

Ryanair must change
Quelques repères sur la lutte du personnel de cabine

Jean Vandewattyne
Université de Mons (UMONS)
ETUI
Octobre 2018

Groupe d'Analyse des Conflits Sociaux (Iannis Gracos)



- Première livraison
2011
- Secteur aérien
2011 : « Le conflit pour l'amélioration des conditions de travail du personnel navigant de Ryanair »
2012 : « Brussels Airlines et Ryanair : entre restructuration et régulation sociale du secteur aérien »
2013 : « Le secteur aérien sous tension : les conflits chez Swissport, Belgocontrol et Brussels Airlines »

2018 : Ryanair, Brussels Airlines et Aviapartner
- Disponible
www.cairn.info
www.crisp.be

Sur Ryanair

- 1985 : création de la compagnie, un avion de quinze places et une ligne
- 1990 : Ryanair, en difficulté, opte pour le *low cost*
- 1997 : s'installe à *Brussels South Charleroi Airport (BSCA)*
- 2001 : passe commande d'une centaine de Boeing
ouvre sa première base continentale à BSCA
O'Leary distingué par *Fortune*
- 2014 : lancement du programme d'amélioration continue *Always Getting Better*
- 2015 : 117 millions de passagers, 1800 vols quotidiens, 84 bases, 33 pays connectés, 350 Boeing en activité et 283 commandés, 10000 professionnels de l'aviation employés
- 2016 : O'Leary devient milliardaire en €
- 2017 : 130 millions de passagers, 2000 vols quotidiens, 86 bases, 37 pays connectés, 400 Boeing en activité, 14500 professionnels compétents
avril 17/mars 18 : Bénéfice net : 1,45 milliard € (+ 10 %) pour un CA de 7,1 milliards € (+ 8 %)

P1 Ryanair. Vous savez qui nous sommes. Vous savez ce que nous faisons. Vous savez que lorsque vous voyagez avec Ryanair, vous vous rendez où bon vous semble à moindre coût, de manière fiable et sans aucun problème.

Notre modèle low cost sans complications a révolutionné l'industrie du transport aérien et a ouvert l'Europe à tous. Nous continuons d'être leader, tout en faisant ce qu'il faut pour garantir que nos tarifs sont les plus bas.

Mais nos tarifs ne sont pas la seule chose qui nous différencie. Nous pouvons aussi nous vanter d'être la compagnie avec les vols les plus ponctuels en Europe, leader depuis 30 ans en matière de sécurité, avec une ponctualité exemplaire, une manutention des bagages proche de la perfection et une politique verte de pointe innovante.

Vous en voulez la preuve ? Regardez un peu les chiffres :

- 1 600 vols quotidiens
- Plus de 194 destinations
- 300 nouveaux Boeing 737-800 en exploitation
- 283 nouveaux Boeing 737 commandés
- 9 500 professionnels de l'aviation employés.
- 103 000 000 de clients cette année.
- 160 000 000 de passagers prévus d'ici 2024

Mais avouons-le, à la fin de la journée, le seul nombre qui importe réellement, c'est le tarif, et si une chose est sûre, c'est que Ryanair proposera toujours le prix le plus bas.

A propos de l'exercice 2017-2018

« La compagnie irlandaise s'est félicitée de ce résultat obtenu "lors d'une année marquée par des capacités excédentaires sur le marché européen du transport aérien, ce qui a entraîné une baisse des prix des billets, mais aussi malgré un rebond des cours du pétrole et notre problème de planning de septembre 2017".

- Septembre « noir »
 - Décision de la Cour de Justice Européenne
 - Annonce de la suppression de 2.000 vols jusqu'à fin octobre. Puis fin septembre, la compagnie a dévoilé une nouvelle série d'annulations concernant 18.000 vols entre novembre et mars 2018.

Gestion du personnel et relations sociales

People		Institutions	
		Contournement	Respect
	Hard HRM	Ryanair	Air Berlin
	Soft HRM	easyJet	Vueling

Harvey G. et Turnbull P., The development of low cost model in the european civil aviation industry, Final report for the European Transport Workers Federation (ETF), April 2012

Sur les conditions de travail



Sur les conditions de travail

- Recrutement par des sociétés sous-traitantes
- Contrat de travail irlandais
- Formation et uniforme payants
- Salaire (heures de vol et commission)
- Temps de rotation court (25 minutes)
- Passager mystère
- Changement de base

La politique antisyndicale de Ryanair

- 2004 : Amnesty International dénonce la politique antisyndicale de Ryanair
 - 2005 : 3 % d'augmentation pour le personnel non syndiqués
 - 2011 : O'Leary fait envoyer 10 roses au syndicat du personnel navigant de TAP
 - 2011 : O'Leary demande à l'UE d'interdire le droit de grève pour les contrôleurs aériens
 - « Il y a plusieurs raisons pour lesquelles les syndicats s'intéressent à Ryanair, notamment parce que [la compagnie a] éliminé les prix élevés des inefficaces compagnies nationales pour lesquelles la plupart de leurs membres travaillent. Peut-être essayent-ils de faire peur au personnel en leur disant de payer une cotisation mensuelle pour être membre d'un syndicat stupide »
 - « Nous sommes haïs par les syndicats officiels parce que nous menaçons leur survie. Nous avons entièrement changé le modèle de communication avec le personnel pour négocier directement avec les employés élus, pas avec les syndicats. Ce qui veut dire moins d'affiliés payants pour ces délégués chèrement payés. »
- Directeur de la communication,
Ryanair, Juillet 2011
- 2012 : Conseil d'administration de l'Organisation Internationale du Travail approuve le rapport du Comité de la liberté syndicale portant la politique antisyndicale de Ryanair

Quid de la régulation sociale conjointe ?

- Une forme hybride entre négociation empêchée et négociation contournée (Dugué, 2005)
 - rejet des organisations syndicales reconnues
 - Actes de discrimination syndicale et refus d'entamer des négociations de bonne foi
 - création d'un Conseil représentatif des employés
 - instance « fantoche » et « totalement tributaire de la société »
 - contournement des législations nationales
 - novembre 2015 : conclusion d'un accord social pour 5 ans avec les pilotes au sein de l'European Works Council
 - accord dénoncé par le syndicat irlandais des pilotes (IAPA)
 - janvier 2016 : conclusion d'un accord social pour 5 ans avec le PNC de ses 76 bases européennes

Sur l'accord avec les PNC

- 90% des hôtesses de l'air et stewards ont voté pour
- augmentations garanties de salaires et de primes sur cinq ans, des plannings améliorés avec cinq jours de travail et trois jours de repos (au moins un jour férié ou du weekend par semaine), de meilleures assurances santé, des promotions plus nombreuses et de nouveaux uniformes.
- Ryanair souligne que ce résultat a été obtenu « après des semaines de négociations avec les représentants élus du personnel, dans le cadre des structures de négociations collectives établies de longue date ».
- Pour son DRH, « les 12 derniers mois ont été une période particulièrement chargée pour le personnel de Ryanair. Non seulement nous sommes dans la deuxième année de notre programme d'amélioration "Always Getting Better", alors que nous avons des taux de remplissage en augmentation et une croissance du trafic qui fait figure de record dans l'industrie, mais nous avons également travaillé dur en coulisses pour négocier et conclure des accords salariaux pour nos équipes en première ligne ». Le fait que Ryanair mette à profit sa performance financière pour améliorer la rémunération et les conditions du personnel « souligne le succès continu des structures de négociation collective de Ryanair, qui continue d'offrir des améliorations de rémunération et de conditions ainsi que la sécurité d'emploi pour ses pilotes et son personnel de cabine », ajoute-t-il, « à une période où nos confrères d'autres compagnies aériennes font face aux réductions d'emploi et de salaires ou sont impliqués dans des grèves » (janvier 2016).

La lutte du personnel de cabine en Belgique

- Acte 1

2003/2008 : premier bras de fer judiciaire

- Acte 2

2013/---- : deuxième bras de fer judiciaire

- Acte 3

25 et 26 juillet 2018 : grève européenne de deux jours du personnel de cabine

Belgique, Espagne, Italie (25), Portugal : 600 vols annulés et 100.000 passagers touchés

28 septembre 2018 : grève européenne du personnel de cabine rejoint par les pilotes

Allemagne, Belgique, Espagne, Pays-bas, Portugal, Italie: 250 vols et 40.000 passagers touchés

18 octobre : dépôt d'un nouveau préavis

Judiciarisation de la conflictualité sociale

1^{er} bras de fer

- 2003 : la CNE introduit une première action en justice
- Mars 2005 : le Tribunal du travail de Charleroi en faveur des ex-hôtes et de la CNE
BSCA est le « centre effectif » de l'activité
Ryanair doit appliquer les dispositions du cadre législatif belge
Ryanair va en appel
- Mars 2008 : la Cour de travail de Mons donne raison à la compagnie
Ryanair : « un précédent » permettant de se « défendre d'autres revendications fallacieuses de la Fédération internationale des ouvriers du transport »
CNE annonce son intention d'introduire un pourvoi en Cassation

2^{ème} bras de fer

- Novembre 2013 : Arrêt du Tribunal du travail de Charleroi
juridictions belges sont non compétentes
recours introduit par les plaignants
- Mars 2016 : Arrêt de la Cour du travail de Mons
juridictions belges sont compétentes
mais question préjudicielle à la Cour de Justice de l'Union Européenne
- Septembre 2017 : Réponse de la CJUE
le droit social de la base d'affectation s'applique
victoire pour les plaignants
décision de la Cour du travail de Mons attendue pour ?????

Sur le PNC



- Rapport au fait syndical
 - personnel jeune
 - pas ou peu d'expérience professionnelle
 - recrutement international
 - Europe de l'Est et du Sud
 - turn over important
 - management de la peur
 - insécurité d'emploi

Le temps de la conflictualité ouverte



- Dégradation des conditions d'emploi
nouveaux contrats (- de fixe et + de variable)
- Emergence d'un collectif
même trajectoire, même lieu d'habitation,
entraide et solidarité...
réseaux sociaux
ancienneté

Le temps de la conflictualité ouverte

- Feu au poudre

mars 2018 : échec relatif de la grève menée par le personnel de cabine au Portugal

constat : suivie à 90 % pour 3 vols annulés

remplacement des grévistes par des équipages venues d'autres bases

aussi usage de menaces sur les grévistes

no-shows

syndicat portugais prend l'initiative d'une rencontre européenne



La grève du 28 septembre

Je suis en grève parce que ...

- Je demande à Ryanair de passer au droit du travail dans les pays où elle est active
- Je veux pouvoir faire appel au droit du travail belge
- Je demande à Ryanair de respecter et d'appliquer les jugements des juges de l'UE
- Je demande que Ryanair commence enfin à respecter ses employés
- Je souffre de terreur psychologique au travail chez Ryanair
- Ryanair ne reconnaît pas mes représentants syndicaux, ils ne peuvent faire leur travail syndical que pendant leurs jours de congé
- J'exige qu'il y ait une fin à la discrimination des équipes travaillant par sous-traitance (essentiellement des sociétés faisant partie du groupe)
- Je demande des conditions de salaire et d'emploi égales pour tous les membres d'équipage sur le même avion
- Je ne suis pas payé pour toutes mes heures travaillées
- Je ne suis pas protégé contre les accidents du travail
- Je vis en Belgique mais je n'ai pas droit à une assistance médicale
- Je n'ai pas d'argent si je suis malade et que je ne peux pas travailler
- On m'appelle pour un entretien disciplinaire quand je n'harcèle pas assez les passagers pour leur vendre des articles ou des tickets de tombola.
- Je ne peux pas obtenir un prêt immobilier en Belgique car ma fiche de paie est irlandaise
- Je ne peux pas demander un prêt immobilier en Irlande pour acheter une maison en Belgique

E.B. LBC-NVK, Hans Ehem, Telekomstraat 17, 1800 Vilvoorde



#RyanairMustChange

Aux clients de Ryanair

Information importante !

De nombreux vols sont annulés ce vendredi 28 septembre, en Belgique et dans 6 pays d'Europe.

Ryanair vous ment !

La direction de Ryanair est informée depuis plus de 10 jours qu'une grande partie de son personnel sera en grève ce vendredi 28, en Belgique et dans une grande partie de l'Europe. Ryanair a choisi de ne pas informer ses clients, et de faire semblant que la situation serait normale. Les autorités publiques et la CNE demandent depuis plusieurs jours à Ryanair de dire la vérité : la majorité des vols de ce jour seront supprimés. En vous mentant, en vous laissant venir pour rien jusqu'à l'aéroport, Ryanair provoque votre colère et tente de créer le chaos autour d'une grève légitime, annoncée longtemps à l'avance.

Ryanair se moque de vous,

et prétend ne pas devoir payer de dédommagements. C'est faux : en refusant d'appliquer la loi, comme le demande le gouvernement et l'Union Européenne, comme les travailleurs le demandent depuis des années, Ryanair est responsable de la grève. Ils sont par ailleurs également obligés de dédommager les clients dont les vols sont supprimés. Si vous êtes victimes de Ryanair et qu'on vous refuse le dédommagement, vous pouvez porter plainte sur le site de Test-Achats (www.test-achats.be).

Ryanair ment à la presse.

Ils prétendent avoir fait des offres sérieuses aux syndicats. C'est faux. Ils rejettent même la demande de simplement respecter la loi. Les pilotes et stewards de Ryanair n'ont actuellement pas droit à un salaire pour toutes leurs heures travaillées, ne sont pas protégés contre les accidents de travail, ne sont pas indemnisés en cas de maladie, sont obligés de vous harceler dans les avions avec des billets de tombola sous peine d'être virés... Seules les grèves européennes vont obliger Ryanair à cesser de se comporter comme des pirates de l'air.

Si votre vol a été annulé à cause de l'irresponsabilité de Ryanair, nous en sommes désolés. Soutenez nous, nous sommes des travailleurs comme les autres, nous voulons des droits.

Ecrivez à Ryanair qu'ils doivent enfin respecter les lois !



Et... : Filippe Van der Borch - 32 avenue Albert Dickman - 1081 Bruxelles (Belgique)

L'atterrissage

25 octobre 2018 : Ryanair: un accord historique entre syndicats belges et direction

- reconnaissance d'une délégation syndicale
- signature d'une convention collective de travail reconnaissant l'application du droit belge à partir du 31 janvier 2019.
- 4 réunions programmées portant notamment sur les conditions de travail
- maintien du préavis de grève pour la fin de l'année

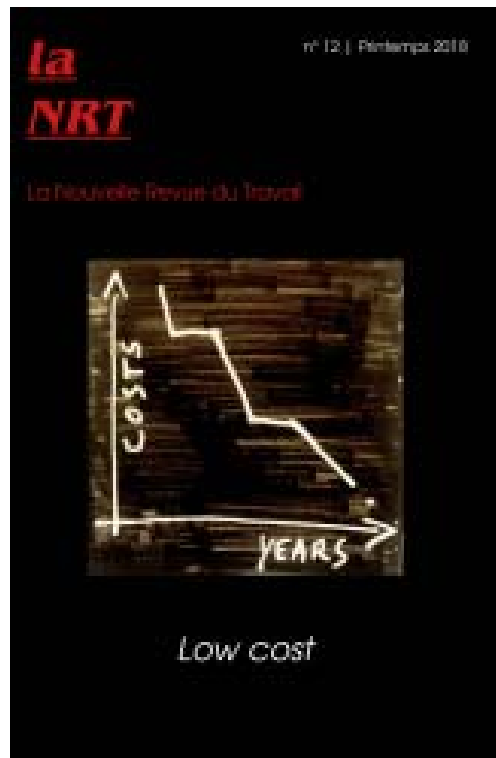
- Pour les syndicats

une grande première puisque, dans plusieurs pays, la compagnie aérienne à bas coûts a signé des accords avec des syndicats de pilotes mais jamais encore avec le personnel de cabine. Or, ici, le personnel voulait se battre ensemble. Selon les syndicats, Ryanair a essayé de séparer les négociations pour les pilotes et le personnel de cabine mais ils ont tenu bon

- DRH de Ryanair

« ravis d'avoir signé cette dernière Convention Collective couvrant tous nos pilotes et notre personnel de cabine directement employés en Belgique. Ces accords syndicaux signés en Belgique, en Espagne, au Portugal et au Royaume-Uni témoignent une fois de plus des progrès considérables que nous réalisons dans la conclusion d'accords syndicaux avec nos employés sur nos principaux marchés européens »

Conclusion



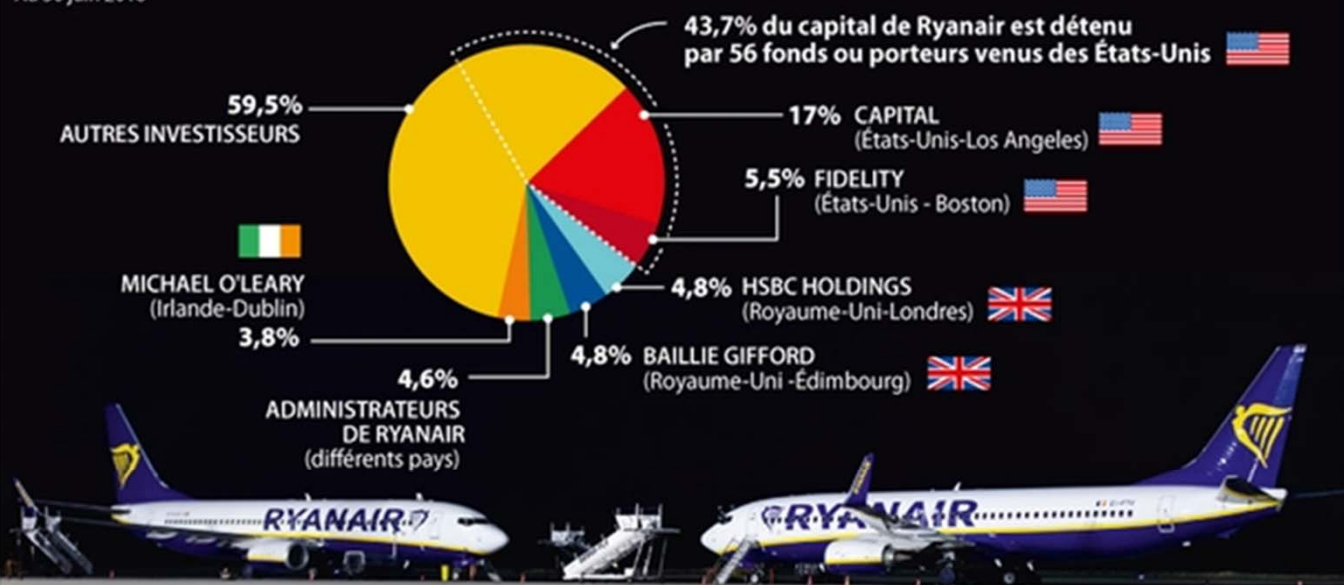
- Le low cost dans le secteur aérien. Vers une reconfiguration systémique de la production ?

L.-M. Barnier, C. Calame et J. Vandewattyne

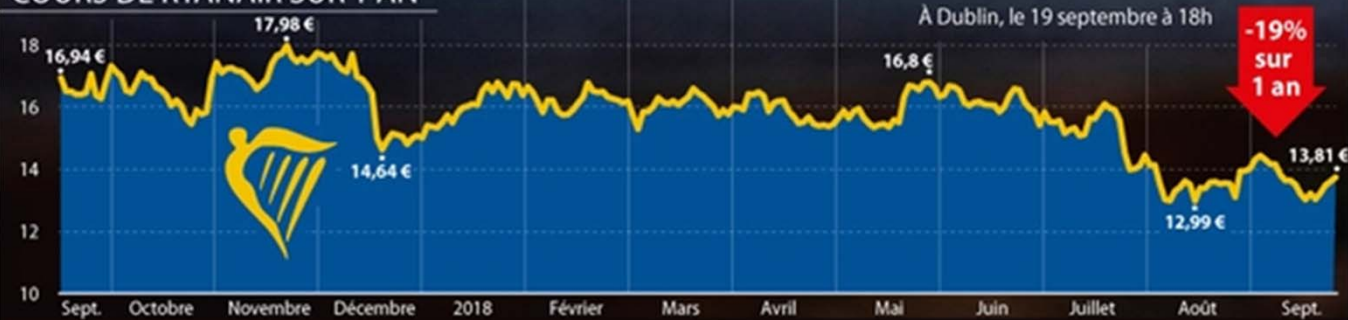
- « Quarante années de déréglementation et de *low cost* dans le transport aérien ont démontré une grande capacité de destruction de toute régulation étatique, sociale et professionnelle. À la figure de l'État national auquel s'adossait le système de relations professionnelles, se substitue la figure d'un État supranational organisant la mise en concurrence des salariés. Les compagnies aériennes *low cost* en sont l'émanation. *A contrario*, les tensions sociales dont Ryanair a été le cadre montrent que la dégradation des conditions d'emploi et de travail n'est ni une fatalité ni une réalité irréversible. »

ACTIONNARIAT DE RYANAIR

Au 30 juin 2018



COURS DE RYANAIR SUR 1 AN



Source: Ryanair - Photo: Marcel Kuchlitz/Reporters

IPD Graphics

En conclusion

- Attente de la réponse de la CJUE
- Avril 2012 : vote du parlement européen
 - assujettissement du personnel navigant à la sécurité sociale de la base d'affection
 - instauration d'un régime transitoire pour le personnel déjà en activité
- Octobre 2014 : condamnation de Ryanair par la Cour d'appel d'Aix-en-Provence pour travail dissimulé
- Rapport au fait syndical
 - personnel jeune, sans expérience professionnelle
 - recrutement international
 - attractivité en Europe de l'est
 - turn over important
 - management de la peur
- Brexit et actionnariat de Ryanair

Les acteurs en retrait

- Niveau politique
le parti socialiste
- Niveau syndical
la FGTB
- La raison du retrait
l'enjeu de l'emploi dans une zone profondément touchée par la crise de la société industrielle

La lutte syndicale

- Acteur
Centrale nationale des employés (CNE) de la Confédération des Syndicats Chrétiens (CSC)
- Objectif
application du droit social belge au personnel navigant basé à BSCA
- Stratégie
offensive basée sur la saisie d'opportunités, des pressions externes et des relais divers

La stratégie syndicale

- Les opportunités
contrôles anti-drogue
- Les pressions externes
médias
actions en justice
- Les relais
Ecolo
Brussels Airlines
associations environnementales

La stratégie patronale

- Stratégie contre-offensive

 - présence médiatique forte et provocante

 - combat pour la démocratisation du transport aérien

 - syndicats conservateurs

 - recours en justice

 - pression (Bourgeois et Nizet, 1995)

 - individuelle : non renouvellement ou licenciement

 - collective : délocalisation

En Belgique

- Ryanair

 - BSCA : 14 avions, 420 personnes (estimation)

 - BA : 4 avions, 120 personnes (estimation)

- Personnel navigant sous contrat irlandais

 - Ryanair estime ne pas devoir appliquer le droit social belge

- Le cadre belge

 - Conseil d'entreprise : 100 travailleurs

 - Comité de prévention et de protection au travail : 50 travailleurs

 - Délégation syndicale : en fonction des CP

 - Commission paritaire de l'aviation commerciale