

La grande famille Concorde

Tony, un passager un peu particulier

par **André Moreau**
Chef d'escale de New York
août 1977 - mai 1984.



Un jour, travaillant dans mon bureau, l'agent chargé de l'enregistrement des passagers Concorde me demande de descendre car elle a un problème avec un couple de passagers. Descendez, c'est grave me dit elle !!

Monsieur et madame X : « Bonjour Monsieur Moreau. Nous emmenons notre chien Tony avec nous mais votre agent nous signale que c'est interdit sur Concorde ».

J'avale ma salive, prends mon élan et confirme l'interdit pour les chiens dans les soutes du Concorde, leur expliquant que les soutes n'étaient pas adaptées au transport d'animaux vivants par manque de ventilation. J'avais réglé le problème en dix secondes, voilà pourquoi j'étais le chef. Mes deux adorables passagers, ils l'étaient vraiment, m'écoutèrent avec un sourire.

« Mais Monsieur Moreau, Tony voyage avec nous en cabine ! » Et vlan !

« Avec tout le respect que je vous dois, il m'est strictement interdit de l'embarquer, les règles sont très claires. Je vous propose de l'embarquer gratuitement sur le 747 du soir ».

« Monsieur Moreau, vous n'avez pas compris, il voyage avec nous en cabine. Nous lui avons acheté son billet. Si vous ne l'embarquez pas, nous ne volerons plus sur Air France ». Ah ! Ah ! du chantage me dis je en mon for intérieur. Et toujours ce sourire assassin.

Je fais contrôler le billet de Tony. C'est un authentique billet aller retour plein tarif à 6000 dollars !

Je suis piégé. Ces passagers nous laissent près de 3 millions de Francs chaque année ... et je risque de voir cette recette disparaître.

Très rapidement je décide de ne pas respecter la loi des « technocrates » : « d'accord, mais il ira au fond de l'avion, siège 28D, le dernier à gauche en entrant et l'un d'entre vous restera près de lui au siège 28C. »

« Mr Moreau nous vous remercions. Nous savions que l'on pouvait compter sur vous, vous êtes formidable. Mais ne soyez pas inquiet, il ne bougera pas soyez en assuré. Il est adorable et il va dormir. Et Tony de me gratifier d'une bonne « léchouille » tout en bavant sur mon pantalon comme seuls savent le faire les chiens. Merci Tony, le client a toujours raison. Polissant mon analyse je leur demandais ce qu'ils auraient réellement fait si j'avais refusé l'embarquement de Tony : « on aurait pris le B747 du soir ».

Ils m'ont piégé mais si la Direction râle, je pourrais toujours citer l'adage : Le client est roi ... surtout à ce tarif !!

« OK vous avez gagné mais si vous ne me revoyez plus à New York, j'espère que vous serez là en temps qu'avocats pour me défendre ». Eclats de rire de mes passagers.

« S'il vous plaît, au retour prenez le B747 pour m'éviter d'autre ennuis. »

« Mais nous avons un billet aller et retour donc il rentre aussi en Concorde ! »

Maintenant il me fallait convaincre l'équipage. Une autre paire de manches (galonnées). Par chance le Commandant de bord est un ami.

« Mais t'es malade avec ton chien, on va se faire allumer. Je le fais pour toi. »
« Nous n'avons pas le choix. Je prévient l'escale de Roissy qu'ils devront également me le renvoyer quelques jours après. »
J'appelle ensuite l'escale de Roissy! ! Nouveaux qualificatifs : « t'es bargeot, nous le faisons mais une seule fois et c'est bien pour toi. »
« Non c'est pour Tony qui a payé sa place aller retour au plein tarif. Vous me le renvoyez dans 3 Jours. Merci d'avance! »
Le lendemain matin, le message libérateur arrive. Tout s'est bien passé à bord personne n'a remarqué la présence du chien. Qu'il est mignon Tony! !
Et nos 3 passagers continuèrent leurs allers retours multiples. A chaque départ de New York il embarquait le premier avec accueil personnalisé des hôtesses qui, à la porte de l'avion, lui souhaitaient la bienvenue: « bonjour Tony ! ». Il ne répondait pas par un aboiement mais en tendant la patte, il se dirigeait seul vers la dernière rangée, virage à gauche et en route pour un bon roupillon jusqu'à Paris.
Tony : un client modèle comme cela, on en redemande. Pas un mot plus haut que l'autre. Pas de déjeuner au caviar et foie gras, ni de Vosne Romanée 85 ou Dom Pérignon. Seulement une soucoupe d'eau minérale plate, de l'Evian 1981. Tout bénéfique pour la Compagnie.
Cette belle histoire faillit mal tourner le jour où un responsable de la Compagnie qui apparemment connaissait le règlement, voyagea un rang devant Tony. Pauvre Tony. Il en fit des cauchemars durant tout le vol. Le passager assis devant lui allait se plaindre et j'allais avoir des ennuis, Il m'aimait bien, j'avais toujours droit à pleins de bisous (un peu baveux certes mais affectueux)
Comme prévu dans le rêve de Tony, le lendemain, à mon arrivée à l'escale, on me donna un message de Paris, me sommant de m'expliquer. Comme on le dit en anglais, ma réponse fut « sweet and short » :
Suite à votre demande de justification de la présence d'un chien à bord du Concorde voici mes commentaires :
Le chien se prénomme Tony, couleur jaune brun. Il accompagne Mr et Mme X, nos deuxièmes meilleurs clients sur Concorde (plus de 100 traversées). Tony vient d'effectuer sa 33ème traversée sans le moindre incident ni remarque d'autre passager. Revenu: plus de cent mille US dollars. Prière aviser? Signé Moreau
La suite? Pas de réponse à mon message. Quelques semaines plus tard parut une modification des Instructions de Transports concernant le transport des animaux vivants. Je notais que dorénavant le transport d'animaux vivants (un seul) était autorisé en cabine sur Concorde.
Jamais une seule personne de la Direction n'évoqua ce cas avec moi.