



Avis du SETCa-BBTK sur le projet Voyager

Lors du Conseil d'Entreprise extraordinaire du 31 mars 2023, la direction nous a informé de sa décision de redéfinir le modèle de fonctionnement pour les services infrastructure IT fournis par PI-Square et par ses autres fournisseurs principaux.

L'objectif principal est d'améliorer le fonctionnement sur trois axes :

1. Le contrôle et la transparence ;
2. La flexibilité ;
3. La qualité de service.

Cela implique d'une part, la reprise de la gouvernance par le transfert d'une série d'activités de PI-Square vers Belfius et d'autre part, l'établissement de nouveaux contrats en direct avec ses principaux fournisseurs pour l'exécution des opérations.

Le SETCa-BBTK est intervenu à de nombreuses reprises par le passé tant sur les choix stratégiques liés à l'infrastructure IT que sur les nombreuses situations problématiques qui se sont produites et/ou qui comportaient un risque important.

Dans son avis rendu le 21/05/2021 sur le nouveau Service Desk IT Belfius, le SETCa-BBTK espérait que d'autres activités puissent être aussi réinternalisées.

Le SETCa-BBTK peut dès lors être en grande partie satisfait. Néanmoins, le nouveau modèle de fonctionnement soulève logiquement de nombreuses questions, des constats, des remarques et d'autres inquiétudes. Ils sont développés ci-après.

Reprise de la gouvernance

- Des activités transversales seront transférées dans le cadre du SIAM (Service Integration and Management) où nous disposerons d'un bataillon pour gérer les incidents, les diverses demandes et projets. Tout porte à croire que Kyndryl a procédé à une modification de son organisation il y a quelques semaines, de toute évidence en fonction des négociations qui étaient en cours ...
Le déplacement opéré de certains collaborateurs vers d'autres services pose question.
- Le SETCa-BBTK se demande si Belfius n'aurait pas dû aller plus loin dans les activités transférées à moins qu'un projet Voyager 3 ne soit déjà envisagé ...
Le Managed File Transfert est le premier exemple. Il y a encore beaucoup de problèmes liés à cette activité. Le deuxième exemple est la planification des applications dont le SETCa-BBTK espérait son rapatriement. Chaque préparation de week-end P est pénible pour certains collègues vu les problèmes constatés.

- La direction insiste sur le développement des nouvelles technologies. Le SETCa-BBTK aimerait de nouveau faire remarquer que d'anciennes technologies seront encore bien présentes un certain temps. Bien que ces dernières revêtent une importance cruciale, la banque reste à cet égard totalement dépendante de Kyndryl. La continuité et la stabilité des anciennes chaînes doivent rester garanties. Cela passe aussi par des efforts de maintien des connaissances en interne qu'il convient de ne pas sous-estimer.

Proposition de valeur

- Le SETCa-BBTK aimerait être informé des recommandations de la BCE. Sont-elles générales aux institutions financières ou y en a-t-elles des spécifiques pour Belfius (conglomérat) ?
- L'outil principal de suivi, de contrôle et commun avec les fournisseurs sera ServiceNow.

Dans certains projets stratégiques, la tendance à la conception est de repartir de zéro, avec des attentes théoriques idéales à valeur ajoutée mais sans tenir compte de l'existant, des fondations et parfois d'autres besoins spécifiques.

Le SETCa-BBTK pense que c'est une erreur qui ne peut entraîner que des problèmes, des retards et la perte de beaucoup d'argent sans oublier les conséquences physiques et mentales sur les équipes impliquées.

A ce stade, le SETCa-BBTK pense que l'outil ServiceNow qui est dans son dernier release n'est pas optimal et est source d'inquiétude parmi les équipes tests.

S'il manque des zones indispensables (description environnement, ...), elles devront rapidement être intégrées. L'outil doit être opérationnel à 100% avant le transfert étant donné qu'il est primordial au nouveau modèle de fonctionnement.

Si cet outil permettra en finalité de faire des stats, des graphiques, de mieux visualiser le stade d'avancement de chaque partie concernée par un incident ou une demande, il faudra avoir en priorité de l'efficacité dans l'exécution.

Exécution des opérations via contrats directs avec les fournisseurs

Il faut bien dire que c'est le point sur lequel le SETCa-BBTK reste le plus perplexe :

- Le SETCa-BBTK aimerait savoir comment la banque a-t-elle bien pu négocier une amélioration significative de la réactivité, de la rapidité de résolution, de la qualité de services et de la livraison "time-to market", en ayant maintenu les contacts avec la Pologne et l'Inde. Quelles solides garanties (compensations financières, ...) a-t-elle pu négocier dans les nouveaux contrats ? Quelle est la durée des nouveaux contrats ?
- L'exécution et la résolution des incidents pouvaient intervenir rapidement grâce aux collègues qui seront demain transférés chez Belfius. Ils avaient un lien direct (chat) avec les autres opérateurs (étrangers) de Kyndryl (services unix, db, réseau ...). Ils avaient une certaine autorité et pouvaient donner des ordres pour que leurs collègues s'activent. Qu'en sera-t-il demain puisque ce lien d'appartenance sera coupé ? Comment est-ce que nos futurs collègues pourront agir si tout le backend n'est plus accessible comme avant et sans plus aucune appartenance ?

En ce qui concerne le volet social, nous actons que les activités qui seront transférées de PI-Square vers Belfius sur base de CCT 32bis concernent 46 personnes. Ce nombre est encore susceptible d'évoluer.

Il subsiste un flou sur la manière dont les collègues vont être répartis au sein du nouvel organigramme :

- Il y a les collègues qui sont regroupés pour l'instant dans un service chez Kyndryl et qui seront dispatchés dans deux ou trois services alors qu'ils sont aussi back-up ;
- Il y a les managers qui intègrent des équipes existantes. Conserveront-ils leur rôle et statut spécifique ?

Le SETCa-BBTK demande de fournir une description de leur nouvelle fonction aux personnes transférées ou de faire en sorte que leur description actuelle soit pondérée dans notre système de classification de fonction ? Si cette nouvelle fonction ne correspond pas aux attentes, le SETCa-BBTK espère que ces collègues pourront sans difficulté rechercher une autre fonction au sein de la banque.

Pour que les futurs collègues soient encore plus rassurés, le SETCa-BBTK demande que la direction envisage une garantie d'emploi qui pourrait s'étendre par exemple jusqu'au terme du nouveau contrat avec Kyndryl.

Vu l'importance stratégique que revêt ce projet, le SETCa-BBTK espère pouvoir trouver un bon accord sur les futures conditions de travail des collègues et que la direction pourra ainsi les rassurer.

En conclusion, le SETCa-BBTK remet un **avis positif conditionnel** sur base de ce qui précède. Le SETCa-BBTK demande à la direction d'apporter des réponses et de tenir compte des remarques effectuées.

Tout comme la direction, le SETCa-BBTK considère la continuité prioritaire par rapport au timing de mise en production et demande à être tenu régulièrement informé de l'état d'avancement du nouveau modèle de service.

La direction donne quelques précisions :

- La banque garde, comme par le passé, la responsabilité finale de son organisation et de son fonctionnement ;
- Les engagements pris par la banque concernant le volet social seront respectés ;
- Le Mainframe n'est pas considéré comme une ancienne technologie, la preuve en est que la banque vient d'en acheter un nouveau. La banque poursuit un investissement hybride, à la fois dans le mainframe et dans le cloud ;
- Pour la partie Managed File Transfert (MFT), la direction indique qu'elle procèdera à un renforcement de la connaissance en interne. De même, pour la planification, vu que ces activités sont à 100% exécutées en Pologne, il est difficile d'intégrer ces personnes dans une CCT 32 bis. Ici aussi, la direction fera du renforcement en interne ;
- Aujourd'hui, les différentes activités de contrôle se font via différents outils. La difficulté est la synchronisation et la communication entre ces outils. Avec ServiceNow, toute l'information sera centralisée, ce qui permettra une plus grande transparence ;
- Les contacts étroits seront maintenus entre les "nouvelles" équipes Belfius et leurs anciens collègues de Kyndryl, via des voyages sur place, le maintien des systèmes de chat, ...
- Le contrat avec Kyndryl est un contrat de 3 ans, qui peut être revu et renouvelé chaque année (idem pour Proximus).

Votre équipe SETCa-BBTK Belfius