

Embarquement refusé pour notre retour en France

Soumis par Cyril
19-07-2009

Article gracieusement
offert par la compagnie aérienne Iberia.

Il est 11 heures à ma montre et l'avion qui devait nous permettre de rejoindre Paris à 18 heures 30, heures française, doit certainement être sur le point d'amorcer sa descente vers Orly. Je devrais donc être en train de régler ma montre en lui rajoutant les 7 heures de décalage qu'il y a entre Lima et Paris. Malheureusement, ma montre dit vrai, il n'est toujours que 11h, et c'est encore le fuseau horaire du Pérou qui va temporiser nos prochaines heures, nos prochains jours.

Ce problème d'espace temps est tout simplement dû au fait que nous n'avons finalement pas pu prendre l'avion, son accès nous a été refusé pour un simple bout de papier.

Nous n'avons finalement pas pu embarquer dans l'avion qui devait nous ramener sur le continent européen. Mais dans quel contexte prenions nous cet avion ?

Il y a maintenant près de 3 mois, nous avons été victimes du vol de l'un de nos sacs. Dans ce dernier, nous avons notre pochette contenant nos billets d'avion pour le retour. Nous avons effectué une déclaration à la police et nous étions rendu dans une agence aérienne LAN afin de tenter de faire rééditer nos billets. Nous possédons un billet tour du monde acquis auprès de l'alliance OneWorld, mais plus particulièrement managé par la compagnie aérienne Australienne Qantas.

Afin de régler ce problème de vol, il nous aurait fallu nous rendre à une agence Qantas, sauf qu'en Amérique du sud, elles sont très rare, tout du moins, aucune n'a été sur notre itinéraire pourtant assez diversifié depuis Buenos Aires. Nous avons donc visité plusieurs agences LAN, compagnie partenaire de l'Alliance OneWorld, et les discours sont à chaque fois contradictoires, mais sur un point ils sont formels, ils ne peuvent rééditer un billet Qantas. Ils nous informent que comme notre dernier avion est assuré par Iberia, cette compagnie devrait elle être en mesure de rééditer notre billet. Ça tombe bien, Iberia possède une agence à l'aéroport de Lima (enfin,

c'est ce que l'on nous avait dit). L'un des appels téléphoniques au service client de l'agence Qantas nous rassure cependant : une photocopie peut très bien faire l'affaire. Ouf !

Nous ne pouvions donc pas faire autrement que d'attendre les derniers jours pour régler ce problème.

C'est donc un peu stressés que nous arrivons à l'aéroport, cinq heures avant le départ de notre avion. En fait, aucune agence Iberia n'existe dans l'aéroport, nous devons donc attendre l'ouverture du Check In (Enregistrement des bagages) pour entrer en contact avec des agents d'Iberia.

Nous sommes les premiers dans la file d'attente qui s'allonge à mesure que le temps passe. L'enregistrement est ouvert, et nous présentons nos passeports à l'hôtesse au sol qui nous tend nos cartes d'embarquement sans nous avoir demandé nos tickets. Nous avions effectué en prévision une impression de scan de nos billets, mais rien ne nous a été demandé. Les passeports ont suffi à trouver les réservations à notre nom. Nos bagages partent sur le tapis roulant en direction de la soute et nous, contents d'avoir passé avec succès cette étape, nous dirigeons vers le terminal d'embarquement. Tout nous sourit : aussi bien au bureau du paiement de la taxe d'aéroport (US\$ 31 par personne), qu'à la douane ou encore au contrôle de l'immigration, nous passons en priorité du fait de la présence des enfants.

Nous avons dépensé au centime près tous nos Soles (monnaie péruvienne) et nous asseyons sur les premiers sièges venus avant de vérifier le numéro du quai d'embarquement sur nos tickets d'embarquement. Quai 17, exactement celui devant lequel nous sommes, d'ailleurs un avion Iberia s'en approche, c'est le notre, celui dans lequel 4 places nous sont réservées.

Nous sommes très impatients de retrouver notre famille après 10 mois de séparation. Nous avons deux heures à attendre avant l'embarquement, mais pourrons sans trop de mal nous en accommoder !

"Mister guorgiote ?"
me lance une hôtesse arrivant à notre hauteur.

Je reconnais derrière le masque blanc anti grippe A, l'hôtesse au sol qui s'était occupée de l'enregistrement de nos bagages.

"Heu... oui ?"
répondis-je d'un air interrogateur.

"Avez-vous vos
boarding pass ?"

"Oui"

"Pouvez-vous me les
donner ?" lance-t-elle comme un flic demande un permis de
conduire à un automobiliste avant de lui indiquer pourquoi on
l'interpelle.

Je les lui donne. Elle me
demande ensuite les tickets d'embarquement, ceux-là même qui nous
ont été volés. Je lui tend la photocopie en lui expliquant
succinctement l'histoire du vol. Elle s'éclipse une dizaine de
minutes afin d'apporter ce document à son supérieur.

Les cinq heures suivantes
ont été les pires de tout notre voyage.

Elle revient en indiquant
que la photocopie ne peut pas être acceptée et qu'il faut que nous
ressortions, que nous ne pourrions pas prendre l'avion ce soir.

A ce moment là, je vous
garantis que beaucoup de choses passent par la tête. Le fait de ne
pas prendre l'avion ce soir, d'ailleurs le seul avion Iberia à cette
destination de la journée, c'est synonyme de ne pas revoir tout de
suite notre famille et nos amis. Pendant les quatre derniers jours
passés à Lima, nous n'avons eu qu'en tête ce retour. Nous avons
certes un peu visité le centre ville, mais nous n'avons pas été
d'une efficacité touristique remarquable. Ne pas prendre l'avion,
c'est allonger ce moment d'attente, c'est tout simplement
inimaginable pour nous.

Je pars donc seul avec
l'hôtesse qui me conduit à son supérieur. Pour cela, il me faut
passer à nouveau par le contrôle de l'immigration, mais dans le
sens inverse et le tampon de sortie du Pérou sur mon passeport
reçoit un gros "Annulado". J'ai préféré y aller seul
afin que nous ne nous retrouvions pas tous les quatre dehors, lâchés
comme des chiens. Là, au moins, Perrine et les filles restent dans
la salle d'embarquement, comme un pied toujours présent vers le
retour en France.

La supérieure de l'hôtesse, située au niveau de l'enregistrement des bagages, est stricte : si l'on veut partir avec l'avion du soir, comme prévu, les originaux des tickets sont nécessaires, ou sinon, il faut acheter de nouveaux billets. Elle m'indique le tarif unitaire de U\$ 1200. Je suis prêt à payer si j'ai l'assurance de me faire rembourser au retour en France, par Qantas. Car notre billet, nous l'avons bel et bien payé. Il s'agit uniquement que d'un simple bout de papier, le ticket d'embarquement, que nous n'avons plus. A l'heure où la majorité des billets sont maintenant "électroniques", c'est à dire justement que le ticket papier n'existe plus et que le seul passeport suffit, pour notre cas, il n'en est rien, ces tickets originaux sont nécessaires. Honnêtement, l'hôtesse m'informe que si j'achète de nouveaux billets, ceux-ci ne seront certainement pas remboursés par Qantas.

La négociation ne débouche pas. Aucune compassion, même à l'égard d'une famille avec deux enfants et 10 mois de voyage derrière nous, et l'hôtesse est priée d'aller chercher Perrine et les filles.

Nos bagages vont nous être rendus, et l'on nous promet de nous donner l'adresse de Qantas sur Lima afin que nous puissions régler ce problème par nous même.

Il est 20h locale, dans un pays où les problèmes de sécurité ne sont pas un mythe. D'ailleurs tous les rapaces de chauffeurs de taxi rodent dehors. "Notre" avions a maintenant décollé depuis 10 minutes, avec une rangée de quatre sièges côte à côte vides.

Je retrouve Perrine et les filles. Je vous passe les détails de l'état psychologique de la maman. Amélie et Alix sont fortes. Je tente de leur expliquer la situation : c'est chouette, nous avons gagné quelques jour de voyage supplémentaires.

Oui, parce que pour faciliter nos démarches, le temps qui passe n'est pas vraiment avec nous. Nous sommes samedi, le lendemain étant donc un dimanche, l'agence Qantas est donc... fermée. Il nous faudra attendre donc lundi pour voir comment la situation pourra s'arranger.

Entre temps, il nous faut trouver un hôtel, un taxi, trouver le moyen de paiement de tout ça, puisque nous n'avons plus de liquide sur nous.

Nous décidons de faire un sitting dans les bureaux d'Iberia où se trouvent les hôtesses au sol, une fois l'avion décollé. Nous souhaitons un peu d'aide, notamment concernant l'hébergement ainsi que la sécurité de notre famille. Nous aurons face à nous un mur et je devrais demander explicitement de l'eau pour nous rafraichir. Notre situation pousse deux hôtesses à aller acheter quelques gâteaux pour les filles et l'une viendra m'aider à trouver un hôtel au poste d'information de l'aéroport.

Finalement, après plusieurs tentatives, un hôtel a une chambre de libre, trois fois plus chère que celle de l'hôtel où nous avons séjourné jusqu'à présent à Lima qui était lui complet. Il nous faudra donc retirer de l'argent à un taux inintéressant et payer un taxi deux fois et demi plus cher qu'à l'aller afin de nous rendre dans l'hôtel pour pouvoir enfin nous reposer de cette soirée dont on se serait bien passée.

A l'heure où je termine cet article, nous aurions dû déjà avoir retrouvé notre famille et les embrassades qui vont avec. Des larmes de joie auraient certainement coulées sur nos joues.

Cependant, elles coulent effectivement, mais c'est d'un autre sentiment dont il s'agit.