Malgré plusieurs centaines de vols au compteur, il ne m'est arrivé que très rarement de rater un avion, ces 20 dernières années. Mais ce week-end, j'ai pu revivre cette agréable expérience grâce aux bons soins de LIAT , compagnie aérienne desservant une multitude d'îles des Caraïbes, et qui jouit d'une réputation particulièrement mauvaise — avec raison.

Samedi matin donc, je devais quitter Saint-Vincent-et-les-Grenadines à bord d'un vol de LIAT, pour attraper un vol de WestJet à Bridgetown, à la Barbade. Un saut de puce d'à peine 30 minutes, que j'avais amplement le temps de réaliser grâce à quatre bonnes heures de temps de correspondance entre mes deux vols.

Dès mon arrivée à l'aéroport de Kingstown, à Saint-Vincent, on annonçait — sur un vulgaire tableau de papier — que mon vol matinal sur LIAT était retardé… de près de deux heures et demie. Mais j'avais encore la possibilité d'arriver à temps puisque je prends toujours la précaution, autant que faire se peut, de voyager léger et de ne pas envoyer mes bagages en soute, pour ne pas avoir à les attendre entre deux vols.

Rien n'est cependant si simple avec LIAT, qui n'accepte les bagages en cabine que jusqu'à concurrence de 15 lbs. J'ai donc dû envoyer ma valise en soute… avant de me raviser, de la faire revenir et de transvider une partie de son contenu dans mon sac à dos, tout en abandonnant de la paperasse et mon volumineux *Rough Guide to the Caribbean*, pour alléger et équilibrer le tout.

Cela fait, j'avais encore espoir de ne pas rater mon prochain vol. Mais quinze minutes plus tard, un nouveau retard d'une heure additionnelle était annoncé. Cette fois, c'était foutu, et j'étais d'autant plus frustré en apprenant que le prochain vol de WestJet était… deux jours plus tard.

À ce stade-ci, n'allez pas croire que LIAT s'est confondu en excuses, a offert de me placer sur un autre vol, de me loger à ses frais ou de pourvoir à une quelconque compensation monétaire pour réserver mon prochain vol, quel qu'il fut. «Conformément à notre politique, nous ne pouvons rien vous offrir de plus que nos excuses… ainsi qu'un repas chez PFK», de lâcher laconiquement un préposé. J'étais déjà rouge de colère, je n'avais pas envie de devenir vert de nausée.

Peu de temps après, coup de théâtre: l'avion allait peut-être arriver 30 minutes plus tôt, faisant renaître mon espoir de dormir dans mon lit le soir-même. Une fois monté à bord d'un ATR flambant neuf, arrivé sans passagers mais bourré de bagages (LIAT est aussi réputée pour les perdre à répétition), la gentille et souriante agent de bord demeurait confiante, puisque j'avais prévenu WestJet par téléphone de mon retard et que je m'étais pré-enregistré.

Une fois descendu de l'avion, j'ai donc entrepris un marathon jusqu'aux contrôles douaniers de Bridgetown… où il n'y avait aucun préposé, ajoutant de longues minutes à mon retard. Une fois les formalités complétées, j'ai repris mon marathon jusqu'au comptoir de WestJet, en vain: l'embarquement était terminé, et pas question de monter à bord.

Avec quelques litres de sueur en moins, j'en fus quitte pour réserver un siège sur le vol d'Air Canada du lendemain — 435 $ l'aller simple, ce que LIAT ne remboursera évidemment pas, pas plus que mes taxis, mon hôtel et mes repas.

À la rigueur, j'aurais pu comprendre ce retard si le mauvais temps en avait été la cause, surtout que la veille, il avait plu des trombes d'eau dignes d'une mousson. Mais non. Ce qui a retardé mon vol, c'est l'incapacité de LIAT à trouver un pilote, ce samedi matin. Pourtant, l'avion partait d'Antigua… où l'entreprise a son siège social.

Cette histoire n'est qu'une parmi les innombrables vécues par des contingents de passagers frustrés et insatisfaits de ce transporteur, qui suscite au mieux les moqueries, au pire le mépris, dans les Caraïbes. Son nom, qui signifie « Leeward Island Air Transport », a d'ailleurs été travesti en maintes formulations loufoques, dont «*Leaving Island Any Time*», «*Luggage In Another Town*», «*Lousy In All* Things» et «*Languishing In All Terminals*».

Évidemment, les plaintes fusent de toutes parts à l'égard de LIAT. Mais aucune n'égale celle qu'a écrite Arthur Hicks, un passager dont la mésaventure bat à plate couture celle de tous les

autres usagers du petit transporteur broche à foin.

En juin dernier, Sir Richard Branson, le milliardaire propriétaire de Virgin Airlines, a diffusé ce petit bijou de sarcasmes (traduction en français ici) à ses millions d'abonnés Twitter, et il est rapidement devenu viral. Dommage que LIAT, qui n'a que peu de concurrents sur ses dessertes, ait retourné la situation à son avantage et en ait profité pour accroître sa visibilité …

Pour m'attraper au vol sur Twitter, c’est par ici ; sur Facebook, par là .

Cet article LIAT, le petit transporteur broche à foin des Caraïbes est apparu en premier sur L'actualité .

Consultez la source sur Lactualite.com: LIAT le petit transporteur broche à foin des Caraïbes