

LETTRE OUVERTE

Nouvel an et nouvelles règles chez Air France

Me présentant au guichet d'enregistrement du vol Alger-Paris AF 1755, devant décoller à 19h55 ce 4 janvier, avec pour tout bagage une valise cabine de 8 kg, il m'est proposé d'envoyer celle-ci en soute, ce que je refuse. A son tour, le personnel de service, se retranchant derrière les consignes formelles reçues, refuse de m'embarquer si je ne me dessaisissais pas de ma valise tout en reconnaissant que mon bagage était conforme aux normes du bagage cabine.

C'était, m'avait-on expliqué, une nouvelle mesure prise pour des raisons de sécurité. Il fallait fluidifier les contrôles des bagages à main qui prenait trop de temps. Cette perte de temps provoquait des retards qui pouvaient avoir des incidences graves sur les vols en correspondance en particulier. Comme je fis remarquer que d'autres passagers avaient gardé avec eux leur bagage à main, on m'expliqua que ceux-là voyageaient en classe business et non en classe économique comme moi. Décidé à ne pas me séparer de mon bagage qui contenait une caméra et des copies d'examens, je demandais confirmation écrite de cette nouvelle réglementation. Je fus orienté vers la personne à même de produire un tel document : le chef d'escale. Je me rendis donc à son bureau où l'on entreprit de me fournir les mêmes explications que j'avais entendues au guichet d'enregistrement. Je fis la même requête. Après quelques tergiversations, mon interlocuteur me promit enfin d'accéder à ma demande.

Puis le chef d'escale se présente et à son tour se lance dans les mêmes développements, répétant jusqu'à épuiser ma patience les mêmes arguments avec les mêmes mots et, ô surprise, s'oppose à ce que l'on me remette le document qui venait d'être établi en arguant qu'un tel document relevait des compétences exclusives du service client.

- Où se trouve le service client ? demandé-je ?

- Sur internet, répond-il.

- Vous changez les règles de voyage, vous modifiez le contrat qui me lie à vous.

- Nous ne modifions pas le contrat, ce sont des mesures prises à la demande des services de sécurité, prévues dans le contrat.

- A quand remonte ce changement ?

- Il date d'un mois.

- Mais je suis venu il y a moins d'un mois de Paris avec un bagage en cabine.

- Cette mesure ne vaut que dans le sens Alger-Paris.

Connaissant la longueur des files d'attente devant les scanners d'Orly et de Roissy qui n'ont rien à envier à celles d'Alger, je restais circonspect devant cette précision.

- Vous ne pouvez pas faire cette attestation ? Cela ferait gagner du temps à tout le monde, à vous comme à moi. Pourquoi n'assumez-vous pas vos décisions ? Qu'y a-t-il à cacher ?

- Non, il n'y a rien à cacher. Nous vous expliquons et vous accueillons. Je vous parle en toute transparence mais le chef d'escale ne produit d'attestation que pour justifier des retards dus aux conditions météorologiques. Nous sommes là pour vous faciliter le vol.

- En l'occurrence, vous me le compliquez.

Jusqu'à la fin, il demeura sourd à ma requête, malgré mon instance mise à lui demander de m'écrire «en toute transparence» une seule fois les trois phrases qu'il m'avait répétées plus de vingt fois oralement.

- Je vous répète que cela relève du service client. Vous pouvez leur écrire, ils me sauront et je répondrai, conclut-il droit dans ses bottes.

Ce refus obstiné de franchir le cap de l'oralité pour passer à l'écrit, cette phobie de laisser des traces de sa gestion comme si Air France était une organisation clandestine, phobie qui s'était accom-

pagnée d'une absence de considération des clients, m'avaient exaspéré. Je retirai de ma valise mes copies d'examens, les documents administratifs dont le fameux S12 ainsi que ma caméra et le roman *2084* en prévision de la longue attente à venir et j'enregistrai mon bagage quasi vide conformément aux consignes du chef d'escale d'Air France de l'aéroport d'Alger en espérant que je n'allais pas égarer une copie ou un document dans les différentes opérations de contrôle. Je repartis le voir avec mes affaires sous les bras pour lui montrer combien il m'avait facilité le vol et lui demandai son nom. Il me remit sa carte de visite tandis qu'un autre agent m'apporta le contrat de voyage imprimé.

Je lus dans l'article «10.3 Bagages non enregistrés» cet extrait :

«Certains bagages que le passager souhaite garder en cabine pourront, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, d'exploitation ou de configuration d'appareil, à tout moment avant le départ, être refusés en cabine et devront être embarqués comme bagages enregistrés.»

Je ne trouvai aucune raison de sécurité et/ou de sûreté pouvant justifiant le refus de transporter mes affaires en cabine (qui ont du reste été transportées - mais éparpillées - avec moi en cabine). Je ne vis pas d'avantage de raison liée à «l'exploitation ou à la configuration» de l'appareil, un airbus A320 avec de nombreux sièges inoccupés, pouvant plaider en faveur de cette mesure.

De surcroît, le règlement vise clairement «certains bagages» pour des raisons de sécurité et non tous les bagages. Mais si je

Par Hend Sadi

ne trouvais aucun fondement à ma mésaventure dans ce règlement, je compris par contre que l'on pouvait être en 2084 sans avoir quitté 1984.

Monté à bord, je cherchai confirmation de cette nouvelle réglementation auprès du personnel navigant. Mon interlocutrice avoua tout ignorer de cette nouvelle mesure dictée par le chef d'escale et au sujet de laquelle elle ne dissimula pas son étonnement. Elle me suggéra de vérifier le poids et les dimensions de mon bagage qui, selon elle, ont sans doute été à l'origine du refus de la compagnie. Elle revint me voir après avoir consulté le chef d'escale qui était à bord. Ce dernier lui avait confirmé que son refus n'était pas dû aux caractéristiques du bagage mais reposait exclusivement sur des mesures de sécurité (j'imagine qu'il s'agit de l'interprétation qu'il fait de l'extrait sus-cité).

Peut-on raisonnablement croire que les services de sécurité d'Alger imposent des mesures spécifiques de ce type à la seule compagnie Air France ? J'ai la preuve formelle que seule cette compagnie les applique, puisque mon épouse avait voyagé la veille sur une autre compagnie mais sur la même ligne et dans le même sens Alger-Paris avec un bagage en soute et un autre en cabine.

Pourquoi discriminer, y compris par rapport au contrôle de police, les passagers selon des catégories de classes ?

Pourquoi n'avoir pas pris la peine d'informer au préalable les passagers de ces dispositions «transparentes» peut-être, mais pour le moins inédites ?

Pourquoi refuser de les assumer par écrit ?

En un mot, pourquoi si peu de considération pour les passagers de cette ligne ?

J'ai choisi de m'exprimer sous forme de lettre ouverte pour mettre fin à la pérégrination de ma protestation du guichet d'enregistrement au chef d'escale, du chef d'escale au service clients, sans avoir la certitude que cette dernière étape soit le terme du périple. Et même si elle ne devait jamais aboutir à son destinataire qualifié, j'aurais du moins la satisfaction qu'elle sera lue par des passagers qui, comme moi, ont subi les mêmes désagréments que nous avons vécus comme un arbitraire.

H. S.