

Sébastien Drouin
3C, rue Antoine de Saint-Exupéry
22360 Langueux
FRANCE

Aer Lingus
Head Office Building,
Dublin Airport, Dublin
IRLANDE

A Langueux, le 13 Septembre 2015

Madame, Monsieur,

Je fais suite à mon trajet en avion à bord de votre compagnie (Vol EI 538) et envers laquelle je tiens à exprimer mon mécontentement.

Moi et ma femme Estelle Menesguen, jeunes mariés, avons choisi l'Irlande pour notre lune de miel. Cette destination nous tenait à cœur et nous nous sommes fait une joie de découvrir le Comté de Galway. Nous sommes alors arrivés Mardi 8 Septembre, puis nous sommes repartis le Samedi 12 Septembre.

Le séjour s'est bien passé jusqu'à notre départ. Arrivés au poste de sécurité, comme pour l'aller, on nous a demandé de mettre nos affaires dans des caisses. Nous nous sommes exécutés avant de passer sous le portique de sécurité, et c'est là que les choses ont commencé à se gâter.

1 - Tout d'abord, un de vos employés a commencé à se moquer de moi car je ne comprenais pas un mot de ce qu'il me demandait. Je n'ai pourtant eu aucun mal à me faire comprendre et à échanger avec vos concitoyens durant l'ensemble de notre séjour.

2 - Ensuite, un autre de vos employés nous a demandé de déballer nos affaires : tout ce qui contient des fluides ne peut être emmener à bord de l'avion. Pourquoi ? Mystère... J'ai beau chercher sur Internet, aucune explication logique nulle part. Mais ce qui m'a surpris, c'est que nul part sur place, absolument nul part (j'ai vérifié) cela n'est indiqué ailleurs qu'au poste de sécurité. C'est d'autant plus surprenant qu'on nous a laissé embarqué en France avec une bouteille d'eau. Ce genre d'indications devrait obligatoirement être affiché avant l'enregistrement des bagages.

Du coup, votre employé, tout sourire, a commencé à me dire que j'avais le choix : donner la marchandise, la jeter, ou partir. Soyons honnêtes : aucune de ces solutions n'est convenable. Sans me laisser lui répondre, votre employé a alors mis cette marchandise de côté (sans doute pour la partager entre lui et ses collègues). Je lui ai donc demandé expressément de la jeter. Il m'aurait poliment demandé, je lui aurais donné de bon cœur. Mais là, j'y ai vu un moyen pour vos employés de se fournir sur le dos de vos clients. Un tel manque de correction est insultant.

Sachez que la plupart des produits détruits étaient destinés à être offerts à nos proches. Au final, ont été jetés : 1 bouteille de sauce Guinness (6.99 €), 1 pot de chutney Tomate-Concombre de l'Abbaye de Kilemore (4.65 €), 1 pot de miel de l'Abbaye de Kilemore (5.95 €), 3 pots de marmelade au whisky (3 x 2.95 €), 1 bocal d'olive en appoint pour notre retour (3.65 €), 1 pot de piccadilly fabriqué en Grande-Bretagne (5.65 €), 1 bouteille d'eau (2.40 €). Soit un total de 38.14 € de jeter. Mais nous y reviendrons à la fin de ce courrier.

Je veux bien concéder que légalement, nul ne doit ignorer la loi. Sauf que non seulement ce règlement n'est affiché nul part, mais à l'heure où des réfugiés meurent de faim et de soif, devoir gaspiller de la nourriture m'horrifie ! Qui plus est pour avoir connu mes parents se priver pour moi étant enfant ! C'est tout simplement scandaleux !

Pour le test, j'ai ensuite racheté une bouteille d'eau afin de voir si ça poserait un problème. Et bien celle-ci à fait tout le trajet Dublin - Nantes dans mon sac sans jamais gêner qui que ce soit...

3 - Enfin, notre avion a eu 40 minutes de retard. Ce n'est pas admissible. Ni pour vous ni pour aucune compagnie aérienne. Quand deux personnes sont en relation par le biais d'une prestation commerciale, l'une ou les deux parties prennent des engagements vis à vis de l'autre. Ma banque me rappelle à l'ordre si j'ai un découvert et ce même si j'ai tout ce qu'il faut sur mes autres comptes. Idem pour mon assurance en cas de

non paiement. Ou bien encore mes propre clients, qui attendent de moi ce que je leur ai promis.

Je peux comprendre un retard causé par une intempérie ou un accident extérieur à la compagnie et ayant pour cause autre chose que ses prestataires. Mais une autre excuse ne me concerne pas. A chaque entreprise de bien sélectionner ses fournisseurs et de faire ce pour quoi elle s'est engagée. Ça ne me dérange pas qu'il y ai 40 minutes de retard si quand je prends mon billet c'est écrit "horaire approximatif à +/- 40 minutes". Ça ne me dérange pas non plus de payer plus cher afin que ce que je demande soit honoré. Mais en revanche, je n'accepte pas de payer quelque chose qui ne soit réalisé ensuite qu'à moitié. Tout comme ça me semble impensable d'en faire de même vis à vis de mes clients. Le fait d'être une grosse entreprise ne vous épargne pas d'être rigoureux avec vous même et respectueux de vos usagers.

Je ne demande pas l'impossible, ni même l'excellence : juste que ce que vous me promettez correspondent à ce que vous me fournissez. Et ne venez pas me parler des petites lignes : un peu d'honnêteté morale que diable !

En tant que compagnie aérienne, vous représentez votre beau pays qu'est l'Irlande. Vous en êtes les portes ! Pourtant, hier j'ai eu surtout l'impression qu'il était grand temps que je rentre chez moi. Sachant tout cela, et certains de votre compréhension, j'espère un geste commercial de votre part. A savoir, un remboursement des produits qui ont été détruits pour le montant qui a été indiqué : 38.14 €.

Je vous en remercie par avance.

Cordialement,
Sébastien DROUIN