



CE DGSi novembre 2016

voir notre expression d'octobre, relative au PDV,

sur <http://www.sud-aerien.org/spip.php?article2350>

A contrario des plans précédents, Trust Together s'annonce comme un plan de croissance, malheureusement hors d'Air France. Nouvelle compagnie à coûts réduits avec PNC recrutés selon des règles moins-disantes, usage massif de la sous-traitance autour du RZA, filialisation de la DGI ...

L'annonce d'une nouvelle compagnie Boost dans le groupe AF, pose la question des outils informatiques qu'elle utilisera. Il semble évident à tout le monde qu'il est nécessaire qu'elle utilise les produits déjà en place, sauf pour le directeur IT qui attend l'expression de besoins. On peut quand même espérer que le pragmatisme l'emporte mais un peu plus de volontarisme de la part de notre directeur serait bienvenu. Le minimum qu'on puisse demander, c'est que, l'informatique, moteur de l'innovation, prenne ses responsabilités en proposant des solutions aux compagnies du groupe.

#### Infos DGSi

**Ponctualité** d'octobre pas dans les clous, à 1,01% pour un total annuel à 0,85. Incidents majeurs sur Oracle, SRB, Amadeus, le réseau Thalès et le Top dont on s'aperçoit ainsi qu'il est toujours au cœur de notre SI. Pourtant le PDV prévoit des suppressions de postes chez les ingénieurs système Top : vous avez dit continuité de service ?

**Satisfaction** de nos utilisateurs en berne, principalement à cause du Help Desk Unisys à Budapest. Une société concurrente a siphonné le personnel et Unisys doit rebaucher d'urgence, tout en lançant un plan de licenciement en France. Les charmes de l'externalisation et de la mondialisation où, pour assurer le HelpDesk d'un groupe français, on expatrie de jeunes Français à l'autre bout de l'Europe au détriment des caisses de cotisations nationales. Tirer sur les coûts pour quel résultat ? Une dégradation du service qui risque de se reproduire. Un bilan social négatif pour un résultat opérationnel médiocre.

**Embauches en cours** : comme on pouvait le craindre, au vu des résultats financiers, une première réduction des embauches a été requise par la DRH centrale. Ce sera donc finalement 45 et non plus 50 embauches pour 2016, pour 2017, on verra. Seulement 5 postes de moins soupire le directeur, oui mais 10% du volume. La seule chose sûre, c'est la centaine de départs PDV au 31/3/17 qui creusera un peu plus le sous-effectif. On n'est pas prêt d'inverser la tendance sur la sous-traitance. Un PDV dont le coût ne sera jamais rentabilisé par l'IT.

#### Consultation sur le projet E convergence

Grand chambardement pour l'agence Digital : le métier a décidé une convergence des outils (API/WS et interface utilisateur). Il faut donc redéfinir le partage des activités entre AF et KL ce qui entrainera une intense activité dans les 2 ans à venir. Au final, la projection établit qu'en 2020, le ratio 1/3, 2/3 ne sera toujours pas respecté. La session est consultée sur une nouvelle organisation pour l'agence DLIC à QVI, un surcroît d'activité est attendu compte tenu des opérations de transferts vers/depuis AMS, en conséquence, une TMA sera mise en place et des embauches externes sont prévues.

#### 1/3 2/3 : un déséquilibre qui persiste

Malgré les promesses récurrentes, la cible du partage d'activités semble bien difficile à atteindre. A chaque occasion, la session en fait le constat mais c'est un plan d'action que nous réclamons à la direction.

#### 78% de sous-traitance sur une activité M1 : qui dit mieux ?

Même pour la nouvelle ligne de produits « Offer » DI.CO, créée à l'occasion, on sera loin d'atteindre 50% de sous-traitance (qui serait une cible satisfaisante pour la direction, ce qui est déjà discutable). →

Sur un volume de 600 mhi, même avec 7 embauches prévues, il faudrait 15 embauches de plus pour arriver à cette cible. A titre de comparaison, côté KL, ce sont 60 internes qui assurent sur les 3 activités E-services, Front end et Order/Offer team ...

**Vote : Contre unanime**

### **ISR Z/OS : où est passée la consolidation ?**

Si en septembre, le directeur nous promettait le “business case” du dossier en toute transparence, donc une comparaison chiffrée des différentes solutions envisagées, le document présenté en session n'expose qu'une seule solution : une offre de service avec un major de l'informatique. Les négociations sont toujours en cours, aussi, nous ne donnerons pas plus de détails ici mais le constat est fait qu'il est nécessaire de lancer rapidement le remplacement des 4 machines AF et KL par des serveurs plus récents puisqu'elles arrivent quasiment à saturation. Pourquoi ? à cause de l'explosion des appels de service qui résulterait de l'absence de consignes d'architecture récentes (dixit le directeur du programme) ... Cette offre de service nécessite toutefois de régler au préalable la question de l'adhérence des applis Unix accédant aux bases de données du central, qui empêche aujourd'hui le déport des serveurs. Après avoir tergiversé pendant 18 mois, il n'y a donc plus le temps d'assurer une opération de consolidation qui avait été envisagée dès la fin 2014. On préfère traiter les 2 environnements AF et KL en parallèle.

Côté personnel, on va laisser s'étioler les équipes internes en prévoyant un contrat (avec IBM ou autre) pour reprendre l'activité au fur et à mesure des départs naturels. Les fournisseurs de services se frottent les mains : merci qui ?

Une affaire qui a trainé en longueur et qui fait qu'on est à présent au pied du mur et sur toute la ligne, à l'opposé de l'étude lancée fin 2014. L'orientation stratégique de la direction consiste maintenant à se débarrasser de serveurs critiques, et à en externaliser peu à peu les fonctions d'administration, alors qu'il faudrait investir dans les équipes en place, toujours motivées et qui ont prouvé leur efficacité.

### **ISR**

Un document de 42 pages qui ne nous donne que des grandes lignes et principes directeurs. Il a fallu payer 400 K€ à IBM pour récolter ce genre de pensum sensé nous rapprocher des standards de l'industrie. Le but est quand même bien de fusionner DPI et DSD, AF et KL. Or aujourd'hui déjà, les quelques équipes mixtes ont du mal à fonctionner. Il faudrait déjà apporter des réponses concrètes à ces difficultés avant d'envisager la suite. Ce qui se profile, c'est quand même la fin de l'organisation par centres d'exploitation et un recentrage massif en organisation groupe.

Pour le reste, réaffirmation de la volonté d'utiliser des standards : vœu pieux mais impossible à tenir quand les métiers choisissent des produits externes qui nous imposent leurs solutions techniques (Cargobus, suite Lido ...).

Ce qu'on voit surtout se profiler, ce sont les réorganisations à venir tout en gérant un changement de méthodes et processus, qui va sans doute nécessiter des efforts colossaux d'alignement de part et d'autre. Le tout est de savoir dans quelles conditions cela se mettra en place pour les agents.

**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