



# AirHelp Score 2019 :

## le classement mondial des compagnies aériennes

### Méthode de calcul

Chaque année, AirHelp réalise un classement mondial des meilleures compagnies aériennes.

Cette année, 72 compagnies aériennes du monde entier ont été évaluées et classées. Nous choisissons les compagnies aériennes les plus connues et les plus employées et excluons celles pour lesquelles les données ne sont pas disponibles.

Pour vous aider à comprendre comment nous évaluons chaque compagnie aérienne, voici les critères pris en compte ainsi que les données utilisées.



### Critère de Ponctualité (33,33% du score)

AirHelp tient à jour une base contenant des données de vols, qui figure parmi les plus fiables et précises du monde.

Cette base de données nous permet de produire des statistiques sur la ponctualité des vols, au départ et à l'arrivée pour chaque compagnie aérienne.

Qu'est-ce que la ponctualité ? Nous considérons qu'un vol est ponctuel lorsqu'il décolle dans les 15 minutes suivant l'heure de départ affichée, et atterrit dans les 15 minutes suivant l'heure d'arrivée indiquée.

Pour le classement de cette année, nous avons pris en compte les vols entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2018. Nous avons compté combien de vols étaient à l'heure, puis avons converti ce nombre en pourcentage. Plus le score est élevé, plus le pourcentage de vols ponctuels sur une journée type est élevé – donc un score de 8,5 signifie que 85% des vols étaient à l'heure au cours d'une journée type.

### Qu'est-ce qui rend la base de données AirHelp aussi fiable ?

- AirHelp collecte les données de plusieurs fournisseurs. Nous utilisons ces données pour produire notre propre base de données de vols.
- Afin d'assurer la fiabilité de notre base de données, nous croisons nos chiffres avec ceux de multiples sources fiables, notamment les agences gouvernementales, les banques de données des aéroports, les fournisseurs de données de suivi de vols et les ressources de référence.
- En cas de conflits entre nos sources, nous ne produisons pas d'estimation. À la place, nous classons les sources en fonction de leur fiabilité et choisissons la plus sérieuse d'entre elles.



## Qualité du service (33.33% du score)

Afin d'évaluer la qualité du service des aéroports et des compagnies aériennes, nous interrogeons leurs usagers. Par le biais de la plateforme intelligente Attest, nous avons conduit d'innombrables sondages auprès de plus de 40 000 personnes dans plus de 40 pays.

Pour notre score des compagnies aériennes, nous avons demandé aux passagers d'évaluer les compagnies aériennes avec lesquelles ils ont voyagé selon ces trois critères :

- Confort de l'avion
- Serviabilité du personnel
- Offre de restauration

Les passagers ont noté chaque critère sur une échelle allant de très bien à très mauvais. Nous avons attribué à chaque évaluation une valeur numérique (allant de 1 à 5), puis avons additionné ces valeurs pour déterminer le score final. Plus le score est élevé, plus la compagnie aérienne obtient de bons résultats sur l'ensemble de ces critères.



## Traitement des demandes d'indemnisation (33,33% du score)

Nous pensons qu'une compagnie aérienne ne devrait pas être uniquement jugée sur ses interactions avec la clientèle lorsque tout se passe bien, mais aussi lorsque des problèmes surgissent.

Notre base de données sur les demandes d'indemnisation des compagnies aériennes nous permet d'avoir une très bonne connaissance de cette question.

Pour déterminer un score, nous étudions les trois aspects suivants :

- Gestion des demandes d'indemnisation : le pourcentage des demandes d'indemnisations qui sont ignorées ou injustement rejetées par la compagnie aérienne.
- Délai de traitement des demandes d'indemnisation : le temps total mis par la compagnie aérienne pour accuser réception d'une demande d'indemnisation et la traiter.
- Règlement de l'indemnisation : le temps total mis par la compagnie aérienne pour verser l'indemnisation après acceptation de celle-ci.



## Le score final

Chacun des critères ci-dessus constitue une part importante du score, et nous détaillons la performance des compagnies aériennes selon chacun d'entre eux.

Pour déterminer le score final attribué à la compagnie aérienne, chacun des critères ci-dessus compte pour 33,33%.