PROJET

DGSI – Direction de la Production

Information sur le projet de réorganisation des équipes de Pilotage TLS et QVI dans le cadre du Programme ISR

CE du 29 juin 2016

AIRFRANCE KLM

Présentation de l'activité actuelle

Les services d'Exploitation de Toulouse et Valbonne sont organisés de manière similaire: des équipes de Pilotage et une équipe de Support Exploitation.

Les équipes de Pilotage assurent le Niveau 1 de l'Exploitation Informatique. Elles travaillent en horaires décalés 24/7. Elles sont composées de 5 équipes formées de 4 Pilotes et de 1 Chef de quart.

Les équipes de Support Exploitation contribuent à l'organisation de l'activité des équipes de Pilotage et animent la boucle d'amélioration continue.

La mission des équipes de Pilotage consiste à gérer les incidents informatiques des briques techniques et des applications du Centre de Production: détection, résolution, escalade, communication.

Par ailleurs, elles réalisent un certain nombre de changements (mise en production, actions préventives…) qui visent à garantir la QDS Informatique.

Contexte du projet

Durant ces dernières années, le paysage technologique s'est transformé en profondeur. La part des systèmes Unix/Linux, et plus largement Open Source, a fortement augmentée. Et inversement les technologies plus anciennes (z/OS, OS220, TOP) ont vu leur part se réduire.

Cette transformation s'est accompagnée d'un certain nombre de percepts: standardisation, automatisation, virtualisation, monitoring. Et s'est traduite pour les équipes de Pilotage par l'amélioration des outils, l'automatisation de la prise en charge d'alertes, l'amélioration de la documentation et la montée en compétences des Pilotes.

L'efficacité induite a ainsi permis que les équipes de Pilotage prennent parallèlement en charge des activités de type « *change* » (loads en production, validations PRA, reboots de serveurs, …) contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs de Transform 2015.

La poursuite et l'amplification de ces tendances, l'introduction de DevOps (avec la délégation de certaines taches au développement) ainsi que la rationalisation du parc applicatif AF/KLM, nous conduisent à revoir l'organisation des équipes du Pilotage.

20 L'objectif du projet

Ce projet se place dans le cadre du programme ISR et de Perform2020.

Il a pour objectif de:

- ✓ Réorganiser les équipes de Pilotage de Toulouse et de Valbonne en passant d'une organisation de 5 équipes de 5 cadres (1 CG2, 4 CG1) à une organisation en 5 équipes de 4 cadres (1 CG2, 3 CG1). Nous aurons donc à la cible 5 équipes constituées de 3 Pilotes et d'un Chef de Quart. Ces équipes travaillant 24/7 en horaires décalés.

- ✓ Et d'ajouter 2 postes de Pilote CG1 en administratif (lundi au vendredi) en deux vacations alternantes (matin et après-midi). Grace au renforcement de la plage horaire administrative, le lien avec les équipes support exploitation sera plus robuste. Ils pourront également être sollicités ponctuellement et exceptionnellement sur les vacations non administratives..

Ce projet a pour ambition de contribuer à maintenir au meilleur niveau l'efficacité opérationnelle et économique de la Production Informatique d'Air France.

L'enjeu est évalué à 720 K€ de gains annuels

AIRFRANCE KLM

21 Calendrier & Principes Directeurs

- La mise en œuvre débutera au 1er aout 2016 et s'étalera en saisissant les opportunités liées aux départs naturels : mobilités, retraites, départs de l'entreprise…

- Les grilles en horaires décalés des Pilotes sont conservées. Il n'y aura donc pas d'impact sur le taux de sujétion des Pilotes travaillant en décalé.

- Pour les Pilotes en administratif, mise en place d'une grille horaire alternée (matin / soir), présentée en CHSCT.

- Renforcement du monitoring: accessibilité, ajout d'automatismes, sélectivité et pertinence des alertes, rationalisation du BAM.

- Accompagnement par des actions de formation ciblées.

22 Planning

Information CE DGSI : 29 juin 2016

Information Consultation CHSCT Toulouse et Valbonne : 11 juillet 2016

Consultation CE DGSI : 19 juillet 2016

Mise en œuvre : à partir du 1er aout et en fonction des départs (non contraints)