

Chapitre 1 Les différents types d'organisation

Etude de cas sur les compagnies aériennes

Montrer qu'une action collective est plus efficace quand elle est organisée



A l'aide des documents et des vidéos répondez aux questions suivantes :

La crise sanitaire liée à la Covid-19 a entraîné de nombreuses annulations de vols. Vous étudiez l'action collective menée par les voyageurs qui peinent à se faire rembourser.

1. Les voyageurs ont-ils des demandes communes ? Lesquelles ?
2. Que propose Joyce Pitcher afin d'aider les voyageurs à se faire rembourser ?
3. Montrez que l'action collective des voyageurs est plus efficace qu'une action individuelle.

Document 1 : Les litiges aériens se multiplient depuis le début de la crise sanitaire

Depuis le début de la crise sanitaire, les voyageurs ayant vu leur vol annulé ont toutes les peines du monde à se faire rembourser leurs billets d'avion. Attentes téléphoniques qui s'éternisent, messages trompeurs envoyés aux passagers, promesses de remboursement non tenues... La plupart des compagnies aériennes traînent des pieds, suscitant de plus en plus d'exaspération chez des clients déjà frustrés d'avoir vu leurs projets de déplacements contrariés. « Les mauvaises pratiques se multiplient. Des comportements qui ne sont pas forcément nouveaux mais qui ont été exacerbés par la crise, en raison des problèmes de trésorerie » rencontrés par les acteurs du secteur, explique Joyce Pitcher, avocate au barreau de Paris, spécialiste en litiges aériens. Afin de faire bouger les lignes, elle a décidé d'assigner massivement les compagnies. Elle propose aux voyageurs lésés de les représenter gratuitement pour mener les actions nécessaires. 700 dossiers ont été constitués à ce jour.

Les passagers sont « dans leurs droits »

« Suite à nos mises en demeure, certaines compagnies ont déjà payé. D'autres sont plus récalcitrantes », constate l'avocate. « Concernant ces dernières, nous sommes en cours de préparation des assignations qui devraient être plaidées fin août ou dans le courant du mois de septembre. » L'avocate se dit confiante, les passagers étant, selon elle, clairement « dans leurs droits ». Les personnes qui le souhaitent peuvent encore se greffer sur cette action collective. Il suffit pour cela de répondre à quelques questions sur un formulaire en ligne, de charger ses pièces justificatives et de signer la convention d'honoraires. Les passagers n'ont pas de frais à avancer. Si la compagnie est condamnée, le cabinet percevra les sommes allouées par les juridictions au titre des frais de procédure prévus par l'article 700 du Code de procédure civile. « L'idée, c'est vraiment de ne rien prendre aux passagers en amont car nous savons qu'ils ont besoin de cet argent et qu'ils sont déjà exaspérés par les compagnies aériennes », conclut l'avocate.

Le premier constat est celui de l'absence de statut juridique de l'entreprise sociale : il s'agit davantage d'un mode de fonctionnement privilégiant l'individu et le leadership, quand l'association privilégie le fonctionnement collectif. Par ailleurs, lorsque l'entrepreneuriat social revêt la forme de sociétés commerciales, celles-ci sont conduites à faire des choix de gestion qui peuvent privilégier la rentabilité, tandis que les spécificités associatives [...] reposent sur le pouvoir partagé, un patrimoine

inaliénable, des activités mettant en avant l'attention à la personne avant la rentabilité.

Conclusion [...] : les associations et les entreprises sociales ont chacune un rôle à jouer dans la mise en œuvre d'actions au service de l'intérêt général. Il est nécessaire de reconnaître la place et les spécificités de chacune, pour faire vivre la complémentarité de ces différentes structures [...].

<http://recma.org>