

ACCORD D'INTÉRESSEMENT 2022 – 2024 AU SEIN DE BPCE INFOGÉRANCE ET TECHNOLOGIES

PRÉAMBULE	2
ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
Article 1.1 – Objet de l'accord	3
Article 1.2 – Champ d'application	3
Article 1.3 – Procédure de règlement des différends éventuels.....	3
Article 2.1 – Montant de l'enveloppe globale d'intéressement (EGI)	4
Article 2.2 – Modulation de l'enveloppe globale d'intéressement	4
Article 2.2.1 – Famille d'indicateurs « Qualité de Service » (QOS 1)	5
Article 2.2.2 – Famille d'indicateurs « Performance Avis Client » (QOS 2)	8
Article 2.2.2.1 : Dispositif de base pour 2022	8
Article 2.2.3 – Famille d'indicateurs « Recommandations audits ».....	12
Article 2.2.4 – Famille d'Indicateurs « Performance Financière »	13
ARTICLE 3 – VERSEMENT DE L'INTÉRESSEMENT	14
Article 3.1 – Répartition de l'intéressement.....	14
Article 3.1.1 – Répartition retenue	14
Article 3.1.2 – Eléments constitutifs du critère de rémunération	14
Article 3.1.3 – Eléments constitutifs du critère de présence :	15
Article 3.2 – Plafonnement de l'intéressement.....	16
Article 3.3 – Versement de l'intéressement	16
Article 3.4 – Destination de la prime d'intéressement	16
Article 3.5 – Information des salariés	17
Article 3.5.1 – Information collective.....	17
Article 3.5.2 – Information individuelle	17
Article 3.6 – Régime social et fiscal de l'intéressement	18
Article 3.7 – Principe de non-substitution	19
ARTICLE 4 – SUIVI DE L'APPLICATION DE L'ACCORD	19
ARTICLE 5 – DURÉE DE L'ACCORD, REVISION	19
ARTICLE 5.1 – Durée	19
ARTICLE 5.2 – Révision	19
ARTICLE 6 – DEPÔT ET PUBLICITÉ DE L'ACCORD	19





SIGNATURES	21
ANNEXE 1 : Liste des sous-indicateurs de la Famille « Qualité de service 1 »	22
ANNEXE 2 : Descriptif des Incidents Majeurs	25
ANNEXE 3 : Liste des questions BSU de la Famille « Qualité de service 2 »	30

Entre **BPCE Infogérance et Technologies (BPCE-IT)**, Groupement d'Intérêt Economique dont le siège social est situé au 110 avenue de France ; 75013 Paris, représenté par Laurent MAGNE, en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines

Et

Les **organisations syndicales représentatives** au sein de BPCE-IT :

- CFDT ;
- SUD-Solidaires ;
- UNSA.

PRÉAMBULE

Le présent accord d'intéressement est conclu en application des articles L. 3311-1 et suivants du Code du travail relatifs à l'intéressement des salariés au sein de BPCE Infogérance et Technologies.

L'accord d'intéressement traduit un double objectif :

- Développer la motivation de tous les salariés et la reconnaissance de l'effort collectif lié à la fourniture d'un meilleur niveau de qualité opérationnelle et ce au meilleur niveau de performance économique ;
- Associer les salariés de BPCE-IT à une dynamique de progression continue de la performance collective de BPCE-IT au service de la satisfaction de ses clients.

A cette fin, plusieurs critères objectifs quantitatifs sont fixés dans le présent accord pour apprécier la performance de BPCE-IT et, par conséquent, permettre le versement d'une prime d'intéressement si les conditions de l'attribution sont réunies.

Le calcul de l'enveloppe d'intéressement s'effectue à partir d'une mesure de performance établit à travers les 4 familles d'indicateurs suivants :

- Qualité de service (Quality Of Service 1 = QOS1)
- Avis client (BSU : Baromètre de Satisfaction des Utilisateurs) (Quality Of Service 2 = QOS 2)
- Recommandations audits
- Performance financière.

Ces quatre familles d'indicateurs constituent, pour BPCE-IT, des éléments objectifs, vérifiables, quantifiables et essentiels à la performance collective de l'entreprise. Il est rappelé qu'un dispositif d'intéressement est par nature aléatoire. Nul ne peut prétendre percevoir un intéressement différent de celui découlant du résultat annoncé et conforme à l'application du présent accord. Basé sur la performance de BPCE Infogérance et Technologies, l'intéressement est donc variable tant dans son montant que dans son principe d'un exercice à un autre, il peut également être nul. Les signataires



s'engagent à accepter le résultat tel qu'il ressort des calculs et en conséquence ne considèrent pas la perception d'une prime d'intéressement comme un avantage acquis.

Dans le présent accord, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique, ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1.1 – Objet de l'accord

Le présent accord a pour objet de fixer :

- La durée de l'accord ;
- Son champ d'application ;
- Les modalités d'intéressement retenues ;
- Les modalités de calcul de l'intéressement et les critères de répartition de ses produits ;
- Les modalités et dates de versement ;
- Les modalités d'information individuelle et collective du personnel ;
- Les conditions dans lesquelles le Comité Social et Economique et le personnel disposent des moyens d'information et de vérification des modalités d'exécution de l'accord ;
- Les procédures convenues pour régler les différends qui peuvent surgir dans l'application de l'accord ou lors de sa révision.

Tout ce qui ne serait pas prévu dans l'accord sera régi par les textes en vigueur relatifs à l'intéressement des salariés et, le cas échéant, par tout avenant au présent accord qui pourrait être ultérieurement conclu.

Article 1.2 – Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés de BPCE Infogérance et Technologies comptant au moins trois mois d'ancienneté acquise au sein du Groupe BPCE au 31 décembre de l'exercice de référence ou, en cas de rupture de contrat en cours d'exercice, trois mois d'ancienneté s'appréciant à la date du départ.

Pour la détermination de l'ancienneté, sont pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de calcul et des douze mois qui la précèdent.

Article 1.3 – Procédure de règlement des différends éventuels

Tout différend concernant l'application du présent accord est d'abord soumis à l'examen des parties signataires en vue de rechercher une solution amiable.

A défaut de résolution amiable du différend entre les parties signataires, le différend est porté devant la juridiction compétente.



ARTICLE 2 – CALCUL DE L'INTÉRESSEMENT

L'intéressement est calculé à partir d'une enveloppe maximum d'intéressement, pondérée en fonction d'indicateurs appliqués sur les différentes composantes de cette enveloppe, selon les conditions définies ci-après à laquelle peuvent s'ajouter des bonifications telles que définies dans les articles suivants.

Article 2.1 – Montant de l'enveloppe globale d'intéressement (EGI)

Le montant théorique de l'Enveloppe Globale d'Intéressement (EGI) est égal à 12% de la masse salariale annuelle brute (brut Sécurité Sociale) de l'exercice considéré.

Pour chaque famille d'indicateurs, un système de bonification permet de porter l'Enveloppe Globale d'Intéressement jusqu'à 17% de la masse salariale annuelle brute (brut Sécurité Sociale).

Article 2.2 – Modulation de l'enveloppe globale d'intéressement

Le montant de l'Enveloppe Globale d'Intéressement est lié à quatre familles d'indicateurs.

Chacune de ces familles d'indicateurs :

- Fait l'objet d'une mesure de performance au regard d'objectifs à atteindre ;
- Représente une part maximale de l'Enveloppe Globale d'Intéressement selon les poids suivants :

Famille d'indicateur	Pourcentage de performance de la Famille (PPF)	Pourcentage maximum de performance de la Famille + bonification maximale de la famille (en pourcentage de la masse salariale annuelle brute)
Famille 1 : Qualité de service (QOS 1)	0% à 40%	40% x 12% = 4.8% + deux bonifications distinctes de 1% chacune
Famille 2 : Avis client (Baromètre de Satisfaction Utilisateurs (BSU)) (QOS 2)	0% à 10%	10% x 12% = 1.2% + bonification 1%
Famille 3 : Recommandations audits	0% à 20%	20% x 12% = 2.4% + bonification 1%
Famille 4 : Performance financière	0% à 30%	30% x 12% = 3.6% + bonification 1%



Formule de calcul de l'Enveloppe Globale d'Intéressement à distribuer :

EGI = Masse salariale annuelle brute (brut Sécurité Sociale) de l'exercice considéré x [(PPF Famille 1 + PPF Famille 2 + PPF Famille 3 + PPF Famille 4) + (bonifications famille 1 + bonification famille 2 + bonification famille 3 + bonification famille 4)]

Article 2.2.1 – Famille d'indicateurs « Qualité de Service » (QOS 1)**Article 2.2.1.1 : Dispositif de base**

La Qualité de Service est appréciée sur la base d'un ensemble d'indicateurs et de sous-indicateurs, propres à chaque client de BPCE Infogérance et Technologies. Les indicateurs et sous-indicateurs retenus au titre de la mesure de la qualité de service sont issus des conventions de service conclues avec ses clients par les opérateurs. Ces indicateurs et sous indicateurs tels que retenus à la date de signature sont listés en annexe du présent texte.

Dans l'hypothèse où une modification des conventions de services conclues entre BPCE-IT et ses clients impacterait les éléments retenus pour la « Qualité de Service (QOS 1) » du présent accord, les parties signataires conviennent :

- d'ouvrir une négociation de révision du présent accord conformément aux dispositions de son article 5.2 si cette modification entraîne une modification d'indicateur(s) de la « Qualité de Service (QOS 1) » ;
- d'une information au Comité Social et Economique si cette modification entraîne une modification de sous indicateur(s) de la « Qualité de Service (QOS 1) ».

La méthode de calcul suivante est appliquée pour établir le Pourcentage de Performance de la Famille (PPF) « Indicateur Qualité de Service » :

1. Détermination d'une note par sous indicateur (note comprise entre 0 et 2)
2. Détermination d'une note par indicateur (note comprise entre 0 et 2)
3. Détermination du niveau de performance de chaque indicateur par application d'un barème de performance à chacune des notes obtenues
4. Détermination de la performance pondérée de chaque indicateur par application du « Tableau de pondération des sous indicateurs de la famille qualité de service »
5. Calcul du PPF « Indicateur Qualité de service »

Détermination d'une note par sous indicateur (note comprise entre 0 et 2) :

Chaque sous-indicateur de qualité de service est noté en fonction de la qualité de service délivrée aux regards des engagements spécifiés dans les Conventions Générales de Services des opérateurs. Ces dernières les définissent et précisent les engagements en termes de seuil de conformité et de seuil d'acceptabilité. Le service délivré est mesuré de la manière suivante :

- Si le service est délivré sous le seuil d'acceptabilité, l'engagement n'est pas respecté et la note obtenue est égale à 0



- Si le service est situé en zone de tolérance comprise entre le seuil d'acceptabilité et le seuil de conformité, la note obtenue est égale à 1
- Si le service délivré est conforme aux engagements de la Convention de service, la note obtenue est égale à 2

Chaque sous-indicateur est noté au regard de sa performance observée. La note moyenne attribuée à chaque sous-indicateur de qualité de service est la moyenne arithmétique, sur l'exercice, des notes obtenues mensuellement.

Détermination d'une note par indicateur (note comprise entre 0 et 2) :

Chaque indicateur est noté au regard de la performance des sous indicateurs qui le composent. La note moyenne attribuée à chaque indicateur de qualité de service est la moyenne arithmétique, sur l'exercice, des notes moyennes attribuées aux sous indicateurs qui le composent.

Détermination du niveau de performance de chaque indicateur :

En fonction de la note moyenne obtenue, un pourcentage de performance est attribué. Ce pourcentage de performance est déterminé à partir de la grille ci-dessous.

Cette grille de performance est applicable à chacun des indicateurs de qualité de service hors incidents majeurs (IM) :

Echelle de progression de la note moyenne des services	Pourcentage de performance
Note moyenne comprise entre 1,8 et 2	100%
Note moyenne comprise entre 1,6 et 1,799	83.33%
Note moyenne comprise entre 1,4 et 1,599	66.67%
Note moyenne comprise entre 1,2 et 1,399	50%
Note moyenne comprise entre 1,0 et 1,199	33.33%
Note inférieure à 1,000	0%

Exemple de calcul : Si un indicateur est noté en moyenne sur l'année à 1.75, son pourcentage de performance est fixé 83.33%.

Grille de calcul du % de performance pour les incidents majeurs (IM) :

Echelle de progression de la note	Pourcentage de performance
Note 2	100,00%
Note 1	50,00%
Note 0	0,00%

La grille de performance ci-dessus se lit de la manière suivante :

- Si le nombre d'IM est inférieur ou égal au seuil de conformité, la note obtenue est égale à 2 ;
- Si le nombre d'IM est strictement supérieur au seuil de conformité et inférieur ou égal au seuil d'acceptabilité, la note obtenue est égale à 1 ;



- Si le nombre d'IM est strictement supérieur au seuil d'acceptabilité, la note obtenue est égale à 0.

Il est précisé que les critères de définition de l'IM sont adressés à titre informatif en annexe du présent accord. Dès lors que ces critères de définition sont modifiés, le Comité Social et Economique en sera informé.

Détermination de la performance pondérée de chaque indicateur par application du « Tableau de pondération des indicateurs de la famille qualité de service » :

Le coefficient de pondération total de l'ensemble des indicateurs composant cette famille est égal à **40%**.

Les 4 clients étant d'égale importance pour BPCE Infogérance et Technologies, chaque entité d'origine se voit attribuer un poids égal à **10%**.

Chaque indicateur voit appliquer à son niveau de performance, le pourcentage défini dans le « Tableau de pondération des indicateurs de la famille qualité de service » ci-dessous.

Tableau de pondération des indicateurs de la famille qualité de service :

INDICATEURS	Famille « Retail »		Famille « BPCE et GFS » (*)	
	Equinox	Mysys	BPCE	Natixis
Front Office	2.500%	2.500%		
Banque à distance	2.500%	2.500%		
Téléphonie	2.500%	2.500%		
Incidents majeurs	2.500%	2.500%		
Paiement			2.500%	
Assurances			2.500%	
SEF			2.500%	
BPCE Organe central			2.500%	
AWM (Asset and Wealth Management)				5,000%
CIB				5,000%
Pondération par opérateur	10.000%	10.000%	10.000%	10,000%
PONDERATION GLOBALE	40%			

(*) La famille BPCE englobe notamment, à la date de signature de l'accord, les entités BPCE Organe Central + SEF + Assurances + Paiements. La Famille GFS est appelée indifféremment Natixis ou GFS

Calcul de PPF « Indicateur Qualité de Service » :

Le pourcentage de performance de la famille « qualité de service » (PPF) global est égal à la somme des performances pondérées de chaque indicateur.



Premier dispositif complémentaire de bonification : nombre d'Incidents Majeurs

Une bonification peut être attribuée pour la famille d'indicateurs qualité de service QOS 1. Elle est définie en fonction du nombre d'incidents majeurs (IM) constaté sur l'année touchant les systèmes d'information Equinoxe et MYSYS.

Concernant le SI Equinoxe, dès lors que le nombre d'IM constaté est inférieur ou égal à 12 (IM) par an, une bonification de 0,5% de la masse salariale annuelle brute s'applique dans le calcul de l'EGI.

Concernant le SI MYSYS, dès lors que le nombre d'IM constaté est inférieur ou égal à 12 (IM) par an, une bonification de 0,5% de la masse salariale annuelle brute s'applique dans le calcul de l'EGI.

Second dispositif complémentaire de bonification : durée d'indisponibilité annuelle maximale du SI Mysys et du SI Equinoxe liée aux Incidents Majeurs :

Une seconde bonification peut être attribuée pour la famille d'indicateurs qualité de service QOS 1. Elle est définie en fonction de la durée d'indisponibilité respective du SI Equinoxe et du SI Mysys liée aux IM.

Concernant le SI Equinoxe, elle sera de 0,50% si la durée annuelle d'indisponibilité liée aux IM est inférieure à l'objectif annuel fixé ci-dessous pour chaque échéance.

Exercice	2022	2023	2024
Equinoxe	42h00	38h00	35h00

Concernant le SI Mysys, elle sera de 0,50% si la durée annuelle d'indisponibilité liée aux IM est inférieure à l'objectif annuel fixé ci-dessous pour chaque échéance.

Exercice	2022	2023	2024
Mysys	50h00	45h00	42h00

Article 2.2.2 – Famille d'indicateurs « Performance Avis Client » (QOS 2)

Article 2.2.2.1 : Dispositif de base pour 2022

Le calcul de la performance de la famille d'indicateurs avis client est basé sur le calcul de deux notes issues des enquêtes annuelles BSU (Baromètre de Satisfaction des Utilisateurs) identiques pour les utilisateurs MYSYS et EQUINOXE, et le positionnement de ces notes dans une grille de performance.

Le poids de l'indicateur de la famille d'indicateurs avis client de **10%** est subdivisé en deux indicateurs avis client :

- Avis client MYSYS : 5%
- Avis client EQUINOXE : 5%



La méthode de calcul suivante est appliquée :

1. Détermination d'une note pour chaque indicateur
2. Détermination du pourcentage de performance « Avis Client » pour chaque indicateur par application d'un barème
3. Calcul du PPF « Indicateur Performance Avis Client » en additionnant le résultat des deux indicateurs

Détermination de la note de chaque indicateur pour 2022 :

Le BSU effectue un classement en 4 catégories du niveau de satisfaction :

- Pas du tout satisfait
- Peu satisfait
- Assez satisfait
- Très satisfait

Chaque indicateur est noté sur 10. Cette note sur 10 est déterminée par l'addition des pourcentages de clients « Assez satisfait » d'une part, et de clients « Très satisfait » d'autre part divisé par 10. Ce résultat constitue la note BSU de chaque indicateur.

Détermination du pourcentage de performance « Avis Client » par application d'un barème pour 2022 :

Le pourcentage de performance « Avis Client » est déterminé en fonction de la note de chaque indicateur et après application du barème suivant :

Echelle de progression de la note BSU			Pourcentage de performance « Avis client »
7,5 <=	note BSU	<=10	100%
7 <=	note BSU	< 7.5	84%
6.5 <=	note BSU	< 7	68%
6 <=	note BSU	< 6.5	52%
5.5 <=	note BSU	< 6	42%
5 <=	note BSU	< 5.5	32%
4.5 <=	note BSU	< 5	22%
4 <=	note BSU	< 4.5	12%
0 <=	note BSU	< 4	0%

Calcul du PPF « Indicateur Performance « Avis client » pour 2022 :

Le pourcentage de performance de la Famille est déterminé par la formule suivante :

PPF « Indicateur Performance Avis client » = (5% x pourcentage de performance « Avis Client MYSYS ») + (5% x pourcentage de performance « Avis Client EQUINOXE »)
--



Article 2.2.2.2 : Dispositif de base pour 2023 et 2024

Le calcul de la performance de la famille d'indicateurs avis client est basé sur le calcul de quatre notes issues des enquêtes annuelles BSU (Baromètre de Satisfaction des Utilisateurs) identiques pour les utilisateurs MYSYS EQUINOXE, GFS et BPCE, et le positionnement de ces notes dans une grille de performance.

Le poids de l'indicateur de la famille d'indicateurs avis client de **10%** est subdivisé en quatre indicateurs avis client :

- Avis client MYSYS : 2,5%
- Avis client EQUINOXE : 2,5%
- Avis client GFS : 2,5%
- Avis client BPCE : 2,5%

La méthode de calcul suivante est appliquée :

1. Détermination d'une note pour chaque indicateur
2. Détermination du pourcentage de performance « Avis Client » pour chaque indicateur par application d'un barème
3. Calcul du PPF « Indicateur Performance Avis Client » en additionnant le résultat des quatre indicateurs

Détermination de la note de chaque indicateur pour 2023 et 2024 :

Le BSU effectue un classement en 4 catégories du niveau de satisfaction :

- Pas du tout satisfait
- Peu satisfait
- Assez satisfait
- Très satisfait

Chaque indicateur est noté sur 10. Cette note sur 10 est déterminée par l'addition des pourcentages de clients « Assez satisfait » d'une part, et de clients « Très satisfait » d'autre part divisé par 10. Ce résultat constitue la note BSU de chaque indicateur.





Détermination du pourcentage de performance « Avis Client » par application d'un barème pour 2023 et 2024 :

Le pourcentage de performance « Avis Client » est déterminé en fonction de la note de chaque indicateur et après application du barème suivant :

Echelle de progression de la note BSU			Pourcentage de performance « Avis client »
7,5 <=	note BSU	<=10	100%
7 <=	note BSU	< 7.5	84%
6.5 <=	note BSU	< 7	68%
6 <=	note BSU	< 6.5	52%
5.5 <=	note BSU	< 6	42%
5 <=	note BSU	< 5.5	32%
4.5 <=	note BSU	< 5	22%
4 <=	note BSU	< 4.5	12%
0 <=	note BSU	< 4	0%

Calcul du PPF « Indicateur Performance « Avis client » pour 2023 et 2024 :

Le pourcentage de performance de la Famille est déterminé par la formule suivante :

$$\text{PPF « Indicateur Performance Avis client »} = (2,5\% \times \text{pourcentage de performance « Avis Client MYSYS »}) + (2,5\% \times \text{pourcentage de performance « Avis Client EQUINOXE »}) + (2,5\% \times \text{pourcentage de performance « Avis Client BPCE »}) + (2,5\% \times \text{pourcentage de performance « Avis client GFS »})$$

Article 2.2.2.3 : Dispositif complémentaire de bonification « Qualité de Service » (QOS 2) :

a) Au titre de l'exercice 2022

➤ Concernant la note BSU pour EQUINOXE :

A la condition que d'une année sur l'autre la note progresse d'une tranche sur la grille de progression BSU, il est attribué une bonification de 0,25%. Dans le cas où la note progresse de 2 tranches, il est attribué une bonification de 0,5% de la masse salariale annuelle brute qui s'ajoute à l'EGI.

➤ Concernant la note BSU pour MYSYS :

A la condition que d'une année sur l'autre la note progresse d'une tranche sur la grille de progression BSU, il est attribué une bonification de 0,25%. Dans le cas où elle progresse de 2 tranches, il est attribué une bonification de 0,5% de la masse salariale annuelle brute qui s'ajoute à l'EGI.

Dès lors que pendant deux années successives les notes d'un des indicateurs se situent dans la tranche supérieure ou égale à la note de 7,5, une bonification de 0,50% est accordée par indicateur concerné.





➤ Concernant les notes BSU GFS et BPCE

Les notes BSU et GFS n'ayant pas été mesurées au cours d'un précédent exercice, leur résultat est exclu du calcul du bonus pour l'exercice 2022. En revanche le résultat obtenu respectivement par GFS et BPCE pour 2022 servira de référence pour déterminer si la note obtenue au cours de l'exercice suivant aura ou non progressé d'une tranche sur la grille de progression.

b) Au titre des exercices 2023 et 2024

➤ Concernant la note BSU pour EQUINOXE :

A la condition que d'une année sur l'autre la note progresse d'une tranche sur la grille de progression BSU, il est attribué une bonification de 0,25%.

➤ Concernant la note BSU pour MYSYS :

A la condition que d'une année sur l'autre la note progresse d'une tranche sur la grille de progression BSU, il est attribué une bonification de 0,25%.

➤ Concernant la note BSU pour GFS :

A la condition que d'une année sur l'autre la note progresse d'une tranche sur la grille de progression BSU, il est attribué une bonification de 0,25%.

➤ Concernant la note BSU pour BPCE :

A la condition que d'une année sur l'autre la note progresse d'une tranche sur la grille de progression BSU, il est attribué une bonification de 0,25%.

Dès lors que pendant deux années successives les notes d'un des indicateurs se situent dans la tranche supérieure ou égale à la note de 7,5, une bonification de 0,25% est accordée par indicateur concerné.

Article 2.2.3 – Famille d'indicateurs « Recommandations audits »

Article 2.2.3.1 : Dispositif de base

Le calcul de la performance de la famille « Recommandations audits » est basé sur le taux de clôture des recommandations de niveau P1 et P2 issues des audits menés au sein de l'entreprise par les corps de contrôle.

Le nombre de recommandations à clôturer dans l'année est celui constaté au 1^{er} janvier de l'année N pour les recommandations dont la date de clôture est définie sur l'année N.

Dans le cas où, suite à un audit finalisé au cours de l'année N, de nouvelles recommandations avec une date de clôture sur l'année N seraient acceptées par BPCE-IT, ces recommandations seraient comptabilisées dans l'objectif de recommandations à clôturer dans l'année.

De la même façon, si des recommandations ont une date de clôture fixée en N+1 ou N+2, et que BPCE-IT les clôture dans l'année N, elles seront comptabilisées en amélioration du ratio obtenu sur année N par intégration uniquement du nombre de recommandations clôturées.



Grille de performance – Taux de réalisation de l'année N :

Tranche du taux atteint	Taux intéressement atteint
Taux atteint égal ou supérieur à 90 %	$12\% \times 20\% \times 100\% = 2,4\%$
Taux atteint égal ou supérieur à 85% et inférieur à 90 %	$12\% \times 20\% \times 75\% = 1.8\%$
Taux atteint égal ou supérieur à 80% et inférieur à 85 %	$12\% \times 20\% \times 50\% = 1.2\%$
Taux atteint égal ou supérieur à 75% et inférieur à 80 %	$12\% \times 20\% \times 25\% = 0.6\%$
Taux atteint inférieur à 75 %	$12\% \times 20\% \times 00\% = 0\%$

Calcul du pourcentage de performance de la famille « Recommandations audits » :

Le pourcentage de performance de la famille (PPF) « Recommandations Audits » est égal au taux d'intéressement atteint dans la grille de performance.

Article 2.2.3.2 – Dispositif complémentaire de bonification :

Lorsque le taux de clôture de recommandations est supérieur à 90 % dans l'année, il est attribué une bonification de 1% de la masse salariale annuelle brute qui s'ajoute à l'EGI.

Article 2.2.4 – Famille d'Indicateurs « Performance Financière »

Article 2.2.4.1 : Dispositif de base

L'indicateur de performance financière traduit la maîtrise du budget de référence pour BPCE-IT, et sur lequel les performances de l'activité de l'entreprise ont une influence. Ce budget de référence est appelé « AT2 », il est présenté chaque année au Conseil d'administration de BPCE-IT et approuvé par celui-ci. Ce budget « AT2 » comprend les éventuels avenants budgétaires modifiant le budget initial et approuvés par le Conseil d'administration de BPCE-IT en cours d'exercice jusqu'à l'approbation dudit budget « AT2 ».

La méthode de calcul suivante est appliquée :

1. Détermination de la performance financière en fonction du niveau de réalisation du budget de référence par rapport aux charges constatées comptablement.
2. Détermination du pourcentage de performance « Performance financière » par application d'un barème
3. Calcul du PPF « Indicateur Performance financière ».



Détermination du pourcentage de « Performance Financière » par application d'un barème

Le pourcentage de « Performance Financière » est déterminé en fonction du ratio Budget Réel / Budget Référence.

Tranche de performance Réel / Budget référence (AT2)			Taux intéressement atteint
	Réel/Ref	<= 100%	$12\% \times 30\% \times 100,00\% = 3,6\%$
100% <	Réel/Ref	<= 100,2%	$12\% \times 30\% \times 83,3\% = 3\%$
100,2% <	Réel/Ref	<= 100,4%	$12\% \times 30\% \times 66,6\% = 2,4\%$
100,4% <	Réel/Ref	<= 100,6%	$12\% \times 30\% \times 50\% = 1,8\%$
100,6% <	Réel/Ref	<= 100,8%	$12\% \times 30\% \times 33,3\% = 1,2\%$
100,8% <	Réel/Ref	<= 101%	$12\% \times 30\% \times 16,66\% = 0,6\%$
	Réel/Ref	> 101%	0%

Calcul du PPF « Indicateur Performance Financière » :

Le pourcentage de performance de la famille est déterminé par la formule suivante :

Le pourcentage de performance de la famille (PPF) « Performance Financière » est égal au taux d'intéressement atteint dans la grille de performance.

Article 2.2.4.2 – Dispositif complémentaire de bonification :

Lorsqu'un ratio « budget réel / budget de référence (AT2) » inférieur ou égal à 98,5% est atteint, il est attribué une bonification de 1% de la masse salariale annuelle brute qui s'ajoute à l'EGI.

ARTICLE 3 – VERSEMENT DE L'INTÉRESSEMENT

Article 3.1 – Répartition de l'intéressement

Article 3.1.1 – Répartition retenue

L'enveloppe globale d'intéressement sera répartie entre les bénéficiaires en fonction de deux critères ci-après détaillés :

- Pour 45% proportionnellement au salaire annuel de base brut de l'exercice considéré
- Pour 55% répartie en fonction du nombre de jours de présence.

Article 3.1.2 – Eléments constitutifs du critère de rémunération

Les rémunérations brutes prises en compte ne peuvent être, pour une base temps plein, ni inférieures à 1.10 fois le Plafond Annuel de la Sécurité Sociale en vigueur au 31 décembre de l'année de référence



ni supérieures à 4 fois le Plafond Annuel de la Sécurité Sociale. Ces planchers et plafonds de rémunération retenues sont calculées au prorata de la durée de présence pour les salariés n'ayant travaillé dans l'entreprise que pendant une partie de l'exercice. Il est réduit au prorata de leur temps de travail pour les salariés à temps partiel ou au forfait en jours réduit sur l'année.

- ** La rémunération brute prise en compte pour le calcul de l'intéressement correspond au salaire brut de base annuel, majoré le cas échéant de l'élément dit « de salaire différentiel ».*
- *En cas d'absence pour l'une des situations visées au paragraphe 3.1.3, si le salaire n'est pas maintenu au titre de celle-ci, la rémunération prise en compte est le salaire théorique que le salarié aurait perçu s'il était en période de travail effectif*
- *Sont exclus du salaire brut perçu l'ensemble des autres éléments de rémunération, variables comme non variables, comme par exemple les avantages en nature ou les heures supplémentaires et complémentaires...*

Les éléments de salaire à prendre en compte pour les salariés, qui au cours de l'exercice de référence, ont rempli les conditions citées ci-après, sont ceux qui auraient été versés si le salarié concerné avait effectivement travaillé.

Article 3.1.3 – Éléments constitutifs du critère de présence :

Sont considérées comme périodes de présence pour la détermination du critère, les périodes ci-dessous :

Jours pris en compte :

- Les jours de travail effectif
- Les congés annuels (CP, jours de fractionnement, jours de congé d'ancienneté)
- Les jours de repos « RTT »
- Les contreparties en repos (récupérations d'heures supplémentaires)
- Les jours de congés maternité, paternité ou d'adoption (légaux et conventionnels)
- Les jours de formation accordés par l'entreprise, les déplacements professionnels, les congés de veille d'examens
- Les jours de congés de formation
- Les absences consécutives à un accident de travail, de trajet ou à une maladie professionnelle telle que définie par le Code de la Sécurité Sociale
- Les absences prises pour soins à enfant à charge
- Les absences pour soins descendants, ascendants, conjoints ou assimilés
- Les congés légaux de formation des représentants du personnel
- Les jours reçus par le salarié dans le cadre du dispositif conventionnel de don de jours
- Les jours de repos transférés sur le compte épargne temps (CET) au cours de l'année de référence pour le calcul de l'intéressement.
- Les jours de congés supplémentaires prévus par le dispositif de proche aidant



- Les périodes non travaillées dans le cadre d'un temps partiel thérapeutique consécutif à un accident du travail.

Pour les salariés à temps partiel, la durée de présence est réduite au prorata de leur temps de travail.

Article 3.2 – Plafonnement de l'intéressement

Conformément à l'article L. 3314-8 du Code du travail, le montant global des primes d'intéressement distribuées aux salariés ne doit pas dépasser 20% des salaires bruts versés à l'ensemble des salariés de l'entreprise.

La prime individuelle d'intéressement attribuée à un bénéficiaire au titre d'un exercice ne peut excéder le seuil légal en vigueur lors de l'exercice au titre duquel l'intéressement se rapporte.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, la prime d'intéressement individuelle versée au salarié ne pourra excéder le plafond en vigueur, actuellement celui-ci est de 0,75 fois le Plafond Annuel de Sécurité Sociale (L 3314-6 du code du travail).

Pour les salariés n'ayant pas accompli une année entière dans l'entreprise, le plafond individuel est calculé au prorata du temps de présence dans les effectifs.

Article 3.3 – Versement de l'intéressement

La date limite de versement de l'intéressement est fixée au dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice au titre duquel les droits sont nés.

Toute somme versée aux bénéficiaires en application du présent accord au-delà du dernier jour du cinquième mois suivant la clôture produit un intérêt de retard conformément aux dispositions de l'article L.3314-9 du Code du travail.

Article 3.4 – Destination de la prime d'intéressement

À tout moment à compter de la détermination de ses droits individuels, le Bénéficiaire est informé, par tout moyen, des sommes qui lui sont attribuées au titre de l'intéressement, du montant dont il peut demander, en tout ou partie, le versement ou l'investissement, et du délai dans lequel il peut formuler sa demande.

Il est présumé être informé à l'issue d'un délai de 4 jours calendaires suivant la date de la notification lui permettant de prendre connaissance de cette information.

Il peut décider de percevoir immédiatement ou d'investir tout ou partie de sa prime d'intéressement sur le Plan d'Épargne Entreprise (PEE) ou sur le Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif Interentreprises (PERCOL-I) mis en place au sein de l'Entreprise.

A défaut de choix du bénéficiaire entre le versement et l'affectation de son intéressement dans le délai de quinze jours à compter de la date à laquelle il est présumé être informé, ses droits sont investis sur le Plan d'Épargne Entreprise existant dans les conditions prévues par décret.



Conformément à l'article R.3332-10 du Code du travail, les sommes attribuées au titre de l'intéressement et affectées volontairement par les salariés au PEE ou au PERCOL-I doivent, dans un délai de quinze jours à compter respectivement de leur versement par l'adhérent ou de la date à laquelle elles sont dues, être employées à l'acquisition de parts de fonds communs de placement d'entreprise.

Chaque bénéficiaire ayant opté pour le placement de ses droits sur un ou plusieurs plans pourra ventiler ses versements à l'intérieur de ces plans.

Les bénéficiaires auront la possibilité de modifier l'affectation des sommes et procéder à des arbitrages, sans que la durée d'indisponibilité ne soit remise en cause, dans les conditions prévues par le règlement des plans.

Article 3.5 – Information des salariés

Article 3.5.1 – Information collective

Le présent accord est disponible sur l'intranet.

Les résultats d'intéressement sont arrêtés par l'employeur et font l'objet d'un rapport commun présenté au Comité Social et Economique, dans le délai de six mois suivant la clôture de l'exercice concerné, sur le fonctionnement du système et sur le montant de l'intéressement attribué au personnel.

Les indicateurs retenus pour le calcul de l'intéressement font l'objet d'un suivi trimestriel présenté au Comité Social et Economique et de communications au personnel.

Article 3.5.2 – Information individuelle

- Livret d'épargne salariale
Conformément à l'article L.3341-6 du Code du travail, tout salarié embauché se verra remettre le livret d'épargne salariale. Cette remise se fera de façon dématérialisée.

Ce livret d'épargne salariale est également disponible dans l'intranet.

Enfin, le livret d'épargne salariale est également porté à la connaissance des représentants du personnel en tant qu'élément de base de données économiques, sociales et environnementales.

- Fiche d'information :
Conformément à l'article D.3313-8 du Code du travail, une notice d'information sur l'accord d'intéressement est remise à l'ensemble du personnel de BPCE Infogérance et Technologies.

La somme attribuée au salarié en application du présent accord fait l'objet d'une fiche distincte du bulletin de paie, détaillant les informations listées par l'article D.3313-9 du Code du travail.



- Avis d'opération :
Après les traitements du solde de l'intéressement, un avis d'opération est émis par Natixis Interépargne à destination de tout salarié bénéficiaire indiquant :
 - Les avoirs disponibles et les avoirs bloqués
 - Les dates de disponibilité
 - Les cas de déblocage anticipés et les informations pratiques

- Cas du départ d'un salarié :
Tout salarié quittant l'entreprise, recevra avec sa dernière paie, un avis lui indiquant qu'il devra faire connaître à la Direction l'adresse à laquelle devra lui être adressée la prime d'intéressement lui revenant, une fois celle-ci calculée.
Conformément à l'article D.3313-11 du Code du travail, s'il ne peut pas être atteint à sa dernière adresse indiquée, les sommes seront tenues à sa disposition par l'entreprise pendant une durée d'un an à compter de la date limite de versement. Passé de délai, elles seront remises à la caisse des dépôts et consignations où elles pourront être réclamées jusqu'au terme de la prescription prévue par le Code monétaire et financier. Au-delà du délai de prescription, les sommes sont, conformément aux dispositions légales en la matière, reversées à l'Etat.

Article 3.6 – Régime social et fiscal de l'intéressement

L'intéressement versé aux salariés n'a pas le caractère d'une rémunération, au sens de l'article L. 242-1 du Code de la sécurité sociale définissant l'assiette des cotisations de sécurité sociale.

Les régimes sociaux et fiscaux des sommes issues de l'intéressement (sommes versées immédiatement ou affectées sur un support dédié) sont ceux applicables au jour de leur versement. A titre informatif, dans l'état actuel de la législation du Travail et de la Sécurité Sociale, et dans les limites prévues à l'article 3.2 du présent accord, les sommes allouées au titre du présent accord :

- Ne sont pas assujetties aux cotisations de Sécurité Sociale
- Ne sont pas assujetties aux prélèvements sociaux qui ont la même assiette que les cotisations de Sécurité Sociale
- Sont assujetties à la contribution sociale généralisée (CSG) et la contribution au remboursement de la dette sociale (CRDS) à la charge du salarié
- Sont soumises au forfait social et à la taxe sur les salaires à la charge de l'entreprise
- Sont soumises à l'impôt sur le revenu.

Les salariés peuvent toutefois librement verser partiellement ou en totalité leur intéressement dans un plan d'épargne entreprise. Ces sommes sont alors exonérées d'impôt sur le revenu à condition d'être versées dans les quinze jours suivant leur perception et dans la limite du seuil légal en vigueur lors de l'exercice au titre duquel l'intéressement se rapporte.





Article 3.7 – Principe de non-substitution

Les sommes attribuées aux bénéficiaires en application du présent accord ne se substituent à aucun élément de rémunération en vigueur antérieurement au sein de BPCE Infogérance et Technologies ou qui deviennent obligatoires en vertu de dispositions légales ou de clauses contractuelles.

ARTICLE 4 – SUIVI DE L'APPLICATION DE L'ACCORD

Conformément à l'article L.3313-2 (6°) du Code du travail, le Comité Social et Economique est informé trimestriellement du suivi des indicateurs et des sous-indicateurs.

En cas d'évolution de la législation applicable au dispositif d'intéressement, les organisations syndicales représentatives seront invitées par la Direction à échanger sur les évolutions législatives et les éventuels impacts sur le présent accord.

ARTICLE 5 – DURÉE DE L'ACCORD, REVISION

ARTICLE 5.1 – Durée

Le présent accord est conclu pour une durée de trois exercices et s'applique aux exercices 2022, 2023 et 2024.

L'accord cessera de produire tout effet au 31 décembre 2024, de plein droit, sans aucune formalité et sans être tacitement renouvelé.

ARTICLE 5.2 – Révision

L'accord pourra faire l'objet d'une procédure de révision dans les conditions prévues par l'article L.2261-7-1 du Code du travail ou conformément à la situation le nécessitant telle qu'envisagée à l'article 2.2.1.1.

Toute demande de révision devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des organisations syndicales représentatives et comporter, outre l'indication des dispositions dont la révision est demandée, des propositions de remplacement.

Toute modification du présent accord donnera lieu à établissement d'un avenant à l'accord. Ce dernier sera soumis aux mêmes formalités de dépôt que celles donnant lieu à la signature du présent accord.

ARTICLE 6 – DEPÔT ET PUBLICITÉ DE L'ACCORD

Un exemplaire signé de cet accord est remis à chaque signataire. L'accord est notifié à l'ensemble des organisations syndicales représentatives et doit être déposé après expiration du délai d'opposition en vigueur.

DS
 PG

DS
 M

DS
 IB

DS
 UM

Le présent accord est déposé, à la diligence de l'employeur, conformément aux dispositions des articles L.2231-6 et D.2231-2 et suivants du Code du travail. Il est déposé sur la plateforme de téléprocédure du ministère du travail dénommée « TéléAccords » accompagné des pièces prévues aux articles D. 2231-6 et D. 2231-7 du code du travail.

Le présent accord fera l'objet d'une publication dans la base de données nationale visée à l'article L. 2231-5-1 du code du travail.

Un exemplaire sera adressé au secrétariat-greffe du Conseil de Prud'hommes de Paris.


Cet accord sera également porté à la connaissance du personnel sur l'intranet.






SIGNATURES

Fait à Paris, le 22 juin 2022, en un exemplaire original signé électroniquement.

Pour la Direction de BPCE-IT :

<p>Monsieur Laurent MAGNE en qualité de Directeur des Ressources Humaines</p>	<p>DocuSigned by:  7367B8FBEE2B474...</p>
---	---

Pour les Organisations Syndicales Représentatives au sein de BPCE-IT

<p><u>Pour la CFDT</u></p> <p>Monsieur Philippe GARNIER en qualité de délégué syndical</p>	<p>DocuSigned by:  7657F3BD0C9741C...</p>
<p><u>Pour l'UNSA</u></p> <p>Madame Isabelle BAYOL en qualité de déléguée syndicale</p>	<p>DocuSigned by:  2D65B17724F646B...</p>
<p><u>Pour SUD-Solidaires</u></p> <p>Madame Nathalie LEFEVRE-ESTEVEES en qualité de déléguée syndicale</p>	<p>DocuSigned by:  B06593A3120B436...</p>

ANNEXE 1 : Liste des sous-indicateurs de la Famille « Qualité de service 1 »

A titre informatif, à la date de signature du présent accord, la sélection des indicateurs et sous indicateurs en lien avec l'activité de BPCE-IT est la suivante :

Indicateurs Retail EQUINOXE et MYSYS
▪ FRONT OFFICE

		Conformité	Acceptabilité
EQX	OBI - C219 : Disponibilité de l'infrastructure Equinoxé	98,50%	97,00%
EQX	OBI - C255 : NPDT Taux de Disponibilité	98,50%	97,00%
EQX	Tech Digital - Crédits Immobiliers : Disponibilité VCI	96,00%	92,00%
EQX	H1 - I-008 : Disponibilité Workflow	96,00%	92,00%
		Conformité	Acceptabilité
MYSYS	Tech Digital - Crédits Immobiliers : Disponibilité MyCredimmo	98,00%	96,00%
MYSYS	Tech Digital - Dossier Client : Disponibilité Classeur Client	98,00%	96,00%
MYSYS	BPCE-SI - Disponibilité MyWay Synthèse Client PART	98,00%	96,00%
MYSYS	BPCE-SI - Disponibilité MyFlow Gestion des demandes	98,00%	96,00%

▪ BANQUE A DISTANCE

		Conformité	Acceptabilité
EQX	Tech Digital - BAD Mobile Part et Pro CyberMobile	96,00%	92,00%
EQX	Tech Digital - Paiement CB - 3D Secure	96,00%	92,00%
		Conformité	Acceptabilité
MYSYS	Tech Digital - BAD Mobile Part et Pro CyberMobile	96,00%	92,00%
MYSYS	Tech Digital - Paiement CB - 3D Secure	96,00%	92,00%

▪ TELEPHONIE TOIP

		Conformité	Acceptabilité
EQX	H1- I-013 : Disponibilité Appels Internes	99,50%	99,00%
EQX	H1- I-014 : Disponibilité Appels Externes	99,50%	99,00%
		Conformité	Acceptabilité



MYSYS	H1- I-013 : Disponibilité Appels Internes	99,50%	99,00%
MYSYS	H1- I-014 : Disponibilité Appels Externes	99,50%	99,00%

▪ INCIDENTS MAJEURS

		Conformité	Acceptabilité
EQX	Incidents majeurs	16	20
		Conformité	Acceptabilité
MYSYS	Incidents majeurs	16	20

Indicateurs BPCE et NATIXIS GFS

▪ Paiements (taux de disponibilité de l'application)

	Application	Conformité	Acceptabilité
BPCE	BASE24eps	100,00%	99,80%
BPCE	SWIFT SAG	100,00%	99,80%
BPCE	BPCE-IT PPG ESP - ECHANGEUR SEPA	100,00%	99,80%
BPCE	NPS - PF Paiement Groupe - BIP (Booster Instant Payment)	100,00%	99,80%
BPCE	SMART PAIEMENT	100,00%	99,80%
BPCE	CRISTAL	100,00%	99,80%

▪ Assurances (taux de disponibilité de l'application)

	Application	Conformité	Acceptabilité
BPCE	ASSURBIENS	99,90%	98,00%
BPCE	VUE 360	99,90%	98,00%
BPCE	IMPULSE	99,90%	98,00%
BPCE	LEA BP	99,90%	98,00%
BPCE	LEA CE	99,90%	98,00%
BPCE	GAMMA	99,90%	98,00%
BPCE	OMEGA AIA	99,90%	98,00%
BPCE	GENESYS_BPCEA	99,90%	98,00%

▪ SEF (taux de disponibilité de l'application)

	Application	Conformité	Acceptabilité
BPCE	TANI	99,90%	98,00%
BPCE	MAGELLAN	99,90%	98,00%



BPCE	FRONT LEASE	99,90%	98,00%
BPCE	IZIVENTE BP	99,90%	98,00%
BPCE	IZIVENTE CE	99,90%	98,00%
BPCE	DEFI PLATINE 0	100,00%	99,80%
BPCE	DEFI PLATINE 6	100,00%	99,80%

▪ **BPCE Organe central (taux de disponibilité de l'application)**

	Application	Conformité	Acceptabilité
BPCE	BFC	99,00%	98,00%
BPCE	CAPRC	97,00%	96,00%
BPCE	PDG	97,00%	96,00%
BPCE	H24	99,00%	98,00%
BPCE	Communication financière (DDR)	99,00%	98,00%
BPCE	ANACREDIT	99,00%	98,00%

▪ **Asset and Wealth Management (taux de disponibilité de l'application)**

	Application	Conformité	Acceptabilité
NATIXIS GFS	PATIO PRO	100,00%	99,80%
NATIXIS GFS	ATLAS	100,00%	99,80%
NATIXIS GFS	SOLIAM	100,00%	99,80%
NATIXIS GFS	IRIS WEB Epargnant	99,90%	98,00%
NATIXIS GFS	IRIS 360	99,90%	98,00%
NATIXIS GFS	OMS-CRD	100,00%	99,80%
NATIXIS GFS	OPI	99,90%	98,00%

▪ **CIB (taux de disponibilité de l'application)**

	Application	Conformité	Acceptabilité
NATIXIS GFS	MUREX	100,00%	99,80%
NATIXIS GFS	SOPHIES EQUITIES	100,00%	99,80%
NATIXIS GFS	SYSCO-CTA	100,00%	99,80%
NATIXIS GFS	CLIENT PASS	99,90%	98,00%
NATIXIS GFS	LOAN IQ	100,00%	99,80%
NATIXIS GFS	FBTI	99,90%	98,00%
NATIXIS GFS	SUMMIT FRONT	100,00%	99,80%
NATIXIS GFS	SUMMIT TCI	100,00%	99,80%
NATIXIS GFS	SUMMIT SEC	100,00%	99,80%



ANNEXE 2 : Descriptif des Incidents Majeurs

A titre informatif, à la date de signature du présent accord, le descriptif des incidents majeurs (IM) est le suivant :

Descriptif indicatif des plages de service		
	EQUINOXE	MYSYS
Agences	De 8h15 à 19h du lundi au vendredi – De 8h15 à 18h le samedi	De 8h15 à 18h30 du lundi au samedi – Sauf CEPAC avec la Réunion puis les Antilles : de 5h à 22h
CRC + Agences en ligne	De 8h à 20h du lundi au vendredi – De 8h à 16h le samedi	De 8h à 21h du lundi au vendredi – De 8h à 18h30 le samedi
Back-offices + Sièges	De 8h à 21h du lundi au vendredi – BO : De 8h à 18h le samedi	De 7h à 21h du lundi au vendredi – De 7h à 16h30 le samedi
Clients Finaux	7j/7 – 24h/24 – Utilisation normale de 7h à minuit – Utilisation réduite de minuit à 7h	7j/7 – 24h/24 – Utilisation normale de 7h à minuit – Utilisation réduite de minuit à 7h

SI	Périmètre	Critères Incident Majeur
EQUINOXE/MYSYS	Authentification des paiements et opérations en ligne	Plage de service : Client finaux Utilisation normale : Indisponibilité du service > 2h pour au moins 1 établissement Utilisation réduite : Indisponibilité du service > 4h pour au moins 1 établissement
EQUINOXE/MYSYS	Banque à distance accès aux applications partenaires	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges Accès BPCE Assurances, BPCE Financement, BPCE Eurotitres, Natixis Assurances : Indisponibilité du service > 4h pour au moins 1 établissement
EQUINOXE/MYSYS	Banque à distance particuliers	Plage de service : Client finaux Utilisation normale : Indisponibilité du service > 2h pour au moins 1 établissement Utilisation réduite : Indisponibilité du service > 4h pour au moins 1 établissement
EQUINOXE/MYSYS	Banque à distance professionnels	Plage de service : Client finaux Utilisation normale : Indisponibilité du service > 2h pour au moins 1 établissement Utilisation réduite : Indisponibilité du service > 4h pour au moins 1 établissement








EQUINOXE/MYSYS	Coffre-fort numérique	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges Indisponibilité consultation Web (Doc entrants ou sortants) > 1 jour pour au moins 1 établissement Indisponibilité consultation Document de gestion > 2 jours
EQUINOXE/MYSYS	Echanges Données Banques Clients EQUINOXE : LBC/BMP tous canaux, Flux en protocole EBICS, PPM MYSYS : EDI (Echange données informatisées)	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges Indisponibilité du service > 2h
EQUINOXE/MYSYS	Echanges Interbancaires Emission/Réception	1 ^{er} critère – RETARD : Non-prise en compte dans les horaires prévus des virements dans les traitements journaliers au-delà de J+1 ouvré (non-respect du cut-off) si le nb de clients > 100 ou que le montant global est > 500Keuros pour au moins un établissement. ou 2eme critère – DOUBLONS : Réception ou émission en double pour tous types de fichiers (SCT, SDD, Chèques, ...) si le nb de clients > 100 ou que le montant global est > 500Keuros pour au moins un établissement.
EQUINOXE/MYSYS	Enrôlement des moyens de paiements ou d'authentification	Indisponibilité de l'enrôlement > 2 jours ouvrables pour au moins 1 établissement
EQUINOXE/MYSYS	Gestion documentaire & archivage (EQX : Archivage des Documents CMOD : ADS – AND – ADE – ADF) (MYSYS : ECM (applis « clientes » : GAYA, PDC, CLEVNET) CMOD (applis « clientes » : tous les DEI))	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges Indisponibilité du service > 1 j pour au moins 1 établissement



EQUINOXE/MYSYS	Monétique	<p>Plage de service : Agences / Agences en ligne + CRC / Back-Offices + Sièges</p> <p><u>Arrêts</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Arrêt des GAB > 2h pour minimum 50% du parc d'un établissement avec un minimum de 100 automates - Autres périodes : Arrêt des GAB > 4h pour minimum 50% du parc d'un établissement avec un minimum de 100 automates <p><u>Instabilité connexion</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Instabilité de connexion > 4h pour minimum 50% du parc d'un établissement avec un minimum de 100 automates
EQUINOXE/MYSYS	Services Partenaires	<p>Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges</p> <p>Accès BPCE Assurances, BPCE Financement , BPCE Eurotitres, Natixis Assurances :</p> <p>Indisponibilité du service > 4h pour au moins 1 établissement</p> <p>Accès/Interrogation BDF</p> <p>Indisponibilité du service > 1j pour tous les établissements quel que soit le canal utilisé</p>
EQUINOXE/MYSYS	Transferts de flux	<p>Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges</p> <p>Indisponibilité du service > 2h pour au moins 1 établissement</p> <p>Autre périodes : Indisponibilité du service > 4h</p>
EQUINOXE	Canal Agences (Ged Workflow, TP Agences & Catalogue Produit)	<p>Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges</p> <p>Indisponibilité du service > 4 h pour au moins 1 établissement</p>
EQUINOXE	Canal Agences (Sessions bancaires : Compta (vital))	<p>Journée comptable non ouverte du lundi 7h30 au samedi 7h30 sauf les jours fériés</p>
EQUINOXE	Gestion documentaire & archivage (Poste numér. Agence KOFAX – DIGI'DOC)	<p>Plages de service : Agences</p> <p>Indisponibilité du service > 2 jours ouvrables</p>
EQUINOXE	Service Décisionnel et Pilotage Commercial	<p>Retard dans la mise à disposition des données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Traitement CRM hebdo non remis dans la journée du lundi pour au moins 3 établissements - Indisponibilité à l'ouverture des données de l'informatique pour au moins 1 établissement



EQUINOXE	Signature Electronique	Plage de service : Agences Indisponibilité du service > 4 h pour au moins 1 établissement
MYSYS	Accès SI Bancaire poste de Travail	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges Indisponibilité du service > 1h pour au moins 1 établissement
MYSYS	Applications Instruction et Gestion Dossiers Clients	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC Indisponibilité du service > 4 h pour au moins 1 établissement
MYSYS	Applications Instruction et Gestion Prêts Immobiliers et Professionnels	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC Indisponibilité du service > 2 h pour au moins 1 établissement
MYSYS	Echanges Données Banques Clients (EIC (Echange Image Chèque) / BOS Control)	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges Indisponibilité du service > 4 h pour au moins 1 établissement
MYSYS	Gestion de trésorerie	Echéance de prise en charge de 10h30 (heure du matin) ratée sur 2 journées consécutives
MYSYS	Gestion documentaire & archivage (Numérisation en agences (Scan Doc / Smartnum))	Plage de service : Agences Indisponibilité du service > 4h
MYSYS	Mysys bancaire	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges Indisponibilité du service > 4 h pour au moins 1 établissement
MYSYS	Outil de Gestion Relation et des Evénements Client	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges Indisponibilité du service > 1j
MYSYS	Placements	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC Indisponibilité du service > 8h pour au moins 1 établissement



MYSYS	Poste de travail	Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges Indisponibilité du service > 2h
MYSYS	Service Décisionnel et Pilotage Commercial	BOXI : Non respect de l'échéance pour les tableaux de bord hebdomadaires → Ils doivent être terminés le mardi 9h00 MyFlow : Plages de service : Agences / Agences en ligne +CRC / Back-Offices + Sièges Indisponibilité du service > 4h pour au moins 1 établissement



ANNEXE 3 : Liste des questions BSU de la Famille « Qualité de service 2 »

A titre informatif, à la date de signature du présent accord, les sélections de questions en lien avec l'activité de BPCE-IT est la suivante :

BSU MYSYS EQUINOXE
Comment évaluez-vous ?
Quelle est votre satisfaction globale à l'égard des outils informatiques (matériel, applicatifs) mis à votre disposition pour réaliser vos activités quotidiennes ?
Temps de démarrage de votre PC en début de journée
Temps de réponse de votre PC tout au long de la journée
Concernant votre messagerie Outlook, quel est votre niveau de satisfaction en termes d'ouverture de l'application et de temps de réponse
Prise en charge des incidents déclarés (communication, suivi, résolution)
Communication sur les incidents du Système d'Information (MySys/Equinoxe)
La signature électronique en agence (SAG)
La signature électronique à distance (SED)
Concernant le télétravail, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des outils mis à votre disposition pour réaliser vos activités dans les mêmes conditions que sur votre lieu de travail ?



A titre informatif - projet de questions du BSU GFS / BCPE, à la date de signature du présent accord.

BSU BPCE GFS

Comment évaluez-vous ?

Satisfaction globale :

Quelle est votre satisfaction globale à l'égard des outils informatiques (matériel, applicatifs) mis à votre disposition pour réaliser vos activités quotidiennes ?

Poste de travail:

Concernant votre poste de travail, quel est votre niveau de satisfaction en termes de ... ?

Temps de démarrage de votre PC en début de journée

Temps de réponse de votre PC tout au long de la journée

Fréquence et durée de mises à jour de votre PC

Télétravail

Concernant le télétravail, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des outils mis à votre disposition pour réaliser vos activités dans les mêmes conditions que sur votre lieu de travail ?

Messagerie et outils collaboratifs

Concernant votre messagerie Outlook et vos outils collaboratifs, quel est votre niveau de satisfaction lorsque vous les utilisez... ?

Au bureau

En télétravail

En mobilité

Prise en charge des incidents (Help Desk ou support de proximité)

Concernant le traitement de vos incidents, quel est votre niveau de satisfaction en termes de prise en charge des incidents déclarés (communication, suivi, résolution)

