

AirHelp intègre son outil d'indemnisation à ChatGPT et Claude : les droits des passagers à portée de conversation

- Face à un vol annulé ou retardé, le nouvel outil de vérification d'indemnisation d'AirHelp identifie le vol concerné, détermine la réglementation applicable et fournit une estimation de l'indemnisation possible, là où une IA généraliste ne peut donner qu'une réponse théorique
- Un lancement qui accompagne un changement d'usage : plus de la moitié des Français utilisent déjà des outils d'intelligence artificielle, souvent pour obtenir des réponses concrètes
- Alors que 60 % des voyageurs éligibles à une indemnisation dans l'UE ne la réclament jamais, souvent par manque d'information

Paris, 29 septembre 2026.- On ne « google » plus, on demande. C'est à cette évolution que répond [AirHelp](#), l'entreprise technologique spécialisée dans la défense des droits des passagers aériens, **qui a intégré son outil de vérification d'indemnisation à ChatGPT et Claude**. Les voyageurs peuvent ainsi vérifier directement depuis ces plateformes si une annulation, un retard ou tout autre incident affectant leur vol peut leur ouvrir droit à une compensation.

L'outil, développé avec le fournisseur de technologie cloud IA Alpic, est capable d'identifier le vol du passager, d'analyser les données de l'incident, de déterminer la réglementation applicable et de fournir une estimation de l'indemnisation potentielle.

Ce lancement répond à une **évolution de la manière dont les consommateurs recherchent l'information**. Selon [l'Arcom](#), le régulateur de la communication audiovisuelle et numérique, plus de la moitié des Français utilisent des outils d'intelligence artificielle : en mars 2026, **on comptait 33 millions de visiteurs uniques sur ces services, soit 57,1 % de la population**. Ce niveau grimpe à **7 sur 10 chez les plus jeunes**, avec 69,2 % des 15-24 ans en moyenne chaque mois en 2025. Au total, les internautes sont sept fois plus nombreux sur les services d'intelligence artificielle en avril 2026 qu'en avril 2023. Ces chiffres placent **la France en haut du classement des pays qui utilisent le plus ce type de services**.

Les voyageurs ne se contentent plus de générer du contenu avec ces outils : ils y cherchent des réponses et des solutions concrètes. Dans le domaine du voyage, cela ouvre un nouveau point d'accès à une information jusqu'ici difficile à trouver ou à interpréter. **Lorsqu'un vol est annulé ou fortement retardé, la question « Ai-je droit à une indemnisation ? » migre ainsi des moteurs de recherche traditionnels vers les assistants conversationnels.**

Une lacune de connaissance qui laisse des millions d'euros non réclamés

Ce basculement vers l'IA s'explique aussi par une perte de confiance envers le secteur aérien. Selon une enquête Ada/Dynata (avril 2026), **un tiers des voyageurs déclarent ne plus faire confiance aux compagnies pour gérer les perturbations**, et la moitié affirment que peu leur importe désormais que le problème soit résolu par un humain ou par une IA, pourvu qu'il le soit. **Un désarroi que confirment les niveaux de stress relevés** : 68 % des passagers européens se disent stressés et frustrés après un retard important ou une annulation.

Les passagers ont donc besoin de réponses plus accessibles en matière de droits des passagers. Selon les données d'AirHelp, **60 % des voyageurs éligibles à une indemnisation dans l'Union européenne ne la réclament jamais et seuls 28 % des passagers déclarent avoir été informés de leurs droits par leur compagnie au moment d'une perturbation.** À cela s'ajoute une autre difficulté, le nombre croissant de **demandes pourtant fondées que les compagnies rejettent à tort dès leur première réponse, une proportion passée de 52 % en 2024 à 58 % en 2025.** La plupart des passagers concernés ne contestent jamais ce refus, alors même que beaucoup de ces rejets ne résisteraient pas à un examen au regard de la loi.

Le résultat est un écart persistant entre les droits garantis par la réglementation et le nombre de passagers qui les font réellement valoir.

D'une réponse générale à une réponse fondée sur le vol concret

L'une des limites d'une IA généraliste, pour ce type de questions, est qu'elle ne peut pas expliquer correctement la réglementation sans disposer des données nécessaires pour déterminer ce qui s'est passé sur un vol précis.

Un passager qui interroge ChatGPT ou Claude sur ses droits peut recevoir une information générale, mais la réponse dépend de facteurs comme la durée exacte du retard, le délai de préavis d'une annulation, l'itinéraire, la compagnie ou les circonstances de l'incident. **L'outil d'AirHelp est conçu pour combler précisément cette différence** : en s'appuyant sur les données de vols et l'information réglementaire d'AirHelp, il identifie le vol concerné et fournit une évaluation propre au cas, avec une estimation de la compensation possible.

Par exemple, un passager peut demander : « **Mon vol Paris-Rome a été annulé. Puis-je être indemnisé ?** » L'outil détermine si le cas peut ouvrir droit à une compensation, indique un montant estimé et explique la réglementation sur laquelle il se fonde. Si le passager ne remplit pas les conditions, il en précise également la raison. L'outil fonctionne dans huit langues, dont le français.

L'IA, nouveau point d'accès aux droits des passagers

AirHelp utilise l'intelligence artificielle dans le traitement des réclamations depuis 2016. Sa technologie analyse les documents, traite les informations de vol et traduit les communications des compagnies dans 19 langues. Elle peut aussi identifier automatiquement les informations de voyage à partir de la boîte mail des passagers, même en présence de fautes de frappe dans le nom des compagnies.

Testez par vous-même

AirHelp invite les journalistes à essayer directement l'outil : décrivez un vol réellement perturbé au vérificateur dans [ChatGPT](#) ou [Claude](#), et observez la réponse obtenue.

À propos de AirHelp

[AirHelp](#) est une entreprise technologique spécialisée dans la gestion des incidents de vol. Depuis 2013, elle a obtenu des indemnisations pour plus de 3,3 millions de passagers dont les vols ont subi des retards ou des annulations. 15 millions de passagers ont protégé leurs vols avec AirHelp+, et des millions d'autres bénéficient des informations spécialisées disponibles gratuitement sur [airhelp.com](#).

AirHelp vient également de lancer sa nouvelle application, qui offre un suivi des vols en temps réel, des alertes de perturbations et des options de protection supplémentaires. [Téléchargez-la ici !](#)

AirHelp s'engage en faveur d'un avenir plus vert : l'entreprise a pris l'engagement de planter un arbre pour chaque centaine de perturbations de vol signalées 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. Se préoccuper des personnes, c'est aussi se préoccuper de la planète.

Numéro 1 mondial de l'indemnisation pour les vols

Grâce à une équipe dédiée de plus de 400 AirHelpers, AirHelp permet à tout voyageur dans l'UE et au-delà d'obtenir jusqu'à 600 € pour des retards ou annulations de vol. Pour en savoir plus sur AirHelp : <https://www.airhelp.fr>

Pour plus d'information :

María Díaz

france.airhelp@actitud.agency

T. 07 51 51 14 57