

Mathieu Lindon

Lâcheté d'Air France



Extrait de la publication

Lâcheté
d'Air France

DU MÊME AUTEUR

chez le même éditeur

LE LIVRE DE JIM COURAGE, 1986
PRINCE ET LÉONARDOURS, 1987
L'HOMME QUI VOMIT, 1988
LE CŒUR DE TO, 1994
CHAMPION DU MONDE, 1994
MERCİ, 1996
LES APEURÉS, 1998
LE PROCÈS DE JEAN-MARIE LE PEN, 1998
CHEZ QUI HABITONS-NOUS?, 2000
LA LITTÉRATURE, 2001

aux éditions de Mimit

NOS PLAISIRS, Pierre-Sébastien Heudaux, 1983
JE T'AIME, *Récits critiques*, 1993

Mathieu Lindon

Lâcheté
d'Air France

Récit

P.O.L

33, rue Saint-André-des-Arts, Paris 6^e

© P.O.L éditeur, 2002
ISBN : 2-86744-885-9

www.pol-editeur.fr

J'accuse Air France de lâcheté. Zola au petit pied, je ne cherche pas à compromettre le président de la République ni le gouvernement et la prétendue démocratie (encore que). Je veux juste me plaindre. Pour autant, est-ce qu'une moindre philanthropie me guide? Je veux tellement me plaindre en mon nom propre que c'est sans doute au nom de beaucoup.

Les voyages en avion sont une perpétuelle source de désagréments divers et inattendus mais la fuite précipitée d'employés apeurés devant la clientèle me semble inédite, action apparemment honteuse et susceptible d'ouvrir un âge d'or de l'insécu-

rité aérienne. Encore, par un racisme économique pas si inconscient, pourrait-on supposer que c'est arrivé dans un aéroport perdu à une compagnie du tiers-monde en faillite. Cela s'est produit le 29 septembre 2001 aux comptoirs d'Air France à Orly. L'aéroport a été évacué. Non en raison d'une bonne alerte à la bombe dans les formes, mais d'une rumeur d'attentat qui fit désertter leurs postes à des agents de la compagnie nationale. On abandonna son siège derrière le comptoir d'enregistrement pour rentrer chez soi, laissant les passagers de plus en plus seuls dans l'aérogare, jusqu'à ce qu'il n'y ait en effet plus d'autres solutions pour les autorités aéroportuaires que d'inciter également ceux-ci à quitter momentanément les lieux. Sur le moment, quand m'en laissait le loisir ma rage de m'être levé aux aurores pour décoller peu avant 15 h, avec plus de cinq heures de retard, et pour ce motif, je me demandais avec quels prodiges de diplomatie l'entreprise se tirerait sans honte supplémentaire de ce fort mauvais

pas. Sans doute me faisais-je des illusions sur la rigueur de la compagnie, mais il ne me paraissait pas alors vraisemblable qu'Air France cautionne par la suite l'inhabituelle conduite de certains de ses salariés.

R. n'est jamais allé aux États-Unis et nous avons depuis plusieurs mois décidé de passer quelques jours à New York fin septembre. R. obtint le visa que sa citoyenneté marocaine nécessite fin août et nous achetâmes immédiatement deux billets Paris-New York-Paris, départ le 28 septembre. Le 11 septembre après-midi, il nous parut préférable de remettre à plus tard cette découverte de New York et nous choisîmes en définitive de partir pour Marrakech où nous supputions qu'un musulman serait mieux accueilli et dans une atmosphère plus sereine. Air France transforma élégamment la totalité de l'argent avancé pour ces deux billets en un avoir représentant 100 % de la somme et utilisable dans l'année que nous utilisâmes immédiatement.

Je commis alors une petite bassesse, qui n'aurait cependant pas dû avoir d'impact sur la suite de mes aventures air-franciennes. Après avoir réservé les billets par téléphone, je passai les retirer à l'agence Air France près de chez moi. J'attendis près d'une heure : on prenait bien un numéro au guichet en entrant mais les gens se succédaient aux guichets sans tenir compte de ces chiffres soudain frappés d'arbitraire, ça durait indéfiniment, tout à coup on passa à une des personnes debout derrière un comptoir une communication qu'elle prit dès qu'un guichet se libéra, tenant la ligne un bon quart d'heure en demandant des nouvelles d'Untel et Untel d'une voix tonitruante, et comparant les mérites de telle et telle destination. Quand un jeune homme se plaignit (pour un tout autre motif, compris-je ensuite) et demanda à voir un responsable, j'en fis autant. Ce n'était pas possible pour le moment. Mon tour de guichet arriva enfin, ça prit encore un temps fou parce qu'il fallait refaire le billet à la main à cause de l'avoir ou

je ne sais quoi, j'étais exaspéré. Après que ce fut fini, le responsable de l'agence était libre, je lui racontai d'où venait mon énervement, il s'excusa poliment et habilement, vu les circonstances les problèmes étaient plus nombreux qu'habituellement et quelqu'un manquait, oui il aurait dû y avoir un guichet juste pour les clients venant chercher un billet, ça faisait longtemps qu'il essayait de le mettre sur pied mais cela posait mille problèmes que je n'avais jamais imaginés. Quant à ce que j'avais pris pour un coup de fil personnel, ce n'en était pas un mais au contraire une de ces communications avec un gros client qui d'habitude se traitent dans l'arrière-boutique et qui, faute de téléphone disponible, l'avait été devant tout le monde. Je sortis tout piteux, furieux d'être tombé dans un piège (si le coup de fil avait été illégitime, évidemment qu'on aurait parlé moins fort, j'avais stupidement foncé dans l'attrape-nigaud tendu par l'employée assurée de son bon droit). Et encore plus furieux de m'être laissé aller à une dénonciation, en

outre aussi lamentable, mais, somme toute, ce n'était quand même pas le pire acte que j'avais commis de ma vie, j'arriverais bien, croyais-je, à l'oublier.

Je n'ai pas vu la fuite des agents d'Air France le 29 septembre. J'étais déjà en salle d'enregistrement où tout prenait un retard mystérieux (R. et moi étions arrivés en avance, à 7 h 45, pour le vol AF3354 de 9 h 25 dont l'enregistrement, nouvelles contraintes de sécurité obligent, était annoncé devoir être clos à 8 h 40). Des annonces y furent faites en appelant aux « mesures de sûreté ». J'interrogeai une femme en tenue d'Air France qui me répondit : « Vous n'êtes pas au courant de ce qui est arrivé à New York ? » Je l'étais, et crus douteux qu'un seul passager, même peu passionné par l'actualité, fût passé à côté de la nouvelle, mais ça ne me semblait pas le rôle d'un membre d'une compagnie aérienne de tâcher de terroriser les clients qui ne l'étaient pas. Quand je la réinterrogeai quelques

minutes plus tard, elle dit : « Par mesure de sûreté, nous ne sommes pas habilités à dire la vérité. » Je l'agaçais mais, au moins, c'était franc. La consigne d'Air France était manifestement de n'informer de rien les passagers et la compagnie s'y tint strictement. Un homme rencontré dans l'aérogare et qui avait décrypté toute la situation me dit plus tard, évoquant cette femme, qu'on ne pouvait lui en vouloir de ne pas avoir dit ce qu'il fallait car ce n'était nullement son rôle de répondre ainsi à la clientèle. Je cessai de l'embêter. Elle était la dernière personne à qui se plaindre, il aurait été injuste qu'elle soit punie pour avoir eu le courage de rester, comme ces non-grévistes de la RATP qui subissent les plaintes des passagers visant leurs collègues en grève, et encore, cette femme n'était en aucune manière une jaune. « Par mesure de sûreté, nous ne pouvons pas continuer l'enregistrement », dit timidement une voix féminine dans le haut-parleur, phrase énigmatique pour moi sur le moment – qu'un ennui technique ou un bug informatique

interdise l'enregistrement, soit, mais un problème de sécurité proprement dit? – qui s'éclaira cependant quand j'appris que c'était le départ d'employés d'Air France qui rendait impossible l'opération. Tous les agents ne s'étant pas enfuis, l'enregistrement continua un temps après le départ de la première, mais il y avait trop de passagers pour trop peu d'employés et sur trop de vols (car il n'y eut pas que le vol pour Marrakech, je crois, à être touché dans l'aérogare d'Air France), il fallut renoncer. À 9 h 25, le vol de 9 h 25 était toujours déclaré « À l'heure » sur l'écran de la salle d'embarquement. Une première boutique, genre parfumerie, ferma. Un autre passager avait entendu une vendeuse dire à une collègue qu'elle souhaitait partir (l'heure de l'attentat supposé était connue à la minute précise, 11 h 14 je crois) mais que cela l'ennuyait pour la paie de la journée. Son interlocutrice lui ayant précisé qu'elle toucherait l'argent quand même, la décision fut vite prise. Si les agents d'Air France estimaient leur vie au même prix que cette jeune

femme, on comprend que celles des clients pèsent assez peu pour qu'ils s'enfuient sans même leur conseiller de les imiter – peut-être prêtent-ils aussi aux terroristes des capacités magiques, qu'ils seraient détenteurs de bombes encore plus spéciales que celles des Américains et s'attaquant au personnel d'Air France à l'exclusion de toute autre victime potentielle reléguée au rang de dommage collatéral. Personnellement, ma fureur étouffait exceptionnellement presque toute crainte. J'aurais en outre été surpris (et fort désagréablement) que des terroristes s'en prennent en priorité à un vol en direction d'un pays musulman, les privant de leurs rares soutiens espérables. R. compara, le triomphe modeste, les conditions de voyage sur Air France et sur Royal Air Maroc. Plus tard (sur le moment, j'ai noté les heures de chacun des événements de la matinée jusqu'au départ de l'avion, mais j'ai ensuite jeté le papier, ne m'attendant pas à devoir en faire usage, trop confiant encore en Air France, sa politesse, son honnêteté, je ne

supposais pas une seconde que toutes ses qualités présumées s'aligneraient désormais sur son courage), autour de 10h30 je crois, une voix masculine imposa fermement l'évacuation de l'aérogare.

Il pleuvait, tout le monde se regroupa sous l'auvent. Résignés, on ne se plaignait même pas du froid. R. était en tee-shirt, ayant mis au dernier moment son pull dont il n'allait pas avoir besoin à Marrakech dans son bagage. J'aurais personnellement voulu garder mon sac en cabine mais, sous prétexte que mon rasoir y était, dangereusement emmitouflé dans ma trousse de toilette, « par mesure de sûreté » on me contraignit à l'enregistrer. J'avais cependant conservé sur moi un pull et une veste que nous pûmes ainsi nous partager. Au bout d'à peu près une demi-heure d'attente sous l'auvent de l'aérogare, nous fûmes évacués plus loin et on se retrouva sous la bretelle d'autoroute qui nous protégeait de la pluie (mais pas du froid), à quelques centaines de mètres. Ce fut un spectacle étrange de voir

cette foule, qui en chemisette les mains libres, qui en manteau traînant d'énormes valises ou les portant quand elles n'avaient pas de roulettes (selon qu'on avait ou non déjà enregistré ses bagages), faire calmement son minuscule exode de privilégiés par ce temps de Toussaint. La rumeur, que les faits démentiraient en immense partie, courait que tous les aéroports de France étaient soumis à ces mêmes mesures. Des ambulances passèrent, sirènes inutiles au maximum, sur la route absolument déserte. Un peu après midi, on nous autorisa à réintégrer l'aérogare où il ne restait plus qu'à attendre l'arrivée de nouvelles équipes d'Air France. Des passagers avec qui je sympathisai me racontèrent alors ce qui s'était passé, le départ précipité d'employés, une lettre reçue la veille et annonçant un attentat pour le matin qui avait été examinée par les autorités compétentes, lesquelles avaient décidé de ne pas y donner suite jusqu'à ce que le bruit en arrive ce samedi à une non-autorité incompétente qui y donne fuite.

Comme deux agents d'Air France assurant l'embarquement qui eut en définitive lieu étaient l'objet de moqueries de la part d'un passager, l'un des deux répondit « Mais je suis resté, moi », rendant encore plus indéfendables les « explications » que la compagnie m'apporterait par la suite. Aucune des innombrables annonces au micro qui furent faites dans l'avion (j'ai depuis des années le soupçon paranoïaque qu'Air France a pris les lecteurs en grippe et s'emploie, par un bavardage incessant, à leur interdire de se soumettre à leur vice désormais plus impuni, la SNCF et ses services de bar semblent s'être ralliés au même puritanisme) ne consista à présenter des excuses. On se montra « désolé » de circonstances extérieures dans lesquelles on n'évoquait même pas pour la réfuter la moindre responsabilité. « *On nous sert après 15 h le petit-déjeuner prévu pour 9h30 (le pain était gelé)* », écrirai-je à Air France sans attenter à la vérité en conclusion de mes plaintes (ma facétie fut malheureusement, je le crains, appréciée à sa juste valeur).

Regardant Euronews le dimanche matin dans mon hôtel marrakchi, je vis qu'il était rendu compte de ce que j'avais vécu la veille d'une manière inexacte, comme s'il s'était agi des procédures habituelles en cas d'alerte à la bombe. Je téléphonai à *Libération*, où je suis journaliste, pour informer des faits réels. On me demanda mon numéro de portable pour pouvoir me rappeler, ce qui ne se révéla pas nécessaire (je le regrettai tout en ne trouvant pas inconcevable que priorité fût donnée à des informations d'encore plus grande importance). Le quotidien, à ma connaissance, qui décrit le mieux ce qui s'était passé fut *Le Figaro* du lundi 1^{er} octobre où, après le récit de l'évacuation, Cyril Hofstein écrit dans l'avant-dernier paragraphe : « *De sources aéroportuaires, on précisait que les appels anonymes avaient été reçus la veille et "traités avec sérieux". Mais ce sont des rumeurs concernant leur contenu qui ont suscité, le lendemain, l'inquiétude. Au point que des agents ont décidé de suspendre leurs opérations et de demander l'intervention des autori-*

tés. » En termes galants, mais ces choses-là sont dites.

Le soir de mon retour à Paris, j'appelai Air France et demandai à parler à un responsable. On me passa un superviseur, qui était une superviseuse à qui je racontai mon histoire. Quand j'eus fini, comme je m'étonnais que ce récit ne lui semble pas invraisemblable et qu'elle ne l'ait pas ponctué de « Non ! » ou « C'est impossible », je lui dis : « Vous connaissiez déjà ces faits pour ne pas les trouver incroyables ? » Elle me répondit, en une phrase qui me plut puisqu'elle lui permettait de ne pas me mentir tout en ne trahissant pas son employeur : « Vous êtes le premier retour client. » Comme je devais me rendre quinze jours plus tard au Canada sur Air France, je lui demandai implicitement un surclassement. Elle me dit que celui-ci ne relevait pas d'elle et que, pour sa part, elle préviendrait la compagnie pour qu'un bon accueil me soit réservé. Elle me recommanda d'écrire au service Client, ce que je

Achevé d'imprimer en février 2002
dans les ateliers de Normandie Roto Impression s.a.
à Lonrai (Orne)
N° d'éditeur : 1762
N° d'imprimeur : 020346
Dépôt légal : mars 2002

Imprimé en France



Mathieu Lindon
Lâcheté d'Air France

Cette édition électronique du livre
Lâcheté d'Air France de MATHIEU LINDON
a été réalisée le 21 juillet 2011 par les Éditions P.O.L.
Elle repose sur l'édition papier du même ouvrage,
achevé d'imprimer en février 2002
par Normandie Roto Impression s.a.s.
(ISBN : 9782867448850 - Numéro d'édition : 2596).
Code Sodis : N46391 - ISBN : 9782818009338
Numéro d'édition : 230858.