

transports

Air indemnité à la rescousse
des passagers aériens

Vols retardés ou surbook  s, grèves... Pour aider les passagers aériens à obtenir une indemnisation, Jérôme Gratelle a lancé Air indemnité. Il nous en parle.

A lors que le marché aérien est en croissance soutenue et que, chaque année, environ un milliard de passagers transite par les aéroports, Jérôme Gratelle, originaire de l'Indre-et-Loire, a lancé Air Indemniti   en juillet 2014. Une idée qui lui est venue en deux temps. « J'ai été concerné moi-même en 2007 sur un vol Paris-Tunis. Je devais prendre l'avion à Orly et il a été retardé de plus de trente heures. J'ai bien compris ce que pouvaient vivre les passagers dans cette situation. » Vient ensuite une rencontre, début 2013. « J'ai rencontré deux personnes qui avaient essayé de lancer un service de ce type, qui s'appelaient Trans-indemnite.com, qui avait essayé de copier un service similaire hollandais. Mais avec peu de réussite. C'est à ce moment-là que je leur ai proposé qu'on essaie de relancer ce service. Je me suis donc associé avec eux. Rapidement, je me suis rendu compte que   a n'allait pas le faire et j'ai lancé Air indemnité derrière. »

> **Le principe.** « C'est un service d'assistance aux passagers aériens qui vivent des situations d'annulation de vol, de surbooking, de correspondances manquées ou de retards importants. L'idée est de pouvoir leur fournir une assistance pour les aider à obtenir des indemniti  s auprès des compagnies aériennes. »

> **Des indemniti  s forfaitaires.** « Notre activité se base sur un règlement européen qui date de 2004 et qui prévoit des indemniti  s en cas de retard, d'annulation ou de surbooking. Ce sont des indemniti  s forfaitaires



Jérôme Gratelle, président fondateur d'Air indemnité.

(Photo transmise par Jérôme Gratelle)

taires qui vont de 250 à 600 à, selon la distance du vol. » Ainsi, pour les vols inférieurs à 1.500 km, l'indemniti   est de 250 à; pour les vols compris entre 1.500 et 3.500 km, elle est de 400 à; pour les vols de plus de 3.500 km, elle est de 600 à.

> **La procédure.** « Vous allez sur notre site internet, vous déposez votre dossier, vous avez un formulaire en trois, quatre étapes à remplir,   a prend trois minutes. Vous envoyez votre réclamation. Elle est reçue par nos équipes. On est une cinquantaine de personnes avec une majorité de juristes pour s'assurer que tout cela est bien conforme à la réglementation. On va ensuite construire le dossier à l'amiable et l'adresser à la compagnie aérienne. Puis, on lui laisse le temps d'analyser le

dossier. » Plusieurs choses peuvent ensuite se passer. La compagnie accepte d'indemniser, verse l'argent à Air indemnité qui se chargera de donner sa part au client. « On a un modèle économique très engageant. Le client ne paie rien quand il dépose sa réclamation, on va la traiter sans lui demander un euro mais on retiendra une commission de 30 % à la fin, quand on recevra l'indemniti  . »

Dans d'autres cas, la compagnie ne répond pas ou ne souhaite pas indemniser. La société transmet alors le dossier à un avocat partenaire et va lancer une procédure judiciaire à l'encontre de la compagnie aérienne. « L'avocat prend alors le relais car un particulier ne peut pas être représenté par

une société commerciale en justice. Après, on n'ira pas forcément jusqu'à une audience. C'est assez rare car souvent la compagnie va chercher à négocier avant pour éviter d'aller jusqu'au tribunal. » Dans neuf cas sur dix, Air indemnité a gain de cause.

> **Le délai.** Le délai de prescription en France est de cinq ans.

> **Durée de la procédure.** «   a va être très variable selon la compagnie aérienne et la complexité du dossier. Pour les dossiers les plus simples, on va être capable en une semaine de résoudre le problème et pour les dossiers les plus complexes   a peut prendre deux ans. » La moyenne est de trois mois.

> **Des périodes avec plus de demandes.** «   a fluctue forcément parce que le trafic aérien est saisonnier. Si vous prenez une année, sur le troisième trimestre, l'activité du trafic est supérieure de 50 % au 1  r trimestre. Comme notre métier découle directement du trafic aérien on a forcément plus de travail en été. » Il y a aussi des phénomènes exceptionnels, comme les grèves. « Quand Air France fait une grève,   a a un impact sur notre activité puisque plein de passagers se retrouvent sur le carreau avec des vols annulés. Si on prend une grève classique d'Air France, comme celle que l'on a connue en mai dernier, 20 % des vols annulés, c'est environ 30.000 passagers qui se retrouvent sur le carreau chaque jour. » Lors de la grève de Ryanair, vendredi 10 août, 55.000 passagers auraient été touchés.

  milie Mette

    Les conditions pour être indemnisé

Pour prétendre à une indemnisation, il existe quelques conditions. La première est une question d'éligibilité géographique. « Le règlement s'applique pour tous les vols au départ de l'Union européenne, sans condition. Dès que votre vol décolle d'un aéroport situé dans l'UE, vous êtes dans le cadre », indique Jérôme Gratelle. En revanche, pour les vols qui ne partent pas de l'Union européenne mais qui y atterrissent,   a ne fonctionnera que si la compagnie est euro-

p  enne. « Si on fait Paris - New-York,   a marche tout le temps car on part de Paris. Mais, dans le sens New-York - Paris,   a marchera si vous volez avec Air France mais   a ne fonctionnera pas avec Delta Airlines. »

Aussi, la responsabilité réelle de la compagnie aérienne doit être établie. « La volonté du législateur n'est pas de taper bêtement sur les compagnies. Elle est de dire "on va viser les cas où elles sont responsables". » Ainsi, si l'on prend un vol Paris - New-

York le 25 décembre et qu'il y a une tempête de neige, « on aura du mal à en vouloir à Air France ».

« Par contre, si vous entendez que l'avion aura cinq heures de retard car le train d'atterrissage est cassé ou que les pneus sont crevés et que l'avion doit aller à l'atelier pour être réparé, vous êtes en droit de dire que la compagnie doit faire en sorte que l'avion soit bien entretenu et en état de marche. » Autre exemple, s'il manque un steward, c'est à la

compagnie d'avoir les ressources humaines suffisantes pour que l'avion parte à l'heure. En cas de grève, elle est aussi responsable. « On va considérer que c'est à elle de mener les négociations nécessaires en amont pour éviter que les grèves ne se produisent ou de bien réorganiser son trafic, de prendre des équipages de réserve, de transférer ses passagers sur d'autres avions suffisamment tôt pour que   a ne les impacte pas. »

  . Me

cette semaine

LUNDI

> Visite du site clunisien, rendez-vous à 16 h, site de l'abbaye,    D  ols. Réservation obligatoire, tél. 02.54.34.10.74.
> L'Ail des ours : balade guidée et commentée sur l'écosystème forestier,    Luant, à 18 h

MARDI

> Visite Ch  ateauroux s'ouvre à vous : ancienne manufacture des tabacs ; rendez-vous à 16 h, entrée Best Western, centre Colbert,    Ch  ateauroux. Réservation obligatoire, tél. 02.54.34.10.74.
> Mardis de l'été : courts-métrages, à 21 h, au jardin public Champs-  lys  es,    Issoudun. Gratuit.
> Nuit internationale de la chauve-souris, à Pouligny-Saint-Pierre, bois des Roches, à 19 h.

> Secrets de fabrique : Foutu brin,    Montgivray, 1, rue Edmond-Mercier, à 10 h. Réservations : tél 02.54.07.39.39.

> Secrets de fabrique : Aluminium fabrication diffusion, à La Châtre, ZA Belle Place, route de Guéret, à 14 h. Réservations : tél 02.54.07.39.39.

MERCREDI

> L'Ail des ours : chasse au trésor botanique, serre pédagogique, à Luant, à 10 h.
> Secrets de fabrique : Atelier de la bière, à Villedieu, ZI Villedieu-Niherne, à 17 h 30. Réservations : tél 02.54.07.39.39.

JEUDI

> Visite A la tombée de la nuit, balade nocturne, rendez-vous à 21 h, devant l'hôtel de ville, à Ch  ateauroux. Réservation obligatoire, tél. 02.54.34.10.74.
> Secrets de fabrique : EDF barrage   guzon,    Cuzion, rue des Petites Côtes, à 13 h 30. Réservations : tél 02.54.07.39.39.

VENDREDI

> Braderie nocturne, à Issoudun.
> Festival The Palace To Be,    Bommiers, de 17 h à 1 h.
> Secrets de fabrique : Pierry Création,    Levroux, 16, ZI de Bel Air, à 14 h. Réservations : tél 02.54.07.39.39.
> Secrets de fabrique : Passion Granit,    Levroux, ZI de Bel Air, à 15 h. Réservations : tél 02.54.07.39.39.

SAMEDI

> Festival The Palace To Be,    Bommiers, de 14 h à 3 h.
> Grand p  lerinage de ND du Sacré Cœur,    Issoudun.
> Secrets de fabrique : Théâtre Maurice-Sand,    La Châtre, place de l'Hôtel de Ville, à 10 h. Réservations : tél 02.54.07.39.39.
> Secrets de fabrique : Nino Delamarque,    La Châtre, 13, rue Ven  se, à 14 h 30. Réservations : tél 02.54.07.39.39.

DIMANCHE

> 24   Foire du tout et de la curiosité,    Issoudun.
> Fête de la chèvre et du fromage, inauguration du bâti ancien au centre bourg,    Pouligny-Saint-Pierre. Rendez-vous, place de la Mairie, à 11 h.