

**Décision n° 19-D-04 du 21 février 2019
relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur
des services de réservation en ligne des billets d'avion**

L'Autorité de la concurrence (section V),

Vu les lettres, enregistrées le 25 septembre 2018, sous les numéros 18/0152 F et 18/0153 M, par lesquelles la société Optionizr a saisi l'Autorité de la concurrence de pratiques mises en œuvre par la société Amadeus IT Group dans le secteur de la réservation en ligne de billets d'avion et a sollicité en outre le prononcé de mesures conservatoires ;

Vu les décisions de secret des affaires n° 18-DSA-354 du 16 octobre 2018, n° 18-DSA-358 du 17 octobre 2018, n° 18-DSA-381 du 29 octobre 2018, n° 18-DSA-410 du 22 novembre 2018, n° 18-DSA-411 du 22 novembre 2018, n° 18-DSA-412 du 23 novembre 2018, n° 18-DSA-455 du 13 décembre 2018, n° 18-DSA-465 du 19 décembre 2018, n° 18-DSA-468 du 20 décembre 2018, n° 19-DSA-020 du 11 janvier 2019, n° 19-DSA-030 du 17 janvier 2019 ; n° 19-DECR-043 du 25 janvier 2019 et n° 19-DEC-046 du 25 janvier 2019 ;

Vu le livre IV du code de commerce ;

Vu les observations présentées par les sociétés Optionizr et Amadeus IT Group ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Les rapporteures, le rapporteur général adjoint, le commissaire du Gouvernement et les représentants des sociétés Optionizr et Amadeus IT Group, entendus lors de la séance de l'Autorité de la concurrence du 6 février 2019 ;

Adopte la décision suivante :

Résumé¹

Aux termes de la présente décision, l'Autorité de la concurrence rejette la saisine au fond de la société Optionizr pour défaut d'éléments suffisamment probants et, partant, la demande de mesures conservatoires qu'elle avait sollicitée accessoirement à sa saisine.

La société Optionizr développe et commercialise principalement une solution logicielle qui peut être utilisée par des entreprises actives dans différents secteurs (transport, hôtellerie, spectacle...) et disposant d'un site internet marchand pour vendre en ligne leur billetterie. Ce service permet de proposer aux clients une option, généralement payante, consistant à leur accorder un temps de réflexion avant de finaliser un achat, tout en garantissant la disponibilité du service et son prix. Cette solution vise, en premier lieu, les compagnies aériennes qui constituent, selon la plaignante, son principal débouché.

Dans sa saisine, Optionizr dénonçait la mise en œuvre par Amadeus, entreprise puissante dans le secteur des logiciels commerciaux du transport aérien, d'une stratégie globale visant à retarder puis à bloquer l'émergence d'un nouvel entrant sur le marché des prestations accessoires à son système de services passagers utilisé par de nombreuses compagnies aériennes. Ce comportement aurait eu notamment pour but de se réserver le marché des logiciels permettant un délai de réflexion avant paiement, ce qui constituerait, selon elle, une infraction aux articles L. 420-2 du code de commerce et 102 du TFUE.

Toutefois, l'Autorité a considéré, d'une part, que le Système de Services Passagers (SPP) d'Amadeus ne constituait pas une facilité essentielle et, d'autre part, que les pratiques de refus d'accès ou d'accès discriminatoires dénoncées par Optionizr n'étaient pas appuyées d'éléments suffisamment probants, qu'il s'agisse du prétendu refus d'accès aux informations techniques et de dialogue avec le SSP, de la proposition par Amadeus de devis de connexion jugés inacceptables au plan technique et financier ou encore des prétendues manœuvres d'Amadeus visant à dégrader les performances du service proposé par Optionizr.

¹ Ce résumé a un caractère strictement informatif. Seuls font foi les motifs de la décision numérotés ci-après.

SOMMAIRE

I.	Les constatations	4
A.	La saisine de la société Optionizr	4
B.	Le secteur concerné	4
1.	Les systèmes de services passagers	4
2.	Les services auxiliaires aux SSP	5
C.	Les SSP et les services proposés par la société Amadeus	6
1.	Présentation du groupe Amadeus	6
2.	Les SSP du groupe Amadeus.....	6
3.	Les produits et services relatifs au commerce électronique d’Amadeus.....	7
D.	La saisine	8
II.	Discussion.....	8
A.	Sur les relations entre Optionizr et Amadeus	9
B.	Sur le bien-fondé des pratiques alléguées par Optionizr	9
	DÉCISION	12

I. Les constatations

A. LA SAISINE DE LA SOCIÉTÉ OPTIONIZR

1. Par lettres enregistrées le 25 septembre 2018, sous les numéros 18/0152 F et 18/0153 M, la société Optionizr a saisi l’Autorité de la concurrence de pratiques mises en œuvre par la société Amadeus IT Group dans le secteur des services informatiques à destination des compagnies aériennes et a sollicité, sur le fondement de l’article L. 464-1 du code de commerce, le prononcé de mesures conservatoires.
2. La société Optionizr est une société par actions simplifiée fondée en 2015, qui développe et commercialise principalement une solution logicielle destinée aux entreprises disposant d’un site internet marchand pour vendre en ligne leur billetterie (transport, hôtellerie, spectacle...) qui leur permet de proposer aux clients une option, généralement payante, consistant à leur accorder un temps de réflexion avant de finaliser un achat, tout en garantissant la disponibilité du service et son prix. La société Optionizr vise prioritairement les compagnies aériennes qui constituent, d’après elle, le principal débouché pour son service.
3. Optionizr a précisé avoir découvert, fin 2016, « *au hasard de ses recherches* », un moyen de communiquer avec la plateforme de système de services passagers d’Amadeus mais prétend s’être heurtée à une stratégie mise en place par Amadeus visant à retarder puis à bloquer l’émergence de sa solution dans le but de se réserver le marché.

B. LE SECTEUR CONCERNÉ

1. LES SYSTÈMES DE SERVICES PASSAGERS

4. Les systèmes de services passagers (ci-après « SSP ») sont des systèmes informatiques utilisés pour la réservation, l’inventaire et le contrôle des départs des compagnies aériennes. Ces systèmes ont été initialement développés par les compagnies aériennes elles-mêmes. Si certaines compagnies disposent toujours d’un système propriétaire, la plupart ont choisi d’externaliser cette fonction et utilisent un système développé par des entreprises de services informatiques telles qu’Amadeus, Navitaire ou Sabre.
5. Un SSP est composé de trois modules, qui sont généralement vendus ensemble :
 - Un système d’inventaire qui rassemble tous les vols et les sièges disponibles, en fonction des classes de service, des prix et des conditions de réservations. Ce module est généralement relié aux outils informatiques utilisés par les compagnies aériennes pour optimiser leur revenu (« *yield management* ») et assurer le suivi de la commercialisation multicanal (vente directe, vente en ligne, agences de voyages).
 - Un système de réservation qui assure un contact direct avec le client lors de la réservation des billets. Le système de réservation de la compagnie aérienne contient les horaires de vols, les tarifs et les données des dossiers de réservation des passagers. Selon les besoins de la compagnie aérienne, il peut également prendre en charge l’émission de billets électroniques et le stockage des données.

- Un système de contrôle des départs qui permet de transférer les informations du système de réservations vers l'aéroport pour permettre les opérations d'embarquement et de départ.
6. Le niveau de complexité des SSP dépend des besoins des compagnies aériennes. On distingue généralement :
- Les SSP destinés aux grandes compagnies aériennes à services complets qui proposent une grande variété de vols sur des routes complexes avec correspondances, pouvant passer par des alliances entre transporteurs, et utilisent l'ensemble des canaux de distribution en proposant des structures tarifaires dynamiques.
 - Les SSP destinés aux compagnies aériennes qui privilégient la vente directe, principalement les compagnies *low cost*, et proposent des routes simples (sans correspondance et sans accord de type *codeshare* avec d'autres compagnies), une tarification simplifiée et des services accessoires limités.
7. Entre ces deux situations topiques, on observe aussi sur le marché, la présence de compagnies aériennes ayant des besoins intermédiaires (dites *hybrid carrier*), soit des filiales de grandes compagnies positionnées sur des services aériens plus simples, soit des compagnies *low cost* ayant choisi de monter en gamme.

2. LES SERVICES AUXILIAIRES AUX SSP

8. Pour adapter les SSP à la variété des besoins des compagnies aériennes, il est possible d'y connecter des modules séparés qui offrent de larges possibilités de combinaisons et de services « à la carte », en fonction des capacités de chaque compagnie à développer des logiciels propres ou à les sous-traiter à des développeurs tiers.
9. Si les SSP constituent le cœur du système informatique des compagnies aériennes, celles-ci peuvent donc décider d'en enrichir les fonctionnalités en y connectant des services complémentaires.
10. Les principaux services auxiliaires aux SSP fournis aux compagnies aériennes sont :
- *Les produits et services liés au site internet marchand.* En effet, pour pouvoir vendre ses billets sur son site internet, une compagnie aérienne a besoin d'une solution de commerce électronique qui devra communiquer avec le module de réservation du SSP, solution qu'elle peut enrichir par des modules annexes.
 - *Des produits de comptabilité des revenus* qui permettent de suivre, valider et collecter les revenus des passagers, quels que soient les moyens de paiement et les canaux de vente utilisés.
 - *Des produits de gestion de la fidélité (programme grands voyageurs)* qui permettent aux compagnies aériennes de gérer leur politique de fidélisation et de promotion ciblées sur les grands voyageurs.
 - *Des produits de gestion et d'optimisation des revenus* consistant à optimiser la mise à disposition de l'inventaire de la compagnie aérienne pour optimiser les revenus à l'aide notamment de données historiques et de profils de réservation.
11. Si les services auxiliaires ont tous techniquement besoin de se connecter au SSP, ils peuvent être conçus soit par le fournisseur du SSP, soit par des développeurs tiers et peuvent, à ce titre, être vendus séparément du SSP.

12. S'agissant de la vente en ligne, les solutions d'e-commerce comprennent un moteur de réservation en ligne et une interface utilisateur. Cette dernière permet d'afficher les pages du site internet vues par les internautes. D'après Amadeus, le moteur de réservation en ligne est « un produit qui va communiquer avec le SSP en appelant les différentes applications du SSP nécessaires à la réalisation de la réservation. [...] Ce « booking engine » réalise l'orchestration des messages envoyés au SSP via les web services du SSP, c'est-à-dire qu'il ordonne les différentes applications qui doivent être activées tout au long du processus de réservation » (cote 2659).
13. Il ressort des éléments du dossier que, tout comme pour leur SSP, les compagnies aériennes ont le choix de recourir à un prestataire extérieur pour tout ou partie des services liés au développement de leur site marchand en ligne : elles peuvent acheter une solution clé en main, elles peuvent acheter un moteur de réservation à un prestataire extérieur et concevoir leur site en ligne ou choisir de tout réaliser elles-mêmes.

C. LES SSP ET LES SERVICES PROPOSÉS PAR LA SOCIÉTÉ AMADEUS

1. PRÉSENTATION DU GROUPE AMADEUS

14. Amadeus IT Group SA (ci-après « Amadeus ») est une société informatique dont le siège social se situe en Espagne. Amadeus a été créé en 1987 à l'initiative de quatre compagnies aériennes européennes : Air France, Iberia, Lufthansa et SAS. Celles-ci ont depuis réduit graduellement leur participation. Actuellement, Amadeus est une société cotée en bourse sans actionnaire de contrôle. En 2016, Amadeus a acquis le contrôle exclusif de Navitaire, société fournissant des services informatiques principalement aux compagnies aériennes (décision de la Commission européenne M.7802 – Amadeus/Navitaire du 19 janvier 2016). En 2017, le groupe Amadeus a réalisé un chiffre d'affaires mondial de 4,8 milliards d'euros.
15. Amadeus commercialise en particulier un système de réservation centralisé (ou *Global distribution system*, ci-après « GDS »), qui est un système permettant aux agences de voyages d'accéder aux informations sur les horaires, la capacité, la disponibilité et les tarifs des vols et de vendre et d'émettre des billets ainsi que des services accessoires (réservation d'hôtels, location de voiture, billets de train...). Amadeus est également le principal acteur sur le marché des SSP à destination des compagnies aériennes.

2. LES SSP DU GROUPE AMADEUS

16. Depuis le rachat de Navitaire en 2016, Amadeus propose deux types de SSP : le système « Altéa », conçu pour les compagnies aériennes à services complets et hybrides et le système « New Skies », développé par Navitaire, conçu pour les compagnies *low cost*.
17. Altéa est une plateforme communautaire partagée par toutes les compagnies aériennes clientes, ce qui implique qu'il n'existe qu'un seul code source et un seul matériel et logiciel. Cette caractéristique a pour conséquence qu'une compagnie aérienne ne peut pas demander une modification du SSP pour répondre à des besoins qui lui seraient propres puisque d'autres compagnies en sont également utilisatrices et qu'en outre, sur le plan pratique, le système fonctionne en temps réel simultanément pour toutes les compagnies clientes.
18. D'un point de vue technique, l'ensemble des applications contenues dans Altéa peuvent être actionnées à l'aide d'interfaces de programmation applicative (ou « API ») dénommées

« *web services* ». Comme l'explique Amadeus dans ses observations : « *les web services servent à faire dialoguer les applications entre elles mais aussi avec des applications extérieures, en envoyant des messages et en recevant des réponses. Ainsi, le produit Altéa vendu par Amadeus est l'ensemble des applications et des web services associés, les applications ne se concevant pas sans le moyen de les actionner* » (cote 2659).

19. Les compagnies clientes d'Altéa peuvent obtenir un accès aux API qui correspondent aux produits Altéa auxquels elles ont souscrit, ce qui leur permet de faire dialoguer leurs propres modules informatiques ou ceux de leurs sous-traitants avec le SSP.
20. Lorsqu'une compagnie aérienne souhaite connecter une application développée par un tiers, elle doit passer par une procédure de certification, justifiée d'après Amadeus par le caractère communautaire de la plateforme. Amadeus précise, à cet égard, qu'il n'examine pas les fonctionnalités des services auxiliaires ainsi connectés, mais « *contrôle[r] uniquement l'utilisation qui est faite des web services pour protéger l'intégrité du système.* » (cote 2660).
21. La plateforme SSP Altéa d'Amadeus est donc conçue de façon à pouvoir dialoguer avec des applications tierces, dans des conditions techniques identiques à celles qu'utilise Amadeus pour ses propres besoins.

3. LES PRODUITS ET SERVICES RELATIFS AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE D'AMADEUS

22. La solution de commerce électronique d'Amadeus se décompose en deux modules : un moteur de réservation en ligne, dont le nom commercial est « *eRetail* » et une interface utilisateur, dont le nom commercial est « *eRetail DX* ». Les compagnies clientes d'« *eRetail* » peuvent y connecter des applications tierces via un ensemble d'API, les « *eRetail XML* », permettant d'appeler les différentes fonctionnalités.
23. L'interface utilisateur *eRetail DX* communique avec le moteur de réservation d'Amadeus par le biais d'une API interne, non accessible aux tiers, différente des API externes de « *eRetail XML* » mises à disposition des compagnies aériennes et de leurs développeurs tiers. Il faut, en effet, distinguer les API externes, conçues pour permettre l'interconnexion de tous les utilisateurs agréés et dont la documentation technique est publique, et les API internes, dont la documentation n'est pas publique et pour lesquelles l'interconnexion peut se faire à la demande d'un client qui accepte de payer les frais d'adaptation logicielle de l'interface informatique développée par Amadeus.
24. Un développeur tiers peut choisir, *via* la compagnie aérienne cliente, de se connecter au SSP par l'intermédiaire du moteur de réservation *eRetail* plutôt qu'au niveau du SSP lui-même. Ce choix permet de bénéficier de l'automatisation de différents processus mais présente un inconvénient car il n'existe pas de catalogue d'API publiques disponibles permettant de se connecter facilement.
25. Ainsi, lorsque Amadeus a développé une interface utilisateur entièrement personnalisée, aucun développeur tiers ne peut venir connecter d'autres applications sans l'intervention d'Amadeus, ce qui suppose une demande de la compagnie aérienne.
26. De même, lorsque la compagnie aérienne a choisi l'interface utilisateur standard, *eRetail DX* et souhaite néanmoins y connecter une application tierce, Amadeus doit développer des API correspondant aux besoins de sa cliente.
27. Ainsi, pour que la connexion soit techniquement possible, il est nécessaire que les compagnies aériennes demandent à Amadeus de développer des « *points d'entrée* » compatibles avec les besoins exprimés.

28. Depuis 2015, Amadeus propose aux compagnies aériennes clientes à la fois d'Altéa et de sa solution de commerce électronique, un service d'option dénommé « *Time to Think* » qui donne aux voyageurs la possibilité de poser une option de réservation pour un temps donné, en bloquant sièges et tarifs, moyennant le paiement de frais supplémentaires. Cette solution, qui a nécessité le développement d'une fonctionnalité dite « *Pay later* » a connu deux versions successives respectivement commercialisées en 2015 et en 2018.
29. Pour proposer sa seconde version, Amadeus a, parallèlement aux développements au niveau de l'interface utilisateur, développé des fonctionnalités plus élaborées au niveau du SSP Altéa, de façon à pouvoir assurer « *la cohérence entre les options proposées et l'ensemble du comportement du système de la compagnie aérienne (notamment en s'assurant que la réservation est bien protégée pendant toute la durée de l'option)* » (cote 2661).

D. LA SAISINE

30. Par sa saisine, la société Optionizr a dénoncé la mise en œuvre par Amadeus d'une stratégie globale visant à retarder puis à bloquer l'émergence d'un nouvel entrant sur le marché des services auxiliaires à son SSP dans le but de se réserver ce marché, ce qui constituerait, selon elle, une infraction aux articles L. 420-2 du code de commerce et 102 du TFUE.
31. Amadeus aurait mis en œuvre plusieurs comportements traduisant, selon la société Optionizr, un refus d'accès à la facilité essentielle que constituerait le SSP d'Amadeus ou, à tout le moins, un accès discriminatoire à ce service, à travers notamment un refus de transmission des informations techniques, des conditions tarifaires de connexion inacceptables, ou encore des retards ou des blocages dans l'activation de certaines fonctionnalités.
32. Accessoirement à sa saisine au fond, Optionizr a sollicité des mesures conservatoires consistant à enjoindre à Amadeus de cesser l'ensemble des comportements dénoncés en tant qu'ils seraient constitutifs d'un refus d'accès.

II. Discussion

33. L'article L. 462-8 du code de commerce prévoit que l'Autorité peut « *rejeter la saisine par décision motivée lorsque les faits invoqués ne sont pas appuyés d'éléments suffisamment probants* ».
34. En outre, l'article R. 464-1 du même code dispose que « *la demande de mesures conservatoires mentionnée à l'article L. 464-1 ne peut être formée qu'accessoirement à une saisine au fond de l'Autorité de la concurrence* ».
35. Seront successivement examinées la nature des relations entre Optionizr et Amadeus (A) et celle des restrictions d'accès aux services d'Amadeus qui sont alléguées (B).

A. SUR LES RELATIONS ENTRE OPTIONIZR ET AMADEUS

36. Les opérateurs de SSP, tels qu'Amadeus, offrent des solutions informatiques aux compagnies aériennes. Ce service crée un lien particulièrement étroit entre le fournisseur et la compagnie puisque le SSP supporte l'inventaire global des vols et des sièges proposés au client final. L'opérateur du SSP devient ainsi un partenaire essentiel de la compagnie aérienne pour son activité commerciale.
37. Mais il n'est pas un partenaire unique et les compagnies aériennes peuvent contracter avec des prestataires de services informatiques accessoires, tels Optionizr, pour leur fournir des modules complémentaires compatibles avec le SSP auquel elles ont souscrit.
38. Les deux types d'entreprises, SSP et développeurs tiers de services accessoires, ayant les mêmes clientes potentielles, il peut arriver que deux sociétés de services informatiques, telles qu'Amadeus et Optionizr, aient une cliente commune. En revanche, il n'y a généralement pas de lien contractuel entre un fournisseur de SSP et des prestataires de services informatiques auxiliaires. Dans le cas d'espèce, Amadeus n'est ni le client ni le fournisseur d'Optionizr.
39. Au surplus, un prestataire tel qu'Optionizr ne peut pas soutenir qu'un accès personnel et direct aux *web services* du SSP Altéa serait une condition préalable pour pouvoir offrir ses services à une compagnie aérienne cliente de ce SSP. En effet, cette compagnie a, par contrat, déjà accès, pour elle-même comme pour ses sous-traitants ou ses développeurs tiers, aux *web services* du SSP dont elle est la cliente.
40. Ainsi, sans préjudice de la réalité des pratiques dénoncées, la plainte doit s'analyser comme la dénonciation d'une potentielle discrimination d'Amadeus envers les compagnies aériennes avec qui Optionizr a passé un contrat ou est en négociation pour le faire. Cette discrimination serait démontrée par le fait que ces compagnies subiraient des difficultés anormales pour faire bénéficier Optionizr de l'accès au SSP prévu dans leurs contrats. Dans une telle hypothèse, le conflit commercial en cause opposerait au premier chef la compagnie aérienne et son fournisseur de SSP.
41. Mais les éléments versés au dossier ne sont pas suffisamment probants pour démontrer l'existence de difficultés particulières rencontrées par les compagnies aériennes clientes d'Amadeus pour faire respecter leur droit d'accès aux *web services* du SSP pour elles-mêmes ou pour Optionizr. C'est donc la société plaignante elle-même, Optionizr, qui dénonce de son propre chef l'existence de telles difficultés.

B. SUR LE BIEN-FONDÉ DES PRATIQUES ALLÉGUÉES PAR OPTIONIZR

42. À titre liminaire, on doit relever l'absence de relations commerciales entre Amadeus et les prestataires de services accessoires de e-commerce, ces derniers répondant à une demande des compagnies aériennes et non des fournisseurs de SSP. Dans ces conditions, et compte tenu du fait que ces prestataires peuvent proposer leurs services à plusieurs compagnies, utilisant différents fournisseurs de SSP, il ne peut être sérieusement soutenu que le SSP d'Amadeus constituerait une facilité essentielle pour pouvoir opérer sur ce marché. De même, il n'est ni démontré, ni même allégué, que le SSP d'Amadeus constituerait une facilité essentielle pour les compagnies aériennes elle-mêmes, les éléments du dossier démontrant au contraire que celles-ci ne sont captives d'aucun SSP et peuvent arbitrer entre différents fournisseurs en les sélectionnant par appel d'offres.

43. Toutefois, l’Autorité a rappelé dans sa décision n° 14-D-06 du 8 juillet 2014 relative à des pratiques mises en œuvre par la société Cegedim dans le secteur des bases de données d’informations médicales que « *même en l’absence de facilité essentielle, un refus d’accès opposé de manière discriminatoire par une entreprise en position dominante peut constituer un abus de position dominante, dès lors qu’il fausse de manière sensible le jeu de la concurrence* »².
44. Ainsi et sans qu’il soit besoin de discuter à ce stade l’existence d’une éventuelle position dominante d’Amadeus sur un des marchés où elle opère, il convient d’examiner si les pratiques alléguées par la plaignante sont appuyées d’éléments suffisamment probants.

a) Sur les refus d’accès opposés par Amadeus à Optionizr

45. Optionizr soutient qu’Amadeus aurait refusé de répondre à ses sollicitations directes de discussions techniques et ne lui aurait pas donné accès à sa documentation ATI pour pouvoir s’interconnecter.
46. Amadeus ne conteste pas avoir refusé de donner accès à Optionizr à sa documentation mais fait valoir que celle-ci est, par principe, réservée à ses propres clients, c’est-à-dire aux compagnies aériennes. Il estime que les sollicitations directes d’Optionizr étaient des démarches commerciales effectuées par ce prestataire pour son propre compte et n’entraient pas dans les procédures mises en place à destination des compagnies aériennes faisant appel à des développeurs tiers. En effet, ces procédures réservent l’initiative de la demande de connexion aux compagnies clientes du SSP afin que ces dernières puissent garder le contrôle de l’accès des tiers à leur périmètre informatique et protéger ainsi leurs données commerciales accessibles à travers le SSP d’Amadeus.
47. Ce mode d’accès sécurisé au SSP, qui figure dans les contrats avec Amadeus, ne pouvait être ignoré des compagnies aériennes prospectées par Optionizr. D’ailleurs, une demande formelle de connexion de la solution d’Optionizr, respectant la procédure définie par Amadeus, a été formulée par une compagnie aérienne courant 2016. Cette demande a donné lieu à plusieurs devis de la part d’Amadeus. Ce sont ces devis adressés à la compagnie aérienne qu’Optionizr considère comme techniquement et financièrement déraisonnables, ce qui constituerait un refus déguisé d’accès.
48. Mais Amadeus a justifié le montant des devis initiaux présentés en 2016 par le fait que la demande de la compagnie concernée pour intégrer la solution d’Optionizr l’amenait à développer des API spécifiques pour cette seule demande. Toutefois, ayant en 2017 développé sa propre solution d’option (« *Time to think* »), Amadeus a été en mesure de présenter en 2018 un troisième devis, bien moins élevé que les deux premiers car basé sur une solution mutualisée. La charge financière mentionnée par ce troisième devis, non contestée lors de la séance, correspond à sept jours/homme de travail d’informaticien, ce qui semble un prix compatible avec les moyens financiers d’une compagnie aérienne.
49. Par conséquent, Optionizr n’apporte pas d’éléments suffisamment probants attestant qu’Amadeus aurait opposé un refus d’accès explicite à une demande d’accès régulière à son SSP formulée par une compagnie aérienne cliente d’Amadeus et d’Optionizr ou aurait présenté des devis si manifestement excessifs qu’ils auraient été susceptibles de caractériser un refus implicite d’accès.

² Confirmée par l’arrêt de la cour d’appel de Paris du 24 septembre 2015 et l’arrêt de la Cour de cassation du 21 juin 2017, n° 15-25.941

b) Sur les difficultés de fonctionnement de la solution mise en place par Optionizr

50. Parallèlement aux difficultés qui viennent d'être examinées, Optionizr a trouvé un moyen pour connecter sa solution d'option à la solution de commerce électronique d'Amadeus courant 2016. Si Amadeus considère que le branchement ainsi opéré constitue un « piratage » de sa plateforme, Optionizr fait valoir de son côté que ce branchement peut fonctionner mais que différents comportements d'Amadeus auraient eu pour conséquence de dégrader peu à peu les conditions de son service d'option au détriment de ses clients.
51. Toutefois, les explications fournies par Optionizr démontrent que les modalités de branchement qu'elle a mises en place ne sont pas conformes à ce qui est proposé par Amadeus à des développeurs tiers. En particulier, Optionizr utilise la fonctionnalité « *Pay later* » développée par Amadeus pour ses propres besoins et qui n'est normalement pas accessible à des tiers. Si Optionizr a réussi à s'y connecter, c'est en utilisant une procédure non prévue pour cela qui s'appuie sur des éléments internes à la plateforme d'Amadeus.
52. Ainsi, sans qu'il soit besoin de se prononcer sur la qualification de « piratage » d'un tel branchement, en examinant la réalité des risques, en termes de sécurité, que fait encourir la solution d'Optionizr à la plateforme de commerce électronique d'Amadeus ou la date à laquelle Amadeus a eu une connaissance précise des modalités de branchement de la solution d'Optionizr, Amadeus ne peut être tenu, du point de vue du droit de la concurrence, responsable des difficultés rencontrées par Optionizr, celles-ci étant directement liées au mode de connexion qu'elle a choisi.

c) Sur les conséquences d'une mise à jour de sécurité

53. À compter du 31 août 2018, Amadeus a déployé une mise à jour de la norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement (*Payment Card Industry Data Security Standard* ou PCI-DSS) version 3.0, qui a eu des conséquences négatives sur le fonctionnement de la solution développée par Optionizr.
54. Optionizr estime qu'Amadeus aurait utilisé cette mise à jour de sécurité pour l'évincer du marché, concomitamment au lancement de sa propre solution « *Time to think* ». Son impact technique sur la fonctionnalité « *Pay later* » placerait Optionizr dans l'impossibilité de la faire activer auprès de nouvelles compagnies, ce qui l'empêcherait de conquérir de nouveaux clients parmi les compagnies clientes du SSP d'Amadeus et dégraderait le fonctionnement de sa solution chez les compagnies chez lesquelles elle est déjà activée.
55. Cependant, il ressort des éléments du dossier que la norme PCI-DSS, établie par les fournisseurs de cartes de paiement dans le but de limiter la fraude et le piratage des données bancaires dans le cadre de paiements en ligne, s'impose aux compagnies aériennes et à leurs prestataires informatiques. Si un de ceux-ci n'est plus certifié, la compagnie aérienne risque de perdre sa propre certification et de ne plus pouvoir accepter les paiements à distance.
56. Dès lors, Amadeus était dans l'obligation de mettre en œuvre la mise à jour de sécurité afin de permettre aux compagnies aériennes de continuer de bénéficier d'une certification leur permettant de recevoir des paiements en ligne. Au surplus, Amadeus a indiqué lors de la séance, sans être contestée, que la mise à jour de sécurité n'a pas eu d'impact durable sur la plaignante puisque Optionizr a pu adapter sa solution en quelques jours.
57. Par conséquent, Optionizr n'apporte pas d'éléments suffisamment probants pour établir qu'Amadeus aurait déployé une mise à jour de sécurité de manière biaisée dans le but de l'évincer du marché des services d'options sur la réservation de billets d'avion.

d) Conclusion sur le refus d'accès

58. Il ressort de l'ensemble des développements précédents que les pratiques de refus d'accès dénoncées par Optionizr ne sont pas appuyées d'éléments suffisamment probants, qu'il s'agisse du prétendu refus d'accès aux informations techniques, de la proposition par Amadeus de devis inacceptables au plan technique et financier ou encore des prétendues manœuvres d'Amadeus visant à dégrader les performances du service proposé par Optionizr.

Conclusion

59. Il résulte des éléments précédents que les faits invoqués dans le cadre de la saisine d'Optionizr ne sont pas appuyés d'éléments suffisamment probants pour étayer l'existence de pratiques pouvant entraver le libre jeu de la concurrence.
60. Il convient donc, en l'état du dossier, de faire application des dispositions de l'article L. 462-8 du code de commerce et de rejeter au fond la saisine enregistrée sous le numéro 18/0152 F et, partant, la demande de mesures conservatoires enregistrée sous le numéro 18/0153 M.

DÉCISION

Article 1^{er} : La saisine de la société Optionizr, enregistrée sous le numéro 18/0152 F, est rejetée.

Article 2 : La demande de mesures conservatoires de la société Optionizr, enregistrée sous le numéro 18/0153 M, est rejetée.

Délibéré sur le rapport oral de Mme Sophie Debail et Mme Gaëlle Huerre, rapporteuses, et l'intervention de M. Umberto Berkani, rapporteur général adjoint, par M. Thierry Dahan, vice-président, président de séance, Mme Laurence Idot et Mme Pierrette Pinot, membres.

La secrétaire de séance,

Le président de séance,

Claire Villeval

Thierry Dahan