



**ACCORD D'INTERESSEMENT AU SEIN DE
L'ENTREPRISE i-BP**

Entre :

L'entreprise **i-BP**, dont le siège social est situé 23 Place de Wicklow – Immeuble le Futura – 78180 Montigny le Bretonneux – RCS de Versailles n° 435 377 684 représentée Monsieur Serge MATRY agissant en qualité de Directeur Général,

Et

- Les syndicats CFDT, CGT, FO représentés par :
 - o Monsieur Serge SOUBRIER, agissant en qualité de délégué syndical central CFDT,
 - o Monsieur Bruno FRANCK, agissant en qualité de délégué syndical central CGT,
 - o Monsieur Frédéric HUET, agissant en qualité de délégué syndical central FO,

Le Malraux
12 – 20 rue Fernand Braudel
4ème étage
75013 Paris
Tél : 01 40 39 33 86
Fax : 01 44 06 72 02
Fax : 01 44 06 72 03
Siret : 435 377 684 00152



PREAMBULE

Conformément aux articles L.3311-1 et suivants du Code du travail, il est institué un régime d'intéressement des salariés au sein de l'entreprise i-BP.

L'intéressement doit se traduire par une participation collective aux performances de l'entreprise i-BP.

L'entreprise i-BP développe, exploite et maintient les systèmes d'information de ses banques actionnaires, pour gérer et développer leur propre activité.

Dans ce cadre, l'entreprise a pour objectif de délivrer un service garantissant le meilleur niveau de performance économique afin de satisfaire les attentes de ses clients. Cet objectif se traduit au quotidien par la recherche d'une amélioration continue de la performance collective de l'entreprise contribuant ainsi à la performance de ses clients.

Aussi, le présent intéressement a pour objectif la motivation de tous et la reconnaissance de l'effort collectif au service de l'amélioration continue et de la satisfaction de nos clients.

Les indicateurs et objectifs des indicateurs pris en compte pour le calcul de l'intéressement pourront être révisés et faire l'objet d'un avenant à l'accord d'intéressement, sachant que le système arrêté permet d'encourager l'amélioration de la performance chaque année d'application de l'accord.

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. Il est cependant assujéti à la CSG et à la CRDS et, sous réserve de l'article 6, à l'impôt sur le revenu.

Eu égard à son caractère par nature aléatoire, l'intéressement est variable et peut être nul. Les signataires s'engagent à accepter le résultat tel qu'il ressort des calculs. En conséquence, les parties signataires ne considèrent pas l'intéressement versé à chaque intéressé comme un avantage acquis.

ARTICLE 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 critères et les modalités servant au calcul et à la répartition des produits de l'intéressement ;



- Les modalités de versement ;
- Les modalités d'information individuelle et collective du personnel ;
- Les modalités de suivi de l'accord.

Tout ce qui ne serait pas prévu dans l'accord sera régi par les textes en vigueur relatifs à l'intéressement des salariés, s'il y a lieu, pour tous avenants qui pourront être ultérieurement conclus.

ARTICLE 2 – CALCUL DE LA PRIME D'INTERESSEMENT

Article 2.1- Montant de base théorique de l'enveloppe d'intéressement

Le montant de base théorique de l'enveloppe d'intéressement (MBT) est égal à 15% de la somme des salaires bruts conventionnels de l'exercice considéré des salariés bénéficiaires, sachant que le salaire brut conventionnel retenu pour un équivalent temps plein sera rehaussé au plafond annuel de la sécurité sociale en vigueur au 31 décembre et plafonné à un montant égal à quatre fois ce même plafond.

Ces planchers et plafonds sont calculés au prorata de la durée de présence pour les salariés ayant travaillé dans l'entreprise qu'une partie de l'exercice. Il est réduit au prorata de leur temps de travail pour les salariés à temps partiel.

Conformément à l'accord collectif dans le cadre des projets de transformation des activités IT et du plan de sauvegarde de l'emploi signé le 10 juillet 2015, le revenu brut de remplacement versé dans le cadre du congé de fin de carrière est pris en compte au même titre que les salaires bruts conventionnels versés de l'année.

Article 2.2- Seuil de déclenchement

L'intéressement ne pourra être versé que si au moins 3 des indicateurs de performance Usine Edition, cœur de l'activité d'i-BP, définis à l'article 2.4, respectent les seuils minimaux suivants :

Indicateurs / objectifs	Ratio RTU/charges globales	Nb Points de fonction /jour	Taux incident résolu en moins de 5 j	Nombre d'incident traité niveau N3	Respect du niveau de facturation des prestations communautaires
Seuil min	>=30%	>=0.6	>=50%	<=20000	> 95% et < 105%

Compte tenu notamment de la complexité grandissante de l'intégration des systèmes d'information et de l'environnement d'exercice du métier de l'entreprise au sein du Groupe,

ces seuils traduisent déjà une amélioration de la performance de l'entreprise.

Article 2.3- Modulation de l'enveloppe globale d'intéressement

Le montant de l'enveloppe globale d'intéressement (PGI) est lié à trois familles d'indicateurs :

Famille d'indicateurs
Performance Usine d'édition
Qualité service rendu
Performance Banques

Chacune de ces familles d'indicateurs

- Fait l'objet d'une mesure de performance au regard d'objectifs à atteindre pouvant varier entre 0 et 125 points (PPF « famille d'indicateurs »);
- Représente une part de l'enveloppe globale de l'intéressement, selon les poids suivants :

Famille d'indicateurs	Poids
Performance Usine d'édition	60%
Qualité service	30%
Performance Banques	10%

Formule de Calcul de l'enveloppe globale d'intéressement à distribuer

$$\text{PGI} = \text{MBT} * [\text{PPF} \ll \text{performance Usine d'édition} \gg * 60\% + \text{PPF} \ll \text{Qualité Service rendu} \gg * 30\% + \text{PPF} \ll \text{performance Banques} \gg * 10\%]$$

Ainsi la prime globale d'intéressement peut varier dans une fourchette de 0 à 125% du montant de base théorique de l'enveloppe d'intéressement.

L'intéressement ne pourra à fortiori excéder 20 % de la masse des salaires bruts versés aux salariés compris dans le champ de l'accord.

Article 2.4 – Performance Usine Edition

La performance de l’Usine Edition constitue l’activité cœur de l’entreprise.

La performance Usine Edition est appréciée sur la base de 5 indicateurs (cf annexe 1 – définition indicateurs).

La méthode de calcul suivante est appliquée pour établir le PPF « Performance Usine Edition » :

Chaque indicateur de « Performance Usine Edition » est noté en fonction d’objectifs à atteindre matérialisé par des seuils.

1. Détermination d’un nombre de points par indicateur (nombre pouvant varier entre 0 et 30 pts maximum) en application du barème suivant défini ci-dessous pour chaque indicateur ;
2. Somme de l’ensemble des points obtenu pour chaque indicateur, pouvant varier entre 0 et 140 pts.
3. Application d’un plafond à 125 pts sur la somme obtenue.

Indicateurs Performance Usine Edition et seuils d’objectifs à atteindre

Pn-1 : Performance de l’année passée

Indicateurs / objectifs	Ratio RTU/charges globales	Nb Points de fonction /jour	Taux incident résolu en moins de 5 j	Nombre d’incident traité niveau N3	Respect du niveau de facturation des prestations communautaires
Seuil 0	< MAX [Pn-1 * (1-8%) ; 30%]	< MAX [Pn-1 * (1-8%) ; 0.6]	< 50%	> MIN [Pn-1 *(1+5%) ; 20000]	<95% ou >105%
Seuil 1	>= MAX [Pn-1 * (1-8%) ; 30%]	>= MAX [Pn-1 * (1-8%) ; 0.6]	>=50%	<= MIN [Pn-1 *(1+5%) ; 20000]	[95% ;105%]
Seuil 2	> Pn-1	> Pn-1	>=60%	< Pn-1	[99% ;101%]
Bonus 1	>= Pn-1 *(1 + 5%)	>= Pn-1 *(1 + 5%)	>=65%	< Pn-1 * (1-7,5%)	
Bonus 2	> Pn-1 *(1 + 8%)	> Pn-1 *(1 + 8%)	>=70%	< Pn-1*(1-15%)	

Indicateurs Performance Usine Edition et points

Pn-1 : Performance de l'année passée

Indicateurs / objectifs	Ratio RTU/charges globales	Nb Points de fonction /jour	Taux incident résolu en moins de 5 j	Nombre d'incident traité niveau N3	Respect du niveau de facturation des prestations communautaires
seuil 0	0	0	0	0	0
Seuil 1	10	10	10	10	10
Seuil 2	20	20	20	20	20
Bonus 1	25	25	25	25	
Bonus 2	30	30	30	30	

Article 2.5 – Qualité Service

i-BP contribue à la qualité de service du système d'information des banques :

- Directement par la qualité des applications informatiques qu'elle livre, tant en terme de réponse au besoin, d'ergonomie, de fiabilité, d'exploitabilité et de performance,
- Indirectement par le pilotage de la qualité de service de son infogéreur ainsi que par l'animation de la satisfaction clients.

La performance Qualité de service est appréciée sur la base de 4 indicateurs (cf annexe 1 – définition indicateurs).

La méthode de calcul suivante est appliquée pour établir le PPF « Qualité Service » :

Chaque indicateur de Qualité de service est noté en fonction d'objectifs à atteindre matérialisé par des seuils.

1. Détermination d'un nombre de points par indicateur (nombre pouvant varier entre 0 et 35 pts maximum) en application du barème suivant défini ci-dessous pour chaque indicateur ;
2. Somme de l'ensemble des points de chaque indicateur, pouvant varier entre 0 et 140 pts.
3. Application d'un plafond à 125 pts sur la somme obtenue.

Indicateurs Qualité Service et et seuils d'objectifs à atteindre

Indicateurs / objectifs	Nb incidents majeurs	Satisfaction utilisateurs	Performance poste de travail agence (NPDT)	Performance internet
Seuil 0	> 24	< 50%	< 98%	< 98%
seuil 1	<= 24	>= 50%	>=98%	>=98%
seuil 2	<=20	>= 55%	>=98.5%	>=99%
Bonus 1	<=16	>= 60%	>=99.10%	>=99.2%
Bonus 2	<=14	> 65%	>=99.50%	>=99.35%

Indicateurs Qualité Service et points

Indicateurs / objectifs	Nb incidents majeurs	Satisfaction utilisateurs	Performance poste de travail agence (NPDT)	Performance internet
Seuil 0	0	0	0	0
seuil 1	12.5	12.5	12.5	12.5
seuil 2	25	25	25	25
Bonus 1	30	30	30	30
Bonus 2	35	35	35	35

Article 2.6 – Performance Banque

La qualité de prestation d'i-BP concourt à la maîtrise des charges de ses banques actionnaires ainsi qu'au développement de son PNB.

La performance Banque est appréciée sur la base d'un indicateur (cf annexe 1 – définition indicateurs) : le coefficient d'exploitation des banques populaires clientes d'i-BP sur la base du barème suivant :

Pn-1 : Performance de l'année passée

objectifs	Coefficient d'exploitation	points
Seuil 0	> 75%	0
seuil 1	< =75%	100
seuil 2	<Pn-1 et <75%]	112.5
Bonus 1	<=65%	125

ARTICLE 3 – SALARIES BENEFICIAIRES

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés de l'entreprise i-BP comptant au moins trois mois d'ancienneté acquise chez i-BP ou dans le Groupe BPCE au 31 décembre de l'exercice de référence.

Pour la définition de l'ancienneté sont pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de calcul et des 12 mois de l'exercice précédent.

ARTICLE 4 – REPARTITION DE L'INTERESSEMENT ENTRE LES BENEFICIAIRES

Base de répartition

La prime globale d'intéressement est répartie entre les bénéficiaires de la façon suivante :

- pour 45 % proportionnellement au salaire brut conventionnel de l'exercice considéré sachant que le salaire brut conventionnel retenu pour un temps plein ne peut dépasser un montant égal à quatre fois le plafond annuel de la sécurité sociale en vigueur au 31 décembre de l'année de référence et ne peut être inférieur à un plafond annuel de la sécurité sociale en vigueur au 31 décembre. Ce plancher est calculé 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.

Conformément à l'accord collectif dans le cadre des projets de transformation des activités IT et du plan de sauvegarde de l'emploi signé le 10 juillet 2015, le revenu brut de remplacement versé dans le cadre du congé de fin de carrière est pris en compte au même titre que les salaires bruts conventionnels versés de l'année.

- pour 55 % répartie en fonction du nombre de jours ouvrés de présence. Pour les salariés à temps partiel, la durée de présence est réduite au prorata de leur temps de travail.

Prise en compte des jours de présence

Sont considérés comme jours de présence les jours dans la liste ci-dessous :



INFORMATIQUE BANQUE POPULAIRE

- les jours de travail effectif,
- les congés annuels payés,
- les jours de repos « RTT »,
- les jours de congés maternité (ou d'adoption) légaux et conventionnels
- les jours de congé de paternité,
- les jours de formation accordés par l'entreprise, les déplacements professionnels, les congés de veille d'examens et les récupérations d'heures supplémentaires,
- les congés pour l'exercice d'un mandat syndical,
- les congés de formation des articles L.4614-14, L.2325-44, L.3142-7à11, L.1442-1et 2,
- les absences consécutives à un accident du travail, de trajet ou à une maladie professionnelle, telles que définies par le Code de la Sécurité Sociale,
- les absences pour soins à enfant à charge,
- les congés conventionnels ou par accord d'entreprise de courtes durées accordés pour affaires de famille.
- La dispense d'activité pour congé de fin de carrière

Toute absence non précisée dans cette liste, et notamment les jours d'absence pour maladie ainsi que toutes les absences sans solde n'est pas considérée comme un jour de présence, à l'exception de celle considérée légalement comme du travail effectif.

Le montant des sommes attribuées à un même salarié ne peut, au titre d'un même exercice, excéder la moitié du plafond annuel moyen de la sécurité sociale, à réduire au prorata, pour les salariés entrés dans l'entreprise ou l'ayant quittée au cours de l'exercice de référence.

ARTICLE 5 - VERSEMENT DE L'INTERESSEMENT

L'intéressement est distribué en un versement effectué en dehors des échéances normales de rémunération du travail et avant le premier jour du sixième mois suivant la clôture de l'exercice de référence soit avant le 1^{er} juin de chaque année suivant l'exercice de référence pour l'acquisition des sommes au titre d'un exercice considéré.

Passé ce délai, i-BP devra verser des intérêts de retard égal au taux fixé par l'article L3314-9 du Code du travail.

En application de l'article D. 3313-9 du Code du travail, toute somme attribuée à un bénéficiaire en application de l'accord intéressement doit faire l'objet d'une fiche distincte du bulletin de paie, y compris si ce dernier a quitté i-BP avant la mise en place de l'accord, ou avant que le calcul et la répartition de l'intéressement n'aient pu être effectués.



h
jh

Outre les informations requises par ledit article, cette fiche comporte en annexe une note rappelant les règles essentielles de calcul et de répartition prévues par l'accord intéressement, la part revenant à chaque salarié bénéficiaire en application du présent accord et le précompte effectué au titre de la CSG et de la CRDS.

Avec l'accord du bénéficiaire concerné, la remise de cette fiche peut être effectuée par voie électronique, dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données.

ARTICLE 6 - AFFECTATION EVENTUELLE AU PLAN D'EPARGNE D'ENTREPRISE ET AU PLAN D'EPARGNE POUR LA RETRAITE COLLECTIF

Article 6.1 – Information aux bénéficiaires

Tout salarié bénéficiaire de la prime d'intéressement peut, à sa convenance, affecter tout ou partie de la part d'intéressement lui revenant sur le Plan d'Epargne Entreprise (PEE) ou sur le Plan d'Epargne pour la Retraite Collectif (PERCO) mis en place au sein d'i-BP.

Les sommes ainsi affectées sont exonérées d'Impôt sur le Revenu dans la limite d'un montant égal à la moitié du plafond annuel moyen de la Sécurité Sociale.

Lors de la répartition de l'intéressement, chaque bénéficiaire est informé par tout moyen, des sommes qui lui sont attribuées, 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.

Conformément aux dispositions de 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 PERCO 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.

A défaut de choix exprimé par le bénéficiaire dans un délai de quinze jours à compter de la date à laquelle il est présumé être informé, l'intéressement est affecté sur le PEE dans le Fonds Communs de Placement d'Entreprise (FCPE) le moins risqué du plan.

Les sommes investies dans le plan sont indisponibles à compter du premier jour du sixième mois suivant la clôture de l'exercice au titre duquel elles sont dues, pour la durée fixée par ledit plan.



Article 6.2 – Possibilité de retraction en cas d'affectation par défaut

A titre transitoire pour les droits à intéressement attribués entre le 1^{er} janvier 2016 et le 31 décembre 2017 et dans l'hypothèse où la prime d'intéressement est affectée dans le plan d'épargne d'entreprise à défaut de choix du bénéficiaire, ce dernier peut demander le déblocage des avoirs correspondant, dans un délai de trois mois à compter de la notification de l'affectation des droits dans le plan.

Si la date de la demande est postérieure au délai de trois mois, elle ne peut être acceptée. Ainsi, la levée anticipée de l'indisponibilité intervient sous forme d'un versement unique et sur la totalité de l'intéressement investi par défaut.

Les avoirs correspondant à l'abondement éventuellement attaché à ces droits feront également l'objet d'un rachat anticipé. Les sommes issues de ce rachat seront restituées à i-BP. Les montants restitués sont calculés sur la base de la valeur liquidative applicable à réception de la demande de rétractation.

ARTICLE 7 - SUIVI DE L'APPLICATION DE L'ACCORD

L'application du présent accord est suivie par le Comité Central d'Entreprise et les Comités d'Etablissements auxquels la direction communiquera avant le 31 mai les documents nécessaires au calcul de l'intéressement et au respect des modalités de sa répartition.

Les résultats des indicateurs seront présentés à une commission de suivi composée de deux représentants par organisation syndicale représentative signataire, du Directeur des Ressources Humaines ou d'un de ses représentants, accompagné si nécessaire d'un ou plusieurs membres du Comité de Direction Général.

Cette commission se réunira en début d'année pour faire le bilan des résultats de l'année précédente et en septembre/octobre pour faire un bilan d'étape des résultats de l'intéressement de l'année. La liste des projets qui peuvent avoir un impact sur les niveaux des indicateurs sera communiquée à la commission.

Le Comité Central d'Entreprise et les Comités d'Etablissements seront régulièrement informés, et ce au moins six fois par an, de l'évolution prévue des éléments retenus directement ou indirectement pour la détermination du montant de l'intéressement.

ARTICLE 8 - INFORMATION DU PERSONNEL

Information collective

Le personnel est informé du présent accord qui sera disponible sur l'intranet.

Chaque année, dans les six mois suivant la clôture de l'exercice, l'employeur présente au Comité Central d'Entreprise et aux Comités d'Etablissements un rapport comportant



notamment les éléments servant de base de calcul de la prime d'intéressement et des indications précises sur la gestion des fonds.

Information individuelle

Tout salarié bénéficiaire reçoit, lors de chaque répartition, un bulletin d'option distinct du bulletin de salaire et indiquant :

- a) Le montant global de la prime d'intéressement pour l'exercice écoulé,
- b) Le montant brut moyen par bénéficiaire,
- c) Le montant brut de la prime d'intéressement de l'intéressé,
- d) Le montant des prélèvements sociaux,
- e) Le montant net de la prime d'intéressement,
- f) La possibilité d'option :
 - sur la liste des fonds sur lesquels il peut effectuer son choix
 - par règlement immédiat
 - par panachage des deux options ci-dessus

Après le traitement de l'intéressement, un avis d'opérations est émis par Natixis Interépargne à destination de tout salarié bénéficiaire indiquant :

- a) Les avoirs disponibles, les avoirs bloqués
- b) Les dates de disponibilité
- c) Les cas de déblocage anticipés et les informations pratiques

Tout nouveau collaborateur, reçoit lors de la conclusion de son contrat de travail, un livret d'épargne salariale présentant l'ensemble des dispositifs d'épargne salariale mis en place au sein d'i-BP, article L3341-6 du Code de travail.

Cas du départ d'un salarié

Tout salarié ayant quitté l'entreprise reçoit de Natixis Intérepargne les avis d'opérations comme tous salariés épargnants (par courrier ou sur site de Natixis Interépargne). Cet état informe le bénéficiaire que les frais de tenue de compte-conservation sont pris en charge par prélèvements sur les avoirs, conformément à l'article L3341-7 du Code du travail.

L'entreprise s'engage à prendre note de l'adresse du salarié. En cas de changement d'adresse, il appartient au salarié d'en aviser l'entreprise.

Lorsqu'un salarié qui a quitté l'entreprise ne peut être atteint à la dernière adresse indiquée par lui, les sommes et droits lui revenant sont tenus à sa disposition par l'entreprise pendant un an à l'issue de la période d'indisponibilité. Passé ce délai, ils sont remis à la Caisse des



dépôts et consignations où l'intéressé peut les réclamer jusqu'au terme de la prescription comme prévu par l'article L312-20 du Code monétaire et financier.

ARTICLE 9 - REGLEMENT DES LITIGES

Les différends et litiges pouvant survenir à l'occasion de l'application du présent accord se régleront, si possible, à l'amiable entre les parties signataires. A défaut de règlement amiable, le litige pourra être porté devant la juridiction compétente.

ARTICLE 10 - DUREE, DENONCIATION, REVISION ET RENOUELEMENT DE L'ACCORD

1 – L'accord est conclu, conformément à la loi, pour une durée de trois ans et s'applique donc aux trois exercices allant du 1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2019.

2 – L'accord ne peut être dénoncé que par l'ensemble des parties signataires après observation d'un préavis de 6 mois avant son échéance annuelle. La dénonciation doit être notifiée, par l'une ou l'autre des parties, à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi des Yvelines.

3 – L'accord pourra être révisé, pendant sa durée d'application, par accord des signataires, si sa mise en œuvre n'apparaissait plus conforme aux principes ayant servi de base à son élaboration. Dans ce cas, un avenant serait conclu entre les parties signataires.

Cet avenant devra être conclu avant la fin du premier semestre d'une année civile pour être applicable à ladite année. Il est ensuite déposé dans les 15 jours suivant sa date de conclusion.

4 – L'accord pourra être renouvelé, dans les mêmes termes ou avec des aménagements. Si le renouvellement est décidé, le nouvel accord sera conclu de préférence avant la fin de la dernière année civile d'application du présent accord et devra l'être en tout état de cause avant la fin du sixième mois suivant cette dernière année.

ARTICLE 11 – PUBLICITE ET DEPOT DE L'ACCORD

Le texte de l'accord est déposé en deux exemplaires, dont une version sur support papier signée des parties et une version sur support électronique, à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi des Yvelines, à l'initiative de la direction, dans les 15 jours suivant sa signature.

Un exemplaire sera adressé au secrétariat du greffe du conseil de prud'hommes des Yvelines.





Fait à Montigny le Bretonneux, le 15 mai 2017

Monsieur S. MATRY
Directeur Général

Pour la CFDT
Monsieur S. SOUBRIER

Pour la CGT
Monsieur B. FRANCK

Pour FO
Monsieur F HUET



ANNEXE 1

DEFINITION DES INDICATEURS

1. INDICATEURS PERFORMANCE USINE EDITION

Acronyme : ci-après le terme OPP désigne un Outil de Planification et de Pilotage. A titre d'information, l'outil actuellement à i-BP utilisé est EPM.

1.1 Taux de RTU

Objectif : Augmenter la part de développement dans les projets

Définition

Cet indicateur est le ratio des deux éléments suivants :

- Charges de RTU : charges de production des éléments logiciels passés en maintenance (code + tests unitaires et fonctionnels automatisés)
- Charge d'édition logicielle : sont retenues les charges sous responsabilité i-BP concourant directement à l'édition logicielle (pilotage, élaboration, conception, RTU, recette).

$$\text{Indicateur} = \frac{\sum(\text{Charges RTU})}{\sum(\text{Charges retenues})}$$

Périmètre des projets pris en compte : Les critères d'éligibilité des projets qui rentrent dans le calcul du ratio sont les suivants :

- Taille des projets : Projets de fabrication logicielle de plus de 300 j.h terminés dans l'année.
- Technologies concernées : Tout type de technologie mise en œuvre par i-BP depuis au moins 1 an
- Typologie des projets : Projets de fabrication logicielle inscrits au PIA i-BP métier, clos dans l'année

Sont exclus :

- Projets d'intégration progiciels
- Projets de migration/fusion Banques
- Projets privés
- Projets de cadrage
- Projets de déploiement et de formation Banque

- Projets sans valeur métier
- Projets transverses multi entités (hors projet sous pilotage i-BP)
- Projets transverses (pilotage, programme)

Capture des données

Les données de type charge jour/homme nécessaires au calcul de l'indicateur sont issues de l'OPP des projets i-BP. La capture des données jour/homme est réalisée au terme de chaque projet éligible. Elle consistera à extraire d'EPM l'ensemble des charges imputées sur les tâches du projet.

Seules les charges des tâches concourant directement à l'édition logicielle seront retenues pour le calcul de l'indicateur.

- Charges de RTU : charges multi annuelles portées par les tâches dont la valeur du champ « Code tâche » commence par TA_RTU de l'ensemble des projets clos dans l'année.
- Charges retenues : charges multi annuelles de production logicielle sous responsabilité i-BP de l'ensemble des projets clos dans l'année.

Le terme de charges retenues sera utilisé pour qualifier l'ensemble de ces charges. A titre indicatif et non exhaustif, les tâches non retenues sont : les tâches liées à la transition (déploiement, homologation, mise en production, garanties), les tâches liées à la préparation des environnements, les tâches liées à la recette technique, les activités de la MOAO, les tâches transverses en dehors du pilotage, les tâches de déploiement.

1.2 Productivité en points de fonction

Objectif : Augmenter la productivité des projets

Définition

Cet indicateur de productivité est le ratio des deux éléments suivants :

- Nombre de points de fonction mesurés selon le standard IFPUG par un expert certifié et qui traduisent la richesse fonctionnelle d'un développement
- Charges jh nécessaires pour produire ces points de fonction

$$\text{Indicateur} = \frac{(\sum(\text{Points de fonction}))}{(\sum(\text{Charge retenue}))}$$

Périmètre des projets pris en compte : Les critères d'éligibilité des projets qui rentrent dans le calcul du ratio sont les suivants :



INFORMATIQUE BANQUE POPULAIRE

- Taille des projets : Projets de fabrication logicielle de plus de 300 j.h et terminés dans l'année.
- Technologies concernées : Tout type de technologie mise en œuvre par i-BP depuis au moins un an
- Typologie des projets : Projets de fabrication logicielle inscrits au PIA métier et clos dans l'année

Sont exclus :

- Projets d'intégration progiciels
- Projets de migration / fusion Banques
- Projet privatif
- Projets de cadrage
- Projets de déploiement et de formation Banque
- Projets sans valeur métier
- Projets transverses multi-entités (hors projet sous pilotage i-BP)
- Projets transverses (pilotage, programme)

Du fait de la particularité de leur contexte, certains projets pourront être écartés du périmètre de calcul de l'indicateur par l'expert certifié en charge de la mesure.

Capture des données

Les données de type charge jour/homme nécessaires au calcul de l'indicateur sont issues de l'OPP des projets i-BP.

La capture des données jour/homme est réalisée au terme de chaque projet éligible. Elle consistera à extraire d'EPM l'ensemble des charges imputées sur les tâches du projet.

Seules les charges jour/homme des tâches concourant directement à la production des éléments logiciels seront retenues pour le calcul de l'indicateur.

Le terme de charge retenue sera utilisé pour qualifier l'ensemble de ces charges. La typologie des tâches à retenir est annexée à la procédure de mesure en points de fonctions. Les tâches non retenues sont : les tâches liées à la transition (déploiement, homologation, mise en production, garanties), les tâches liées à la préparation des environnements, les tâches liées à la recette technique, les activités de la MOAO, les tâches transverses en dehors du pilotage.

Le dénombrement des points de fonction est réalisé en fin de projet selon le standard IFPUG par un expert certifié et s'appuie sur la documentation fonctionnelle fournie par le projet :

- L'OPP des projets i-BP
- Spécifications détaillées (SFG, SFD CU)
- Backlog
- Matrice d'estimation (MXC)
- Modèle conceptuel des données (MCD)
- Guide utilisateur (GGU)

A l'issue de la mesure, l'expert certifié fournira les documents suivants :



h
jh

- Synthèse du projet et de la mesure (.ppt)
- Détail du calcul de la mesure réalisée (xlsx)
- Ces documents seront soumis à la validation d'i-BP selon la procédure en vigueur avant d'être diffusés et conservés

1.3 Taux d'incidents résolus par la maintenance en moins de 5 jours

Objectif : Améliorer la rapidité de correction des incidents

Définition

Cet indicateur mesure la proportion des incidents N3 (hors SI interne) résolus en moins de 5 jours dans le mois civil de référence rapportée au nombre d'incidents résolus dans le mois civil.

Incident résolu : signifie que le N3 n'a plus aucune action à réaliser sur cet incident si ce n'est éventuellement une mise en production.

Incident clôturé (clos) : incident entièrement traité, à savoir que la correction est implémentée en production.

Date de correction réalisée : date à laquelle le N3 a résolu l'incident et n'a plus aucune action à réaliser si ce n'est éventuellement une mise en production. Cette date peut être égale à la date de clôture pour les incidents qui peuvent être clos dès que la solution est trouvée, antérieure à la date de clôture pour les incidents dépendant d'une mise en production postérieure à leur résolution (ex : mise en production à caler sur une version Equinoxe).

Capteur

Les calculs sont effectués à partir d'une extraction de l'outil de gestion des incidents (SM9 ou outil se substituant) faite le premier jour du mois.

Calcul

Les dossiers qui rentrent dans le calcul des indicateurs :

- Evènements SM9 (ou outil se substituant) du module Gestion des incidents (qu'il s'agisse d'incident ou de RFI – demande de support) issus d'une extraction SM9 (ou outil se substituant) produite le premier jour du mois suivant
- Evènements affectés à un groupe interne ou TMA
- Résolus dans le mois civil de référence
- Cas des incidents multiples :
 - Les multiples déclarations d'un même incident génèrent autant d'interactions SM9 rattachés à un même incident SM9 (ou outil se substituant)



INFORMATIQUE BANQUE POPULAIRE

- Si plusieurs incidents SM9 (ou outil se substituant) sont créés à tort, les incidents en surnombre sont clôturés avec la cause « doublon »
- Les incidents « Doublon » ne sont pas retenus dans la base de calcul
- Evénements portant sur l'environnement de Production (champ environnement = exploitation)
- Evénements traités au titre du fonctionnement (exclusion des événements traités au titre de la garantie de projet) avec un champ imputation projet = vide

On fait une photo à la fin du mois pour déterminer :

- Les sorties du mois calculées par rapport à la date de correction réalisée. Pour la détermination de la date de correction réalisée, on prend la date la plus ancienne entre la date de passage à l'état résolu et la date de passage à l'état clos.
- Le délai de résolution = délai en jours entre la date de première affectation à une équipe DEL-MCE et la date de correction réalisée.

La période de calcul est le mois civil.

Le délai est exprimé en jours ouvrables.

Le pourcentage annuel est calculé en faisant la moyenne arithmétique des pourcentages mensuels.

Composants du SI pris en compte

- Tous les événements SM9 (ou outil se substituant) arrivant au N3 (hors Si interne)

Composants non pris en compte

- Les événements issus de la Gestion des Problèmes
- Les événements issus de la Gestion des Demandes du catalogue
- Les incidents au statut « non traités xxxx », « Créé par erreur » et « Doublon »
- Les événements traités en phase de garantie de projet
- Les incidents traités au titre des Migrations et Fusion
- Les événements affectés à groupe i-BP non Pôle ou centre de compétence (ne seront pris en compte que les incidents dont la nomenclature du groupe est N3-DEL)

Principaux prestataires externes concernés

- Tous les intervenants TMA (Alteca, Celad, CGI, Infotl, Cap gemini..)
- Tous les intervenants en régie et les Editeurs de Logiciels vers lesquels sont routés les incidents.

1.4 Nombre d'incident traités par i-BP (N3)

Objectif : améliorer la qualité du patrimoine applicatif et la qualité des nouveaux développements



lh
ph

Définition :

Nombre d'incidents enregistrés dans l'outil de gestion des incidents et clôturés par les pôles de maintenance et les centres de compétence d'i-BP.

- Sont exclus du comptage
 - Les incidents ne portant pas sur l'environnement d'Exploitation
 - Les incidents « Request For Information » (sont des demandes de support)
 - Les incidents traités au titre de la garantie Projet
 - Les incidents déclarés en Doublet (N incidents pour un même dysfonctionnement)
 - Les incidents clôturés en erreur
 - Les incidents clôturés sans traitement
 - Les incidents clôturés avec un code facturable banque soit :
 - Assistance
 - Assistance pour travaux
 - Assistance sur Méconnaissance
 - Paramétrage banque
 - Traité par une FIC

Capture des données :

- Chaque mois : comptage des incidents clôturés dans le mois répondant aux critères
- Somme des résultats des 12 mois précédents (lissage des variations saisonnières)
- Fin décembre, l'indicateur représente donc l'ensemble des incidents traités dans l'année
- Source Utilisée :
 - Extraction de la liste des incidents clôturés sur le mois traités
 - Puis suppression des incidents ne correspondant pas aux critères
- Date d'arrêtés
 - Les éléments requis pour la valorisation mensuelle de l'indicateur sont disponibles le premier jour ouvré du mois suivant
 - Les éléments requis pour la valorisation annuelle sont disponibles le premier jour de Janvier de l'année suivante

1.5 Respect du niveau de facturation des prestations communautaires sous responsabilité Editeur

Objectif : respecter le budget

Définition



INFORMATIQUE BANQUE POPULAIRE

Cet indicateur mesure le niveau de respect de la facturation des prestations communautaires sous responsabilité Editeur de l'année N tel qu'il a été voté par le Conseil d'Administration en décembre N-1.

Cette référence peut faire l'objet d'avenants pour prendre en compte des événements exceptionnels de type variation de périmètre, décisions Groupe... Les éventuels avenants feront l'objet d'une validation par le Conseil d'administration

Périmètre budgétaire pris en compte

La facturation des prestations communautaires couvre la facturation des prestations de fonctionnement Editeur et de projets (PIA Build) réalisées par i-BP pour le compte de nos clients BP. L'indicateur mesure le rapport constaté entre le niveau.

Ce périmètre de facturation n'inclut pas les activités en responsabilité BPCE IT, ni les projets privés, ni les projets exceptionnels.

Calcul

L'indicateur mesure le rapport constaté entre le niveau de réalisation finale et la référence validée. Ce rapport est exprimé en %.

La mesure de cet indicateur est annuelle sur la base du budget réalisé final.

2. INDICATEURS PERFORMANCE QUALITE DE SERVICE

Tous les indicateurs de l'accord traitant de la qualité de service (hors indicateur Satisfaction Utilisateurs) sont le résultat de calculs automatiques issus de mécanismes de type sonde et parfaitement auditables en termes de justesse des chiffres produits.

Les indicateurs de niveau de service retenus dans le contrat d'intéressement sont différents de ceux publiés pour les banques :

- Pour les banques, il s'agit de mesurer la disponibilité « brute » du service pour les clients,
- Dans le cadre de l'intéressement, il s'agit de mesurer la disponibilité « nette », en ne prenant pas en compte systématiquement tous les arrêts planifiés par i-BP en accord avec les banques (évolution des logiciels et matériels, déploiement, banque pilote, fusion...) et les événements à caractère très exceptionnels (grève d'un prestataire, catastrophe naturelle,).

Le niveau d'engagement des prestations s'appuie sur celui défini avec les banques dans les contrats de service.

L'arrivée d'une nouvelle banque n'est prise en compte dans le calcul des indicateurs de prestations de service qu'à l'issue d'un délai de six mois entiers de prestations. Par ailleurs, pour un indicateur donné, seuls les résultats des banques qui utilisent pleinement cette prestation sont pris en compte.

La fusion de banques peut conduire à suspendre pendant le mois de la fusion le calcul de certains



indicateurs de prestations de service.

A l'exception de l'indicateur Incidents majeurs qui est la somme des Incidents Majeurs ouverts dans l'année, l'indicateur de l'ensemble des Banques Populaires pour un service donné est le résultat de la moyenne arithmétique des indicateurs de chacune des Banques Populaires pour ce service.

Pour les sous-ensembles constitués par les banques populaires et le Crédit Maritime ou/et banques régionales qui leur sont adossés, l'indicateur de référence sur un service donné est la moyenne entre l'indicateur de ce service pour le Crédit Maritime ou banque régionale adossée et l'indicateur de ce même service pour sa banque d'adossement, pondérée par le nombre de clients respectifs de chaque entité.

2.1 Nouveau poste de travail

Définition

Cet indicateur mesure la disponibilité moyenne de la chaîne de liaison Nouveau Poste de Travail complète dans le mois considéré,
La disponibilité est calculée de 7h30 à 18h30 du lundi au vendredi, et de 7h30 à 17h le samedi, hors jours fériés.

Capteur

Les sondes testent la disponibilité du portail en déroulant un scénario toutes les 10 minutes qui navigue dans NPDT, et qui valide la disponibilité de la chaîne de liaison complète jusqu'à l'accès à l'Univers Client.

Le scénario mis en place couvre le périmètre suivant :

- lancement du pop-up d'authentification
- Initialisation du Poste de travail
- Affichage de la page d'accueil
- Sur la page d'accueil du portail, validation de l'affichage correct du bloc « Tâches à traiter »
- Sélectionner l'univers « Client » puis le sous-univers « Client », et validation que le sous-univers « Equipement » s'affiche dans la télécommande.

Les sondes sont situées sur Albiréo.

Calcul

L'indicateur est calculé chaque mois en rapportant le nombre de tentatives réussies sur le nombre de tentatives totales. L'indicateur i-BP est calculé en faisant la moyenne des indicateurs mensuels des banques.

Chaque échec se traduit par 10 minutes d'indisponibilité

Composants du SI pris en compte

- L'Url Nouveau Poste De Travail
- la chaîne de liaison complète jusqu'à l'univers client
- l'infrastructure du système central
- l'infrastructure Sharepoint (serveurs frontaux)
- l'infrastructure Equinox (boîtier wac et serveurs Equinox)
- les couches applicatives (WAC, IHS, WAS, DB2, mqseries distribué et central, oracle)

2.2 Internet

Définition

Cet indicateur mesure la disponibilité du service Internet pour le client sur une période de 8h à 22h et 7 jours sur 7.

La disponibilité est calculée pendant la période Rouge de 8h à 22h correspondant à la plus forte utilisation du service par les clients des banques.

Capteur

Des sondes testent la disponibilité des sites des banques par un scénario qui permet de naviguer sur les sites et de valider la disponibilité de la vitrine et du transactionnel (consultation d'un compte de test).

Chaque site est testé tous les ¼ d'heure. En cas d'échec du test, de nouvelles tentatives sont réitérées toutes les 5 minutes jusqu'au retour à la normale. Chaque échec supprime donc 5 minutes de disponibilité.

Les sondes sont situées à Albiréo.

Calcul

Chaque échec supprime 5 minutes de disponibilité.

Le temps d'indisponibilité est mesuré chaque jour.

L'indicateur mensuel par banque est calculé en rapportant la durée totale de disponibilité sur la durée totale de mesure. L'indicateur global est calculé en faisant la moyenne des indicateurs mensuels des banques.

Composants du SI pris en compte

- Les serveurs CYBER (matériel et logiciel)
- Leur bastion de sécurité (Firewall, Firewall applicatif, répartiteurs de charge)
- La chaîne de liaison entre les serveurs Internet et le système central
- Le système central (infrastructure, matériel et logiciel)
- Les fournisseurs d'accès Internet (FAI)
- Les équipements Albiréo (Outil de QoS et répartiteurs de charge) sur les liaisons ci-dessus

Composants non pris en compte

- aucun

Principaux prestataires externes concernés

- Oleane, Colt et OBS.

2.3 Incidents majeurs

La définition des incidents majeurs correspond à des critères techniques :

normés dont le détail est ci-après,
précis et essentiels pour le bon fonctionnement des services délivrés aux Banques par i-
BP et par Albiréo,
totalement liés à l'activité d'i-BP et d'Albiréo,
et faisant l'objet d'une analyse objective à partir de ces critères.

La comptabilisation d'un incident majeur relève de la stricte application de la règle 1 et de la règle 2. Elle fait l'objet d'une information par le Directeur de l'Infogérance en Comité de Direction technique où est présente la Direction Générale. Par exception, la Direction Générale est sollicitée pour un arbitrage lorsque l'incident rencontré est en limite d'application des règles 1 et 2, à savoir en cas d'anomalie de captures des mesures ou d'évènements très exceptionnels.

L'intégralité des critères des indicateurs repose sur des éléments chiffrés mesurables et calculés automatiquement par des dispositifs informatiques de type sondes, et donc à ce titre totalement auditable. Les banques clientes sont tenues rigoureusement informées, lors de comités composés d'acteurs opérationnels, et peuvent vérifier la stricte application des critères. De la même façon, une communication est faite au Conseil d'Administration d'i-BP composé des Directeurs Généraux des banques clientes.

Règle 1 :

D'une manière générale, déclenchement de l'ouverture d'un Incident Majeur pour tout incident qui entraîne un VOR à l'orange ou au rouge de l'indicateur du service impacté sur le mois considéré¹ et nécessitant la modification des processus et procédure(s) associés.
Un incident générique actif sur plusieurs semaines peut également engendrer cette ouverture (gestion des problèmes).
C'est le CDI et éventuellement le CDTE qui acte l'ouverture in fine.

Règle 2 :

Lorsque la règle 1 ne suffit pas, se référer au tableau ci-dessous :

¹ Pour la ou les banques impactées par l'incident

Prestations	Seuil de déclenchement d'un IM		
	Heures d'ouverture du TP (jours ouvrés y compris le samedi) Lundi-Vendredi : 8h-19h, Samedi : 8h-17h	Hors ouverture TP et arrêts planifiés	
Mise à disposition de plates-formes de production	GAB - Monétique (24h/24 – 7j/7)	Arrêt du parc complet GAB > 2 heures pour au minimum 50 % du parc d'une banque avec un minimum de 100 automates.	Arrêt du parc complet GAB > 4 heures pour au minimum 50 % du parc d'une banque avec un minimum de 100 automates.
		Instabilité de connexion > 4 heures pour au minimum 50 % du parc d'une banque avec un minimum de 100 automates.	Instabilité de connexion > 8 heures pour au minimum 50 % du parc d'une banque avec un minimum de 100 automates.
	Internet, CIM	Indisponibilité du service > 2 heures pour au moins 1 banque	Indisponibilité du service > 4 heures pour au moins 1 banque
	Service échanges clients : TOL-Edinet, Push-Multimédia, EBICS, TEIP	Indisponibilité des infrastructures i-BP > 2 heures	L'impact reste limité en cas d'indisponibilité des infrastructures en dehors de la période 8h / 19h
	EVOLAN LOANS	Indisponibilité de la connexion > 22 heures (2 jour) pour au moins une banque	
	Télétraitement Serveurs Popix/Equinoxe	Indisponibilité pour une banque > 1 heure	
	Portail Nouveau Poste De Travail	Indisponibilité totale pour une banque > 4 heures. ATTENTION : Dans tous les cas, si la durée de rétablissement est supérieure à 1h, il faut en parallèle avoir déclenché en moins d'une heure la procédure « mode client seul » permettant l'accès à EQX sans passer par le portail Nouveau Poste De Travail. A défaut d'application de cette procédure dans ce délai maximum, l'indisponibilité NPDT entrainera l'application du critère d'IM sur l'accès à l'application EQX canal agence (voir ligne ci-dessus)	
	Transferts de fichiers Réseau OBS et Cegetel (infrastructure de transfert de fichiers et capacité à échanger en interne et d'Albireo vers l'extérieur)	Transferts HS > 2 heures	Transferts HS > 4 heures
	TOIP	Indisponibilité du service Téléphonie appels entrants et/ou appels sortants > 2 heures pour au moins un siège d'une banque ou 50 % des agences d'une banque <u>Particularité</u> : la plage en HO est celle de Prosodie de 7h-21h lundi vendredi et 7h-19h samedi, hors jours fériés.	Les délais redémarrent à 7 heures

		Indisponibilité du service « CUPC communication unifiée » > 8 heures pour au moins un siège d'une banque ou 50 % des agences d'une banque <u>Particularité</u> : la plage en HO est celle de Prosodie de 7h-21h lundi vendredi et 7h-19h samedi, hors jours fériés	
	Authentification 3DS - Service Paiement internet - Services d'authentification forte utilisés via cyber	Indisponibilité des services > 4 heures avec impact réel client (solution de repli non opérationnelle)	Indisponibilité du service > 8 heures avec impact réel client (solution de repli non opérationnelle)
	Informationnel	Indisponibilité des données ou des serveurs Informationnel d'une plaque > 1 journée en dehors d'un arrêt planifié en accord avec la banque	
	CRM (Gestion de la relation client) Ponctualité des traitements hebdo	POC ou POC de secours hebdo non remis dans la journée du lundi pour au moins 3 banques	L'indisponibilité du service en dehors de la période 8h / 19h ne donne pas lieu à ouverture d'IM
	Archivage	Indisponibilité consultation STS WEB (ADS/ADN) > 1 jour pour au moins 1 plaque hors samedi Indisponibilité consultation STS Report (ADE/ADF) > 2 jours pour au moins 1 plaque hors samedi	L'indisponibilité du service en dehors de la période 8h / 19h ne donne pas lieu à ouverture d'IM
	Messagerie	Messagerie totalement indisponible > 1 jour pour au moins 1 banque hors samedi	L'indisponibilité du service en dehors de la période 8h / 19h ne donne pas lieu à ouverture d'IM
Mise à disposition de services externes informatiques pour les banques	Accès MAAF, CREODIS, BDF, EXTRASSUR...	Service indisponible > 4 heures pour au minimum 1 banque sauf BDF Pour l'interrogation BDF, service indisponible > 1 journée pour toutes les banques quelque soit la canal utilisé (accès direct , EQX, portail POBI)	L'indisponibilité du service en dehors de la période 8h / 19h ne donne pas lieu à ouverture d'IM
	Accès services Natixis	Service indisponible > 4 heures pour au minimum 1 banque	L'indisponibilité du service en dehors de la période 8h / 19h ne donne pas lieu à ouverture d'IM
Transferts de fichiers destinés à la clientèle et aux organismes extérieurs	POLARIS, VSOT, LBC, TCH,..	Validation impossible (uniquement pour les fichiers devant être validés par les clients ou banques) > 4 heures par les clients d'au minimum une banque	
		Non prise en compte (suite retard de prod, Pb de transfert, ..) dans les horaires prévus des traitements journaliers Natixis uniquement pour les VSOT, fiscaux, gros montants, pour 1 banque	
Transferts de fichiers destinés à la clientèle et aux organismes extérieurs	POLARIS, VSOT, LBC, TCH,..	Pour tous types de fichiers (SCT, SDD, Chèques,.....) envoi en double par banque à condition que le nombre de clients > 100 ou que le montant global > 500 k euros	
Réception de fichiers de la clientèle et des organismes	POLARIS, VSOT, LBC, TCH,..	Validation impossible (uniquement pour les fichiers devant être validés par les clients ou banques) > 4 heures par les clients d'au minimum une banque	

extérieurs		Non prise en compte (suite retard de prod, Pb de transfert, ..) dans les horaires prévus des SCT (virements) dans les traitements journaliers i-BP au-delà de J+1 ouvré, à condition que par banque le nombre de clients > 100 ou que le montant global > 500 k euros	
Transferts de fichiers destinés à la clientèle et aux organismes extérieurs	POLARIS, VSOT, LBC, TCH,..	Pour tous types de fichiers (SCT, SDD, Chèques,.....) réception en double par banque à condition que le nombre de clients > 100 ou que le montant global > 500 k euros	

2.4 Satisfaction Utilisateurs

Objectif : améliorer la satisfaction utilisateur (agences et sièges) sur le fonctionnement de son SI.

Définition : taux de collaborateurs satisfaits sur le fonctionnement du SI

Calcul :

Taux moyen annuel moyen d'utilisateurs satisfaits calculé sur la base d'une enquête régulière d'un échantillon de collaborateurs de l'ensemble des banques. Il s'agira d'avoir le bon nombre de personnes interrogées pour limiter « la pression commerciale ».

Chaque semaine, un panel d'environ 2700 collaborateurs (toutes banques confondues) sera interrogée : échantillon représentatif de la population totale (10% de 27 000 collaborateurs) un taux de réponse estimé de 30%, soit environ 65 à 70 réponses par semaine et par banque
Enquête via Vocaza (outil actuellement utilisé pour les enquêtes)

2 questions posées : sur la performance/ le temps de réponse + sur la qualité/fiabilité des applications utilisées.

4 niveaux de réponses possibles : Très insatisfait/Insatisfait/Satisfait/Très satisfait.

Chaque semaine et par banque est calculé le rapport entre le nombre d'utilisateurs « Très satisfait et Satisfait » sur le nombre d'utilisateur ayant répondu à l'enquête sur chacune des questions. La moyenne du taux des deux questions constitue le taux de la semaine pour une banque donnée.

Ensuite, la moyenne des taux hebdomadaires de toutes les banques est réalisée pour constituer un taux moyen hebdomadaire (B)

Une moyenne mensuelle est alors réalisée sur la base des taux moyens hebdomadaires constatés (C).

Le taux moyen annuel est la moyenne annuelle des taux mensuels constatés (D)

	Notation à la question Q1 (Satisfait+très Satisfait)	Notation à la question Q2 (Satisfait+très Satisfait)	Synthèse
Notation hebdo par banque	A1 =% de réponses "Satisfait+très Satisfait" à la question Q1	A2 =% de réponses "Satisfait+très Satisfait" à la question Q2	$A = \frac{A1+A2}{2}$
Notation hebdo globale	B1 = moyenne des notes A1 de toutes les banques*	B2 = moyenne des notes A2 de toutes les banques*	B = moyenne des notes A de toutes les banques
Notation mensuelle globale	C1 = moyenne des notes B1 sur toutes les semaines d'un mois donné	C2 = moyenne des notes B2 sur toutes les semaines d'un mois donné	C = moyenne des notes B sur toutes les semaines d'un mois donné
Notation annuelle			D = moyenne des notes C sur toutes les mois d'une année

3. INDICATEURS PERFORMANCE BANQUE

Définition : Coefficient d'exploitation des BPRs du périmètre i-BP

Calcul : rapport entre la somme des frais généraux des Banques populaires sur la somme du PNB des banques populaires

$$\sum \text{Frais Généraux BPR i-BP} / \sum \text{PNB BPR i-BP de l'année}$$

Seules les frais généraux et les PNB des banques populaires du périmètres i-BP sont pris en compte (liste en annexe 3).

Sources utilisées : « Chiffres consolidés aux bornes des établissements » CDG Groupe BPCE

Le calcul des PNB et frais généraux s'entend après retraitement des éléments non économiques et exceptionnels (fusions).



ANNEXE 2

LISTE DES ENTITES DE L'ENTREPRISE I-BP

i-BP SA dont le siège social est 23 place de Wicklow – Immeuble le Futura – 78180 Montigny le Bretonneux et les sites i-BP :

i-BP site de Dijon
1, rue du Paquier
21601 Longvic Cedex

i-BP site de Toulouse
56, route de Lavour
31131 Toulouse

i-BP site de Nantes
1, rue Edith Piaf
44815 Saint-Herblain Cedex

i-BP site de Futura
Zac du Pas du Lac
23 place de Wicklow
78067 Saint-Quentin-en-Yvelines

i-BP site de Perpignan
26, avenue de la Mirande
66240 Saint-Estève

i-BP Site de Malraux
Immeuble le Malraux
12-20 rue Fernand Braudel
75013 Paris



ANNEXE 3

LISTE DES BANQUES POPULAIRES PERIMETRE I-BP¹

Banque Populaire Alsace Lorraine Champagne - sigle BPALC –3 rue François de Curel, BP 40124, 57021 Metz cedex1

Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique - sigle BPACA –10 quai des Queyries 33072 Bordeaux Cedex

Banque Populaire Atlantique - sigle BPATL –1 rue Françoise SAGAN – Saint-Herblain - 44919 Nantes cedex 9

Banque Populaire Auvergne Rhône Alpes sigle BP AURA - 4 Boulevard Eugene Deruelle - 69003 LYON

Banque Populaire Bourgogne Franche-Comté - sigle BPBFC –14, Boulevard de la Tremouille 21000 Dijon

Banque Populaire Méditerranée - sigle BPMED - 457 Promenade des Anglais - 06200 NICE

Banque Populaire du Nord – sigle BPN – 847 Avenue de la République 59700 Marcq en Baroeul.

Banque Populaire Occitane - sigle BPOC - 33-44 avenue Georges Pompidou – 31130 BALMA

Banque Populaire de l'Ouest - sigle BPO - 15 Boulevard de la Boutiere - 35768 ST GREGOIRE CEDEX

Banque Populaire Rives de Paris - Sigle : BPRI - 76/78 Avenue de France 75013 Paris

Banque Populaire du Sud - sigle BPS – Siège 38 Boulevard Georges Clémenceau – 66966 Perpignan cedex

Banque Populaire Val de France - sigle BPVF - 9 avenue Newton - 78180 Montigny le Bretonneux

¹ Cette liste des banques entrant dans le périmètre i-BP est susceptible d'évoluer en fonction des opérations de fusion pouvant avoir lieu pendant la durée de l'accord