

Les naufragés du vol Volotea V7. 1518

Une expérience qui montre le laxisme de certaines compagnies aériennes



Les naufragés du vol Volotea V7. 1518

Vendredi 22 septembre, fin d'après-midi, enregistrement des bagages sans problème, pas de surpoids et aucune restriction sur les bagages à main pourtant hyper gonflés, exception faite de deux personnes, grandes voyageuses pat ailleurs semble-t-il, paniquées parce qu'elles n'avaient pas le bon ticket d'embarquement. .

Le Vol V7 1518 Volotea est bien annoncé au départ de 19h20. Passé le premier contrôle, ne restait plus qu'à attendre soit en se restaurant, soit en se reposant ou en flânant dans les Duty free, gardant cependant un œil sur les panneaux d'affichage. Demi-heure de retard. Fréquent ! mais de demi-heure en demi heure, le retard s'allonge. C'est à regretter de ne pas pouvoir embarquer par la porte d'à côté avec les policiers et secouristes en tenue envoyés à Lampedusa

On nous propose un bon de 5€.....pour une consommation. Ca commence à sentir le roussi ! juste avant minuit, le verdict tombe : vol annulé, des bus vont nous conduire dans des hôtels pour la nuit, deux hôteses complètement dépassées, sans aucune méthode font semblant de recenser les voyageurs naufragés. Faudrait récupérer les bagages enregistrés. Où, comment, les infos, en italien en plus, sont vagues, voire inexistantes. Heureusement il n'y a plus foule dans l'aéroport.

On annonce des bus à l'extérieur. Précipitation dans un désordre indescriptible, 5 places restent disponibles dans le premier bus, elles seront pour l'ADESA, les autres gersois iront ailleurs, du « sauve qui peut » improvisé. Après plus de 100km, le chauffeur s'arrête devant un hôtel, 5 personnes y seront hébergées, ce sera donc pour nous, juste un largage sans explications. Aucune indication pour en repartir. Nuit courte, pas de petit déjeuner, seule solution, regagner Palerme en taxi. Dès l'ouverture des bureaux de l'agence Verdié à Toulouse, les responsables du groupe n'ont pas perdu de temps et l'agence non plus, même en début de weekend.

Ordre aux 5 naufragés esseulés de rebrousser chemin depuis Palerme pour rejoindre le gros de la troupe stationné à une cinquantaine de km, dans un hôtel haut de gamme mais excentré. Re-taxi et toujours avec les bagages. Appel de Verdié qui propose 5 places sur Volotea pour un départ vers Lourdes, le soir même, effectif qui sera porté à 12 avant l'heure de départ. Entre temps, repas de bonne qualité à notre charge en bord de mer, taxi à l'aller, retour pédibus-jambus un peu long et pénible pour certains. Fin d'après-midi, 12 personnes rejoignent Palerme en taxi (encore !) tandis que le gros de ta troupe passera une deuxième nuit à l'hôtel après avoir apprécié des pizzas et le dévouement du personnel à leur égard.

Arrivés à l'enregistrement sans aucun document, pas évident de faire comprendre que nous sommes des naufragés reclassés de dernière minute, deux personnes étant d'ailleurs classées provisoirement en surnombre donc... sans sièges. Cap donc sur Lourdes mais à 150km de Toulouse, avec arrivée à plus d'une heure du matin. Pas de pèlerinage prévu pour autant donc nouvelle coordination avec l'agence Verdié communicant une liste pour trouver à cette heure là un taxi pour 12 personnes. Dès le départ ça sent l'arnaque : tarifs qui augmentent au fur et à mesure des nombreux coups de fils reçus en provenance de portables différents. Comme nous n'avons pas envie d'attendre le petit matin pour aller faire nos dévotions à la Grotte en espérant un miracle, nous embarquons dans deux véhicules, souhaitant ne pas se faire détrousser en route !

Pour les 16 derniers naufragés, deuxième jour supplémentaire en terre sicilienne avant un départ dimanche soir via Francfort. Avec encore un bon déjeuner sur le front de mer, chacun a pu gérer à sa guise cet imprévu, prenant même la mesure des incendies qui ont affecté la Sicile ce weekend -là.

Si la gestion de cet incident révèle un certain laxisme du côté de Volotea, on ne peut que saluer la bonne prise en charge par l'agence Verdié qui a agi avec beaucoup de bienveillance et de professionnalisme bien relayée sur place par les membres de l'ADASEA, organisateurs du voyage