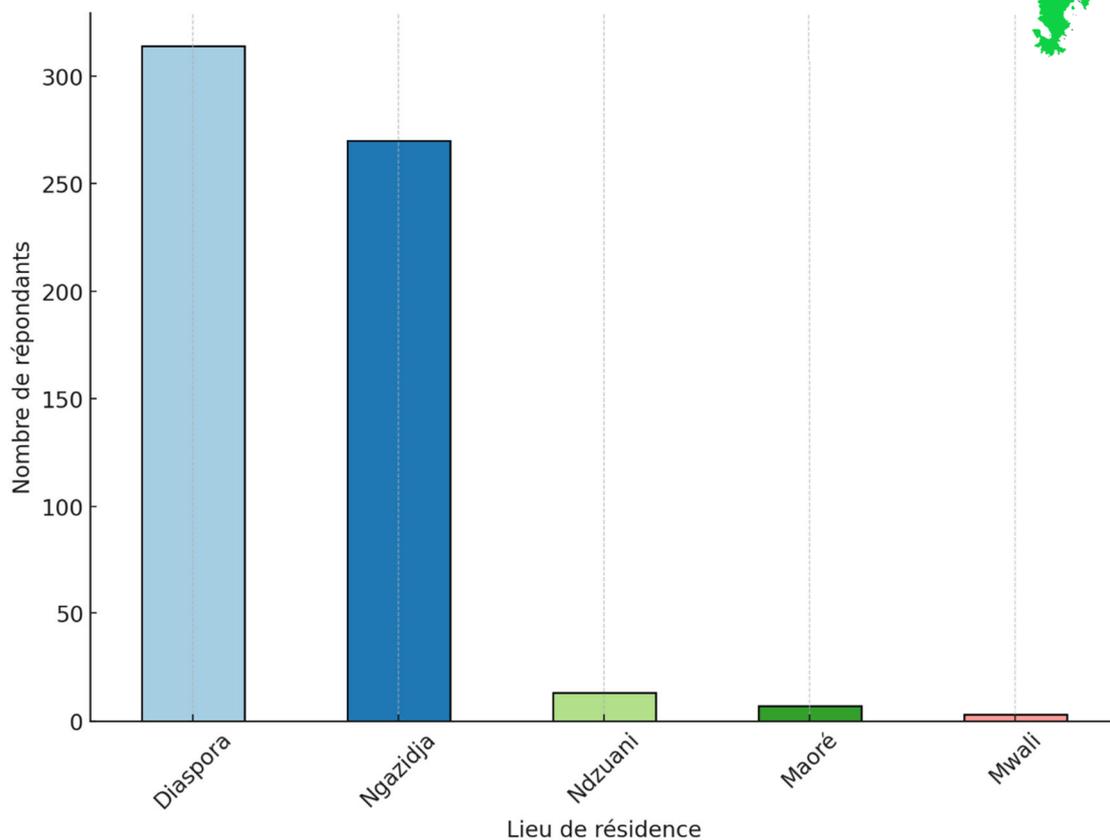
*Comme pour toute enquête quantitative, cette étude présente des résultats soumis aux marges d'erreur inhérentes aux lois statistiques.*

# PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

## BASE DE TRAVAIL

### Répartition du lieu de résidence des répondants :

- Diaspora : 314 répondants
- Ngazidja : 270 répondants
- Ndzouani : 13 répondants
- Maoré : 7 répondants
- Mwali : 3 répondants

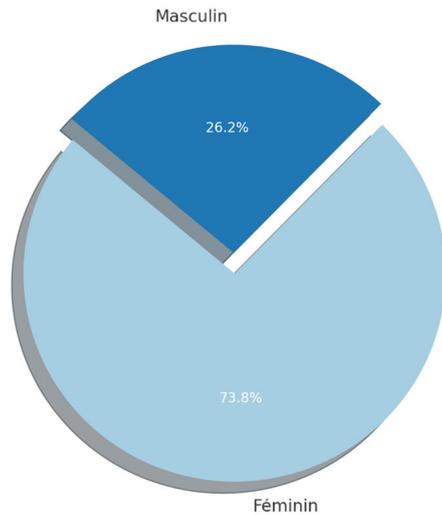


Il est à noter la forte représentativité de la Diaspora et de l'île de Ngazidja et de la faible représentativité des répondants des îles sœurs Ndzouani, Maoré et Mwali dans cette enquête.

## Genre :



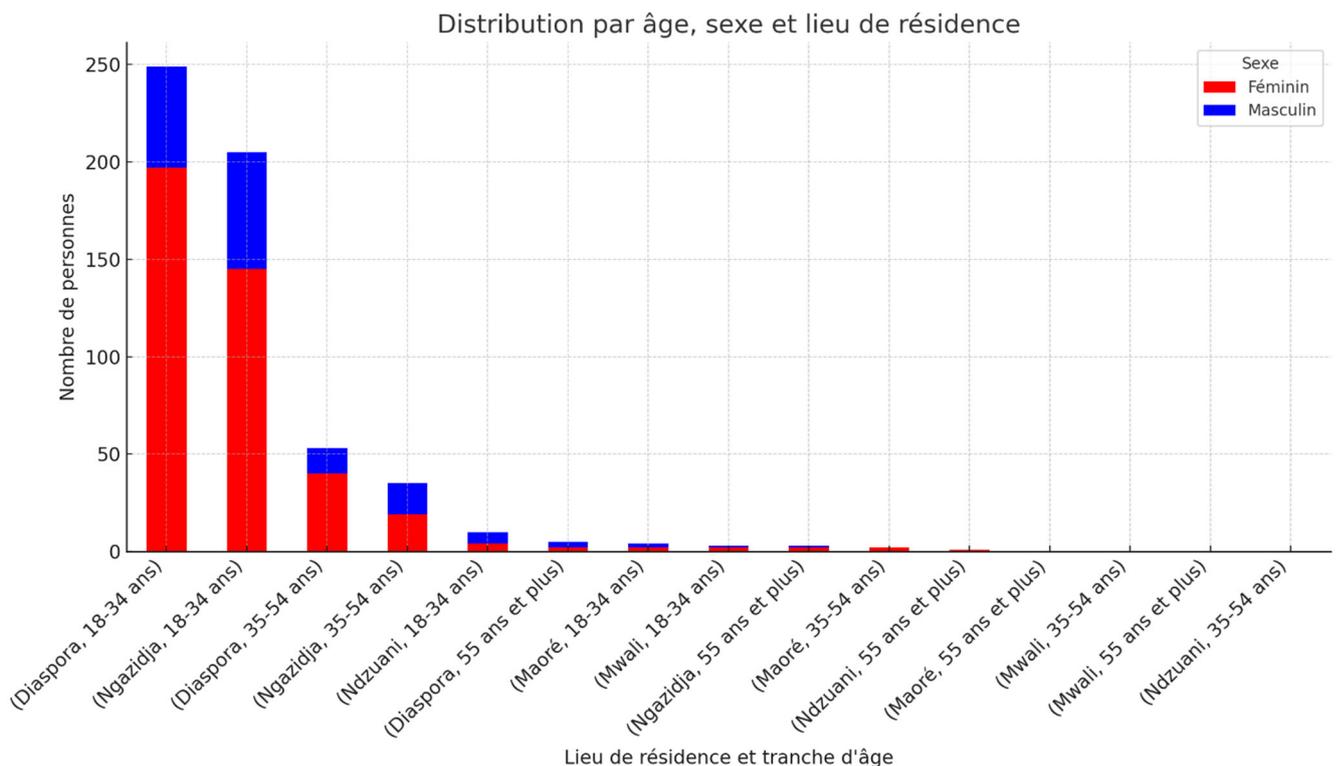
448 répondantes & 159 répondants

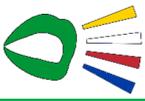


Nous sommes heureux de constater la forte mobilisation féminine lors de cette enquête.

## Répartition par âge :

- 18-34 ans : 471 répondants
- 35-54 ans : 90 répondants
- 55 ans et plus : 9 répondants





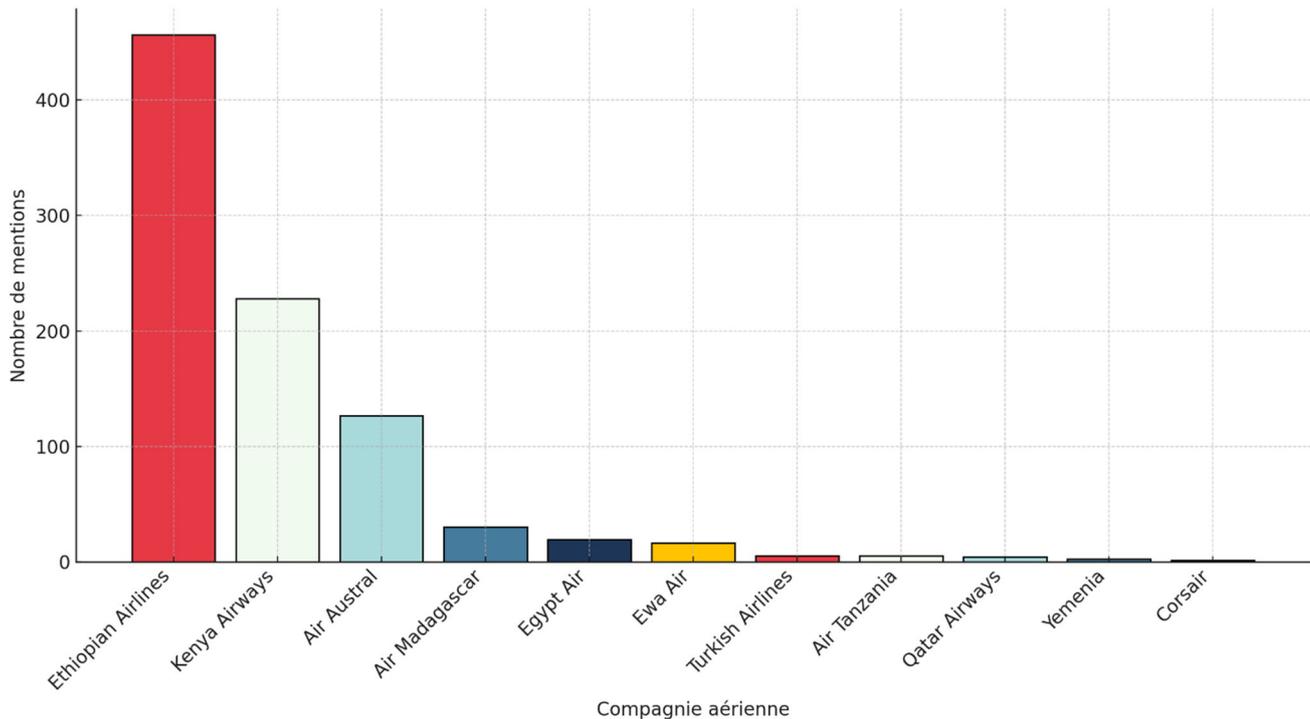
Pour ce sondage en ligne, nous avons utilisé les adresses IP pour garantir la singularité des réponses et la provenance géographique des répondants.

- En cas de réponses multiples venant d'une même adresse, seule la première réponse validée complète a été prise en compte.
- Sur la présentation de ces résultats, tous les répondants ayant rempli le questionnaire ont été pris en compte.

***Les adresses IP enregistrées ne seront pas utilisées à des fins autres que celles du sondage.***

## Quelles sont les compagnies les plus prisées par nos répondants :

À la question « Quelle est la compagnie que vous prenez souvent pour vos voyages en provenance ou à destination des Comores ? (Il était possible de sélectionner plusieurs compagnies) »



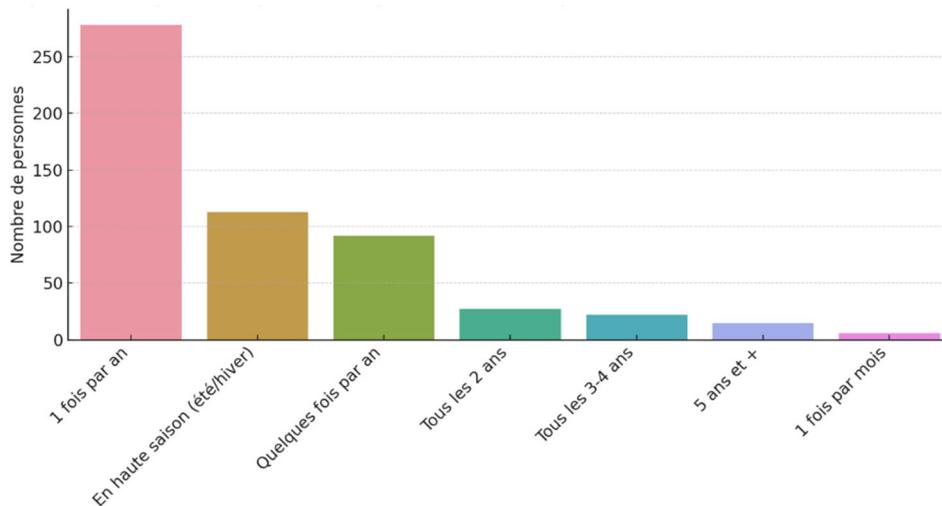
Les réponses illustrent que Ethiopian Airlines est la compagnie aérienne la plus prisée pour les voyages liés aux Comores, suivie de près par Kenya Airways et Air Austral. La grande popularité d'Ethiopian Airlines peut être attribuée à sa fréquence régulière de vols, offrant aux voyageurs une flexibilité et une commodité accrues. Il est à noter qu'Air Austral offre moins de vols, généralement une fois par semaine ou deux fois pendant les saisons de vacances et n'effectue que des trajets Réunion-Mayotte-Moroni.

Les mentions des autres compagnies aériennes, telles qu'Air Madagascar et Egypt Air, sont nettement moins nombreuses. La faible présence de certaines de ces compagnies pourrait être due au fait qu'elles n'assurent pas ou peu de liaisons avec les Comores.

**Globalement, la fréquence et la disponibilité des vols sont des éléments clés influençant le choix des voyageurs pour leurs déplacements vers et depuis les Comores.**

## À quelles fréquences nos répondants voyagent t'ils vers les Comores :

À la question « À quelle fréquence prenez-vous l'avion pour vous rendre aux Comores ? »

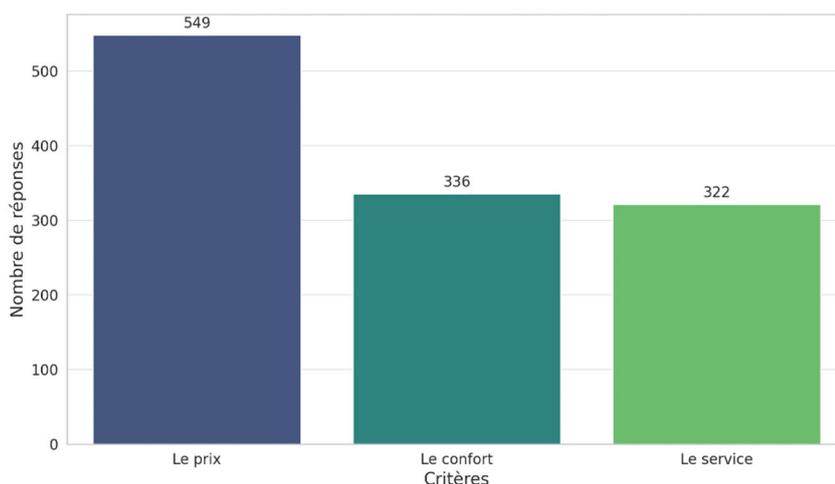


Il est clairement visible que la majorité des personnes ne voyagent vers les Comores qu'une fois par an. La fréquence de voyage diminue progressivement avec l'augmentation de la fréquence des voyages. Un groupe significatif voyage vers les Comores pendant la haute saison (été/hiver) avec un peu moins de 150 personnes. Une fréquence

de "quelques fois par an" compte environ 75 personnes, tandis que ceux qui voyagent tous les deux ans sont légèrement inférieurs à 50. Une diminution plus marquée est observée pour les catégories "tous les 3-4 ans" et "5 ans et +", avec respectivement environ 25 et 15 personnes. Enfin, très peu de personnes, moins de 10, prennent l'avion pour les Comores une fois par mois. **La majorité des répondants voyagent aux Comores occasionnellement, principalement une fois par an ou pendant la haute saison.**

## Quels critères nos répondants privilégient t'ils lorsque qu'ils voyagent :

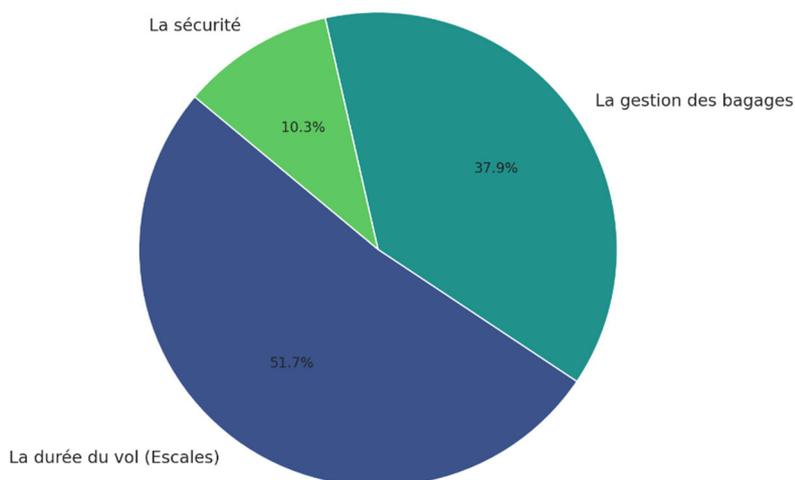
À la question « Quelle sont les critères les plus importants quand vous prenez l'avion ? »  
(Plusieurs choix étaient possibles)



Bien que le prix soit un facteur primordial pour notre panel, l'expérience de vol, incluant le confort en cabine et la qualité du service offert par la compagnie aérienne, est également très importante.

**En somme, alors que les coûts demeurent une préoccupation majeure pour nos répondants, la qualité de l'expérience de vol ne devrait pas être négligée par les compagnies aériennes.**

### Autres critères mis en évidence

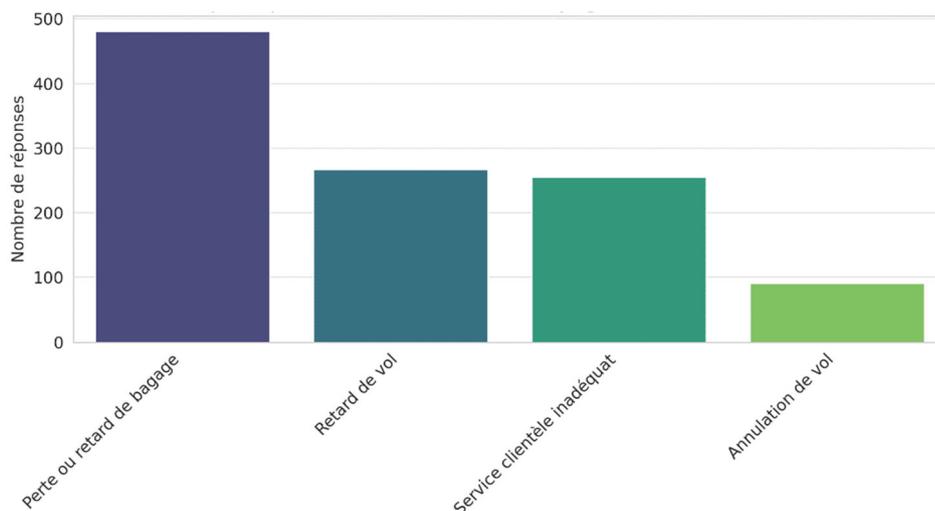


La durée du vol (Escalaes)" est le critère dominant indiquant que la majorité des personnes sont préoccupées par le temps et les conditions qu'elles passent lors des escales. La gestion des bagages est le deuxième critère le plus important montrant que la manière dont les compagnies aériennes gèrent les bagages est essentielle pour de nombreux voyageurs. Enfin, La sécurité est également une préoccupation, bien qu'elle représente une plus petite portion avec 10,3%.

**Ces données soulignent l'importance d'une expérience de voyage fluide, de la durée du vol à la réception des bagages, tout en garantissant la sécurité des passagers.**

### Quels problèmes notre panel rencontre t'il lorsque qu'il voyage :

À la question « *Quels sont les problèmes principaux que vous avez entendus ou rencontrés lors de vos voyages à destination des Comores ?* » (Plusieurs choix étaient possibles)

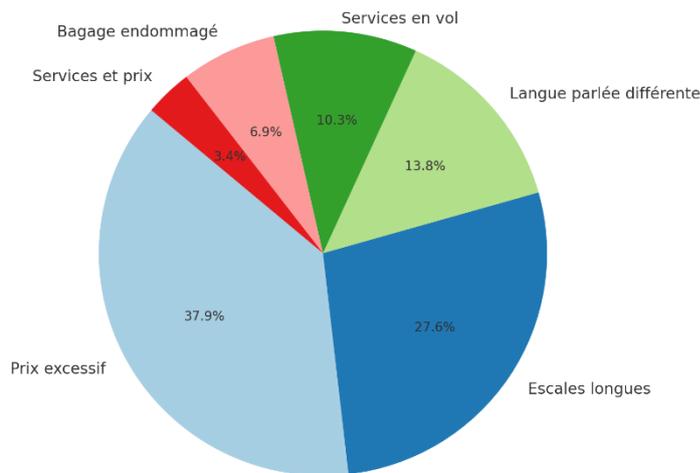


Nos répondants montrent de manière éloquentes les écueils rencontrés par les voyageurs se dirigeant vers les Comores, dressant un tableau vivant des défis de l'expérience aérienne contemporaine. Tout en haut de ces préoccupations trône la "Perte ou retard de bagage", une mésaventure qui, malgré les avancées technologiques, persiste à hanter les corridors des aéroports. Juste après, le

spectre du "Retard de vol" évoque l'urgence d'une ponctualité irréprochable, élément essentiel de la confiance entre le voyageur et la compagnie aérienne. De plus, l'importance accordée au "Service clientèle inadéquat" nous rappelle que, bien au-delà du simple transport, c'est l'expérience humaine qui reste au cœur de tout voyage réussi. Enfin, bien que moins prévalente, l'"Annulation de vol" n'en demeure pas moins un rappel de l'imprévisibilité inhérente aux déplacements vers notre archipel.

**Face à ces constats, les compagnies aériennes se doivent de redoubler d'efforts, non seulement pour répondre aux besoins logistiques, mais également pour honorer la quête d'excellence et d'humanité attendue par chaque passager allant ou revenant des Comores.**

### Autres problèmes mis en évidence

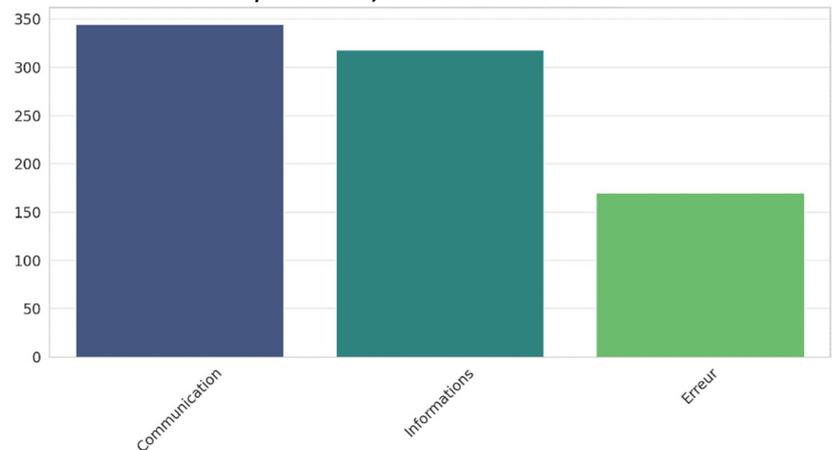


Le prix excessif se dresse comme le principal grief, reflétant une aspiration croissante à la transparence et à la justesse tarifaire dans un monde en constante mobilité. Vient ensuite la question des escapes longues, qui souligne l'importance du temps dans l'expérience du voyageur moderne. De manière surprenante mais néanmoins significative, nos répondants ont mis en évidence la langue parlée différente comme un défi, rappelant que malgré la globalisation, les barrières linguistiques demeurent. Les services en vol et le bagage endommagé, bien qu'en proportions moindres, n'en sont pas moins essentiels, car ils touchent au cœur même du

confort et de la sécurité. Face à cette mosaïque de préoccupations, **il devient impératif pour les acteurs du secteur aérien de revoir et d'affiner leurs offres, veillant ainsi à harmoniser efficacité, confort et accessibilité pour satisfaire les attentes d'une clientèle comorienne de plus en plus exigeante.**

À la question « Si vous avez rencontré des problèmes lors de vos voyages, savez-vous pourquoi ? »  
(Plusieurs choix étaient possibles)

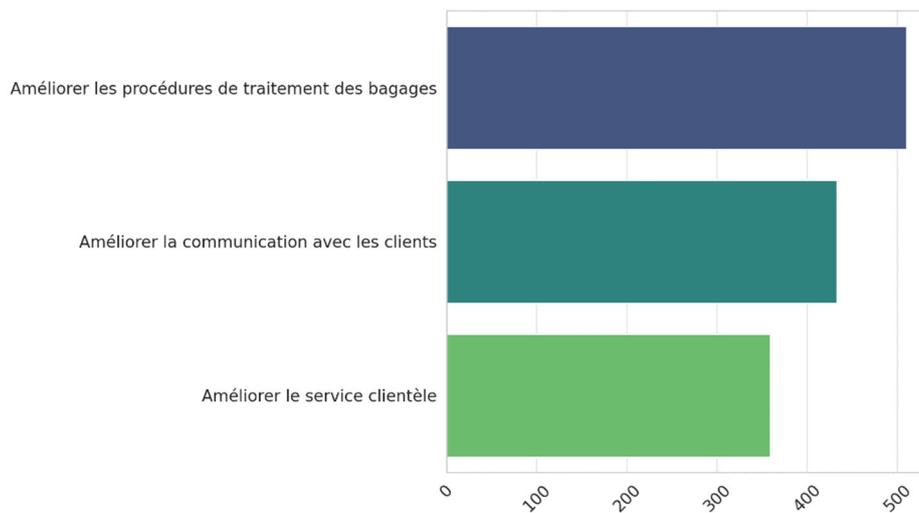
Au premier plan, la mauvaise communication de la part de la compagnie aérienne se révèle être l'obstacle prédominant avec un nombre considérable de réponses, suggérant que la clarté et l'efficacité de la communication sont primordiales pour garantir une expérience de voyage sans encombre. À sa suite, le manque d'informations de la part de la compagnie aérienne émerge comme une source



significative de tracas pour presque un tiers des répondants, indiquant que l'exactitude et la pertinence des informations fournies aux voyageurs peuvent grandement influencer leur satisfaction globale. Enfin, bien que moindre, la catégorie erreur de la part de la compagnie aérienne n'est pas à négliger, car elle souligne l'importance de la précision et du souci du détail dans le secteur du voyage.

**Devant cette analyse, il est évident que pour améliorer l'expérience du voyageur, un accent particulier doit être mis sur la transparence, la précision et la clarté dans tous les aspects de l'interaction client.**

À la question « *Quels seraient les axes d'amélioration pour résoudre ces problèmes ?* »  
(Plusieurs choix étaient possibles)



Face aux défis soulevés par nos répondants, leurs réponses révèlent avec clarté les domaines nécessitant une attention particulière pour rehausser la satisfaction client.

En tête de liste, l'amélioration des procédures de traitement des bagages se démarque nettement comme la préoccupation majeure. Ceci dénote l'importance capitale accordée par les voyageurs à la sécurité et à l'efficacité de la

gestion de leurs effets personnels durant leurs déplacements.

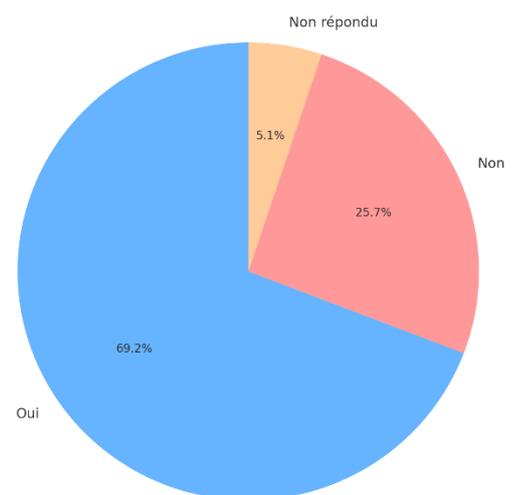
En parallèle, l'amélioration de la communication avec les clients ressort comme un élément crucial. Cela suggère que les voyageurs aspirent à une interaction plus fluide, transparente et réactive avec les prestataires de services. Enfin, bien que l'amélioration du service clientèle ne soit pas le domaine le plus plébiscité, il demeure néanmoins significatif. Il s'avère être un rappel opportun de l'importance d'une écoute active et d'une réponse adéquate aux préoccupations et attentes des clients.

**Ainsi, pour transcender l'expérience voyageur, il convient de mettre en œuvre des stratégies ciblées, axées sur ces domaines clés identifiés par la clientèle elle-même.**

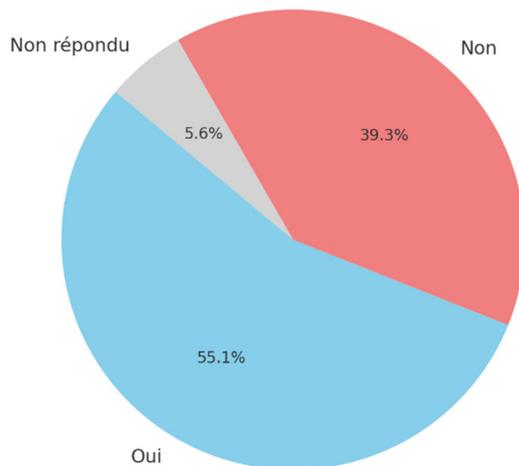
À la question « *À l'arrivée, avez-vous déjà rencontré un problème avec votre bagage ?* »  
(Plusieurs choix étaient possibles)

La problématique des bagages à l'arrivée ou au départ des Comores semble occuper une place prépondérante dans l'esprit des voyageurs, comme en témoigne ce graphique. Une majorité impressionnante des répondants affirment avoir déjà rencontré un problème avec leur bagage à l'arrivée. Ces chiffres, en eux-mêmes, soulignent l'urgence d'une action concrète dans la gestion des bagages.

**En somme, cette analyse met en lumière un besoin criant d'amélioration dans la manipulation et le traitement des bagages pour les compagnies desservant notre archipel, afin d'assurer une expérience de voyage optimale et de regagner la confiance des voyageurs.**



À la question «Connaissez-vous le service de déclaration de perte / retard de bagages ? »



Plus de la moitié des répondants sont au courant de ce service, ce qui est positif. Cela montre qu'une bonne part des voyageurs est informée et pourrait potentiellement prendre les mesures appropriées en cas de problème avec leurs bagages.

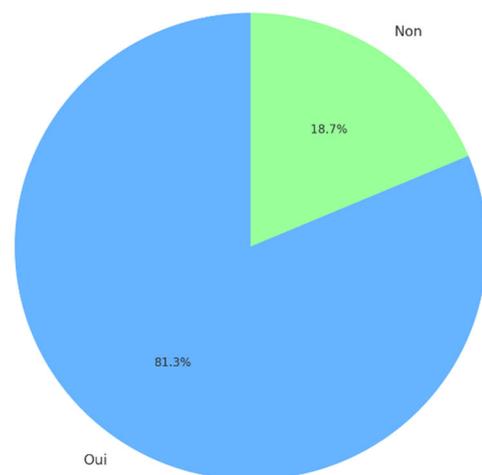
Cependant, un segment non négligeable des personnes interrogées n'est pas au courant de l'existence de ce service. Ce chiffre soulève des préoccupations quant à la communication et à la sensibilisation autour de ces services cruciaux. Il serait essentiel de renforcer la diffusion de ces informations pour s'assurer que les voyageurs puissent agir rapidement et efficacement en cas de perte ou de retard de leurs bagages.

**Globalement, bien que la majorité soit informée, il reste une part importante de voyageurs à sensibiliser sur ce service essentiel pour garantir une meilleure expérience de voyage.**

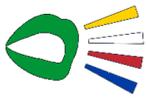
*Si Oui : «Avez-vous eu déjà à faire à ce service de déclaration ? »*

Parmi les répondants ayant répondu « oui » à la question précédente sur le service de déclaration de perte ou de retard de bagages, une grande majorité a déjà eu recours à ce service. Cela suggère que de nombreux voyageurs, une fois confrontés à des problèmes de bagages, prennent des mesures actives pour résoudre leur situation.

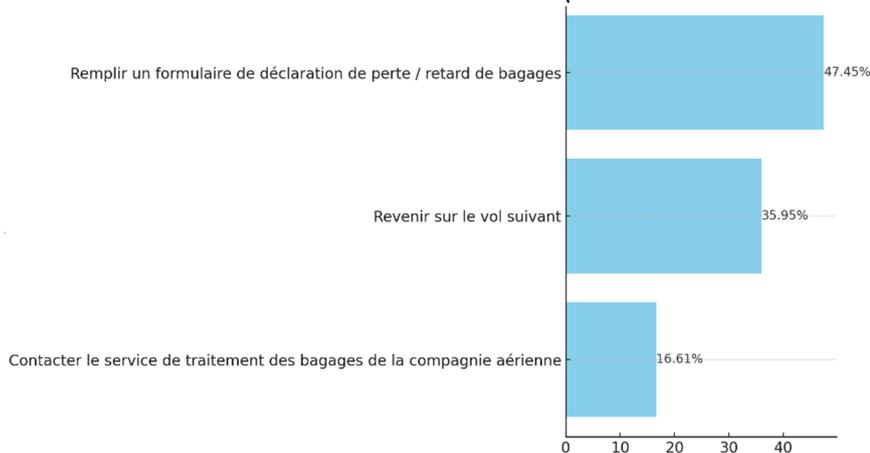
Inversement, 18,7% des personnes informées sur l'existence de ce service n'ont jamais eu à l'utiliser. Ce chiffre peut être interprété de plusieurs façons. Il est possible que ces personnes n'aient jamais rencontré de problèmes avec leurs bagages, ou qu'elles aient choisi d'autres méthodes pour résoudre leurs préoccupations.



**Ces données révèlent l'importance du service de déclaration pour les compagnies : non seulement il est largement connu, mais il est également fréquemment utilisé par ceux qui en ont connaissance. Cela souligne la nécessité pour les compagnies aériennes et les aéroports de maintenir et d'améliorer continuellement ces services pour répondre aux besoins des voyageurs.**

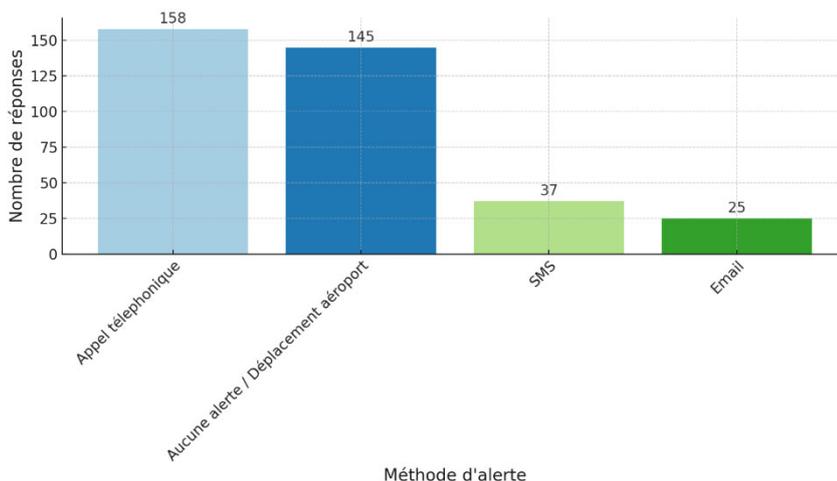


À la question «*En cas d'arrivée à l'aéroport des Comores sans bagages, quels sont les consignes que l'on vous donne ? (Plusieurs choix étaient possibles)* »



Bien que chaque situation de perte ou de retard de bagages soit unique, ce graphique montre qu'il existe des procédures standard que les compagnies aériennes suivent pour aider les passagers à récupérer leurs bagages ou à résoudre les problèmes associés.

À la question «*Comment êtes-vous alerté si votre bagage est arrivé ? (Plusieurs choix étaient possibles)* »



En analysant les données fournies, il est évident que la gestion des notifications relatives à l'arrivée des bagages nécessite une attention particulière. Un nombre conséquent de passagers n'est pas informé de l'arrivée de leurs bagages, les obligeant à se déplacer à l'aéroport sans alerte préalable. Alors que la communication par appel téléphonique semble prédominante, elle n'est clairement pas suffisante pour couvrir tous les passagers concernés.

Faire appel à un prestataire spécialisé tel que AÉROBAG dans la gestion des bagages pourrait offrir une solution efficace et centralisée. AÉROBAG souhaite mettre des systèmes automatisés, comme des alertes SMS ou des notifications d'application, pour garantir que chaque passager soit informé en temps réel. De plus, avec leur expertise, il propose des solutions pour minimiser les pertes ou le temps d'attente des bagages du voyageur aux Comores.

En conclusion, étant donné les défis évidents associés à la notification des passagers concernant leurs bagages, il serait judicieux d'envisager une collaboration avec un prestataire spécialisé pour améliorer l'expérience client et optimiser la gestion des bagages.



## **Recommandations faites par notre panel pour les Compagnies de Transport**

---

### **1. Révision des Politiques de Prix et de Bagages :**

- Évaluer et, si nécessaire, réviser les politiques de prix pour s'assurer qu'elles sont concurrentielles et accessibles à divers segments de la population.
- Examiner les politiques de bagages pour s'assurer qu'elles sont justes et transparentes, et communiquer clairement toute information pertinente aux passagers.

### **2. Amélioration de la Communication Client :**

- Établir des canaux de communication clairs et efficaces pour informer les passagers des options de transport, des tarifs, et de toute autre information pertinente.
- Mettre en place un système de feedback pour recueillir et répondre aux préoccupations et suggestions des passagers.

### **3. Promotions et Offres :**

- Envisager d'introduire des offres promotionnelles ou des réductions pour les réservations anticipées, les groupes, ou les voyages fréquents afin d'attirer et de retenir la clientèle.

## **Recommandations pour les Politiques Gouvernementales**

---

### **1. Réglementation et Surveillance :**

- Mettre en place ou renforcer les réglementations concernant les tarifs, la sécurité, et la qualité des services de transport.
- Établir un organisme de surveillance pour assurer la conformité avec les réglementations et pour gérer les plaintes des consommateurs.

### **2. Support aux Compagnies Nationales :**

- Fournir un support financier ou des incitatifs fiscaux aux compagnies de transport nationales pour les aider à rester compétitives et à offrir des tarifs abordables.
- Faciliter les partenariats entre les compagnies nationales et internationales pour améliorer la connectivité et les options de transport.

### **3. Infrastructure et Sécurité :**

- Investir dans l'amélioration de l'infrastructure de transport, y compris les aéroports, les ports et les voies de communication pour assurer une opération sécurisée et efficace.
- S'assurer que les normes de sécurité sont maintenues et améliorées en permanence pour protéger les passagers et les biens.

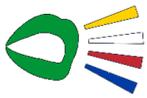


#### 4. Engagement des Parties Prenantes :

- Inclure diverses parties prenantes, y compris les citoyens, les compagnies de transport, et les experts du secteur dans les discussions et les prises de décision concernant les politiques de transport.

#### 5. Transparence et Responsabilité :

- Communiquer ouvertement les politiques, les régulations, et toute autre décision concernant le secteur des transports au public.
- Établir des mécanismes de responsabilisation pour assurer que les politiques et régulations sont mises en œuvre de manière équitable et effective.
- Ces recommandations sont formulées sur la base des insights limités fournis par l'analyse de données



## CRITIQUES ET CONCLUSION

**Critiques :**

---



**Conclusion :**

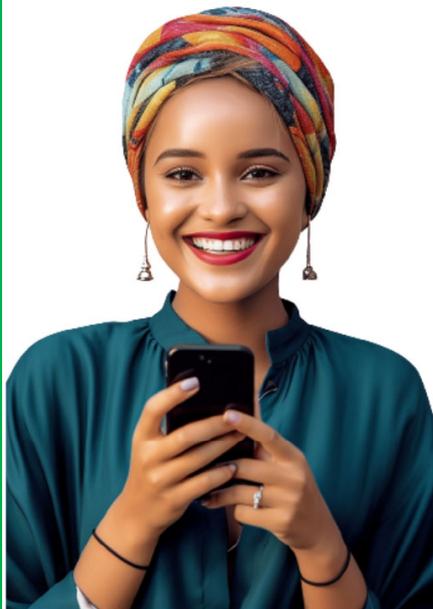
---

# CONTACTS

 Quartier Mangani  
Moroni – Comores

 +269 475 40 40

 [contact@nambiye.com](mailto:contact@nambiye.com)



**Notre Approche du Marketing d'Opinion est Centrée sur l'Apprentissage & l'Évolution avec nos Clients**

Nambiye est une plateforme d'études de consommation et d'opinions axée sur la technologie qui mène des sondages par échantillonnage par téléphone, via les réseaux sociaux et/ou en face à face. Grâce à notre savoir-faire, Nambiye peut atteindre n'importe quel comorien pour fournir aux entreprises et aux organisations des informations précieuses.

Les grandes marques et les plus grands cabinets de conseil du monde entier tirent parti de cette approche d'échantillonnage pour acquérir des répondants, comprendre les comoriens et résoudre des problèmes stratégiques.

**N'attendez pas, démarrez votre première étude !**

## SUIVEZ-NOUS

 [Nambiye.com](http://Nambiye.com)

 [facebook.com/Nambiye](https://facebook.com/Nambiye)

 [twitter.com/Nambiye](https://twitter.com/Nambiye)

 [linkedin.com/company/Nambiye/](https://linkedin.com/company/Nambiye/)

## Nos Points Forts

-  Sondages Téléphonique
-  Interviews en Profondeur
-  Face à Face
-  Baromètre
-  Réseaux Sociaux
-  Plateforme Web
-  Études de Marché
-  Visites-Mystère