

Kigali, le 05 MARS 1985

Monsieur le Directeur Général
d'AIR RWANDA
K I G A L I

Monsieur le Directeur Général,

J'ai l'honneur de vous confirmer la teneur de l'entretien que vous avez bien voulu m'accorder dans votre bureau le 26 Février 1985 en fin d'après-midi. Nos discussions eurent comme centre d'intérêt la situation malheureuse que je venais de vivre dans vos Services.

Je vous ai donc informé de ce qui suit :

J'ai été orienté par vos services de la Direction Générale à contacter vos Services Vente pour un problème d'annulation du voyage de trois Arbitres de Football qui devaient se rendre à Mogadiscio (SOMALIE) pour officier un match entre les équipes Ougandaises et Somalienne le 01 mars 1985.

Les intéressés étaient réservés sur le vol régulier du 26 Février 1985 de KENYA AIRWAYS dont vous assurez la représentation.

J'ai été amené à faire annuler ce voyage suite à un télex de la Confédération Africaine de Football que je venais de recevoir.

Ainsi par un coup de téléphone, j'ai demandé avec insistance à mon interlocuteur d'effacer sur la liste les noms des trois arbitres dont question et de les faire remplacer selon ses convenances par d'autres clients. Je lui ai indiqué la pertinence de cette mesure en lui informant que je n'étais pas sûr de pouvoir les aviser moi-même du changement intervenu dans leur programme initial car je ne maîtrisais pas tous les moyens de les rencontrer. Je faisais donc recours, à mon grand avis, à un moyen très fiable car au moment de l'enregistrement pour le départ, ils constatèrent l'annulation de leur voyage par une personne habilitée. Je tiens à vous signaler qu'avant de demander ce service, j'avais pris soin de décliner mon identité et les fonctions exercées.

Après un échange d'éclaircissements, mon interlocuteur du service Vente m'a assuré que tout allait être fait comme je venais de le lui dire.

Ma surprise a été ensuite trop grande lorsque après le décollage de l'avion, une personne de vos services à KANOMBE a annoncé par téléphone qu'un des trois arbitres, Monsieur KIWANKA Joseph venait de s'envoler à destination de Mogadiscio en l'absence de ses collègues.

Cela m'a amené à recontacter le même service Vente jusqu'à demander le favori de vous rencontrer personnellement.

Au service Vente, j'ai constaté avec amertume que mon message avait été bien reçu mais que malheureusement il n'avait pas été exécuté. Le Directeur Commercial pourra confirmer cette assertion car informé, il a dû vérifier ma déclaration.

Néanmoins ma déception a été encore trop grande lorsque le Directeur Commercial justifia cette faute lourde par une simple mauvaise interprétation de mon ordre et dépassant toute mesure déclina toute ^{responsabilité} de vos services car semble-t-il, j'avais été reçu au téléphone par un planton, échappatoire incontestable pour couvrir un service.

Une fois je fus obligé de forcer en quelque sorte votre porte pour me faire entendre et vous demander d'examiner avec toute l'attention voulue ma requête. J'ai été satisfait de la manière dont vous avez saisi le fondement de mon problème et les conséquences fâcheuses entraînées par la négligence de vos services.

La première mesure prise d'envoyer un téléx à NAIROBI pour faire revenir la personne concernée eut déjà une issue heureuse de la solution globale que vous réserveriez à ce problème.

Il y a lieu de rappeler que l'achat des billets a été fait par la Fédération Somalienne de football par votre entremise en tant que Représentant Valable de KENYA AIRWAYS à KIGALI. Vos services nous ont contacté par téléphone pour nous demander les noms des arbitres et venir retirer les billets.

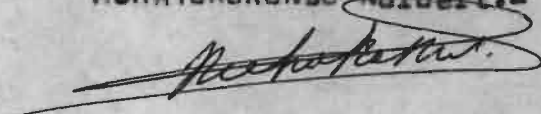
La confiance a été créée et soutenue durant cette phase de l'opération. Etant donné que la Confédération Africaine de football vient de rendre son verdict en défaveur de la Somalie les engagements pris par sa Fédération de football seront annulés en conséquence. Nos services sont prêts à vous rendre les deux billets non utilisés ainsi que les coupons restants pour le billet utilisés à moitié sur le trajet KIGALI-NAIROBI et retour.

Je vous demanderais également de bien vouloir accepter de prendre en charge les frais de logement et de restauration de Monsieur KIWANUKA Joseph durant son séjour forcé à NAIROBI étant donné que ce voyage a été fait suite à la négligence de vos Services qui n'ont pas fait le nécessaire comme je le leur ai demandé.

Comptant sur votre haute compréhension et à la sauvegarde de l'image de marque de votre Compagnie de Transport Aérien, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de ma considération distinguée.

Le Directeur Général des
Sports et Loisirs

MUHATURUKUNDO Norbert.-



C.P.I. à:

- Monsieur le Ministre des Affaires
Etrangères et de la Coopération

K I G A L I

- Monsieur le Président du Conseil
d'Administration AIR RWANDA

K I G A L I

- Monsieur le Président du C.N.D.F.

K I G A L I