

Projet d'évolution de l'organisation du Département Assistance DI.XA (Assistance technique T10, Supervision & administration réseaux X10, Supports fonctionnels C10 et K10)

Situation actuelle :

D'une manière générale, le Département Assistance est chargé d'apporter le support aux utilisateurs AF-KL et clients pour le traitement des incidents qu'ils rencontrent lors de l'utilisation des outils informatiques mis à leur disposition par l'entreprise pour exercer leur activité au quotidien.

Le domaine couvert est celui du poste de travail (fixe ou mobile), de l'infrastructure le supportant (Réseau, serveurs), des périphériques associés, des applications techniques ainsi que des applications fonctionnelles majeures

Le Département s'appuie sur 4 entités :

1. DI.XT (A10/T10) : Assistance technique à Paray
 - a. Intervenant en support 2^e niveau pour le traitement des incidents assignés à ce groupe ou intervenant en proactif sur les dysfonctionnements remontés au travers des outils de supervision
 - b. Pilotage contractuel et opérationnel de la prestation d'assistance 1^{er} Niveau (A10)
2. DI.XX (X10) : Supervision et administration réseau à Paray:
 - a. Traitement des incidents réseaux en réactif (incidents ouverts par A10/T10 assignés à ce groupe) ou proactif au vu des alarmes remontées par les outils de supervision
 - b. Réalisation des actes d'administration (paramétrage) sur les composants réseaux critiques
 - c. Pilotage opérationnel des prestataires de service réseau (Sita, OBS, Hub Telecom, Completel,...)
 - d.
3. DI.SW (K10) : Support fonctionnel applications « Aéroportuaires » à Roissy
 - a. Support 1^{er} et 2^e niveau pour les utilisateurs d'applications « Aéroportuaires » critiques ou générant un fort volume de sollicitations
 - b. Traitement des opérations de paramétrage technique/fonctionnel des vols dans l'application Gaëtan
 - c.
4. DI.UJ (C10) : Support fonctionnel des applications « Commerciales » à Valbonne
 - a. Support 1^{er} et 2^e niveau pour les utilisateurs d'applications « Commerciales » critiques ou générant un fort volume de sollicitations
 - b. Traitement des opérations de paramétrage technique/fonctionnel (OfficeID) dans la suite Altea (RES, INV)
 - c. Support transverse DI.UJ/DI.SW pour la définition, mise en œuvre des process et de la formation correspondante sur l'ensemble des applications supportées par DI.UJ et DI.SW

Contexte et objectif du projet :

Ce projet est motivé par la nécessité de rationaliser l'organisation actuelle pour contribuer à l'atteinte des objectifs du plan Transform 2015 en tenant compte des évolutions de périmètre couvert, de la charge de charge de travail associée et des objectifs de QDS à délivrer aux utilisateurs, en particulier :

- A T10 ; davantage d'activité à forte valeur ajoutée et plus d'implication sur l'intégration de nouveaux produits/services
- A K10 ; l'arrêt de l'activité gestion base de données des vols en Gaëtan mais avec de nouveaux services back-office à offrir pour les nouvelles applications
- A C10 ; l'arrêt de l'activité liée au traitement des incidents B2C

Modifications apportées :

Pour chacune des entités les objectifs visés, les modifications proposées et les impacts sur l'organisation et les effectifs sont les suivants :

1 - Pour DI.XT :

1.1 Objectifs visés :

- Simplification et ajustement de l'organisation pour tenir compte de la baisse des incidents assignés à T10,
- Augmentation des compétences et de la valeur ajoutée de l'équipe en couvrant un périmètre technique AF et KL plus complexe,
- Amélioration de l'accompagnement de la mise en œuvre de nouveaux outils/services par plus de contribution aux projets pour identifier les évolutions de périmètres, processus et besoins d'outils/formation.

1.2 Evolution du périmètre couvert :

- Officialisation de l'activité support bureautique niveau 2 de MS Office 2010 en fin du projet de migration,
- Prise en charge des opérations d'exploitation des serveurs, en complément de la supervision, de la maintenance préventive et du dépannage à distance, le cas échéant.
- Implication systématique de l'Assistance technique dans le processus d'homologation des applications/produits avant leur mise en production.

1.3 Evolution de l'organisation :

- Rattachement hiérarchique et fonctionnel de l'équipe support directement au responsable de service avec suppression du poste de responsable opérationnel T10.
- Directement liée à l'extension du périmètre avec un besoin accru de compétences harmonisées et pour une meilleure rationalisation des ressources, suppression du double niveau de qualification B/C au profit d'une seule qualification Gr CG1 pour le pôle opérationnel T10,
- Renforcement du pôle Support / Homologation / Process & Outils devenant un « Centre de Compétences » avec des référents techniques, supports de l'équipe opérationnelle T10.

1.4 Conséquence sur l'emploi :

- Suppression de 10 Postes ATP Gr B
- Création d'un poste CG2 Responsable du Pôle « Centre de Compétences » et Pilotage du prestataire A10.
- Création de 6 postes CG1 (4 ST en vacation + 2 ST en horaire administratif)
- Création d'un poste Gr B support administratif « Gestion des plannings » transverse T10/X10

2 - Pour DI.XX :

2.1 Objectifs visés :

- Améliorer le pilotage opérationnel des prestataires,
- Améliorer l'accompagnement de la mise en œuvre de nouveaux outils/services par plus de participation aux projets pour identifier les évolutions de périmètres, processus et besoins d'outils/formation

2.2 Evolution du périmètre couvert :

- L'évolution du périmètre est principalement liée à l'augmentation de la diversité des équipements, architectures et technologies réseaux, ainsi que du nombre de fournisseurs. Le périmètre de DI.XX évolue également avec le support de l'infrastructure réseau de partenaires et compagnies clientes (SERVAIR, CITYJET, ...). En l'état actuel de notre estimation de charge induite, l'effectif global de DI.XX reste inchangé.

2.3 Evolution de l'organisation :

- Regroupement sous un Pôle unique des activités Pilotage opérationnel des opérateurs, Support/Contribution Projets/Services, Méthodes & Outils, Gestion des Changements et Administration réseau

2.4 Conséquence sur l'emploi :

- Création d'un poste Responsable de Pôle « Relations fournisseurs, Support et administration réseaux »

3 - Pour DI.SW :

3.1 Objectifs visés :

- Ajustement de l'organisation pour tenir compte de l'évolution du périmètre couvert avec l'arrêt programmé de l'application Gaëtan et l'arrivée de nouveaux besoins de support ou d'administration et du départ non remplacé du précédent responsable de service
- Amélioration du taux des incidents résolus au niveau K10 avant assignement externe

3.2 Evolution du périmètre couvert :

- Avec Altea-DC, l'activité Gestion bases de Données Vols sera marginale et traitée par l'AMO DGE,
- Avec Altea-DC et les autres applications connexes (FM, Ram FM, Cafeed, etc.) certaines activités d'administration plus techniques (OfficelD, WID) ou fonctionnelles (pour les utilisateurs secondaires ne disposant pas de structures internes sur lesquelles s'appuyer) nécessitent un traitement par une entité dédiée « back-office », hors du support fonctionnel/incident

3.3 Evolution de l'organisation :

- Suppression de l'activité Gestion bases de Données
- Création d'une activité support Backoffice
- Création d'une activité traitement des IM en horaire administratif
- Suppression de la fonction responsable de service
- Création d'une activité Responsable Opérationnel

3.4 Conséquence sur l'emploi :

- Suppression d'1 poste CG2 (départ non remplacé)
- Création d'un poste CG1 Responsable opérationnel
- Suppression de 4 postes Gr B « Gestion Fichiers »
- Création de 2 postes Gr B « Pôle Back-office »
- Création de 2 postes Gr B (CAAC) traitement des IM

4 – Pour DI.UJ :

4.1 Objectifs visés :

- Meilleure coordination des actions de support de la suite Altea, regroupement sous management unique des activités support fonctionnel « Aéroportuaire et Commercial » AF et AF-KL (JFS)
- Ajustement de l'organisation pour tenir compte de l'évolution des besoins clients et du périmètre couvert

4.2 Evolution du périmètre couvert :

- Avec la mise en œuvre du Pôle DIGITAL qui prévoit le regroupement dans une entité unique basée en Région parisienne des fonctions AMO, Développement et support, arrêt du support B2C

4.3 Evolution de l'organisation :

- Création d'un poste de Responsable Support Fonctionnel transverse chargé d'assurer la validation des processus, documentation et coordonner (voir assurer) la formation entre DISW et DI.UJ
- Suppression d'un poste Support Applicatif (SA)
- Suppression de trois postes Chargé d'Assistance Applications Clients (CAAC)

4.4 Conséquence sur l'emploi :

- Suppression d'un poste CG1 et 3 postes Gr B à Valbonne
- Création d'un poste Responsable support fonctionnel transverse

Impact sur les effectifs :

Le calendrier de mise en œuvre s'étale sur plus d'une année. Cela permettra de gérer au mieux les impacts de la nouvelle organisation et d'identifier les opportunités de redéploiements individuels en fonction des desideratas et des possibilités incluant celles dont nous n'avons pas connaissance à ce jour ;

- Evolution vers un process de passage cadre
- Possibilités de départ en retraite ou en PDV
- Possibilités de temps partiel en fonction des nécessités du service
- Mobilité professionnelle vers d'autres postes ouverts dans le département ou autre direction, sans mobilité Orly/CDG/Province imposés
-

Les personnes impactées seront reçues individuellement par le manager du Département et le réseau RH afin d'examiner ensemble les solutions adaptées

Accompagnement / formation :

Les plans de formation spécifiques seront mis en place en particulier pour :

- T10 : formation technique liée à l'extension du périmètre couvert. :
 - Formation sur les opérations d'exploitation des serveurs
 - Formation sur les processus d'homologation
 - Formation à l'accompagnement des changements
 - Formation à l'exploitation Web Roster/Roster Control (outil de gestion des plannings) lorsqu'il sera mis en place

- K10 (Back-office) : formation aux outils et process dans le cadre des nouvelles activités couvertes :
 - Gestion des habilitations (OfficerID, Admin Secure)
 - Gestion technique des WID (outil interne)

Calendrier de mise en place :

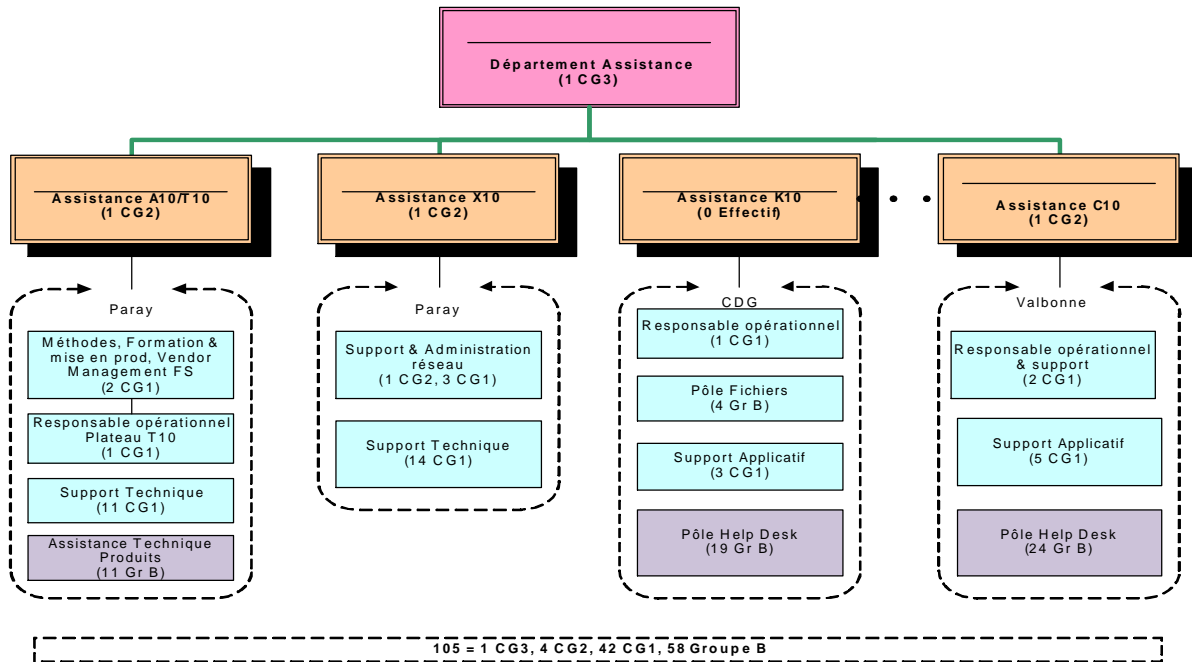
- Ces modifications d'organisation seront mise en place progressivement entre le 1^{er} Novembre 2012 et le 31 décembre 2013

Bilan des effectifs par secteur géographique :

		Actuel	Futur	Delta
		Niveau Poste	Niveau Poste	Niveau Poste
Paray	B	11	2	-9
	C	35	41	6
CDG	B	23	22	-1
	C	4	4	0
Valbonne	B	24	21	-3
	C	8	7	-1
Total		105	97	-8

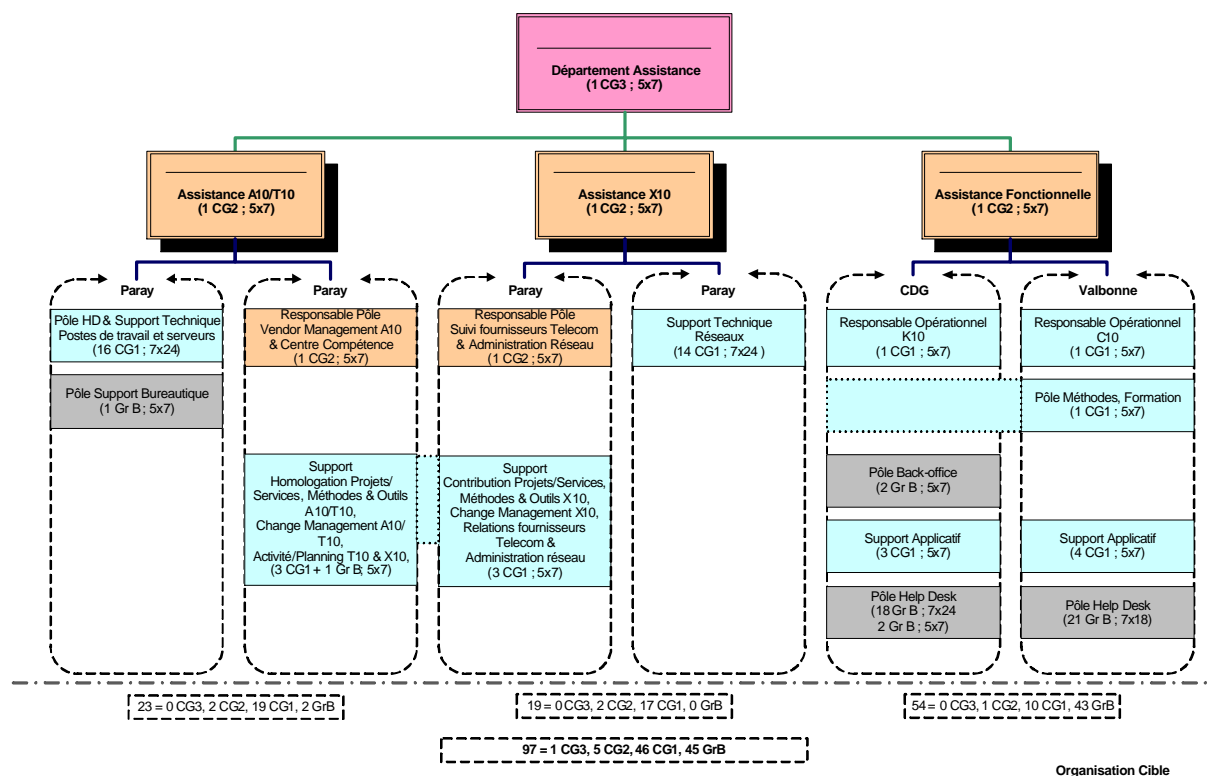
Organisations :

A. Actuelle :



Organisation Actuelle

B. Projetée:



Organisation Cible