Tunisair Express invente la fumée sans feu

Vendredi 6 septembre, il est 21 heures. Alors que l'avion de Tunisair Express reliant Tunis à Tozeur vient de décoller, un des passagers appelle l'hôtesse pour lui signaler un feu sur l'aile gauche. Quelques secondes après, l'avion rebrousse chemin et retourne à l'aéroport de Tunis-Carthage. L'évacuation se fait dans le calme malgré la grande inquiétude qui règne parmi les passagers, et plusieurs camions de pompiers sont présents dès l'atterrissage de l'avion. Arrivés à la salle d'embarquement, les "rescapés" ont hâte de recevoir des informations et des explications de la part de Tunisair Express. Celles-ci n'arrivent que dix minutes plus tard. Un représentant de la compagnie s'adresse alors aux passagers dans ces termes : « Il y a eu un peu de fumée. Le moteur est tout neuf. L'avion est revenu et bientôt on va vous embarquer dans un autre avion ». Ce qui a pour effet de déclencher l'ire de nombreux passagers : Tunisair Express vient d'inventer la fumée sans feu…

Manifestement, le personnel de la compagnie n'est pas préparé à la communication dans les moments de crise. Alors qu'il aurait suffi de souligner le professionnalisme du commandant et du personnel de bord, et la prise de décision rapide de retourner à l'aéroport pour la sécurité des passagers, la compagnie a choisi de traiter ses clients en attardés mentaux.

Pour ma part – j'étais à bord de ce vol – j'ai dû annuler mon voyage dont le but était d'écrire un article sur le tourisme dans la région de Tozeur. Il faut dire que celui-ci est bien mal loti, puisqu'une heure avant le décollage, une Européenne me rapportait qu'elle avait réclamé une brochure sur le Sud tunisien au box de l'ONTT – sans succès, car ces brochures étaient épuisées.

LM




OACA
SAIR express