



# LA REMISE EN CAUSE GLOBALE DE LA DGSI EST EN COURS

*Via la mise en oeuvre du New Deal et du projet ISR, via la multiplication de structures et de filiales à caractère IT au sein de l'entreprise, faute d'effectifs internes et de budgets suffisants, la remise en cause globale de la DGSI est en cours !*

## LA REMISE EN CAUSE GLOBALE DE LA DGSI EST EN COURS

**Au préalable, un premier constat s'impose** Face aux nombreux projets de changements qui interfèrent entre eux, aujourd'hui de très nombreux agents de la DGSI sont désorientés. Au-delà des sigles utilisés, des concepts plus ou moins concrétisables, de l'emploi de certains barbarismes, on a bien du mal à mesurer les conséquences des changements qui en découleront, d'autant que la confidentialité qui entoure ces travaux n'arrange rien...

Les sources d'incertitudes associées aux difficultés de fonctionnement existantes et persistantes ne permettent pas de travailler dans un climat de réelle sérénité. Au-delà des contraintes de temps nécessaires à l'élaboration des projets en cours, il est important que la Direction prenne en compte cet état de fait.

### **Pour l'UNSA, un état des lieux des activités IT existantes au sein du groupe est indispensable !**

Aujourd'hui plusieurs "méga" projets sont au cœur de nos nombreuses discussions : le NEW DEAL, ISR, l'AGILITÉ. Chacun sait qu'ils auront d'importantes conséquences sur la nature de nos activités et de nos emplois. Parallèlement, pour l'UNSA une importante problématique est totalement imbriquée à ces projets. Il s'agit de savoir qui élabore, réalise, exploite, supervise la totalité des processus IT déployés au sein du GROUPE AF - KLM. Beaucoup d'activités de caractère IT se réalisent hors de périmètre de notre Direction. Face à cet incontestable constat, l'UNSA DGSI n'a de cesse d'interpeller nos Dirigeants sur ces sujets essentiels, que ce soit au niveau du CCE, des différents CE, par voie de courriers ou via des rencontres avec les plus hauts dirigeants de l'Entreprise.

Notre ténacité commence à porter ses fruits, aujourd'hui certains éléments de réponses commencent à être apportés :

- à travers la présentation de certains projets ou structures IT non incluses dans le périmètre de la DGSI,
- à travers l'énoncé de certains principes rappelant la responsabilité de la DGSI sur l'IT utilisé au sein de l'Entreprise.

Si nous n'adhérons pas toujours aux positions et décisions prises, si nous contestons la concrétisation de certaines affirmations, il faut se féliciter que le débat commence à s'engager et que la transparence soit plus grande. Vous pourrez trouver, en bas de ce tract, un accès à certaines présentations transmises aux représentants du personnel.

### **Pour l'UNSA, la finalité des projets et transformations en cours doit être clairement affirmée !**

Pour l'UNSA, la finalité de la remise en cause de l'IT doit impérativement déboucher sur l'affirmation d'une stratégie industrielle, organisationnelle et sociale respectant un principe incontournable que nous ne cesserons d'exiger :

*Dans le cadre d'une activité IT désormais combinée, évoluant dans un environnement informatique fortement concurrentiel et ouvert sur l'extérieur, en présence de besoins d'innovation adaptés à la compétitivité de l'entreprise, Air France respectera l'engagement de développer et de garantir « une informatique forte et interne permettant à chaque agent de la DGSI de disposer d'un emploi pérenne et attractif sur son site ».*

Certains peuvent considérer que la réaffirmation d'une telle exigence fait "vieux jeu" ou apparaît comme "utopiste", pour l'UNSA il n'en est rien, bien au contraire. C'est justement faute de s'être écarté du respect

de cet engagement majeur et faute d'avoir refusé que soit officiellement et juridiquement contractualisé ce principe que la DGSI a connu et connaît encore d'importants dysfonctionnements et dérives, avec toutes les conséquences industrielles et sociales que cela implique.

## **POINT SUR LE PROJET ISR : LA "MEGA" RÉORGANISATION QUI SE DESSINE !**

*Sur le fond, la présentation du projet ISR est classifiée confidentielle par la Direction de l'IT (un document de 66 pages). Sur le forme, nous tenons à apporter les commentaires suivants, sans plus attendre.*

### **Le calendrier : d'abord KLM... ensuite AF !**

Priorité à la consultation des instances de KLM : sans un accord, le projet ISR serait bloqué. Après plus de quatre réunions, le Works Council KLM IT et le Works Council Central KLM ont acté les grandes lignes de la phase RFA ISR. Pas de point bloquant, pas de veto !

Mi-décembre, le service juridique de KLM devrait valider les aspects réglementaires et juridiques du projet ISR. Ces étapes sont essentielles pour la mise en œuvre des importantes réorganisations prévues.

Plus concrètement, la version ISR issue du processus de consultation interne à KLM devient inévitablement le document référent. Les grands principes ne sont plus amendables ou modifiables.

KLM ayant validé la structure et le fond du projet, l'information des instances CE de la DGSI peut réellement débuter... Son accord n'est en aucun cas nécessaire !

Sur le forme et sur le fond, il ne convient pas d'obtenir un accord de ces instances. Nous sommes de fait dans une démarche d'explication et à l'extrême limite, de modifications à la marge. Le corps du projet, les déclinaisons organisationnelles telles que présentées, est définitivement acté. Sans entrer dans le détail du document pour cause de confidentialité, nous émettons le jugement global suivant :

- Nous sommes en accord sur beaucoup des grands principes énoncés.
- Nous sommes plus que perplexes sur la crédibilité des principes organisationnels proposés.
- Nous constatons que le Business Case et le ROI dépassent les 3 ans en s'appuyant principalement sur la suppression de postes.
- Nous exigeons que la présentation et la consultation de ce "méga" projet respectent toutes les prérogatives légales des instances représentatives du personnel AF et qu'enfin les Directions de l'IT et de la DGSI ne méprisent plus les avis donnés par les élus AF.

### **Le nouveau modèle organisationnel : attention DANGER !**

Pour l'UNSA, la problématique majeure reste la crédibilité organisationnelle du projet proposé. À la lecture des propositions, nous émettons de fortes réserves sur les réorganisations proposées. De très nombreux agents verront leurs conditions de travail totalement transformées : éclatement des équipes, mixité AF-KLM renforcée avec la nécessaire utilisation de l'anglais, lignes hiérarchiques bouleversées, notion de centres de production en voie de disparition, incertitude sur les évaluations et déroulements de carrières, etc.

Dès à présent, nous affirmons clairement que les nombreux et importants repositionnements devront se faire en respectant le choix émis par les agents et dans le cadre d'un EPD pour permettre d'obtenir des garanties écrites et non ambiguës.

*PS : le 1 décembre, les hiérarchies AF-KLM des OPS et de SD étaient conviées à une réunion d'information-présentation du RFA d'ISR. En fin de session, la Direction de l'IT a pris l'initiative de consulter online et anonymement les responsables. Résultat : 53% des sondés ont confiance en ISR ! Bravo à la Direction pour avoir organisé une telle consultation, elle doit désormais prendre en compte l'avis émis !*

## **SITUATION NEW DEAL**

### **Rappel du calendrier du processus :**

*Prochaines réunions les 13 et 20 décembre. Puis encore deux ou trois réunions en janvier et la dernière fin janvier ou début février. La copie finale doit être remise fin janvier ou début février au Comité Exécutif pour qu'il se prononce.*

Il est important de rappeler que les décisions définitives concernant le New Deal émaneront directement du PDG du groupe, J.M. Janailac, du président d'AF, F. Ternier, et du président de KLM, P. Elbers.

Pour l'UNSA Aérien, il est clair que quel que soit le niveau de ces décideurs, la consultation du CE DGSI voire du CCE s'impose de fait.

Si, comme à son habitude, la Direction fait fi de l'avis du CE DGSI, elle ne devra pas s'étonner que la mise en place des décisions prises se fasse dans les plus mauvaises conditions. La construction de l'IBC nécessite une compréhension et un accord communs entre les différents partenaires, Direction et représentants des personnels. Sans cela, les dysfonctionnements d'aujourd'hui seront les dysfonctionnements de demain.

## **UNE MULTIPLICATION DE STRUCTURES ET DE DÉVELOPEMENTS IT HORS DGS**

Suite à nos différents courriers et alertes, la Direction de la DGS nous informe peu à peu et tardivement de l'existence de structures interférant directement avec le périmètre de l'IT et de la DGS : lors du CE de novembre cela, concernait le Shadow IT et l'IBC ; au CE de décembre, cela concerne la filiale Digital Factory créée en juillet 2017 (voir sur [www.unsa-dgs.fr](http://www.unsa-dgs.fr) notre lettre d'information du 21 juillet). Par contre, concernant les startup, les informations tardent à venir. Elles sont données au compte-gouttes suite à nos interpellations successives (voir paragraphe ci-dessous).

Au final, concernant la globalité de l'activité IT et IBC, la sempiternelle question "qui fait quoi ?" ne trouve pas de réponse claire et convaincante. Cela concerne tout autant nos rapports avec l'IT KLM que nos rapports avec des structures ad hoc existantes au sein même d'Air France.

### **STARTUP : LE CHATBOT LOUIS... LA DGS RESPONSABLE DE QUOI ?**

La presse se fait largement l'écho du lancement du nouveau chatbot LOUIS. Sous la responsabilité du Digital Air France, notre entreprise a lancé cette nouvelle application. Elle est dédiée au service client pour les questions portant sur le traitement des bagages. Ce chatbot est accessible 24h/24 depuis l'application Facebook Messenger. Sa réalisation a été confiée à la startup "The Chatbot Factory".

D'autres applications de type chatbot pourraient suivre, Air France a en effet d'autres projets suite à son hackathon organisé fin 2016. Cette startup travaille aussi sur un chatbot traitant les aléas et irrégularités (météo, retards, ...).

Un autre chatbot est également en cours de réflexion pour orienter le client en fonction de son profil et de ses attentes en lui proposant des destinations personnalisées.

Plus généralement, dans un proche avenir Air France annonce clairement son ambition de transposer de nombreux processus sur des outils d'interactions par la voix. Ces solutions pourraient être disponibles dès 2018. De plus, l'achat de billets pourrait se faire directement via Messenger.

Au regard de ces différentes informations émanant principalement du DIGITAL, nous souhaitons savoir comment la DGS est associée à ces processus. Notre question porte sur différentes facettes : conception, réalisation, implémentation et ressources technologiques utilisées, exploitation et supervision des processus concernés et, plus généralement, relations avec la ou les startup.

Nous désirons aussi connaître le coût et l'affectation budgétaire de ces dépenses informatiques.

Pour obtenir des réponses à ces différentes interrogations, nous avons adressé un courrier à la Direction...

*À suivre !*

### **BUDGET IT : UN BUDGET EN AUGMENTATION... A MINIMA**

Dans une récente communication, nous vous informions que la Direction de la DGS travaillait sur 3 options :

1. Un scénario "bas niveau", qui correspondrait cependant à une augmentation de +20% par rapport à 2017.
2. Un scénario médian, à priori d'une augmentation autour de 30 à 40% par rapport à 2017.
3. Un scénario "haut niveau", qui correspondrait à une augmentation de +50% par rapport à 2017.

Force est de constater que c'est l'option basse qui a été retenue.

Si certains semblent s'en satisfaire, nous sommes loin de partager cet avis. Clairement, l'IT ne dispose pas du budget nécessaire permettant de réaliser les demandes métier. Dommage pour la proximité client et longue vie au Shadow IT...

### **QUAND LE PDG D'AF ÉCRIT AUX PERSONNELS AF : L'UNSA DEMANDE UNE COHÉRENCE ENTRE LES ÉCRITS ET LES ACTES**

Dans sa dernière lettre transmise au personnel, le DG d'Air France, Franck Ternier, se félicite des bons résultats obtenus par notre entreprise. C'est une bonne nouvelle qu'il convient en effet de saluer. Dans la suite de son courrier, un paragraphe attire toutefois particulièrement notre attention. Il écrit : "Cependant, cette dynamique positive ne doit pas nous faire perdre de vue les défis à venir. Il nous reste encore beaucoup à accomplir, notamment sur le plan de la compétitivité. Si nos résultats s'améliorent, ils sont loin derrière ceux de nos concurrents qui profitent pleinement du contexte favorable. En cause nos coûts unitaires qui sont plus élevés."

Ces écrits méritent d'être commentés :

- Si nos résultats sont loin derrière nos concurrents, il serait légitime que la qualité de nos produits en cabine (qualité des sièges, accès Wifi, divertissements à bord) soient comparables. LH et IAG proposent des prestations supérieures aux nôtres et cela depuis plusieurs années (voir paragraphe ci-dessous).
- Si nos coûts unitaires sont plus élevés, le montant exorbitant des redevances versées à ADP y contribue

fortement, environ 900M€ par an. Cette année encore, ADP prévoit une augmentation substantielle. Et curieusement, Air France reste très discrète sur ce dossier !

## **ADP : AUGMENTATION DES REDEVANCES AÉROPORTUAIRES, AF PASSIVE DOIT CLAIREMENT SE PRONONCER**

Comme chaque année, ADP va augmenter ses redevances. Cette année, les prises de décisions et de positions d'AF sont timorées, pour ne pas dire ambiguës, comme en témoigne cette rapide chronologie :

- En novembre 2016 : Air France veut qu'ADP s'inspire d'Amsterdam et baisse ses redevances
- En novembre 2017 : Aéroports de Paris annonce pour 2018 une forte augmentation des redevances + 2,1%
- Fin novembre 2017 : stupéfiant... ADP augmente ses redevances, Air France ne dit pas "non" !
- 12 Décembre 2017 : tribune dans la presse de M. Janailac, PDG d'AF-KLM. Si le Président s'exprime sur sa vision de la privatisation d'ADP, il fait totalement l'impasse sur l'augmentation programmée pour 2018. Une attitude incompréhensible et difficilement acceptable pour le personnel AF qui, lui, risque d'être une fois de plus impacté par des mesures d'austérité !

## **NPS : SANS UNE ACCÉLÉRATION DES INVESTISSEMENTS, NOUS NE SOMMES PAS CONCURENTIELS !**

Dans son courrier, le Directeur indique que nos résultats sont inférieurs à nos concurrents. La valeur de NPS en témoigne très concrètement. À qui la faute ? Aujourd'hui, nos principaux concurrents disposent d'une offre cabine supérieure, cela se traduit par un NPS également supérieur, synonyme de recettes également bien supérieures ! LH, IAG, les compagnies du Golfe et américaines ont toutes "re-traité" leurs cabines à près de 100% (sièges haut de gamme, Wifi, ...). Pour AF, on est loin du compte et le calendrier n'est guère optimiste ! Le document transmis aux élus du CCE en témoigne en toute transparence (nous contacter si vous souhaitez le lire). Ci-dessous une synthèse du document.

- La valeur de NPS (taux de satisfaction d'un client AF l'incitant à recommander AF à ses proches) est en forte corrélation avec la qualité des équipements cabine (confort des sièges, accès Wifi, divertissements à bord, etc.) :

Type Avion	787	777 40J	777 42J	777 28J	777 4P	A380	A330	777 14J	A340
Valeur NPS	40	24	23	23	20	20	11	1	-4

- Actuellement, le calendrier du taux de déploiement des sièges haut de gamme est le suivant :

Calendrier	Semestre 1 2017	Semestre 2 2017	Semestre 1 2018	Semestre 2 2018	Semestre 1 2019	Semestre 2 2019	Semestre 1 2020
% sièges haut de gamme	44%	44%	-	-	60%	69%	78%

*Une montée en gamme de notre flotte long-courrier qui s'étend sur 6 ans avec 78% des avions modifiés en 2020.*

- Calendrier du déploiement des connexions Wifi : flotte LC & MC

Année	2018	2019	2020
% déploiement	45%	75%	92%

## **TÉLÉTRAVAIL**

Pour l'UNSA, l'objectif est clair : la possibilité d'obtenir 2 jours de télétravail au sein de la DGSI, ce qui est totalement légitime. Pour information, la DRH de la DGSI a récemment adressé à un certain nombre de managers un flash IT sur le sujet. Nous ne sommes pas en mesure de savoir le nombre de hiérarchiques sondés, ni le calendrier qui en découlera. D'autre part la législation concernant le télétravail est en pleine évolution. Nous développerons le sujet lors d'une prochaine communication.

***Vos élus et représentants UNSA Aérien DGSI - [info@unsa-dgsi.fr](mailto:info@unsa-dgsi.fr)***