

Le smartphone perdu

Les personnages

Béatrice : une passagère d'une ligne aérienne

Oscar : un agent chargé de la clientèle au service des objets trouvés

Dounia : la supérieure d'Oscar

Le récit de Béatrice

J'arrive à mon hôtel et je me rends compte que j'ai laissé mon smartphone dans l'avion. Je suis très contrariée. J'appelle le service des objets trouvés de la compagnie aérienne. L'agent du service clientèle, Oscar, fait une recherche et confirme qu'il a trouvé mon smartphone. Je suis soulagée. Je prends un taxi à 60€ pour retourner à l'aéroport.

À mon arrivée, Oscar est rentré chez lui. La responsable du service, Dounia, cherche le smartphone, mais au bout de 30 minutes, elle n'arrive toujours pas à le localiser. Elle appelle Oscar chez lui et découvre que le smartphone qu'il avait trouvé plus tôt appartenait en fait à un autre passager. Je suis déçue et en colère contre la compagnie aérienne qui m'a induite en erreur. La responsable s'excuse et me rembourse ma course en taxi. Je suis toujours déçue, mais quelque peu réconfortée.