



CE DGSi mars 2016

## Stratégie Informatique groupe, présentée par le directeur IT groupe (DIG)

Sous-tendue par une demande des métiers forte et toujours en croissance, 150M€ en 2015, 190M€ en 2016, pour un investissement IT de l'ordre de 130M€/an soit approximativement 10% des investissements du groupe.

Perform 2020 impose 50 à 60 M€ d'économies, à réaliser d'ici 2019 (par rapport à 2014), traduits en 4 projets :

- **GROUPDEV** : réorganisation des développements

- **BIO** : **quel régime pour les Amo ?** projet de réorganisation géré par le DIG : constat que la fonction Amo coûte cher (120 M€/an) et que ce coût n'a pas baissé avec les plans d'économies successifs. L'objectif est de le baisser de 20%. Par ailleurs, le directeur fait le constat que, porté par les méthodes Agile qui mettent en relation directe l'IT et les métiers, la meilleure connaissance qu'ont les métiers de l'informatique, l'offre qu'ils reçoivent directement des fournisseurs externes, le fait que la fonction Amo est en voie de disparition dans de nombreuses entreprises, la fonction d'Amo doit évoluer sans doute vers plus de conduite de changement. Le projet Bio envisage donc de transférer les Amo vers l'informatique ce qui soulève pas mal de questions : faire avec le métier, préparer l'arrivée des Amo ce qui nécessitera une nouvelle réorganisation (encore une) dans les 3 ans à venir.

- **ISR** : réorganisation de DPI et DSD AF/KL. Ce qui déclenche ce projet, c'est une vision étriquée et très comptable. Avec respectivement 1100 et 800 agents internes AF/KL, le ratio OPS+DS par rapport au DEV serait disproportionné. Sauf que ce raisonnement ne reflète pas la réalité en termes d'activité, puisqu'il ne prend pas en compte le taux de sous-traitance différencié (de l'ordre de 15% pour OPS+DS, 60% pour DEV). Le raisonnement est donc très tendancieux. OPS/DS ont été plutôt vertueux en termes de recours à la sous-traitance, c'est eux qu'on punira donc par des suppressions de postes. A notre avis, c'est plutôt d'embauches pour réinternaliser les développements qui sont nécessaires, ce qui améliorera le ratio immédiatement. Autre objectif du projet ISR : rééquilibrer le 1/3 2/3 en termes d'effectifs : actuellement 800 internes à KL, 1350 à AF. La seule certitude qu'on a, c'est qu'on va perdre 50 postes à AF alors que pour rétablir le ratio, il faudrait embaucher 250 personnes à AF.

- **Scaling Agile** et notamment le projet **DEVOPS**. L'idée est de donner à certains projets plus de liberté et de

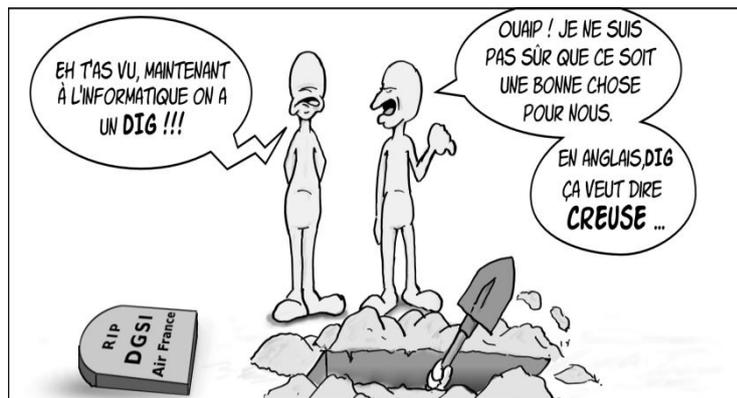
responsabilités y compris jusqu'à la phase de mise en production incluse. Nonobstant le langage ésothérique de ces nouvelles méthodes (mais pas pire que le jargon informatique en fait), c'est une démarche totalement nouvelle et très éloignée de ce qui se pratique aux OPS, pas loin d'une révolution culturelle. Entre le discours un peu ambigu du DIG d'une part, la volonté affichée des coachs Agile d'autre part, de faire respecter les process, difficile de comprendre comment tout cela va réellement s'articuler. L'heure est à l'expérimentation mais il serait souhaitable qu'on vienne nous présenter en CE les impacts directs en termes de processus et d'activités et les choix de gouvernance. Sur ce sujet comme sur beaucoup d'autres, c'est ISR qui est censé apporter les réponses (voir au verso).

A nos questions sur la rumeur d'externalisation des OPS qui avait couru en septembre 2015, le DIG répond que maintenant, le projet, c'est l'ISR et qu'en fait, il n'en a jamais vraiment été question. Mouais ...

Que l'organisation groupe ne fonctionne pas si mal (les équipes qui le vivent au quotidien pourront peut-être lui faire part de leur expérience ?) étant donné que l'IT est la tête de pont du groupe et ne dispose pas de moyens propres.

Que le Works council KLM est effectivement proche de l'embolie. Cette instance traite les sujets de façon séquentielle en prenant le temps d'étudier chaque dossier soigneusement (on ferait bien de s'en inspirer parfois) et BIO par exemple, ne sera pas examiné avant septembre. Mais pour l'ISR, ce ne serait pas bloquant car le Works Council examine surtout les informations sur la sous-traitance.

Enfin, dernier point sur le ressenti du DIG lors de sa visite sur les sites de TLS et QVI : textuellement, à QVI, ça bouillonne, à TLS, le climat est plus interrogatif. Climat que nous avons souvent relayé : oui, il faut des projets majeurs à Toulouse, et de l'activité innovante. Mission semble avoir été donnée au management toulousain de faire des propositions : tant mieux mais il faudra en plus mener une politique volontariste d'embauches pour éviter la dérive vers toujours plus de sous-traitance.



### Extraits des infos DGSi

N'ayant pas eu de réponse claire le mois dernier à notre question sur qui va payer l'incident **Hub One** qui a provoqué une quarantaine de retards, nous la reposons ce mois-ci. Le directeur a engagé une démarche sur les aspects financier et opérationnel pour demander des comptes à cette société. Espérons qu'enfin AF soit efficace pour défendre ses intérêts.

**z/OS** : toujours pas d'éléments pour prendre une décision et on n'en prendra pas, dans quelque sens, sans les arguments. A notre sens, le risque de démotivation est fort pour les équipes concernées. Comme quoi, le projet qui devait être ficelé en 2 temps 3 mouvements, pose plus de questions que prévu.

**Immobilier Paray** : pas clair du tout, pas finalisé, pas au point, dixit le directeur. Le service immobilier doit revoir sa copie.

### PDV, toujours injustifié à la DGSi

Information sur le projet de plan social en attendant une consultation qui aura lieu en mai. Quasiment le même que celui présenté au CCE du mois dernier à l'exception d'un service dont le manager était en désaccord avec les suppressions de postes et qui a réussi à se faire entendre. Comme quoi, en se bougeant un peu, on peut arriver à un résultat ! Comment ont été identifiés les postes ? Avec les managers. Oui, mais lesquels ? Car quand on rencontre les petits chefs, il est clair que c'est passé au-dessus de leur tête. Bref, un PDV non justifié, avec des suppressions de postes pas seulement dans les secteurs des technologies « anciennes » comme s'évertue à le justifier la direction mais bien dans des services déjà surchargés et qui ne voient pas comment ils vont passer la charge.

Un PDV seulement là pour coller à la vision de notre DIG et qui risque de bien pourrir la vie de OPS/DS, nécessiter des réorganisations dans un mouvement perpétuel, un tourbillon incessant où conserver ses repères sera mission impossible, où ce qui avait sens hier, devra être chamboulé demain. Comme risque psycho-social, on ne fait pas mieux !

### INUIT : "Saute qui peut" des chefs avant l'atterrissage

Coup de théâtre sur le projet INUIT : les 2 responsables des parties Collaboratif et Workplace quittent leur poste. La recette a juste commencé, l'infra technique n'est même pas encore totalement calée, sans parler du site pilote, et le projet perd 2 responsables qui ne seront pas remplacés et dont la charge de travail va être reportée sur des gens déjà sous l'eau. Un doute nous saisit : veut-on vraiment que ça marche ? on pourrait gloser sur ces responsables qui n'assistent même pas au démarrage de leur œuvre, mais le jeu de chaises musicales en cours a dû leur sembler plus séduisant. Que dire des chefs au-dessus qui prennent le risque de cette situation ? pourquoi ne pas avoir envisagé un biseau pendant quelques mois ? situation assez scandaleuse en fait, d'autant plus, par ailleurs, que les Ops Inuit sont maintenant à 100% à la charge de KLM.

### Projet ISR : le grand flou

Documents préparatoires au CE décevants car sans grande précision sur les projets. Ce qui ressort principalement, c'est l'incohérence du calendrier de l'ISR par rapport au PDV. C'est l'ISR qui devait justifier le PDV mais en fait, la logique était toute autre. Il fallait d'abord réduire les effectifs, puis trouver le plan pour combler les départs : ce sera l'ISR. L'outil PDV arrivait au bon moment pour la direction qui avait sa propre vision des choses (modifier le ratio DEV/OPS) et par le syndicat majoritaire qui s'est tout de suite emparé du sujet en en faisant largement la promotion. D'où la mascarade de la Gpec en janvier, qui n'avait qu'un objet : valider les départs en PDV. Par contre les annonces d'embauches sont repoussées sine die. En attendant donc de faire coïncider PDV (départs à partir du 30/9/16) et ISR (fin en 2020), il faudra jongler et dégoûter un peu plus ceux qui restent, qui formeront le bataillon de ceux qui voudront partir dans 5 ans, etc, etc ... Rappelons quand même que les PDV successifs depuis 2009 ont coûté à AF 1 milliard et que le "retour sur investissement" d'un départ PDV quand il est remplacé par un sous-traitant, est de 3 à 6 ans, que les salariés en PDV vont grossir les rangs de Pôle Emploi et grever les comptes de l'Unedic car légalement, l'opération est un licenciement. Et que si les autres directions ont chacune justifié leur PDV devant le CCE (baisse d'activité, informatisation du métier), seule la DGSi n'a présenté aucune justification de ce type.

Nous tenons à disposition de ceux qui le souhaiteraient, le « détail » des projets ISR.

**SUD Aérien au CE DGSi : Sophie Hubert-Rigon et Mathieu Santel-Leborgne**

SUD Aérien – E-mail : [sudaf@wanadoo.fr](mailto:sudaf@wanadoo.fr) Site web : [sud-aerien.org](http://sud-aerien.org)

Ce tract vous est offert grâce aux cotisations de nos adhérents