REFUS D'INDEMNISATION | ÉTUDE DES JALONS DE SUIVI

Un refus enregistré ne clôt pas toujours le dossier

Dans 432 dossiers, une acceptation d'indemnisation est datée après un refus enregistré. Le constat porte sur les outils de suivi d'Indemniflight, et non sur des paiements certifiés aux passagers.

432
acceptations enregistrées après un refus

3 248
dossiers retenus dans le portefeuille IDM

13,3 %
part observée à la date d'arrêt

Les quatre situations dans les 3 248 dossiers

Dates des jalons enregistrés, état au 24 octobre 2026



Acceptation datée après le refus	**432**	13,3 %
Acceptation datée le même jour	**9**	0,3 %
Acceptation datée avant le refus	**17**	0,5 %
Sans date d'acceptation exploitable	**2 790**	85,9 %

Absence de date exploitable ne signifie pas dossier perdu ou impayé.

Source : suivi Indemniflight. Analyse descriptive ; acceptation ≠ paiement certifié.

La bonne lecture

Ces jalons ne prouvent ni l'illégalité du refus ni le paiement au passager. Ce résultat n'est pas un taux de succès, ne mesure pas l'effet causal d'IDM et ne représente pas l'ensemble des voyageurs.

Refus datés du 22 novembre 2016 au 15 septembre 2026. État au 24 octobre 2026. Environ 94 % des refus précèdent 2025.

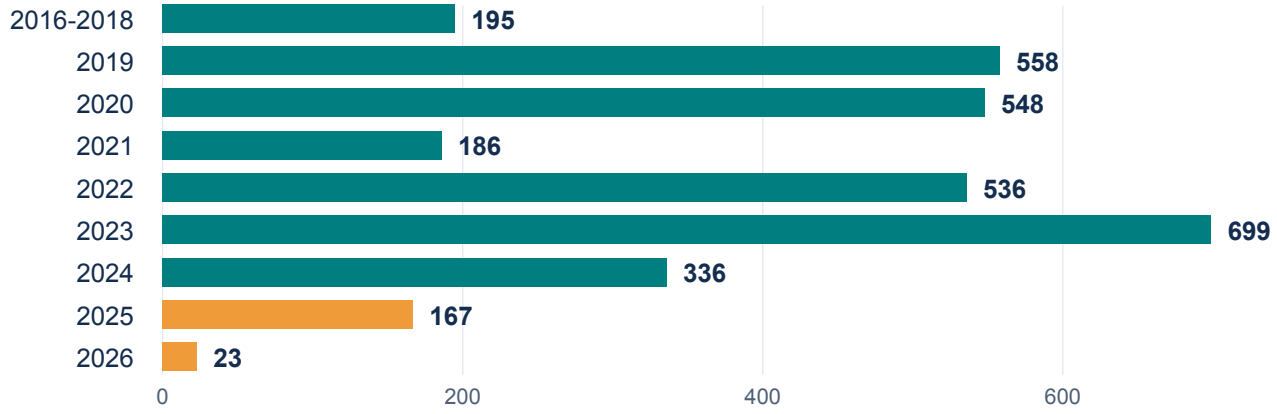
MÉTHODE ET LIMITES

Un corpus surtout ancien

L’unité est le dossier, pas le passager ni le vol. La cohorte conserve les dossiers retenus quel que soit leur état actuel ; elle n’est pas limitée aux dossiers clos.

94,2 % des refus enregistrés datent d’avant 2025

Nombre de dossiers selon l’année de refus enregistrée



Lecture : ce corpus ancien ne décrit pas les pratiques actuelles des compagnies.

Source : suivi Indemniflight, 3 248 dossiers ; observation arrêtée au 24 octobre 2026.

De 3 397 à 3 248 dossiers

149 exclusions successives et sans double compte

Tests identifiés	3
Date de refus inexploitable	3
Propositions d’avoir	97
Demandes de preuve	23
Date d’envoi amiable inexploitable	20
Envoi amiable après le refus	3
Cohorte retenue	**3 248**

Ce que les dates signifient

Le jalon « Indemnisation acceptée » est saisi manuellement ou reconstitué à partir d’un crédit de cantonnement. Sa date peut être une date de saisie ou de valeur.

La comparaison exige une date strictement postérieure au refus. Les 9 dates identiques et les 17 dates antérieures restent séparées.

Le suivi n’est ni un registre exhaustif des réponses reçues ni une relecture des courriers originaux. Les libellés de refus peuvent être hétérogènes.

Des durées de suivi différentes

Les dossiers anciens ont eu davantage de temps pour porter un jalon favorable. Le taux global n’est pas une mesure à durée fixe. Les 23 refus de 2026 ne permettent pas de conclure sur les pratiques actuelles ou l’effet de la réforme de 2026.

REPÈRES PRATIQUES | FRANCE

Après un refus, quels recours ?

L’étude décrit un historique de suivi. Les repères ci-dessous présentent les démarches en vigueur, indépendamment de ce résultat statistique.

01

Demander les motifs et conserver les preuves

Réclamation écrite, réservation, justificatifs de perturbation et échanges : ces éléments permettent de réexaminer le dossier. Pour une annulation ou un retard important, invoquer des circonstances extraordinaires ne suffit pas à démontrer l’exonération.

02

Vérifier la voie de médiation

Après un refus ou deux mois sans réponse, saisir le médiateur compétent selon ses conditions. Le délai de saisine est en principe d’un an après la réclamation écrite. La médiation vise un accord, sans garantir son obtention.

03

Respecter la procédure judiciaire applicable

Depuis le 7 février 2026, les recours français fondés sur le règlement 261/2004 passent en principe par une tentative de médiation puis une assignation. Le décret prévoit des exceptions à l’absence de médiation ; chaque dossier doit être vérifié.

Trois distinctions utiles

Indemnité forfaitaire, remboursement du billet et assistance ont des conditions distinctes. Un avoir suppose l’accord du passager. La DGAC contrôle l’application du règlement ; son signalement ne remplace pas la résolution de la demande individuelle.

Sources officielles consultées le 24 octobre 2026

Décret du 5 août 2025 : procédure et exceptions

Service Public : réforme du 7 février 2026

Union européenne : droits des passagers et circonstances extraordinaires

Code de la consommation : saisine du médiateur, article L. 612-2

DGAC : démarches, délais et rôle du signalement

Contact presse : edouard.delgatte@indemniflight.com

Information générale ; aucune issue individuelle n’est garantie.