

## Projet d'évolution de l'organisation du Département Déploiement (DI.DV)

Le département Déploiement est chargé du déploiement et de la maintenance de l'ensemble des solutions informatiques locales permettant aux clients internes d'accéder à leur système d'information via les réseaux de télécommunications.

Les moyens matériels et logiciels mis en œuvre pour fournir ces solutions constituent le parc informatique distribué.

Le périmètre couvre en particulier les terminaux, les logiciels installés localement, les périphériques gérés par le Département, les services d'impression, les téléphones privatifs, les terminaux radio, une partie des serveurs Windows sous responsabilité DGSI et les équipements réseaux d'extrémité.

Le département est constitué de cinq entités :

*L'agence Clientèle France (DI.DV CL)*, dont la mission est de délivrer le service de déploiement et de maintenance des systèmes distribués envers les clients de la France métropolitaine.

Les moyens propres de l'Agence Clientèle France sont répartis entre les six pôles « Déploiement et Service au Client » et les deux pôles « Maintenance et Support technique ».

*L'agence Internationale (DI.DV IW)*, dont la mission est de délivrer le service de déploiement et de maintenance des services distribués envers les clients internes AF-KL hors France (sauf Pays-Bas).

L'agence comporte une structure centrale à Paray et des moyens en rattachement fonctionnels (agences expatriées et supports techniques locaux Europe).

*L'agence Technique et Production Mutualisée (DI.DV TP)*, dont la mission est de fournir à l'agence clientèle les services en matière de déploiement et d'exploitation du parc, communs et mutualisés. Elle fournit les mêmes services à l'agence internationale, au cas par cas. L'Agence effectue des activités de support et de gestion techniques, d'exploitation, de support administratif, d'homologation et mise au catalogue, et de production mutualisée. Elle assure également une mission d'interface entre le département Déploiement et les lignes de produit techniques des autres départements

*Le service Support Opérationnel (DI.DV SO)*, qui est chargé d'animer les activités d'amélioration continue du département, d'effectuer la gestion des fournisseurs et de produire les affaires « fil de l'eau »

*Le pôle Pilotage Economique (DI.DV PL)*, qui assure le suivi économique de la production réalisée par le département ainsi que la gestion économique du parc matériel et logiciel.

### **Contexte et objectif du projet**

Ce projet d'évolution de l'organisation du Déploiement vise à contribuer aux objectifs du plan Transform 2015 en s'appuyant sur les axes suivants :

- Mettre en œuvre **les simplifications et les adaptations** identifiées après deux ans de fonctionnement de l'organisation de 2010, en conservant ses principes directeurs, c'est à dire :
  - ✓ Orientation client
  - ✓ Homogénéité des pratiques entre les différents sites
  - ✓ Mutualisation des fonctions support et techniques
  - ✓ Mise en place d'un centre de services (cellule « fil de l'eau »)
- Adapter l'effectif des équipes du département à **l'évolution du volume d'activité** consécutive à la variation de la demande, aux changements de périmètre et à la modification des outils et des processus.

Malgré des projets importants réalisés en 2012 tels le terminal S4, la situation actuelle montre une baisse d'environ 15% de la production générale du Déploiement en 2012 par rapport à 2011 (projets et fil de l'eau), ainsi qu'une baisse d'environ 20% de l'activité de maintenance (IMs).

Les premiers retours des domaines métier nous conduisent à anticiper pour 2013 une activité en ligne avec celle de 2012, malgré des projets immobiliers (déménagements, restructurations) annoncés, tels MaintNord, le déploiement de Karma fin 2013 et le lancement du renouvellement de l'Ordi.

Le projet AlteaDC restera un projet phare pour les équipes du déploiement en 2013; sa fin planifiée pour fin 2013 libérera environ 4 ETP.

On peut noter également que la mise en œuvre du PDV devrait conduire à une réduction du volume général d'activité liée au parc géré.

## **Modifications proposées**

### 1- Modifications à l'agence Clientèle France (DI.DV CL)

1-1 Fusion des deux pôles clientèle « Commercial France » et « Siège & Supports » de l'agence.

- Le but est de faciliter la gestion de l'activité et du portefeuille clients par le responsable, qui déjà aujourd'hui est commun aux deux équipes.

1-2 Rééquilibrage des moyens entre les pôles « Maintenance et support technique » de l'agence Clientèle France et le pôle « Support » de l'agence Technique.

- L'objectif est l'amélioration du processus « support » du département dont les dysfonctionnements compliquent l'activité de l'agence Clientèle France.
- En pratique, un poste de catégorie B serait supprimé dans chacun des pôles Maintenance de l'agence Clientèle France et deux postes de cadres seraient créés à l'agence Technique.
- **Impact sur les postes** : suppression de 2 postes B dans les pôles Maintenance, création de 2 postes CG1 dans l'entité « Gestion Technique, Documentation et Homologation »

D'ici la fin 2012 sera également menée une réflexion sur le rôle des équipes de support technique des différentes agences, dans le but de clarifier les interfaces notamment avec les services d'ingénierie et de réfléchir aux possibilités de transversalité inter-équipes qui pourraient être activées sans modification d'organisation.

### 1-3 Prise en compte de la baisse du volume d'activité

- L'agence Clientèle France est impactée significativement par la diminution générale du volume d'activité de déploiement et de maintenance. En outre, fin 2013 la fin du projet AlteaDC libèrera 2 ETP.
- L'impact porte à la fois sur les pôles de service au client (53 agents principalement dans des emplois de CDP, CDSDS, CDS D ) et sur les pôles de maintenance (35 agents sur des emplois de TSD, STDM, STDMS).
- **Impact sur les postes** : suppression de 2 postes B dans les pôles de maintenance, suppression de 6 postes C dans les pôles de service au client

## 2- Modifications à l'agence Technique (DI.DV TP)

### 2-1 Fusion des entités « Cellule fil de l'eau » et « Production mutualisée » et rattachement à l'agence Technique

- L'objectif recherché est l'amélioration de l'efficacité globale des processus auxquels contribue la cellule fil de l'eau, en facilitant la gestion de bout en bout par ses agents des demandes clients comportant des actes d'administration et/ou de télédistribution, soit 75% des dossiers.
- La prise en compte de la baisse d'activité conduit à une diminution de l'effectif global de deux postes.
- **Impact sur les postes** : suppression de 2 postes B

### 2-2 Fusion des entités « Support & Gestion technique » et « Homologation & Documentation opérationnelle » de l'agence Technique et rattachement des activités Vulcain.

- Les objectifs visés sont : l'amélioration de la lisibilité des processus d'industrialisation en regroupant dans une seule équipe les activités qui y contribuent ; la mutualisation des compétences techniques des entités actuelles ; le rassemblement des contributeurs au projet « Tooling roadmap » (évolutions Vulcain, portail Ask4IT et catalogue) dans la même équipe.
- Dans le cadre des synergies et des projets d'alignement identifiés avec KLM, une partie de la gestion des catalogues serait confiée à l'agence technique de KLM
- **Impact sur les postes** : suppression de 1 poste C, sur les deux postes qui traitent ce sujet dans l'agence Technique.

### 2-3 Mise en place d'une activité de « Déploiement des projets critiques » à l'agence « Technique et Production Mutualisée »

- L'objectif visé est de donner plus de visibilité et de légitimité aux chargés de déploiement sur les projets critiques, afin de clarifier leur rôle et leurs responsabilités.
- Le dimensionnement de cette activité est estimé à trois postes de cadres. Son grèvement s'effectuerait par transfert progressif d'activités du pôle « Projets techniques & Infrastructures » de l'agence Technique (1 poste) et par création de deux postes supplémentaires.
- **Impact sur les postes** : création de 2 postes C rattachés au responsable d'agence

### 2-4 Modifications dans l'équipe « Projets techniques & Infrastructures » de l'agence Technique (DI.DV IP).

- Dans le cadre des synergies avec KLM, il est envisagé de faire évoluer le pilotage du déploiement des projets techniques communs, en évitant de doubler les ressources nécessaires. Cela conduit à supprimer un poste en charge des projets dans l'entité DI.DV IP.

- Par ailleurs, la mise en œuvre du nouveau logiciel intégré de gestion du câblage (BMC) conduit à une simplification importante des workflows de traitement des plans et à la disparition de tâches de vérification et de saisie. Au global, l'implémentation de BMC conduira à la suppression d'un poste dans l'équipe.
- **Impact sur les postes** : suppression de 1 poste C, suppression de 1 poste B dans l'équipe « Projets techniques & Infrastructures »

### 3- Regroupement des entités « Support opérationnel » (DI.DV SO) , « Pilotage économique » (DI.DV PL) et « Logistique » : création de l'entité « Pilotage opérationnel »

- L'objectif poursuivi est l'introduction de plus de proximité entre les activités de pilotage opérationnel (météologie, parc, commandes, appros) et de pilotage des contrats.
- Les pôles « Pilotage des contrats » et « Amélioration continue » sont transférés dans le nouveau service « Pilotage opérationnel »
- L'activité de « Gestion économique du parc », amenée à prendre de l'envergure avec une extension envisagée au périmètre KLM, serait rattachée au responsable de service.
- L'équipe « Pilotage, sécurité, moyens généraux » de l'agence Technique accueillerait les activités restantes du pôle « Pilotage économique » dont la gestion des commandes (3 postes au total) et serait rattachée également au nouveau service « Pilotage opérationnel ».
- Le pôle « Logistique et approvisionnements » de l'agence Internationale (DIDV.MG) serait rattaché au nouveau service « Pilotage opérationnel » et profiterait de la proximité avec les activités de gestion des commandes.
- La mise en commun de ces moyens, conjuguée avec la baisse anticipée d'un certain nombre de tâches administratives conduit à la suppression de deux postes administratifs
- Par ailleurs, d'ici fin 2013, la mise en commun de contrats avec KLM s'accélèrera au fur et à mesure de l'atteinte des dates de fin de contrat. Seront vraisemblablement dans ce cas par exemple les futurs contrats des BLS, des services d'impression ou du projet INUIT. De ce fait, une baisse générale de l'activité des agents en charge du pilotage des contrats doit être anticipée.
- **Impact sur les postes** : suppression de 3 postes C, suppression de 2 postes B.

### 4- Modifications à l'agence « Internationale » (DI.DW)

#### 4-1 Fusion des équipes « Clients tiers » et « Supports techniques »

- L'objectif de cette proposition est le regroupement des moyens de support technique de l'agence Internationale.
  - Un poste est transféré au pôle « Déploiement et service au Client Europe » afin de renforcer les moyens sur les activités de traitement des demandes non éligibles Ask4IT et le suivi de production.
  - Un poste est prévu pour renforcer le support au déploiement d'Amadeus chez les tiers.
- Impact sur les postes** : suppression de 1 poste de responsable, création de 1 poste C

#### 4-2 Modifications projetées dans les entités « Déploiement et service aux clients »

- Le projet de rapatriement du pilotage des agences « Afrique Moyen-Orient », «Amériques » et «Asie Pacifique » sera finalisé au plus tard en juin 2013.

- Deux postes de RDS seront conservés pour « Asie Pacifique » et « Amériques ».
- Les activités de pilotage de l'agence Afrique seront combinées avec celles de l'agence « Europe/Océan Indien », comme c'est déjà le cas pour l'Afrique du Nord et Israël, en s'appuyant sur un processus de déploiement aligné.
- L'aboutissement du déploiement d'AlteaDC fin 2013 conduit à la suppression des deux postes concernés
- **Impact sur les postes** : suppression de 3 postes C

**Vue d'ensemble des impacts du projet sur les postes**

	Juin 2012					Fin 2013					Ecart				
	Total	RP	QVI	TLS	Prov	total	RP	QVI	TL S	Prov	total	RP	QVI	TLS	Prov
Postes B	70	67	1	1	1	61	58	1	1	1	-9	-9			
Postes C	125	113	4	6	2	115	105	3	5	2	-10	-8	-1	-1	
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>180</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>176</b>	<b>163</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>-19</b>	<b>-17</b>	<b>-1</b>	<b>-1</b>	

**Impact sur les effectifs :**

De nombreuses solutions sont d'ores et déjà identifiées :

- des présentations aux processus de passage cadre (2 dossiers en cours au titre de la campagne 2012 ; d'autres dossiers à envisager pour 2013)
- des départs dans le cadre du PDV pour les agents volontaires (hypothèses pour le département : entre 8 et 12 départs)
- des départs en retraite
- des passages à temps partiel dans des conditions compatibles avec l'activité
- des souhaits de mobilité professionnelle, sans mobilités Orly/CDG/Province imposées.

A ce jour, des solutions ont été identifiées pour 1 agent sur poste B et deux agents sur postes C.

Les postes créés seront proposés en premier lieu aux agents dont les postes sont supprimés.

Des pistes en dehors de la DGSI sont envisagées avec certains agents (DGI, direction du Digital).

Les profils de compétences des agents du déploiement permettent d'envisager des opportunités de mobilités vers les départements techniques de DSD ou vers des services de la DPI.

Les possibilités suivantes d'internalisation d'activités ont également été identifiées, si les pistes évoquées précédemment ne s'avéraient pas suffisantes :

- Gestion des changements et/ou des incidents Lotus Notes : entre 2 et 5 ETP
- Projet de renouvellement annuel des serveurs Euromed/AMO: 1 ETP
- Actes de télédistribution : 1 ETP
- Qualifications du matériel : 1 ETP
- Support sur Alto à Montreuil: 1 ETP

Le calendrier de mise en œuvre court sur plus d'un an. Cela permettra de gérer au mieux les impacts de la nouvelle organisation et d'identifier les opportunités de redéploiement individuelles en fonction des desideratas et des possibilités incluant celles dont nous n'avons pas connaissance à ce jour.

Les agents impactés seront reçus individuellement par le responsable du Département et le réseau RH afin d'examiner les solutions adaptées.

**Accompagnement / formation :**

Des formations spécifiques permettant d'accompagner les mobilités seront mises en place. Elles seront précisées quand les mouvements à organiser seront connus.

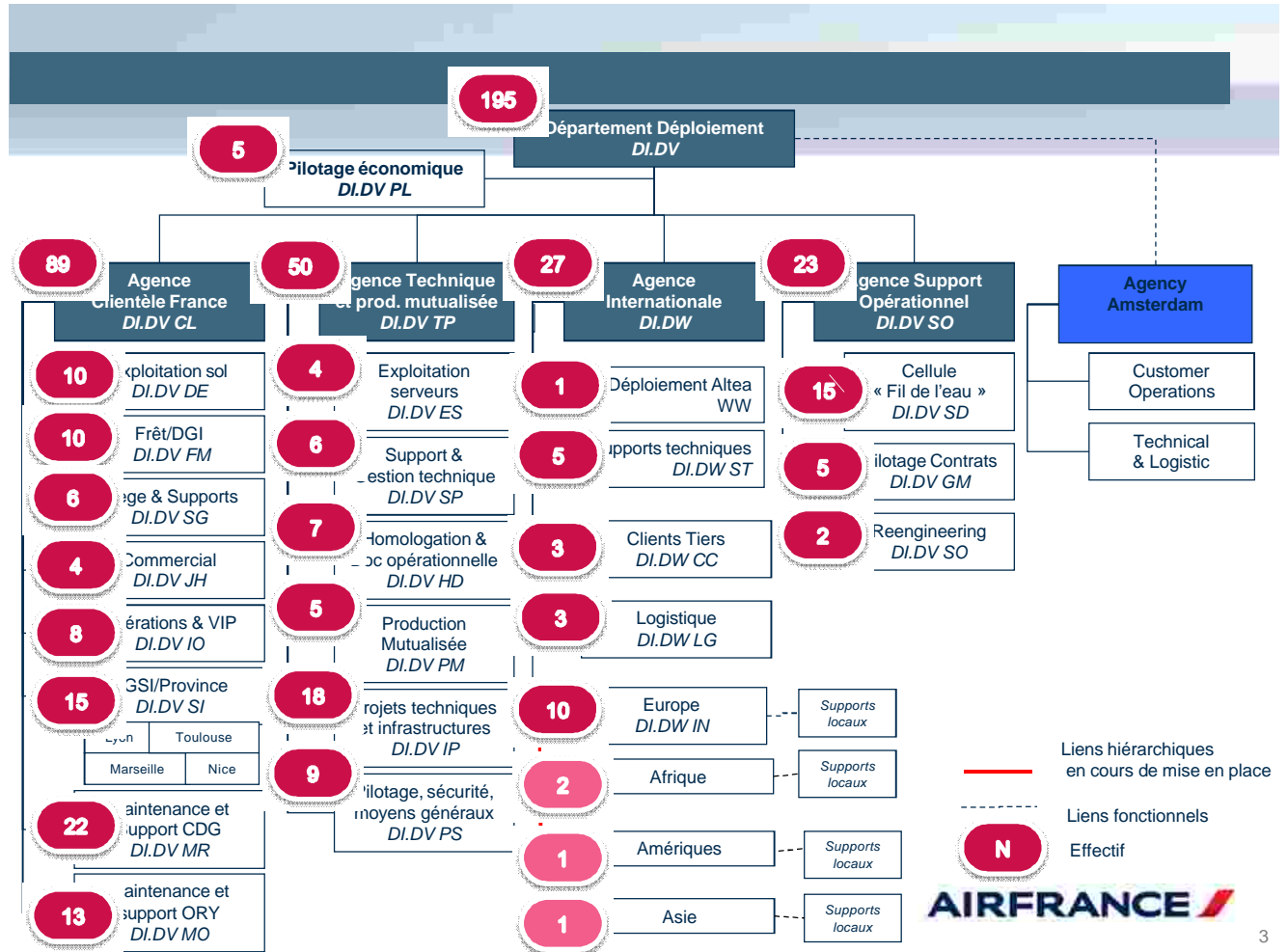
A titre d'exemple :

- Formations à la conduite de projet
- Formations techniques : administration AD, télédistribution, windows, etc
- Formations Vulcain, BO

**Calendrier de mise en place :**

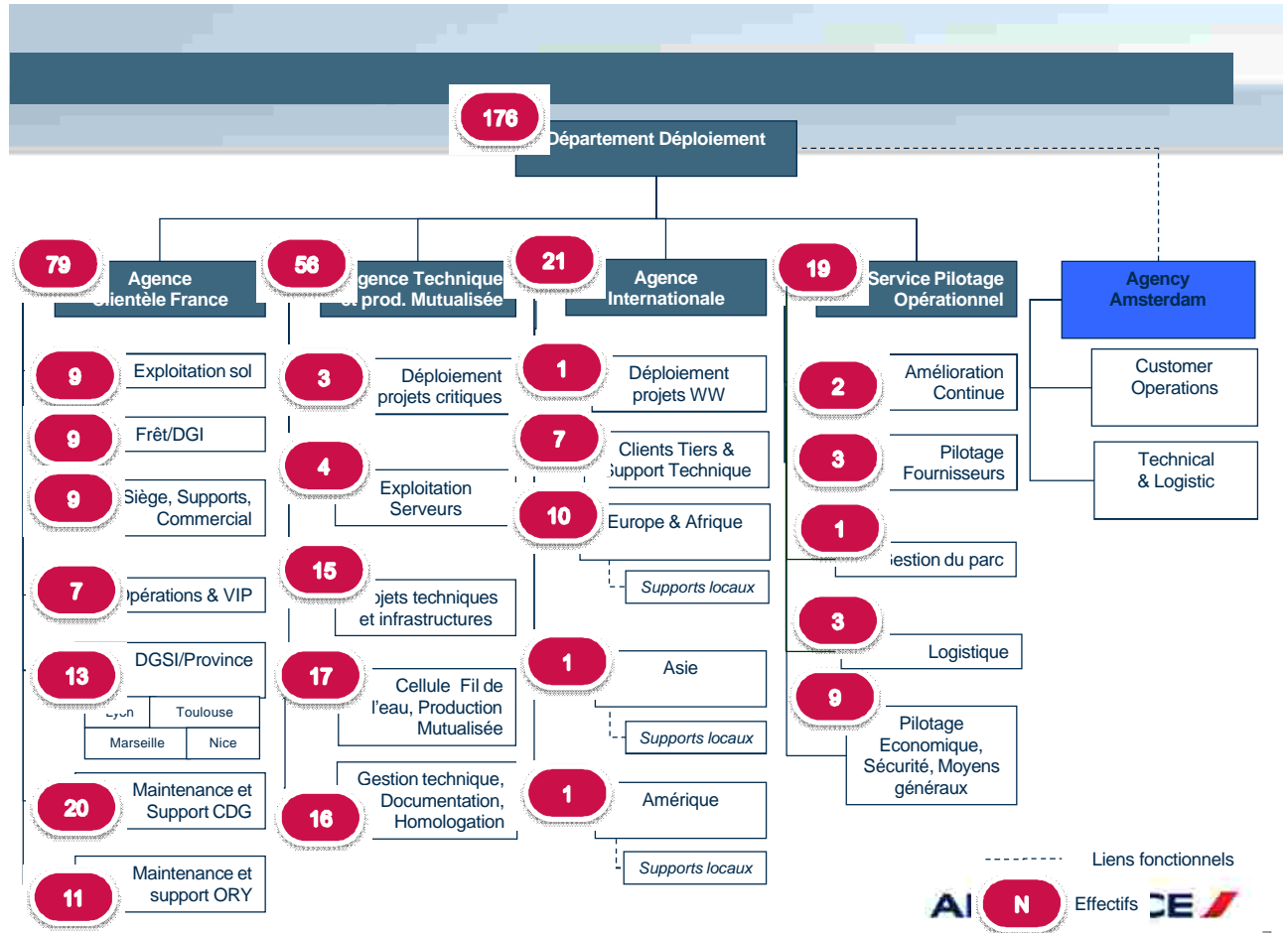
- Ces modifications d'organisation seront mises en place progressivement entre le 1<sup>er</sup> Novembre 2012 et le 31 décembre 2013

**Organisation actuelle**





**Organisation proposée**





Vue d'ensemble de l'évolution des structures

