

Buongiorno a tutti.

Sono un assistente di volo della compagnia aerea Ryanair che per motivi di tutela personale preferisce non rendere note le proprie generalità. Lavoro per la compagnia da diverso tempo, ho base in Italia e penso sia giunto il momento di chiarire quali siano le reali dinamiche lavorative all'interno della compagnia.

Nonostante i dipendenti della compagnia siano assoggettati a un contratto che vieta loro qualsiasi contatto con sindacati e associazioni di categoria, riteniamo sia giusto sfruttare questa occasione da voi offertaci per confrontarci con altre realtà e per fornirvi informazioni assolutamente veritiere sulla compagnia low cost irlandese.

Le notizie pubblicate su giornali e quotidiani sono spesso false o inesatte, anche se un fatto è certo e assodato: la Ryanair è una compagnia che non rispetta i propri dipendenti.

Come già accennato, da contratto, non siamo autorizzati a divulgare informazioni sulla società per la quale lavoriamo o ad avere contatti con i sindacati. "I panni sporchi vanno lavati in casa". Trasgredire questa regola è considerata gross misconduct e si viene puniti con il licenziamento.

Di conseguenza, i dipendenti sono portati a vivere solo sentimenti di paura e solitudine.

La compagnia non è mai stata aperta al confronto, alla trattativa, al dialogo costruttivo. Le poche occasioni di raffronto offerteci dalla compagnia si sono trasformate in un semplice dibattito accusatorio sempre a discapito dei diritti dei dipendenti. Le dimissioni sono l'unica alternativa offertaci dalla compagnia, con una conseguente lesione della dignità e professionalità di ogni dipendente.

Ogni giorno Ryanair tende a sottolineare la propria politica interna per le risorse umane: sei un numero, sei il tuo numero identificativo e il tuo crewcode; se non ti attieni alle regole o non sei contento nessuno farà nulla per trattenerti, neppure riconoscendo la qualità e professionalità del lavoro svolto.

Per la Ryanair conta solo ed esclusivamente guadagnare il più possibile risparmiando in più possibile. Per un dipendente demotivato che dà le dimissioni o viene licenziato, ce ne sono due che pagano il corso di formazione (circa 2000 euro di cui 1200 restituiti se rimani per almeno 1 anno in compagnia.). La tua infelicità è praticamente parte del business.

L'unico confronto possibile è quello tra colleghi, anche se spesso il clima di "terrore" e ansia instillato dalla compagnia porta al conseguente deterioramento di quei sani rapporti di fiducia che normalmente si creano tra colleghi sul luogo di lavoro. Ryanair spinge i propri assistenti di volo alla vigilanza reciproca e a "denunciare" i comportamenti non ritenuti consoni.

Questo sistema appare ai miei occhi come una pratica piuttosto pericolosa, che può essere usata contro le persone più deboli come strumento di potere, che crea malumori, rancori, odio e quindi divide le persone che lavorano nello stesso ambiente di lavoro. Questa strategia del terrore non fa che alimentare l'individualismo e lo stress di chi lavora.

A queste problematiche vanno aggiunte le pressioni psicologiche a cui siamo sottoposti quotidianamente.

A partire dalle vendite, parte sostanziale delle politiche di strategia e marketing della compagnia.

Ci sono dei target da raggiungere in termini di vendite a bordo che includono i prodotti del duty free, i gratta e vinci, attualmente il cibo e più in generale un average spend.

Gli assistenti di volo che non raggiungono i target prefissati sono costretti a giustificare i mancati introiti al responsabile presente in ufficio, il quale spesso sembra volontariamente ignorare le innumerevoli ore di lavoro e il carico di stress ai quali i colleghi sono stati sottoposti nelle dieci, se non dodici, ore precedenti. Quando sei tra i peggiori venditori del mese ricevi una lettera in cui ti si fa presente che devi migliorare le tue performances per evitare che la tua posizione venga rivalutata.

Non meno preoccupanti risultano essere i rapporti tra agenti di cabina (cabin service agent) e alcuni responsabili di cabina, o aspiranti responsabili di cabina (cabin service supervisor), spesso spinti dalla stessa Ryanair ad essere poco accondiscendenti e flessibili nei confronti dei colleghi, poiché accecati dalla paura di

essere degradati o rimproverati. Queste persone rendono un inferno la giornata degli altri a causa della pressione e del terrore che ti infonde la compagnia. Diventano delle macchine che si fanno in quattro per assecondare le richieste dei manager ed evitare relazioni negative dei mystery passengers. L'obiettivo è vendere, vendere, vendere e pazienza se l'equipaggio ha avuto 5 minuti in 10 ore di lavoro per mangiare un panino.

La stanchezza e lo stress sfociano in maleducazione, arroganza e prepotenza, e si creano ulteriori attriti. L'equipaggio dovrebbe essere una squadra che collabora, pronta a intervenire in caso di emergenze, compito primario di un assistente di volo.

Il modus operandi della compagnia crea invece divisione, rabbia, ansia. L'esatto opposto di quello di cui avremmo bisogno

Nel totale rispetto delle strategie di marketing più diffuse, anche Ryanair si avvale dell'aiuto di mystery passengers che dovrebbero vigilare sul corretto funzionamento delle procedure di bordo e sulla professionalità dei dipendenti della compagnia. Anche in questo caso, un normale sistema di controllo si trasforma in Ryanair in uno strumento di punizione e persecuzione. Il mystery passenger, un semplice assistente di volo senza alcuna qualifica particolare, ha il compito di controllare solo quanto viene venduto e come viene venduto. Poco importa se non vengono correttamente applicate le procedure di sicurezza. A ogni mystery viene richiesto di mettere in evidenza principalmente i lati negativi del lavoro svolto, senza mai voler enfatizzare e premiare la professionalità di molti dipendenti.

Sembra che Ryanair abbia dimenticato i fondamenti dell'economia moderna: la forza lavoro costituisce uno dei fattori di produzione che, insieme alle materie prime e al capitale, costituiscono le basi del successo di ogni impresa. Maltrattare e non rispettare i diritti dei propri dipendenti porta a sviluppare situazioni di frustrazione e malcontento che si ripercuotono negativamente sulla professionalità e produttività. Tanto più vero se consideriamo il settore dei servizi e del leisure in cui opera la compagnia. Infelici dipendenti portano solo a infelici passeggeri e, perciò, infelici attuali o potenziali clienti.

La situazione si complica ulteriormente se consideriamo la posizione contrattuale dei nuovi assunti, cioè di coloro che sono entrati in compagnia dopo il 2012.

In generale, quando si viene assunti, si firma un contratto con un'agenzia interinale e lo stipendio è a ora di volo; non si ha diritto ad un fisso. Questi colleghi sono stati assunti dopo l'entrata in vigore della legge europea che prevede il pagamento della social insurance nel paese in cui si è basati, e in Italia versano i contributi all'INPS.

Essendo una somma più alta rispetto a quella che si paga in Irlanda, la Ryanair ha offerto ai nuovi assunti uno stipendio inferiore del 12% rispetto a quello firmato da chi ha cominciato prima del 2012, per coprire la perdita che avrebbe avuto con i pagamenti in Italia.

In poche parole, pur facendo tutti lo stesso lavoro, c'è una differenza sostanziale di guadagno.

Nel corso di un meeting tenutosi ad Aprile in una delle basi Ryanair, alcuni nuovi dipendenti hanno voluto sottoporre la questione della disparità contrattuale al responsabile del personale il quale, dopo aver chiarito alcuni punti inerenti la nuova legge europea, ha precisato che le dimissioni ricevute dai nuovi assunti non erano molte e quindi non c'era un reale malcontento che giustificasse un aumento.

Probabilmente, se 40 persone andassero via domani, direbbe che gli infelici hanno lasciato quindi chi resta è contento comunque così.

La malattia in Ryanair è consentita ma non è vista di buon occhio. Una febbre e un forte raffreddore non sono sufficienti per giustificare un'assenza. Se si è malati per 3 volte nell'arco di 6 mesi si viene chiamati per un meeting, nonostante i certificati medici.

Per evitare problemi, molti colleghi vengono a lavorare anche se malati.

Quando si prendono uno o più giorni di malattia bisogna specificare esattamente che tipo di patologia e sintomi si hanno, in un primo momento al telefono con un operatore e in un secondo tramite certificato dettagliato, da inviare agli uffici a Dublino tramite fax. Non c'è alcun dipartimento preposto a ricevere queste informazioni; non sai mai chi le leggerà, in barba ad ogni legge sulla privacy.

Un anno e mezzo fa ci venne chiesto di votare per un accordo quadriennale in cui sarebbe stato stabilito il nuovo roster e gli aumenti di stipendio. Sui giornali uscirono articoli in cui si diceva che la compagnia aveva raggiunto un accordo con i propri dipendenti, che soddisfaceva entrambe le parti, nonostante l'assenza di sindacati in Ryanair. Falso.

In quella circostanza non ci fu alcuna trattativa. Vennero chieste proposte a tutte le basi ma non furono tenute in considerazione. Poi "Ryanair" convocò alcuni rappresentanti da ogni base per presentare la propria offerta: Mantenimento dello stesso roster 5-2 5-3 e aumento di stipendio oppure cambio di roster al 6-3 6-2, chiaramente più pesante, e nessun aumento.

Ovviamente, nessun dipendente ha voluto aggiungere un giorno di lavoro in più ad una settimana già massacrante e passò la loro proposta. Fu una scelta pilotata verso la loro unica reale offerta...situazione ben diversa da quella dipinta sui giornali.

Per ovviare all'assenza di sindacati, nelle basi più grandi è stata introdotta la figura del "rappresentante", a cui è possibile fare riferimento per affrontare situazioni di comune interesse o anche personali.

Il problema resta comunque la scarsa disponibilità della compagnia a negoziare e ascoltare i bisogni dei propri dipendenti, oltre al fatto che chi svolge questa mansione è prettamente un assistente di volo. Ovvero lavora a tempo pieno come ogni altro collega senza avere dei giorni appositamente dedicati per svolgere le sue funzioni nel migliore dei modi. Lo fa nel suo tempo libero.

L'introduzione di un sindacato o di un rappresentante di categoria potrebbe ovviare a molti problemi sorti negli anni all'interno della compagnia. Sicuramente porterebbe a una migliore comunicazione tra le basi e la sede dublinese, spesso distante e poco vicina alle problematiche intrinseche di ogni singola base. Ci assisterebbe in caso di cambiamenti normativi a livello nazionale ed europeo. Ci darebbe la possibilità di sentirci un pò più tutelati e rispettati come persone.

Serve con urgenza un contratto di categoria che stabilisca diritti comuni a livello europeo, parità di trattamento, minimi salariali. Che tenga in considerazione i bisogni di chi opera in questo settore e non soltanto quelli della compagnia.

Non vogliamo stipendi faraonici o benefit improponibili ma regole che ci permettano di andare a lavorare sereni, cosa di cui beneficerebbe anche Ryanair.

Servirebbe soprattutto un contratto italiano, per fare finalmente chiarezza sui nostri diritti e doveri a livello fiscale e legislativo. Capita spesso di non sapere se bisogna applicare la legge irlandese o quella italiana.

A sindacati e istituzioni chiediamo:

- stesura in tempi ragionevolmente brevi di un contratto collettivo di categoria a livello europeo
- organizzazioni di controllo che diano pari importanza ai bisogni della compagnia e a quelli dei dipendenti
- duty time più ragionevoli che tengano in considerazione del luogo di lavoro, degli orari durante i quali operiamo, degli effetti sul corpo e dell'importanza di un riposo adeguato
- stesura di una più chiara definizione di "rest time" che impedisca alla compagnia di chiamare i dipendenti durante il periodo dedicato al riposo
- Metodi di selezione e carriera chiari e centralizzati. Le dinamiche di promozione e assegnazione dei contratti non sono del tutto chiare. Ryanair ammette di seguire criteri oggettivi nella selezione dei responsabili di cabina, anche se non vengono mai rese note le motivazioni che spingono alla scelta di alcuni assistenti di volo a discapito di altri

Grazie a tutti per l'attenzione.

Buona giornata

Un dipendente Ryanair