

conflit social

Grève chez Ryanair : 400 vols annulés 55 000 passagers sur le carreau

l'essentiel ▶ Après une première grève du personnel de cabine en juillet, les pilotes de Ryanair ont débrayé hier. La compagnie ne veut pas indemniser les passagers dont le vol a été annulé.

La grève historique des pilotes de Ryanair a fortement perturbé hier les vacances de dizaines de milliers d'Européens. Il s'agissait de la première grève simultanée dans cinq pays européens. Le débrayage, en pleine période de congés estivaux, est intervenu en Allemagne, en Belgique, en Suède, en Irlande et aux Pays-Bas. Plus de 55 000 passagers, dont 42 000 pour l'Allemagne ont été concernés par quelque 400 annulations de vols. En Occitanie l'impact a été moindre avec cinq vols annulés à Toulouse-Montaudou, un à Carcassonne ainsi qu'à Rodez. Ryanair a précisé que « la majorité des clients » lésés avaient pu être enregistrés sur d'autres vols. À l'aéroport de Charleroi, la plus grosse plate-forme de Ryanair en Belgique, une vingtaine de ses pilotes ont pris part à un rassemblement de protes-



Une partie des pilotes grévistes ont manifesté hier à l'aéroport de Bruxelles. /Photo AFP.

tation, banderoles à la main proclamant « Ryanair en grève » ou encore « Respectez-nous ».

Dumping social

Revendiquant 130 millions de clients annuels, le numéro 2 européen du secteur aérien dénonce une grève « inutile », bien que depuis des mois elle ait vu le malaise social s'étendre à ses principales catégories de personnel. Les syndicats lui reprochent sa politique de l'em-

ploi, le recours à des contrats précaires et au dumping social. Ryanair impose quand il le peut, selon les syndicalistes, des contrats de travail irlandais plus flexibles aux membres du personnel navigant, même s'ils vivent ailleurs en Europe. Le transporteur, qui a connu une croissance considérable avec un bénéfice prévu en 2018 de plus de 1,25 milliard d'euros, se vante d'ailleurs d'avoir des « coûts bien moins élevés par passager que ses concurrents ».

« Ryanair vend des billets à 39 euros et fait en même temps un bénéfice. Ce sont clairement les employés qui en payent le prix », juge Janis Schmitt, un représentant du syndicat allemand Vereinigung Cockpit. Les syndicats demandent des hausses de salaires, l'intégration des intérimaires ou encore des contrats de travail du pays de résidence des pilotes. Mais selon eux, Ryanair a exclu toute augmentation des dépenses. La compagnie assure qu'en Al-

UN CONFLIT SOCIAL À RÉPÉTITION

La grogne chez Ryanair avait déjà conduit à un premier mouvement européen, fin juillet, lorsque le personnel de cabine en Espagne, en Italie, au Portugal et en Belgique avait fait grève. 600 vols furent annulés, touchant 100 000 passagers et faisant perdre des millions d'euros à la compagnie. D'ailleurs, Mickaël O'Leary, le PDG de la compagnie, avait annoncé à cette occasion renoncer à son bonus salarial annuel pour l'année 2018 soit 1 M€.

lemagne en tout cas, elle a fait des concessions, promettant qu'à Noël tous les pilotes seront intégrés et que tous ont déjà été augmentés de 20 % en début d'année. Cette crise a forcé Ryanair à reconnaître des syndicats, ce que la compagnie avait toujours refusé jusqu'alors. En septembre 2017, Ryanair avait de lui-même annulé 2 000 vols en raison d'une régularisation du temps de travail et des plannings des pilotes.

portrait

O'LEARY CE PATRON SULFUREUX



Sous des airs sympas, un redoutable patron. /AFP

À 57 ans, le trublion des compagnies aériennes, Michael O'Leary, ne s'assagit pas. Au contraire. Le patron et fondateur de la compagnie irlandaise à bas coût a bâti la réussite de Ryanair sur un postulat simple : dépenser le moins possible. Lors du lancement de la compagnie aérienne trente ans en arrière, Ryanair ne transportait que 5 000 passagers par an. Aujourd'hui, ils sont 130 millions ! La recette économique fonctionne puisque l'an dernier la société a dégagé plus 1,3 milliard d'euros de bénéfice grâce à la méthode musclée de son patron. Ancien contrôleur de gestion, il a toujours refusé la présence de syndicats notamment de pilotes au sein de la compagnie. Il a dû céder sur ce point il y a quelques mois face aux tensions sociales qui ne cessaient de monter. Revers de la médaille les navigants tant techniques que commerciaux sont épuisés, contraints à accepter des statuts sociaux minimalistes comme celui d'auto-entrepreneur et commencent à quitter la compagnie. Alors que l'Europe fait face à une pénurie de pilotes, ces derniers préfèrent aller voler vers la concurrence socialement plus responsable. Une fuite de compétences qui a obligé la compagnie à annuler des centaines de vols ces derniers mois. Michael O'Leary accepte mal les critiques et est décrit comme parfois comme un personnage « grossier » qui n'a qu'un objectif : dégager le plus de profit possible. Il a perdu l'adhésion de ses salariés et peut être bientôt de ses clients. **G.B.**

COMMENT SE FAIRE REMBOURSER SON BILLET



Ryanair refuse d'indemniser ses passagers. /AFP

Toujours en marge de la législation, Ryanair refuse tout simplement d'indemniser les passagers dont le vol a été annulé pour cause de grève. Conformément à la réglementation européenne elle propose une autre solution d'acheminement pour les passagers, clairement un autre vol ou rembourse le billet. En revanche, la compagnie low cost refuse d'indemniser les passagers pour leur préjudice. Celui-ci peut parfois s'avérer onéreux (achat au dernier moment d'une nuit d'hôtel, transfert supplémentaire...) sans parler du préjudice moral

comme le stress avec des enfants en bas âge par exemple lorsque le vol est annulé.

250 à 600 € d'indemnisation

Ryanair pourrait donc bien devoir faire face à un autre front dans ce conflit : la question du dédommagement. Une association belge de consommateurs, Test Achats, a prévu pour fin août une action en justice face au refus de l'entreprise d'indemniser les voyageurs. « La cour de justice de l'UE a clairement jugé qu'une grève interne à la compagnie ne constituait pas un motif pour ne pas in-

demniser les passagers », assure l'association. Or, selon Jérôme Grattelle, fondateur d'Air Indemnité, une entreprise spécialisée dans l'indemnisation de passagers aériens, « lors d'une annulation de vol, le passager vit un préjudice et il est normal que la compagnie aérienne le dédommage par une indemnité forfaitaire qui va de 250 à 600 euros suivant la distance du vol ». Il s'agit d'une réglementation européenne datant de 2004. La justice européenne a plusieurs fois rappelé qu'en cas de grève, une compagnie aérienne est compa-

ble d'indemniser le préjudice des passagers. Mais face aux démarches à réaliser, neuf passagers sur dix renoncent à poursuivre les compagnies aériennes pourtant tenues de les indemniser. Face à un tel refus, le voyageur lésé peut donc saisir la médiation du tourisme ou bien des sociétés spécialisées dans le recouvrement comme Air Indemnité. Ce sont leurs juristes qui se chargent des démarches à engager auprès de la compagnie. Le prestataire se rémunère avec une commission de 30 % sur les sommes récupérées auprès de la compagnie aérienne.

en bref

ONU > L'ex-présidente du Chili nommée cheffe des droits de l'homme. L'Assemblée des Nations unies a confirmé, par un vote, la nomination de l'ancienne présidente du Chili, Michelle Bachelet, à la tête du Haut-Commissariat aux droits de l'homme. Elle doit remplacer au 1^{er} septembre le Jordanien Zeid Ra'ad Al Hussein, critique acerbe du président américain Donald Trump.

YÉMEN > 29 enfants meurent dans un raid aérien. La ville de Dahyan pleure la mort de 29 enfants tués dans des frappes aériennes contre un bus attribuées à la coalition militaire dirigée par l'Arabie Saoudite, qui a annoncé l'ouverture d'une enquête auprès des appels de l'ONU et Washington en ce sens.

TURQUIE > La livre turque s'effondre, Erdogan dénonce une guerre économique. La livre turque, à l'agonie depuis plusieurs jours, a connu hier une chute abyssale accélérée par l'annonce d'une forte hausse des droits de douane aux États-Unis sur l'acier et l'aluminium turcs et la virulente dénonciation par le président Recep Tayyip Erdogan d'une « guerre économique ».

ZIMBABWE > L'opposition conteste les résultats de la présidentielle. L'opposition zimbabwéenne a attendu la date butoir, vendredi soir, pour déposer devant la Cour constitutionnelle à Harare, son recours contestant la présidentielle du 30 juillet reportée par le sortant Emmerson Mnangagwa.

Europe

Bientôt un chargeur de téléphone universel

Face à l'inaction des constructeurs, la Commission européenne s'impatiente. Elle a fait savoir récemment qu'elle souhaitait l'instauration d'un chargeur de téléphones universel et qu'elle n'hésiterait pas à s'emparer du dossier.

La Commission va lancer une étude d'impact

« Au vu des progrès insatisfaisants de cette démarche volontaire, la Commission lancera bientôt une étude d'impact pour évaluer les avantages et les inconvénients des différentes possibilités », a déclaré Margarethe Vestager, commissaire européenne à la Concurrence. Ce n'est pas la pre-



Apple, le mauvais élève. /Photo DDM.

mière fois que ce sujet est mis sur la table. En 2009, l'instance européenne avait déjà tenté de convaincre les fabricants

d'harmoniser cet accessoire. Pour cela, elle avait mis en avant les 51 000 tonnes de déchets électroniques annuels que constituent les vieux char-

geurs devenus inutiles. Quatorze constructeurs représentant 90 % du marché s'étaient mis d'accord.

Apple : mauvais élève

Mais, finalement, Apple en a fait qu'à sa tête. Il s'agit de la seule marque qui ne s'est pas dotée d'un chargeur micro-USB. Pour Frédéric Bordage, un représentant de l'association Halte à l'obsolescence programmée (Hop), « Certains fabricants poursuivent délibérément des stratégies de non-standardisation, comme Apple avec ses connecteurs et chargeurs ».

Reste à savoir si la Commission mettra en place des sanctions pour enrayer cette pratique.