



On veut bien se retenir de critiquer Air Madagascar, on veut bien ne pas être trop regardant sur la sûreté aérienne mais lorsque l'absence totale de considération à l'égard des usagers est à son comble, on finit par faire comme beaucoup: sortir de ses gonds et traiter de tous les noms Air Madagascar et toutes ces structures qui gravitent autour: Samada, et on-ne-sait-quoi d'autre.

Le vol MD 713 reliant Tuléar à Tana, samedi 26 août dernier, devait quitter Tuléar à 13h45 mn, et n'a décollé qu'à 20h45mn. Ce genre de chose peut arriver sauf que le minimum d'égard aux usagers veut qu'on les tienne informés. La première annonce était à 15h, une annonce pour prendre un ticket pour une collation se limitant à une petite bouteille de boisson star. À cette heure, soit 1h15 après l'heure prévue pour le décollage, mais déjà au minimum 3 heures passées à l'aéroport, personne -absolument personne- ni Air Mad au comptoir, ni Samada, ni la police de l'air n'était capable de répondre à la question récurrente des voyageurs: il y aura combien d'heures de retard? Y aura-t-il avion ou pas? A 19h, deuxième annonce, ils ont enfin daigné annoncer aux voyageurs que l'embarquement du vol pour Tana est prévu à 20h30. Il a donc fallu 8h à Air Madagascar Tuléar -dont les gens au comptoir brillaient par des réponses évasives genre « on ne sait pas du tout. On aura des informations dans une heure », pour enfin daigné informer les voyageurs du minimum, pour enfin avoir un peu d'égard pour les voyageurs échoués dans la salle d'embarquement avec une grande majorité de touristes qui ne se gêneront certainement pas pour parler d' Air Madagascar. Une fois dans l'avion, l'accueil froid, à la limite dédaigneux, de l'équipage -probablement aussi épuisé que les voyageurs - est venu se rajouter à l'énervement. On n'a jamais su pourquoi ce vol a eu 7 heures de retard et il ne fallait pas compter sur l'équipage qui clairement voulait en finir et n'était guère avenant pour avoir une explication ou excuse qui s'est limitée à « *nous nous excusons du retard dû à l'arrivée tardive de l'appareil* » , ce que tout le monde a déjà constaté!

Quant à la sécurité, si à Tana on suppose que les bagages en soute passent par le scanner, l'entrée en salle d'embarquement se fait par passage au portique avec les contrôles dignes d'un aéroport international -ce qui du reste est le cas d'Ivato-, à Tuléar et dans les aéroports d'autres

provinces, c'est au petit bonheur la chance et pour Tuléar ce jour, ils se fient aux déclarations des passagers! *«Rien à signaler dans les bagages à main, pas d'objets interdits en cabine»*. Pire encore, déjà installés en salle d'embarquement, le ticket pour la fameuse collation devait être retiré au comptoir d'enregistrement, les va-et-vient entre le hall d'enregistrement et la salle d'embarquement devenaient légion sans aucun contrôle de sécurité. Le seul contrôle était la vérification de la carte d'embarquement. Jusqu'à 20h15, les passagers pouvaient entrer et sortir de l'aéroport, avec, comme unique contrôle de sécurité, le contrôle de la carte d'embarquement. En termes de sûreté aérienne Samada a beaucoup à apprendre. On ne base pas la sûreté aérienne sur la bonne foi des voyageurs ni sur leur déclaration!

Et avec cela, on veut faire de Madagascar une destination touristique. Et on fait tout un foin sous prétexte de sécurité en empêchant les gens d'entrer dans le hall de l'aéroport d'Ivato alors que dans les autres aéroports l'accès est ouvert à tout vent, et on s'énerve contre ceux qui affublent de tous les noms d'oiseaux Air Madagascar. On s'énerve contre ceux qui critiquent le manque de professionnalisme flagrant de certains agents de cette compagnie et ceux de Samada. Il y a un minimum d'égard dû aux voyageurs et l'information et la sûreté en font partie!

**Faraso R.**

(Antananarivo)