

## Flash : Jet4you ou le folklore infligé aux passagers [MAJ]

20/08/2008

7h00 du matin et déjà une longue file d'attente pour le vol Jet4you prévu à 8h30. On se demande si tout ce monde arrivera à tenir dans l'avion de la compagnie qui ne comprend moins de 200 places. De loin, en fin de queue, on peut voir que la tension monte d'un cran près des guichets. Des altercations éclatent puis après quelques minutes de palabres les personnes repartent avec leur billet. On comprendra plus tard que ces personnes avaient des billets pour ce vol mais achetés chez CorsairFly, puisque les deux compagnies fonctionnent en code share. Le souci c'est que 55 places ont été réservées mais non validés par CorsairFly. Jet4you aurait dû dans ce cas refuser ces passagers et les renvoyer vers Corsair pour un dédommagement.

Ayant cédé à la pression, la solution du premier arrivé, premier servi est devenue la règle. A 8h30, l'information est tombée comme un couperet pour la centaine de passagers encore en attente : l'avion est plein. « C'est une blague ?! » s'exclame un retraité franco-marocain. Les passagers s'énervent, brandissent leur réservation, mais rien y fait, l'avion est totalement plein.

L'agent commercial, Abdellatif Toundi tentera tant bien que mal de trouver une solution. Aucun responsable de la compagnie, même pas le chef d'escale, Mourad Benssedik, ne viendra à la rencontre des passagers. M. Toundi essaye de gérer la colère des passagers floués, mais il reste bien désarmé pour trouver une quelconque solution. Des bons pour un petit déjeuner sont offerts avec la promesse d'informer tout le monde vers 11H.

Les passagers ne voulant pas se faire avoir continus, à l'heure où nous publions cet article, d'occuper les 3 comptoirs d'enregistrement. Ce qui gêne évidemment l'enregistrement d'autres vols comme celui de Turkish Airlines pour Istanbul. Un responsable de l'ONDA tentera de déloger avec diplomatie le groupe à grande majorité MRE, mais sans succès. « Nous ne bougerons pas tant que Jet4you ne trouvera pas une solution. » C'est effectivement le seul moyen de pression qui leur reste puisque la compagnie low-cost semble sourde aux plaintes de près d'une centaine de passagers.

Pour preuve, le témoignage de Yamina de Genevilliers qui a appelé la hotline de la compagnie mais en vain. Pis, sa famille encore en France a contacté la hotline depuis l'hexagone et a réussi à obtenir une interlocutrice. Réponse : « je m'en fiche moi, voyez avec les gens à l'aéroport. » Belle façon de traiter des clients.

11h passé et toujours pas d'information de la part de la compagnie. Les seuls interlocuteurs pour l'instant sont les membres du personnel de l'aéroport qui tentent de déloger le sit-in improvisé par les passagers au niveau des guichets 18 à 20. Une personne de la Fondation Mohammed V viendra prendre des informations mais sans apporter de solution. Ce sur-booking de près d'une centaine de passagers restera dans les annales. En attendant 2h00 du matin...

La compagnie Jet4you a conduit les passagers à un hôtel de Casablanca à bord de deux autobus. Un vol serait prévu à 2h00 du matin pour Paris Charles de Gaulle (au lieu d'Orly). Si tout se passe bien l'arrivée est donc prévue pour 6h00 heure française. Les passagers promettent tous de ne plus jamais reproduire la même erreur. Cette mésaventure les aurait-elle vacciné contre le virus du toujours moins chère ?

Quand à l'incident, les explications du personnel de Jet4you n'ont pas réussi à convaincre les passagers. Ils parlent de 55 billets vendus par Corsair sans confirmation de leur part. Mais plus de 80 passagers sont maintenant à l'hôtel. Donc même en admettant que tout est dû à Corsair (55 places en trop), comment la vingtaine de passagers supplémentaires a pu rester sans place ?



Mohamed Ezzouak  
Copyright Yabiladi.com

<http://www.yabiladi.com/article.php?cat=societe&id=2665>