



Altéa - DC

- ⇒ **une réussite** selon nos dirigeants
mais :
- ⇒ **une embrouille** pour nos passagers
- ⇒ **une galère** pour nos collègues en escale
- ⇒ **une affaire en or** pour Amadeus

Pire que la Pravda

Avec plus de 2 ans de retard, Altéa-DC est toujours en cours de déploiement au sein d'AF. Quels que soient les déboires de ce projet d'externalisation, le jugement et les propos tenus par nos Directeurs sont invariables : " *tout se passe très bien, c'est un succès !* ". Qu'importent les galères rencontrées par nos passagers et l'exaspération du personnel Air France concerné.

Aveuglés par leur choix dogmatique de remplacement de Gaétan par une solution externe, nos dirigeants boursoufflés d'ambition s'auto-congratulent. Les remontées de terrain, les dysfonctionnements et les plaintes émises par nos passagers (*hormis Carla Bruni très satisfaite de ses voyages gratuits en classe P*), leur importent peu. Tout cela n'est qu'un détail dans l'océan d'autosatisfaction dans lequel baignent nos (ir)responsables.

Les problèmes ? Quels problèmes !

Plutôt que de reconnaître les problèmes et de faire face, **les responsables ont fait le choix de cacher les bugs et les dysfonctionnements sous le tapis.**

Face à son écran, **l'agent AF se sent souvent bien seul pour régler les problèmes des passagers** au mieux désorientés mais plus souvent exaspéré, et avec raison.

Et pourtant, ces cas de figures fréquents semblent imperceptibles à notre Direction qui prétend avoir tout prévu avec :

- une formation longue et de haut niveau : ⇒ *en réalité une poignée d'heures essentiellement en e-learning ! De la super pédagogie mode Air France.*
 - la présence d'ACE (Altéa Contact Expert) : ⇒ *le nombre et la disponibilité de ces référents étaient très limités*
 - la possibilité de faire appel au helpdesk JFS : ⇒ *helpdesk sous-dimensionné, insuffisamment formé avec une mise en place tardive et mal préparée. Là encore, plutôt que d'anticiper et de déployer les moyens nécessaires, tout a été fait à minima. Les agents du helpdesk ont payé les pots cassés en termes de fatigue et de stress. Cela d'autant plus que malgré l'envoi d'IM et d'IR, Amadeus est devenu spécialiste de la langue de bois "cas trop ancien, non reproduit, besoin d'autres exemple etc..."*
- ⇒ *En cas d'anomalie avérée, le signalement alourdit le travail des Agents de l'Exploitation dans un contexte déjà tendu : envoi au JFS de la description du problème accompagné de copies d'écran, de la référence du poste, d'un "send error report", etc... Toutes ces lourdeurs ralentissent les agents qui n'ont pas leurs plannings dimensionnés pour cela.*

Altéa-DC : le gros lot pour Amadeus, au détriment d'AF

Altéa-DC, initialement présenté comme un investissement très rentable, s'avère chaque jour un plus coûteux. **Aujourd'hui, ce projet a déjà coûté 214 M€ au minimum**, dont 85 M€ pour l'informatique. Nous doutons fortement que la totalité des coûts afférents à cette externalisation soient réellement comptabilisées. Nous demandons donc qu'un détail précis des différents postes de coûts soit publié pour chaque Direction impactée.

Dans un document officiel présenté le 19 juin 2008, le coût total d'Altéa-DC était estimé à 110 M€. Nous sommes aujourd'hui confrontés à un dépassement de plus de 100 millions, soit quasiment +100 %, ou encore le prix de deux A320, alors que le déploiement définitif n'est toujours pas finalisé. Bref un désastre !

Comme toujours, pour justifier ses choix la Direction travestit la mariée et fait miroiter des gains métier, parmi lesquels :

Amélioration de la satisfaction client :	5 M€
Régularisation du manque à gagner RM dans les escales AF sous Codeco :	1,4 M€
Augmentation du revenu lié aux services payants :	2,5 M€
Amélioration de la productivité du back office solution clients :	1,1 M€
Amélioration de la productivité du back office de préparation des vols :	2,7 M€
Amélioration de la productivité des agents au comptoir vente :	0,5 M€
Diminution des compensations à verser aux passagers :	2,7 M€
Réduction des frais inter-compagnies en cas de rerouting et rebooking :	1,2 M€
Réduction du coût de formation lié au DCS :	1,4 M€
Baisse du coût des prestataires dans les escales internationales :	0,5 M€

soit un total de **19 M€** pour la Cie AF
auxquels il faudra ajouter 4 M€ pour la Cie KLM

Les interrogations de l'UNSA-DGSI : ces gains métiers seront-ils au rendez vous ? Auraient-ils pu être intégrés à Gaétan sans difficultés ? Sont-ils spécifiques à l'outil d'Amadeus ? Si les gains estimés (ou rêvés !) sont réellement de 19 M€ pour AF et de 4 M€ pour KLM, **il faudra toutefois les relativiser face aux 8 M€ annuels de redevances qui seront versés à Amadeus au seul titre d'Altéa-DC !**

Au final, le retour sur investissement initialement prévu pour fin 2017 est renvoyé aux calendes grecques. Il ne sera certainement jamais atteint. Selon les chiffres actualisés de la Direction, Altéa-DC sera rentable à l'horizon 2022 (*défense de rire*) si les hypothétiques gains métiers sont au rendez-vous.

Une erreur coûteuse et structurelle, mais ... chut ... silence !



Pour l'UNSA-Aérien, il est clair que cette lourde opération s'avère désastreuse financièrement, commercialement, industriellement et socialement, le tout dans un contexte économique et financier critique. Plus le temps passe, plus nous considérons que la décision de choisir Altéa-DC est une erreur grave. **L'option de faire évoluer notre actuel DCS Gaétan a été dogmatiquement sabotée par nos décideurs, or il apparaît aujourd'hui que ce choix aurait été pertinent, fiable techniquement et économique.** Mais comme toute vérité n'est pas bonne à dire, on préfère masquer la réalité et faire subir les conséquences à la clientèle (*hormis à Carla Bruni bien entendu*) et au personnel (*hors cadres SUP++ bien entendu*).

Altéa-DC servira-t-il de leçon à l'avenir ? Rien n'est moins sûr !

Il est clair qu'un retour en arrière serait désormais difficile. Il est cependant inacceptable de garder le silence. Nous ne pouvons plus accepter la langue de bois des Dirigeants. De nombreuses erreurs stratégiques plombent l'avenir de notre compagnie (Neo, les bases provinces, Hop ...). Aujourd'hui, l'entreprise s'apprête à faire de nouveaux choix stratégiques majeurs concernant en particulier le moyen et le court-courrier ainsi que le cargo. Avant de se précipiter, il serait temps que nos dirigeants prennent la juste mesure de leurs décisions et acceptent enfin d'ouvrir un réel dialogue avec les personnels et leurs représentants.

Pour l'UNSA-Aérien AF, l'entreprise dispose à travers de ses personnels de quantité de savoir-faire et d'expertises de haut niveau. C'est un atout majeur pour notre avenir. Plutôt que de continuer sa politique d'austérité, d'externalisation et de démantèlement, nous demandons l'élaboration d'une stratégie industrielle et commerciale ambitieuse basée sur la croissance de nos activités.