



Informatique Air France

Une autre voix
Un autre choix



CSEE DGSJ octobre 2019

Infos générales compagnie

Performance opérationnelle Les indicateurs AFKL de septembre (DO, NPS, trafic) sont au-dessus des objectifs. Pour Air France, l'amélioration du DO est lié à une augmentation de la réserve (ajustement de la flotte), ce qui a un impact sur le trafic Air France qui est à croissance nulle (+5 % pour KLM). La conjoncture est difficile sur le cargo (-3,8% sur les tKT), le trafic Transavia est en augmentation (+5.4 % pax transportés).

Les résultats économiques du 3e trimestre seront annoncés le 5 novembre lors d'un raout pour les investisseurs et ils seront inférieurs aux prévisions (à noter que LH a déjà publié deux alertes sur ses résultats également).

Infos DGSJ

Bonne **performance opérationnelle** générale (ponctualité, satisfaction, disponibilité des applis). Seul l'indicateur First Time Right (changements sans incident) n'est pas à l'objectif de nouveau, un groupe de travail va plancher sur le sujet.

Arrivée de Luc Blanchart à la place de Claude Chicher qui part en fin d'année.

Projet de transformation sur la relation métiers/AMO/IT: 74 personnes dans 6 groupes de travail, sur trois sujets: gestion du portefeuille, flexibilité/efficacité des ressources et exploitation/support. Trois scénarios envisagés : donner les leviers de décision aux métiers, modèle piloté par l'IT comme chez Delta, ou évolution du modèle existant.

Regroupement des pôles support BI à Toulouse: il s'agit de supprimer un poste de responsable de pôle. Alors que ces deux pôles avaient des rôles bien distincts auparavant, la direction affirme qu'il existe des pistes pour instituer de la polyvalence, les agents concernés n'en ont pas connaissance.

Réorganisation recherche opérationnelle: création d'un pôle innovation, fin du programme intelligence artificielle désormais sur les rails. Ce n'était pas dit, mais le projet de passage en MDC dans ce service est tombé à l'eau. La direction réfute qu'il pourrait y avoir contradiction entre le fait de libérer 10% du temps de tous les développeurs pour faire de l'innovation et la création de ce pôle dédié. Comme sur le sujet précédent, aucune information sur la charge de travail de ces entités, ce qui est indigne d'une présentation en CSE. Pourtant, cela aurait mis en lumière les restrictions budgétaires et le fait qu'il semble bien illusoire pour les agents de se libérer du temps pour faire de l'innovation (mais cela n'est pas propre à la RO). Par ailleurs, la direction a réfuté toute volonté d'externalisation/filialisation de cette activité.

Cloud Act : longue intervention du Responsable de la Sécurité Informatique pour lever les doutes sur le départ dans le Cloud de nombreuses d'applications contenant des données sensibles (personnelles notamment) et de l'externalisation du datacenter. Pour lui, cela ne concerne que les affaires judiciaires, les entreprises US et les citoyens américains, le but étant de permettre au gouvernement fédéral US de récupérer toute donnée stockée ou en transit sur un équipement appartenant à une entreprise US. Cette loi entre en conflit avec la loi européenne de protection des données personnelle, mais un accord bilatéral US-Europe devrait régler la question. Par ailleurs, le fait que les américains soient très attachés au respect des libertés individuelles est censé nous rassurer, ainsi que l'intérêt des grands groupes à ne pas divulguer les infos de leurs clients. Cette position paraît bien naïve sur la réalité de l'espionnage économique. Pourtant cela ne semble pas turlupiner notre RSI qui avoue même n'avoir aucun référentiel sur les données actuellement hébergées dans le cloud ! Sans compter qu'actuellement, la sécurisation des applications cloud est inférieure à ce qui se fait en interne. Manque de maturité des start-ups sur la question, ou lourdeur de gros acteurs comme Microsoft (qui n'implémente par exemple aucun timeout de déconnexion), peu de gouvernance (qui contrôle que la sécurité est assurée sur ces applications alors qu'en cas de fuite de données, AF serait responsable ?). De son propre aveu, notre directeur n'est pas un spécialiste de la question.

Projet externalisation des datacenters : si SUD ne l'avait pas fait, ni la direction ni les autres syndicats (CFDT/UNSA/FO) n'auraient évoqué ce sujet, pourtant brûlant. C'est peut-être lié aux réunions bilatérales avec la direction devant aboutir à une contractualisation de nos activités. Mais pour autant, le CSE doit rester un lieu de débat ouvert et transparent, et cette contractualisation ne doit pas signifier une acceptation du principe de ce projet dont les justifications « techniques » semblent bien légères.

Réduction de voilure du SMI : sujet abordé par Sud. On garde certaines certifications (environnements, sécurité alimentaire) mais pas toutes, on transfère une partie du SMI vers les managers. Pas de réponse de la direction concernant l'impact sur les équipes en place, mais cela sera en cohérence avec le discours d'Anne Rigail. Qui rappelons-le est de réduire les fonctions supports ... donc ce n'est pas dit, mais ça sent pas bon.

Apprentissage à la DGS

Dans la continuité des années précédentes, roulement sur les apprentis sur des cursus entre 1 et 3 ans. En 2019, 20 embauches d'apprentis prévues (sur 57 candidats potentiels), on en est à 7 seulement

Intervention Ben Smith: le bon, la brute et les ravis de la crèche

Le CSE avait invité Ben Smith, la session n'a pas été déçue ! Celui-ci est venu accompagné de Oltion Carkaxhija, tous deux comprennent le français, mais s'expriment en anglais, avec une traduction écrite sur skype assez succincte par un non professionnel, espérons que nous aurons une traduction fidèle dans le PV comme pour le CSEC ...

Des infos sont données sur la stratégie, déjà bien connues ou plus exclusives:

- décision de sortie de l'A380 (mais on ne sait pas quel avion le remplacera)
- négociation sur la fin de la prod balance SKO entre AF et KL ce qui permet de flexibiliser les équilibres quantitatifs entre AF et KL et par la même d'avoir une stratégie plus qualitative (AF + haut de gamme)
- les différents investissements récents : wifi sur CC/MC, salon à Orly 3
- La position de KLM sur Schipol est dominante et stable et semble assurer des lendemains heureux. Pour Air France, la situation est plus incertaine
- volonté de réintégrer les salariés HOP dans AF, qui se heurte à des négociations difficiles pour les PNT
- redéployer une partie de la flotte moyen/court courrier pour faire du moyen long courrier
- diminuer la part des passagers en correspondance sur nos vols long courrier de 50 à 40%. (notre commentaire : Est-ce une remise en cause de la logique du HUB ?)
- une flotte renouvelée permettra de refaire de la marge, mais les premiers temps vont être rudes puisque l'investissement sera important et il faudra quand même conserver une marge
- Transavia ne pourra pas dans un court terme se développer au-delà des 40 coques (suite accord PNT) car pénurie d'appareil + temps de formation des pilotes.

Sur l'informatique, ce sur quoi il était attendu, Ben Smith joue le rôle du gentil autant sur la forme (sourires, ouverture d'esprit) que sur le fond (« l'informatique est critique »).

Malheureusement pour nous, son bras droit joue le rôle du cost killer : l'informatique n'est pas le cœur du métier d'AF/KL et le nombre d'applis (2000) est trop important, on va très loin dans la customisation alors qu'on pourrait simplifier. En soi, ce n'est pas la révolution, pas besoin d'avoir une paie à 6 chiffres pour dire ça. Par ailleurs, l'informatique interne requiert des agents formés régulièrement et une gestion du cycle de vie des applications coûteuse. Il faut savoir ce qu'on décide de faire en interne et en externe. Cette question s'est toujours posée et la DGS y a apporté des réponses pragmatiques au fil des ans. Ça fait quand même un moment qu'on a arrêté de développer notre système d'exploitation...

Mais ce qui est inquiétant, c'est:

- **le fait que l'externalisation soit énoncée comme un mantra, exemples d'applications externalisables (désiderata PN) ou trop nombreuses (domaine finances) à l'appui**
- **le fait que la pyramide des âges soit considérée comme une opportunité**
- **le risque est assumé "Si on ne veut pas prendre de risque, on ne fait pas voler des avions".**

Donc entre les lignes, on comprend que **le curseur est en train de reculer d'un nombre de crans important. Les projets de la direction de la DGSi s'en trouvent légitimés**, nos directeurs IT sont aux anges.

La question est bien sûr le niveau de recul : le budget 2020 en cours d'élaboration apportera des réponses à court terme. En corrélant avec le discours général, le serrage de ceinture consécutif au renouvellement (indispensable) de la flotte prend tout son sens et on peut être raisonnablement pessimistes ... en sera-t-on réduit à ne plus compter que sur la capacité de nos directeurs à défendre notre activité interne ?

Dans l'ensemble, le discours tenu montre une certaine méconnaissance de l'informatique d'une compagnie aérienne qu'on compare à Facebook ! AFKL, c'est une compagnie aérienne réelle (et pas virtuelle) avec une longue histoire (dont des applications toujours fort critiques) et un système d'information que l'on ne réduit pas à une somme d'applications ! La notion de risque assumé nous questionne sur le bien-fondé de l'ensemble des procédures Qualité de Service mises en place (PRA, SLA, criticité ...), les références sont prises chez le frère de M. Carkaxhija qui « travaille dans l'informatique » (sic !)... Pas très rassurant de la part de dirigeants qui, par leurs décisions, ont l'avenir de notre compagnie entre leurs mains.

Quelles réactions suite à cette session ?

La direction a initié des rencontres bilatérales avec les syndicats représentatifs (donc sans Sud Aérien), qu'elle ne mentionne même pas en séance mais que nous apprenons par d'autres biais.

Une contractualisation est demandée par certains. On verra le contenu mais il risque d'être a minima (il faudra en particulier surveiller les échéances proposées sur la garantie des emplois par site). Par ailleurs sera-t-il aussi contraignant et protecteur que les accords PN ?

Surtout, nous craignons le découragement général des collègues, face à des projets d'externalisation incompréhensibles et injustifiés mais qui relèvent du dogme que ce sera mieux dehors, peu importe le coût global (direct et indirect).

Selon nous, seule la mobilisation des salariés, selon une forme à définir, peut envoyer le signal que nous restons vigilants et ne voulons pas voir détricoter sans raison réelle et sérieuse, tout ce qui a fait la force de l'informatique interne et par ricochet, notre fierté à tous.

SUD Aérien au CSE DGSi : Sophie Hubert-Rigon , Christophe Pesard, Joëlle Verdini

SUD Aérien – E-mail : dgsi@sud-aerien.org Site web : sud-aerien.org