Sept. 2017

Aérien AIRFRANCE
INFORMATIQUE

DGSI : ARRÊTER LE DÉCLIN, CONTRACTUALISER LE REBOND

Au regard de la situation actuelle et des négociations en cours, en particulier sur le projet TOR avec KLM, des prochaines sessions du CCE et du CE DGSI et de prochaines échéances aux niveaux de l'entreprise, il nous paraît important de rappeler la position et les propositions de l'UNSA DGSI.

ÉTAT DES LIEUX DE LA DGSI, UNE DUALITÉ QUI DOIT CESSER

En préalable, un état des lieux s'impose. Il prend la forme d'une dualité qui doit cesser.

UNE DGSI COMPÉTENTE, FORTE DE SON SAVOIR-FAIRE ET ASSURANT UNE QDS INFORMATIQUE DE HAUT NIVEAU

Notre Direction informatique dispose de réels atouts. En toutes premières places, le savoir-faire, l'expertise technologique, les compétences et la connaissance des différents métiers de l'entreprise. La très bonne QDS fournie par la DGSI en témoigne concrètement et sa capacité à fournir des solutions informatiques à haute valeur technologique. Ces missions sont réalisées avec des ressources de moins en moins importantes… alors que les besoins explosent !

POUR AUTANT, UNE DGSI PAS ASSEZ RECONNUE ET RESPECTÉE AU SEIN DU GROUPE ET DE L'ENTREPRISE

Aujourd'hui, plusieurs facteurs entraînent la DGSI sur la pente d'un certain déclin : l'augmentation des externalisations, l'appel presque systématique à des solutions externes sans prendre en compte le savoir-faire interne, les dysfonctionnements de l'IT GROUPE AF-KLM, la faiblesse des ressources dont dispose notre Direction en particulier en effectifs, le fonctionnement trop bureaucratique qui nous est imposé, la tendance de plus en plus forte à voir les Directions métiers s'adresser directement à des prestataires externes ou autres start-up...

Pour l'UNSA, au vu de ce constat, il est urgent que la politique Informatique change pour que concrètement **la DGSI soit une INFORMATIQUE FORTE ET INTERNE, pas uniquement dans les discours mais surtout dans les faits**.

C'est tout l'enjeu du moment, des prochaines semaines et prochains mois !

DEVENIR DE LA DGSI ET DE L'IT : LE DÉCLIN ENTAMÉ DOIT CESSER !

Pour l'UNSA DGSI, dans un contexte de fort développement de l'activité, il est essentiel que la Direction précise les missions, les prérogatives et le périmètre d'activité de la DGSI au sein du GROUPE et de la Compagnie.
Aujourd'hui nous considérons que le rôle de notre Direction au sein d'AF-KLM est de plus en plus minoré et remis en cause. Certes, nos responsables ne sont pas avares de propos rassurants ou de compliments… justifiés, d'ailleurs ! Pour autant, plusieurs décisions concrètes ou autres déclarations vont *a contrario* des discours et annonces faites.

Ce constat n'est hélas pas nouveau, même s'il est aujourd'hui encore plus pertinent. Cette tendance, qui pourrait être assimilée à une forme de déclin, perdure depuis plusieurs années faute d'avoir obtenu une charte de développement contractualisée, en particulier lors de la mise en place de l'IT GROUPE.

Cette demande n'était ni plus ni moins la traduction de la promesse majeure faite par la Direction de promouvoir au sein de la Compagnie **« UNE INFORMATIQUE FORTE ET INTERNE PERMETTANT D'OFFRIR À CHAQUE AGENT DE LA DGSI UN EMPLOI ATTRACTIF ET PÉRENNE SUR SON SITE » (*)**.

Pour l'UNSA DGSI, ce principe majeur est totalement d'actualité. Il guide nos différentes prises de positions et est à la base de nos propositions. Cela concerne en particulier :
- les négociations en cours concernant le fonctionnement de l'IT GROUP AF-KLM (NEW DEAL, projet TOR).
- le rôle et la place que doit occuper la DGSI dans la mise en œuvre des innovations et de la révolution digitale où notre savoir-faire doit être pleinement pris en compte.
- la nécessité de disposer de ressources et moyens en adéquation avec la mise en œuvre d'une informatique forte et interne (effectifs, budgets, formations).
- la nécessité de mettre en place une politique de déroulement de carrière attractive et non bureaucratisée comme aujourd'hui.

En conclusion :

Pour stopper le déclin de la DGSI, il est aujourd'hui essentiel d'obtenir enfin la réelle contractualisation que nous réclamons depuis des années. Elle doit être basée sur des objectifs ambitieux et réalistes et sur la mise en place d'une structure ou comité de suivi permettant d'en valider le bon respect. Cela peut prendre la forme d'un accord cadre comme cela se fait actuellement dans d'autres secteurs de l'Entreprise.

(*) : Lors de l'élaboration des "lignes rouges", nous avions clairement indiqué que ce principe majeur n'était pas respecté. En particulier nous nous inquiétions du danger que représentait l'engagement, pour ne pas dire la menace, "ni filialisation, ni externalisation complète de la DGSI". C'était donner carte blanche à la Direction qui ne s'en prive pas : l'externalisation n'est pas complète, mais elle est largement entamée !

L'AVENIR DE LA DGSI ET DE L'IT, UN MANQUE CRUEL DE RESSOURCES

Depuis de nombreuses années, toutes les organisations syndicales de la DGSI réclament des embauches en cohérence avec les besoins informatiques sans cesse croissants. Les différentes motions et interventions faites au plus haut niveau de l'Entreprise en témoignent.

Avant de rappeler les demandes que nous exprimons depuis plusieurs années concernant les effectifs, il est nécessaire de faire un point sur le niveau des ressources et prestations informatiques existantes au sein de l'Entreprise. Cela dépasse le périmètre de la DGSI, comme en témoignent deux évolutions que nous ne cessons de dénoncer dans une certaine indifférence :

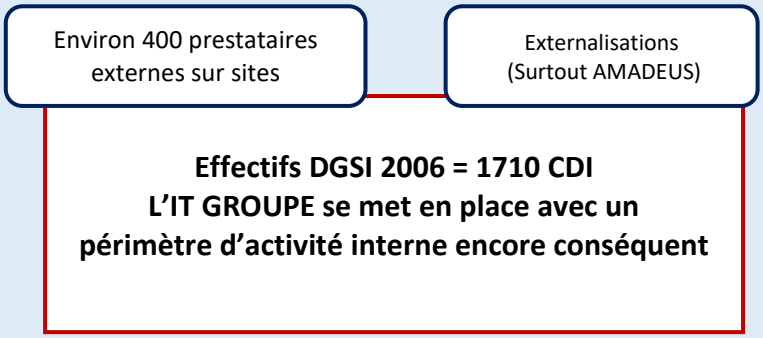
- **l'appel aux start-up réalisé directement par les Directions Métiers dans le cadre de la Digitalisation.** La Compagnie parle d'environ 100 partenariats pilotés par des entités AF hors DGSI : Star Tech Factory et Digital Factory,
- **la multiplication des contrats hors sites DGSI.** Cela représente environ 50 prestations forfaitaires ou TMA externes, soit l'équivalent de plusieurs centaines d'emplois.

Vous trouverez ci-dessous un tableau synthétique dressant un bilan des ressources et prestations IT au sein de l'Entreprise. Il intègre environ les 2/3 du plan de reprise des embauches concernant 150 agents.

LES EFFECTIFS INTERNES DGSI (CDI + CDD) : 1272 agents	
AGENTS DGSI EN CDI	**1201 agents** en activité (temps plein et temps partiel)
AGENTS DGSI EN CDD (apprentis)	**71 apprentis** Sans assurance d'être intégrés en CDI
LES PRESTATAIRES SUR SITES DGSI	
PRESTATAIRES EXTERNES SUR SITES	Environ **730 prestataires** actuellement présents sur les 3 sites
LES PRESTATIONS HORS SITES DGSI	
PRESTATIONS EXTERNES HORS SITES	Environ **45 contrats hors sites,** soit l'équivalent de **plusieurs centaines d'emplois**
LES PRESTATIONS HORS DGSI	
START-UP EN PRESTATION HORS DGSI	L'entreprise annonce une collaboration avec environ **une centaine de START-UP**
LES PRESTATIONS EXTERNALISÉES	
OPÉRATEURS DE SERVICES INFORMATIQUES	D'importantes activités et fonctions informatiques sont directement et totalement confiées à des opérateurs
CLOUD EXTERNE AIR FRANCE	L'utilisation du CLOUD se traduit par une diminution d'activité. Elle est difficile à quantifier, il convient de le signaler

Pour mémoire, les effectifs de la DGSI ont atteint un point haut en 2006 avec 1710 CDI physiquement présents sans présence significative de CDD, soit une diminution d'environ 500 agents CDI en un peu plus de 10 ans. Durant cette période, les besoins et les réalisations informatiques n'ont cessé d'augmenter. La part des prestataires et solutions externes informatiques a parallèlement explosé **car aucune contractualisation ne garantissait le périmètre d'activités de la DGSI. Les sites devaient perdurer, mais le niveau et l'attractivité des activités internes n'étaient pas garantis. La Direction l'a bien compris, elle avait les mains libres ! Les schémas suivants traduisant l'évolution entre 2006 et 2017 en témoignent largement.**

SITUATION 2006 : SCHÉMA SYNTHÉTIQUE DES RESSOURCES INTERNES - EXTERNES :

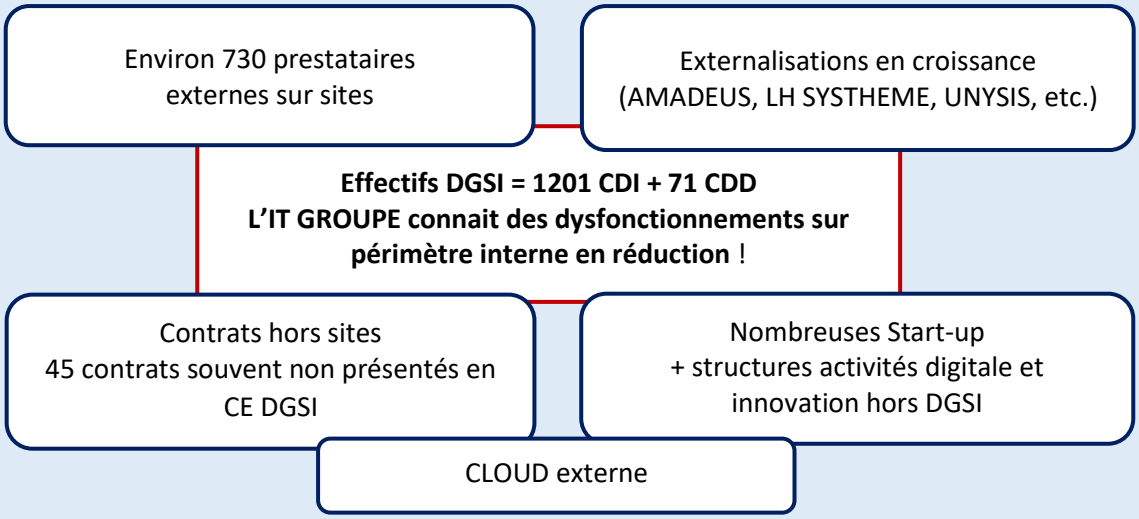


ENTRE 2006 ET 2017, LES FAITS IMPORTANTS CONCERNANT LA DGSI, L'IT ET L'ENTREPRISE :

- Le transport aérien et notre Compagnie connaissent des turbulences avec une succession de plans basés sur la rigueur.
- L'IT GROUPE AF-KLM se met en place. Au fil du temps, des dysfonctionnements apparaissent !
- Malgré cette situation, les besoins Informatiques augmentent sans cesse et les technologies connaissent une révolution.
- Refus répétés de la part de la Direction de contractualiser l'avenir de la DGSI et le fonctionnement de l'IT, et de mettre en place un comité de suivi.
- Le principe majeur, " UNE INFORMATIQUE FORTE ET INTERNE PERMETTANT D'OFFRIR À CHAQUE AGENT DE LA DGSI UN EMPLOI ATTRACTIF ET PÉRENNE SUR SON SITE", est de moins en moins respecté. **Le commandement de la DGSI s'accorde sur une base plus incertaine, les lignes rouges !**

Avec cette politique et ces choix, où en sommes-nous aujourd'hui ?...

SITUATION 2017 : SCHÉMA SYNTHÉTIQUE DES RESSOURCES INTERNES - EXTERNES :



La situation ci-dessus, ne prend pas en compte le projet ISR, avec ses inévitables et importants effets sur les emplois internes !

L'AVENIR DE LA DGSI :
DES PROPOSITIONS CONCERNANT L'EMPLOI PAS ASSEZ PRISES EN COMPTE !

Pour l'UNSA, il est urgent que la DGSI **dispose d'un plan d'embauche beaucoup plus ambitieux**. Cela justifie pleinement les propositions que nous émettons depuis longtemps :

1. De renforcer les ressources internes de la DGSI, via des embauches de jeunes diplômés et l'intégration de prestataires : 150 recrutements sur 3 ans, c'est trop peu au regard de la demande informatique de l'entreprise.
2. Parallèlement il est légitime d'intégrer les apprentis, ceci chaque année et hors quota. C'est plus efficace et moins coûteux que la sous-traitance. Des centaines d'apprentis formés durant plusieurs années nous ont quitté, souvent avec regret... Un gâchis !
3. De continuer les différents recrutements internes permettant à nos collègues d'autres Directions de rejoindre la DGSI via des formations lourdes et adéquates.

AVENIR DGSI : ENFIN UN DÉBAT EN CCE, LE 29 SEPTEMBRE, POUR OBTENIR DES GARANTIES DE L'ENTREPRISE

Lors de la prochaine session du CCE, le 29 septembre 2017, un point de l'ordre du jour concerne directement la DGSI et l'IT.

Il s'agit du point 6, avec une présentation **du devenir de la DGSI et de ses sites au sein de l'IT Group.**

Cette décision fait suite à la demande faite par l'UNSA AÉRIEN lors du CCE du 28 juillet 2017 et approuvée ensuite unanimement par tous les élus de la session. Cela fait plus de 3 ans qu'aucun débat spécifique à l'IT n'a eu lieu au sein de cette instance. Lors de cette session, nous interpellerons la Direction pour obtenir des réponses aux différentes propositions que nous formulons (accord cadre assurant le développement de la DGSI et intégrant les règles de fonctionnement de l'IT, comité de suivi associé dans le cadre du COMITÉ de GROUPE EUROPÉEN, renforcement des ressources de la DGSI en particulier via des embauches supplémentaires).

Parallèlement lors de cette même session, un autre point de l'ODJ attire toute notre attention : **le CCE va être consulté et débattra de la création d'une filiale dédiée à l'aide à la levée de fonds et au développement de Start-up.**

Nous devons être très attentif sur ce sujet et obtenir des informations qualitatives et quantitatives concernant la présence et le rôle des startups informatiques au sein de l'Entreprise. **Sans condamner formellement ces initiatives, il convient d'être clairement informé.**

RÔLE DE LA DGSI ET DE L'IT DANS INNOVATION, CE QUE DIT LE DIRECTEUR DE LA DGSI

Nous avons déjà interpellé la Direction sur la place et le rôle de la DGSI dans le déploiement de l'innovation au sein de l'Entreprise. Ci-dessous le message du Directeur de la DGSI :

L'Innovation est au cœur de la démarche Trust Together et s'organise à différents niveaux :

. Secrétariat Général du Groupe (Group Innovation Corporate Strategy)
. Équipes Corporate (Projet Transformation, Le Campus…)
. Au sein des directions métiers
. Au sein de l'IT (CIO Office, Open Lab., …)

- Lorsque l'initiative vient des Métiers, l'Informatique se positionne clairement comme un support à l'Innovation. Cela est rendu possible par la mise en place d'un réseau entre les différents acteurs. Nous apportons aux métiers une expertise technique, nous sommes force de proposition et bien évidement nous restons responsable de l'intégrité du SI

- Une partie des initiatives d'Innovation fait appel à des startups. En effet, une tendance lourde actuelle est d'encourager la fertilisation croisée entre entreprises et start-up, ces dernières apportant un regard neuf et pouvant faciliter l'adoption rapide de nouvelles technologies dont elles maîtrisent mieux les codes. Par exemple lors de Hackatons. Un autre exemple est l'initiative à laquelle la DGSI est associée d'avoir un stand Air France lors du prochain salon Vivatech, ceci afin d'encourager les startups à nous proposer des initiatives qui pourront ensuite être retenues pour enrichir notre produit commercial.

Pour sa part l'entreprise exprime un avis via le lien :
http://www.airfranceklm.com/fr/air-france-klm-presente-ses-innovations-viva-technology

En somme, le débat est ouvert. Dans une prochaine information, nous développerons nos positions sur ce dossier essentiel qui engage autant l'avenir de l'Entreprise que ceux de l'IT et de la DGSI.

POINT D'ÉTAPE : NEW DEAL IT - PROJET TOR

La première rencontre a eu lieu le 14 septembre en présence de représentants du Works Council et du CE.SI, des directeurs informatique et des RH AF et KL. Cette première rencontre a permis à chacun de mettre sur la table ce qu'il avait sur le cœur, sans faux-semblant. Enfin !

Ce processus est accompagné par KeBe (Kéa & Berenschot). L'objectif est de produire le TOR à fin septembre et de le soumettre au CEO Committee courant octobre.

Pendant ce processus, l'ensemble des parties se sont accordées pour limiter la communication afin de se concentrer sur la qualité des débats.

Pour l'UNSA DGSI, cette décision acceptée unanimement ne remet aucunement en cause la finalité des discussions et du processus en cours telle que nous l'avons demandée : diagnostic, recherche et élaboration de règles de fonctionnement partagées et acceptées par la DGSI et l'IT KLM, contractualisation validée au plus niveau du Groupe, mise en place d'un comité de suivi. Le temps est venu de bâtir un IT Groupe sur des fondations solides et transparentes. Nous ne manquerons pas de vous tenir au courant, l'avenir de l'IT Groupe et de nos relations avec KLM est en jeu.

Au regard de l'importance des décisions, l'UNSA DGSI juge légitime de consulter directement et largement les agents de la DGSI à la fin du processus.