

# INDEMNITÉS DE RETARD

## un business qui décolle



© Fotolia

L'heure n'est plus à la résignation pour le voyageur touché par un retard de vol, de train ou même d'autocar. Encouragé par des sociétés qui ont fait de l'indemnisation leur fonds de commerce, il n'hésite plus à faire valoir ses droits. En plein essor, ce type de services fait aussi son entrée dans les agences de voyages. **Souen Léger et Émilie Vignon**

**A** lors que le secteur aérien a essuyé plusieurs grèves en pleine saison estivale, elles ont fait parler d'elles, ces start-up qui se lancent sur un nouveau créneau : l'indemnisation des retards. Nouveau ? Pas tant que ça : se revendiquant comme pionnière sur le secteur, Air Indemnité s'est créée dès 2007. Depuis, le club s'est élargi à grande vitesse. AirRefund, FlightRight, RefundMyTicket, pour n'en citer

que quelques-unes, sont autant d'entreprises qui se sont lancées sur le marché. Leur promesse : aider les voyageurs à se faire indemniser, facilement et rapidement. Toutes décrivent le même état des lieux : si les retards sont nombreux, très peu de voyageurs entament un processus d'indemnisation. Trop long, trop compliqué. Sans mentionner la cohorte de voyageurs qui ignorent leurs droits. Sur l'été 2016, Air Indemnité estime que

621 000 voyageurs ont été impactés par les conditions de trafic, et seraient susceptibles d'être indemnisés pour un total d'environ 248 M€. Mais seuls 5 % des voyageurs se lanceraient dans cette démarche, selon RefundMyTicket, parmi lesquels 15 % obtiendraient gain de cause. Le PDG de Gate28 évalué à 680 M€ le montant des indemnités non réclamées en France, l'indemnisation variant en fonction de ...

la distance et de la durée du retard. Les entreprises, quant à elles, proposent leur service gratuitement, se rémunérant le plus souvent par un système de commission, seulement lorsque la demande aboutit.

Un système a priori transparent, mais qui mérite d'être étudié de plus près, recommande UFC Que Choisir. L'association de consommateurs, qui dispose depuis 2015 de son propre service de réclamation, Indemnit'Air, a déjà alerté sur le sujet. « Certains sites ne sont pas transparents sur le taux de commission, explique Cédric Musso, directeur de l'action politique de UFC Que Choisir. Il peut y avoir une différence entre le taux d'appel et le taux effectivement prélevé. » Le taux de commission peut en effet varier selon la nature de la procédure engagée, qui va inclure dans certains cas des poursuites judiciaires et entraîner des frais d'avocats.

En attendant, les demandes de réclamations vont croissant. Ainsi, Air Indemnité franchira les 100 000 demandes traitées sur une année, soit une croissance à trois chiffres, quand RefundMyTicket table sur « plusieurs dizaines de milliers ». Des demandes exponentielles, donc, qui entraînent une structuration rapide du marché. Née en avril, la start-up Misterfox, spécialisée sur le ferroviaire, a désormais pour but de se positionner comme « une application universelle de gestion d'indemnités de retard » en étendant le concept à tous les modes de transports : autocars et VTC notamment. Tout en soignant ses

relations avec la SNCF. « La SNCF nous a intégrés à son programme Jeunes Pousses, indique Édouard Nattée, le fondateur de Misterfox. Il y a une vraie coopération. Tout l'aspect légal est backupé : nous pouvons utiliser le logo et citer la marque. Nous avons des échanges très constructifs avec la SNCF, tout en restant indépendants. » Dans l'ensemble, les start-up du secteur se félicitent donc plutôt de leurs relations avec

les transporteurs. Mais ces derniers livrent parfois un autre son de cloche. Les compagnies aériennes, notamment, ne cachent pas leur circonspection quant à ce type de service. « Les démarches ne sont pas très compliquées pour les clients, nous ne voyons donc pas l'intérêt de payer un intermédiaire. Lorsque nous traitons la demande du passager en direct, il a exactement les mêmes chances d'obte- ...

## → CE QUE PRÉVOIT LA LOI



### AÉRIEN

En cas de retard supérieur à 3 heures, de correspondance manquée ou de surbooking, le passager est susceptible d'obtenir de sa compagnie aérienne une indemnisation, conformément à ce que prévoit le règlement européen 261/2004. Celle-ci est comprise entre 125 € et 600 €, selon la longueur du vol.



### TRAIN

Les compagnies ferroviaires ont chacune leur politique d'indemnisation. Certaines la calquent sur le règlement européen 1371/2007, en indemnisant dès que le retard subi atteint 60 minutes. C'est notamment le cas d'Eurostar. D'autres vont au-delà, en indemnisant dès 30 minutes de retard, à l'instar de la SNCF pour les TGV et Intercités, mais aussi de Lyria et Thalys.



### AUTOCAR

Pour les trajets dont la distance dépasse 250 km, le règlement européen 181/2011 prévoit la mise en œuvre d'indemnités en cas de retard ou d'annulation. En cas de retard de plus de 2 heures sur l'horaire de départ prévu, le transporteur doit proposer aux passagers soit un remboursement intégral du prix du billet, soit un réacheminement.

nir une indemnisation que s'il passait par l'une de ces sociétés. La différence, c'est qu'avec nous, il touche la somme dans sa totalité», assure un porte-parole d'Air France. La compagnie tricolore glisse même qu'elle «surveille ce que ces entreprises font». La méfiance règne donc, et le tacle n'est jamais bien loin. «Dans de nombreux pays, il existe des organes de recours, dont le but est de résoudre des litiges plutôt que d'en percevoir un revenu. Easyjet y adhère et collabore très activement», affirme par exemple la low cost britannique, qui recommande à ses clients de prendre contact avec elle sans passer par des organismes tiers.

### Des intermédiaires à la rescousse

La suspicion est à la hauteur des enjeux financiers pour les compagnies. Quand la tendance est aux vols transatlantiques low cost à quelque 200 euros l'aller-retour, l'indemnité maximale de 600 euros peut être perçue comme une réelle menace. À cet égard, certains acteurs estiment que les contraintes qui pèsent sur l'aérien en matière d'indemnisation sont bien plus lourdes que celles des autres modes de transport. Un professionnel du secteur juge même que cette situation pourrait pousser des compagnies peu scrupuleuses à faire décoller leurs avions malgré les risques liés, par exemple, à un problème technique, afin de ne pas dépasser le seuil de retard au-delà duquel la justice européenne impose un dédommagement. Cependant, à l'autre



© Fotolia

bout de la chaîne, pour le traitement des demandes, certaines compagnies n'hésitent plus à faire appel à des intermédiaires, eux aussi spécialisés dans l'indemnisation des passagers, à l'image de The Bridge. Créée en 2015, elle prend en charge tout ou partie des relations commerciales de ses clients parmi lesquels figurent Air Caraïbes et La

Compagnie. «L'externalisation en matière de litiges permet avant tout aux compagnies aériennes confrontées à des flux de demandes très forts de gagner en réactivité et ainsi de maintenir une relation de confiance avec les voyageurs», explique Olivier Moracchini, président de The Bridge, qui comptera bientôt trois nouveaux clients dans le domaine de l'aé- ...

Milleur & Compagnie Aérienne  
 Régionale d'Europe en 2016



© Fotolia

rien. L'entreprise conseille les compagnies sur le type de retour à adresser aux clients, en particulier lorsqu'il s'agit de réponses négatives. « Quand on ne donne pas d'argent, on crée de la frustration, il faut donc expliquer le refus et faire sentir au client qu'il a été entendu », poursuit l'expert.

### Au service des clients

Si The Bridge est exclusivement en BtoB, d'autres, qui se sont lancées sur ce filon en BtoC, s'ouvrent maintenant aux professionnels du tourisme, nouant des liens avec les agences, affaires

ou loisirs. Air Indemnité a ainsi lancé il y a trois ans un service dédié au BtoB qui représente aujourd'hui 40 % de son activité. « Nous avons la capacité de coupler notre système d'information avec celui des agences de voyages pour identifier les vols qui posent problème. Cela permet aussi d'envoyer un mail de façon cobrandée, avec un dossier de réclamation prérempli au voyageur », explique son cofondateur Jérôme Gratelle. Séduit par la valeur ajoutée en termes de service clients, le réseau Tourcom a finalisé cet été son partenariat avec Air Indemnité. De son côté,

Selectour Afat, premier réseau d'agences de voyages en France, teste actuellement le service dans quelques points de vente. « Nous voulons nous assurer de la qualité du service, de la prise en charge des clients, ainsi que de la fluidité des process avant tout référencement global », précise le service presse du réseau. De nouvelles perspectives s'ouvrent aussi du côté de la data : en récoltant les informations sur les vols et les retards, ces entreprises agrègent des données précieuses, monnayables auprès des professionnels du voyage. Les modèles – et le marché – n'ont pas fini d'évoluer.