

## **Bilan été 2019 vs été 2018**

### **Le trafic aérien s'améliore : - 48% d'annulations**

Paris, le 2 septembre – Cet été, les perturbations se sont faites plus discrètes qu'il y a un an. En effet, les passagers aériens ont été moins exposés aux mouvements sociaux, retards et annulations. Air Indemnité, leader français de l'indemnisation des voyageurs aériens, dresse le bilan \* de l'été 2019 dans le transport aérien : récapitulatif du trafic, comparaison avec les chiffres de l'été 2018, podium des compagnies les plus performantes, et liaisons aériennes les plus impactées.

#### **Été 2019 VS été 2018 : des vacances moins mouvementées**

Le trafic aérien depuis et vers la France a connu une croissance légèrement plus importante cet été que l'été passé : **+3% en juillet et août 2019 contre 2,73% pour l'été 2018**. Dans le détail, **près de 200 000 vols (199 597)** ont décollé de France ou vers la France en juillet et août 2019 (contre 193 142 pour la même période en 2018). En revanche, les perturbations ont enregistré une forte baisse sur l'été 2019 comparé à 2018 (- 33% de vols retardés de plus de 2 heures et annulés).

- - 48 % d'annulations par rapport à juillet et août 2018 (1423 vols annulés contre 2729)
- - 24 % de retards de plus de 2h par rapport à juillet et août 2018 (3402 vols retardés contre 4470)
- - 27 % de retards de plus de 3h par rapport à juillet et août 2018 (1323 vols retardés contre 1824)
- Près de 545 225 passagers<sup>i</sup> impactés sur l'été 2019 contre environ 814 000 passagers sur l'été 2018
- Environ 89 M€<sup>ii</sup> d'indemnisations financières potentielles (88 682 400) pour l'été 2019. Soit une baisse de 42% des indemnités par rapport à l'été 2018.
- Journée la plus perturbée dans les airs : le 27 juillet avec 8 % de vols annulés ou retardés de plus de 2 heures (Deux journées de grève les 27 et 28 juillet pour les personnels d'Iberia et de Vueling ont particulièrement impacté les vols en provenance et au départ de Barcelone).

*« Nous aurions pu penser que l'été 2019 serait mouvementé, à l'image d'un premier semestre 2019 marqué par une vague de contestations sociales en France (notamment avec le mouvement des « gilets jaunes »). Mais la période a été plutôt calme, explique Anne-Laure Hery, porte-parole d'Air Indemnité. On a constaté beaucoup moins de mouvements sociaux de grande ampleur que pendant l'été 2018. Par exemple, à Barcelone, lors de la grève des agents de sûreté du 9 août, le gouvernement espagnol a mis en place un service minimum de*

*90% pour limiter l'impact sur les vacanciers, et Ryanair a réussi à faire annuler la grève de ses pilotes en Irlande ».*

Si les compagnies aériennes doivent informer leurs passagers en cas de retard, d'annulation ou de surbooking, il est primordial de leur apporter des informations sur leurs droits. En effet, un règlement européen impose des obligations aux compagnies aériennes, notamment en termes d'indemnisation.

*« Les vacanciers ayant rencontré ce type de perturbations lors d'un vol au départ de l'Union européenne ou bien en arrivant dans l'Union européenne, et opéré par une compagnie aérienne membre de l'U.E, peuvent être indemnisés entre 250 € et 600 € en fonction de la distance parcourue par le vol », assure Anne-Laure Hery.*

En revanche, parfois, la compagnie ne peut être engagée, comme en cas de grève du contrôle aérien ou des personnels de l'aéroport. Dans ce cas, il n'est pas possible d'être indemnisé.

Plusieurs études ont montré que certaines compagnies ont rallongé, sur le papier, leur temps de vol, pour leur permettre d'absorber d'éventuels retards et d'améliorer leur satisfaction client. Air France a d'ailleurs évoqué ce point lors du Paris Air Forum 2019. Cela a naturellement un impact sur la mesure des retards et des indemnités potentielles à verser aux passagers.

*« Un vol Paris > New-York avec un retard de 3h, ne sera plus que de 2h50 si la compagnie a rallongé son temps de vol de 10min ! Le règlement européen ouvrant droit à une indemnité en cas de retard à l'arrivée de plus de 3h, le passager se verra refuser cette indemnité alors qu'il aurait pu y prétendre avant », explique Anne-Laure Hery, porte-parole d'Air Indemnité.*

## **Le « podium » des compagnies aériennes les plus performantes cet été**

Certaines compagnies se distinguent par leur bonne performance. Pour la période estivale, les 3 compagnies qui ont eu le moins de sinistralité (le moins d'annulations et de retards de vols de plus de 2h) sont :

- 1. Aeroflot Russian Airlines (0,64%)**
- 2. Turkish Airlines (0,68%)**
- 3. SAS Scandinavian Airlines (0,84%)**

Pour la période estivale, les 3 compagnies qui ont eu le plus de sinistralité (le plus d'annulations et de retards de vols de plus de 2h) sont :

- 1. Tunisair (10,33%)**
- 2. Aigle Azur (9,46%)**
- 3. Norwegian (4,55%)**

### Un classement qui s'explique par des raisons diverses :

Tunisair a en effet dû faire face à des difficultés opérationnelles et techniques sur sa flotte durant l'été. Ce qui a engendré des retards et des annulations sur une partie de ses routes.

Quant à Aigle Azur, la compagnie française est en proie à des difficultés financières. Elle n'a pas eu d'autres choix que de réduire sa flotte, ce qui a entraîné de nombreuses annulations pour les voyageurs.

Norwegian a subi de plein fouet la crise du Boeing 747 max et a été dans l'obligation de suspendre de nombreux vols.

Méthodologie : calculs effectués sur les compagnies qui ont effectué plus de 1500 vols sur la période au départ ou à l'arrivée en France, soit plus de 25 vols par jour

### Les liaisons aériennes les plus perturbées cet été

Certaines liaisons aériennes sont, quant à elles, particulièrement fréquentées l'été et donc exposées à des risques de perturbations. Cet été, les 3 liaisons les plus sinistrées (comptant le plus de retards et d'annulations) ont été :

- **En France :**

1. Paris Orly > Saint-Denis de la Réunion : 5,65% de vols perturbés
2. Bastia > Nice : 3,92% de vols perturbés
3. Toulon > Paris Orly : 3,89 % de vols perturbés

- **A l'international :**

1. Los Angeles International > Paris CDG : 9,59% de vols perturbés
2. Paris CDG > London Gatwick : 9,25% de vols perturbés
3. Nice > London Gatwick : 8,56% de vols perturbés

En effet, certaines routes connaissent de fortes augmentations de leur trafic pendant la période estivale, ce qui peut générer des perturbations. Début août, British Airways a rencontré un dysfonctionnement informatique qui a également entraîné de nombreuses annulations et retards, impactant les voyageurs. Une grève de 48h des agents de la sécurité aéroportuaire de l'aéroport de Gatwick a également engendré de nombreuses perturbations.

\* Bilan Air indemnité réalisé en analysant plus de 199 597 vols au départ et à l'arrivée en France sur la période du 1<sup>er</sup> juillet au 25 août 2019 et transportant plus de 22 millions de voyageurs. Ces données ont été obtenues en croisant les dossiers reçus par Air Indemnité et les statistiques des principaux fournisseurs en data aérienne.

#### **Pour plus d'informations :**

##### **Agence 3i Com**

Edith Lasry-Segura & Meriem Kadari

06 50 55 46 57 - 06 48 15 94 16 06

[edith@agence3icom.fr](mailto:edith@agence3icom.fr) [meriem@agence3icom.fr](mailto:meriem@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, 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 2018, l'entreprise a répondu à plus de 150.000 demandes d'assistance et prévoit une croissance toujours soutenue des demandes de réclamation pour 2019. Air Indemnité regroupe une cinquantaine d'experts autour du droit des passagers, engagés aux côtés des clients, tous désireux d'apporter leur savoir-faire avec une approche personnalisée.

---

<sup>i</sup> Base de calcul : 113 passagers par appareil

<sup>ii</sup> Sur la base d'une indemnité de 250€ par passager