

SOMMAIRE

DÉDICACE

REMERCIEMENT

INTRODUCTION

CHAPITRE 1 : PRÉSENTATION DE L'entreprise

Section 1 : Historique de Comores Aviation

Section 2 : Statut juridique

Section 3 : Objectif général et activités principales de l'entreprise

Section 4 : Département et fonctionnement

4-1- Service de l'administration

4-2- Service de vente et consignation

Section 5 : Organigramme de la société

CHAPITRE II : L'amélioration sur la vente des billets dans l'agence Comores aviation

Section 1 : Les appareils et tonnage de Comores aviation

Section 2 : Formation des équipages à bord

Section 3 : Les sous-traitants de l'entreprise pendant l'escale sur les vols régionaux et internationaux

Section 4 : La procédure de dédouanement des colis commerciaux et les bagages accompagnés pacotille à l'aéroport

Section 5 : Accueil des clients à la réception

Section 6 : Réservation et vente de billet à l'agence

Section 7 : Confirmation ferme de voyage

Section 8 : les documents administratifs à fournir : Manifeste de cargaison

**CHAPITRE III : Obligation et procédure faites à l'embarquement
procédures portuaire subies par les voyageur débarqués ou embarqués :**

Section 1 : Contrôle et enregistrement des billets au guichet de l'aéroport

Section 2 : pesage et dénombrement :

Section 3 : Récupération de talon et étiquette des bagages .en soutes

Section 4 : Procédures douanières à l'aéroport (déclaration douanes et autres)

Section 5 : Localisation des bagages soutes et leurs embarquements à bord

**Section 6 : Fouilles corporelles des voyageurs et leurs bagage
accompagnés :**

Section 7 : Contrôle et vérification d'identité

**Section 8 : Isolation des voyageurs dans la salle d'attente et
embarquement.**

**Section 9 : Contrôle à bord fait par les équipages et instruction avant
embarquement**

Section 10 : décollage définitif ou appareillage

Section 11 : Les problèmes affrontés devant l'escale

Section 12 : Les statistiques de vente semestrielle de l'agence

CHAPITRE IV : Bilan de la Situation durant le stage dans l'agence

1- Problèmes rencontrés pendant le stage

2- Objectif du stage

2-a- Les points forts de l'agence

2-b- Les points faible de l'agence

2-c- Résolutions trouvées pour améliorer les systèmes de travail de l'agence:

CONCLUSION

Abréviation

A/R : aller retour

A/S: aller simple

AD: adulte

ADEMA : aéroport de Madagascar

ANJ : Anjouan

CAV : Comores aviation

CHD : enfant

DZA : Dzaoudzi

INF : bébé

LTA : lettre de transport aérien

M/ses : marchandises

MJN : Majunga

Pax : passager

YVA : hahaya

INTRODUCTION

Dans le monde des affaires la compagnie aérienne tient une place importante, dont la dernière permet aux « Hommes d'affaires » de se rencontrer rapidement ou de se contacter au bon moment. Nous savons bien qu'aucun moyen de locomotion n'est plus rapide que l'avion.

Non seulement aux hommes d'affaires mais elle assure aussi le transport des touristes qui est nécessaire pour le développement de l'Etat devant la mondialisation.

Elle permet aussi de rapprocher les quatre coins du monde, les familles, les amis, les amoureux qui vivent plus loin de se voir dans quelques heures de vols sur un endroit précis.

Elle permet aussi d'avoir un gain de temps. Ce sont toutes ces différentes raisons qui nous ont poussé à travailler sur ce domaine car il coïncide aussi à l'option que nous avons opté au commerce International.

Puis dans ce domaine nous pourrions appliquer les connaissances acquises lors de notre formation et même les approfondir afin d'avoir des expériences.

Le choix du thème « L'AMELIORATION SUR LA VENTE DE BILLETS A L'AGENCE COMORES AVIATION DE MAHAJANGA » devient un sujet intéressant à tous pour faire savoir aussi la situation auprès de cette agence.

Ils sont jugé utiles pour la réalisation de notre mémoire de fin d'étude, que l'objectif de ce mémoire est d'étudier les procédures que l'agence doit affronter au moment de la vente de billets.

Pour mieux étudier ce thème, nous allons d'abord aborder la question de l'entreprise et puis nous allons voir le sujet principal : l'amélioration sur la vente de billets à l'Agence suivie des obligations et procédures faites à l'embarquement et débarquement des passagers et les colis et enfin le bilan de stage pour citer bien les points forts et faibles de l'Agence et les suggestions de notre part.

CHAPITRE I : PRÉSENTATION DE L'entreprise :

Section 1 : Historique de Comores Aviation

L'agence de voyage aérienne Comores aviation internationale créée en Mars 1999 avec un capital de **3.000.000CFA** estimé à **6097Euro**, agréée au près du Ministère des finances et du budget des Comores le 17 Mars 1999, a commencé à desservir le réseau aérien Comorien.

Le 26 Juillet 2004 elle établit le premier trafic Comores- Majunga Comores.

En septembre 2004 elle desservit la nouvelle ligne Moroni, Nosy-Be, Moroni et bientôt projette de créer les nouvelles lignes ralliant Tana et Diego à Moroni.

A savoir l'idée de rallier Madagascar aux Comores par les airs fut proposé par le PDG de la compagnie, Monsieur JEAN Marc, à proposer un moyen de transport plus rapide et plus sécurisé après le naufrage du navire SAMSON, dont il a permis à la compagnie de grandir et de s'implanter à Madagascar.

La maison mère se situe à Moroni et son agence à Madagascar s'installe en premier lieu à Majunga, sur la route de rue du Colonel Barre Bâtiment annexe Nouvel Hôtel,

Tel/fax : (00261)6224722

Mobile : 032 02 544 93

: 032 40 069 20

: 03204036 10

Email : comores-av@wanadoo.mg

Section 2 : Statut juridique

Comores aviation est une société à Responsabilité limitée (SARL) régie par les lois en vigueur et par son statut, elle est connue de son utilité publique par le décret N°529/21 du 17/05/99 pris par le gouvernement Comorien.

A part les ressources humaines et matérielles, la compagnie dispose aussi des ressources financières à savoir un capital de 3.000.000CFA équivalent de 6.097Euro qui représente les apports de cinq associés.

Section 3 : Objectif général et activités principales de l'entreprise

Nous avons bien su que parmi les moyens efficaces et rapide d'effectuer de voyages reviennent sur les déplacements aériens. Les agences de voyage aérien ont comme objectif de répondre la rapidité de déplacement des Hommes d'Affaire surtout et de permettre aux touristes de visiter plusieurs milieux en un temps réduit de même que les vacanciers d'en profiter leur vacances sans perdre assez de temps dans les routes de leur itinéraire. Sur le transport aérien permet aussi la protection des marchandises périssable en devenant difficile d'embarquer par bateau comme letchis qu'on les embarque vers la Réunion et Métropole.

Nous connaissons bien que le transport aérien s'avère de moyen plus sûr, efficace et rapide malgré que ce soit coûteux le fret y concerné.

Ce qui fait que La compagnie Comores aviation s'efforça de veiller au mieux à la sécurité et la sûreté de ses prestigieux passagers, faciliter la circulation et l'échange entre les îles des Comores ainsi qu'entre Madagascar et Zanzibar.

Voulant d'une part répondre aux attentes grandissantes les normes internationales en terme d'aviation civile : c'est ce qui lui a valu de mérite comme la première et unique compagnie autorisée par l'Europe.

La société embarque et débarque des passagers ainsi que leurs bagages et elle n'embarquera que des colis ne dépassant pas de 100 kg Au delà de cette quantité,nous devrions émettre une lettre de transport aérien (LTA) comme marchandises commerciales.

Section 4 : Département et fonctionnement

4-1- Service de l'administration

Le conseil d'administration ,le Directeur général....., ces hautes personnalités font en quelque sorte que l'organisateur remplit sa mission de façon efficace et qu'il sert les besoins de ceux qui contrôlent l'entreprise ou qui ont sur elle du pouvoir ; elles sont chargées des responsabilités les plus large.

o Monsieur YASSER Ali Assoumani représente la compagnie au niveau de l'administration et les relations avec la direction générale à Moroni ;

o Sous l'autorité du représentant, les chefs d'agence sont chargés du bon fonctionnement de toutes les activités générales liées à la gestion du personnel et aux relations de l'entreprise.

Ils doivent veiller au bon déroulement des escales en générale. Ils sont les seuls responsables devant le représentant.

4-2- Service de vente et consignation

Avant de planter une entreprise notamment commerciale il est important d'étudier la situation géographique et l'enquête sociale afin de connaître la prévision de l'opération.

Le positionnement,c' est la conception d'un produit, service et l'image dans le but de lui donner une place déterminée et claire dans l'esprit du consommateur cible, par rapport à la concurrence et grâce à un avantage décisif.

Cet avantage concurrentiel ne pourra exister que si la différenciation se conjugue à la concurrence des créatives, réaliste et rentable.

En revanche,le positionnement excitera les clients à visiter notre société.

Une fois que nous parlions de la vente cela revient à l'offre l'acceptation qui revient à dire que le vendeur remet à l'offre, elle est correctement élaborée et sera la référence lors de la négociation.

Sur le plan international l'offre doit toujours se concrétiser par écrit, elle prend le plus souvent la forme d'une facture pro format. L'offre constitue l'objectif principal de la vente car la marchandise en question sera vendue. Sa finalité du but de l'offre est double, il y a :

Le but commercial : d'obtenir une commande (attirer les clients)

Le but financier : d'obtenir un paiement et dégager de bénéfice.

De même que l'acceptation est une déclaration faite par le destinataire indiquant son acquiescement à une offre, c'est un confortement du destinataire montrant son accord.

Sous la supervision des chefs d'agence, il y a le chargé de vente des billets, des réservations et confirmation des billets.

Et le caissier qui assure les services de la gestion courante de la caisse, le contrôle des biens mobiliers et les versements auprès de la banque.

Le responsable des bagages et courriers assure le courtier du bureau, assistant d'enregistrement des bagages, le bon déroulement du ramassage, émis l'information aux services de l'aéroport tels que l'Emigration et Douanes...(avis d'arrivée, amendement du programme d'escale).

Table tarifaire en Ariary

Tarif du Mardi :

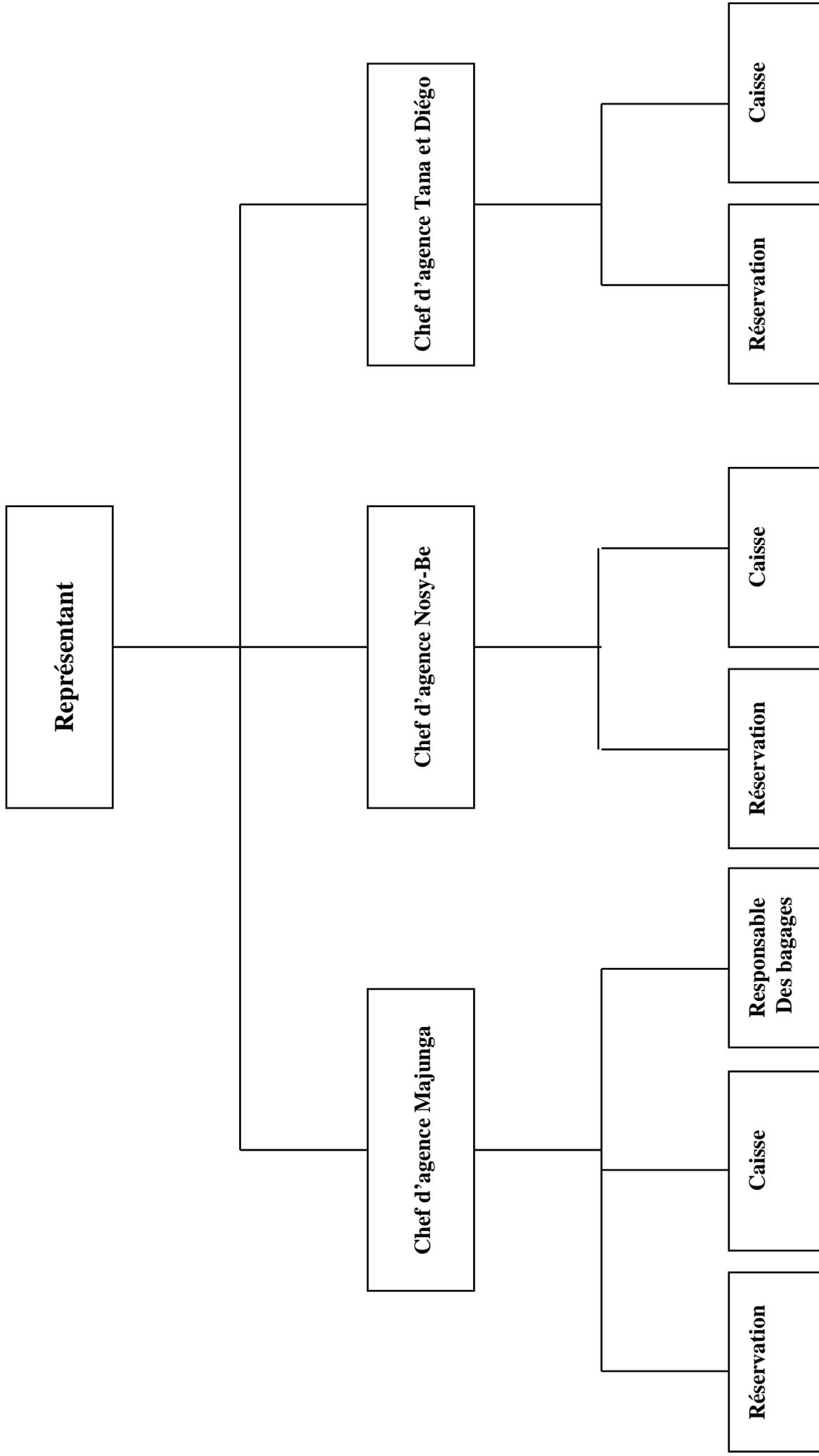
	Billet aller - retour			Billet aller – simple		
	AD	CHD	INF	AD	CHD	INF
MJN / YVA	495 200.00	252 200.00	72 000.00	351 000.00	201 000.00	48 000.00
MJN / DZA	495 200.00	252 000.00	72 000.00	351 000.00	201 000.00	48 000.00
MJN / AJN	455 200.00	235 200.00	72 000.00	281 000.00	181 000.00	48 000.00
Taxe	124 800.00	124 800.00	-	39 000.00	39 000.00	-

TARIF DU VENDREDI

	Billet aller - retour			Billet aller – simple		
	AD	CHD	INF	AD	CHD	INF
MJN / YVA	405 200.00	235 200.00	72 000.00	281 000.00	161 000.00	48 000.00
Taxe	124 800.00	124 800.00	-	39 000.00	39 000.00	-

Donnée de base des tableaux : Agence Comores Aviation de Mahajanga

ORGANIGRAMME DE LA SOCIÉTÉ



CHAPITRE II : L'amélioration sur la vente de billets à l'Agence

Comores aviation de Mahajanga

Section 1 : Les appareils et tonnage de Comores aviation

Comme tout appareil de transport que ce soit aérien, maritime ou routier avant le voyage, il doit y être vérifié ou formalisé l'appareil en évitant tout danger imprévu, pour assurer la sécurité des passagers et les membres de l'équipage. L'appareil doit être plein de kérosène avant le décollage.

Ce qui fait que dès débarquement des PAX et les colis, les agents sont obligés de monter dans l'avion pour la vérification ainsi que les techniciens pour assurer que l'avion est capable d'effectuer le voyage. Le commandant doit être émis le nombre des PAX embarqués et la quantité des colis pour qu'il connaisse le poids total qu'il débarque avec, en cas d'excédent de la limite du poids il doit refuser de décoller pour éviter les accidents. Il sera responsable de tout problème qui viendra à part l'Air Mad et l'agence.

Notre compagnie aérienne possède deux types d'avion qui font le trajet Comores-Madagascar dont :

- o Le LET 410 qui est le petit avion qui transporte 17 passagers avec poids de 400Kg ;
- o Le HS 748 le grand avion qui transport 44 passagers avec une tonne de bagages.

En cas d'excédent de quantité l'Air Madagascar refuse l'embarquement et les bagages en question devront être stockés au magasin de l'agence jusqu'au prochain vol . C'est pourquoi nous ne pouvons rien faire sans la présence de l'air Mad pour vérifier le nombre de quantité que nous avons embarqué pour renforcer la sécurité de l'avion et les éviter les risques aériens.

Section 2 : Formation des équipages à bord

La liaison de nos îles sœur (Comores et Madagascar) se renforce à tout moment, ce qui fait que la langue comorienne est devenue la 3^{ème} langue de majorité de la population Malgache, ainsi que la langue Malgache est la 3^{ème} et 4^{ème} langue de majorité de la population comorienne. Ce qui fait que le réseau que ce soit aérien, maritime entre les deux îles, il est obligatoire pour toutes les semaines, si non il pourra engendrer des difficultés pour les deux îles.

C'est pourquoi nous avons jugé nécessaire d'effectuer deux vols par semaine puisque il y a de nos côté notre concurrents, l'Air Mad et Royal Aviation : nos deux vols sont juste pour le trajet MJN/YVA et un vol par semaine de Moroni-Nosybé. Mais cela ne suffit pas, nous avons l'image d'installer bientôt notre agence à Tana et Diégo

- Pour le Mardi c'est le HS 748 qui fait escale à Anjouan avant la destination vers Majunga formé par quatre équipages dont le pilote, le copilote et deux hôtesses. Pour la prestation des passagers

- Pour le LET 410 comme il est le petit avion il n'embarque que des passagers, le pilote et le copilote, les passagers sont servis avant le décollage car le vol est direct et l'avion est minime.

Section 3 : Les sous-traitants de l'entreprise pendant l'escale sur les vols régionaux et internationaux

Dès l'arrivée de l'avion rien ne peut être traité sans le chef d'escale et le représentant.

C'est pourquoi après l'atterrissage de l'avion les agents de l'agence se dirigent vers l'avion pour assister le débarquement des passagers et les bagages.

Après le débarquement les agents montent dans l'avion pour prendre les dossiers à bord (administratifs) pour les distribuer aux différents services de l'aéroport. Il s'agit de : manifeste de cargaison, LTA, et autre documents nécessitant à l'escale, clearance listes de passagers.....

Après la distribution, on revient dans l'avion pour récupérer les courriers venant de Moroni. C'est-à-dire de l'argent en euro pour payer les différents services prestataires tels que : l'air MAD, ASECNA, TOTAL, aviation civile.

Après avoir reçu les courriers venant de Moroni on les a distribué à nos assistants ; ces derniers s'occupent des pax arrivés et on entame l'embarquement des pax du départ et leurs bagages.

Le responsable des bagages les accompagne au chariot élévateur avec l'ADEMA à l'embarquement, pour le contrôle et la vérification des colis s'ils sont tous bien embarqués et en parfait état et qu'aucun n'est ni traîné ni perdu à l'aéroport car ce sera à la charge de l'armateur. C'est pour renforcer notre confiance envers nos clients.

Tous les colis embarqués doivent avoir des tickets et privés des dits tickets ne peuvent plus être embarqués et ni débarqués.

Les autres agents comme chef d'escale et un des équipages se mettent en rang à l'entrée de l'avion pour ramasser les cartes d'embarquement avant que le passager entre dans l'avion pour contrôler et vérifier. Les pax embarqués remettent aux hôtesses les tickets d'embarquement, et le commandant de bord remet au chef d'escale les dossiers de bord contenant le nombre de colis, le poids total et le nombre des pax embarqués, y compris d'ailleurs les manifestes d'accompagnement et cargo.

Une fois que la formalité soit claire, l'Air Madagascar qui met l'accord à l'avion de décoller. L'ASECNA et ADEMA, donnent les signes de l'autorisation de décollage.

Section 4 : La procédure de dédouanement des colis commerciaux et les bagages accompagnés pacotille à l'aéroport

Dans le régime des douanes,

Il y a la législation et la réglementation douanière

On entend par la loi et règlement douanier aussi bien la législation et la réglementation relatives aux modalités d'assiette et la perception des droits de douanes comme pour les assujettis, que celles applicables en matière de taxes ou fiscaux recouverts par la douane.

Ainsi que par le droit de douane dont l'objectif est de protéger le commerce, l'industrie et l'agriculture de la République de Madagascar dont le taux peut varier en taux minimum.

Ces marchandises, qui entrent sur le territoire douanier ou qui en sortent sont passibles, des droits sur l'importation inscrit au tarif de la douane. De même qu'à l'exportation, le droit de sortie doit être versé à la perception des droits exigibles.

Le droit de douane est fixé par la loi de finance rectificative de chaque année en cours.

Après le débarquement des colis, tous les colis sont transportés dans le chariot, contrôlés par l'ADEMA et le responsable de bagage de Comores aviation jusqu'au magasin des bagages en mettant sur le tapis roulant après les enregistrements de l'émigration des passagers. Chacun prend ces bagages en vérifiant le numéro du ticket existant dans son billet.

Si les passagers ont leurs colis ou leur bagage, ils se dirigent vers les douaniers pour la formalité des bagages à la vérification. Si les bagages entrant dans le pays ayant caractères non prohibés ils sont autorisés d'entrée au pays et s'ils sont interdit par les douaniers, ils les bloquent et procèdent des enquêtes sur place jusqu'au bureau.

Pour les colis commerciaux subordonnés de LTA, l'agence ne fournit que deux dossiers à savoir la lettre de transport aérien et le manifeste cargaison comme autorisation de d'embarquement des marchandises en question.

Pour dédouaner ces colis nous récupérons la LTA émise à Moroni si les marchandises sont débarquées dedans, le ticket doit être retiré aux hôtesse pour remettre au propriétaire de colis. Ils seront autorisés à entrer dans la salle des formalités avec un badge pour assister à la formalité des marchandises aux douanière.

La LTA est émise pour les colis de plus de 100 Kg .Si les colis ont des poids inférieur à celui-ci, le propriétaire doit payer AR 5000/kg comme excès de bagage et nous étiquetons les colis et les talons sont amenés par les hôtesse pour le remettre aux agents du lieu de l'aéroport de débarquement des colis.

Section 5 : Accueil clients à la réception

Dès qu'un client se présente dans notre agence, nous lui saluons avec un demi-sourire avec le respect nécessaire et lui donner la permission de s'asseoir en demandant : « Que puis je faire pour vous (Monsieur, Madame ou Mademoiselle?)

S'il veut acheter ou confirmer un billet, on l'oriente à la vendeuse ou s'il cherche des renseignements.

S'il veut parler au représentant, on cherche l'autorisation d'abord au représentant avant de l'orienter au bureau du représentant.

Désormais, l'entreprise ne peut plus être restée focalisée sur la qualité de leur produit fini. Elle doit maîtriser la qualité de ses processus, car les services sont en réalité des processus. Il est à noter que le client ne peut être totalement impliqué dans le processus qu'il consomme.

Section 6 : Réservation et vente de billets à l'agence

Nous devons penser surtout au produit et le client pour la vente de nos billets.

Dans le cas du client nous devons se mettre à sa place, l'écoutez et prenez ses attentes, nous devons être capable d'opérer le rapprochement client produit, nous faisons rêver le client en évoquant pour lui les satisfaction et les plaisirs qu'apportera en achetant notre billet. Nous devons lui raconter le film de ce qui va se passer quand il aura acheté notre produit connu d'un billet de voyage de Mada aux îles Comores.

« Vendre c'est manipuler l'imagination autant que la raison, l'affection autant que la logique ».

Dans l'acte de vente, il y a trois passages difficiles :

-l'objection

-le prix

-la conclusion

Le vendeur répond à côté, la parole du client, minimise l'objection, rassure comme il peut en demandant au dernier de la croire à cet effet, c'est une caricature de ce qu'il ne faut pas faire.

Il y a l'objection quand le client exprime un désaccord, apporte une contraction par rapport à un argument de vendeur.

Ex : « nombre de kilos de bagage en mains moins nombreux ; le billet coûte cher, je vais réfléchir ... »

L'objection freine la décision de l'achat.

Le vendeur doit suivre ce schéma

Le vendeur doit :

Identifier l'objection, repérer la signification, réagir positivement –traiter l'objection – en chaîner sa vente.

Le vendeur doit se sentir sûr de lui de son produit, il s'agit dans l'intérêt du client. La vente consiste à aider le client à se décider la vente est conclue lorsque le client dit « oui j'achète ».

On doit conclure une vente comme dit conclure un marché ou un traité.

Un passager qui veut voyager aux îles Comores et qui a passé à l'agence CAV soit pour acheter un billet ou réserver un billet il nous faut lui demander quelques pièces à fournir :

- si c'est un achat de billet il lui faut un :

*passeport ;

* sauf conduit.

La sauf conduite est émis aux consulats de Comores pour les nationalités comorienne qui ont par erreur perdus leur passeport et qui ont fait une déclaration de perte.

Si c'est une réservation de billet ou confirmation il aura fallu exiger non seulement le passeport.

Il est interdit de confirmer, un billet de retour avec la sauf conduite, pour éviter le trucage des billets de retour à d'autre personne autre que ce qui utilisera avec.

Il y a deux sortes de billets :

- un billet aller simple : (A/S)

Il est livré aux personnes avec passeport Comorien ou une sauf conduite.

C'est-à-dire ceux qui ont de nationalités comoriennes ou carte nationale.

Ce billet est valable pendant un mois et remboursable de 50%.

Dans un cas où le passager qui a déjà son billet malgré qu'il a traîné avec jusqu'à la date d'expiration, il devra acheter un autre billet ou passer à l'agence 72heures avant l'expiration afin de prolonger son billet du montant de AR 204 000 pour l'adulte, AR 124 000 pour les enfants sauf les bébés, leurs billets ne sont pas prolongeables.

Pour les passagers à billets aller simple ils n'ont pas besoin de prendre le visa d'entrée au pays de destination car ils ont des identités justifiant qu'ils sont résidents mais uniquement ils devront payer leur visa de séjour à Madagascar auprès de l'émigration de Mahajanga jusqu'à concurrence de AR 28000 par personne.

- un billet aller-retour :

Ce ticket est livré aux personnes étrangères qui veulent entrer dans les îles Comores et qui ne sont pas résidents comoriens. C'est-à-dire les étrangers quelques soient leur origine, qualité : commerçant, étudiant ou touriste .De plus ils devront y avoir leur visa qui lui permettrons d'entrer dans ce pays.

Il est valable pendant trois mois.

Le client doit présenter un passeport étranger ou passeport Comorien avec un visa à long séjour de Madagascar

Ce billet a la même procédure qu'un billet aller simple sur la prolongation et l'expiration.

Nous émettons les billets après avoir vérifié les pièces fournies par le client, nous écrivons le nom et prénoms du pax, date d'émission du billet et la date d'expiration, le lieu de décollage et de destination finale à base de tarif, franchise, vol, date, heure et le statut afin de faire savoir les coordonnées exactes d'un client à l'émission de billet.

Nous authentifions la signature de l'agent qui l'a vendu et cacheter par le cachet de l'agence en y mettant la date et lieu qu'on émet ce billet.

Nous précisons bien dans le billet qu'il est remboursable de 50%.

Les billets aller-retour sont remboursables de 50% :

Si le passager accompagne son billet aller-retour avec quelques dossiers montrant ou justifiant du voyage raté, on doit joindre:

- une procuration et le certificat de sa justification du non retour,
- ou un certificat de nationalité du pays qu'il est.

Si le passager avait déjà eu son billet il lui faut passer au consulat de Comores pour prendre le visa de séjour qui lui permettra d'entrer aux îles Comores

Tant que notre objectif est de satisfaire nos clientèles nous devons charger de se rendre au consulat pour régler ce problème de visa.

Le client doit fournir deux photos d'identités et AR 56.000 comme frais et repasse après pour récupérer son passeport avec visa de séjour où il a droit de voyager.

Pour l'achat d'un billet le client doit payer cash ou un PTA.

Au cas où le client paie cash il lui faut avoir de son passeport et l'agence établit son billet sans la réduction précitée.

Avant de faire le billet nous lui demandons le type de billet qu'il veut délivrer si c'est A/S ou A/R et sa destination, car les tarifs MJN/YVA et MJN/ANJ ne sont pas les même.

Une fois que le ticket est à la possession, nous l'enregistrons sur le manifeste des passagers au nom de l'intéressé, s'il est adulte, bébé ou enfant et le numéro de ticket et l'aéroport d'embarquement et débarquement et le numéro de téléphone doit y réserver au cas d'un changement de vol ou un problème particulier.

Nous enregistrons après sur la déclaration, nous mentionnons le nom du passager sa date de naissance, sa nationalité et le numéro de son passeport. Tous les renseignements seront demandés par l'émigration pour la vérification des visas et si les pax sont tous autorisés de quitter le pays.

De même que si le billet du client est un PTA il suit les mêmes procédures que quelqu'un qui a payé cash.

Un PTA veut dire que le billet n'était pas payé ici chez nous mais dans l'autre agence de destination soit Moroni, Dzaoudzi ou Anjuan et il nous envoie par email indiquant le nom et prénom du passager qui nous autorise de faire son billet.

Section 7 : Confirmation ferme de voyage

Dès qu'un voyageur a déjà eu son billet quelque soit son billet de retour ou un billet acheté il lui faut passer à l'agence 48h avant la date du départ pour confirmation quand il voyage à la date prévue et qu'il n'y a pas de changement de destination et qui l'a bien maintenu le voyage en question.

Pour nous permettre d'établir les différentes listes qui seront distribuées aux services assistants à l'arrivée il s'agit de l' Air Madagascar, Douanes et émigration.

Nous saisissons les listes des passagers et nous les mettons en ordre alphabétique.

Avant saisir ces listes, nous devrions prévoir le changement de programme émis de Moroni. Pour les listes nous devrions les faire en manuscrite et les archives restent avec nous.

Parmi ces listes il y a le manifeste que nous séparons les passagers de Moroni, d'Anjouan et de Dzaoudzi et leur numéro de ticket.

La déclaration générale sus indiquée doit y avoir même indication que le manifeste dont nous précisions tous ceux qui ont d'identification du passager et leur destination de plus la liste de l'émigration.

Section 8 : les documents administratifs à fournir : Manifeste cargo, LTA...

Nous savons tous que pour embarquer les marchandises il faut y avoir quelques dossiers obligatoires pour être autorisés par la douane. Nous savons que les bases du commerce sont l'importation et l'exportation, c'est pourquoi nous émettons des connaissements pour le transport maritime et des LTA pour le transport aérien.

Tant que notre transport est aérien les documents relatifs à fournir pour les marchandises importées et exportées sont les LTA et leur manifeste de cargaison.

Manifeste de cargaison

Y trouvé les détails des marchandises et les renseignements ci-après :

- La marque et le type de l'avion de l'armateur ;
- Le lieu de provenance des marchandises
- Nom du pilote, copilote, l'aéroport d'attache et les noms des équipages ;
- Type, nombre des colis et le poids total des m/ses transportés ;
- Le prix d'un colis et le prix total.

Pour nous, nous payons AR 5000/kg comme le taux unitaire de fret dépassant aux marchandises normales autorisées par CAV.

La lettre de transport aérien (LTA)

La LTA est faite pour compléter le manifeste de cargaison tous les renseignements saisis sur le manifeste de cargaison sont portés à la Lettre de transport aérien et nous ajoutons encore les noms et adresse de l'expéditeur et le destinataire et le type de monnaie utilisée sur la transaction de fret, ajouté le nom et adresse de l'émetteur de la lettre de transport aérien, le numéro de compte de l'expéditeur à cacheter et signer par l'armateur.

Selon les règles et usance uniforme d'ICC relative aux crédits documentaires

les documents de transport aérien sont connus suivant **l'article 27** que :

Si un crédit exige un document de transport aérien, les banques accepteront, sauf stipulations contraires du crédit, le document précise la délimitation et la compétence des deux parties, quelles que soit sa dénomination, qui :

-Présente l'apparence d'indiquer le nom du transporteur et d'avoir été signé autrement authentifié par :

- le transporteur, ou
- un agent dénommé agissant du transporteur.

Toute signature où marque d'authentification du transporteur doit être identifiée par le terme « transporteur ». Un agent qui signe ou authentifie pour le transporteur doit également indiquer le nom et qualité de la partie – savoir le transporteur – pour le compte de laquelle il agit,

-Indique que les marchandises ont été acceptées pour transport,

-comporte, lorsque le crédit exige une date effective d'expédition, une annotation spécifique de cette date, et la date ainsi portée sur le document de transport aérien sera réputée être la date d'expédition.

Aux fins de cet article, les informations données dans la case du document de transport aérien (case avec l'indication « à utiliser seulement par le transporteur » ou une expression similaire) et relatives au numéro et à la date de vol ne seront pas considérées comme une annotation spécifique de la date d'expédition.

Dans tous les autres cas, la date d'émission du document de transport aérien sera réputée être la date d'expédition,

- Indique l'aéroport de départ et de destination stipulé dans le crédit,
- Présente l'apparence d'être l'original pour l'expéditeur/ chargeur même si le crédit exige un peu complet d'originaux ou expressions similaires,

- Présente l'apparence d'inclure tous les termes et condition de transport ou certains de ceux-ci par références à une source ou à un document autre que document de transport aérien. les banques n'ont pas à examiner le contenu de ces termes et condition.....

CHAPITRE III : Obligation et procédure faites à l'embarquement. Procédure portuaire subie par les voyageurs débarqués ou embarqués

Section 1 : Contrôle et enregistrement des billets au guichet de l'aéroport

Dans les travaux de voyages aériens, les avions étrangers ne sont pas autorisés d'effectuer leurs travaux de l'atterrissage et décollage sans l'ordre de l'aviation civile du pays.

Au guichet de l'aéroport les agents de Comores aviation procèdent à l'enregistrement des billets qu'ils seront assistés par l'Air Madagascar pour contrôler leur travail. Sans l'Air Madagascar Comores aviation ne peut pas effectuer l'opération puisque Comores aviation est une agence étrangère dont il existe de l'assistance de l'Air Madagascar comme sous-traitant de tous travaux pendant l'escale.

Après que les passagers sont entrés dans la salle d'embarquement international les agents de Comores aviation appellent chaque voyageur et prennent les billets au guichet et le passager appelé doit porter leur bagage pour passer au pesage.

Il y a deux agents de CAV sur la table l'un à gauche et l'autre à droite de l'Air Mad. L'un qui débute les travaux en ramassant les billets et le passeport et coche sur le manifeste pour justifier que le passager s'est présenté en distinguant les adultes qui sont de plus de 12 ans les enfants qui sont plus de deux ans et les bébés qui sont moins de deux ans.

Si tout est enregistré le pax sera orienté vers le 2^{ème} agent après le pesage de ses bagages.

Section 2 : pesage et dénombrement

Dans cette même table qu'on procède le pesage et dénombrement de bagages à être embarqués après avoir coché sur le manifeste, la présence du passager ils pèsent les colis et enregistrent le nombre des colis l'orientent, sur le deuxième agent qu'il y a ou non un excédent de bagage sur le ticket.

Il y a le ticket blanc pour les bagages à main ils ne peuvent pas dépasser 3kg si c'est dépassé à la limite, ils mettent les kg excédents avec les autres bagages pour aller en soute dont d' autre type de ticket s'avère à identifier et les excédents le passager doit payer AR 5.000/kg c'est après que le passager aura son billet et le passeport ainsi qu'une carte d'embarquement, les comptes sont en règles, le passager embarque ses colis sans problème, s'il n'est pas capable de régler ces bagages devront être retournés.

Section 3 : Récupération de talon et étiquette des bagages en soute

Après le pesage et dénombrement des poids des colis à embarquer dont chaque colis a son ticket les agents enregistrent dans un cahier d'archive de l'agence pour prévoir de la réclamation à savoir un client perdant son bagage ou un bagage traîné à l'aéroport. Selon ce ticket qui est dans le colis nous pouvons directement identifier le propriétaire de ces bagages. Quelque soit les identités du passager et le numéro de son ticket, le contrôle est facile et la recherche devient systématique et la traçabilité est très fiable.

Section 4 : Procédure douanière à l'aéroport (déclaration en douanes et autres)

Si le passager accompagnait des bagages sous douanes, autre que les bagages en main et effet en cours d'usage, la loi en vigueur stipule de les déclarer auprès de la recette des douanes suivant la nomenclature douanière et la nature des marchandises. Un passager ne peut plus autoriser à voyager qu'un kilogramme seulement les produits halieutiques et d'élevage si de plus, il pourra déclarer à la douane. Le circuit de la déclaration se fait au bureau des Douanes de Mahajanga dont on procède la déclaration, de la recevabilité, enregistrement, visite, contrôle liquidation et vérification.

Pour qu'il puisse avoir de l'autorisation, de sorties des produits agricoles sont autorisés par le ministère tutelle et est émis par la chambre de commerce de Majunga. Par contre les produits d'élevage, le service concerné certifie le certificat utilisé suivant le pays destinataire. D'origine animale tels que la viande de bœuf, les produits halieutiques le ministère tutelle s'engage à autoriser la sortie MEP (ministère de l'élevage et de la pêche).

A la demande de la présente autorisation, le passager doit munir de son passeport avec les imprimés à remplir.

A la fin de la procédure, l'expéditeur obtiendra de la déclaration bon à exporter afin qu'il puisse embarquer et contrôler les marchandises à l'aéroport, par les agents du service actif de la douane locale.

A cet effet, la procédure de contrôle et vérification se fera en place et sans ce bon d'exporter, le refus de chargement soit impératif au niveau de la douane. L'agence ne peut pas autoriser l'embarquement car c'est la compétence de la douane aéroportuaire et le vétérinaire frontalier servant solidairement de fouiller les colis de nos pax .

Autre que la déclaration en douanes, les entités comme le vétérinaire aéroportuaire vérifie l'autorisation d'embarquement des produits destinés à la consommation humaine tel que les charcuteries, les boucheries, les produits halieutiques. Pour éviter la transmission ou propagation des maladies contagieuses surtout ou endémique, et autre mauvaise conséquence qui met en danger de la vie Humaine. D'autres part le service des eaux et forêt contrôle l'autorisation de sortie des produits forestiers et artisanaux à base de l'ouvrage en bois et similaire. Tant que les marchandises soient en règle, elles peuvent isoler dans d'autre magasin sous douanes pour attendre leur embarquement, vers le soute ou disant aussi bagage soute.

Section 5 : Localisation des bagages soutes et leurs embarquements à bord

Après avoir passé de contrôle et vérification des douaniers pour dépister les anomalies tels que l'embarquement illicite des produits prohibés, des marchandises non déclarées, les douaniers bloquent toutes sortes de marchandises non autorisées à sortir, y compris d'ailleurs les produit stupéfiants et les espèces rares et endémiques pour les animaux vivants et les produits en excès en quantité autorisée à sortir. Cela ne se fait pas par méchanceté mais plutôt de mettre la sécurité dans les voyages internationaux. Les douaniers pourront isoler ailleurs et convoquent le propriétaire de lui enquêter et passer à l'audition jusqu'à la poursuite judiciaire et passible de l'amende ou à la transaction en amiable pour accélérer et faciliter de résoudre le problème, au cas où une infraction douanière a été constatée en flagrant délit.

Une fois que les marchandises soient claires à sortir elles pourront charger sur le chariot élévateur motorisé, et attendre l'embarquement définitif fait par l'agent de l'armateur, nécessairement l'Air Madagascar, prestataire de service de Comores Aviation.

Section 6 : Fouilles corporelles des voyageurs et leurs bagages accompagnés

Les fouilles corporelles sont obligatoires pour les simples passagers, pour éloigner l'insécurité à bord tout d'abord et contrôler les passagers, malfaiteurs ayant la tentation de camoufler les objets de valeurs légers et facilement cachés tel que : bijoux en or des devises en surplus etc.... il y a des isolement pour les douaniers en effectuant ce contrôle des fouilles et chaque passager. Autre que le corps humain, les douaniers ayant droit de fouiller aussi les bagages accompagnés, s'il y avait des appareils magnétique et acoustique pourront être retournés après le voyage. Les passagers ayant passé des fouilles pourront avoir en main deux tickets il s'agit du ticket d'embarquement numérotés les passagers et mentionnons la date d'embarquement le type d'avion et le nom et prénom du passager et heure du décollage et nom de l'aéroport et le ticket de bagage qu'on mentionne le numéro des bagages et ce derniers est enregistré dans un registre d'archive qui doit être resté à l'agence comme réserve au cas ou le passager

a perdu ou échanger de colis, il doit passer à l'agence pour réclamer ce colis en amenant son ticket ,son billet et son passeport.

Section 7 : Contrôle et vérification d'identité

Après le service des douanes, la formalité administrative est assurée par le service de l'émigration de l'aéroport dont le contrôle de vérification d'identité, soit obligatoire.

Tous les passagers doivent être munis de leur pièce d'identité nationale et autres pièces d'identité à savoir le passeport et autorisation de sortie ou sauf conduite la carte d'identité nationale et autres pièces telles que l'autorisation d'entrée et sortie dans le territoire pour les ressortissants ou avoir un visa s'il n'a pas la carte d'identité nationale du pays qu'il veut y aller.

Le contrôle des identités est obligatoire pour bien nous assurer que les passagers embarqués ou débarqués sont autorisés d'effectuer des voyages.

Section 8 : Isolation des voyageurs dans la salle d'attente et embarquement.

Tant que toutes les formalités soient terminées les voyageurs doivent être invités s'asseoir dans la salle d'attente pour attendre l'embarquement définitif.

L'annonce à mégaphone de l'embarquement prévoit les voyageurs d'entamer la phase d'embarquement définitif d'aller sur le tarmac ;

Tous les passagers sont munis à main leur ticket d'embarquement et de se rendre vers l'appareil et accueillir par les hôtesse sympathiques sur la pratique avant et en arrière.

Section 9 : Contrôle à bord fait par les équipages et instruction avant embarquement :

Les membres des équipages devront contrôler tous les passagers à bord :

Leur geste et leurs bagages accompagnés systématique avant l'appareillage de l'avion

Ces travaux de contrôle sont assurés par les hôtes de l'air, le copilote et le Commandant de bord.

Les instructions à bord que le passager doit faire avant et après décollage jusqu'à l'atterrissage de l'appareil, l'interdiction de fumer à bord durant le voyage, l'obligation de serrer la ceinture avant l'appareillage, l'interdiction d'utiliser les appareils à photo numérique, la communication avec téléphone portable pendant le voyage.

Pour la sécurité à bord, l'un des membres d'équipage instruit l'utilisation de matériels de sécurité à bord, au cas où il y aura de l'incident survenu :

Gilet de sauvetage, l'issu au moment de l'accident.

Il annonce les conditions climatiques locale et à destination : température, la pression atmosphérique, la situation climatique pendant le trajet.

Section 10 : Décollage définitif ou appareillage

Le décollage est annoncé par le commandant de bord une fois que l'instruction s'achève, il signale la durée du voyage ainsi que l'heure d'arrivée à la destination il cite l'itinéraire pour prévoir quand il aura de l'escale dans d'autre aéroport autre que la destination.

Pendant ce temps les voyageurs ont été serrés leur ceinture de sécurité pour éviter le ballottage prévu, aucune personne ne peut se traîner sur le couloir même les membres de l'équipage lors du décollage et de l'atterrissage.

Section 11 : Les problèmes affrontés devant l'escale :

Il y a toujours des problèmes fréquemment affrontés par l'agence vis-à-vis des voyageurs pendant l'escale. Ils se disputent suivant les bagages en excès que les dernières tendant de ne pas payer le frais surplus de bagages autorisés à accompagner.

Tandis que l'agence répartit tous les bagages sur le planning provisoire avant l'appareillage, les membres de l'équipage refusent toujours d'embarquer le surplus pour éviter la surcharge de l'appareil pendant l'itinéraire. Au moment de la réservation, l'agence a déjà averti le passager de signaler à l'avant pour garder le planning du chargement au commandant de bord que le dernière précise bien, le plafond de bagage autorisé que lui ayant droit.

Le maximum de bagages à bord, et de balancer aussi le chargement de l'appareil, le retard de l'enregistrement des bagages et les voyageurs permet d'introduire de décollage à reporter dans l'ultérieur ou dans quelques heures après. Les pax ont été avertis préalablement au moment de la réservation.

La pénalisation sera prévue et adressée à l'agence de la part des entités concernées assurant les travaux d'escale, ADEMA, Air Madagascar, les services de Douanes, vétérinaire aéroportuaire, ASCENA, etc.... Le temps joue le rôle primordial et le retard considérable permet de créer un déficit à l'agence puisque les dites entités proposent de sur coût autre que le taux normal contracté par les deux parties.

Les marchandises, commerciales non déclarées devront être refusées par le service des Douanes à l'embarquement tandis que l'agence avait été avertie le passager à l'achat de billet ou ticket pour éviter le caf fouillage ou le retard imprévu du vol à ce propos.

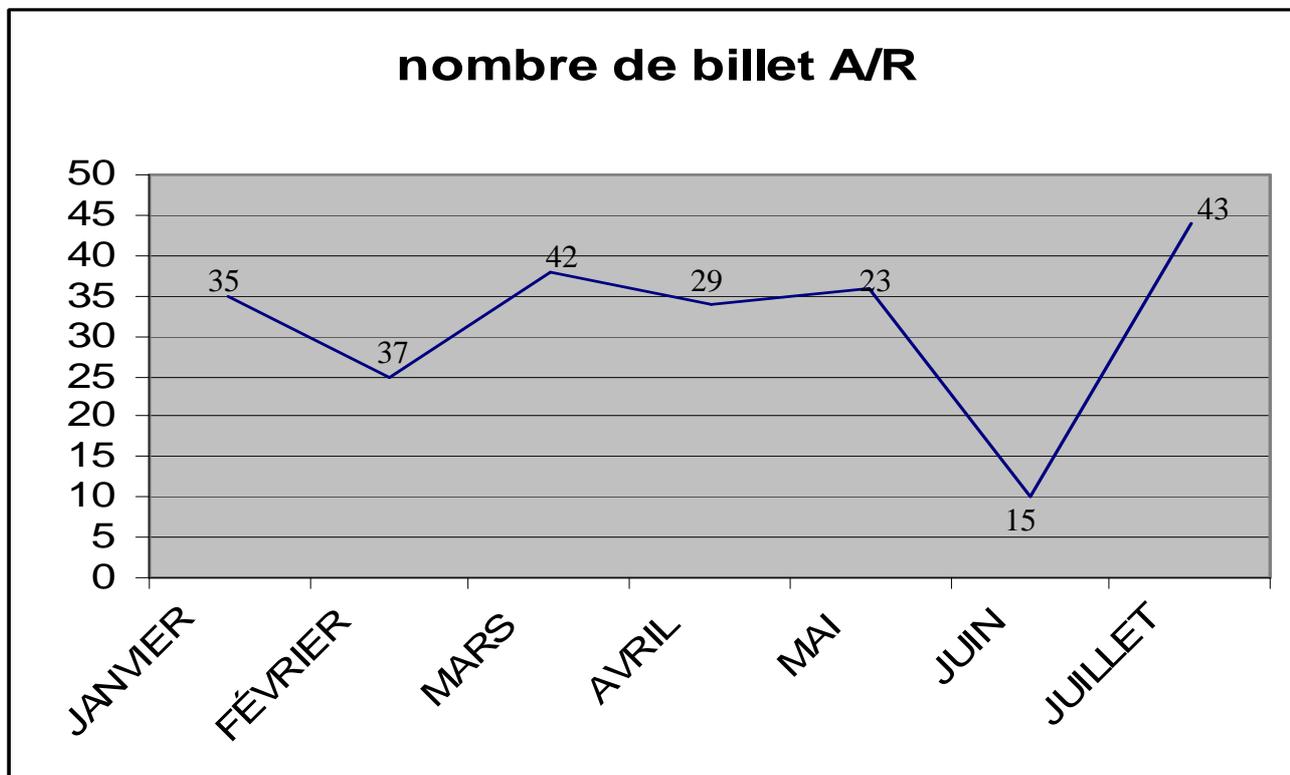
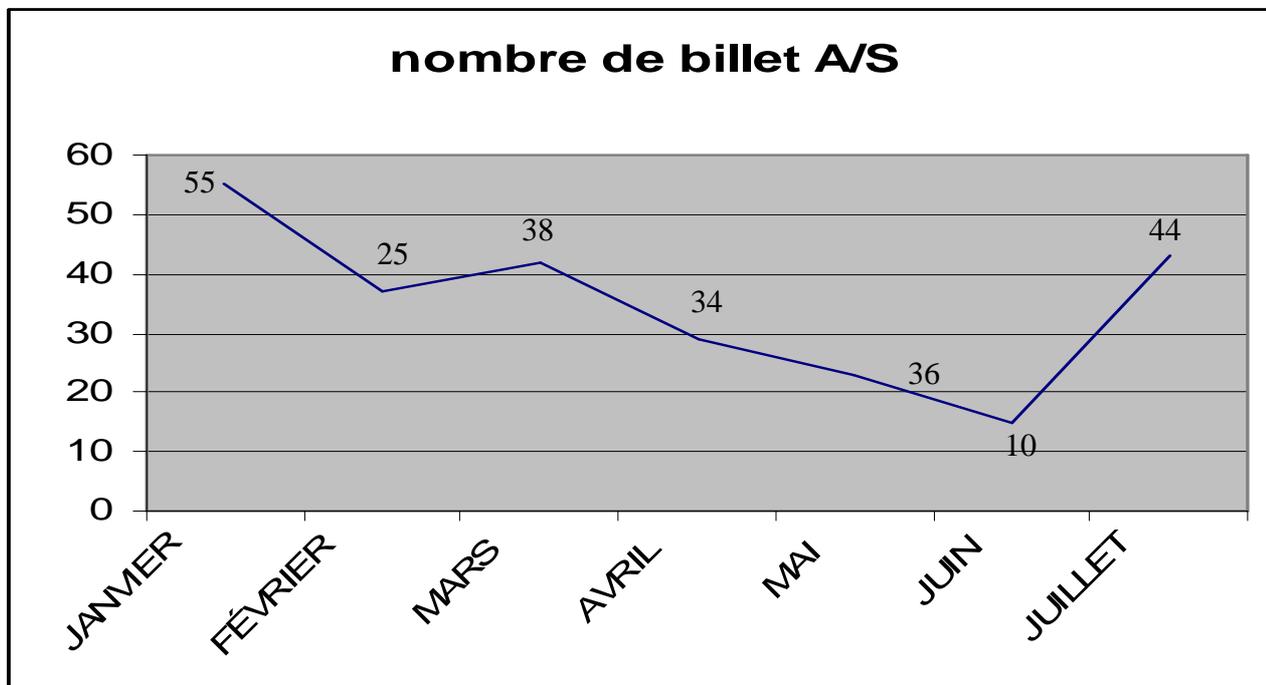
Le manque des pièces d'identité fournies par le passager permet de refuser son embarquement à bord, lors du contrôle et vérification, à l'aéroport.

Il est informé depuis la réservation que toutes pièces administratives soient accompagnées par le passager pendant le contrôle avant l'embarquement fait par les entités concernées : Douanes, immigration, CAV/Air Mad.

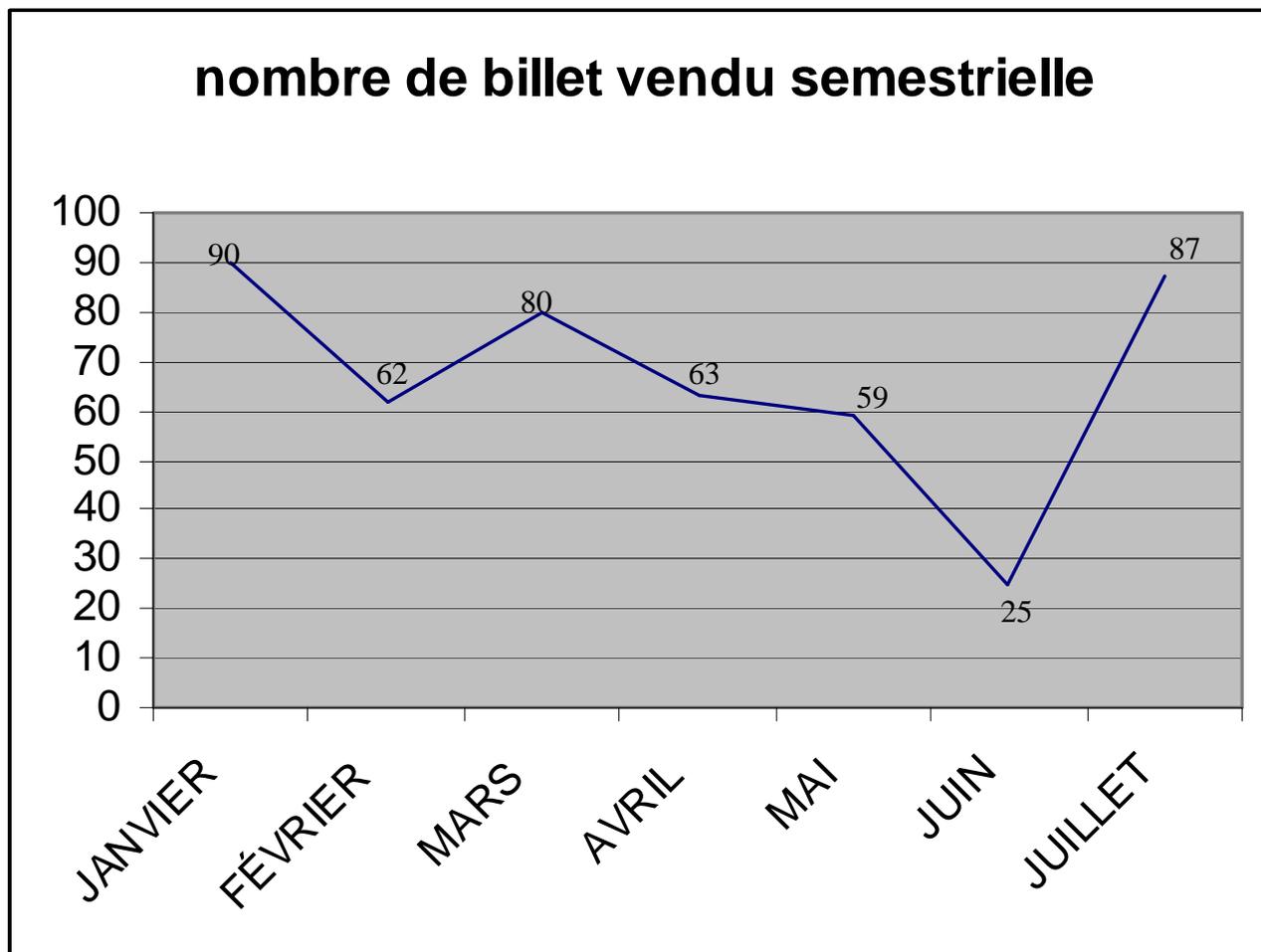
Section12 : les statistiques de vente de semestrielle (Donnée CAV)

Mois	Billet Aller – retour	Billet Aller – simple	Total
Janvier	35	55	90
Février	25	37	62
Mars	38	42	80
Avril	34	9	63
Mai	36	23	59
Juin	10	15	25
Juillet	44	43	87

Type billet Mois	Aller – retour	Aller – simple
Janvier	35	55
Février	37	25
Mars	42	38
Avril	29	34
Mai	23	36
Juin	15	10
Juillet	43	44
Total	224	242

Graphiques des billets A/R et A/S (Données CAV)

(Données CAV)



CHAPITRE IV : Bilan de la Situation durant le stage **dans l'agence :**

1- Problèmes rencontrés pendant le stage :

Un problème se définit comme un écart par rapport à une certaine norme ou par rapport à un niveau souhaité du résultat. Le problème existe quand la situation ou le résultat actuel n'est pas la situation normale ou le résultat attendu.

Ainsi un problème apparaît comme une divergence par rapport à un objectif ou à une norme, de même une cause consiste à un changement non programmé et non attendu entraîné la divergence.

Durant nos jours de stages pratiques que nous avons passé à l'agence de Comores aviation j'ai rencontré de divers problèmes dont parmi eux sont ; de notre côté concernant notre travail nous n'avons pas eu le maximum de renseignement voulu car la majorité des données accueillies sont presque confidentielle.

Mais cela ne vient pas freinée notre travail, tant que technicien supérieur j'ai pu réaliser mes recherches pour compléter de mon devoir de mémoire.

- Et pour l'agence j'ai remarqué bien que les clients ne cessent de réclamer le minimum de quantité de bagage à main surtout. Et les annulations de vols venant de la directrice qui naissent des problèmes sur nos pax et permettant de changer le programme de vol.

J'ai pas eu de contacte directe à nos clients pour demander infiniment le fond du problème quand ils disputent exemple avec l'agence en place.

- Une concurrence très forte qu'à causer la diminution de vente et pourra entraîner l'annulation de vol du vendredi du mois de juillet.

En bref, sans parler des problèmes minimes, je cite ci-dessus les problèmes fréquents passés dans l'agence lors d'escale de l'appareil

2-Objectif du stage

Le stage pratique que j'ai effectué au sein de Comores Aviation m'a permis d'enrichir mes connaissances sur la vie professionnelle dans les entreprises et avoir l'esprit d'équipe, de savoir le respect du règlement intérieur de la société, du personnel et devant le chef lui-même, ainsi que le respect sur les droits sociétaire et conditionnel dans une entreprise et avoir l'habitude de ponctualité des heures de travail et le comportement devant un client pour une bonne prestation. Satisfaisante et attirante les clients d'être intéressé de notre agence et voyager avec.

En particulier l'étude faite sur l'embarquement et le débarquement des passagers dans le trajet est Madagascar- Comores ce qui m' a fait comprendre l'importance et l'avantage de voyager en avion ou prendre le trajet aérien pour les voyages. Cela m'a appris aussi les procédures à suivre pour effectuer des voyages en bonne sécurité et bien assuré et ce que nous pouvons faire jusqu'à atteindre une meilleure satisfaction de la prestation des clients.

De même que les documents à fournir d' ou avoir l'autorisation de voyages et la mise en garde des bagages accompagnés, permettant d'introduire de retard répété.

Ce stage pratique est indispensable à nos formations théoriques acquises de nos études supérieures,

2-a- Les points forts de l'agence :

Le bureau de voyage aérien connu sous le nom Comores aviation qui se trouve à Majunga bé Bâtiment Annexe de la nouvelle Hôtel Majunga est connu parmi les bureaux classique abordable au travail selon son milieu et son emplacement avec une salle climatisés calme tranquille aimable au travail.

Durant mon séjour j'ai remarqué que nous avons une meilleure satisfaction à la communication aux clients et les autres bureaux extérieurs comme la Direction à Moroni et les autres agences comme Anjouan, Dzaoudzi et Nosy-Be. Nous pouvons nous communiquer soit par fax ou par Internet et par téléphone.

Toutes communications que le client désire pour avoir nos informations nous sommes disponible, Comores aviation est connue parmi les agences de bonne prestation et rapide à répondre au besoin des clients. La communication de bouche à oreille en vers nos clients l'assurent de ne pas regretter à voyager avec nous.

Nous avons remarqué que la sécurité de l'agence est assurée et rien n'est risqué si vous voyagez par avion de Comores aviation sauf le cas imprévu.

Ce qui nous a permis de souligner comme point fort :

- La rapidité de traitement des besoins de la clientèle est une bonne prestation ;
- Un renfort équilibré sur la sécurité de l'agence jusqu'au décollage de l'avion et l'arrivée.
- doté des outillages informatiques et bureautiques plus performants et de haute technologie moderne de commination.
- A jour à la régularisation des factures des dépenses effectuées par la société Comme les prestataires JIRAMA, TELMA, DTS sur la connexion et la location.
- l'agence s'engage à répondre aux problèmes rencontrés de nos clients étrangers qui veulent y aller dans les îles de Comores s'il veut avoir des renseignements aux hôtels, la circulation des monnaies, la sécurité des îles....

2-b- Les points faibles de l'agence

A part le point fort nous avons constaté aussi certains points faibles dont parmi eux sont :

- mal traitement des informations comme email venant de l'agence pour de changement de certains points et que le représentant n'est prévenu par ses assistants ; Moroni pour les nouvelles de l'évolution de leur agence ;
- une concurrence très sévère grâce à l'existence des concurrents qui sont tous près de nous et que les prix qui sont abordable ; puisqu'ils sont de nouveaux venus dans le marché, dont le prix promotionnel devient discutable et rendant bénéficiaire à l'agence.

- la procédure d'organisation de partage des tâches dans l'ordre du travail de bureau ;

2-c- Résolutions trouvées pour améliorer les systèmes de travail de l'agence :

Parmi les meilleures étapes de la résolution des problèmes nous pouvons procéder comme suite :

Par exemple le cas de la concurrence il suffit :

* le contact :

- le nombre élevé des concurrents ;
- infidélité de la clientèle ;
- qualité et prix différemment ;

*Analyse :

- augmentation de stocks ;
- existence de plusieurs débauchés ;
- rotation de stocks ;

* le développement et évolution :

- sondage des clients ;
- amélioration de la quantité des produits et des services après vente ;
- promotion et publicité ;

* solution prise

- promotion et publicité ;
- augmentation de la clientèle ;

- réduction des stocks ;

C'est le bon marché de la gestion de l'entreprise.

Pour la réalisation de la solution ; il faut avoir l'organisation de l'action, il faut avoir de la communication, de l'élaboration entre clients et l'agence.

Le plan d'action étudié c'est le délai de mise en œuvre ainsi que toute les

Opérations nécessaires pour la réussite de la décision,

-l'attribution des rôles et fonctions de chaque staff.

Il faut informer les principaux concernés de faire savoir ce qu'il doit faire, il s'agit aussi de faire connaître au responsable l'analyse qui a conduit à la décision.

- le contrôle de suivi :

Ce contrôle doit accompagner la mise en œuvre de l'action et doit permettre des actifs et des changements d'orientation en cas de nécessité.

1- Pour la bonne amélioration d'une société en générale le responsable de la société doit former ces employés et les mettre en pratique ;

2- Pour l'agence de Comores aviation, il faut organiser des formations pour leurs employés surtout, en marketing de services pour améliorer la prestation de service des clients ;

3- De chercher les moyens jusqu'à battre leur concurrent sur leur tarif et sécurité de leur voyage, en un mot mettre du renfort sur la sécurité aérienne de l'agence pour assurer notre client d'être satisfait de joie d'avoir acheté notre billet.

Nous aussi nous proposons au PDG de mettre en tête l'idée d'avoir un grand avion qui peut transporter plus de 50 passagers. Car les voyages Mada-Comore ne sont plus en sécurité, il y a les bateaux qui ne cessent de s'écouler tout le temps les autres avions qui ne sont pas en bon état qui tombent en panne à tout moment, les passagers traînent beaucoup de temps et fait retourner en arrière l'évolution du monde des affaires. Les passagers aimeraient voyager avec Comores aviation malgré qu'il y ait manque de place.

Conclusion

En guise de conclusion, la nouvelle compagnie aérienne Comores aviation entre dans le cadre des meilleures agences de voyage par leur méthode d'accueil des clientèles.

Ainsi que par leur fidélité et sécurité, une telle compagnie contribue à la croissance du développement économique d'un pays à plusieurs domaines.

Suivant la nature de chacun ou chacune de nos clientèles. Ce mémoire a pour but de la maîtrise en contribution des tâches et leur stratégie au sein de cette société.

En gros il est impératif d'avoir une connaissance maximale pour une bonne récompense dans notre vie.

Liste des tableaux

- 2 tableaux des tarifs
- 1 tableau de nombre des billets d'aller-retour et aller simple

Tableau de matière

Dédicace

Remerciement

INTRODUCTION----- 1

CHAPITRE 1 : PRÉSENTATION DE L'entreprise

Section 1 : Historique de Comores Aviation -----2

Section 2 : Statut juridique ----- 3

Section 3 : Objectif général et activités principales de l'entreprise -----3

Section 4 : Département et fonctionnement

4-1- Service de l'administration -----4

4-2- Service de vente et consignation -----5-6

Section 5 : Organigramme de la société -----7

CHAPITRE II : l'amélioration sur la vente des billets dans l'agence Comores aviation

Section 1 : Les appareils et tonnage de Comores aviation -----8

Section 2 : Formation des équipages à bord -----9

Section 3 : Les sous-traitants de l'entreprise pendant l'escale

Sur les vols régionaux et internationaux -----10

Section 4 : La procédure de dédouanement des colis

Commerciaux et les bagages accompagnés pacotille à l'aéroport-----11-12

Section 5 : Accueil des clients à la réception-----	13
Section 6 : Réservation et vente de billet à l'agence -----	13-14-15-16-17
Section 7 : Confirmation ferme de voyage -----	18
Section 8 : les documents administratifs à fournir :	
Manifeste de cargaison -----	19-20-21
 CHAPITRE III : Obligation et procédure faites à l'embarquement procédure portuaire subies par les voyageur débarqués ou embarqués :	
Section 1 : Contrôle et enregistrement des billets	
au guichet de l'aéroport -----	22
Section 2 : pesage et dénombrement : -----	23
Section 3 : Récupération de talon et étiquette	
des bagages .en soutes -----	23
Section 4 : Procédures douanières à l'aéroport	
(Déclaration douanes et autres) -----	23-24
Section 5 : Localisation des bagages soutes et leurs	
Embarquements à bord -----	25
Section 6 : Fouilles corporelles des voyageurs et	
leurs bagages accompagnés :-----	25
Section 7 : Contrôle et vérification d'identité -----	26
Section 8 : Isolation des voyageurs dans la salle	

D'attente et embarquement. -----26

Section 9 : Contrôle à bord fait par les équipages et instruction

Avant embarquement ----- 27

Section 10 : décollage définitif ou appareillage -----28

Section 11 : Les problèmes affrontés devant l'escale -----28-29

Section 12 : Les statistiques de vente semestrielle de l'agence-----30-31-32

CHAPITRE IV : Bilan de la Situation durant le stage dans l'agence

1- Problèmes rencontrés pendant le stage -----33

2- Objectif du stage -----33-34

2-a- Les points forts de l'agence -----34-35

2-b- Les points faible de l'agence -----35

2-c- Résolutions trouvées pour améliorer les systèmes de travail de l'agence:---35-36-37

CONCLUSION -----38

Les annexes