

Selon le classement annuel AirHelp Score 2025

Les compagnies françaises améliorent leur position parmi les 50 meilleures du monde

- Air France gagne dix places en seulement un an et se hisse à la douzième position ; Air Caraïbes atteint la 42^e place et Air Corsica la 47^e, des résultats bien plus favorables pour la France qu'en 2024.
- Les trois compagnies françaises se distinguent principalement dans le classement grâce à une amélioration de la gestion des réclamations, un point faible qui avait pesé sur leurs résultats lors des précédentes éditions. Les données montrent toutefois qu'il reste une marge de progression.
- En tête du classement mondial figurent Qatar Airways, Etihad Airways et Virgin Atlantic, plébiscitées par les consommateurs.

Paris, 18 novembre 2025.- La nouvelle édition de l'AirHelp Score met en évidence la nette amélioration des performances des compagnies aériennes françaises, dont les résultats en 2025 progressent par rapport aux données de l'année précédente. C'est ce qui ressort du [Classement annuel AirHelp Score 2025](#), la liste des meilleures compagnies aériennes au monde, qui analyse leur excellence en matière de service, de ponctualité et de traitement des réclamations.

Pour établir ce classement, [AirHelp](#), l'entreprise technologique qui œuvre à améliorer l'expérience des passagers en cas de perturbation de vol, s'appuie sur les meilleures sources de données, notamment sa propre base de statistiques de vol, l'une des plus vastes et complètes au monde, ainsi que sur son expertise dans la gestion des réclamations liées aux perturbations aériennes. De plus, AirHelp a interrogé plus de 10 000 passagers aériens.

Trois compagnies aériennes françaises figurent à nouveau dans le classement mondial d'AirHelp. **Air France occupe la 12^e place**, soit dix places de mieux que l'année dernière. La première compagnie nationale obtient un score moyen de 7,59, correspondant à une note de 7 pour la ponctualité, 8,2 pour la satisfaction client et 7,5 pour l'efficacité du traitement des réclamations, soit plus d'un point de mieux qu'en 2024. La compagnie française se classe ainsi devant British Airways (17^e place) ou KLM (20), mais derrière Aeromexico (6) et Brussels Airlines (9), parmi d'autres.

Air Caraïbes figure également dans le classement français et c'est la compagnie qui enregistre la plus forte progression : elle occupe désormais la 42^e place, **gagnant 47 positions** par rapport à l'année précédente. Elle obtient un score de 6,99 sur 10, résultant d'une note de 7,1 pour la ponctualité, de 8,2 pour l'avis client et de 5,7 pour la gestion des réclamations, soit plus de deux points de mieux qu'en 2024.

Pour la deuxième fois, **Air Corsica** apparaît dans le top 50, à la 47^e place (48^e en 2024), avec une note globale de 6,82 : 8 pour la ponctualité, 8,1 pour l'avis client et 4,4 pour le traitement des réclamations des passagers.

Les meilleures compagnies aériennes du monde

En 2025, les compagnies aériennes du Moyen-Orient dominent le classement mondial, éclipsant les européennes. Quatre compagnies de la région figurent désormais dans le top 10, soit deux de plus que l'an dernier, contre seulement quatre européennes (au lieu de six en 2024). Les compagnies américaines quittent le top 10, mais l'Amérique du Nord reste représentée grâce à **Aeromexico**.

Qatar Airways reprend la première place du classement et reste solidement installée dans le top 3 avec un score de 8,16. Elle obtient les meilleures notes pour l'expérience client (9,1) et la ponctualité (8,3), devançant de peu **Etihad Airways** et **Virgin Atlantic**, qui complètent le podium avec respectivement 8,07 et 8,03. Ces résultats confirment l'excellente réputation de ces compagnies auprès des passagers, notamment en matière de service et de confort.

Si l'on se concentre sur les facteurs analysés pour ce classement, **Oman Air** est la compagnie aérienne ayant obtenu le meilleur score de ponctualité (8,8). Les passagers apprécient particulièrement l'expérience utilisateur de **Qatar Airways**.

Enfin, en ce qui concerne le traitement des plaintes, la meilleure compagnie aérienne (8,3) est **TAP Air Portugal** (21^e position).

	Compagnie aérienne	AirHelp Score	Ponctualité	Avis client	Traitement des réclamations
1	Qatar Airways	8,16	8,3	9,1	7,1
2	Etihad Airways	8,07	8,0	8,8	7,4
3	Virgin Atlantic	8,03	8,0	8,5	7,6
4	Qantas	7,99	7,9	8,1	7,9
5	KM Malta Airlines	7,85	8,7	7,6	7,3
6	Aeromexico	7,84	8,4	8,3	6,9
7	Oman Air	7,82	8,8	8,7	6
8	Saudia	7,69	8,6	8,9	5,5
9	Brussels Airlines	7,66	7,1	7,9	8,0
10	LOT Polish Airlines	7,65	8,3	7,6	7,0
11	American Airlines	7,64	7,1	8,0	7,8
12	Air France	7,59	7,0	8,2	7,5

Comment les compagnies aériennes sont évaluées

AirHelp Score est réalisé depuis 2015. AirHelp a développé cette étude en combinant les avis des clients avec plusieurs sources de données, dont sa propre base de données, l'une des plus fiables et précises au monde. Elle permet aux passagers aériens d'obtenir les meilleures prévisions sur leur expérience de voyage avec les compagnies aériennes du monde entier, ainsi que sur ce à quoi ils peuvent s'attendre en cas de retard ou d'annulation de vol.

Pour établir le [classement des compagnies aériennes](#), AirHelp prend en compte trois critères : le traitement des réclamations, la ponctualité des vols et la satisfaction des clients.

Pour consulter la méthodologie du Score AirHelp 2025, cliquez [ici](#).

Pétition pour sauver les droits des passagers aériens

Le Conseil européen s'apprête à réduire drastiquement les droits des passagers : si la réforme entre en vigueur, 60 % des réclamations pour retard ne donneraient plus lieu à aucune indemnisation. Cela signifie plus de retards, moins de compensations... et zéro responsabilité pour les compagnies aériennes.

[En savoir plus et signer la pétition.](#)

À propos d'AirHelp

AirHelp est une entreprise de technologie dans le secteur du voyage qui œuvre pour améliorer l'expérience des passagers aériens en cas d'interruption de leur vol. Depuis 2013, elle a indemnisé plus de 3 millions de passagers victimes de retards ou d'annulations. Douze millions de voyageurs ont déjà protégé leurs vols avec [AirHelp+](#), et des millions d'autres bénéficient des informations expertes mises gratuitement à disposition sur [airhelp.es](#). AirHelp vient également de lancer sa nouvelle application, téléchargée 235 000 fois, qui propose un suivi des vols en temps réel, des alertes d'interruptions et des options de protection supplémentaires.

En tant que défenseur des droits des passagers aériens, AirHelp s'engage aussi à préserver la planète et à investir dans un avenir plus durable, en plantant un arbre pour chaque 100 interruptions de vols. À ce jour, plus de 146 181 arbres ont déjà été plantés.

Grâce à une intelligence artificielle innovante qui agit en arrière-plan et à une équipe spécialisée de plus de 400 AirHelpers, AirHelp permet à tout voyageur, dans l'UE et au-delà, de réclamer jusqu'à 600 € pour des retards ou annulations de vols.

D'autres informations sur AirHelp sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.airhelp.com/fr/>



Pour plus d'information :

María Díaz

france.airhelp@actitud.agency

T. 07 82 50 84 14