

Bastia-Poretta : des initiatives pour améliorer l'expérience voyageur

Hier, lors de la Journée mondiale du passager, l'aéroport bastiais a honorés usagers. L'occasion aussi, de s'engager durablement dans une démarche plus qualitative dans le parcours d'accueil en ajoutant des outils et en respectant encore plus la ponctualité.

Francesca-Orsula Angelini
frangelini@corsematin.com

C'est surprenant et agréable d'être accueillis avec le sourire et avec des petites attentions. Mireille et Éric ont été reçus comme des vedettes, ce lundi 18 novembre au matin à l'aéroport de Bastia-Poretta. À l'occasion de la Journée mondiale du passager, le tapis rouge avait été déroulé aux voyageurs qui ont passé l'arrivée sous une arche de ballons, à l'aérogare. En guise de bienvenue, des goodies aux couleurs de la chambre de commerce de Corse ont été distribués. Une façon de remercier de leur fidélité, les passagers en direction ou en partance de Bastia. Une première sur l'île, de quoi même surprendre certains passagers. L'initiative date pourtant de 2023 sous l'impulsion de l'aéroport de Nice Côte d'Azur. Cette année, elle a été multipliée. Au total, dix-huit aéroports français dont les quatre structures insulaires ont pris part aux festivités. *"L'aéroport est un élément clé de la vie des insulaires"*, confie Pierre-François Novella, le directeur des concessions aéroportuaires de Haute-Corse. Pour lui, c'est aussi l'occasion de *"prendre le temps d'écouter les retours des passagers"*.

Améliorer sans cesse le service

L'autre enjeu de cette Journée mondiale du passager c'est donc de renforcer la politique de qualité et de service de la concession aéroportuaire, dans la durée. *"Nous avons mis en place des audits de qualité avec nos équipes, nous sommes sans arrêt dans une politique d'amélioration de la qualité offerte aux passagers,* poursuit Pierre-François Novella, *même si l'on sait que parfois on ne peut pas satisfaire tout le monde."* Plusieurs boîtiers de satisfaction du temps d'attente et de la propreté sont déjà installés dans l'aérogare.

Bastia, un des bons élèves de la ponctualité

D'autres appareils seront implantés au niveau de la livraison des bagages. Baptiste Marfisi, responsable qualité, service et environnement des concessions aéroportuaires de Bastia et de Calvi considère l'aérogare comme *"un vrai lieu de vie pour les passagers"* et mesure l'importance de satisfaire les voyageurs afin de pérenniser l'activité aérienne en Corse. Pour autant, la démonstration festive de ce lundi ne vise pas à excuser les retards qu'a pu connaître l'aéroport bastiais. L'infrastructure aéroportuaire, malgré les épisodes d'intempéries et les perturbations

sociales, se situerait même dans le rang des bons élèves des aéroports de France. Selon une étude de AirHelp France, dressant le taux de ponctualité de janvier à septembre 2024, Bastia décroche la neuvième place du classement avec un taux de 73 %. C'est au premier semestre de l'année 2024, que le taux le plus haut a été enregistré : 83,4 % des 860 000 passagers ont décollé à l'heure. *"Au niveau de la ponctualité, nous avons été au rendez-vous"*, souligne le directeur des concessions aéroportuaires de Haute-Corse.

