



INDEMNISATION DES RETARDS ET DES ANNULATIONS

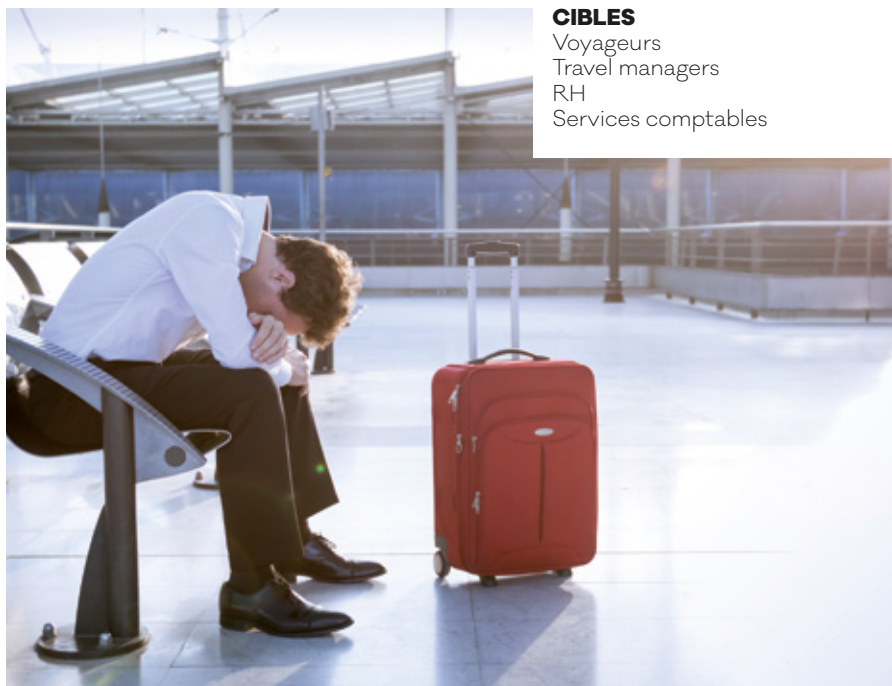
INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT ●●●

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- La **législation européenne** permet aux voyageurs d'être **indemnisés** en cas de retard ou d'annulation de leur vol.
- Une réglementation européenne définit **les minimums d'indemnisation** pour l'annulation et le retard sur les trains internationaux.
- Les démarches de demande d'indemnisation étant lourdes, de **nouveaux acteurs** se lancent sur le marché pour effectuer ces démarches à la place du voyageur en contrepartie d'une commission en cas de succès.
- Afin d'automatiser au maximum la démarche, **des connexions sont mises en place avec les TMC** pour récupérer les informations de vols et préparer les dossiers (test de l'éligibilité, et préparation). Une démarche manuelle est également possible.
- Pour l'aérien, la réglementation impose que le voyageur soit personnellement indemnisé quelle que soit la personne ou l'entreprise ayant payé le billet. Pour le train, le remboursement peut se faire en espèces ou en « bons voyages ».



CIBLES

Voyageurs
Travel managers
RH
Services comptables

Rappel de la législation :

Si un vol arrive avec un retard d'au moins 3 heures, le voyageur a le droit à une indemnité prévue par le règlement européen n°261/2004 du 11 février 2004. Le règlement s'applique également si le vol a été annulé ou si le passager a été refusé à l'embarquement sur les vols européens, c'est-à-dire les vols au départ ou en provenance d'un pays membre de l'Union européenne mais également de la Norvège, de l'Islande ou de la Suisse.

Exceptions : retard / annulation dû à un « événement exceptionnel » (cas de force majeure, grève, événement politique...), vol au départ d'un territoire hors de l'Union Européenne avec une compagnie non communautaire, si la compagnie aérienne prouve qu'elle a informé le passager au moins deux semaines avant le jour de départ ou si elle a réussi à acheminer le passager à l'aéroport d'arrivée à une heure comparable à celle initialement prévue.

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Les compagnies aériennes et ferroviaires doivent indemniser leurs voyageurs en cas de retard : c'est en tout cas ce que prévoit la législation européenne. Mais de fait, très peu de voyageurs effectuent les démarches nécessaires par manque d'information ou par découragement face à la lourdeur du processus.

Ce sont pourtant d'importantes sommes d'argent qui pourraient être récupérées si chacun d'entre eux se chargeait d'effectuer les demandes lorsque leur moyen de transport connaît une perturbation. Certains prestataires proposent désormais d'effectuer ces démarches à la place du voyageur et de lui reverser le montant de l'indemnisation en prélevant au passage une commission, plus ou plus importante suivant l'acteur. Le service de ces entreprises est totalement gratuit si la demande n'aboutit pas. Si la demande aboutit, les principaux prestataires se rémunèrent au *success fee*.

Bien que la loi impose l'indemnisation directe du passager, les modèles économiques de ces acteurs prévoient cependant une certaine flexibilité (sous réserve de l'accord écrit du voyageur) :

- Augmentation des frais de *success fee* et reversement d'une partie à l'entreprise sous forme de marges arrières,
- Distribution des indemnités à des œuvres caritatives (déductibles des impôts, avec délivrance d'un certificat au nom du voyageur).

POINTS D'ATTENTION / FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- **Définir un processus d'alerte** en cas de retard important du moyen de transport.
- **Se renseigner auprès de la compagnie sur les démarches** nécessaires pour effectuer une demande d'indemnisation.
- **Sensibiliser les voyageurs** aux différentes situations pour lesquelles une indemnisation est possible.
- **Négocier un accord avec un acteur spécialisé** qui prendra en charge automatiquement le traitement des dossiers.
- **Attention aux modèles économiques et au montant des frais prélevés** (ainsi qu'au périmètre de la base applicable : tous les dossiers, uniquement les dossiers indemnisés, charges supplémentaires en cas de recours à un avocat ?...).

En cas de retard ou de perturbation du trafic, les compagnies aériennes se doivent d'indemniser ou de rembourser les passagers. Si aujourd'hui on estime ces sommes à plus d'un milliard d'euros, seuls 40 millions d'euros sont effectivement reversés aux voyageurs chaque année.

40
MILLIONS €
reversés aux
VOYAGEURS

Ceci s'explique par la lourdeur des processus de demandes ou encore par le fait que les voyageurs ne sont pas au courant de cette possibilité. En effet, les compagnies aériennes ne précisent pas ces informations dans les conditions tarifaires des billets et jouent souvent sur le découragement des réclamants pour échapper à l'indemnisation.

Aujourd'hui, beaucoup d'acteurs ont compris cet enjeu et se développent pour offrir une réponse aux entreprises clientes.

Ces entreprises ont toutes le même mode de fonctionnement :

Manuel :

Le voyageur entre les informations de vols et le site vérifie s'il est éligible ou non à une demande d'indemnisation.

Automatique :

Une connexion existe entre l'agence de voyages et le prestataire. Toutes les informations de vols sont transmises automatiquement et rapprochées des données de vols réels afin de déterminer les retards ou annulations susceptibles d'ouvrir droit à indemnisation.

Si c'est le cas, le prestataire contacte le voyageur concerné, se charge d'effectuer toutes les démarches pour son compte, de faire valoir ses droits et lui reverse, si son dossier est accepté, le montant total de l'indemnisation diminué d'une commission définie à l'avance. Dans le cas où la demande n'aboutit pas, ni le voyageur ni l'entreprise n'auront de frais à régler.

Exemples d'indemnisation (selon le texte de loi CE 261/2004)

Retard de plus de 3h à l'arrivée :

- 250 € dans le cas de vols jusqu'à 1500 km,
- 400 € dans le cas de vols au sein de l'Union européenne de plus de 1500 km et de 1500 à 3500 km pour les autres vols,
- 600 € dans le cas de vols de plus de 3500 km.

La législation s'applique à tous les voyageurs (affaires / loisir) mais ne tient pas compte du « payeur ». Même si l'entreprise finance le déplacement, c'est toujours le voyageur qui est indemnisé.

Certains acteurs ont lancé une offre dédiée aux voyageurs d'affaires et plus particulièrement à leur entreprise. Désormais, lorsque l'entreprise aura souscrit à l'offre, le voyageur sera indemnisé directement mais l'entreprise partagera en partie la marge prise par le prestataire. Dans ce cas, l'indemnisation sera moins forte pour le voyageur et le reste partagé entre l'entreprise et le prestataire.

Cette pratique reste soumise à l'accord écrit du voyageur.

Ce service permet de pouvoir identifier les vols éligibles à une indemnisation en fonction de ceux réservés par les collaborateurs de l'entreprise. La demande est automatiquement envoyée avec tous les documents nécessaires à cette requête.

La majorité des acteurs proposent un modèle de rémunération au succès, c'est à dire que le prestataire prend une marge sur le montant d'indemnisation versé.

Autre avantage utile aux travel managers et acheteurs : certains acteurs de l'indemnisation proposent de mettre à disposition des entreprises les statistiques sur les retards réels constatés des compagnies (par ligne et en moyenne). Cela donne un critère de choix voire un argument de négociation supplémentaire au moment de la négociation des contrats avec les compagnies aériennes.

Peu d'acteurs sont spécialisés dans l'indemnisation des retards de train. La loi prévoit pourtant que les compagnies ferroviaires doivent indemniser les voyageurs à partir du moment où le train connaît un retard d'au moins 30 minutes. L'indemnisation peut alors être comprise entre 25 et 75% du prix du billet.

Le fonctionnement automatisé repose sur le scan des e-mails. Très innovant, ce service a quelques inconvénients puisqu'il n'est éligible que pour les billets dématérialisés. Pour les billets papier, la SNCF demande le retour de ceux-ci.

LE POUR ET LE CONTRE

FORCES

- Automatisation des démarches.
- Gain de temps dans la procédure.
- Plus grande efficacité dans la récupération des indemnités et la réduction des nuisances subies par le voyageur.

FAIBLESSES

- C'est le voyageur qui est principalement indemnisé.
- Sécurité des données : scan des e-mails, transfert partiel de PNR.

ET EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ?

- Problématique de sécurité des données et d'accès aux e-mails.
- Transmission des données de voyages à un tiers (vérifier l'utilisation qui en est faite et les modalités de transmission).