

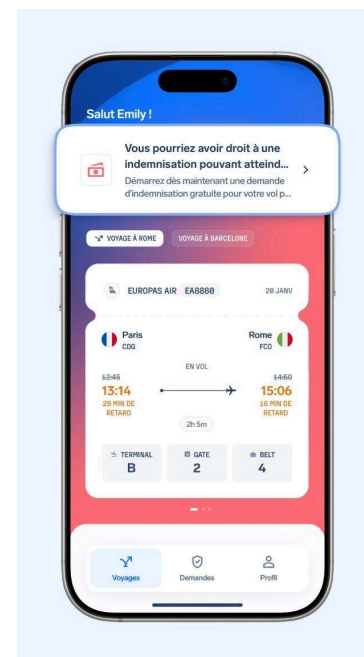
Retards, changements de porte, annulations : un million de voyageurs gèrent leur vol autrement cet été

- Avec près de 7 millions d'heures perdues en raison de retards aériens en 2025, les passagers sont de plus en plus nombreux à recourir à des outils indépendants pour anticiper les incidents et protéger leurs projets de voyage.
- La France se distingue parmi les principaux marchés européens de l'application d'AirHelp
- Près de la moitié des utilisateurs (46 %) ne suivent pas leur propre vol, mais celui d'un proche : un réflexe de plus en plus courant à l'ère des perturbations aériennes.

Paris, 16 juillet 2026.- On a tous vécu ce moment : l'attente dans un aéroport, les informations qui tardent à arriver, le téléphone qu'on consulte en boucle pour savoir si l'avion de quelqu'un qu'on aime a décollé. **En 2025, les passagers ont perdu près de 7 millions d'heures à cause des retards de vols.** Face à cette réalité, de plus en plus de voyageurs cherchent des informations en dehors des canaux officiels des compagnies aériennes.

Avec 21 millions de passagers en Europe éligibles à une indemnisation en 2025 (dont 1,4 million en provenance d'aéroports français), les applications de suivi et de réclamation, comme celle proposée par AirHelp, visent à rapprocher les droits des voyageurs de leur application concrète, en **facilitant aussi bien la planification des trajets à venir que la récupération d'éventuelles indemnisations.**

C'est ce que reflète la croissance des utilisateurs de ce type d'applications qui, dans le cas d'AirHelp, a **dépassé le million d'utilisateurs à peine un an après son lancement.** Au cours de ces 12 derniers mois, la plateforme a enregistré **plus de 5 millions de recherches** liées à des numéros de vol, des compagnies aériennes et des aéroports.

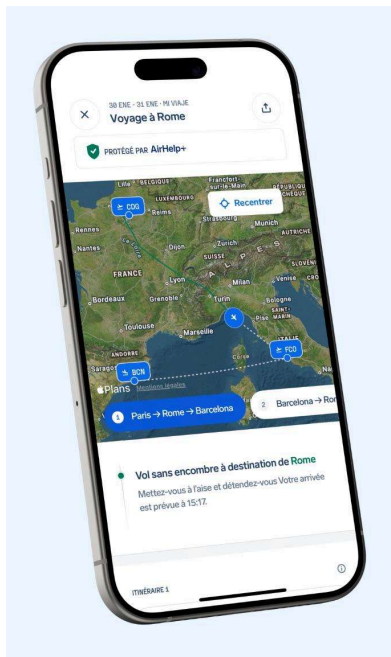




*« Atteindre un million d'utilisateurs en un an témoigne d'une demande claire pour une information accessible à tous », déclare **Tomasz Pawliszyn, CEO d'AirHelp**. « Lorsqu'une perturbation survient, les voyageurs veulent une visibilité immédiate. Ils utilisent des données indépendantes pour suivre les vols en temps réel, protéger leurs trajets et réclamer une indemnisation si nécessaire. »*

Au-delà de la préoccupation pour son propre vol, l'application révèle un usage inattendu : **46 % des utilisateurs suivent le vol d'une autre personne**. Un parent qui rentre de vacances, un enfant qui voyage seul pour la première fois, un ami dont on attend des nouvelles. La technologie, ici, prend une dimension très humaine qui peut se révéler très utile en période de vacances.

L'**information en temps réel est devenue un élément essentiel** au moment de voyager. D'ailleurs, 54 % des utilisateurs se servent de l'application pour suivre leurs propres vols . Une façon pour les voyageurs avertis d'**anticiper d'éventuels incidents : retards, changements de porte et autres imprévus**.



De nouvelles fonctionnalités pour ne laisser aucune indemnisation de côté

Parmi les nouvelles fonctionnalités intégrées à l'application, la fonction « **Où est mon avion ?** » permet de connaître la **position en temps réel de l'appareil assigné à un vol et de consulter l'historique de ses opérations dans les 24 heures précédant le départ**. Ces informations aident les voyageurs à anticiper d'éventuels retards avant même d'arriver à l'aéroport et à mieux organiser leurs déplacements.

L'application intègre également un **système de gestion de plusieurs boîtes mail** capable d'analyser des voyages passés et d'identifier des incidents pouvant donner droit à une indemnisation, jusqu'à trois ans après qu'ils se soient produits.

En combinant **suivi de vols en temps réel, alertes opérationnelles et gestion des réclamations**, la plateforme accompagne le passager avant, pendant et après le voyage, **et ce dans huit langues, dont le français**. Un atout non négligeable en période de forte mobilité comme la saison estivale.



La France, troisième marché mondial de l'application

La France figure parmi les trois premiers pays utilisateurs de l'application, après l'Italie et l'Espagne. Les **aéroports parisiens** concentrent une grande partie de l'activité : **Paris CDG** est le deuxième aéroport le plus suivi au monde et **Air France** la troisième compagnie aérienne la plus scrutée à l'échelle mondiale, après Ryanair et Lufthansa.

En France, les passagers sont particulièrement attentifs à l'activité de **Paris CDG, Orly, Lyon, Marseille et Nice, les destinations les plus consultées par les utilisateurs**. À l'international, **Dubaï** concentre l'attention, preuve de l'importance de ce hub dans les connexions avec la France.

Du côté des compagnies aériennes, les utilisateurs français surveillent particulièrement **Air France, easyJet, Transavia, Ryanair et Emirates**, ce qui reflète qu'une grande majorité des trajets se concentrent toujours en Europe ou vers des destinations de proximité.

À propos de AirHelp

[AirHelp](#) est une entreprise technologique spécialisée dans la gestion des incidents de vol. Depuis 2013, elle a obtenu des indemnités pour plus de 3 millions de passagers dont les vols ont subi des retards ou des annulations. 12 millions de passagers ont protégé leurs vols avec AirHelp+, et des millions d'autres bénéficient des informations spécialisées disponibles gratuitement sur [airhelp.com](#).

AirHelp a également lancé récemment son [application gratuite](#), qui offre un suivi des vols en temps réel, des alertes d'incidents et des options de protection supplémentaires. L'application, qui a rencontré un succès immédiat auprès des voyageurs, a dépassé le million de téléchargements dès sa première année.

AirHelp s'engage en faveur d'un avenir plus vert : l'entreprise s'est engagée à planter un arbre pour chaque centaine d'incidents de vol signalés et a, à ce jour, planté plus de 200 000 arbres. En tant que défenseur des droits des passagers aériens, AirHelp place les personnes au cœur de ses préoccupations — et se préoccuper des personnes, c'est aussi se préoccuper de la planète.

La première source mondiale d'indemnités pour les vols

Grâce à une intelligence artificielle innovante et à une équipe dédiée de plus de 400 AirHelpers, AirHelp permet à tout voyageur dans l'UE, au Royaume-Uni et dans d'autres pays d'obtenir jusqu'à 600 € d'indemnité pour des retards et annulations de vols. Pour en savoir plus sur AirHelp, rendez-vous sur : <http://www.airhelp.com/fr/>

Pour plus d'information :

María Díaz

france.airhelp@actitud.agency

T. 07 82 50 84 14