

Audit DPI = DANGER !

Le Benchmark réalisé au sein de la DPI par la société IGS COMPASS mérite des éclaircissements, des précisions et des engagements de la Direction. Nous supposons que la Direction a commandé cette étude pour prendre des décisions,

UN AUDIT COMPTABLE ET FINANCIER IGNORANT LA QDS ! sinon pourquoi engager cette dépense et pourquoi avoir présenté cet audit aux élus du CE DGSi ?

PRÉLIMINAIRE : cette étude a été réalisée dans le contexte suivant :

- l'obsession des coûts, qui est d'ailleurs souvent contre-productive. Ex : Altéa et Lido plus chers que le logiciel AF.
- la forte demande de KLM de standardiser et spécialiser les Centres

CE QUI NOUS PARAÎT IMPORTANT : disposer du cahier des charges transmis par l'IT AF-KLM à IGS COMPASS serait la moindre des choses. Dans une étude de cette nature, au-delà du canevas central proposé par COMPASS, il est important de connaître l'expression du besoin exprimé par notre Direction. **Quels sont les critères :** notion de Compagnies, de Centres, de criticité des applications, de QDS, de PRA, de SLA etc. ?

LES OBJECTIFS DE L'ÉTUDE : le document transmis au CE est très clair, **cet audit est principalement financier.** Ci-dessous un extrait de la page 3 du document.

« La production IT d'Air France KLM suit de façon permanente l'amélioration de ses coûts et de la qualité des services qu'elle délivre afin :

- d'être plus efficace notamment en regard de ses coûts unitaires et de la productivité de ses personnels,
- d'être plus efficace : capacité d'alignement sur les besoins métiers aux meilleures conditions de coût, en optimisant les volumes et la qualité de service rendue en regard des attentes métiers.

Afin de contribuer à ce programme d'amélioration, AF KLM a mandaté la société ISG Compass pour réaliser un benchmark de sa production informatique en regard des meilleurs acteurs du marché avec pour objectif :

- d'identifier et quantifier les économies potentielles et/ou améliorations en regard des meilleures pratiques du marché
- d'identifier et quantifier les différences avec d'autres compagnies aériennes, principalement en termes de performance économique, en regard de quelques éléments de volumes et indicateurs non IT (e.g. coût de vente d'un billet)
- de définir une liste d'actions prioritaires (plan d'action) pour combler les écarts potentiels entre AF-KL et les meilleurs performeurs (autant que possible)
- d'identifier et de quantifier les contraintes ou spécificités métiers justifiant des coûts plus importants afin de valider leurs justifications. »

Remarques UNSA : chacun peut constater que la diminution des coûts est une notion fortement présente alors que l'importance d'assurer une QDS 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 n'est pas considérée comme une finalité. D'après ce rapport, la QDS n'est qu'une «*contrainte ou spécificité métier justifiant des coûts plus importants*». À l'UNSA, nous considérons, au contraire, que **la QDS est essentielle pour redresser notre compétitivité** face à la concurrence.

LE PLAN DE L'AUDIT : une étude presque uniquement comptable.

Il est important de lire intégralement le document. Vous pouvez l'obtenir en nous contactant à dgsi-uns@hotmai.fr ou en vous abonnant à notre lettre d'information sur www.unsa-dgsi.fr Ci-dessous, un bref aperçu du plan de l'audit :

- | | |
|---|-----------------|
| • description de l'approche méthodologique utilisée pour réaliser le Benchmark | page 5 et 6 |
| • méthode de collecte des données par "tour technologique" | page 7 |
| • entreprises de références utilisées pour réaliser les comparaisons | page 8 |
| • commentaires d'ISG Compass sur la production IT AF/KL | page 10 et 11 |
| • zoom sur les indicateurs de performance par "tour de technologique" | page 12 |
| • tableau de bord concernant une dépense totale de 123 M€ pour la production informatique | page 15 |
| • détail des dépenses totales IT OPS AF/KL – année fiscale 2013 | |
| • volume de charge, répartition entre internes et sous-traitants | page 16 |
| • plan d'action d'amélioration en cours de construction dans le cadre Perform 2020 | page 19 |
| • les zones d'actions prioritaires | page 20/.. |

Remarques UNSA : les conclusions de l'audit laissent la place à des interprétations pouvant entraîner d'importants bouleversements. Sous couvert d'une étude neutre, objective et rationnelle, **la Direction pourrait s'appuyer sur ce document pour restructurer la DPI !**

Pour éviter tout détournement de l'audit, deux principes doivent être considérés :

- la QDS des systèmes informatiques, dépendant entre autre de la DPI, est une absolue nécessité pour notre compétitivité.
- les dépenses nécessaires à cet objectif de QDS doivent être considérées comme un investissement et pas comme un surcoût.

GARE AUX CONCLUSIONS ÉDULCORÉES CAMOUFLANT LES PROCHAINES RÉGRESSIONS

Nous resterons attentifs à l'usage qui sera fait de l'audit d'IGS COMPASS. Nous redoutons la stratégie dite "de l'iceberg" consistant en des annonces édulcorées dans un premier temps, suivies d'un coup de massue final avec de fortes régressions sociales !



Ce qui est annoncé : pages 19 et 20

Du **baratin vague** concernant des restructurations, réorganisations ou nouveau partage de tâches.

Ce qui est caché :

Attention aux interprétations de l'audit. Des décisions structurelles ou industrielles aux importantes conséquences sociales pourraient voir le jour !

LES PROPOSITIONS UNSA DGSi SOUS LA FORME DE DEUX IMPÉRATIFS

1 / LA TRANSPARENCE AVEC LES ÉQUIPES DPI

Nous demandons que l'audit Compas soit présenté dans chaque service de DPI. Il faudra que les détails de l'étude soient précisés, permettant ainsi d'ouvrir un débat.

2 / TENIR COMPTE DES PROPOSITIONS ET ANALYSES DES AGENTS POUR AMÉLIORER L'EXISTANT

Les salariés directement concernés doivent avoir la possibilité de faire les remarques adéquates concernant les périmètres, les indicateurs et les points ignorés par l'audit.

Conclusions : l'audit étant réalisé, il faut le prendre en compte. OUI à l'amélioration du fonctionnement de l'IT au service de la compétitivité de l'entreprise. MAIS en aucun cas les travaux réalisés par Compas ne doivent être considérés comme la vérité absolue.

+ de négociations avec l'Unsa !



LUFTHANSA EXTERNALISE LA PARTIE INFRASTRUCTURE VERS IBM. 1.400 PERSONNES CONCERNÉS POUR CETTE SEULE ACTIVITÉ

Nous venons d'apprendre que *Lufthansa* annonce un accord avec IBM pour l'externalisation d'une partie de son informatique. Ce projet passera par une scission de sa filiale *Lufthansa Systems* en trois nouvelles entreprises, dont la division infrastructures qui sera cédée avec ses 1.400 employés.

Commentaire UNSA : cette externalisation impacte 1.400 salariés sur 2 sites de production. À titre de comparaison, l'effectif de la DGSi est de 1.460 personnes dont 345 à la DPI. Des chiffres qui méritent d'être pris en compte, notamment par notre Direction. Reste à connaître les raisons du choix de LH : effectifs, problème de QDS ... ? À bientôt sur le sujet.