Projet de nouvelle organisation des activités B2C développement (Agence DI.IC « Digital ») dans le cadre de la spécialisation des sites pour la e-Convergence

1. Contexte et objectifs

1.1 Résumé de la spécialisation des sites pour la e-Convergence

- Fin 2015-début 2016 les métiers Digital Air France et KLM ont pris la décision de faire converger leurs sites B2C vers un nouveau site commun.

- C'est une décision métier stratégique qui représente également une opportunité de rationaliser nos investissements dans ce domaine et d'offrir ainsi plus de solutions et de services pour le bénéfice de nos métiers et de nos clients finaux.

- Cette décision a néanmoins des conséquences importantes pour l'informatique AFKL, d'une part parce qu'elle va nécessiter de converger vers une plateforme commune - répartie entre QVI et AMS - et d'autre part cela nécessite de redéfinir le partage des activités IT AF et KL en prenant en compte à la fois la colorisation KLM de ce domaine IT et l'équilibre 1/3-2/3.

- L'architecture sera basée sur des API et Web Services communs (existants et nouveaux).

- Cette rationalisation permettra également de développer des compétences et des briques techniques qui seront utilisées dans le cadre d'autres domaines tels que Flying Blue ou NDC. Nous permettant ainsi une meilleure réactivité vis-à-vis de nos métiers.

- Le 20 juin dernier l'ITC a validé la répartition suivante entre Air France et KLM pour la réalisation de la e-Convergence:
    - Front End à Amsterdam
    - Offer API/WBS à Valbonne
    - Order API/WBS à Amsterdam

1.2 Les principes directeurs pour la mise en œuvre

Dans la mise en œuvre de cette répartition les principes suivants ont été retenus :

- Les nouveaux composants seront développés sur le site cible (ex : Front End à Amsterdam, Nouveaux composants Offer à Valbonne…).
- En fonction des ressources disponibles, la priorité est donnée aux nouveaux produits demandés par le métier, et ensuite au transfert de l'existant
- Ne pas débuter le développement de composants lorsqu'il reste des interrogations sur la solution cible (ex : Casa)
- Les nouveaux composants dont la colorisation (selon le découpage initial de 2004) est difficilement identifiable seront affectés (Amsterdam ou Valbonne ou Toulouse) à l'issue d'une évaluation en fonction de critères tels que le « domaining », l'équilibre des charges, l'architecture, les délais de mise en œuvre et les contraintes de la Production.
- Cette affectation sera soumise à l'approbation préalable de l'ITC

Afin de ne pas pénaliser le métier il est demandé :

- D'accroitre les ressources avant le transfert des composants
- Et de mettre en œuvre les principes de l'Agilité
- L'implémentation de la e-Convergence devra se réaliser de manière équilibrée entre Air France et KLM (i.e. montée en puissance de KLM sur ces composants à la même vitesse qu'Air France sur les siens)
- Par ailleurs l'ajustement des charges vers un équilibre 2/3 1/3 entre Air France et KLM sera vérifié à fréquence trimestrielle au niveau du domaine Commercial et au global Développement. De plus, la répartition entre B2C/EBT et MODC sera précisée à la lumière de la répartition de la charge entre Air France et KLM
- Le Plan Industriel reste la référence pour l'équilibre des charges de travail.
- L'IP pris en référence aujourd'hui est celui de 2016

1.3 Les objectifs

- Une nouvelle organisation est nécessaire pour permettre le développement de l'activité Groupe Offer sur Valbonne et accompagner les transferts d'activités de et vers AMS pendant au moins les deux prochaines années.
- Elle devra permettre d'accroitre et de renforcer la capacité de production compte tenu de la pointe de charge liée à la persistance des activités courantes et l'augmentation liée au transfert.
- En parallèle il sera envisagé de mettre en place une TMA pour faciliter le transfert des agents de l'équipe du site web AF existant, vers les nouvelles activités (en lien avec l'Offer)

2. Changements d'organisation

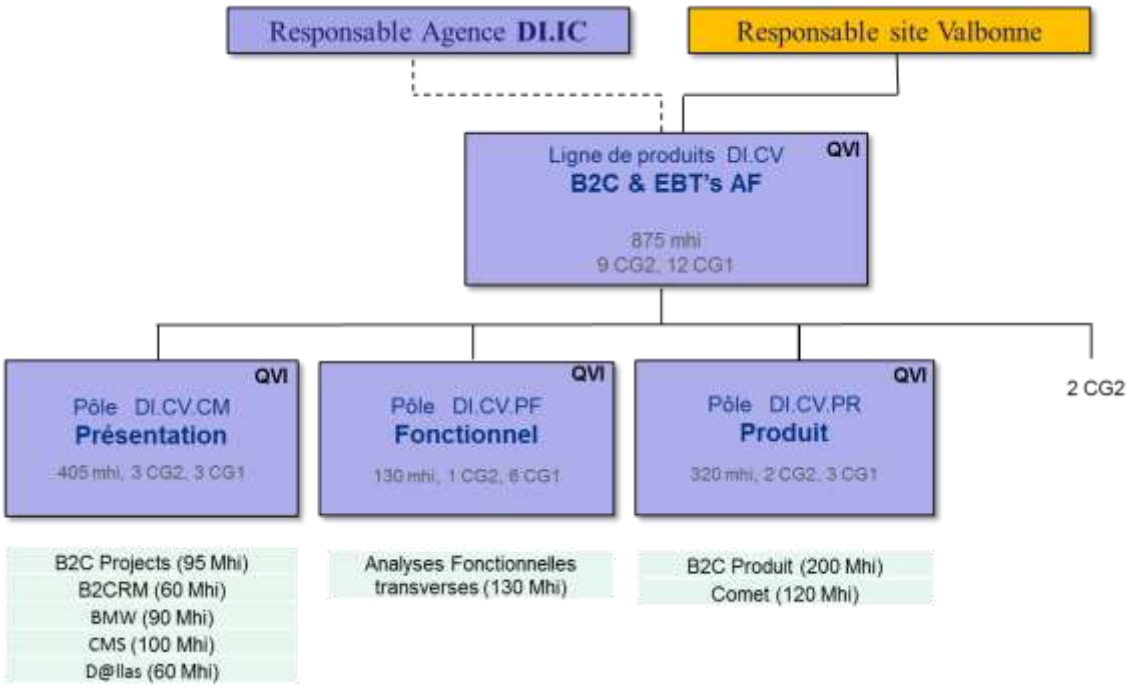
Pour faire face à la croissance d'activité importante attendue dans les 18 mois à deux ans qui viennent, il est proposé de scinder la LDP DI.CV actuelle en deux LDP, l'une consacrée au maintien des activités B2C existantes et à la transition vers la cible, l'autre dédiée aux nouvelles activités (Offer) pérenne.

A l'issue de cette période de transition, une nouvelle organisation sera mise en place pour tenir compte de l'évolution des activités dans le domaine Digital.

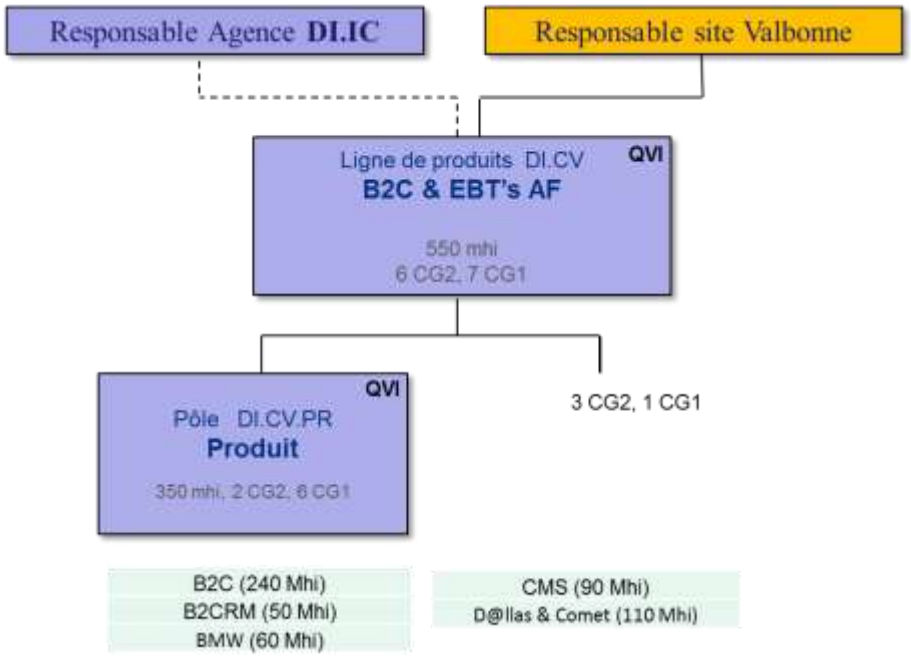
Par ailleurs la mise en place d'une TMA pour certaines activités non pérennes permettra de dégager des ressources internes et des compétences externes qui pourront être réaffectées aux activités Offer sous responsabilité AF pour le compte du Groupe.

2.1 Ligne de produits « DI.CV – B2C & EBT's AF »

Situation actuelle



Nouvelle organisation proposée pour la LDP DI.CV



Les agents rattachés directement au RLP :

- Un CG2 : Responsable du Pôle DI.CV.PR .Pas de changement par rapport à l'organisation actuelle.
- Un CG2 : Chargé de produit CMS. Pas de changement par rapport à l'organisation actuelle.
- Un CG2 : Développeur senior Teamsite. Aujourd'hui rattaché au Responsable du Pôle DI.CV.CM.
- Un CG2 : Chargé de produit D@llas et Comet. Un poste de Chargé de projet en moins par rapport à l'organisation actuelle.
- Les activités « D@llas » et « Comet » combinées et gérées par le Chargé de produit ci-dessus.
- Les activités « CMS » qui étaient dans le pôle « Présentation DI.CV.CM», comme les activités existantes « B2C & EBT's AF », mais par délégation aussi pour la nouvelle LdP « Offer ».

Le **pôle DI.CV.PR** (Produit) regroupe :

- Les pôles « Présentation », « Fonctionnel » et « Produit » regroupés comme un pôle « Produit ».
- A noter que les agents vont être transférés au fur et à mesure vers la nouvelle LdP « Offer ».

Des responsabilités spécifiques du RLP :

Afin de permettre le Responsable du Pôle de se concentrer à la persistance des activités courantes, le RLP se consacrera à :

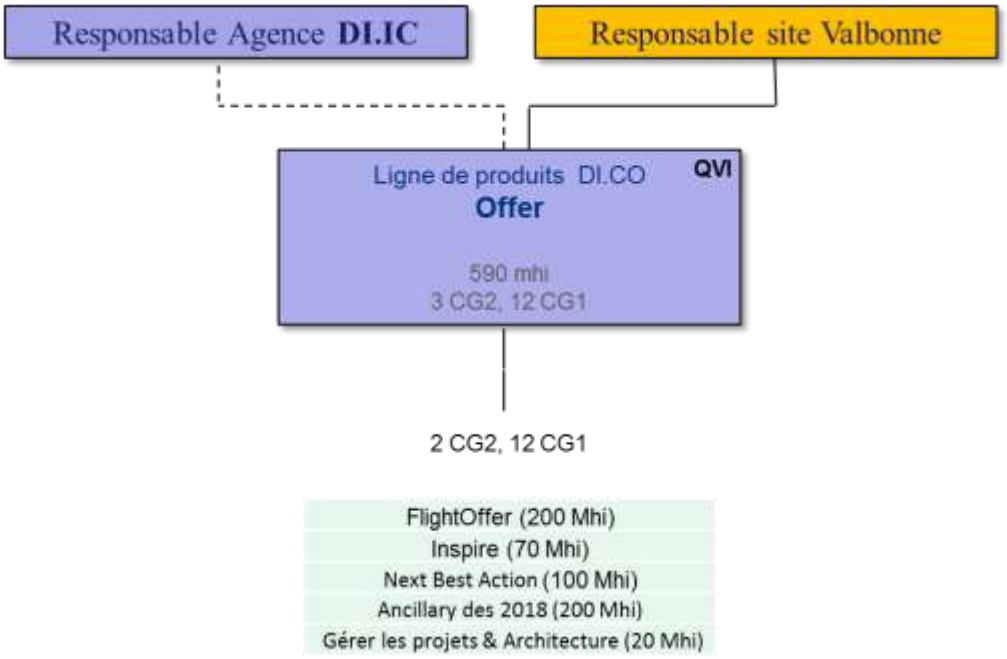
- Garantir la QDS des services B2C AF durant la période de migration vers la solution e-Convergence commune.
- Mettre en place une TMA pour faciliter le transfert des agents de l'équipe du site web AF existant, vers les nouvelles activités (en lien avec l'Offer).
- Préserver le lien entre le site web AF existant et les nouveaux composants d'une façon consistante et robuste tout au long de la migration du site B2C AF vers les futurs composants communs (Front End, API et Webservices).
- En relation avec le métier, veiller à réduire le plan « AF only » digital à partir de 2017 au profit des composants communs.

- Organiser du côté Comet la migration de tous les services consommateurs existants vers les nouveaux services développés dans l'option d'un abandon de Comet.
- Réduire progressivement l'activité liée au site web existant et organiser le transfert des agents d'une façon planifiée et contrôlée (y compris la formation, etc.).

2.2 Ligne de produits « DI.CO – Offer »

Situation actuelle : Cette LdP est une création

Nouvelle organisation proposée



Les agents rattachés directement au RLP :

- Postes à ouvrir : A noter que les activités « Offer » vont être renforcées par 7 embauches externes (3 en 2016 et 4 en 2017) sur des profils Développeurs.
- Un Chargé de projet « FlightOffer » (CG1).
- Un Chargé de projet « Inspire » (CG2).
- A noter que les activités « Offer » vont être renforcées par un Architecte de projet (CG1) et un Chargé de projet (CG2).

2.3 Activité transférée à la TMA

La mise en place de la TMA est destinée à libérer des ressources internes et externes qui permettront de gréer la LDP DI.CO

Les activités transférées sont des activités principalement de maintenance des composants applicatifs du B2C AF durant la période de transition vers la solution e-Convergence pour le Groupe.

L'activité est évaluée à 10 FTE pour le périmètre D@llas & Comet. Et une étude visant à mettre en TMA une part plus importante de la LDP sera menée.

La TMA sera sous responsabilité du RLP DI.CV

3. Impact pour les agents

	Avant	B2C & EBT's AF + Offer =	**Après**
CG1	12	7 + 12 =	19
CG2	9	6 + 3 =	9
Total	22	13 + 15 =	28

- +7 CG1 : Création de 7 postes de développeur

- +1 CG2 : Création de 1 poste de RLP
- - 2 CG2 : Suppression de 2 postes de RdP
- +1 CG2 : Création de 1 poste de Chargé de projet

Cette réorganisation va induire de nombreuses mobilités. Il sera proposé à chacun des intéressés un poste dans la nouvelle organisation, et il sera pris en compte les souhaits de mobilités au cas par cas.

4. Calendrier

Présentation en Ecopro le 16 novembre 2016

Présentation en CE SI le 23 novembre 2016

Mise en place de la nouvelle organisation à compter du 1 janvier 2017

Mise en place de la TMA à compter de mi 2017