



**ACCORD D'INTERESSEMENT CONCLU  
AU SEIN DE LA SOCIETE ANONYME i-BP**

**Entre d'une part,**

L'entreprise Informatique Banques Populaires (i-BP), société anonyme, ayant son siège social à 23 Place de Wicklow – Immeuble le Futura – 78180 Montigny le Bretonneux, représentée par Monsieur Philippe QUEUILLE agissant en qualité de Président Directeur Général.

**Et d'autre part,**

Les syndicats CFDT, CGT, FO, SNB

Représentés par :

- Madame Brigitte SEIGNOBOSC, agissant en qualité de déléguée syndicale centrale CFDT,
- Monsieur Jean-Paul VILLENEUVE, agissant en qualité de délégué syndical central CGT,
- Monsieur Xavier DEMARS, agissant en qualité de délégué syndical central FO,
- Monsieur Dominique BALLEROY, agissant en qualité de délégué syndical central SNB.

Il est conclu le présent accord d'intéressement du personnel aux résultats de l'entreprise.





## ARTICLE 1 – PREAMBULE

Conformément aux articles L.3312-2 et suivants du Code du travail, il est institué un régime d'intéressement des salariés au sein d'i-BP.

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

Le présent accord est conclu afin de donner à chacun une conscience accrue de la communauté d'intérêts existant à l'intérieur de l'entreprise et d'améliorer le niveau de performance collectif.

En effet, le présent intéressement a pour objectif la motivation de tous et la reconnaissance de l'effort collectif nécessaire à l'accroissement de la qualité de services aux clients.

Les modalités de calcul ont été définies sur la base de deux critères :

- Améliorer la performance de l'entreprise en termes de qualité de services aux clients,
- Associer les salariés aux performances et au dynamisme de l'entreprise.

En sa qualité de prestataire informatique, et en particulier de prestataire d'infogérance, i-BP est garant vis-à-vis de ses clients d'un engagement de résultats. Pour cela, il délivre une prestation globale incluant bien entendu des services assurés exclusivement par ses propres collaborateurs mais aussi des services reposant sur des prestataires externes (IBM, Orange, ...). Par ailleurs, il relève bien des missions des collaborateurs i-BP d'avoir en permanence un parc ordinateurs et infrastructures à jour des montées de version garantissant ainsi un bon niveau de fonctionnement. A ce titre, les collaborateurs i-BP doivent en permanence solliciter et coordonner les acteurs externes de manière à s'assurer que notre parc machines et logiciels est à l'état de l'art. De la même manière, il est bien de la responsabilité des collaborateurs i-BP de changer d'acteur externe en cas de qualité délivrée insuffisante.

C'est bien donc la performance collective des salariés d'i-BP qui est garante de la qualité de prestation d'infogérance d'i-BP.

Le seuil de déclenchement de l'intéressement est fondé sur l'obtention d'un niveau de performances en termes de qualité de service au client mesuré par le nombre d'incidents majeurs de production (cf annexe 1).

Si le nombre d'incidents majeurs est inférieur au seuil fixé, une prime d'intéressement, correspondant à un pourcentage de la masse salariale brute de l'entreprise, sera versée au personnel.

Si le niveau de performances (incidents majeurs) n'est pas atteint, aucun intéressement ne sera versé.

Par ailleurs, cette prime d'intéressement pourra être majorée ou minorée en fonction de l'atteinte des objectifs de qualité de service (cf annexe 2).

Le niveau d'incident majeur retenu pour le déclenchement de l'intéressement ainsi que les niveaux des objectifs des indicateurs retenus dans le cadre du contrat d'intéressement sont communiqués pour information au Conseil d'Administration.

A l'exception du seuil de déclenchement fixé pour la durée de l'accord, les objectifs de qualité de service pourront être révisés annuellement et faire l'objet d'un avenant à l'accord d'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. 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.

L'entreprise atteste par ailleurs qu'elle satisfait aux obligations lui incombant en matière de représentation des salariés.



*[Handwritten signatures]*



## ARTICLE 2 – CALCUL DE LA PRIME D'INTERESSEMENT

La prime d'intéressement est égale à 14 % de la masse salariale i-BP sous réserve qu'il n'y ait pas plus de 50 incidents majeurs par année tels que décrits en annexe 1.

Dans la mesure où le seuil de déclenchement est dépassé, la prime d'intéressement versée au personnel sera minorée ou majorée en fonction du niveau de qualité de service atteint et dans une fourchette allant de -30 % à + 30 %.

Cette variation est établie en fonction de la somme des résultats des indicateurs de qualité de service pour chacune des prestations incluses dans l'accord.

Chaque prestation impacte l'intéressement dans une fourchette de -10% à +5 %

Les modalités de détermination de ces majorations et minorations figurent en annexe 2- §II – « détermination des seuils » jointe au présent avenant.

Dans le souci de faire progresser l'entreprise et d'accroître la performance, les niveaux de qualité de service sont redéfinis chaque année.

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

La masse salariale retenue correspond à la somme des masses salariales de tous les établissements apparaissant sur la DADS sous la rubrique « base brute fiscale ».

## ARTICLE 3 – SALARIES BENEFICIAIRES

Le présent accord s'applique à l'ensemble du personnel d'i-BP comptant au moins trois mois d'ancienneté acquise dans l'entreprise ou dans le Groupe 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 qui précèdent.

## 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 à la rémunération brute conventionnelle 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.
- 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 absences

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

- les jours de travail effectif,
- les congés annuels payés,
- les jours de repos « RTT »,



*(Handwritten signatures and initials)*



- les 135 jours calendaires de congés maternités (ou d'adoption) ou 182 jours en cas de naissance d'un troisième enfant,
- les jours de congé de paternité,
- les jours de formation accordés par l'entreprise, les déplacements professionnels, les congés 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.3142-7 à 11, L.1442-1 et 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 de courtes durées accordés pour affaires de famille,

Toute absence non précisée dans cette liste, et d'une manière générale toutes les absences sans solde, ne donnent pas lieu à versement de la prime égalitaire.

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 au plus tard le 31 juillet de l'année suivant l'exercice de référence pour l'acquisition des sommes au titre d'un exercice considéré.

Fin mars de chaque année, avant même la tenue de l'assemblée générale des banques actionnaires de la Société Anonyme i-BP qui approuve les comptes de l'exercice de référence, un acompte de 75 % sera versé aux collaborateurs sur la base d'une situation provisoire. Au cas où le montant des avances excéderait le montant définitif de l'intéressement, le trop perçu serait intégralement reversé à l'entreprise.

Chaque versement fera l'objet d'une fiche distincte de la feuille de paie, rappelant les règles essentielles de répartition, le résultat global de l'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.

#### **ARTICLE 6 - AFFECTATION EVENTUELLE AU PLAN D'EPARGNE D'ENTREPRISE**

Tout salarié bénéficiaire de la prime d'intéressement peut, à sa convenance, affecter tout ou partie de la part d'intéressement lui revenant sur ce Plan d'Epargne. 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.

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 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.

#### **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 i-BP 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 signataire, de la Direction Générale, du Directeur de





l'infogérance et du Directeur des Ressources Humaines ou d'un de ses représentants. Cette commission se réunira à l'issue de chaque trimestre civil pour valider les événements non pris en compte dans le calcul des indicateurs.

Un tableau des projets qui peuvent avoir un impact sur les niveaux des indicateurs sera publié et actualisé chaque trimestre.

Les Comités d'Établissements seront régulièrement informés, et ce au moins deux 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 par Intranet i-BP.

Chaque année, dans les six mois suivant la clôture de l'exercice, l'employeur présente au Comité Central d'Entreprise et aux Comités d'Établissements 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 nombre de jours de présence servant au calcul de la partie égalitaire
- c) Le montant brut moyen par bénéficiaire,
- d) Le montant brut de la prime d'intéressement de l'intéressé,
- e) le montant de la CSG et de la CRDS,
- f) le montant net de la prime d'intéressement,
- g) 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
- h) la date à partir de laquelle lesdits droits seront négociables ou exigibles ;
- i) les cas dans lesquels ils peuvent être exceptionnellement liquidés ou transférés avant l'expiration de ce délai.

### Cas du départ d'un salarié

Cette fiche revêt la forme d'un état récapitulatif, lorsqu'un salarié quitte l'entreprise, sans demander le déblocage anticipé des droits, ou avant que l'entreprise ait été en mesure de liquider la totalité de ses droits.

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 (30 ans).



*[Handwritten signatures and initials]*



## 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 RENOUVELLEMENT 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<sup>er</sup> janvier 2008 au 31 décembre 2010.

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 Départementale du Travail.

3 - L'accord pourra être révisé, pendant sa durée d'application, par accord des signataires, si sa mise en oeuvre 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 présent accord sera déposé conformément à la législation en vigueur, à la diligence de l'employeur à compter de sa signature auprès de la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi du siège social de l'entreprise. En outre, un exemplaire sera déposé auprès du Secrétariat du greffe du conseil de prud'hommes du siège social.

Fait à Montigny le Bretonneux, le 24 juin 2008

Monsieur QUEUILLE  
Président Directeur Général

Pour la CFDT  
Mme SEIGNOBOSC

Pour la CGT  
M. VILLENEUVE

Pour FO  
M. DEMARS

Pour le SNB  
M. BALLEROY





## ANNEXE 1

### Définition des incidents majeurs et détermination du seuil de déclenchement

Pour ouvrir droit aux exonérations prévues, l'intéressement doit présenter un caractère aléatoire résultant d'une formule de calcul liée aux résultats ou aux performances de l'entreprise.

En l'absence de résultats financiers, un seuil de déclenchement lié aux performances techniques de l'entreprise reflétant le mieux possible la contribution des salariés à celles-ci qui peuvent se mesurer par l'atteinte d'objectifs ou par l'amélioration de la productivité, et au caractère aléatoire, a du être recherché.

C'est ainsi que le nombre d'incidents majeurs (50 dans l'année) au dessus duquel aucun intéressement ne pourra être versé constitue a été retenu.

La définition des incidents majeurs correspond à des critères techniques :

- normés dont le détail est ci-après
- précis et essentiels pour le bon fonctionnement d'i-BP,
- totalement liés à l'activité d'i-BP
- 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'événements très exceptionnels.

L'intégralité des critères des indicateurs reposent sur des éléments chiffrés mesurables et calculés automatiquement par des dispositifs informatiques de type sondes, et donc à ce titre totalement auditables.

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.

#### Définition des critères associés à un Incident Majeur

##### Règle 1 :

D'une manière générale, déclenchement de l'ouverture d'un Incident Majeur pour tout incident **qui entraîne un VOR<sup>1</sup> à l'orange ou au rouge de l'indicateur du service impacté sur le mois considéré<sup>2</sup>** 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).

##### Règle 2 :

Lorsque la règle 1 ne suffit pas, le tableau ci contre précise quelques cas généraux :

<sup>1</sup> VOR = mesure des indicateurs de qualité de service selon trois niveaux

V = vert = bonne prestation

O = orange = prestation insuffisante par rapport aux objectifs fixés

R = rouge = prestations de service fortement dégradées pouvant entraîner des conséquences importantes au niveau des banques et nécessitant la mise en place d'une cellule de crise

<sup>2</sup> Pour la ou les banques impactées par l'incident



*(Handwritten signatures and initials)*



Prestations	Seuil de déclenchement d'un IM		
	Heures d'ouverture du TP (jours ouvrés y compris le samedi)	Hors ouverture TP et arrêts planifiés	
Mise à disposition de plates-formes de production	<b>GAB - Monétique</b> (24h/24 – 7j/7)	Arrêt du parc complet GAB > 2 heures pour au minimum 1 banque Instabilité de connexion > 4 heures pour le parc d'au minimum 1 banque	Arrêt du parc complet GAB > 4 heures pour au minimum 1 banque Instabilité de connexion > 8 heures pour le parc d'au minimum 1 banque
	<b>Banque à distance</b> Vidéotex, Audiotele, Internet	Indisponibilité du service > 2 heures pour au moins 1 banque	Indisponibilité du service > 4 heures pour au moins 1 banque
	PFA utilisateurs banques (sièges – Clients) Novacredit, TOL-Edinet, Push-Multimédia,	Indisponibilité des infrastructures i-BP ou Cetelem > 2 heures	L'indisponibilité des infrastructures en dehors de la période 8h / 19h est sans conséquence.
		Indisponibilité de la connexion avec Cetelem > 2 heures	L'indisponibilité de la connexion avec Cetelem en dehors de la période 8h / 19h est sans conséquence.
	<b>Télétraitement</b> Serveurs Popix/Equinoxe	Indisponibilité pour une banque > 1 heure	
	<b>Transferts de fichiers</b> Réseau Transpac et Cegetel	Transferts HS > 2 heures	Transferts HS > 4 heures
	<b>Informationnel</b>	Indisponibilité des données ou des serveurs Informationnel d'une plaque > 1 journée en dehors d'un arrêt planifié en accord avec la banque	
Mise à disposition de services externes informatiques pour les banques	<b>Accès MAAF, Cetelem, BDF, ...</b>	Connexion impossible > 4 heures pour au minimum 1 banque	
	<b>Accès services NBP</b>	Connexion impossible > 4 heures pour au minimum 1 banque	
Transferts de fichiers destinés à la clientèle et aux organismes extérieurs	Diamant, Escrime, VSOT, VURG, 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 NBP ou envoi en double pour au minimum 1 banque	
<p>Pour toutes ces prestations, le seuil de déclenchement peut généralement être « des perturbations prolongées de fonctionnement d'un service ». (par exemple de nombreuses indisponibilités d'une courte durée)</p>			



Handwritten signatures and initials at the bottom left of the page.





## ANNEXE 2

# Définition des indicateurs et des seuils de prestations de service

### I - DEFINITION DES INDICATEURS

Tous les indicateurs de l'accord sont le résultat de calculs automatiques issus de mécanismes de type sonde et parfaitement auditables en terme de justesse des chiffres produits.

Pour ce qui concerne le cas particulier de l'indicateur « Production documents clients », c'est un indicateur composé de deux parties distinctes en termes de modalité de calcul :

- (1) Ponctualité de l'envoi des documents clients : le mode de calcul est non ambigu puisqu'il repose sur le nombre de plis édités (chiffre sorti automatiquement des machines et auditables), et sur la date de timbrage de ces mêmes documents (chiffre sorti au niveau des machines de timbrage)
- (2) Aspect qualitatif : par nature et construction, c'est l'unique élément qui fait l'objet d'un retour non automatique » puisqu'il est basé sur les réclamations banques par rapport à des plis qui auraient eu des malfaçons (enveloppe non colée, mélange de plis,...). Par contre il fait l'objet d'un reporting mensuel totalement auditable et vérifiable avec nos clients.

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 i-BP, 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.

### ■ Disponibilité GAB

#### Définition

Cet indicateur mesure la disponibilité de la fonction de retrait espèces sur l'ensemble des GAB sur une période de 24h/24 et 365 jours / an, sauf si la table paramètre définit une plage plus restreinte (GAB interne ou GAB en centre commercial,...)

#### Capteur

La mesure est faite par un traitement central qui analyse le flux d'informations provenant des Gabs, en particulier les incidents remontés sur les serveurs monétiques.

#### Calcul

Les messages de trace permettent de déterminer la durée d'indisponibilité de la fonction de retrait sur chacun des GAB.





Le taux de disponibilité est calculé de manière mensuelle en rapportant la durée totale d'indisponibilité sur la durée d'ouverture théorique (définie par la banque pour chaque GAB dans une table paramètre).

L'indicateur global est calculé en faisant la moyenne des indicateurs mensuels des banques.

#### Composants du SI pris en compte

- L'automate bancaire (infrastructure, matériel et logiciel) doit être opérationnel, à minima, pour la fonction retrait.
- La liaison télécom entre le GAB et le serveur GAB (réseau, composants actifs (matériel et logiciel))
- Les serveurs monétiques GAB (infrastructure, matériel et logiciel)
- La connexion au réseau RCB

#### Composants non pris en compte

- Les modules du GAB non utilisés pour la fonction retrait.
- Les indisponibilités planifiées hors événements nativement pris en compte par le dispositif (passage en mode dégradé et bascule en mode back-up des serveurs GDAB).

#### Principaux prestataires externes concernés

- Natixis paiement, Transpac, mainteneur GAB, exploitant du GAB (personnel d'agence ou autre), mainteneur du serveur GAB

### ■ Disponibilité Audiotel

#### Définition

Cet indicateur mesure la disponibilité du service Audiotel 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

La collecte des informations est, à ce jour, manuelle :

- Consultation des fichiers logs de l'interface CSFI qui donne une visibilité du trafic sur la plage horaire définie et de l'évolution du nombre de connexions simultanées.
- Si détection d'un créneau « sans connexion » ou sans évolution de connexion, recherche dans AWACS des alertes remontées et incidents Asset ou dépêches correspondantes.
- A partir de l'analyse de ces infos, détermination de la durée d'indisponibilité précise.

Il est prévu, en cours d'année, d'industrialiser cet indicateur en mettant à disposition une sonde qui simule un client et permettra de détecter plus efficacement les coupures de service.

#### Calcul

Le temps d'indisponibilité est mesuré chaque semaine.

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 liaisons Télécom.
- Le système central (infrastructure, matériel et logiciel, CSFI/VOX)

#### Composants non pris en compte

- aucun





### Principaux prestataires externes concernés

- France Télécom, Prosodie

## ■ Disponibilité 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 Altaïr.

### 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 Altaïr (Outil de QoS et répartiteurs de charge) sur les liaisons ci-dessus

### Composants non pris en compte

- aucun

### Principaux prestataires externes concernés

- Olean, Colt et Natixis

## ■ Production des documents clients

### Définition

Cet indicateur mesure la ponctualité de la production des documents clients ainsi que leur délai d'édition et de mise sous pli.

Cet indicateur tient compte

- o de la criticité des documents
  - o Document critique : Extraits de compte, relevés LCR, Factures PRO, Relevés CB,...
  - o Document non critique : IFU, lettres de notification, mailings...





- o des incidents qualité qui viennent dégrader l'indicateur :
  - o mélange de plis, enveloppe non collées, non déclenchement du relevé CB, extrait incomplet, affranchissement erroné, document non inséré dans le pli, mauvaise qualité d'impression ou surimpression

### Capteur

Décompte du nombre de plis en retard :

- Suite à un incident dans la production du fichier des documents à éditer (panne système central ou anomalie dans l'application)

Et/ou suite à un retard dans l'édition et/ou la mise sous pli des documents clients

### Calcul

Le calcul tient compte :

- o de la ponctualité de l'envoi des documents clients

de la qualité des plis envoyés aux clients en appliquant la matrice de pénalité suivant le nombre d'incidents qualité. La pénalité moyenne ne pourra excéder -5%. 1) L'indicateur de ponctualité i-BP est calculé chaque mois en rapportant le nombre de plis en retard pour l'ensemble des banques par le nombre de jours en retard sur le nombre total de plis pour l'ensemble des banques : on ne fait donc pas la moyenne des indicateurs mensuels des banques.

Le nombre de jours en retard est calculé en nombre de jours ouvrés

- Le nombre de jours en retard est calculé ainsi : (J étant la date comptable)
- Cas du dernier jour du mois : à partir de J+4
- Cas du 5 du mois : à partir de J+3
- Cas autre jour du mois : à partir de J+3
- Cas des reprises et des plis manuels : il est accordé 2 jours de plus qu'à la normale (cas du dernier jour du mois : retard à partir de J+6)
- Cas des documents non critiques : le nombre de jours en retard est limité à 3
- Si dans un même pli il y a des documents critiques et non critiques, le mode de calcul correspondant concernera celui des documents critiques

Pour les cinq premiers jours ouvrés du mois de janvier, la limite du retard est portée au delà de 3 jours.

2) La non qualité des plis envoyés aux clients occasionne l'application d'une pénalité qui ne peut excéder 5% en fonction du nombre d'incidents qualité.

- Pénalité calculé en fonction du nombre d'incidents qualité

Nombre d'incidents qualité	Pénalité
1 à 3	-0,5%
4 à 5	-1%
6 à 10	-1,5%
+ de 10	-5%

- Liste des dégradations de la qualité de service donnant lieu à l'application de la pénalité

Incident qualité	Incident de pli majeur	Incident de pli
Mélange de plis	x	
Enveloppe non collée		x
Non déclenchement du relevé CB,		x



*[Handwritten signatures]*



Extrait incomplet,		X
Affranchissement erroné		X
Document non inséré dans le pli,		X
Mauvaise qualité d'impression ou surimpression		X

- Comptabilisation

- o Incident de pli majeurs : Nombre de plis
- o Incident de pli : Nombre de banques impactées

**Composants du SI pris en compte**

- Le système central (infrastructure, matériel et logiciel)
- Les applications extraits de compte et Print Manager
- La liaison télécom entre le système central et le centre éditique
- Qualité, logique et physique, du document produit

**Composants non pris en compte**

- Respect du contenu logique d'un pli
- Délai d'acheminement par la Poste

**Principaux prestataires externes concernés**

- Pitney-Bowe, Xerox, Transpac, IBM

## ■ **Fiabilité des transferts LBC**

### **Définition**

Cet indicateur mesure la disponibilité du canal LBC par les protocoles ETEBAC3 et TOL de 7h à 18h chaque jour ouvré.

Le service concerné par cet indicateur couvre la télétransmission par les clients de leurs ordres de paiement : remises LCR, virements, avis de prélèvements, paiements internationaux, auprès de leurs banques (sens aller).

### **Capteur**

Il est envoyé toutes les 15 minutes des fichiers de vie simulant un transfert client pour les prestations LCR, VIR (virements) et VSOT (virement spécifique orienté trésorerie) du sens Client vers banque à partir des serveurs ETEBAC 3 et TOL des banques.

Passage de ces fichiers dans les chaînes batch et TP LBC tels des fichiers clients,

### **Calcul**

Tout fichier envoyé incorrect n'est pas pris en compte dans la mesure.

Les fichiers de vie étant lancés à partir de tous les serveurs, il faut que tous les serveurs d'une banque soient hors service pour qu'aucun fichier de vie ne soit reçu et pour que le service soit considéré comme indisponible.

Analyse quotidienne de cette réception pour contrôler que le dernier transfert a été fait depuis 15 minutes au plus et que le traitement de ces fichiers ne dépasse pas 15 minutes pour Etebac 3 et 30 minutes pour TOL.



4



La fiabilité des transferts LBC est calculée chaque semaine par banque, ramenée à une moyenne quotidienne. Il est fait le cumul des minutes d'indisponibilité du mois au-delà de ce seuil de 15 minutes (canal Etebac 3) ou de 30 minutes (canal TOL) sur le temps théorique de mesure du mois.

Il n'y a pas de pondération par canal, on fait la moyenne des taux de disponibilité des deux canaux.

L'indicateur i-BP est calculé en faisant la moyenne des indicateurs mensuels des banques.

#### **Composants du SI pris en compte**

- Les liaisons Télécom.
- Les serveurs LBC distribués et l'application correspondante
- L'application LBC sur le site central (DB2, BAN, ...)
- La conformité des fichiers transmis par les clients  
(Nota: l'indicateur peut être perturbé par l'envoi de fichiers non conformes par les clients)
- Le système central (infrastructure, matériel et logiciel)

#### **Composants non pris en compte**

L'indicateur ne mesure que la bonne réception du fichier et non son traitement ultérieur sur le système central, en particulier l'envoi en compensation.

#### **Principaux prestataires externes concernés**

- Transpac

### **■ Disponibilité de l'Informationnel**

#### **Définition**

Cet indicateur mesure la disponibilité du service de 9h à 19h du lundi au vendredi.

#### **Capteur**

La mesure est faite par une requête qui teste tous les ¼ d'heure la disponibilité des données sur les serveurs « Informationnel » de chaque banque.

#### **Calcul**

Chaque échec se traduit par 15 minutes d'indisponibilité

Le taux de disponibilité est calculé chaque mois en rapportant le nombre de tentatives réussies sur le nombre de tentatives totales.

L'analyse doit être faite en tenant compte des traitements réalisés (mensuels, hebdomadaires, quotidiens).

L'indicateur i-BP est calculé en faisant la moyenne des indicateurs mensuels des banques.

Les indisponibilités prévues avec la banque ne sont pas prises en compte dans le calcul

#### **Composants du SI pris en compte**

- Les serveurs « Informationnel » de chaque banque
- Le système central (infrastructure, matériel et logiciel)
- La liaison Gigabit Ethernet (responsabilité i-BP) entre le système central et les serveurs « Informationnel »
- Seule l'accessibilité aux données est vérifiée, pas leur conformité.

#### **Éléments non pris en compte**

- La conformité des données
- La liaison entre les banques et les serveurs Informationnel
- Les indisponibilités prévues avec la banque ne sont pas prises en compte dans le calcul





## **Incidents majeurs**

### **Définition**

Cet indicateur s'appuie sur le nombre d'incidents déclarés « majeur » par i-BP du fait de l'impact fort du dysfonctionnement sur la qualité du service fourni par i-BP aux banques

### **Capteur**

D'une manière générale, l'ouverture d'un Incident Majeur se fait pour tout incident qui entraîne un VOR à l'orange ou au rouge de l'indicateur du service impacté sur le mois considéré pour une ou plusieurs banques et nécessitant la modification des processus et procédure (s) associés.

Un incident générique actif sur plusieurs semaines peut également engendrer cette ouverture.

D'autres cas peuvent conduire à déclarer un incident majeur : arrêt complet du parc GAB, du service Internet d'une banque pendant plus de 2 heures, indisponibilité des données ou des serveurs Informationnel d'une plaque pendant plus d' 1 journée

C'est le Comité de direction de l'infogérance et éventuellement le Comité de direction technique qui acte l'ouverture d'un incident majeur in fine.

### **Calcul**

Comptabilisation du nombre d'incidents majeurs survenus sur l'année

### **Eléments du SI pris en compte**

- Mise à disposition de plates-formes de production
- Mise à disposition de services externes informatiques pour les banques
- Transferts de fichiers destinés à la clientèle et aux organismes extérieurs

### **Principaux prestataires externes concernés**

- Transpac, Cegetel, Natixis, MAAF, Banque de France, IBM, mainteneurs des serveurs, mainteneurs des GABs

## **Disponibilité du poste de travail**

### **Définition**

C'est un indicateur composite issu de la prestation TP Popix et de la prestation Equinoxe. Pour les deux indicateurs les mesures sont faites entre 7h30 et 19h00 du lundi au vendredi et entre 7h30 et 18h00 le samedi.

### **Calcul**

L'indicateur composite est calculé chaque mois à partir des résultats mensuels des deux indicateurs et de l'atteinte ou non des objectifs fixés.

## **Disponibilité du TP Popix**

### **Définition**

Cet indicateur mesure la moyenne d'indisponibilité du TP Popix au niveau de l'ensemble des serveurs banque agences et sièges.dans le mois considéré.

### **Capteur**





Un processus récurrent est exécuté toutes les 4 minutes sur les serveurs agences et sièges qui alimente une table au central. Les données relevées concernent :

- la durée de fonctionnement du contrôleur
- la durée de l'indisponibilité TP

La mesure est faite au niveau de chaque serveur d'agence et siège entre l'heure d'ouverture logique du contrôleur (OUVC) et sa fermeture.

### Calcul

L'indicateur est calculé chaque mois en rapportant la durée totale d'indisponibilité sur le nombre total de contrôleurs de la banque. (moyenne de « n » minutes par contrôleur dans le mois sur la durée d'ouverture effective des contrôleurs)

L'indicateur i-BP est calculé en faisant la moyenne des indicateurs mensuels des banques.

### Composants du SI pris en compte

- Le serveur d'agence (infrastructure, matériel et logiciel)
- Le serveur du siège (infrastructure, matériel et logiciel)
- Le système central (état des composants VTAM, CICS, DB2)
- Le système TP Popix (état de SNA Serveur établissant la liaison entre le serveur distribué et le central et état des serveurs eux-mêmes)
- Le réseau : Lan, Wan avec le fonctionnement des équipements (routeurs...).

### Composants non pris en compte

- Le réseau local d'agence et les postes de travail
- L'application bancaire (du poste de travail et du TP central sauf s'il est totalement bloqué du fait de l'incident)

### Principaux prestataires externes concernés

- Transpac, IBM, mainteneurs des serveurs, autres fournisseurs de logiciel systèmes centraux

## Disponibilité de l'infrastructure Equinoxe

### Définition

Cet indicateur mesure la disponibilité moyenne de la chaîne de liaison Equinoxe complète jusqu'au central dans le mois considéré.

### Capteur

Les sondes testent la disponibilité de l'application en déroulant un scénario toutes les 10 minutes qui navigue dans l'application et qui valide la disponibilité de la chaîne de liaison complète jusqu'au système central.

Le scénario intègre l'affichage de l'Univers client, réalise une recherche par la saisie du n°client, accède ensuite à l'Equipement client, choisi un numéro de contrat dans la liste pour obtenir en final la liste des écritures.

Les sondes testent la disponibilité de l'application hébergée à Altair à partir de Lyon en simulant l'activité d'un utilisateur.

### 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 Equinoxe
- la chaine de liaison complète jusqu'au système central
- l'infrastructure du système central
- l'infrastructure Equinoxe (boitier wac et serveurs Equinoxe)
- les couches applicatives (WAC, IHS, WAS, DB2, MQSERIES distribué et central, ORACLE)
- Les informations du client nécessaires à l'entrée en relation
- Les informations du client nécessaires à la vente

### Composants non pris en compte

- les différentes fonctionnalités d'Equinoxe : VCI, ...

## II - DETERMINATION DES SEUILS

Il est défini un seuil de déclenchement de l'intéressement qui est conditionné par le nombre d'incidents majeurs sur l'année : le nombre d'incidents majeurs dans l'année doit être inférieur à 50

Pour chaque indicateur, des bornes sont définies en fonction de l'atteinte des objectifs et permettent de déterminer la variation de la prime globale d'intéressement en fonction du niveau de qualité de service atteint, cette variation allant de -10% à +5 % par indicateur

La variation globale de l'ensemble des indicateurs est obtenue en faisant la somme des variations des indicateurs avec un plafond à +30 % et un plancher à - 30%.

Définition des bornes			
-10%	-5%	base	5%

	d < 95,3	95,3 ≤ d < 96,3	96,3 ≤ d < 97,3	d ≥ 97,3
GAB 2008	d < 98	98 ≤ d < 98,5	98,5 ≤ d < 99,2	d ≥ 99,2
Audiotel 2008	d < 98	98 ≤ d < 99	99 ≤ d < 99,3	d ≥ 99,3
Internet 2008	d < 95,8	95,8 ≤ d < 97,5	97,5 ≤ d < 99,1	d ≥ 99,1
Edition des Clients 2008	d < 96,5	96,5 ≤ d < 98	98 ≤ d < 99	d ≥ 99
LBC 2008	d < 94,15	94,15 ≤ d < 96,5	96,5 ≤ d < 98,5	d ≥ 98,5
Informationnel 2008	d > 32	28 < d ≤ 32	24 < d ≤ 28	d ≤ 24
Incidents majeurs 2008				

Poste de travail 2008	Indicateur composite de 2 prestations			
Indispo TP Popix 2008	d > 40'	25' < d ≤ 40'	10' < d ≤ 25'	d ≤ 10'
Equinoxe 2008	d < 97,6	97,6 ≤ d < 98,6	98,6 ≤ d < 99	d ≥ 99

Prestation	Prestation	Poste de travail
5%	5%	5%
base	5%	base
base	base	base
-5%	5%	base
-5%	base	-5%
-10%	5%	-5%
-5%	-5%	-5%
-10%	base	-5%
-10%	-5%	-10%
-10%	-10%	-10%

