

## Projet de regroupement GDR Pôle client d'Orly

Intervenants : Madame Véronique SY, M. Thierry RASPAUD.

La première phase (déploiement des outils Inform) a été réalisée au niveau du Pôle Avion en 2009.

La deuxième phase, qui regroupe le GDR et le « Pôle Client », est en cours de finalisation.

Les objectifs s'orientent autour de cinq axes :

- améliorer les synergies et avoir une organisation simplifiée de la formation,
- homogénéiser les procédures entre les différents Services,
- proposer un meilleur service rendu aux agents,
- avoir un meilleur pilotage de la performance,
- professionnaliser les fonctions Supports afin de mieux répondre aux opérationnels.

Au niveau de la nouvelle organisation, le poste du responsable vente disparaît et les postes des responsables GDR et Formation seront grésés par une personne qui prend la responsabilité de la GDR et de la formation.

Une réorganisation des locaux va être mise en place.

La vente, dont les locaux étaient excentrés, va être associée au Pôle client, ce qui permet au responsable de chaque équipe d'être à proximité et d'obtenir une meilleure synergie entre les GDR.

Mise en place de 3 Techniciens Support Exploitation au sein de l'équipe GDR (B3-B5), afin d'améliorer le pilotage de la performance.

Appel au volontariat (janvier) pour ces 3 postes, ils devront gérer environ 900 personnes au global (AEC leader, AMDE, Vente, Correspondance et Passage).

Ces trois TSE auront pour mission de faire le lien entre le responsable du Service et les agents.

Ils doivent être le référent technique des applications et des procédures (ROSTER), rapporter et mettre les différents plans d'action liés à l'activité, coordonner et répartir la charge au sein du groupe en fonction de la charge...

Les candidatures ont été déposées mi-décembre pour une identification interne avec entretien hiérarchique mi-janvier.

Mise en place avec accompagnement de la nouvelle organisation en février.

Les candidats devaient être de niveau B3 au moment de la sélection.

Les bureaux sont situés autour du Patio.

Le groupe est constitué d'1 GDR et 3 TSE, s'il manque un GDR le TSE fera office de GDR.

La nouvelle organisation n'est pas figée, elle sera travaillée en collaboration avec les trois TSE nommés. Concernant le bilan économique du projet, le bilan est de 2 postes supprimés.

Les 2 personnes aujourd'hui concernées ont fait l'objet de mobilités au niveau de l'organisation de l'Escale d'Orly. 2 personnes de GDR, une personne de GDR Vente et une personne de GDR Passage ont été retenues sur les postes proposés. Un gain de 100 000 € est ainsi obtenu.

## **Commentaires CFTC :**

Il s'agit d'un projet de mutualisation des moyens.

Dans l'organisation actuelle, les agents GDR Vente sont rattachés directement au responsable du Service vente. Dans la nouvelle organisation, ils seront rattachés au responsable du Service GDR Pôle client (Passage et Vente).

Les GDR seront composés de 14 personnes, dont 3 TSE qui superviseront et remplaceront les GDR absents. Comment seulement 11 personnes pourront gérer 900 personnes sachant qu'il y aura des maladies, des congés, etc... ?

Le processus de désignation des 3 TSE se fera via des entretiens avec le RH Pôle client et le responsable hiérarchique GDR. Un niveau B3 est requis.

Cela permettra aux 3 personnes retenues à l'issue du parcours d'entretien, de pouvoir changer de filière, de monter en niveau et d'accéder à la filière TSE, qui est une filière allant de la B3 à la B5.

La fonction TSE est similaire à celle d'un leader. Il répartit et coordonne les tâches au niveau de l'activité des gestionnaires de ressources.

Sur l'activité GDR il y a 2 types de d'activité :

.le Back-office

.le front-line avec les agents.

Les permanences dans chacun des services sont maintenues et les locaux Back-office vont être agrandis du fait du rajout des agents GDR Vente.

A Ce titre, Air France ne devrait-il pas se transformer en élevage LOUE de poulets puisque on cherche à ce que tout le monde soit entassé pour cause de réduction de coût.

On supprime encore un bureau pour faire de la compression de personnes dans une petite surface. Elles pourront ainsi aller picorer le midi, pendant que d'autres travailleront !!!