

Un tiers des Français prévoit de se tourner vers la concurrence d’Air France pour leurs prochains voyages

Grèves Air France – près de 30 millions d’euros d’indemnités pour les passagers

Paris, le 10 Avril 2018 - Depuis quelques jours la France connaît de nombreux mouvements de grève dans le secteur du transport et notamment dans le secteur aérien avec la grève du personnel d’Air France. Alors qu’une grève peut coûter plusieurs millions d’euros à une compagnie aérienne, le leader français de l’indemnisation des voyageurs aériens, Air Indemnité, estime qu’entre les grèves du 22 février, du 22 mars puis du 30 mars, Air France pourrait verser près de 30 millions d’euros d’indemnités à ses voyageurs. La plateforme Air Indemnité a souhaité se tourner vers les Français afin d’avoir leur sentiment sur ces journées mouvementées.*

L’image d’Air France entachée, la concurrence favorisée...

Selon le dernier rapport annuel de la Direction Générale de l’Aviation Civile (DGAC), un peu plus de 154 millions de voyageurs prennent l’avion chaque année au départ de la France, dont un peu plus de 45 millions sont transportés par Air France.

En interrogeant les Français sur leur réaction en cas d’annulation de leur vol à cause d’un mouvement de grève, il ressort qu’1 Français sur 3 prévoit de se tourner vers la concurrence pour acheter ses billets et effectuer son voyage plus sereinement, alors qu’à peine 19% optent pour un autre mode de transport (train, car, covoiturage...). Mais au-delà d’avantager la concurrence pendant ces journées de grèves, ces mouvements impactent sérieusement l’image de l’entreprise. Alors qu’il y a quelques jours, Elisabeth Borne, Ministre chargée des Transports a "appelé à la responsabilité des syndicats d’Air France" pour ne pas casser la croissance de l’entreprise, **74 % des Français interrogés estiment que ces grèves entachent sérieusement l’image de la compagnie aérienne**. D’autant plus que la majorité à le penser est constituée de voyageurs réguliers : ils sont 82% à déclarer qu’ils ont utilisé plusieurs fois l’avion comme moyen de transport ces dernières années.

« Il est vrai que ces journées de grèves mettent sérieusement en difficulté la compagnie qui doit gagner en compétitivité sur un marché où la concurrence est rude du fait des compagnies low-cost. Ces dernières attirent de plus en plus les voyageurs, d’autant qu’elles sont de plus en plus nombreuses à assurer des voyages long-courriers. L’avion est aujourd’hui le moyen de transport le plus utilisé et devance largement le train du fait de sa rapidité, des prix souvent cassés et reste le mode de transport le plus sûr », déclare Anne-Laure Hery, porte-parole d’Air Indemnité.

Les Français et leur droit à l'indemnisation

Dans le cas d'une grève du personnel de la compagnie, comme celle annoncée par Air France, les passagers peuvent faire valoir un droit à l'indemnisation si les critères d'éligibilité prévus par le règlement européen CE 261/2004 sont remplis : vols au départ d'un aéroport de l'Union européenne (Suisse, Norvège et Islande incluses) et vols assurés par une compagnie de l'Union européenne si le vol a pour point de départ ou d'arrivée un pays de l'U.E retard minimum de 3 heures à l'arrivée, refus d'embarquement (exemple : surbooking ou manque de personnel à bord) ou annulation de vol. Et les Français comptent bien faire valoir leurs droits car, en plus du remboursement du billet, plus de **50 % d'entre eux estiment qu'ils devraient toucher une indemnité liée aux perturbations provoquées par la grève**. Selon eux, le montant moyen par passager serait de 144 euros pour les vols internes, 236 euros pour les vols en zone euro et 416 euros pour les vols à l'international (hors UE).



Pour un vol en France



Pour un vol dans
l'Union Européenne



Pour un vol
à l'international
(Hors UE)

54%

estiment
qu'ils devraient
toucher une
indemnisation

Ceux qui donnent
un montant
estiment
qu'il devrait être
en moyenne de

144 euros

56%

estiment
qu'ils devraient
toucher une
indemnisation

Ceux qui donnent
un montant
estiment
qu'il devrait être
en moyenne de

236 euros

58%

estiment
qu'ils devraient
toucher une
indemnisation

Ceux qui donnent
un montant
estiment
qu'il devrait être
en moyenne de

416 euros

« Ces estimations montrent bien que les Français sont mal informés sur leur droit à l'indemnisation puisqu'ils sous-estiment le montant de l'indemnité à laquelle ils peuvent prétendre au regard du règlement européen, à savoir 250, 400 ou 600 € par passager en fonction de la distance parcourue. Cela vaut aussi en cas de grève, du personnel d'une compagnie : en France, cette circonstance n'est pas considérée comme exonératoire. Il est également important de rappeler que les compagnies aériennes ont des obligations et se doivent de prendre en charge les passagers en prévoyant un éventuel hébergement, des repas, des boissons et la possibilité de passer des appels en fonction de l'attente. » **poursuit Anne-Laure Hery.**

« Enfin, Il est important de rappeler aux passagers rencontrant des problèmes de retard ou d'annulation de vol pendant ces journées de grèves de conserver tous leurs documents de vol : billet électronique, carte d'embarquement, étiquettes des bagages, attestation d'annulation, de retard ou de refus d'embarquement (de préférence nominative). Il faut

également penser à mettre de côté les factures des frais qu'ils peuvent engager en attendant le vol de remplacement. » conclut Anne-Laure Hery.

* Sondage OpinionWay pour Air indemnité réalisé les 21 et 22 mars 2018 sur un échantillon de 1023 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Pour plus d'informations :

Agence 3i Com

Meriem Kadari & Douha Cherif

06 48 15 94 16 06 - 60 05 44 99

meriem@agence3icom.fr - douha@agence3icom.fr

À propos d'Air Indemnité

Air Indemnité est le leader français des services d'indemnisation des passagers aériens. Depuis 2014, la société propose aux voyageurs victimes d'annulation de vol, de retard excessif, de correspondance manquée ou de surbooking de les accompagner dans leur processus de réclamation et d'accroître leur chance d'indemnisation en France et à l'international. En 2017, l'entreprise a répondu à plus de 100 000 demandes d'assistance et prévoit une hausse de 70% des demandes de réclamation pour 2018. Air Indemnité est composée d'une cinquantaine de personnes expertes en juridique et engagées aux côtés des clients, toutes désireuses d'apporter leur savoir-faire avec une approche personnalisée.