



Association des Banques et Banquiers, Luxembourg
The Luxembourg Bankers' Association
Luxemburger Bankenvereinigung



**CONVENTION COLLECTIVE DE TRAVAIL
DES SALARIES DE BANQUE**

2024 – 2026

1
y m

Table des matières

Art. 1. - Préambule.....	8
Art. 2. - Champ d'application	8
Art. 3. - Durée - Dénonciation.....	9
Art. 4. - Engagement	9
Art. 5. - Période d'essai	10
Art. 6. - Résiliation du contrat.....	10
Art. 7. - Mesures disciplinaires.....	12
Art. 8. - Activité en dehors de celle de la banque	12
Art. 9. - Commission Paritaire	13
Art. 10. - Informations à fournir à la délégation du personnel	13
Art. 11. - Whistleblowing et protection des personnes concernées.....	13
Art. 12. - Mesures de sécurité.....	14
Art. 13. - Sécurisation du parcours professionnel et plan de maintien dans l'emploi	14
Art. 14. - Les groupes de fonction.....	15
Art. 15. - Le système de rémunération	18
Art. 16. - Allocation du « Treizième mois ».....	22
Art. 17. - Durée de travail	23
Art. 18. - Aménagement du temps de travail	23
Art. 19. - Travail supplémentaire	24
Art. 20. - Travail atypique.....	28
Art. 21. - Congé annuel	28
Art. 22. - Jours de repos.....	28
Art. 23. - Congé extraordinaire	29
Art. 24. - Congé syndical	30
Art. 25. - Congé pour raisons familiales	30
Art. 26. - Remise de certificats et justificatifs	30
Art. 27. - Règlements internes à mettre en place.....	31
Art. 28. - Accord sur le Compte Épargne Temps (CET).....	32
Art. 29. - Sorties de bureau autorisées	32
Art. 30. - Principe général	33
Art. 31. - Droit et devoir de développement individuel et responsabilité partagée.....	33
Art. 32. - Droit d'accès à la formation.....	34
Art. 33. - Types de formation.....	34
Art. 34. - Budget et allocation individuelle de formation	37
Art. 35. - Dispositions finales	38

Art. 36. - Travail devant écran lumineux - Travail sans lumière naturelle	40
Art. 37. - Égalité de rémunération	40
Art. 38. – Protection contre le harcèlement sexuel et moral	41
Art. 39. - Risques psychosociaux.....	42
Art. 40. - Responsabilité sociale des entreprises	43
Art. 41. - Background check.....	43
Annexe 1 - Cadre légal de la période d’essai et de la résiliation du contrat de travail.....	45
Annexe 2 - Exemples majoration	48
Annexe 3 - Convention du 20 octobre 2020 relative au régime juridique du télétravail	49
Annexe 4 - Fiches de métiers.....	60
Annexe 5 - Accord sectoriel du 9 juillet 2013	121
Annexe 6 - Convention du 25 juin 2009 relative au harcèlement et à la violence au travail	125

La présente convention est conclue entre :

1. L'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg, ayant son siège social à Luxembourg et agissant au nom et pour compte de ses membres désignés ci-dessous :

Avanzia Bank SA

Agricultural Bank of China (Luxembourg) SA

Allfunds Bank SAU, Luxembourg Branch

Andbank Luxembourg SA

Banca March SA, Luxembourg Branch

Banco Bradesco Europa SA

Banco Santander (Brasil) SA, Luxembourg Branch

Bank GPB International SA

Bank Julius Baer Europe SA

Bank of America Europe DAC, Luxembourg Branch

Bank of China LTD, Luxembourg Branch

Bank of Communications (Luxembourg) SA

Bank Pictet & Cie (Europe) AG, succursale de Luxembourg

Banking Circle SA

Bankinter Luxembourg SA

Banque de Commerce et de Placements SA, succursale de Luxembourg

Banque de Luxembourg SA

Banque Degroof Petercam Luxembourg SA

Banque Havilland SA

Banque Internationale à Luxembourg SA

Banque J. Safra Sarasin (Luxembourg) SA

Banque Populaire ALC, succursale du Luxembourg

Banque Raiffeisen SC

Banque Transatlantique Luxembourg SA

Barclays Bank Ireland plc, Luxembourg Branch

Bemo Europe - Banque Privée SA

BGL BNP Paribas SA

Bourse de Luxembourg SA

BPER Bank Luxembourg SA

Brown Brothers Harriman (Luxembourg) SCA

BTG Pactual Europe SA

CA Indosuez Wealth (Europe) SA
CaixaBank Wealth Management Luxembourg SA
China Construction Bank (Europe) SA
China Everbright Bank (Europe) SA
China Merchants Bank Co. LTD, Luxembourg Branch
CIBC Capital Markets (Europe) SA
Citco Bank Nederland NV, Luxembourg Branch
Citibank Europe PLC, Luxembourg Branch
Clearstream Fund Centre Luxembourg SA
Commerzbank Finance & Covered Bond SA
Creand Wealth & Securities (Banque de Patrimoines Privés SA)
Credit Suisse (Luxembourg) SA
DekaBank Deutsche Girozentrale, Succursale de Luxembourg
Delen Private Bank Luxembourg SA
Deutsche Bank Luxembourg SA
DNB Luxembourg SA
DZ PRIVATBANK SA
Edmond de Rothschild (Europe) SA
EFG Bank (Luxembourg) SA
Elavon Financial Services DAC, Luxembourg Branch
Eurobank Private Bank Luxembourg SA
European Depositary Bank SA
Goldman Sachs Bank Europe SE, Luxembourg Branch
Hamburg Commercial Bank AG, Luxembourg Branch
Hauck Aufhäuser Lampe Privatbank AG, Niederlassung Luxemburg
HSBC Continental Europe, Luxembourg SA
Industrial and Commercial Bank of China (Europe) SA
ING Luxembourg SA
Intesa Sanpaolo Bank Luxembourg SA
Intesa Sanpaolo Wealth Management SA
Itaú BBA Europe SA, Luxembourg Branch
J.P. Morgan SE, Luxembourg Branch
John Deere Bank SA
Lombard Odier (Europe) SA
Mediobanca International (Luxembourg) SA

ly
5 YMM

Mirabaud & Cie (Europe) SA
Mitsubishi UFJ Investor Services and Banking (Luxembourg) SA
Mizuho Trust & Banking (Luxembourg) SA
Natixis Corporate and Investment Banking Luxembourg SA
Nomura Bank (Luxembourg) SA
NORD/LB Luxembourg S.A. Covered Bond Bank, SA
Northern Trust Global Services SE
Novo Banco SA, Succursale de Luxembourg
PayPal (Europe) SARL et Cie, SCA
POST Luxembourg
Quintet Private Bank (Europe) SA
Rakuten Europe Bank SA
Royal Bank of Scotland International LTD, Luxembourg Branch (The)
Skandinaviska Enskilda Banken AB, Luxembourg Branch
SMBC Nikko Bank (Luxembourg) SA
Société Générale Luxembourg SA
State Street Bank International GmbH, Zweigniederlassung Luxemburg
Sumitomo Mitsui Trust Bank (Luxembourg) SA
Svenska Handelsbanken AB (Publ), Luxembourg Branch
Swissquote Bank Europe SA
The Bank of New York Mellon SA/NV, Luxembourg Branch
UBS Europe SE, Luxembourg Branch
UniCredit International Bank (Luxembourg) SA
Union Bancaire Privée (Europe) SA
VP Bank (Luxembourg) SA
Wüstenrot Bausparkasse AG, Niederlassung Luxemburg

ky
Ry

représentée par:

Monsieur Yves STEIN
Président

dûment mandaté à ces fins,

d'une part

et

2. L'Association Luxembourgeoise des Employés de Banque et Assurance (ALEBA),

représentée par:

Monsieur Roberto MENDOLIA
Président

dûment mandaté à ces fins,

et

3. L'Onofhängege Gewerkschaftsbond Lëtzebuerg (OGB-L),

représenté par:

Madame Sylvie REUTER
Secrétaire centrale du syndicat secteur financier

dûment mandatée à ces fins,

et

4. Le Lëtzebuenger Chrëschtliche Gewerkschafts-Bond – Syndicat des Employés du Secteur Financier (LCGB-SESF),

représenté par:

Madame Maria-Hélène MACEDO
Secrétaire syndicale

dûment mandatée à ces fins,

d'autre part.


7

Dispositions générales

Art. 1. - Préambule

La présente convention entend régler les relations de travail entre les banques et leurs salariés et compléter à cette fin les dispositions légales en vigueur.

En dehors de la convention collective sectorielle des salariés de banques, des accords plus favorables peuvent être trouvés d'un commun accord soit entre l'ABBL et les parties signataires de la présente convention en Commission Paritaire conformément aux dispositions décrites dans l'Art. 9, soit entre la délégation du personnel et la direction d'une banque sur l'application pratique de la convention en tenant compte des caractéristiques spécifiques de l'établissement concerné.

Toutes les annexes font partie intégrante de la convention.

Art. 2. - Champ d'application

La présente convention règle les relations et les conditions générales de travail entre les membres de l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg tels que mentionnés ci-avant¹ et leurs salariés travaillant de façon permanente au Grand-Duché de Luxembourg, à l'exception

- I. des salariés appartenant aux cadres supérieurs visés par l'Art. L. 162-8 du Code du Travail.

Sont considérés comme cadres supérieurs au sens du présent titre, les salariés disposant d'un salaire nettement plus élevé que celui des salariés couverts par la convention collective ou barémisés par un autre biais, tenant compte du temps nécessaire à l'accomplissement des fonctions, si ce salaire est la contrepartie de l'exercice d'un véritable pouvoir de direction effectif ou dont la nature des tâches comporte une autorité bien définie, une large indépendance dans l'organisation du travail et une large liberté des horaires du travail et notamment l'absence de contraintes dans les horaires.

Sont nulles toutes les clauses d'une convention collective, d'un accord subordonné et d'un contrat de travail individuel prétendant soustraire aux effets de la convention collective ou de l'accord subordonné applicables des salariés qui ne remplissent pas l'ensemble des conditions.

Par ailleurs, l'ensemble de la législation du travail, y compris en matière de durée de travail et d'heures supplémentaires est applicable aux salariés ne remplissant pas toutes les conditions.

- II. des personnes sous contrat d'apprentissage dont le statut est régi par le Titre premier du Livre premier du Code du Travail.

¹ figurant à la catégorie A, précisée par règlement interne de l'ABBL, ainsi que la Bourse de Luxembourg

Art. 3. - Durée - Dénonciation

La présente convention est conclue pour une durée de trois années, soit pour la période du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2026.

La convention pourra être dénoncée par l'une ou l'autre des parties moyennant lettre recommandée au plus tard un mois et au plus tôt trois mois avant son échéance.

La dénonciation faite conformément à l'alinéa qui précède vaut demande d'ouverture de négociations au sens de l'Art. L. 162-2 du Code du Travail. La partie qui dénoncera la convention devra joindre à sa lettre de dénonciation un projet de convention sur les points sujets à révision.

La convention dénoncée cesse ses effets dès l'entrée en vigueur d'une nouvelle convention ou dès la constatation de l'échec des négociations résultant du constat de non-conciliation conformément aux dispositions de l'Art. L. 164-5 du Code du Travail.

Art. 4. - Engagement

Le contrat de travail entre employeur et salarié, soit à durée déterminée, soit à durée indéterminée, doit être conclu par écrit.

Le contrat de travail doit être établi en double exemplaire, dont le premier est destiné à l'employeur, le deuxième au salarié. Outre les dispositions de l'Art. L. 121-4 (2) du Code du Travail, il doit mentionner les points suivants :

- a) leur groupe de fonction ;
- b) les clauses dérogatoires ou complémentaires dont les parties auront convenu.

La rémunération de base des salariés qui changent d'employeur à l'intérieur du secteur bancaire reste acquise au salarié à fonction égale.

Une annexe au contrat de travail reprendra la description et la pondération de la fonction pour laquelle le salarié est engagé.

Lors de son entrée dans l'établissement, toute personne embauchée :

- reçoit un exemplaire de la convention collective en vigueur (soit sous forme électronique soit sur support papier),
- est avisée de ses droits et devoirs,
- est informée du fonctionnement de la délégation du personnel, en principe par celle-ci.

La délégation du personnel recevra dans la huitaine une liste des personnes embauchées, avec mention des services d'affectation et types de contrat de travail (CDD, CDI, intérimaires, stagiaires sauf stagiaires scolaires, temps partiel).

Tout salarié engagé par une banque doit se soumettre à un examen médical d'embauche conformément aux dispositions de l'Art. L. 326-1 du Code du Travail. Le service de santé du secteur financier est l'Association pour la Santé au Travail dans les Secteurs Tertiaire et Financier (ASTF).

Art. 5. - Période d'essai

L'engagement à l'essai est régi par les Art. L. 121-5 et L. 122-11 du Code du Travail.

Art. 6. - Résiliation du contrat

1) La résiliation du contrat de travail est régie par les Art. L. 124-1 et suivants du Code du Travail.

L'employeur qui a mis fin au contrat de travail définitif en informera sans délai la délégation du personnel.

Les délais de préavis sont les suivants :

- à l'égard du salarié :

Préavis	Années de service
2 mois	< 5 ans de service
4 mois	> 5 et < 10 ans de service
6 mois	> 10 ans de service

- à l'égard de l'employeur :

Préavis	Années de service
1 mois	< 5 ans de service
2 mois	> 5 et < 10 ans de service
3 mois	> 10 ans de service

Les mensualités de l'indemnité de départ sont les suivantes :

Mensualités	Années de service
0 mensualité	< 5 années
1 mensualité	≥ 5 années
2 mensualités	≥ 10 années
3 mensualités	≥ 15 années
6 mensualités	≥ 20 années
9 mensualités	≥ 25 années
12 mensualités	≥ 30 années

En cas de rupture du contrat de travail, le salarié peut entrer en négociation avec son employeur, avec ou sans le support de son syndicat et / ou le représentant du personnel, en vue d'obtenir un accompagnement ou des indemnités supplémentaires à celles prévues par la loi et indiquées ci-dessus.

- 2) En cas de rationalisation, de réorganisation ou de cessation d'activité, les délais de préavis sont portés, à l'égard du salarié, à :

Préavis	Années de service
4 mois	< 5 ans de service
8 mois	≥ 5 et < 10 ans de service
12 mois	≥ 10 ans de service

Dans le cas de licenciement économique d'un salarié qui, au jour de la notification de son licenciement est à moins de 12 mois de l'ouverture de son droit à la retraite, et sous réserve qu'aucune indemnité extralégale ne lui soit octroyée via un arrangement individuel ou collectif, le préavis prévu ci-dessus sera prolongé jusqu'à l'ouverture dudit droit.

L'indemnité de départ prévue à l'Art. L. 124-7 du Code du Travail sera portée à :

Mensualités	Années de service
1 mensualité	Après 1 année
2 mensualités	Après 8 années
3 mensualités	Après 13 années
7 mensualités	Après 18 années
11 mensualités	Après 23 années
15 mensualités	Après 28 années
18 mensualités	Après 33 années

Afin de faciliter la recherche d'un nouvel emploi, le salarié qui se verra notifier un licenciement pour raisons économiques a droit de bénéficier, à sa demande, d'une mesure d'outplacement ou d'un budget formation, se situant entre EUR 5000 et EUR 8000, afin de préserver son employabilité. L'outplacement doit se faire auprès d'un établissement spécialisé dans ce domaine. La demande du salarié doit intervenir au plus tard dans le mois suivant la notification éventuelle des motifs du licenciement pour raisons économiques. Les modalités et critères devront être établis entre l'employeur et les représentants du personnel de l'entreprise concernée. A défaut de représentation du personnel, les modalités et critères devront être fixés entre l'employeur et le salarié concerné. Les salariés concernés sont invités à se faire conseiller par les syndicats signataires de la présente convention.

Pour les salariés concernés par un plan social, des mesures d'outplacement seront négociées dans le cadre de ce plan social.

- 3) S'il survient une modification dans la situation juridique de l'employeur, notamment par succession, vente, fusion, transformation de fonds, mise en société, tous les contrats de travail en cours au jour de la modification subsistent entre le nouvel employeur et le personnel des entreprises concernées, le tout en conformité avec les Art. L. 127-1 et suivants du Code du Travail et sans qu'un nouveau contrat ou lettre de transfert ne doivent être signés par les salariés concernés par le transfert.

Ainsi, au cours des deux premières années à partir de cette modification, aucune résiliation pour cause de réorganisation ou de rationalisation, ni aucune modification du contrat de travail au sens des dispositions de l'Art. L. 121-7 du Code du Travail ne peuvent intervenir en défaveur des salariés, sauf accord de la délégation du personnel.

- 4) Par dérogation à l'Art. L. 124-2 (1) premier alinéa du Code du Travail, la procédure de l'entretien préalable s'appliquera à tout employeur occupant régulièrement 100 salariés au moins.

De même, par dérogation à l'Art. L. 124-2 (1) troisième alinéa du Code du Travail, le jour de l'entretien préalable peut être fixé au plus tôt au quatrième jour ouvrable travaillé qui suit celui de l'envoi de la lettre recommandée ou de la remise contre récépissé de l'écrit, visés à l'alinéa 1^{er} du présent paragraphe.

Cette dérogation en faveur des salariés concernés ne saurait invalider une quelconque autre disposition relative à la résiliation du contrat de travail, ni en particulier les dispositions de l'Art. L. 121-6 (4) du Code du Travail stipulant que la présentation du certificat d'incapacité de travail effectuée après réception de la lettre de convocation à l'entretien préalable n'affecte en rien la validité de la procédure de licenciement entamée.

Art. 7. - Mesures disciplinaires

Une mesure disciplinaire ne peut être prononcée qu'après un entretien avec le salarié concerné. Sur demande du salarié, un deuxième entretien peut avoir lieu dans les huit jours, avec un délégué, sauf si celui-ci était déjà invité par l'employeur lors du premier entretien. Au cas où le salarié a fait la demande pour un deuxième entretien, aucun avertissement, ni réprimande ne pourra être prononcé avant ce deuxième entretien, qui serait de facto nul et non-avenu.

Lorsque l'avertissement ou la réprimande éventuelle fait l'objet d'une mesure officiellement retenue, le salarié est en droit de répondre et de se justifier par écrit. Cette justification est versée comme pièce officielle au dossier. Elle peut être établie après concertation avec la délégation du personnel.

Copies de l'avertissement, de la réprimande ou de la suspension devront être transmises sans délai à la délégation du personnel.

Les avertissements et réprimandes n'auront pas d'effet dans le cadre de la relation employeur-salarié au-delà d'un délai de 24 mois à compter de leur date.

Pour encadrer les mesures disciplinaires qui peuvent avoir des spécificités particulières selon les entreprises, une convention sera négociée en interne d'un commun accord avec la délégation du personnel s'il y en a une, et versée à part entière dans le règlement d'ordre intérieur. Les questions relatives à la durée de conservation des avertissements devront être discutées en interne dans chaque entreprise.

Art. 8. - Activité en dehors de celle de la banque

Les salariés ne peuvent avoir d'emploi en dehors de celui de la banque sans en informer préalablement la Direction qui appréciera si cette activité est compatible avec la profession de salarié de banque.

Le salarié qui estimerait non fondé un refus, peut consulter la délégation du personnel. Le cas échéant, la délégation du personnel peut se pourvoir devant la Commission Paritaire, instituée par l'article 9 de la présente convention.



Art. 9. - Commission Paritaire

Une Commission Paritaire est instituée entre les signataires de la présente convention. Elle comprend un maximum de neuf membres de part et d'autre et a pour mission d'essayer de régler des problèmes qui pourraient concerner l'application et l'interprétation de la convention collective. Elle doit en outre définir les objectifs et les procédures des conventions collectives à conclure pour l'avenir.

La Commission Paritaire se réunira en cas de besoin dans le but d'adapter et d'améliorer la présente convention aux nouveaux lois ou règlements, ceci sous forme d'avenants, négociés pendant la durée de validité de la présente convention.

En cas de contestation de classification d'une fonction auprès d'un employeur, la Commission Paritaire disposera d'un droit de décision en la matière.

Art. 10. - Informations à fournir à la délégation du personnel

Afin de permettre aux représentants des salariés de contrôler l'application correcte de la présente convention, et sans déroger aux dispositions de la loi en matière d'obligation et de consultation des délégations, la délégation du personnel obtiendra en particulier les données suivantes à titre strictement confidentiel :

1. Montant de la masse salariale de référence ;
2. Montant global de l'enveloppe réservée aux augmentations salariales prévues par la présente convention ;
3. Nombre de bénéficiaires d'une augmentation salariale ;
4. Ventilation des bénéficiaires par groupe de fonction, par ancienneté et par tranche d'âge ;
5. Nombre et pourcentage des salariés n'ayant pas été augmentés depuis 3 ans (hors indexation) ;
6. Statistiques ventilées par sexe sur les rémunérations ainsi que la méthodologie appliquée à ces statistiques ;
7. Nombre et pourcentage des salariés n'ayant pas suivi de formation depuis 2 ans, la délégation du personnel obtiendra une information montrant à la fois les salariés n'ayant suivi aucune formation et les salariés n'ayant suivi que les formations rendues obligatoires par exemple par la loi ou la CSSF ;
8. Le détail de la pondération des fonctions ;
9. Sur demande de la délégation du personnel, l'employeur lui fournira les informations nécessaires lui permettant de donner son avis favorable ou défavorable sur la prestation d'heures supplémentaires.

La donnée relative à la ventilation des bénéficiaires (point 4) ne sera pas fournie pour les employeurs employant moins de 100 salariés.

Pour les points 1 à 8, ces statistiques sont à fournir chaque année et concernant les augmentations (point 1 à 6) endéans les 3 mois qui suivent le paiement.

Art. 11. - Whistleblowing et protection des personnes concernées

Les établissements tombant sous le champ d'application de la présente convention mettront en place un dispositif interne d'alerte (« whistleblowing ») conformément et selon les dispositions légales et réglementaires applicables (circulaire CSSF modifiée 12 / 552, loi du 16 mai 2023 sur la protection des

personnes qui signalent des violations du droit de l'Union et Art. L.271-1 et suivants du Code du Travail).

Il est garanti que le whistleblower qui relate des soupçons de bonne foi ne subira aucune forme de représailles en raison du signalement effectué dans le respect des conditions de la procédure du code mis en place dans l'entreprise. Un salarié qui effectue un reporting de mauvaise foi ne bénéficiera toutefois pas de cette protection. Il est garanti que la personne mise en cause sera protégée en tenant compte des intérêts et des droits de toutes les parties concernées.

Art. 12. - Mesures de sécurité

Tous les salariés bénéficient d'une protection adéquate contre les agressions.

À cet effet, il est renvoyé au « protocole d'accord sur la sécurité dans les banques » en vigueur.

Pour les transports de fonds sur la voie publique, les employeurs s'engagent à avoir recours exclusivement à des firmes spécialisées agissant dans le cadre de la loi du 12 novembre 2002 relative aux activités privées de gardiennage et de surveillance.

Les banques souscrivent en faveur de leur personnel à une police d'assurance contre le décès et l'invalidité résultant d'une agression subie comme salarié au service de la banque.

Les capitaux alloués seront les suivants :

- en cas de décès : 20.000 EUR (ind. 100) ;
- en cas d'invalidité permanente totale : 40.000 EUR (ind. 100) ;
- en cas d'invalidité permanente partielle : tarif dégressif suivant le taux d'invalidité constaté.

L'Association pour la Santé au Travail dans les Secteurs Tertiaire et Financier (ASTF) assure le suivi médical et psychologique des salariés ayant subi un traumatisme suite à un hold-up.

Art. 13. – Sécurisation du parcours professionnel et plan de maintien dans l'emploi

Avant toute restructuration / réorganisation, les banques discutent avec les délégations du personnel des moyens à mettre en œuvre pour maintenir l'emploi et éviter tout licenciement.

Chapitre 1 – Classification

Art. 14. - Les groupes de fonction

Depuis le 1er janvier 2020, l'employeur a mis en œuvre, pour le personnel couvert par la convention, la nouvelle méthode de classification de fonction suivant 5 critères d'évaluation déclinés en 4 groupes (A, B, C, D).

1) Cinq critères de classification

Connaissances

Ce critère mesure la maîtrise des informations, principes, compétences et connaissances nécessaires à la fonction. Cela inclut notamment la formation académique, l'expérience professionnelle nécessaire, et les connaissances techniques, y compris linguistiques.

- | | |
|------------|---|
| Niveau 1 : | <ul style="list-style-type: none">• Aucune formation académique• Et / ou pas d'expérience préalable |
| Niveau 2 : | <ul style="list-style-type: none">• Formation académique (exemple : Bac +2)• Et / ou première expérience professionnelle nécessaire (exemple : jusqu'à 2 ans) |
| Niveau 3 : | <ul style="list-style-type: none">• Formation académique supérieure (exemple : Bachelor)• Et / ou expérience professionnelle significative (exemple : jusqu'à 5 ans) |
| Niveau 4 : | <ul style="list-style-type: none">• Formation académique supérieure (exemple : Master)• Et / ou expérience professionnelle confirmée (exemple : minimum 5 ans) |

Complexité

Ce critère mesure la variété et la complexité des tâches, étapes, processus ou méthodes nécessaires à l'accomplissement du travail. Cela inclut notamment la nécessité d'identifier, analyser, et apporter des solutions dans l'exécution des tâches.

- | | |
|------------|---|
| Niveau 1 : | <ul style="list-style-type: none">• Tâches standardisées et homogènes• Capacité d'analyse des problèmes limitée |
| Niveau 2 : | <ul style="list-style-type: none">• Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité• Capacité d'analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions |
| Niveau 3 : | <ul style="list-style-type: none">• Tâches diverses et dans des domaines d'activités variés• Sens critique requis pour analyser les problèmes et recommander des solutions |
| Niveau 4 : | <ul style="list-style-type: none">• Tâches diversifiées et complexes• Analyse approfondie et recherche de l'amélioration continue nécessitant l'évaluation de problématiques inhabituelles |

Impact

Ce critère mesure l'impact du travail sur les performances du service / département / ligne de métier. Ceci inclut notamment la capacité de jugement nécessaire à la prise de décision et la valeur ajoutée apportée.

- Niveau 1 :
 - Impact limité sur les performances du service
 - Impact limité dans le processus décisionnel
- Niveau 2 :
 - Impact direct mais limité sur les performances du service
 - Implication dans le processus décisionnel à titre consultatif
- Niveau 3 :
 - Impact direct sur les performances du service
 - Participation dans le processus décisionnel (recommandations attendues)
- Niveau 4 :
 - Impact direct sur les performances du service / département / ligne métier
 - Participation active dans le processus décisionnel

Contacts humains

Ce critère mesure le niveau, la nature, la variété et la complexité des relations humaines liées à l'exercice de la fonction.

- Niveau 1 :
 - Collaboration avec des fonctions similaires du même service
 - Echange d'informations uniquement
 - Peu d'interaction avec des clients internes ou externes
- Niveau 2 :
 - Interaction avec un nombre restreint de services et contacts internes avec des employés du même niveau
 - Echange d'informations principalement, argumentation
 - Adaptation du comportement aux différents interlocuteurs internes / externes et aux situations
- Niveau 3 :
 - Interaction avec plusieurs services et des contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes
 - Argumentation
 - Vision du travail orientée vers une solution pour les clients internes / externes
- Niveau 4 :
 - Interaction avec un grand nombre de services sur des sujets complexes et inhabituels
 - Négociation, capacité d'influence et de conviction
 - Connaissance approfondie des besoins des clients internes / externes et / ou développement du réseau

Gestion d'équipe, coordination et expertise

Ce critère mesure la capacité de gestion et / ou de supervision d'équipes, de projets, mais aussi le degré d'expertise spécifique requis par la fonction. Ceci inclut notamment la capacité à anticiper des évolutions importantes ou stratégiques, ainsi que la capacité à motiver et susciter l'engagement des collaborateurs.

- Niveau 1 :
 - Supervision fonctionnelle (exemple : gestion congés / planning) d'un petit groupe de personnes (exemple : 1 à 3)
 - Ou coordination de ressources homogènes dans le cadre de projets / tâches ayant une perspective à court terme
 - Ou met à disposition son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques

- Niveau 2 :
 - Supervision fonctionnelle organisationnelle (exemple : allocation des tâches) d'un nombre restreint de personnes (exemple : > 3)
 - Ou coordination de ressources hétérogènes dans le cadre de projets / tâches ayant une perspective à court terme
 - Ou est reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
- Niveau 3 :
 - Supervision directe d'un nombre modéré de personnes (exemple : < 5)
 - Ou coordination de ressources hétérogènes dans le cadre de projets / tâches complexes ayant une perspective à moyen terme
 - Ou démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticiper les évolutions importantes dans son domaine d'expertise (veille)
- Niveau 4 :
 - Supervision directe d'un nombre plus important de personnes (exemple : > 5) et / ou rôle de coach
 - Ou coordination de ressources hétérogènes dans le cadre de projets stratégiques ayant une perspective à long terme
 - Ou démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et évolutions importantes / stratégiques dans son domaine d'expertise

2) Classification des fonctions

Chaque fonction est classée suivant 5 critères d'évaluation.

Chaque critère est décliné en 4 niveaux auxquels correspondent des points ; uniquement la somme des points des 5 critères d'évaluation déterminera la classification dans un des 4 groupes.

Chaque fonction est ensuite positionnée dans un groupe défini en fonction de la maîtrise des rôles et responsabilités attendus.

Chaque salarié est intégré dans un des quatre groupes de fonction.

- Groupe A : 4-7 points
- Groupe B : 8-11 points
- Groupe C : 12-15 points
- Groupe D : ≥ 16 points

La création de toute nouvelle fonction au sein de l'entreprise sera communiquée à la délégation du personnel et sa classification dans les groupes de fonctions respectives se fera en consultation avec la délégation du personnel. L'évolution se fera par l'acquisition et la mise en œuvre des compétences soit via le développement du niveau de maîtrise de la fonction soit via l'évolution vers de nouveaux rôles et responsabilités.

Cette évolution sera constatée lors du processus annuel d'évaluation de la performance dont chaque établissement détermine les modalités pratiques en interne en consultation avec la délégation du personnel.

Une revue des différentes descriptions de fonction sera effectuée en consultation avec la délégation du personnel sur base d'une fréquence à définir au sein de l'entreprise.

Chapitre 2 – Rémunération

Art. 15. - Le système de rémunération

1) Dispositions générales

Toutes les dispositions relatives à la rémunération sont à appliquer au prorata du temps de travail.

2) Présomption d'acquisition de compétences

Les salariés qui rejoignent ou ont rejoint depuis 2018 le secteur financier bénéficient d'une présomption d'acquisition de compétences au cours des 10 premières années de la carrière à concurrence de minimum 1% par an jusqu'au seuil par groupe.

3) Rémunération de base

La rémunération de base est la rémunération mensuelle telle qu'elle résulte de l'application des barèmes de la présente convention ainsi que les augmentations de salaire qui y sont imputées.

Ne font pas partie de la rémunération de base la prime de fidélité et la prime de formation.

La rémunération de base telle que définie ci-avant constitue la base de calcul pour le 13^{ème} mois et les heures supplémentaires.

Le calcul de la masse salariale de référence est effectué sur base des rémunérations des salariés du mois de décembre de l'année considérée et qui sont toujours en service au 1^{er} janvier de l'année qui suit.

La masse salariale de référence est la somme de toutes les rémunérations de base des salariés relevant de la présente convention.

4) Année 2024

A. Barème

Les chiffres mentionnés ci-après correspondent aux rémunérations mensuelles de base exprimées en EUR à l'indice 100.

Groupes	Montant de départ	Seuil
A	364	402,08
B	397,8	439,42
C	494,9	546,68
D	595,9	658,24

A chaque groupe de classification correspond un salaire minimum de référence garanti pour un travail à temps plein.

Toute augmentation lors d'un changement de groupe ne peut être inférieure à 15 EUR (ind.100).

B. Augmentation salariale

Au 1er janvier 2024, octroi d'une augmentation des rémunérations sous forme d'une enveloppe globale de 1.0% (déduction faite de ce qui aurait déjà été versé en 2024). La présomption d'acquisition de compétences est incluse dans le pourcentage de l'enveloppe globale.

Cette augmentation est calculée par rapport à la masse salariale de référence telle que définie ci-avant.

C. Prime de fidélité pour les groupes A à D

Une prime de fidélité visant à récompenser la fidélité et la loyauté du salarié auprès de son employeur est à payer sur base du critère d'ancienneté. Elle se traduit par un paiement annuel calculé en fonction de l'ancienneté et en pourcentage de la rémunération de base.

Années d'ancienneté	% rémunération de base
2	25%
3	30%
4	40%
5	50%
6	60%
7	60%
8	65%
9	65%
10	70%
11	75%
12	80%
13	80%
14	85%
15	85%
16 années et plus	90%

Elle est à payer avec la rémunération du mois de juin, aux salariés en service au 15 juin et dont le contrat n'est pas dénoncé à cette date.

Les salariés sont payés au prorata de leur temps de travail au cours d'une période de référence s'étendant du 1^{er} juin de l'année précédente au 31 mai de l'année en cours.

Le montant maximum de cette prime est limité à 755 EUR (ind.100).

Pour le calcul de la prime de fidélité la période du congé de maternité est assimilée à une période de travail effectif.



D. Ajustement ponctuel de salaire pour certains salariés

Dans le cadre de la présente convention et à titre d'ajustement ponctuel et exceptionnel, les salariés qui ont rejoint l'entreprise avant 2014, qui sont dans le même groupe de fonction depuis l'introduction de la nouvelle classification et qui ont un salaire équivalent ou supérieur à :

A	379
B	422
C	530
D	639

Mais inférieur à :

A	402,08
B	439,42
C	546,68
D	658,24

Verront leur salaire ajusté au nouveau seuil ci-dessus.

Dans la mesure du possible, cette augmentation est à imputer sur le pourcentage de l'enveloppe globale de l'année 2024.

5) **Année 2025**

A. Barème

Les chiffres mentionnés ci-après correspondent aux rémunérations mensuelles de base exprimées en EUR à l'indice 100.

Groupes	Montant de départ	Seuil
A	364	402,08
B	397,8	439,42
C	494,9	546,68
D	595,9	658,24

A chaque groupe de classification correspond un salaire minimum de référence garanti pour un travail à temps plein.

Toute augmentation lors d'un changement de groupe ne peut être inférieure à 15 EUR (ind.100).

B. Augmentations salariales

Au 1^{er} janvier 2025, octroi d'une augmentation des rémunérations sous forme d'une enveloppe globale de 0.5%.

Cette augmentation est calculée par rapport à la masse salariale de référence telle que définie ci-avant.

MF
4/11

C. Prime exceptionnelle

Une prime unique exceptionnelle correspondant à 500 EUR brut sera payée avec les salaires du mois de janvier 2025 à tous les salariés en service et dont le contrat n'a pas été dénoncé en date du 31 décembre 2024.

Les salariés sont payés au prorata de leur temps de travail et des mois prestés au cours d'une période de référence s'étendant du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024.

D. Prime de fidélité pour les groupes A à D

Une prime de fidélité est payée suivant les modalités définies à l'article 15.4.C de la présente convention.

6) Année 2026

A. Barème

Les chiffres mentionnés ci-après correspondent aux rémunérations mensuelles de base exprimées en EUR à l'indice 100.

Groupes	Montant de départ	Seuil
A	364	402,08
B	397,8	439,42
C	494,9	546,68
D	595,9	658,24

A chaque groupe de classification correspond un salaire minimum de référence garanti pour un travail à temps plein.

Toute augmentation lors d'un changement de groupe ne peut être inférieure à 15 EUR (ind.100).

B. Augmentations salariales

Au 1^{er} janvier 2026, octroi d'une augmentation des rémunérations sous forme d'une enveloppe globale de 1.0%.

Cette augmentation est calculée par rapport à la masse salariale de référence telle que définie ci-avant.

C. Prime de fidélité pour les groupes A à D

Une prime de fidélité est payée suivant les modalités définies à l'article 15.4.C de la présente convention.

Art. 16. - Allocation du « Treizième mois »

Le salarié aura droit, en fin d'année, à une allocation dite du « treizième mois », dont le montant est égal à la rémunération de base augmentée, le cas échéant, de la prime d'ancienneté que l'employeur doit au salarié pour le mois de décembre.

Si le salarié entre en service en cours d'année, il recevra à la fin de l'année l'allocation du treizième mois au prorata des mois de travail prestés depuis son entrée.

S'il y a résiliation du contrat (à l'essai, à durée indéterminée, ou à durée déterminée) soit de la part du salarié, soit de la part de l'employeur, le salarié recevra avec sa dernière rémunération l'allocation du treizième mois au prorata des mois de travail prestés dans l'année.



Chapitre 3 – Organisation du temps de travail

Art. 17. - Durée de travail

Sans préjudice des stipulations de la présente convention, l'horaire de travail est régi par le Livre II. – Réglementation et conditions de travail, Titre Premier – Durée de travail, du Code du Travail.

La durée de travail d'un salarié à temps plein est de 8 heures par jour et 40 heures par semaine, réparties en principe sur 5 jours ouvrables.

La durée de travail hebdomadaire de 40 heures peut néanmoins être répartie sur 6 jours ou moins. Lorsque les heures hebdomadaires sont réparties sur 5 jours ou moins, la durée de travail contractuelle peut être portée d'un commun accord jusqu'à 9 heures par jour, sans que le total de la durée de travail ne puisse dépasser la durée de travail normale hebdomadaire en vigueur dans l'entreprise.

On entend par durée de travail la période durant laquelle le salarié est à la disposition de son employeur.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, chaque entreprise doit mettre en place un système assurant un décompte exact des heures de travail prestées.

Toute entreprise est tenue d'inscrire sur un registre spécial ou sur un fichier le début, la fin et la durée du travail journalier ainsi que toutes les prolongations de la durée normale du travail, les heures prestées les dimanches, les jours fériés légaux ou la nuit. Ce registre / fichier contribue également à la sécurité des salariés en facilitant la gestion des urgences. Il est à présenter à toute demande de la part des agents de l'Inspection du Travail et des Mines.

Les horaires de travail sont fixés après consultation de la délégation du personnel.

Art. 18. - Aménagement du temps de travail

Tout employeur peut établir soit un plan d'organisation du travail soit un système d'horaire mobile conformément aux dispositions légales.

La période de référence peut aller jusqu'à 4 mois.

La décision relative à l'institution d'un horaire mobile ainsi que sa périodicité, son contenu et ses modalités y compris les modifications est prise d'un commun accord entre l'employeur et la délégation du personnel ou, à défaut, les salariés concernés.

Une période de transition des anciennes dispositions des horaires mobiles peut être négociée en interne dans un délai maximum de 6 mois.

Pour les périodes de référence légales dont la durée est inférieure ou égale à un mois, le règlement interne sur l'horaire mobile peut déterminer un nombre d'heures de travail excédentaires qui peut être reporté à la période de référence suivante.

L'horaire mobile est conçu pour permettre au salarié d'aménager, au jour le jour, la durée et l'horaire de travail individuels dans le respect de la loi et des règles établies dans le cadre de la présente convention, en respectant les besoins de la clientèle, les contraintes susceptibles d'être imposées par l'organisation particulière des services et le bon fonctionnement général de l'employeur.

La bonne gestion de l'horaire de travail individuel régi par la présente convention est de la responsabilité du salarié.

L'organisation des récupérations a pour finalité de ramener, dans la mesure du possible, les excédents et déficits en heures de travail à zéro en fin de période de référence.

Les récupérations sont fixées en principe selon le désir du salarié à moins que les besoins du service et les désirs justifiés d'autres salariés de l'entreprise ne s'y opposent. Tout refus doit être dûment justifié au salarié.

Le nombre des heures de débit qui peut être reporté à la période de référence suivante ainsi que la procédure afférente sont à déterminer par le règlement interne sur l'horaire mobile.

Les débits d'heures sont compensés par imputation sur les jours de repos.

Des procédures d'autorisation et de contrôle des heures prestées dans le cadre de ce système par les supérieurs hiérarchiques sont également à instituer au niveau de l'employeur.

Art. 19. - Travail supplémentaire

1) Travail supplémentaire

A. Définition

Toute prestation d'heures supplémentaires est subordonnée aux autorisations et procédures prévues par les dispositions légales et internes aux banques.

B. La rémunération des heures supplémentaires

a) Salaire horaire normal pour le paiement des heures supplémentaires

Le salaire horaire normal est obtenu en divisant par le nombre forfaitaire de 173 la rémunération de base mensuelle telle que définie dans la présente convention, augmentée d'un douzième du 13^{ème} mois.

b) Taux de majoration en cas de rémunération des heures supplémentaires

Le taux de majoration à appliquer à la rémunération de base en cas de paiement en numéraire des heures supplémentaires est de 50%.

c) Rétribution du travail

Les heures supplémentaires sont rétribuées de la façon suivante :

- soit par paiement en numéraire au taux de 150% ;

- soit par compensation par du temps de repos rémunéré à raison d'une heure et demie de temps libre rémunéré par heure supplémentaire travaillée ; ces heures peuvent être converties en jours de repos à récupérer dans l'année qui suit le décompte ;
- soit par une combinaison des 2 solutions précédentes ;
- soit en cas d'affectation spécifique définie ci-après moyennant application d'un taux de compensation en temps de 175%.

Cette affectation spécifique est réservée à des cas de figure bien définis dont tant le principe que les modalités d'application peuvent être arrêtés par l'entreprise après information et consultation de la délégation du personnel. Il s'agit en l'occurrence :

- du départ anticipé à la retraite pour les salariés ayant atteint l'âge de 50 ans ;
- de l'inscription à la formation de réorientation.

En cas de prestation journalière supérieure à 10 heures ou de prestation hebdomadaire supérieure à 48 heures, dans les limites prévues par l'Art. L. 211-5 et suivants du Code du Travail (cas de force majeure ou événements imprévisibles), les heures supplémentaires qui sont rétribuées sont réglées ensemble avec le salaire du mois subséquent.

Dans le cas d'heures supplémentaires à la fin de la période de référence, les heures qui sont rétribuées sont réglées avec le salaire du mois qui suit le décompte.

2) Travail de dimanche

A. Principe

Tout travail de dimanche doit être accompagné d'une information à l'Inspection du Travail et des Mines conformément à l'Art. L. 231-2 du Code du Travail.

B. Rémunération

Pour chaque heure travaillée le dimanche, le salarié a droit à son salaire horaire normal, majoré de 70%.

C. Compensation

Le travail du dimanche peut être compensé par un jour de repos compensatoire conformément à l'Art. L. 231-7 du Code du Travail.

En cas de compensation des heures travaillées un dimanche par un repos payé correspondant en semaine, le seul supplément de 70% est dû.

3) Travail des jours fériés

A. Les jours fériés existants

a) Jours fériés légaux

En principe, il ne sera pas travaillé les jours fériés légaux suivants :

Le Nouvel An,
Le lundi de Pâques,

13
YMM
R

Le 1^{er} mai,
La Journée de l'Europe (9 mai),
L'Ascension,
Le lundi de Pentecôte,
Le jour de la Fête Nationale,
L'Assomption,
La Toussaint,
Le jour de Noël,
La St.-Etienne.

b) Jours fériés bancaires

Sont à considérer comme jours fériés bancaires chômés :

- le Vendredi Saint,
- et l'après-midi de la veille de Noël.

Le calendrier des jours fériés est communiqué annuellement.

B. Rémunération

a) Jour férié légal

Pour chaque heure travaillée lors d'un jour férié légal, le salarié a droit à son salaire horaire normal (100%) tel que défini à l'article 19. 1. B. a) de la présente convention auquel s'ajoute la rémunération des heures effectivement prestées (100%) majorée de 100%, c'est-à-dire son salaire horaire normal majoré de 200%.

La rémunération du travail un jour férié légal tombant sur un dimanche est effectuée conformément aux dispositions légales en vigueur.

b) Jour férié bancaire

En ce qui concerne la rémunération des heures travaillées lors d'un jour férié bancaire, celles-ci sont à assimiler aux heures travaillées un dimanche ; en sus de la majoration de 70%, le travail pendant un jour férié bancaire donne droit à un jour de repos compensatoire.

C. Information à la délégation du personnel

La délégation du personnel doit être informée préalablement de toute prestation de travail lors d'un jour férié légal.

4) Travail de nuit

A. Définition

Est considéré comme travail de nuit tout travail effectué entre 22 heures du soir et 6 heures du matin.

B. Rémunération

Pour chaque heure travaillée entre 22 heures (du soir) et 6 heures (du matin), le salarié a droit à son salaire horaire normal majoré de 30%.

5) Travail du samedi

Lorsque, pour des raisons d'organisation du travail, le salarié de banque est appelé par son supérieur hiérarchique à prester du travail un samedi, ces heures sont à multiplier par le facteur 1,25 pour déterminer le nombre d'heures à considérer pour la computation de la durée de travail.

Si l'application du coefficient 1,25 a pour conséquence de porter le nombre d'heures de travail au-delà soit de 10 h par jour, soit de 48 h par semaine, soit de la moyenne de 40 h par semaine à la fin de la période de référence, les heures excédentaires sont à qualifier d'heures supplémentaires.

Ce régime exclut cependant les salariés dont la prestation de travail les samedis rentre contractuellement dans l'organisation normale et régulière de leur travail au cours d'une semaine de 40 heures réparties sur 5 jours ouvrables. Cependant, les droits légalement acquis lors de l'entrée en vigueur de la présente convention ne sont pas remis en cause.

Les salariés qui sont appelés à prester occasionnellement du travail le samedi pour parer notamment à des surcroûts exceptionnels de travail, ces heures s'ajoutant à la durée normale de travail et dont la récupération n'est pas envisageable, se verront bénéficier de suite c'est-à-dire au plus tard ensemble avec la rémunération du mois qui suit celui au cours duquel le travail de samedi a été presté, de la rémunération de celles-ci ainsi que des majorations pour heures supplémentaires (100% + 50%) à l'exclusion du coefficient de 1,25.

Il est bien entendu que le bénéfice de cette dernière stipulation ne trouve application que lorsque le travail de samedi répond à une demande expresse de l'employeur.

6) Cumul de travail supplémentaire, de dimanche, de jour férié et de nuit²

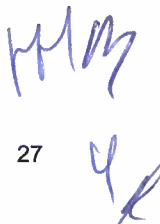
Tableau des majorations

	Salaire horaire normal	Majoration	Cumul
Travail supplémentaire	100%	50%	150%
Travail de dimanche	100%	70%	170%
Travail de jour férié légal	100%	200%	300%
Travail de jour férié bancaire	100%	70%	170%
Travail de nuit (22 heures à 6 heures)	100%	30%	130%

Les majorations prévues pour travail supplémentaire, de nuit, de dimanche, de jour férié doivent être payées cumulativement.

Les tableaux explicatifs sont repris dans l'annexe 2.

² à titre exemplatif et sur base d'une majoration à 50%



Art. 20. – Travail atypique

Tout salarié obligé de se tenir à la disposition de l'entreprise en dehors des heures journalières normales aura droit à une compensation telle que prévue dans la réglementation interne de l'entreprise et / ou dans son contrat de travail individuel. Dès lors qu'un montant forfaitaire est prévu pour une permanence, ce montant est indexé.

Dans les entreprises de plus de 150 salariés, ce règlement interne doit être négocié et mis en place en commun accord avec la délégation du personnel.

Art. 21. - Congé annuel

Tous les salariés ont droit à un congé payé de récréation, conformément aux dispositions du Code du Travail (Art. L. 233-1 - Art. L. 233-20 et Art. L. 251-1 – Art. L. 254-1), dont la durée légale est de 26 jours.

Au congé de récréation s'ajoutent les congés suivants, liés à l'âge :

- 1 jour de congé pour les salariés âgés entre 45 et 49 ans (application : l'année d'anniversaire) ;
- 2,5 jours pour les salariés âgés entre 50 et 54 ans (application : l'année d'anniversaire) ;
- 3,5 jours pour les salariés âgés de 55 ans et plus (application : l'année d'anniversaire).

Le congé doit être pris conformément aux dispositions légales.

Le congé peut être pris par journées entières et par demi-journées (c'est-à-dire 4 heures). Les modalités sont à régler au sein de chaque entreprise.

Si le congé accordé devait, pour des raisons impérieuses de service, être reporté, l'employeur subviendrait aux frais qu'entraînerait ce changement pour le salarié.

Le salarié qui change d'employeur dans le courant du mois et qui perdrait de ce fait le congé équivalent à ce mois, se verrait accorder le congé par le nouvel employeur, à la condition que ces employeurs soient tous les deux tenus par la présente convention.

Art. 22. - Jours de repos

Les salariés ont droit à 8,5 jours de repos par an.

Modalités d'application :

- Pour des raisons d'organisation du service, des jours de repos peuvent être fixés collectivement pour l'ensemble du secteur sur avis de la Commission Paritaire instituée par l'article 9 de la présente convention.
- Dans ce cas, ils seront fixés au moment de l'élaboration du calendrier des jours fériés. Les salariés en service à la date fixée bénéficieront de ces jours de repos collectif.
- Lorsque, par nécessité de service, certains salariés ne pourront profiter de ces jours libres à la date prévue, ils auront droit au nombre de jours de repos compensatoires.
- Le ou les jours de repos pris individuellement par les salariés est / sont à prendre en période de basse activité.
- Les jours de repos sont à imputer sur une éventuelle réduction légale de la durée de travail.

- Par ailleurs les modalités des jours de repos sont celles prévues pour les jours de congé.
- Un ou plusieurs jours de repos peuvent être fixés collectivement pour l'entreprise ou pour des parties de l'entreprise, après avis de la délégation du personnel. Les jours de congés fixés collectivement par l'entreprise doivent être notifiés aux salariés au plus tard au courant du premier trimestre de l'année.

Art. 23. - Congé extraordinaire

Le salarié obligé de s'absenter de son travail pour des raisons d'ordre personnel aura droit à un congé extraordinaire fixé comme suit, avec pleine conservation de sa rémunération :

- 1) une demi-journée pour le donneur de sang et / ou de plasma sanguin ;
- 2) un jour pour le décès d'un parent au deuxième degré du salarié ou de son conjoint ou partenaire (soit grand-père, grand-mère, petit-fils, petite-fille, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur) ;
- 3) trois jours lors du décès d'un parent ou allié du premier degré du salarié ou de son conjoint ou partenaire (soit père, mère, beau-père, belle-mère, gendre, bru, belle-fille, beau-fils) ;
- 4) cinq jours lors du décès du conjoint ou partenaire ;
- 5) cinq jours en cas de décès d'un enfant mineur, en cas d'un enfant mort-né ou en cas de naissance prématurée suivi d'un décès ;
- 6) deux jours pour chaque parent en cas de mariage d'un enfant ;
- 7) six jours lors du mariage du salarié ;
- 8) trois jours pour la déclaration du partenariat du salarié ;
- 9) deux jours en cas de déménagement sur une période de 3 ans d'occupation auprès du même employeur, sauf si le salarié doit déménager pour des raisons professionnelles ;
- 10) dix jours pour le père ou, le cas échéant, pour la personne reconnue comme second parent équivalent par la législation nationale applicable en vertu du lieu de résidence ou de la nationalité de l'enfant ou du parent concerné et qui l'autorise à établir la filiation à l'égard de l'enfant sans devoir recourir à la procédure d'adoption, en cas de naissance d'un enfant. En cas de naissance multiple, le droit au congé parental est ouvert pour chacun des enfants de la même naissance ou adoption ;
- 11) dix jours en cas d'accueil d'un enfant de moins de seize ans en vue de son adoption, sauf en cas de bénéfice du congé d'accueil ;
- 12) un congé pour l'accompagnement des personnes en fin de vie conformément aux dispositions des Art. L. 234-65 et suivants du Code du Travail ;
- 13) un jour sur une période d'occupation de douze mois pour raisons de force majeure liées à des raisons familiales urgentes en cas de maladie ou d'accident rendant indispensable la présence immédiate du salarié, tel que prévu par l' Art. L.233-16 du Code du Travail ;
- 14) cinq jours de « congé d'aidant », tel que prévu par l'article L. 233-16 du Code du Travail.

Le congé extraordinaire doit être pris en relation avec l'événement qui y donne droit, et au plus tard endéans la semaine de l'événement. Le salarié bénéficiera de l'intégralité du congé extraordinaire quel que soit le nombre de mois de l'année durant lesquels il aura travaillé.

Le salarié vivant en partenariat enregistré conformément aux articles 3 et suivants de la loi modifiée du 9 juillet 2004 relative aux effets légaux de certains partenariats peut bénéficier de tous les congés extraordinaires.



Art. 24. - Congé syndical

Dans chaque banque, un congé payé pour besoins syndicaux et formation syndicale sera convenu, en cas de besoin, entre la délégation du personnel et la direction pour les membres de la délégation du personnel, conformément aux dispositions de l'article 35.5 de la présente convention.

Art. 25. - Congé pour raisons familiales

Le salarié a droit au congé pour raisons familiales dans les limites et conditions des Art. L. 234-50 et suivants du Code du Travail.

Art. 26. - Remise de certificats et justificatifs

La transmission numérique d'un certificat valide et lisible justifiant une absence est acceptée endéans les délais légaux.

Chapitre 4 – Conciliation vie privée et vie professionnelle

- 1) Dans le but de promouvoir un équilibre sain entre la vie privée et la vie professionnelle et d'augmenter la productivité et la satisfaction des salariés, chaque entreprise est encouragée à évaluer et, dans la mesure du possible, à mettre en œuvre des options de travail flexible adaptées aux besoins spécifiques de l'activité et des salariés. Cela peut inclure, sans s'y limiter, des horaires de travail flexibles, le télétravail, la semaine de travail comprimée, la réduction du temps de travail, la mise en place d'un compte-épargne temps, ou d'autres arrangements adaptés aux besoins individuels et organisationnels.

Les modalités de mise en œuvre de ces mesures seront déterminées en consultation avec la délégation du personnel et dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

- 2) Afin de demander des formules souples de travail, chaque salarié a droit à un entretien avec son employeur, à condition qu'il justifie d'une ancienneté de services continus auprès du même employeur d'au moins six mois. Le terme « formules souples de travail » désigne les options permettant aux salariés de moduler leur régime de travail, telles que par exemple le travail à distance, les horaires flexibles, la réduction du temps de travail, le congé sans solde ou la préretraite progressive.
- 3) Sur demande de la délégation du personnel, les banques s'engagent à établir un cadre permettant de mieux concilier la vie privée par rapport à la vie professionnelle du salarié. Pour ce faire, les délégations du personnel peuvent s'adjoindre d'experts ou de conseillers issus des syndicats représentés au sein des délégations. A défaut des délégations du personnel, les salariés peuvent s'adjoindre des spécialistes issus des syndicats signataires de la convention collective.

Art. 27. - Règlements internes à mettre en place

1) Droit à la déconnexion

Lorsque des salariés utilisent des outils numériques à des fins professionnelles, un régime assurant le respect du droit à la déconnexion en dehors du temps de travail adapté à la situation particulière de l'entreprise doit être défini au niveau de l'entreprise concernant, le cas échéant, les modalités pratiques et les mesures techniques de déconnexion des outils numériques, les mesures de sensibilisation et de formation et des modalités de compensation dans le cas de dérogations exceptionnelles au droit à la déconnexion. Ce régime spécifique est à définir au niveau de l'entreprise, dans le respect des compétences de la délégation du personnel s'il en existe ou, à défaut, avec les salariés de l'entreprise. Dans ce cas, l'introduction et la modification du régime spécifique se font après information et consultation de la délégation du personnel au sens de l'Art. L.414-1 du Code du Travail ou d'un commun accord entre l'employeur et la délégation du personnel dans les entreprises occupant au moins 150 salariés au sens de l'Art. L.414-9 du Code du Travail.

2) Télétravail

La convention du 20 octobre 2020 relative au régime juridique du télétravail reprise en annexe 3 fait partie intégrante de la présente convention.

En application de l'article 8, l'employeur s'engage, lorsque le télétravail est régulier, à compenser les coûts directement engendrés par le télétravail à hauteur de minimum 3€ ind.100 par mois.

3) Protection contre le harcèlement moral

Art. 28. - Accord sur le Compte Épargne Temps (CET)

Sur demande des délégations du personnel, les banques sont tenues d'entrer en négociations endéans un délai de 30 jours sur l'institution d'un compte épargne-temps (CET) permettant aux salariés d'épargner des heures en accord avec leur employeur, dans les limites légales et conventionnelles afin de prendre un congé à une période ultérieure. Les délégations du personnel doivent joindre un projet de convention à leur demande sur les points à négocier. En cas de refus de l'employeur d'engager des négociations, les délégations du personnel pourront saisir la Commission Paritaire.

Le CET doit respecter les principes généraux tels que définis par l'Art. L. 235-1 et suivants du Code du Travail.

Art. 29. - Sorties de bureau autorisées

- 1) Toute sortie faite sur instruction de l'employeur est à sa charge.
- 2) Toute sortie faite à l'initiative du salarié est à sa charge.

Sont toutefois accordées les tolérances suivantes :

- les visites aux administrations et institutions similaires dont les heures d'ouverture correspondent aux horaires de travail du secteur bancaire ;
- les présentations à des examens scolaires ;
- les convocations judiciaires ;
- les examens médicaux imposés par la loi ;
- ainsi que, dans des limites raisonnables, les visites médicales, radiographies, examens ophtalmologiques, analyses diverses et soins post-opératoires.

La délégation du personnel peut en contrôler l'application.

Chapitre 5 – Employabilité et formation

L'employabilité constitue l'ensemble des capacités, compétences, connaissances, expériences et qualités personnelles d'un salarié qui renforcent son positionnement professionnel, favorisant ainsi ses chances de réussite, son évolution et la sécurisation de son parcours professionnel.

La formation est définie comme un ensemble de moyens mis en place par l'employeur et par les organismes spécialisés en formation pour permettre au salarié de développer les connaissances, compétences et aptitudes nécessaires, répondant aux besoins actuels et futurs de l'entreprise et garantissant l'évolution de sa carrière et son employabilité.

Les signataires de la présente convention reconnaissent l'importance de l'employabilité et de la formation. Ces deux piliers deviennent essentiels pour renforcer les compétences des salariés et assurer leur adaptation aux évolutions technologiques et professionnelles. Ainsi, la responsabilité de développer l'employabilité et de garantir des opportunités de formation revient non seulement à l'employeur, mais également au salarié et à son supérieur hiérarchique, dans une approche collaborative et proactive.

Les partenaires sociaux s'engagent à discuter au sein de la Commission Paritaire les besoins en formation et les besoins en main d'œuvre futurs dans le secteur bancaire.

Art. 30. - Principe général

Le programme pour la formation et l'employabilité vise de manière générale non seulement à pérenniser et à garder à jour les compétences actuelles, mais également à en acquérir de nouvelles, que ce soit en relation avec son activité, l'évolution de son métier ou encore l'évolution de son parcours professionnel.

En outre, compte tenu de l'émergence de l'intelligence artificielle dans le secteur bancaire, il convient de sensibiliser, accompagner et former, le cas échéant, les salariés à l'utilisation de cette dernière et à ses implications éventuelles sur l'environnement professionnel.

Il est rappelé que les articles L.414-3 et suivants du Code du Travail font partie intégrante de la présente convention et qu'il incombe à l'employeur d'informer et consulter la délégation du personnel sur les sujets touchant notamment à la formation et l'évolution de l'emploi. Toutefois, l'élaboration du plan de formation global de l'entreprise, tel que repris ci-dessous, est de la responsabilité de la banque en commun accord entre l'employeur et la délégation du personnel pour les entreprises occupant au moins 150 salariés et en consultation avec la délégation du personnel pour les entreprises occupant moins de 150 salariés.

Art. 31. - Droit et devoir de développement individuel et responsabilité partagée

Au sein de chaque entreprise, chaque salarié bénéficie d'un plan de développement individuel de carrière, élaboré en accord avec son responsable hiérarchique et / ou les ressources humaines. Ce plan vise à soutenir le salarié dans l'acquisition de compétences pertinentes tout au long de sa carrière. Il est élaboré et revu une fois par an, par exemple lors de l'entretien individuel d'évaluation ou lors de la fixation des objectifs.

L'employeur doit s'assurer que le salarié puisse maintenir ses connaissances et compétences à un niveau adéquat pour exercer ses fonctions avec efficacité et professionnalisme.

Cette responsabilité collective s'inscrit dans une démarche de collaboration active entre le salarié et son supérieur hiérarchique. En d'autres termes, ils doivent identifier les besoins en formation et les opportunités de développement professionnel.

L'analyse des besoins de formation constitue dès lors une responsabilité commune entre le salarié, son responsable hiérarchique et l'employeur. L'approche adoptée pour l'analyse des besoins de formation est de la responsabilité de l'employeur et peut varier d'une entreprise à l'autre.

Art. 32. - Droit d'accès à la formation

Tout au long de son parcours professionnel, le salarié a droit à accéder à des formations adaptées à ses besoins de développement, identifiés conjointement avec son responsable. Ces besoins peuvent être liés à diverses étapes telles que l'intégration, les promotions, les changements de poste et les évolutions réglementaires ou technologiques.

L'accès à la formation est ouvert dès l'engagement et tout au long de la vie professionnelle, favorisant ainsi l'adaptabilité et la progression des compétences, en phase avec les évolutions de sa fonction et du secteur bancaire. L'entreprise mettra en œuvre le plan de formation individuel du salarié, selon sa procédure interne.

Pour toute autre demande de formation du salarié, il doit en faire la demande, suivant la procédure établie au sein de son entreprise. Cette demande est examinée par son responsable hiérarchique avec l'aide éventuelle des ressources humaines, qui en vérifie le bien-fondé ainsi que la faisabilité en termes de timing et de budget. Tout refus doit être justifié par écrit. Dans ce cas, le salarié dispose d'un droit de recours tel que prévu à l'article 33.3.

Art. 33. - Types de formation

L'entreprise reconnaît l'importance de l'apprentissage continu et de la formation tout au long de la carrière de ses salariés. À cet effet, elle offre différents types de formation, chacun adapté à des besoins spécifiques :

1) Le programme d'intégration

Un programme d'intégration ou encore programme « onboarding » sera mis en place pour chaque nouveau salarié.

Il est généralement proposé sous forme de parcours modulable et peut donc être adapté individuellement au profil, en matière de connaissances et d'expérience préalable, du salarié. Le parcours sera par conséquent plus ou moins long mais ne pourra être inférieur à 48 heures en ce qui concerne le socle commun minimum en référence au parcours d'intégration complet tel que décrit ci-dessous.

Le parcours d'intégration complet comporte :

- l'introduction au secteur et contexte financier ainsi qu'aux obligations réglementaires essentielles,

MH 34
M
GRL

- l'apprentissage de la fonction que le salarié va occuper,
- la connaissance de sa banque et des procédures et flux internes.

Chaque nouveau salarié bénéficie ainsi d'un plan de formation individuel et pertinent dont l'employeur assurera le suivi.

Pour les salariés sans expérience préalable dans le secteur financier, le programme d'intégration, avec notamment l'apprentissage du métier, devrait en principe être suivi endéans les 12 premiers mois suivant l'engagement.

2) Le programme pour l'employabilité et l'évolution des compétences

A. La formation continue

La formation continue vise à assurer l'employabilité du salarié, ceci par l'acquisition de nouvelles connaissances ou la pérennisation de ses compétences actuelles en relation avec son travail et l'évolution de sa carrière.

Chaque salarié a un droit d'accès à l'offre de formation telle que définie ci-avant.

a) Prime de formation :

Le salarié se verra attribuer une prime d'un montant brut de 250 EUR (non-indexable) par tranche de 40 heures de formation suivies en dehors des heures de travail et pendant une période de référence qui s'étend du 1^{er} septembre au 31 août de l'année suivante. Le paiement aura lieu à la fin de la période de référence.

b) Frais d'inscription :

Paiement : Les frais d'inscription seront avancés par l'employeur et entièrement à sa charge en cas de réussite du salarié.

c) Charge définitive :

En cas d'échec après fréquentation assidue des cours et participation à l'examen : 50% à charge de l'employeur et 50% à charge du salarié.

En cas d'échec sans assiduité aux cours ou sans participation à l'examen : 100% à charge du salarié et à retenir sur le 13^{ème} mois.

d) Congé formation :

En cas d'examen, le salarié pourra bénéficier du congé de formation suivant pour toute formation obligatoirement sanctionnée par un examen :

- 0,5 journée de congé si la durée de la formation est égale ou supérieure à 20 heures ;
- 1 journée si la durée de la formation est égale à 40 heures ;
- 0,5 journée de congé de plus pour chaque tranche de 20 heures.

Le congé de formation ne pourra excéder un maximum de deux jours de congé par an peu importe la durée et le nombre des formations suivies.

B. La formation de réorientation

On comprend par formation de réorientation, l'ensemble des mesures de formations tendant à assurer l'employabilité, tant à l'intérieur de l'entreprise qu'au niveau du secteur bancaire, auxquelles les salariés tombant sous le champ de la convention collective dont le poste de travail pourrait évoluer significativement voire être supprimé ont droit.

Les articles L. 414 et suivants du Code du Travail font partie intégrante de la présente convention.

a) L'objectif de la formation

La formation a pour objet d'accroître à terme l'employabilité des salariés dont les tâches risquent d'être profondément affectées par l'évolution technologique et par les méthodes de travail en découlant. Cette formation augmentera les chances des salariés pour réorienter leur carrière soit au sein de l'entreprise soit au niveau du secteur bancaire et, le cas échéant, d'y reprendre de nouvelles responsabilités.

Toutefois, l'effort de formation ne confère pas aux salariés de droit à une bonification pécuniaire.

b) L'évaluation des connaissances et aptitudes

Avant d'accéder à la formation, le candidat doit se soumettre à un certain nombre de tests en vue d'évaluer les connaissances linguistiques et en général les aptitudes et les connaissances professionnelles requises. Il est toutefois loisible à l'employeur de donner une dispense au candidat pour tout ou partie des tests.

Les résultats de ces tests restent la propriété des candidats et ne sont pas révélés à l'employeur tant que le candidat n'a pas définitivement confirmé son intention de participer à la formation.

c) Le plan de la formation

Le plan de formation adopté en concertation avec le salarié présente une logique modulaire visant une formation sur mesure en fonction du niveau individuel des connaissances. Son contenu doit être relativement vaste pour dispenser une formation qui se veut générale. Le planning du plan de formation commence dès que possible et doit tenir compte du bon fonctionnement du service.

Le plan repose sur :

- des cours visant le développement personnel ;
- des cours de mise à niveau des connaissances ;
- des modules facultatifs, dont des cours de langues.

En cas de désaccord sur le plan de formation et le planning, le salarié a la possibilité de s'adresser au responsable de formation en vue de modifier le plan ou le planning et pourra se faire accompagner par un délégué du personnel.

d) Les partenaires pour la réalisation du diagnostic des compétences

Les diagnostics portant sur les compétences métier finances sont soit organisés par le House of Training, soit remplacés par l'équivalent en interne. Les résultats des diagnostics serviront de base pour élaborer un plan de formation personnalisé du candidat.

D'autres outils ou partenaires spécialisés pourraient être abordés pour compléter le diagnostic relatif aux compétences et au potentiel de la personne.

e) Implications sur le système d'évaluation du mérite

La participation du salarié à la formation de réorientation ne pourra pas lui porter préjudice dans le cadre de l'évaluation du mérite.

f) Droit à l'accomplissement de la formation en cas de licenciement économique

Le salarié dont le contrat de travail prend fin à la suite d'un licenciement pour raison économique dispose du droit de pouvoir accomplir la formation de réorientation déjà entamée et ce aux conditions et selon les modalités préexistantes. Les frais en résultant sont à charge de l'employeur qui est à l'initiative de la résiliation de la relation de travail. En cas d'insolvabilité de celui-ci, ce coût est pris en charge par la communauté bancaire.

Toutes ces formations peuvent être suivies en mode digitale ou en présentiel, de manière synchrone ou asynchrone. Elles peuvent notamment être mises en œuvre par le biais des mesures suivantes :

- le tutorat collectif ou individuel informel pour l'introduction et le partage de bonnes pratiques dans l'application des tâches et des outils pertinents pour une fonction nouvelle ou qui évolue ;
- les programmes de « coaching » et « mentoring » (en interne ou externe) pour assurer les conseils et support professionnels réguliers de la hiérarchie directe et / ou des collègues chargés d'encadrer le développement du nouveau salarié ;
- des cours de formations développés par des spécialistes « in-house » (ou formateurs internes) ou, le cas échéant, avec l'aide de spécialistes de formation externes. Ces cours de formation répondent aux besoins spécifiques de l'entreprise et sont accessibles seulement aux salariés de l'entreprise ;
- les formations internes / stages dans différents services ;
- les formations en ligne « e-learning » ;
- les formations à distance ou des enseignements à distance ;
- tous les programmes de formation, certifiants ou non, offerts au public par des établissements spécialisés reconnus, choisis et / ou validés par l'employeur.

Art. 34. - Budget et allocation individuelle de formation

1) Budget annuel

L'employeur accorde à la formation et à l'employabilité un budget annuel de 1,65% pour les années 2024-2026 de la masse salariale de référence telle que définie à l'article 15 à des fins de formation. Les montants susceptibles d'être pris en compte dans le budget sont les frais éligibles selon les dispositions légales en vigueur.

Ce budget annuel de 1,65% de la masse salariale de référence, bien que calculé pour chaque année, peut varier d'une année à l'autre pendant la période triennale mentionnée. Ainsi, il est prévu que ce budget représente une moyenne sur les trois années considérées, offrant ainsi une certaine souplesse dans son attribution.

Ce budget est dédié exclusivement au développement des salariés conventionnés.

2) Instauration d'une allocation individuelle de formation

Chaque salarié a le droit de bénéficier d'une partie du budget annuel alloué à la formation visé à l'article 32.1.

Dans cette optique, et afin de garantir que ce budget soit alloué à tous et non pas uniquement à une partie des salariés de l'entreprise, chaque salarié a droit à une allocation individuelle de formation, équivalent à minimum 16 heures de formation par an, en dehors des formations obligatoires et des formations de réorientation.

Le salarié est responsable de la gestion de son allocation individuelle de formation. Il doit proactivement, avec le soutien de son responsable hiérarchique et / ou les ressources humaines, faire la demande pour suivre une formation, en lien avec son poste actuel ou futur et / ou en lien avec l'activité de l'entreprise.

L'allocation individuelle de formation est à consommer, au plus tard pour le 31 décembre de chaque année.

Tout salarié doit pouvoir accéder, sur demande, à sa consommation d'allocation individuelle.

Art. 35. - Dispositions finales

1) Formation en dehors du temps de travail

Vu que le temps passé en formation est assimilé à du temps de travail, toute formation se tient en principe pendant les heures de travail. Si, par exception, la formation avait lieu en dehors du temps de travail, il y a lieu de se référer aux dispositions des Art. L. 542-10 et suivants du Code du Travail.

2) Partenaires en matière de formation

Pour chaque formation, l'employeur peut s'adresser à tout organisme approprié.

3) Recours

Dans les cas où il ne pourrait pas être réservé de suite favorable à une demande formulée conformément aux dispositions applicables au sein de l'entreprise, le salarié pourra s'adresser à une instance de recours interne à la banque, dont la composition sera la suivante :

- la personne responsable de la gestion des ressources humaines ou son délégué ;
- le supérieur hiérarchique direct ;
- le salarié, assisté s'il le désire d'un représentant de la délégation du personnel ou, à défaut de délégation, d'un autre membre du personnel de l'entreprise.

La décision ultime appartiendra toutefois à l'employeur, qui justifiera sa décision par écrit au salarié. Le salarié dispose encore dans ce cas d'un droit de recours auprès de la Commission Paritaire.

4) Information et consultation des représentants du personnel

La délégation du personnel recevra le détail du budget de formation réellement consommé avant le 31 mai de l'année suivant l'exercice en question.

Conformément à l'article L. 414-9 du Code du Travail, dans les entreprises occupant au moins 150 salariés et sans préjudice de l'application d'autres dispositions légales ou conventionnelles, les décisions portant sur l'établissement et la mise en œuvre de tout programme ou action collective de formation professionnelle continue doivent être prises d'un commun accord entre l'employeur et la délégation du personnel.

5) Formations éligibles pour délégués

Dans le cadre de la réglementation des formations pour raison syndicale, l'ABBL et les syndicats se sont mis d'accord sur le principe de l'extension des formations suivant l'Art. L. 415-10 du Code du Travail. Les délégués peuvent maintenant non seulement participer aux formations de l'EST (Ecole Supérieure du Travail) mais aussi à celles du CFSL (Centre de Formation Syndicale Luxembourg). Les formations du CFSL sont organisées exclusivement par les syndicats.

Si l'employeur et les délégués décident, d'un accord commun, qu'une formation à la House of Training est utile, le délégué peut être inscrit, sous réserve de l'accord des syndicats. Dans ce cas, les frais d'inscription sont à payer par l'employeur.

Liens aux formations éligibles :

- EST : <http://www.lifelong-learning.lu>
- HOT : <https://www.houseoftraining.lu/>
- ALEBA : <http://www.aleba.lu/>
- OGB-L : <http://www.ogbl.lu/>
- LCGB : <http://lcgb.lu/fr>

Chapitre 6 – Bien-être

Art. 36. - Travail devant écran lumineux - Travail sans lumière naturelle

1) Travail devant écran lumineux

L'employeur s'engage à respecter les dispositions du règlement Grand-Ducal du 4 novembre 1994 concernant les prescriptions minimales de sécurité et santé relatives au travail sur les équipements à écran de visualisation.

Toute personne travaillant en permanence devant un écran lumineux se voit notamment accorder 15 minutes de repos pour chaque période continue de 4 heures de travail devant l'écran.

Ces périodes de repos ne peuvent être cumulées ou reportées, elles sont organisées par l'employeur comme suit :

- Les 15 minutes de repos doivent être prises dans le courant de la 3^{ème} heure de service par période de saisie de 4 heures. Il appartient au chef responsable de décider la prise d'une pause commune ou par équipe. Si le système informatique est arrêté à cause d'une panne, pendant 15 minutes ou plus entre la fin de la 2^{ème} heure et / ou pendant la 3^{ème} heure de saisie, le temps de repos n'est pas dû. Il n'est pas dû non plus en cas de sortie autorisée pendant la même période.
- En cas de travail urgent et à la demande d'un responsable, la pause peut être interrompue ou partiellement reportée dans la journée.
- Durant la pause, la sortie de la banque n'est pas autorisée : le / la salarié(e) ne pourra pas perturber le travail d'autres collègues dans le même service ni dans d'autres services.

2) Travail sans lumière naturelle

Les salariés travaillant sans lumière naturelle, bénéficient d'une réduction de la durée de travail hebdomadaire d'une heure. A partir de l'âge de 50 ans, la réduction hebdomadaire est de deux heures.

Sont exemptés du travail dans un bureau sans lumière naturelle, les salariés qui en font la demande pour raisons de santé, sous réserve des justifications médicales d'usage ou, au besoin, d'une expertise médicale comprenant le médecin traitant et un médecin de l'ASTF.

Le Délégué à la Sécurité et le travailleur désigné définissent ensemble les locaux reconnus comme étant sans lumière

Art. 37. - Égalité de rémunération

La présente convention assure le principe de l'égalité de rémunération entre hommes et femmes en ce qui concerne tant l'accès à la formation et à la promotion professionnelles que les conditions de travail et de rémunération.

Les banques donneront, le cas échéant, accès à des mesures de mise à niveau aux salariés absents en raison d'une interruption de carrière afin de leur permettre d'assumer les tâches qui leur sont confiées.

Les modalités y relatives sont déterminées au niveau des banques en concertation avec les comités mixtes ou à défaut les délégations du personnel.

Des plans d'égalité suivant les dispositions de l'Art. L. 162-12 du Code du Travail seront institués au niveau des banques après concertation des comités mixtes ou à défaut des délégations du personnel.

Art. 38. – Protection contre le harcèlement sexuel et moral

- 1) Les banques s'engagent à ne pas tolérer au sein de leur entreprise le harcèlement sexuel et le harcèlement moral tel que défini par les Art. L. 245-1 et suivants, respectivement les Art. L.245-1 et suivants du Code du Travail. Elles veillent à assurer à tous les salariés un lieu de travail qui respecte la dignité de chacun et qui est exempt de tout harcèlement sexuel ou moral de quelque origine qu'il soit. Elles s'engagent en outre à prendre les mesures nécessaires pour prévenir et résoudre le harcèlement sexuel et moral s'il se produit, dans les meilleures conditions possibles et dans la plus stricte confidentialité.

Les entreprises s'engagent à respecter les obligations légales en matière de protection contre le harcèlement sexuel et moral au travail. En plus des dispositions du Code du Travail, la Convention du 25 juin 2009 relative au harcèlement et à la violence au travail, négociée par les partenaires sociaux luxembourgeois et déclarée d'obligation générale en date du 15 décembre 2009 (annexée à la présente convention), reste applicable.

Les sanctions disciplinaires à prendre lors de la survenance d'un cas de harcèlement sexuel ou moral sont à déterminer au sein de chaque établissement bancaire.

- 2) Afin d'aider les victimes d'un harcèlement sexuel ou moral, l'Association pour la Santé au Travail dans les Secteurs Tertiaire et Financier (l' « ASTF ») a mis en place une structure de conseil adaptée.

En effet, l'ASTF a, depuis la date de sa création en décembre 1994, développé toute une panoplie de services à l'attention des entreprises du secteur financier pour aider ces dernières à promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être de leurs employés.

Dans le cadre d'un accord sectoriel du 9 juillet 2013 (annexé à la présente convention), les partenaires sociaux et l'ASTF ont formalisé cette cellule de conseil de l'ASTF en matière de harcèlement moral et sexuel afin de mieux faire connaître cette assistance aux salariés du secteur bancaires victimes d'un harcèlement et pour permettre à l'employeur d'en faire référence dans sa procédure interne sur le harcèlement.

A. Quelle est la procédure prévue ?

Le salarié obtient gratuitement et anonymement un rendez-vous auprès d'un médecin du travail de l'ASTF.

Le médecin du travail, sur base de sa formation et de son expérience professionnelle, sera en mesure d'aider la victime, notamment comme suit :

- en aidant à absorber le premier choc émotionnel,
- en procurant un soutien moral et psychologique,
- en appréciant la gravité de la situation,

- en agissant en tant qu'intermédiaire entre la victime et l'employeur.

Dans un 2^e temps et si le salarié le souhaite, un rendez-vous est fixé auprès d'un des psychologues du travail de l'ASTF.

Le but des consultations sera de faire prendre conscience à la personne si elle est victime ou non d'un harcèlement moral ou sexuel, de l'informer des suites possibles à donner et surtout de l'aider à se reconstruire.

L'ASTF renseignera plus en détail sur la procédure suivie et les options offertes au salarié.

B. Quels sont les avantages pour le salarié ?

a) Facultatif

Le recours à la cellule de conseil de l'ASTF est facultatif pour le salarié. Il appartient en effet au salarié de décider à qui il souhaite se confier.

b) Gratuité

Les consultations auprès de l'ASTF sont gratuites. Si le salarié décide d'avertir son employeur de la situation de harcèlement moral ou sexuel, le médecin du travail pourra l'accompagner dans cette démarche si le salarié le souhaite.

c) Discrétion / Anonymité

L'employeur ne sera pas informé de la prise de contact par un salarié de la cellule de conseil de l'ASTF. Cette prise de contact et toutes les consultations se dérouleront dans une discrétion absolue, conformément au secret médical.

d) Professionnalisme

L'équipe médicale qui reçoit les salariés est formée et expérimentée pour traiter de problèmes liés au monde du travail. Ils traiteront toutes les plaintes de façon compétente, sérieuse et confidentielle, écouteront et parleront à la victime, lui apporteront un soutien, suggéreront des solutions, aideront la victime à choisir le suivi adéquat de la situation.

Art. 39. - Risques psychosociaux

- 1) Les partenaires sociaux s'engagent pour la prévention des risques psychosociaux (en concertation avec l'ASTF) et s'engagent à concrétiser cette prévention au niveau de la Commission Paritaire. La Commission Paritaire organisera, avec l'ASTF, une réunion de bilan du secteur au moins une fois par an et décidera éventuellement d'actions sur base de ce rapport.
- 2) Les partenaires sociaux s'engagent pour la prévention des risques psychosociaux et la qualité de vie au travail en général.

Les entreprises, en collaboration avec la délégation du personnel s'engagent pour la prévention des risques psychosociaux et ce sur le moyen et sur le long terme.

Pour cela, ils mettront en place des mesures structurées permettant à chaque employé de s'impliquer dans cette démarche en proposant des améliorations de ses conditions de travail et en offrant l'opportunité de développer ses ressources personnelles pour mieux prévenir et faire face aux risques identifiés.

Art. 40. - Responsabilité sociale des entreprises

Les entreprises s'engagent à mettre en place des améliorations, en consultation avec la délégation du personnel, des mesures en lien avec la RSE / Responsabilité Sociale de l'Entreprise ; à titre d'exemple :

- élaboration d'un guide des bonnes pratiques en cas de retour d'une absence de longue durée ;
- une priorité de réembauche pour les cas rares où un salarié voit son contrat de travail dissout de plein droit parce qu'il a atteint 78 semaines de maladie sur une période de référence de 104 semaines et qu'il redevient apte dans les 6 mois qui suivent la fin de contrat ;
- encouragement de la cohésion au sein de l'entreprise par la lutte contre toutes formes de discrimination à l'embauche, à la rémunération et à l'évolution des collaboratrices et collaborateurs ;
- promotion du bien-être au travail (ex. : ergonomie des bureaux, salle de sport, club de footing, crèches sur le lieu de travail) ;
- amélioration et surveillance des conditions de travail (santé et sécurité au travail) ;
- promotion de la diversité par l'intégration de différents groupes (nationalités, âge, diversité de genre, minorités, diversité en termes de capacité physique) ;
- investissement dans la qualification des employés et promotion de la formation continue ;
- prise en compte des besoins individuels des salariés (ex. : plan de carrière, soutien par rapport aux exigences du travail, motivation selon la personnalité de l'employé) ;
- motivation des salariés par l'introduction de modèles de travail innovants (ex. : télétravail) ;
- élaboration d'une convention portant sur une politique au temps partiel ;
- mesures spécifiques pour contribuer à l'impact climatique ;
- prime de promotion du covoiturage ;
- prime de soutien aux transports en commun (train ou bus) ;
- formations en mobilité durable ;
- mesures spécifiques de gestion des maladies longue durée ;
- mesures spécifiques de gestion du handicap ;
- encouragement à garder les seniors dans l'emploi.

Art. 41. - Background check

Le Background Check (Vérification d'antécédents) est un processus connu par lequel une entreprise vérifie qu'une personne est bien celle qu'elle prétend être. Les entreprises qui réalisent le Background Check peuvent le faire lors du processus de recrutement et / ou pendant la relation contractuelle de travail lorsque ces vérifications sont exigées par le régulateur dans le cadre de sa mission de contrôle (par exemple: un candidat à un poste de fonctions clés).

Les entreprises signataires de la présente convention collective s'engagent à conduire ces processus dans le cadre des dispositions légales existantes (dans le respect des dispositions du Règlement Général de Protection des Données).

Dressée et signée en cinq exemplaires à Luxembourg, en date du 1/08/2024, chaque partie retirant un exemplaire original et un exemplaire étant destiné à l'Inspection du Travail et des Mines.

Association des Banques
et Banquiers Luxembourg
ABBL

Association Luxembourgeoise des
Employés de Banque et Assurance
ALEBA

Onafhängege
Gewerkschaftsbond
Lëtzebuerg
OGB-L

Lëtzebuerger
Chrëschtliche
Gewerkschafts-Bond
LCGB-SESF

Annexe 1 - Cadre légal de la période d'essai et de la résiliation du contrat de travail

Art. L. 122-11

- 1) Le contrat de travail conclu pour une durée déterminée peut prévoir une clause d'essai conforme aux dispositions de l'Art. L. 121-5.

Lorsque le contrat ne comporte pas de terme précis, la période d'essai est calculée par rapport à la durée minimale du contrat.

- 2) La période d'essai est prise en compte pour le calcul de la durée maximale du contrat visée à l'Art. L. 122-4 de la présente loi.
- 3) Il peut être mis fin au contrat comportant une clause d'essai dans les formes et sous les conditions prévues à l'Art. L. 121-5.
- 4) Lorsqu'il n'est pas mis fin au contrat à l'essai dans les conditions visées au paragraphe qui précède avant l'expiration de la période d'essai convenue par les parties, le contrat de travail est considéré comme étant conclu pour la durée convenue au contrat à partir du jour de l'entrée en service.

Art. L.121-5

- 1) Sans préjudice des dispositions de l'Art. L. 122-8, alinéa 2, le contrat de travail conclu pour une durée indéterminée peut prévoir une clause d'essai.

La clause d'essai doit, sous peine de nullité, être constatée dans l'écrit visé au paragraphe (1) de l'Art. L. 121-4, pour chaque travailleur individuellement, au plus tard au moment de l'entrée en service de celui-ci.

Les dispositions de l'alinéa qui précède ne s'appliquent pas lorsque la convention collective de travail applicable à l'établissement contient une disposition établissant que le contrat de travail de tout salarié nouvellement embauché sera précédé d'une période d'essai conforme aux dispositions du présent article.

A défaut d'écrit constatant que le contrat a été conclu à l'essai, il est réputé conclu pour une durée indéterminée ; la preuve contraire n'est pas admissible.

- 2) La période d'essai convenue entre parties ne peut être inférieure à deux semaines, ni supérieure à six mois.

Par dérogation aux dispositions de l'alinéa qui précède, la période maximale d'essai ne peut excéder :

1. trois mois pour le salarié dont le niveau de formation professionnelle n'atteint pas celui du certificat d'aptitude technique et professionnelle de l'enseignement technique ;
2. douze mois pour le salarié dont le traitement mensuel brut de début atteint un niveau déterminé par voie de règlement grand-ducal.

La période d'essai n'excédant pas un mois doit être exprimée en semaines entières, la période d'essai dépassant un mois doit être exprimée en mois entiers.

En cas de suspension de l'exécution du contrat pendant la période d'essai, cette période est prolongée d'une durée égale à celle de la suspension, sans que la prolongation de l'essai ne puisse excéder un mois.

- 3) La clause d'essai ne peut être renouvelée.
- 4) Il ne peut être mis fin unilatéralement au contrat à l'essai pendant la période d'essai minimale de deux semaines, sauf pour motif grave conformément à l'Art. L. 124-10.

Sans préjudice des dispositions de l'alinéa qui précède, il peut être mis fin au contrat à l'essai dans les formes prévues aux Art. L. 124-3 et L. 124-4 ; dans ce cas, le contrat prend fin à l'expiration d'un délai de préavis qui ne peut être inférieur :

- à autant de jours que la durée de l'essai convenue au contrat compte de semaines ;
- à quatre jours par mois d'essai convenue au contrat sans pouvoir être inférieur à quinze jours et sans devoir excéder un mois.

Sont applicables au cours de la période d'essai les dispositions de l'Art. L. 121-6 et celles des Art. L. 337-1 - L. 337-6.

- 5) Lorsqu'il n'est pas mis fin au contrat à l'essai dans les conditions visées au paragraphe qui précède avant l'expiration de la période d'essai convenue par les parties, le contrat de travail est considéré comme étant conclu pour une durée indéterminée à partir du jour de l'entrée en service.

Afin d'illustrer les modalités de l'Art. L. 121-5 on peut se référer au tableau suivant :

Durée période d'essai	Délai de préavis
(Jours de calendrier)	
2 semaines	2 jours (*)
3 semaines	3 jours
4 semaines	4 jours (**)
2 mois	15 jours
3 mois	15 jours
4 mois	16 jours
5 mois	20 jours
6 mois	24 jours
7 mois	28 jours
8 à 12 mois	1 mois

(*) Dans la mesure où la période d'essai ne peut être dénoncée pendant la période minimale de 2 semaines, on devrait déduire qu'on ne peut pas conclure de contrat à l'essai de 2 semaines.

(**) Suivant la loi, la période d'essai n'excédant pas un mois doit être exprimée en semaines entières, la période d'essai dépassant un mois doit être exprimée en mois entiers ; il en découle que la loi ne semble pas prévoir une clause d'essai pour un mois.

Art. L. 124-1 et suivants

1. La résiliation du contrat de travail se fera conformément aux dispositions légales en vigueur ; les délais de préavis sont les suivants :

- à l'égard du salarié

Préavis	Années de service
2 mois	< 5 ans de service
4 mois	≥ 5 et < 10 ans de service
6 mois	≥ 10 ans de service

- à l'égard de l'employeur

Préavis	Années de service
1 mois	< 5 ans de service
2 mois	≥ 5 et < 10 ans de service
3 mois	≥ 10 ans de service

Conformément à l'Art. L. 124-7 du Code du Travail, le salarié lié par un contrat à durée indéterminée qui est licencié par l'employeur, sans que ce dernier y soit autorisé par l'Art. L. 124-10 du même code, a droit à une indemnité de départ égale à :

Mensualités	Années de service
1 mensualité	Après 5 années
2 mensualités	Après 10 années
3 mensualités	Après 15 années
6 mensualités	Après 20 années
9 mensualités	Après 25 années
12 mensualités	Après 30 années

L'employeur qui a mis fin au contrat de travail définitif en informera sans délai la délégation du personnel.

Annexe 2 - Exemples majoration

Exemple I

Une heure de travail supplémentaire effectuée de nuit (de 22 heures du soir à 6 heures du matin) sera rémunérée de la façon suivante :

Heure normale	heure supplémentaire	travail de nuit
100%	+ 50%	+ 30%

soit un taux de 180%

soit une majoration de 80%

Exemple II

Une heure supplémentaire prestée pendant les heures de nuit d'un jour férié légal est à rémunérer comme suit :

Salaire horaire normal	100%
Rémunération des heures effectivement prestées majorées de 100%	200%
Supplément pour travail supplémentaire	50%
Supplément pour travail de nuit	30%
Soit un taux de	380%
Respectivement une majoration de	280%

**Annexe 3 - Convention du 20 octobre 2020
relative au régime juridique du télétravail**

M
R
49
4/11

**CONVENTION
DU 20 OCTOBRE 2020
RELATIVE AU REGIME JURIDIQUE DU TELETRAVAIL**



CONVENTION

L'UNION DES ENTREPRISES LUXEMBOURGEOISES, en abrégé UEL,

ayant son siège à L-1615 Luxembourg, 7, rue Alcide de Gasperi,

dûment mandatée aux fins de la présente par

l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL), ayant son siège à L-1468 Luxembourg, 12, rue Erasme,

l'Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances (ACA), ayant son siège à L-1468 Luxembourg, 12, rue Erasme,

la clc (Confédération luxembourgeoise du Commerce), ayant son siège à L-1615 Luxembourg, 7, rue Alcide de Gasperi,

la Fédération des Artisans, ayant son siège à L-1347 Luxembourg, 2, circuit de la Foire Internationale,

la FEDIL, The Voice of Luxembourg's Industry, ayant son siège à L-1615 Luxembourg, 7, rue Alcide de Gasperi,

la Fédération Nationale des Hôteliers, Restaurateurs et Cafetiers (HORESCA), ayant son siège à L-1615 Luxembourg, 7, rue Alcide de Gasperi,

d'une part,

et

le ONOFHÄNGEGE GEWERKSCHAFTSBOND LËTZEBUERG, en abrégé OGBL, ayant son siège à L-4170 Esch/Alzette, 60, Boulevard Kennedy

et

le LËTZEBUERGER CHRËSCHTLECHE GEWERKSCHAFTS-BOND, en abrégé LCGB, ayant son siège à L-1351 Luxembourg, 11, rue du Commerce

d'autre part,

ont conclu la présente convention :

**CONVENTION
RELATIVE AU REGIME JURIDIQUE DU TELETRAVAIL**

Considérant d'abord que les partenaires sociaux bénéficiant de la représentativité interprofessionnelle au niveau européen, en l'occurrence BusinessEurope, l'UEAPME (actuellement SMEUnited), la CEEP et la CES, ont signé sur base de l'article 155 du Traité de 2009 sur le Fonctionnement de l'Union européenne (ancien article 139 du Traité de 2002 instituant la Communauté européenne) un accord-cadre sur le télétravail en date du 11 juillet 2002 ; que les organisations signataires se sont engagées à mettre en œuvre cet accord conformément aux procédures et pratiques propres aux partenaires sociaux dans les Etats membres ;

considérant ensuite que les partenaires sociaux au niveau national, à savoir l'OGBL et le LCGB, d'une part, et l'UEL, d'autre part, ont conclu une convention relative au régime juridique du télétravail en date du 21 février 2006 afin de mettre en œuvre l'accord-cadre européen ; que cette convention a été déclarée d'obligation générale par règlement grand-ducal du 13 octobre 2006 ; que cette convention a ensuite été reconduite et déclarée d'obligation générale à deux reprises par règlement grand-ducal du 1er mars 2012 et par règlement grand-ducal du 15 mars 2016 ;

considérant que, malgré le contexte légal international inchangé de nature à limiter le recours au télétravail des salariés frontaliers en raison des conventions fiscales internationales en matière de double imposition et des dispositions communautaires en matière de coordination des systèmes de sécurité sociale, le télétravail fait l'objet d'intérêt sans cesse croissant de la part des salariés et des entreprises ; que, partant, les partenaires sociaux au niveau national estiment qu'il est opportun de moderniser ladite convention pour l'adapter aux défis de la digitalisation et d'encadrer tant le télétravail régulier que le télétravail occasionnel ; que l'application de la convention actuelle cesse au moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle convention déclarée d'obligation générale ;

les parties signataires ont conclu la présente convention :

Article unique

Les parties signataires conviennent de demander la déclaration générale de la convention qui est annexée à la présente pour en faire partie intégrante pour toute la période couverte par la présente convention.

Les parties signataires conviennent de lier la validité de la présente convention à sa déclaration d'obligation générale.

La présente convention est contractée pour une durée limitée de 3 ans à compter de son entrée en vigueur.

La présente convention peut être dénoncée, en tout ou en partie, moyennant un préavis de trois mois avant la date de son échéance.

Une copie de la dénonciation est adressée sans délai à l'Inspection du Travail et des Mines qui en fait tenir copie au ministre ayant le Travail dans ses attributions.

La convention dénoncée cesse ses effets dès l'entrée en vigueur d'une nouvelle convention et au plus tard à fin du préavis.

Si la présente convention n'a pas été dénoncée dans les délais et formes prescrits à l'alinéa 4, elle est reconduite à titre de convention à durée indéterminée. Elle ne peut par la suite être dénoncée, en tout ou en partie, qu'avec un préavis de 3 mois. Une copie de cette dénonciation est adressée sans délai à l'Inspection du Travail et des Mines qui en fait tenir copie au ministre ayant le Travail dans ses attributions.

La présente convention est dressée en quatre exemplaires et signée à Luxembourg le 20 octobre 2020.

OGBL
représenté par Nora Back
Présidente

LCGB
représenté par Patrick Dury
Président national

UEL
représentée par Nicolas Buck
Président



**Convention du 20 octobre 2020
relative au régime juridique de télétravail**

Préambule : principes directeurs

Le télétravail constitue une forme particulière d'organisation de travail qui est régie par les dispositions du Code du Travail ainsi que les stipulations de la présente convention.

Les télétravailleurs jouissent de tous les droits reconnus par la législation sociale, par les conventions collectives de travail applicables, ainsi que par le règlement interne de l'entreprise (avantages extralégaux).

Sans préjudice des stipulations de la présente convention, les salariés ne doivent subir aucune discrimination en raison de leur statut de télétravailleur.

1. Définition du télétravail

Au sens de la présente convention, le télétravail est une forme d'organisation ou de réalisation du travail, utilisant généralement les technologies de l'information et de la communication, de sorte que le travail, qui aurait normalement été réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux.

Est à considérer comme télétravailleur au sens de la présente convention, la personne qui effectue du télétravail conformément à la définition ci-dessus.

Au sens de la présente convention, le télétravail est considéré comme occasionnel lorsque le télétravail est effectué pour faire face à des événements imprévus ou lorsque le télétravail représente moins de dix pour cent en moyenne du temps de travail normal annuel du télétravailleur.

Le télétravail est considéré comme régulier dans les autres cas.

La période de référence est l'année de calendrier.

2. Champ d'application

Tombent sous le champ d'application de la présente convention les salariés visés par le Code du Travail à l'exclusion de ceux qui ont un statut de droit public ou assimilé.

Il y a notamment lieu d'exclure du champ d'application de la présente convention :

- le détachement à l'étranger ;
- le secteur du transport au sens large (hors administration) ;
- les représentants de commerce ;
- les *co-working spaces*, dans le sens où le travail est presté dans un bureau satellite de l'entreprise ;

- le *smart-working*, dans le sens d'interventions ponctuelles par smartphone ou ordinateur portable
- hors du lieu de travail ou lieu de télétravail usuel ;
- toutes les prestations fournies à l'extérieur de l'entreprise à la clientèle.

3. Caractère volontaire du télétravail

Le salarié et l'employeur choisissent librement la formule de télétravail, en tenant compte le cas échéant des dispositions en vigueur au niveau du secteur ou de l'entreprise concerné, dès l'entrée en fonction du salarié ou ultérieurement.

Le refus par le salarié d'une proposition de télétravail faite par son employeur ne constitue pas en soi un motif de résiliation de son contrat de travail. Le refus ne peut pas non plus justifier le recours à l'article L. 121-7 du Code du Travail pour imposer cette forme de travail.

4. Rôle de la délégation du personnel et régime spécifique facultatif de télétravail

La délégation du personnel est informée régulièrement sur le nombre de télétravailleurs et son évolution au sein de l'entreprise. Les modalités concernant la transmission des informations sont à arrêter au sein de l'entreprise.

Dans le respect de la présente convention, un régime spécifique de télétravail, adapté à la situation particulière de l'entreprise ou du secteur peut être défini au niveau de l'entreprise ou du secteur en question concernant par exemple les catégories de salariés exclus du télétravail, les lieux ou types de lieux autorisés, les règles en matière de sécurité et santé au travail, les règles en matière de protection des données à caractère personnel et les personnes de contact dans le cadre du télétravail.

Le régime spécifique peut notamment être défini par voie de convention collective de travail ou d'accord subordonné. Dans le respect des dispositions de la convention collective ou de l'accord subordonné s'il en existe ou en l'absence de telles dispositions, le régime spécifique de télétravail peut également être défini au niveau de l'entreprise, dans le respect des compétences de la délégation du personnel s'il en existe.

Lorsqu'il existe une délégation du personnel, l'introduction et la modification du régime spécifique de télétravail se font après information et consultation de la délégation du personnel au sens de l'article L. 414-1 du Code du travail ou d'un commun accord entre l'employeur et la délégation du personnel dans les entreprises occupant au moins 150 salariés au sens de l'article L. 414-9 du Code du travail.

5. Accord entre le salarié et l'employeur

Lorsque le télétravail est occasionnel, l'employeur fournit au salarié autorisé à faire du télétravail une confirmation écrite.

Lorsque le télétravail est régulier, les éléments suivants sont définis d'un commun accord par écrit entre l'employeur et le salarié :

- le lieu du télétravail ou les modalités pour déterminer ce lieu ;
- les heures et les jours de la semaine pendant lesquels le télétravailleur fait du télétravail et doit être joignable pour l'employeur ou les modalités pour déterminer ces périodes ;
- les modalités de compensation éventuelle en matière d'avantages en nature suivant le point 6 de la présente convention ;
- le forfait mensuel pour la prise en charge des coûts de connexion et de communication suivant le point 8 de la présente convention ;
- les modalités du passage ou du retour vers la formule classique de travail suivant le point 13 de la convention.

Ces éléments peuvent également être définis dans le cadre du régime spécifique de télétravail prévu au point 4 s'il en existe.

6. Égalité de traitement

Les télétravailleurs bénéficient des mêmes droits et sont soumis aux mêmes obligations prévues par la législation et les conventions collectives applicables que les travailleurs comparables dans les locaux de l'entreprise.

Le principe de l'égalité de traitement entre télétravailleurs et travailleurs classiques doit être respecté notamment quant aux conditions d'emploi, au temps de travail, aux conditions de rémunération, aux conditions et à l'accès à la promotion, à l'accès collectif et individuel à la formation professionnelle continue, au respect de la vie privée et au traitement de données à caractère personnel à des fins de surveillance dans le cadre des relations de travail. Le télétravailleur reçoit en outre au même titre et au même rythme que les autres salariés de l'entreprise, les informations courantes que l'employeur, voire la délégation du personnel, fait circuler dans l'entreprise.

Toutefois, un traitement différent des télétravailleurs peut être justifié par des raisons objectives, sans préjudicier pour autant aux principes de non-discrimination et d'égalité de traitement.

Lorsque le télétravail régulier implique une perte dans le chef du télétravailleur d'un avantage en nature auquel il aurait normalement eu droit, il incombe aux parties intéressées de définir une compensation qui peut être spécifique mais qui doit respecter le principe de non-discrimination.

Pour le temps passé en télétravail, le télétravailleur n'a cependant pas droit à un dédommagement lorsque l'avantage en nature est intimement lié à sa présence dans l'entreprise, comme par exemple l'accès à une place de parking, à une cantine ou à une salle de sport qui se trouve dans les locaux de l'entreprise.

7. Protection des données

Il incombe à l'employeur de prendre les mesures qui s'imposent par la loi et par le règlement général de la protection des données de l'Union européenne, pour assurer la protection des

données, y compris les données à caractère personnel, utilisées et traitées par le télétravailleur à des fins professionnelles.

L'employeur a l'obligation d'informer le télétravailleur en matière de protection des données et de le former dans la mesure du nécessaire.

L'information et la formation concernent notamment toutes les législations et règles pertinentes de l'entreprise en matière de protection des données.

L'employeur informe le télétravailleur, en particulier :

- de toute restriction à l'usage des équipements ou outils informatiques comme Internet, e-mails ou téléphone mobile ;
- des sanctions en cas de non-respect.

Il incombe au télétravailleur de se conformer à ces règles.

8. Équipements de travail

Lorsque le télétravail est régulier, l'employeur fournit l'équipement de travail nécessaire au télétravail et prend en charge les coûts directement engendrés par le télétravail, en particulier ceux liés aux communications. Cette prise en charge peut prendre la forme d'un montant forfaitaire mensuel, à convenir d'un commun accord par écrit entre l'employeur et le salarié.

En cas de besoin, le télétravailleur peut demander un service approprié d'appui technique. L'employeur assume la responsabilité, sans préjudice de l'article L. 121-9 du Code du travail, des coûts liés à la perte ou à la détérioration des équipements et des données utilisés par le télétravailleur.

En cas de panne ou de mauvais fonctionnement des équipements de travail, le télétravailleur doit en aviser immédiatement l'entreprise suivant les modalités fixées par celle-ci.

Le télétravailleur prend soin des équipements qui lui sont confiés.

9. Santé et Sécurité

L'employeur doit informer le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de sécurité et de santé au travail.

Le télétravailleur applique correctement ces politiques de sécurité et santé au travail.

Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection du service de santé au travail de l'entreprise, du délégué à la sécurité et à la santé de l'entreprise ou de l'inspection du Travail et des Mines.

10. Organisation du travail

L'organisation du temps de travail suit les règles applicables au sein de l'entreprise. La charge de travail et les critères de résultat du télétravailleur sont équivalents à ceux des travailleurs comparables dans les locaux de l'employeur.

Les parties doivent convenir des modalités réglant la prestation des heures supplémentaires qui s'alignent dans la mesure du possible sur les procédures internes à l'entreprise.

L'employeur veillera à ce que le caractère exceptionnel des heures supplémentaires soit aussi strictement respecté pour les télétravailleurs. Toute disposition relative au droit à la déconnexion applicable à un travailleur classique s'applique aussi au télétravailleur.

L'employeur s'assure que des mesures sont prises pour prévenir l'isolement du télétravailleur par rapport aux autres travailleurs de l'entreprise, en lui donnant la possibilité de rencontrer régulièrement ses collègues et d'avoir accès aux informations de l'entreprise.

11. Formation

Le télétravailleur a le même accès à la formation et aux possibilités d'évolution de carrière que les travailleurs comparables qui travaillent dans les locaux de l'employeur et est soumis aux mêmes politiques d'évaluation que ces autres travailleurs.

Le télétravailleur reçoit à sa demande une formation appropriée ciblée sur les équipements techniques à sa disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail.

Le supérieur hiérarchique et les collègues directs du télétravailleur peuvent également avoir besoin d'une formation à cette forme de travail et à sa gestion.

12. Droits collectifs

Le télétravailleur a les mêmes droits collectifs que les travailleurs dans les locaux de l'entreprise.

Ainsi il

- a le droit de communiquer par tout moyen de communication adéquat avec les représentants du personnel de l'entreprise ;
- est soumis aux mêmes conditions de participation et d'éligibilité aux élections pour les délégations du personnel ;
- est inclus dans les calculs déterminant les seuils nécessaires pour les instances de représentation des travailleurs.

13. Passage ou retour vers la formule de travail classique

Le télétravailleur ou l'employeur peuvent à tout moment demander un passage ou retour à un travail suivant la formule de travail classique. Lorsque le télétravail est régulier, les

modalités du passage ou retour à la formule de travail classique sont à convenir d'un commun accord par écrit entre l'employeur et le salarié au moment où le salarié commence à télétravailler.

14. Dispositions modificatives

Les parties signataires de la présente demandent par ailleurs au législateur de modifier les textes existants et concernés par ce type de travail, en l'occurrence

- l'article L. 414-3 (1) du Code du Travail pour y ajouter parmi les points énumérés : « de rendre son avis sur l'introduction ou la modification d'un régime spécifique de télétravail au niveau de l'entreprise »,
- l'article L. 414-9 du Code du Travail pour y ajouter un point 8 : « l'introduction ou la modification d'un régime spécifique de télétravail au niveau de l'entreprise », ainsi que
- les dispositions du Code du Travail concernant la sécurité et santé des travailleurs au travail,
- les dispositions du Code du Travail concernant les services de santé au travail,
- le règlement grand-ducal du 4 novembre 1994 concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé pour l'utilisation par les travailleurs au travail d'équipements de travail,
- les dispositions du Code du Travail concernant les délégations du personnel relatives au délégué à la sécurité, textes qui doivent être adaptés à ce type de travail.

Annexe 4 - Fiches de métiers

Critères

Connaissances	<p>Ce critère mesure la maîtrise des informations, principes, compétences et connaissances nécessaires à la fonction. Cela inclut notamment la formation académique, l'expérience professionnelle nécessaire, et les connaissances techniques, y compris linguistiques.</p>
Complexité	<p>Ce critère mesure la variété et la complexité des tâches, étapes, processus ou méthodes nécessaires à l'accomplissement du travail. Cela inclut notamment la nécessité d'identifier, analyser, et apporter des solutions dans l'exécution des tâches.</p>
Impact	<p>Ce critère mesure l'impact du travail sur les performances du service/département/ligne de métier. Ceci inclut notamment la capacité de jugement nécessaire à la prise de décision et la valeur ajoutée apportée.</p>
Contacts humains	<p>Ce critère mesure le niveau, la nature, la variété et la complexité des relations humaines liées à l'exercice de la fonction.</p>
Gestion d'équipe, coordination et expertise	<p>Ce critère mesure la capacité de gestion et/ou de supervision d'équipes, de projets, mais aussi le degré d'expertise spécifique requis par la fonction. Ceci inclut notamment la capacité à anticiper des évolutions importantes ou stratégiques, ainsi que la capacité à motiver et susciter l'engagement des collaborateurs.</p>

M
M
6
R

Matrice des critères de classification

Critères	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4
Connaissances Formation, expérience et connaissances spécifiques (techniques, linguistiques,...)	<ul style="list-style-type: none"> Aucune formation académique Et/ ou pas d'expérience préalable 	<ul style="list-style-type: none"> Formation académique (exemple : Bac+2) Et/ ou première expérience professionnelle nécessaire (exemple : jusqu'à 2 ans) 	<ul style="list-style-type: none"> Formation académique supérieure (exemple : Bachelor) Et/ ou expérience professionnelle significative (exemple: jusqu'à 5 ans) 	<ul style="list-style-type: none"> Formation académique supérieure (exemple : Master) Et/ ou expérience professionnelle confirmée (exemple: minimum 5 ans)
Complexité Diversité des tâches, analyse et résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> Tâches standardisées et homogènes Capacité d'analyse des problèmes limitée 	<ul style="list-style-type: none"> Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité Capacité d'analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions 	<ul style="list-style-type: none"> Tâches diverses et dans des domaines d'activités variés Sens critique requis pour analyser les problèmes et recommandation de solutions 	<ul style="list-style-type: none"> Tâches diversifiées et complexes Analyse approfondie et recherche de l'amélioration continue nécessitant l'évaluation de problématiques inhabituelles
Impact Capacité de Jugement nécessaire à la prise de décision	<ul style="list-style-type: none"> Impact limité sur les performances du service Impact limité dans le processus décisionnel 	<ul style="list-style-type: none"> Impact direct mais limité sur les performances du service Implication dans le processus décisionnel à titre consultatif 	<ul style="list-style-type: none"> Impact direct sur les performances du service Participation dans le processus décisionnel (recommandations attendues) 	<ul style="list-style-type: none"> Impact direct sur les performances du service / département / ligne métier Participation active dans le processus décisionnel
Contacts humains Collaboration interservices et capacités relationnelles, service client	<ul style="list-style-type: none"> Collaboration avec des fonctions similaires du même service Echange d'informations uniquement Peu d'interaction avec des clients internes ou externes 	<ul style="list-style-type: none"> Interaction avec un nombre restreint de services et contacts internes avec des employés du même niveau Echange d'informations principalement, argumentation Adaptation du comportement aux différents interlocuteurs internes / externes et aux situations 	<ul style="list-style-type: none"> Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes Argumentation Vision du travail orientée vers une solution pour les clients internes / externes 	<ul style="list-style-type: none"> Interaction avec un grand nombre de services sur des sujets complexes et inhabituels Négociation, Capacité d'influence et de conviction Connaissance approfondie des besoins des clients internes / externes et / ou développement du réseau
Gestion d'équipe, coordination et expertise Gestion d'équipe, coordination & gestion de projets / tâches, niveau d'expertise requis	<ul style="list-style-type: none"> Supervision fonctionnelle (exemple : gestion congés / planning) d'un petit groupe de personnes (exemple: 1 à 3) Ou coordination de ressources homogènes dans le cadre de projets / tâches ayant une perspective à court terme Ou met à disposition son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques 	<ul style="list-style-type: none"> Supervision fonctionnelle organisationnelle (exemple : allocation des tâches) d'un nombre restreint de personnes (exemple: >3) Ou coordination de ressources hétérogènes dans le cadre de projets / tâches ayant une perspective à court terme Ou est reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller 	<ul style="list-style-type: none"> Supervision directe d'un nombre modéré de personnes (exemple: <5) Ou coordination de ressources hétérogènes dans le cadre de projets / tâches complexes ayant une perspective à moyen terme Ou démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipe les évolutions importantes dans son domaine d'expertise (veille) 	<ul style="list-style-type: none"> Supervision directe d'un nombre plus important de personnes (exemple: >5) et / ou rôle de coach Ou coordination de ressources hétérogènes dans le cadre de projets stratégiques ayant une perspective à long terme Ou démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et des évolutions importantes / stratégiques dans son domaine d'expertise

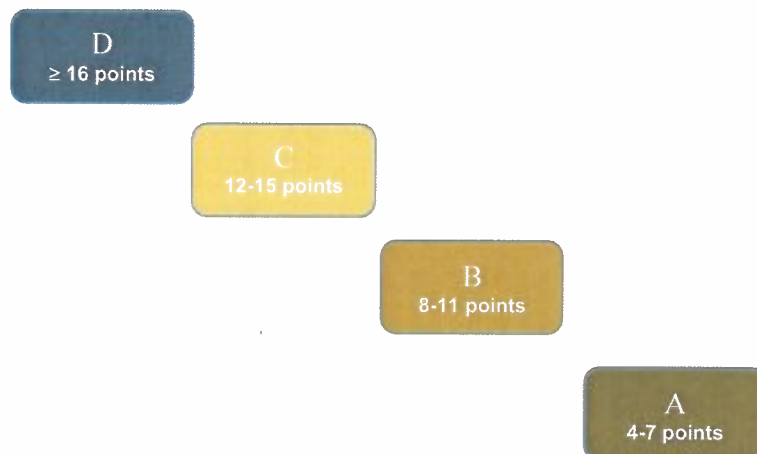
Classification & méthodologie

- Chacun de ces niveaux est associé à une valeur. Afin de privilégier un **traitement équitable**, la progression entre chaque niveau est **linéaire** :
 - Niveau 1 = 1 point
 - Niveau 2 = 2 points
 - Niveau 3 = 3 points
 - Niveau 4 = 4 points
 - N/A = 0
- Cette classification permet dès lors d'obtenir un total de points qui varie de 4 à 20 points.
- Pour chaque fonction, la valeur attribuée par niveau dépend du **pooids de la compétence** dans la fonction étudiée. Cette évaluation doit donc se faire **sur base d'une description de fonction**.

Critères de classification	
Connaissances	
Complexité	
Impact	
Contacts humains	
Gestion d'équipe, coordination et expertise	
Résultat	Groupe

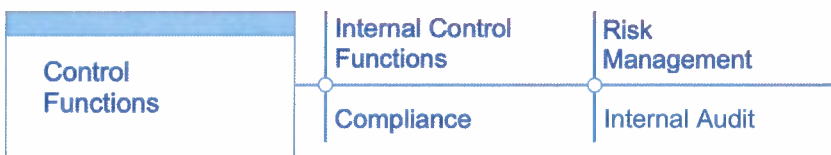
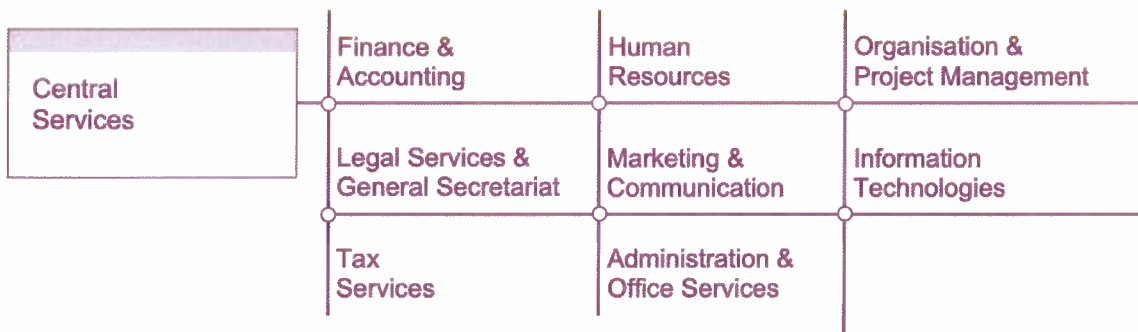
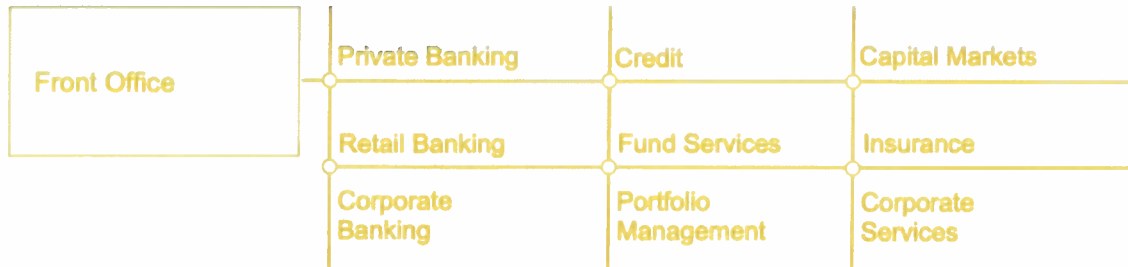
- Le positionnement de la fonction est réalisé sur base des points octroyés lors de l'évaluation.

Voici cette répartition :



Handwritten signature

Descriptions de fonction – structure



Descriptions de fonction – sommaire

Front Office

- ✓ Assistant Private Banking
- ✓ Private Banker
- ✓ Retail Banking Account Manager
- ✓ Retail Banking Relationship Manager
- ✓ Retail Banking Front Desk Officer
- ✓ Sales Executive
- ✓ Corporate Relationship Manager
- ✓ Credit Relationship Officer
- ✓ Client Services Officer
- ✓ Portfolio Manager
- ✓ Forex & Money Market Trader
- ✓ ALM Analyst

Operations

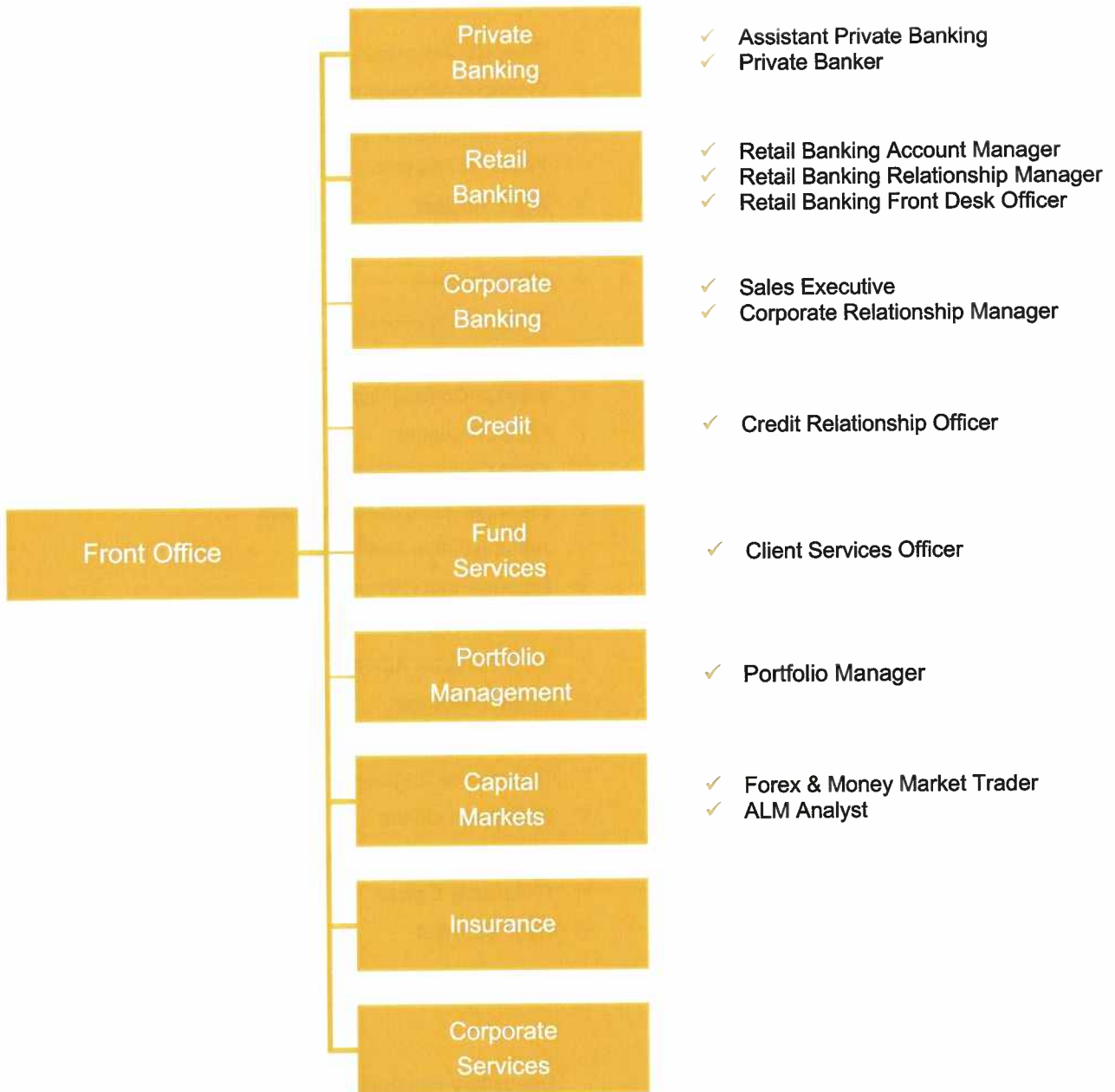
- ✓ Settlement Officer
- ✓ Cash Investigation Officer
- ✓ Cash Processing Operator
- ✓ Transaction Processing Team Leader
- ✓ Custody Corporate Operations Officer
- ✓ Tax Officer
- ✓ Transfer Agent
- ✓ Fund Accountant
- ✓ Credit Operator
- ✓ Registration Agent
- ✓ Client & Legal Reporting Administrator

Central
Services

- ✓ Financial Accounting Agent
- ✓ Financial Accounting Team Leader
- ✓ Financial Reporting & Modelling Officer
- ✓ Financial Reporting & Modelling Team Leader
- ✓ Legal Advisor
- ✓ Tax Advisor
- ✓ HR Generalist
- ✓ Training Supervisor
- ✓ Payroll Specialist
- ✓ Internal Communication Officer
- ✓ UX/UI Designer
- ✓ CRM Corporate Officer
- ✓ Personal /Executive Assistant
- ✓ Administrative Assistant
- ✓ Procurement Officer
- ✓ Facilities Agent
- ✓ Staff Services Agent
- ✓ Project Manager
- ✓ IT Architecture Specialist
- ✓ IT Software Engineer
- ✓ IT Support Officer
- ✓ IT Support Team Leader
- ✓ IT Security Officer
- ✓ Data Scientist

Control
Functions

- ✓ Depository Financial Services (DFS) Analyst
- ✓ Compliance Officer
- ✓ Risk Officer
- ✓ Risk Controller
- ✓ Internal Auditor



FRONT OFFICE

Private Banking – Assistant Private Banking

Tâches et responsabilités

- Contribue à la préparation et au suivi administratif des dossiers clients (ouverture de comptes, transactions, suivi des portefeuilles)
- Assure l'exécution des instructions reçues par les conseillers ainsi que par les clients directement et / ou veille à la bonne transmission des instructions aux services compétents afin de permettre leur exécution
- Accompagne les banquiers privés dans la gestion des données clients et de la trésorerie
- Assiste les banquiers privés dans la préparation des rendez-vous clients et assure un reporting clients ponctuel
- Prépare la documentation nécessaire pour les réunions internes et externes

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis
- Une première expérience dans un poste similaire sera considérée comme un atout
- Rigueur et sens de la discrétion
- Sens des responsabilités, dynamisme, proactivité et flexibilité
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	2	Formation académique type Bac+2 et une première expérience professionnelle jusqu'à 2 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service, peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	9	Groupe B

FRONT OFFICE

Private Banking – Private Banker

Tâches et responsabilités

- Acquiert, maintient et développe des relations avec des clients privés européens (patrimoine supérieur à un million d'euros) conformément à la stratégie
- Conseille en matière de gestion de patrimoine (incluant l'optimisation fiscale, diversification des placements (immobilier, œuvres d'art, etc.))
- Met en pratique les actions « Know Your Customer » (par exemple, les profils d'investissement sont formalisés et suivis)
- Présente et commercialise de nouveaux produits et services financiers standards / sur-mesure aux clients privés existants et potentiels
- Suit les procédures internes, règles et réglementations en vigueur dans ce domaine
- Suit les risques et monte les dossiers de crédit dans le respect des délégations données

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience de 5 ans minimum sur une fonction similaire
- Excellente connaissance des produits et services financiers
- Excellentes capacités relationnelles
- Esprit d'initiative, flexibilité et orientation résultats
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	4	Impact direct sur les performances du service/département et participation active dans le processus décisionnel
Contacts humains	4	Interaction avec un grand nombre de services sur des sujets complexes, argumentation requise et vision du travail orientée solution clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions majeures dans son domaine d'expertise
Résultat	18	Groupe D

FRONT OFFICE

Retail Banking – Retail Banking Account Manager

Tâches et responsabilités

- Prend en charge toutes les activités liées à la gestion des relations clients et du développement de portefeuilles clients
- Analyse les besoins clients et élabore des stratégies adaptées
- Informe et conseille ses clients sur le plan stratégique en promouvant les services et produits de la banque
- Identifie de nouvelles opportunités commerciales, introduit et commercialise de nouveaux produits et services standards pour les clients potentiels et existants
- Assure la gestion des comptes clients ainsi qu'un suivi personnalisé de son portefeuille de clients
- Se conforme aux réglementations relatives à la relation client (KYC, MiFID, etc.)
- Peut être amené à superviser / coordonner les activités de ressources plus juniors et à leur partager son expérience

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor dans les domaines du commerce et / ou de la vente et / ou une expérience professionnelle de minimum 5 ans dans une fonction similaire
- Expertise du marché cible et bonne connaissance de la concurrence
- Bonnes capacités de négociation et très bonne maîtrise des techniques commerciales
- Capacités d'établir des relations solides et durables avec la clientèle
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	4	Une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	4	Interaction avec un grand nombre de services sur des sujets complexes, argumentation requise et orientation vers des solutions clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions majeures dans son domaine d'expertise
Résultat	17	Groupe D

FRONT OFFICE

Retail Banking – Retail Banking Relationship Manager

Tâches et responsabilités

- Fidélise et développe un portefeuille clients
- Conseille globalement la clientèle sur tous les produits de base
- Assure le relais avec le conseiller gestion de patrimoine
- Organise et développe son activité commerciale
- Argumente des conditions dans le cadre des délégations, montage et suivi technique de dossiers et assure la maîtrise des risques
- Veille au respect des lois, règles et réglementations en vigueur

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une première expérience dans une fonction similaire
- Bonne connaissance des produits et services financiers
- Proactivité
- Sens commercial développé
- Esprit d'initiative, flexibilité et orientation résultats
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	3	Formation académique type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	14	Groupe C

FRONT OFFICE

Retail Banking – Retail Banking Front Desk Officer

Tâches et responsabilités

- Répond aux besoins primaires des clients en tant que premier point de contact (opérations de caisse, prise de renseignements généraux, etc.)
- Détecte des opportunités de vente des produits et services de la banque grâce aux interactions et discussions au guichet
- Conseille, fidélise et participe au développement d'un fonds de commerce diversifié à travers une démarche proactive et un suivi actif et personnalisé (soldes inhabituels, dépassements, évolutions et mouvements atypiques, etc.)
- Aide à l'identification des clients nécessitant un suivi plus particulier dans le but de les rediriger vers les conseillers clientèle
- Peut être amené à fournir un support administratif adéquat aux conseillers clientèle en cas de besoin (screening fichiers / listings, préparation courriers, constitution dossiers, etc.)

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'une formation académique en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience de 2 ans dans une fonction comparable
- Bonne connaissance des produits et services de la banque (surtout Retail)
- Proactivité et autonomie
- Sens commercial
- Esprit d'initiative et organisation
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	3	Formation académique type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	1	Impact limité sur les performances du service et dans le processus décisionnel
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	9	Groupe B

FRONT OFFICE

Corporate Banking – Sales Executives

Tâches et responsabilités

- Fait la promotion des produits et services bancaires auprès de la clientèle dans le but de négocier de nouveaux contrats et de maximiser le profit
- Est responsable de la création et du maintien des relations avec les clients conformément à la stratégie de l'entreprise
- Mène des activités de prospection afin d'élargir le portefeuille de clients
- Se tient à jour sur l'évolution des produits et services bancaires afin de les proposer aux clients existants et potentiels
- Est en charge de la négociation des termes et conditions des contrats proposés aux clients
- Veille au respect des règles de conformité concernant les clients avec lesquels il est en collaboration (identification des clients, blanchiment d'argent, etc.)

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience de 5 ans minimum dans une fonction comparable
- Parfaite connaissance des produits et services bancaires
- Bonnes capacités de négociation et très bonne maîtrise des techniques commerciales
- Bonnes capacités relationnelles et de communication
- Flexibilité et proactivité
- Capacité à travailler en parfaite autonomie
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	4	Impact direct sur les performances du service/département et participation active dans le processus décisionnel
Contacts humains	4	Interaction avec un grand nombre de services sur des sujets complexes, argumentation requise et vision du travail orientée solution clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions majeures dans son domaine d'expertise
Résultat	18	Groupe D

FRONT OFFICE

Corporate Banking – Corporate Relationship Manager

Tâches et responsabilités

- Gère une clientèle Entreprises en tant que personne de contact privilégiée tout en assurant un relai entre le client et d'éventuels autres acteurs ou services de la banque
- Détecte les besoins et aspirations des clients et offre en conséquence les produits et services appropriés
- Assure un suivi actif des clients avec un degré adéquat de service personnalisé
- Prépare les dossiers de crédit et présente ses dossiers aux instances de décisions compétentes
- Mène des activités de prospection afin d'élargir le portefeuille de clients
- Veille à la bonne exécution des instructions du client en vue d'un service de qualité optimale
- Est en charge de la négociation des termes et conditions des contrats proposés aux clients

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience de 5 ans minimum dans une fonction comparable
- Parfaite connaissance des produits et services bancaires
- Bonnes capacités de négociation et très bonne maîtrise des techniques commerciales
- Bonnes capacités relationnelles et de communication
- Flexibilité et proactivité
- Capacité à travailler en parfaite autonomie
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	4	Tâches diversifiées et complexes, analyse approfondie et recherche de l'amélioration continue nécessitant l'évaluation de problématiques inhabituelles
Impact	4	Impact direct sur les performances du service/département et participation active dans le processus décisionnel
Contacts humains	4	Interaction avec un grand nombre de services sur des sujets complexes, argumentation requise et vision du travail orientée solution clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions majeures dans son domaine d'expertise
Résultat	19	Groupe D

FRONT OFFICE

Credit – Credit Relationship Officer

Tâches et responsabilités

- Agit comme le point de contact privilégié des clients et assure le lien entre ces derniers et les potentiels acteurs et / ou services au sein de la banque
- Identifie les besoins et aspirations des clients et leur permet d'acquérir les produits et services appropriés
- Est en charge de la préparation des offres (simulation & négociation) ainsi que des dossiers de crédit (bilan, AML, etc.)
- Assure un suivi efficace des offres tout au long des potentielles itérations
- Présente les dossiers de crédit au comité de crédit et fait des suggestions concernant la décision d'octroi du crédit

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 3 ans dans une fonction similaire
- Compétences analytiques et bon relationnel client
- Compétences en négociation
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	3	Une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	11	Groupe B

FRONT OFFICE

Fund Services – Client Services Officer

Tâches et responsabilités

- Agit comme point de contact unique / de premier niveau de support pour la gestion des problèmes opérationnels des clients en assurant la liaison avec les différentes équipes opérationnelles (agents de transfert, comptabilité des fonds, service de production, etc.)
- Saisit les ordres de paiement et coordonne les ouvertures et fermetures de comptes
- Maintient un haut niveau de qualité de sa relation avec ses clients
- Participe à l'élaboration et aux revues de la stratégie de relation clientèle et des procédures qualité avec les responsables opérationnels des clients
- Met en place des reportings et des supports de suivi d'activité
- Participe à la réalisation du bilan annuel d'activité, propose des axes d'évolution et assure le suivi de leur implémentation

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente, de minimum 3 à 4 années dans une fonction similaire
- Expérience dans les contacts clients (oral, écrit, rencontres) d'au moins 2 ans
- Bonne connaissance des titres, marchés financiers et réglementation des OPC
- Rigueur, méthode et proactivité
- Esprit d'initiative, organisation et gestion des priorités
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	3	Une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	12	Groupe C

FRONT OFFICE

Portfolio Management – Portfolio Manager

Tâches et responsabilités

- Est responsable du développement commercial, de la fidélisation de son portefeuille de clients privés et de la stratégie d'investissement de ces derniers
- Développe une activité de gestion et de conseil financier, en assurant la croissance de son fonds de clientèle, ainsi que la progression de sa rentabilité
- Contrôle la prise de risque des actifs de ses clients
- S'assure de la bonne documentation des mandats de ses clients, et les gère en fonction de leurs profils d'investissement et de leurs contraintes
- S'informe des évolutions financières, juridiques et fiscales, afin de s'adapter à l'évolution constante des produits et marchés

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 3 ans dans une fonction similaire
- Capacité de travailler à la fois en autonomie et en équipe
- Compétences analytiques et rigueur
- Bonnes connaissances techniques des produits financiers et des risques de marché
- Bonnes capacités relationnelles et sens commercial
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	4	Impact direct sur les performances du service/département et participation active dans le processus décisionnel
Contacts humains	4	Interaction avec un grand nombre de services sur des sujets complexes, argumentation requise et vision du travail orientée solution clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions majeures dans son domaine d'expertise
Résultat	18	Groupe D

hy R
6/11/11

FRONT OFFICE

Capital Markets – Forex & Money Market Trader

Tâches et responsabilités

- Exécute les transactions des clients en « Custody » sur les différents marchés (Forex, Money Market, Dealing services)
- Assure la gestion à long terme des relations avec les correspondants et les contreparties en proposant les produits et services appropriés
- Assure la gestion des risques pour chacune des transactions qu'il traite vis-à-vis des clients et contreparties
- Assure l'exécution des transactions en déterminant le pricing, en effectuant la négociation avec les clients et les contreparties et en exécutant les transactions sur les marchés conformément aux procédures en vigueur
- Confirme de façon claire et précise les conditions de la transaction exécutée aux clients et contreparties
- Assure le suivi des transactions en transmettant l'instruction du client, les conditions d'exécution et la couverture réalisée pour enregistrement

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente, de minimum 3 ans dans une fonction similaire (idéalement dans une salle de marché)
- Bonne compréhension des risques marché, crédit, liquidité et opérationnels et des produits financiers (Forex, Money Market, Dealing Services)
- Bonnes connaissances comptables
- Esprit d'initiative, flexibilité et orientation résultats
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne gestion des outils bureautiques Word et PowerPoint et Outlook
- Excellente maîtrise d'Excel
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master en lien avec le domaine d'expertise
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	4	Interaction avec un grand nombre de services sur des sujets complexes, argumentation requise et vision du travail orientée solution clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions majeures dans son domaine d'expertise
Résultat	17	Groupe D

FRONT OFFICE

Capital Markets – Asset Liability Management (ALM) Analyst

Tâches et responsabilités

- Est responsable du financement à court-terme, y compris la gestion des liquidités intra-journalières et la trésorerie, ainsi que du recensement des besoins de financement à moyen et long terme
- Calcule les ratios règlementaires (liquidité, solvabilité, etc.)
- Contribue à la production et à la supervision du reporting mensuel de solvabilité, ainsi qu'aux mesures de l'impact sur la solvabilité des projets d'investissements
- Développe les stratégies ALM en préparant, analysant et reportant les scénarii de modélisation afin de mitiger les risques
- Détermine l'allocation maximale en actifs risqués
- Met en place des indicateurs ALM
- Analyse et suit les principaux risques financiers auxquels est exposée la banque

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master dans les domaines de la finance / risques, actuariat ou des mathématiques financières et / ou une expérience d'au moins 5 ans sur une fonction similaire
- Bonnes connaissances en finance, et compétences en mathématiques financières, économétrie et modélisation (calculs stochastiques, analyse quantitative, optimisation de portefeuilles, etc.)
- Connaissance des exigences prudentielles (Liquidité, Solvabilité)
- Rigueur, organisation
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	4	Tâches diversifiées et complexes, analyse approfondie et recherche de l'amélioration continue nécessitant l'évaluation de problématiques inhabituelles
Impact	4	Impact direct sur les performances du service/département et participation active dans le processus décisionnel
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions majeures dans son domaine d'expertise
Résultat	17	Groupe D



Handwritten signature/initials in blue ink.

OPERATIONS

Transaction Processing – Settlement Officer

Tâches et responsabilités

- Participe à toutes les activités liées au règlement des opérations sur titres, y compris les instructions de règlement, leur transmission aux contreparties et le suivi de ces contreparties en cas d'absence de confirmation
- Envoie les instructions aux sous-dépositaires en provenance des gérants externes (SWIFT, FTP, fax, emails)
- Assure le suivi des opérations de change découlant des opérations sur titres
- Prépare le rapprochement quotidien des liquidités pour vérifier la disponibilité des fonds dans différentes devises
- Contribue à déterminer les besoins quotidiens de liquidités et de trésorerie
- Maintient une base de données, complète et à jour, des détails des règlements approuvés avec les contreparties

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une première expérience dans une fonction similaire
- Organisation, gestion du temps et des priorités
- Capacité à travailler en autonomie
- Rigueur et précision
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Gonnaissances	2	Formation académique type Bac+2 et/ou une première expérience professionnelle jusqu'à 2 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	1	Collaboration avec des fonctions similaires du même service, échange d'informations uniquement, peu d'interaction avec des clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	8	Groupe B

OPERATIONS

Transaction Processing – Cash Investigation Officer

Tâches et responsabilités

- Contrôle et réconcilie de manière journalière les comptes Nostro en s'assurant que l'information reportée par le correspondant est bien alignée avec celle enregistrée dans les systèmes internes
- Coordonne la vérification des différences observées lors de ces réconciliations en communiquant et investiguant avec les départements concernés
- S'assure de la bonne justification et résolution des écarts observés en temps voulu
- Génère les soldes de tout compte pour les opérations de trésorerie
- Signale toute transaction douteuse / fictive conformément aux procédures établies au sein de la banque et aux exigences réglementaires

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience d'un an minimum dans une fonction similaire
- Rigueur, organisation et attention aux détails
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonnes capacités de communication
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	2	Formation académique type Bac+2 et/ou une première expérience professionnelle jusqu'à 2 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	1	Collaboration avec des fonctions similaires du même service, échange d'informations uniquement, peu d'interaction avec des clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	8	Groupe B

OPERATIONS

Transaction Processing – Cash Processing Operator

Tâches et responsabilités

- Coordonne toutes les activités liées aux transactions cash y compris le processus d'entrée et de sortie cash, les débits directs, les assurances cartes de crédit et facturations, etc.
- Passe en revue les différentes transactions effectuées par les clients, repère les potentielles anomalies ou opérations douteuses et propose une investigation le cas échéant
- Est force de proposition quant aux plans d'actions à mettre en place en cas d'anomalie
- Procède à l'analyse et à la réconciliation des factures mensuelles de frais bancaires
- S'assure que les opérations se déroulent dans le respect des réglementations en vigueur et applique les mesures d'alerte nécessaires
- Participe à l'élaboration de reportings réguliers destinés au Management

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience pertinente de 1 à 2 ans dans une fonction similaire
- Bonne connaissance des opérations bancaires
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Rigueur, organisation et gestion des priorités
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Connaissance d'Access est un plus
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	2	Formation académique type Bac+2 et/ou une première expérience professionnelle jusqu'à 2 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	9	Groupe B

OPERATIONS

Transaction Processing – Transaction Processing Team Leader

Tâches et responsabilités

- Est responsable de la qualité du support opérationnel apportée aux transactions des clients en garantissant que tous les aspects du cycle de vie commercial sont bien gérés de bout en bout, dans les délais du marché et dans un environnement contrôlé afin de minimiser les risques
- Examine et surveille les transactions en veillant à ce que les éventuels problèmes soient résolus et / ou remontés
- Fournit des informations en temps opportun aux parties prenantes et aux clients sur les transactions échouées et sur les impacts possibles sur d'autres processus
- Assure la liaison avec les centres de comptabilité pour assurer un flux commercial efficace
- Contribue activement à l'amélioration continue des processus
- Présente des reportings d'activité réguliers au Management
- Assume la gestion quotidienne des membres du service qui lui rapportent directement (allocation des tâches, développement des compétences, évaluation de la performance, congés, back-up, résolution de conflits...)

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 5 ans dans une fonction similaire
- Compétences en gestion d'équipe
- Capacités analytiques et de résolution de problème
- Rigueur et organisation
- Gestion des priorités
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	4	Supervision directe d'un nombre plus important de personnes (exemple : >5) et rôle de coach
Résultat	17	Groupe D

OPERATIONS

Custody Operations – Custody Corporate Operations Officer

Tâches et responsabilités

- Assure le traitement, le contrôle et la validation des opérations sur titres pour le compte des clients
- Collecte les informations financières relatives aux titres et y intègre les informations reçues des sous-dépositaires ainsi que les informations issues du marché afin de déterminer une base de données réunissant toute l'information financière disponible
- Effectue les calculs d'évolution des valeurs détenues par les clients et mesure les risques liés aux tendances boursières
- Établit des reportings réguliers pour les clients sur l'évolution de chaque portefeuille

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience pertinente de 2 à 3 ans dans une fonction similaire
- Bonne maîtrise de l'analyse financière des entreprises et bonne connaissance des marchés boursiers
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	2	Formation académique type Bac+2 et/ou une première expérience professionnelle jusqu'à 2 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	1	Collaboration avec des fonctions similaires du même service, échange d'informations uniquement, peu d'interaction avec des clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	8	Groupe B

OPERATIONS

Custody Operations – Tax Officer

Tâches et responsabilités

- S'assure de la mise à jour et de la conformité des procédures fiscales de la banque avec la loi et les régulations fiscales nationales et internationales (FATCA, CRS, etc.)
- Prépare l'ensemble des documents fiscaux des clients, sous la supervision du Tax Manager
- Répond aux éventuelles questions juridiques de nature fiscale des clients
- Analyse et évalue les potentielles situations à risque des clients et fait des recommandations en conséquence
- Effectue des veilles régulières en matière de fiscalité

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience pertinente de 3 à 5 ans dans une fonction similaire
- Bonne connaissance des opérations bancaires et financières
- Communication, esprit de synthèse et d'analyse
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	3	Formation académique type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions majeures dans son domaine d'expertise
Résultat	15	Groupe C

OPERATIONS

Transfer Agent – Transfer Agent

Tâches et responsabilités

- Traite les ordres de souscription, de rachat, de transfert ou de conversion dans le respect des délais
- Gère les interactions quotidiennes avec les actionnaires et les clients
- Anticipe l'évolution de la production afin de préparer au mieux les pics d'activité
- Répond aux demandes des investisseurs en tant que contact privilégié et dans les délais convenus avec les clients
- Travaille en étroite collaboration avec les différentes équipes du Fund Distribution afin de résoudre les problèmes reportés par les investisseurs
- Répond aux demandes clients et aide à la production de rapports clients
- Est force de proposition pour l'optimisation des processus et des risques liés à ses activités

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une première expérience professionnelle de minimum 1 ou 2 années dans une fonction similaire
- La connaissance du marché des OPCVM et la compréhension des documents constitutifs d'un fond (Prospectus, Application Form, KIID) constituent un atout
- Sens des responsabilités, organisation, rigueur et précision
- Capacité à travailler en équipe
- Flexibilité, disponibilité et fiabilité dans les échanges
- Respect des délais
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	2	Formation académique type Bac+2 et/ou une première expérience professionnelle jusqu'à 2 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	10	Groupe B

OPERATIONS

Fund accounting – Fund Accountant

Tâches et responsabilités

- Gère la comptabilité des fonds d'investissements et le calcul de la Valeur Nette d'Inventaire
- Encode les écritures comptables
- Assure la vérification des achats / ventes de titres, produits dérivés, des opérations sur titres, des mouvements cash, des souscriptions / rachats, des paiements de factures et / ou toute autre opération
- Contrôle et comptabilise les rachats et souscriptions
- Veille au bon déroulement des transactions
- Effectue la réconciliation, cash et titres et assure le suivi avec la banque dépositaire et / ou les brokers externes

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en comptabilité et / ou une expérience de 3 ans minimum dans une fonction similaire
- Connaissance de l'environnement juridique et réglementaire (loi sur les sociétés commerciales, UCITS, SICAR, SIF, etc.)
- Bonne logique comptable et financière
- Sens des responsabilités, organisation, rigueur et précision
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	3	Formation académique type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	1	Collaboration avec des fonctions similaires du même service, échange d'informations uniquement, peu d'interaction avec des clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	9	Groupe B

OPERATIONS

Credit – Credit Operator

Tâches et responsabilités

- Coordonne l'ensemble du processus de validation des crédits dans le respect de la politique de crédit mise en place par la banque
- Prépare les contrats de crédit et s'assure de la recevabilité des demandes clients (complétude des dossiers clients, respect de la réglementation, etc.)
- Assure l'enregistrement des garanties nécessaires (hypothèques) et s'assure que celles-ci soient conformes avec la politique de la banque
- Effectue des revues périodiques des crédits détenus par les clients existants et évalue la solvabilité des clients potentiels afin de minimiser les pertes de créances
- Génère des reportings réguliers pour les clients de la banque

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une première expérience dans une fonction similaire
- Bonne maîtrise des opérations bancaires et plus particulièrement des opérations de crédit
- Rigueur, organisation et communication
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	2	Formation académique type Bac+2 et/ou une première expérience professionnelle jusqu'à 2 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	4	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	9	Groupe B

OPERATIONS

Static Data – Registration Agent

Tâches et responsabilités

- Procède à l'ouverture / clôture des comptes clients en suivant les procédures de contrôle légal et s'assure de la mise à jour des dossiers clients
- Est responsable de l'identification des investisseurs et effectue les contrôles journaliers en matière de conformité (blanchiment d'argent, financement du terrorisme, etc.)
- Assure la collecte, l'analyse et l'archivage des documents de conformité (AML/KYC) des clients et les actualise selon l'évolution de la législation
- Est régulièrement en contact avec les clients afin de mettre à jour la base de données client
- Effectue des recherches, rassemble et enregistre les données provenant du système d'alertes internes
- Contribue à alerter la hiérarchie lors de la détection d'une anomalie administrative, d'un risque opérationnel ou d'un dysfonctionnement pouvant impacter la qualité perçue par le client interne ou final
- Assiste les différents interlocuteurs des lignes métier et fonctions support

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une première expérience dans une fonction similaire
- Bonne connaissance des réglementations de conformité (AML/KYC) ainsi que des spécificités fiscales liées aux fonds d'investissements
- Bonnes compétences organisationnelles et de communication
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	3	Formation académique type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	12	Groupe C

OPERATIONS

Client Reporting – Client & Legal Reporting Administrator

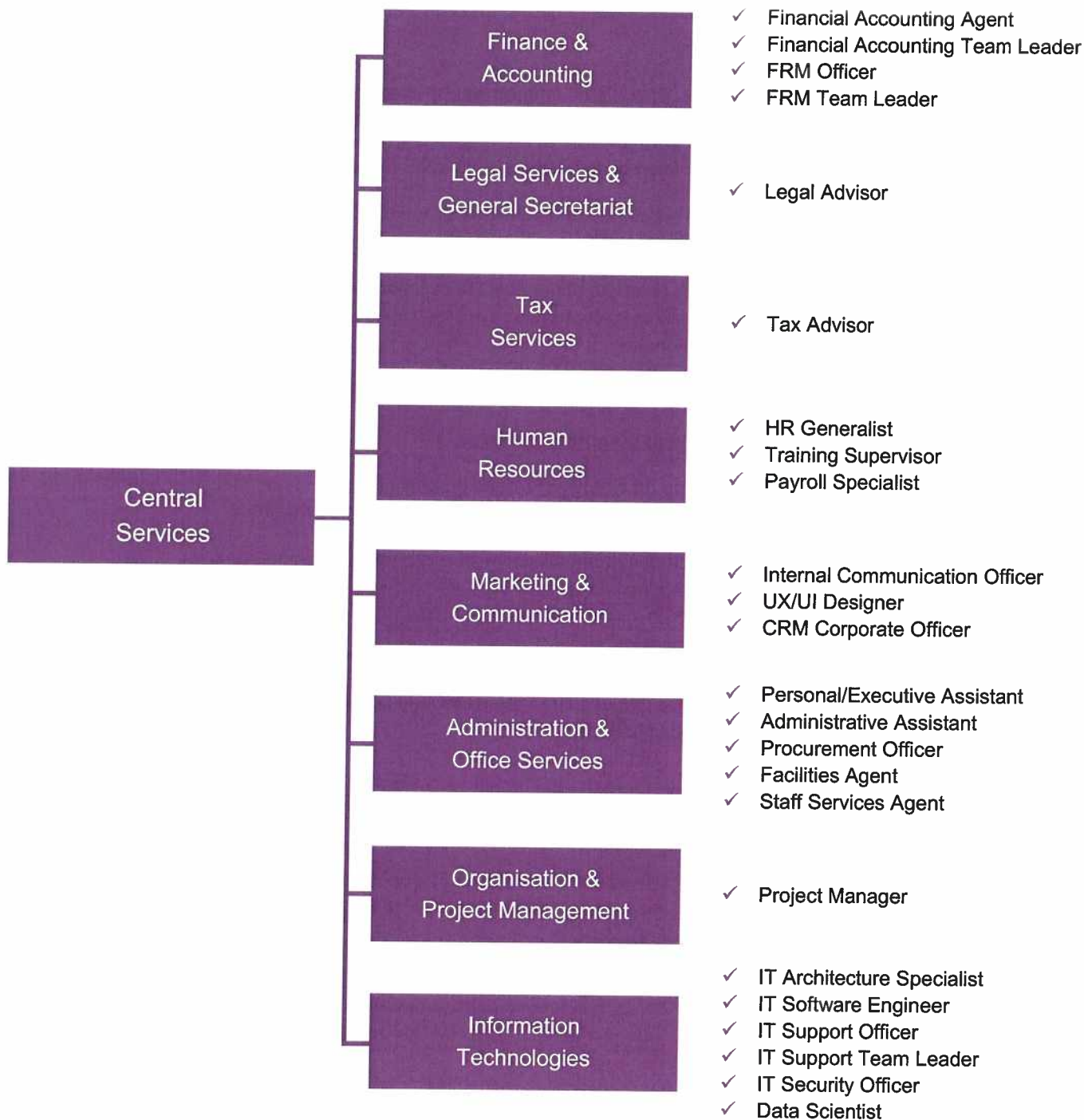
Tâches et responsabilités

- Assure la rédaction et l'envoi des rapports hebdomadaires, mensuels, trimestriels et annuels auprès des clients aussi bien internes qu'externes, locaux ou internationaux (résumé quotidien des opérations, demande de rapports d'évaluation client, rapports de performance, etc.)
- Travaille en collaboration avec les autres services de la banque afin de respecter les délais de livraison des rapports et afin de répondre de façon efficace aux éventuelles demandes des clients
- Propose des axes d'amélioration et d'optimisation relatifs aux pratiques de reporting actuellement en vigueur
- Se tient informé des évolutions réglementaires

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience pertinente de 3 à 5 ans dans une fonction similaire
- Bonne connaissance des marchés financiers et des réglementations en vigueur
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Respect des délais
- Bonnes compétences de communication à l'écrit comme à l'oral
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Bonne maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	3	Formation académique type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe; coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	10	Groupe B



91 *[Handwritten signature]*

CENTRAL SERVICES

Finance & Accounting – Financial Accounting Agent

Tâches et responsabilités

- Exécute toutes les opérations financières et comptables (comptabilité fournisseurs, TVA, réconciliations, etc.) et procède à la clôture intermédiaire des comptes
- Participe à la préparation des états financiers et au reporting périodique
- Collecte et analyse les données financières et réconcilie les états comptables avec les pièces comptables
- Veille au respect du cadre juridique et à l'application des procédures en matière comptable et financière, afin d'assurer la conformité avec les réglementations nationales et / ou les normes comptables internationales
- Est amené à interagir avec les auditeurs externes et les autorités réglementaires

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 dans les domaines de la comptabilité / finance et / ou une première expérience de minimum 2 ans dans une fonction similaire
- Bonne connaissance des normes fiscales et comptables luxembourgeoises
- Organisation, rigueur
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	2	Formation académique type Bac+2
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	9	Groupe B

CENTRAL SERVICES

Finance & Accounting – Financial Accounting Team Leader

Tâches et responsabilités

- Est en charge de la mise en application opérationnelle de la stratégie de l'entreprise
- Anticipe et appréhende les risques liés aux activités du service
- Collabore étroitement avec les autres services / départements de la banque, en vue d'une gestion optimale des informations et des dossiers
- Est en contact régulier avec les fournisseurs externes, auditeurs et avocats
- Est responsable de la gestion opérationnelle courante du service, supervise les activités des collaborateurs
- Agit comme personne de référence par rapport aux collaborateurs du service comptabilité: est le relais des méthodes, outils de travail et bonnes pratiques
- Assume la gestion administrative des membres du service qui lui rapportent directement (congrés, back-up,...)

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en comptabilité / finance et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 5 ans dans une fonction similaire
- Bonnes connaissances générales sur les opérations bancaires et financières ainsi que des réglementations luxembourgeoises et européennes liées à l'activité du service et de la banque
- Compétences en gestion d'équipe
- Capacités à prendre des décisions
- Capacités d'analyse et esprit d'équipe
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	4	Impact direct sur les performances du service/département et participation active dans le processus décisionnel
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	4	Supervision directe d'un nombre plus important de personnes (exemple : >5) et rôle de coach
Résultat	18	Groupe D

CENTRAL SERVICES

Finance & Accounting – Financial Reporting & Modelling Officer

Tâches et responsabilités

- Participe au reporting et à l'analyse des coûts sous la supervision du team leader
- Analyse les écarts aux prévisions et le cas échéant, propose des mesures correctrices
- Effectue les rapprochements entre les états de la comptabilité et les résultats provenant des reportings et tableaux de bord
- Est force de proposition sur le format du reporting et sur les éléments à communiquer
- Participe à l'administration fonctionnelle des bases de données et aux travaux budgétaires
- Participe à la mise en place et assure le suivi quotidien des indicateurs de productivité, des plans d'amélioration des performances et des KPI's de l'activité
- Aide à la formalisation des procédures opérationnelles et documente ses tâches
- Peut être amené à collaborer avec d'autres services en devenant back-up opérationnel des autres contrôleurs de gestion

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience de minimum 1 ou 2 années dans une fonction similaire ou en audit financier
- Capacités d'analyse et de synthèse
- Capacités d'organisation et de planification
- Rigueur, sens du service et réactivité dans les tâches confiées
- Capacités à collaborer et à communiquer
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	14	Groupe C

CENTRAL SERVICES

Finance & Accounting – Financial Reporting & Modelling Team Leader

Tâches et responsabilités

- Analyse périodiquement la performance de la banque à travers la rentabilité de ses produits et de ses activités et fournit au management des informations financières pertinentes sur la rentabilité, l'activité, le pilotage et le positionnement des métiers de la banque (analyse les écarts aux prévisions et le cas échéant, propose des mesures correctrices)
- Aide au pilotage stratégique et opérationnel en produisant des rapports de gestion pour aider à la prise de décision et contribuer à l'efficacité et l'efficience des processus de management
- Développe des systèmes de gestion en collaboration avec les responsables opérationnels et les prestataires externes ; met en place et assure le suivi de tableaux de bords
- Challenge la pertinence des clés de répartition analytique et analyse toutes zones d'optimisation
- Etablit des prévisions et construit les principaux états financiers en projetant les résultats actuels de l'entreprise, les estimations de l'année en cours et les objectifs stratégiques définis par le management
- Assume la gestion administrative et le développement des membres du service qui lui rapportent directement (congés, back-up, coaching...)

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience de minimum 5 ans dans une fonction similaire ou en audit financier
- Capacités d'analyse et de synthèse
- Capacités d'organisation et de planification
- Compétences en gestion d'équipe
- Curiosité et esprit critique pour l'analyse des chiffres
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	4	Impact direct sur les performances du service/département et participation active dans le processus décisionnel
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	4	Rôle de coach et démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et évolutions importantes/ stratégiques dans son domaine d'expertise
Résultat	18	Groupe D

CENTRAL SERVICES

Legal Services & General Secretariat – Legal Advisor

Tâches et responsabilités

- Participe à la préparation des documents légaux et des contrats pour la banque et ses clients
- Répond aux courriers / mails et autres contenus émanant d'autorités judiciaires (avocats, huissiers, tribunaux, etc.)
- Est impliqué dans les dossiers juridiques de nature litigieuse et intervient sur les problèmes légaux internes
- Assure le suivi des dossiers pour lesquels une procédure judiciaire a été entamée et assure la bonne exécution des jugements obtenus
- Assure une veille réglementaire juridique
- Analyse les impacts opérationnels liés aux modifications légales et initie les changements nécessaires dans les dossiers concernés

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en droit et / ou d'une expérience de 2 ans minimum dans une fonction similaire
- Autonome, organisé et bonnes compétences analytiques
- Sens de la discrétion
- Facilités de communication (écrit et oral)
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word en particulier) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions importantes dans son domaine d'expertise (veille)
Résultat	16	Groupe D



CENTRAL SERVICES

Tax Services – Tax Advisor

Tâches et responsabilités

- Participe à l'implémentation de la stratégie et des procédures de la société en matière de fiscalité
- S'assure du bon suivi des sujets relatifs à la fiscalité au sein de la société, afin de garantir son optimisation fiscale
- Résout des litiges fiscaux en collaboration avec le responsable du département
- Analyse et évalue les risques potentiels de certaines situations et propose les recommandations adéquates pour les maîtriser
- Suit les procédures internes et les réglementations en vigueur dans l'industrie
- Pratique une veille informationnelle active sur tous les sujets relatifs à la fiscalité et les relaie au sein de l'organisation
- Peut être amené à coordonner des collaborateurs moins expérimentés

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 5 ans dans une fonction similaire
- Très bonne connaissance de la législation / des régulations en vigueur au Luxembourg en matière fiscale
- Capacités d'analyse et esprit critique
- Esprit d'équipe
- Sens des responsabilités, organisation, rigueur et précision
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	4	Tâches diversifiées et complexes, analyse approfondie et recherche de l'amélioration continue nécessitant l'évaluation de problématiques inhabituelles
Impact	4	Impact direct sur les performances du service/département et participation active dans le processus décisionnel
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	4	Démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et évolutions importantes/ stratégiques dans son domaine d'expertise
Résultat	19	Groupe D

CENTRAL SERVICES

Human Resources – HR Generalist

Tâches et responsabilités

- Agit comme point de contact pour les employés et les managers des lignes métier dans les différents secteurs d'activité de la banque et apporte un conseil opérationnel
- Participe à l'analyse des moyens à mettre en œuvre pour adapter les ressources aux besoins du business (organisation cible, métiers et compétences, gestion de l'emploi, formation)
- Accompagne l'entreprise dans ses projets de changement (communication, accompagnement des sponsors, etc.)
- Garantit la mise en application des politiques RH et des outils RH au sein de la banque
- Élabore et valide avec les managers les plans de promotion et les axes de développement des compétences ainsi que leur déclinaison au niveau des services
- Apporte un support quotidien dans la gestion individuelle et collective des ressources (recrutements, mobilité, droit du travail, etc.)
- Peut être amené à assister à des événements / conférences publics pour représenter la banque

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 2 ou 3 années dans une fonction similaire
- Bonnes connaissances en droit du travail luxembourgeois
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Aisance relationnelle et capacités de négociation
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	3	Formation académique supérieure, type Bachelor, et/ou expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	13	Groupe C

CENTRAL SERVICES

Human Resources – Training Supervisor

Tâches et responsabilités

- S'assure que les demandes de formation des employés soient recueillies, analysées et suivies
- Élabore et met en œuvre des plans de formation fondés sur les besoins spécifiques des services sur base d'entretiens individuels avec les responsables de service
- Prépare des formulaires de demande de cofinancement étatique et des rapports annuels sur la gestion de la formation au sein de la banque
- Fournit au responsable du département des indicateurs RH concernant l'utilisation du budget de formation
- Supervise la production d'analyses permettant de déterminer toutes les compétences nécessaires à l'atteinte des objectifs de l'organisation en collaboration avec les services concernés
- Peut être amené à définir le planning et la répartition des tâches de collaborateurs moins expérimentés sous sa supervision fonctionnelle

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 3 années dans une fonction similaire
- Sens des responsabilités, organisation, rigueur et esprit analytique
- Gestion d'équipe
- Flexibilité, disponibilité et fiabilité dans les échanges
- Respect des délais
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	3	Formation académique supérieure, type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	13	Groupe C

CENTRAL SERVICES

Human Resources – Payroll Specialist

Tâches et responsabilités

- Collecte, contrôle et saisit les éléments de paie
- Peut être amené à préparer les instructions à envoyer à la fiduciaire ou revoir les fiches de paie avant paiement des salaires
- Établit des déclarations sociales et collabore avec le service comptabilité
- Communique avec les salariés pour toutes les questions relatives à la paie / droit social
- Collabore avec les différentes administrations auprès desquelles sont affiliés les salariés
- Prépare les soldes de tout compte
- Peut être amené à gérer des tâches relatives à l'administration du personnel (par exemple, préparation des déclarations d'entrée et de sortie, établissement des contrats de travail et avenants, suivi et mise à jour des dossiers du personnel, etc.)

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de 4 à 5 ans dans une fonction similaire
- Une expérience professionnelle pertinente de 1 à 2 ans dans une fonction similaire est requise
- Bonne connaissance des outils de gestion de paie
- Bonnes connaissances en droit social
- Capacités d'analyse et proactivité
- Sens des responsabilités, organisation, rigueur et précision
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipe les évolutions importantes dans son domaine d'expertise (veille)
Résultat	14	Groupe C

CENTRAL SERVICES

Marketing & Communication – Internal Communication Officer

Tâches et responsabilités

- Assure la diffusion d'informations claires et dynamiques au réseau de correspondants internes
- Rédige des articles à destination des collaborateurs et assure l'animation de l'intranet et la mise en ligne de l'ensemble des communications
- Conçoit et réalise des formats qui valorisent efficacement la communication d'évènements internes, les communiqués de presse, les articles et vidéos, les affiches etc.
- Assure un support logistique et opérationnel dans l'organisation d'événements internes : réunions de présentation des résultats, de la stratégie, etc.
- Assure une veille média quotidienne afin de proposer de nouvelles actions / canaux de communication et de diffuser les nouveautés du marché
- Est force de proposition quant à la stratégie de communication interne de l'organisation

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 2 années dans une fonction similaire
- Qualités rédactionnelles, aisance verbale et créativité
- Esprit de synthèse et capacités d'analyse
- Rigueur, organisation et proactivité
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Maîtrise d'outils de PAO (Photoshop, Indesign, etc.) est un atout
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	3	Formation académique type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	14	

Groupe C

CENTRAL SERVICES

Marketing & Communication – UX/UI Designer

Tâches et responsabilités

- Est en charge de l'architecture visuelle d'information des espaces clients et interfaces digitales internes, B2C et B2B de la banque
- Est force de proposition dans la définition et l'implémentation de solutions UX/UI innovantes auprès des responsables projet et des équipes de développement
- Peut être amené à animer des groupes de travail afin de comprendre les besoins des utilisateurs
- Scénarise les « user stories » afin d'offrir aux utilisateurs une expérience digitale de qualité et de transcrire leurs idées en écrans et en navigation (prototypage, wireframing et design visuel)
- Prépare et fait la promotion des guides d'utilisation et des « best practices » en interne
- Assure une veille technique et ergonomique sur les interfaces digitales Web et Mobile

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 5 ans dans une fonction similaire
- Capacité à transcrire des besoins en termes cinématiques et ergonomiques
- Force de proposition et créativité
- Rigueur et proactivité
- Bonnes capacités en communication et esprit d'équipe
- Maîtrise des logiciels de création design, de wireframing et de prototypage
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Expérience professionnelle pertinente d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipe les évolutions importantes dans son domaine d'expertise (veille)
Résultat	14	Groupe C

CENTRAL SERVICES

Administration & Office Services – Personal Executive Assistant

Tâches et responsabilités

- Prépare et organise les réunions internes et externes et assure la disponibilité des documents pertinents (réservation des salles, préparation des ordres du jour et des comptes rendus)
- Gère l'ensemble des rendez-vous du management en organisant les agendas concernés
- Prend en charge des projets ponctuels ou des recherches documentaires en fonction des besoins de l'équipe managériale
- Prépare et suit les dossiers utiles au bon fonctionnement de la direction, au bon respect des échéances et au planning des activités
- Collecte et consolide les données et synthèses d'informations nécessaires aux réunions
- Met en forme et crée des présentations dynamiques et visuelles
- Traduit certains documents / présentations

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 3 années dans une fonction similaire
- Proactivité, sens de l'organisation et rigueur
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Flexibilité, disponibilité et gestion des priorités
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	2	Formation académique type Bac+2
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	9	

Groupe B

M
cl
K

CENTRAL SERVICES

Administration & Office Services – Administrative Assistant

Tâches et responsabilités

- Assure la gestion quotidienne des appels téléphoniques
- Prend en charge la gestion des lettres, colis et divers documents internes et externes (rédaction, mise en forme, impression et envoi)
- Assure l'accueil des visiteurs, clients et fournisseurs
- Organise les déplacements professionnels (transport, logement, visa, etc.)
- Prend en charge certaines tâches administratives : classement / archivage, numérisation, préparation des dossiers, rédaction et mise en forme de documents
- Peut être amené à participer à l'organisation de certains événements d'entreprise

Compétences techniques et comportementales

- Diplôme de fin d'études en lien avec le domaine d'expertise requis
- Qualité rédactionnelle et de communication
- Sens de la confidentialité, de la discrétion
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	1	Aucune formation académique et/ou pas d'expérience préalable requise
Complexité	1	Tâches standardisées et homogènes
Impact	1	Impact limité sur les performances du service et dans le processus décisionnel
Contacts humains	1	Collaboration avec des fonctions similaires du même service, échange d'informations uniquement, peu d'interactions avec des clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	0	NA
Résultat	4	Groupe A

MR
GPH

CENTRAL SERVICES

Administration & Office Services – Procurement Officer

Tâches et responsabilités

- Recense les besoins des différentes équipes, recherche des fournisseurs potentiels pour les prestations à effectuer / produits à acheter et est responsable de la relation avec ces derniers sur le long terme
- Compare et évalue les offres des fournisseurs
- Négocie les termes des contrats et les prix des services proposés
- S'assure du respect du cahier des charges, de la qualité des produits / services achetés et du suivi budgétaire
- Tient à jour la base de données interne (fournisseurs, quantités, prix) ainsi que les dossiers sur les produits / services achetés, les informations de livraison et les factures
- Prépare des rapports sur les achats, y compris les analyses de coûts
- Assiste à des foires commerciales et des expositions pour rester informé des tendances du secteur

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 3 années dans une fonction similaire
- Bonne connaissance en Supply Chain (recherche, évaluation et lien avec les fournisseurs)
- Compétences en négociation
- Excellentes qualités de communication
- Bon relationnel
- Capacités d'analyse
- Rigueur, organisation et suivi
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	3	Formation académique type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	4	Interaction avec un grand nombre de services sur des sujets complexes, argumentation requise et vision du travail orientée solution clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	15	Groupe C

CENTRAL SERVICES

Administration & Office Services – Facilities Agent

Tâches et responsabilités

- Aide à la préparation technique des appels d'offre destinés aux fournisseurs externes et à l'analyse des réponses reçues
- Coordonne le travail effectué par les sous-traitants et veille à ce que les déficiences soient résolues en temps utile
- Assiste le Facilities Manager dans la supervision du bon fonctionnement des services généraux tels que la sécurité physique, la maintenance, le courrier, l'archivage, la restauration, le nettoyage, l'élimination des déchets et le recyclage
- Participe à la planification de la meilleure allocation et utilisation de l'espace et des ressources (dans le cadre d'un déménagement par exemple) et participe au suivi du rendement en vue d'atteindre les niveaux de service convenus
- Répond aux besoins des utilisateurs et aux urgences relatives aux installations

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une première expérience professionnelle pertinente dans une fonction similaire
- Organisation et proactivité
- Bonne gestion des priorités
- Flexibilité et capacité d'adaptation au changement
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	2	Formation académique type Bac+2 et/ou une première expérience professionnelle jusqu'à 2 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	1	Impact limité sur les performances du service et dans le processus décisionnel
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	8	Groupe B

CENTRAL SERVICES

Administration & Office Services – Staff Services Agent

Tâches et responsabilités

- Accueille les clients, visiteurs et collaborateurs, les renseigne et les oriente vers l'interlocuteur ou le service recherché
- Gère les appels téléphoniques et les oriente en fonction de leur nature
- Gère le courrier interne et externe
- Est en charge de la réservation des salles de réunion
- Est en charge de diverses tâches administratives (mise sous pli, archivage, etc.)
- Peut participer à la saisie ainsi qu'à la mise en page de documents

Compétences techniques et comportementales

- Diplôme de fin d'études dans le domaine administratif ou en hôtellerie
- Pas d'expérience professionnelle requise
- Capacités relationnelles, aisance téléphonique
- Rigueur, méthode et proactivité
- Organisation et gestion des priorités
- Flexibilité, disponibilité et fiabilité dans les échanges
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	1	Aucune formation académique et/ou pas d'expérience préalable requise
Complexité	1	Tâches standardisées et homogènes
Impact	1	Impact limité sur les performances du service et dans le processus décisionnel
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	0	NA
Résultat	5	Groupe A

CENTRAL SERVICES

Organisation & Project Management – Project Manager

Tâches et responsabilités

- Définit les méthodologies et les processus de gestion de projet et assure leur application au sein de la banque afin d'optimiser et de faciliter les travaux
- Est responsable de la gestion d'un portefeuille de projets
- Travaille en étroite collaboration avec les clients internes pour cerner les besoins de la banque et développer des relations de travail efficaces pour assurer une bonne exécution des projets
- Assure les interactions avec tous les départements afin d'aider à la gestion et à l'identification des ressources en termes de disponibilité et d'expertise pour les divers projets en cours
- S'assure de la bonne exécution des projets en termes de délai et de budget
- Peut être amené à superviser / coordonner les ressources nécessaires à la bonne réalisation des travaux
- Rapporte directement au comité exécutif de l'état d'avancement et du déroulement de différentes étapes des projets

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 5 ans dans une fonction similaire
- Maîtrise d'un ou plusieurs outils de gestion de projets (certification PMP, PRINCE2 ou toute autre formation en méthodologie de gestion de projets est un plus)
- Qualités relationnelles et esprit d'équipe
- Proactivité, dynamisme et sens de l'initiative
- Rigueur, organisation et planification
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	4	Interaction avec un grand nombre de services sur des sujets complexes, argumentation requise et vision du travail orientée solution clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Coordination de ressources hétérogènes dans le cadre de projets complexes ayant une perspective à moyen terme
Résultat	17	Groupe D

CENTRAL SERVICES

Information Technologies – IT Architecture Specialist

Tâches et responsabilités

- Est responsable du développement et de la mise en œuvre de la conception technique et de l'architecture des données pour répondre à la stratégie du business
- Définit les spécificités, les modèles et les lignes directrices de l'architecture informatique
- Aide à établir une culture d'amélioration continue des prestations, en veillant à ce que les systèmes clés soient régulièrement analysés, entretenus et améliorés
- Élabore et rédige les architectures fonctionnelles, de données, applications, d'intégration et techniques des futures solutions informatiques afin d'assurer une optimisation des processus
- Interagit avec les représentants du business afin de recueillir les besoins utilisateurs
- Conduit différents projets d'infrastructures, en collaboration étroite avec les équipes de conception
- Assure une veille active sur les différentes évolutions technologiques
- Peut être amené à superviser / coordonner des ressources plus juniors

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 5 ans dans une fonction similaire
- Solide connaissance des différents patterns d'architecture d'entreprise et d'architecture applicative
- Compétences techniques recouvrant les différents aspects d'un système d'information (infrastructure, sécurité, monitoring, middleware, software, etc.)
- Esprit d'équipe
- Orientation solution, capacités analytiques, de structuration, de rédaction et de présentation
- Capacités de communication et d'écoute active des clients internes, des collègues et des partenaires IT
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	4	Tâches diversifiées et complexes, analyse approfondie et recherche de l'amélioration continue nécessitant l'évaluation de problématiques inhabituelles
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	4	Démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et évolutions importantes/ stratégiques dans son domaine d'expertise et rôle de coach (supervision/coordination potentielle de ressources plus juniors)
Résultat	18	Groupe D

CENTRAL SERVICES

Information Technologies – IT Software Engineer

Tâches et responsabilités

- Peut être amené à analyser les besoins exprimés par les différents départements utilisateurs et participe à la définition des solutions en assurant une couverture optimale des besoins exprimés
- Estime la charge de travail des différents projets en cours et propose un planning prévisionnel en collaboration avec le chef de projet
- Communique sur l'évolution des projets avec le chef de projet et les clients et propose des ajustements si nécessaire
- Assure la réalisation des développements sur plateforme open et mainframe et participe à la réalisation des protocoles de test et de validation
- Réalise la mise en production avec les équipes de l'exploitation informatique et assure le support évolutif et la maintenance des solutions mises en œuvre ou existantes

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 2 années dans une fonction similaire
- Connaissances de l'environnement Mainframe et connaissances techniques XML
- Connaissances solides des langages informatiques (PL/SQL, SQL)
- Compétences en gestion de projet
- Organisation, rigueur, planification et suivi
- Esprit d'équipe et d'initiative
- Capacités de communication et d'écoute active des clients internes
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipe les évolutions importantes dans son domaine d'expertise (veille)
Résultat	15	Groupe C

CENTRAL SERVICES

Information Technologies – IT Support Officer

Tâches et responsabilités

- Assure une assistance technique par téléphone ou par e-mail auprès des clients afin de faciliter les actions des équipes métier
- Assure un dépannage à distance auprès des clients selon un ordre de priorité dépendant de l'urgence et de la complexité des problèmes à traiter
- Installe le matériel informatique nécessaire dans les salles de réunion, de conférence, etc.
- Est en charge de la création de profils utilisateurs pour les applications informatiques
- Peut être amené à effectuer d'autres tâches de support IT

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bac+2 en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une première expérience professionnelle pertinente dans une fonction similaire
- Bonne maîtrise des systèmes et réseaux informatiques
- Organisation et communication
- Orientation client et gestion des priorités
- Excellente gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	2	Formation académique type Bac+2 et/ou une première expérience professionnelle jusqu'à 2 ans dans une fonction similaire
Complexité	2	Tâches variées mais dans un domaine d'activité limité et structuré – analyse et proactivité requises pour évaluer les solutions
Impact	2	Impact direct mais limité sur les performances du service et peut être consulté dans les prises de décision
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	1	Mise à disposition de son expertise en répondant aux questions des autres dans son champ d'activité afin de résoudre leurs problèmes techniques
Résultat	9	Groupe B

CENTRAL SERVICES

Information Technologies – IT Support Team Leader

Tâches et responsabilités

- Assure le respect des procédures liées à la résolution des demandes d'aide des utilisateurs finaux, y compris la surveillance, le suivi et la coordination des fonctions du service d'assistance
- Suit et analyse les évolutions des demandes d'assistance et analyse les rapports statistiques y relatifs
- Est le point de contact des utilisateurs finaux (identification des besoins) et des sous-traitants (gestion du matériel informatique, de logiciels et de téléphonie, organisation des appels d'offres, choix des prestataires de services, gestion des contrats, suivi technique)
- Prépare le budget du service et en assure le suivi sous la supervision du responsable du service
- Identifie, recommande, développe et met en œuvre des programmes de formation pour les utilisateurs finaux afin d'améliorer la culture informatique et l'autonomie des utilisateurs
- Assure une veille technologique active
- Assure la gestion des membres de l'équipe (définition des objectifs, développement des compétences, évaluation annuelle de la performance, organisation et répartition des tâches, etc.)

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 10 années dans une fonction similaire
- Expérience en gestion d'équipe
- Compétences en gestion de projet et en gestion d'équipe
- Orientation client et solution
- Planning et organisation
- Négociation et capacités de résolution de problèmes
- Bonne communication et capacités d'analyse
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Une expérience professionnelle confirmée d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	4	Rôle de coach et démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et évolutions importantes/ stratégiques dans son domaine d'expertise
Résultat	17	Groupe D

CENTRAL SERVICES

Information Technologies – IT Security Officer

Tâches et responsabilités

- Participe à l'analyse des risques sur l'infrastructure et sur les projets de la banque
- Maintient une cartographie de la sécurité IT (risques, mesures de sécurité, processus, résultats tests, ...)
- Pilote et conduit les contrôles liés à la sécurité des systèmes d'information
- Rapporte les éventuels failles et incidents de sécurité et suit leur résolution
- Tient à jour les procédures relatives à la sécurité de l'information et suggère des améliorations le cas échéant
- Participe à la sensibilisation des employés de la banque aux risques liés à la sécurité de l'information
- Contribue à l'amélioration du reporting et des tableaux de bord liés à la gestion de la sécurité
- Assure une « veille de sécurité » pour la gestion des menaces, des vulnérabilités et évolutions dans le domaine

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 5 ans dans une fonction similaire
- Rigueur et proactivité
- Bonnes capacités en communication
- Organisation et orientation client
- Bonne gestion des priorités
- Excellente gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle pertinente d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipe les évolutions importantes dans son domaine d'expertise (veille)
Résultat	15	Groupe C

CENTRAL SERVICES

Information Technologies – Data Scientist

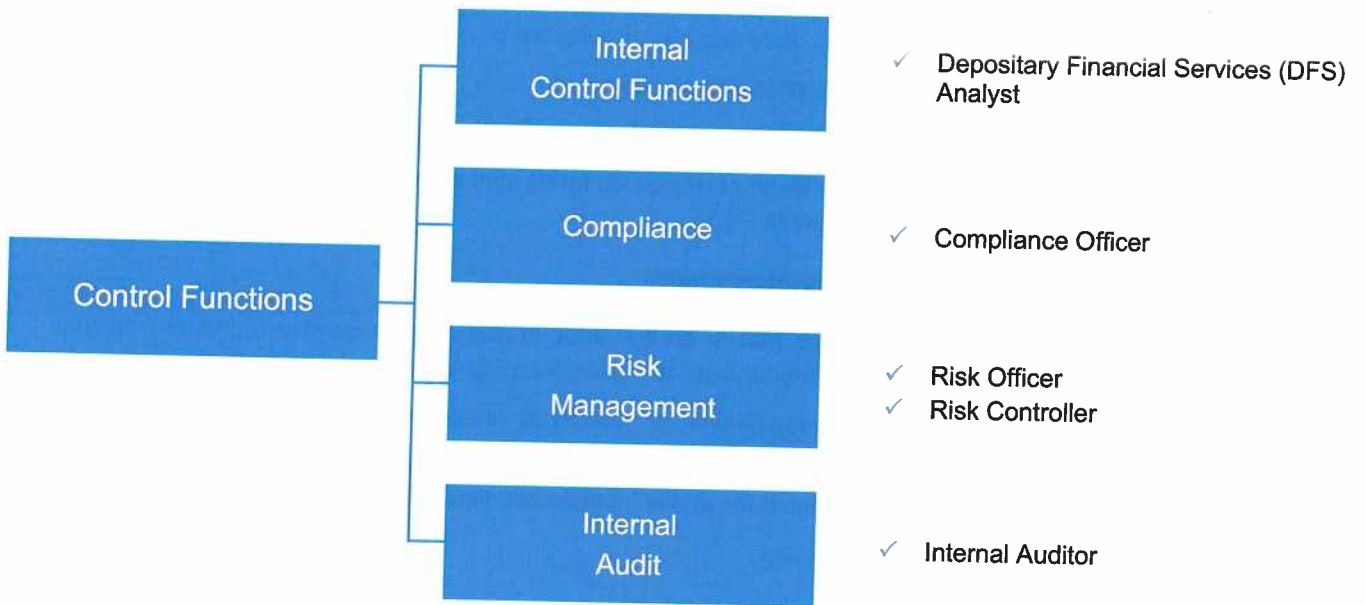
Tâches et responsabilités

- Explore les données structurées et non structurées à l'aide de méthodes d'analyse de pointe
- Améliore les procédures de collecte de données pour inclure des informations pertinentes et étend cette collecte à d'autres sources d'informations tierces en cas de besoin
- Construit des modèles prédictifs et des algorithmes d'apprentissage automatique pour détecter des tendances et présente les résultats de façon claire et concise
- Collabore activement avec les équipes de développement IT pour automatiser les processus de collecte et développer le Data Analytics
- Propose des solutions aux défis et enjeux stratégiques de la banque en matière de collecte, sélection, traitement et partage des données

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 5 ans dans une fonction similaire
- Excellente connaissance des méthodes de modélisation, modèles prédictifs et algorithmes d'apprentissage automatique
- Excellentes capacités analytiques et de résolution de problèmes
- Capacité à comprendre des concepts complexes et à les retranscrire de façon intelligible par tous
- Rigueur et organisation
- Excellente gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle pertinente d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démontre la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipe les évolutions importantes dans son domaine d'expertise (veille)
Résultat	15	Groupe C



CONTROL FUNCTIONS

Internal Control Functions – Depository Financial Services (DFS) Analyst

Tâches et responsabilités

- Participe activement aux activités quotidiennes des opérations dépositaires y compris les vérifications d'immobilisations, la gestion des souscriptions / rédemptions, des dividendes ainsi que les réconciliations des portefeuilles de participations / placements
- Veille au respect des normes AIFM et des directives UCITS : surveillance des liquidités de fonds, souscription, rachat et annulation des parts de fonds, conservation des instruments financiers, conservation des actifs, etc.
- Conduit des revues de conformité des fonds pour lesquels l'organisation agit en tant que banque dépositaire avec les directives en vigueur
- Assure une veille réglementaire active afin de maintenir un bon niveau d'information
- Analyse l'impact potentiel des nouvelles lois, réglementations et / ou politiques groupe sur l'activité
- Conduit des « due diligence » pour des parties tierces
- Développe et améliore les politiques et procédures en matière de conformité des investissements
- S'assure que toutes les activités et politiques du fonds sont en permanence en conformité avec les réglementations dictées par la CSSF

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 5 ans dans une fonction similaire
- Bonne connaissance des réglementations et directives financières en vigueur ainsi que de l'environnement des fonds à Luxembourg
- Bonne connaissance des techniques et des instruments d'investissements
- Organisation, rigueur et précision
- Esprit analytique
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle pertinente d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	14	Groupe C

CONTROL FUNCTIONS

Compliance – Compliance Officer

Tâches et responsabilités

- Veille au respect des processus de la banque visant à assurer un bon niveau de gouvernance ainsi qu'à améliorer la performance globale
- S'assure d'un niveau de documentation adéquat des dossiers clients et de leur conformité avec les exigences réglementaires (FATCA, MIFID, etc.)
- Interagit avec les équipes opérationnelles en cas de non-conformité des procédures
- Contrôle la conformité en matière de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme sur les transactions clients particuliers et professionnels et fournit une première analyse des dossiers clients en vue de leur acceptation auprès des différents comités
- S'assure que la banque opère dans les limites légales (en conformité avec la législation), contractuelles et éthiques et fournit des rapports au Management, sous la supervision du Compliance Manager
- Aide à mettre en place des programmes d'éthique et de lutte contre la fraude etc., et participe à l'élaboration et la mise à jour de procédures AML/KYC et vérifie leur respect
- Assiste le Compliance Manager dans les divers projets sur lesquels il est impliqué

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 3 ans dans une fonction similaire
- Bonne connaissance de l'environnement réglementaire bancaire
- Très bonnes capacités analytiques
- Rigueur, organisation et précision
- Sens de la discrétion et de la confidentialité
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	3	Formation académique type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire.
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions majeures dans son domaine d'expertise et coordination de ressources hétérogènes dans le cadre de projets/tâches complexes ayant une perspective à moyen terme
Résultat	15	Groupe C

CONTROL FUNCTIONS

Risk Management – Risk Officer

Tâches et responsabilités

- Définit le profil de risque du débiteur (clients privés / particuliers / entreprises) en utilisant différents critères d'évaluation et d'analyse (ratios financiers, probabilité de défaillance, etc.)
- Analyse les demandes de financement, prépare les analyses de crédit ainsi que les approbations de crédit en tenant compte des risques industriels, commerciaux, juridiques et financiers, et fait des recommandations aux comités de crédit
- Participe au pilotage et au contrôle de la mise en œuvre de la politique de maîtrise des risques de l'entreprise et veille à la conformité réglementaire des méthodologies appliquées
- Coordonne et communique les informations de comptes critiques aux diverses parties prenantes, tout au long du cycle de vie du crédit
- Reçoit les alertes et formule les préconisations en réponse aux risques identifiés
- Réalise des travaux de reporting réglementaires et financiers
- Assure les relations avec les autorités bancaires et les auditeurs externes

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Bachelor en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 3 ans dans une fonction similaire
- Une expérience de minimum 3 ans dans une fonction similaire est requise
- Bonne connaissance des produits bancaires
- Bonne connaissance des risques de marché et des méthodologies d'évaluation des risques
- Bonne connaissance des techniques d'analyse financière micro-économique et de la comptabilité (bancaire)
- Organisation, rigueur et précision
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	3	Formation académique type Bachelor, et/ou une expérience professionnelle significative jusqu'à 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	2	Interaction avec un nombre restreint de services exigeant principalement un échange d'informations et une adaptation du comportement
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	13	Groupe C

CONTROL FUNCTIONS

Risk Management – Risk Controller

Tâches et responsabilités

- Est responsable des processus officiels d'évaluation des risques et assure une surveillance continue des activités de prise de risque
- Conseille les différents services sur leur capacité à maintenir un cadre de gestion des risques solide (identification d'indicateurs, suivi, mise en place de plans d'action pour mitiger les risques, etc.)
- Aide à répondre aux exigences d'évaluation des risques et de gouvernance
- Identifie et corrige les potentielles déficiences de contrôle
- Est force de proposition quant aux améliorations de la politique en matière de risques opérationnels de la banque auprès de la direction générale et du comité des risques
- Peut être amené à superviser / coordonner les activités de ressources plus juniors (analystes) et à leur partager son expérience

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de 5 à 7 années dans une fonction similaire
- Très bonne connaissance de l'environnement réglementaire des institutions financières
- Expérience en gestion du risque opérationnel et avec des méthodologies d'évaluation du risque
- Gestion d'équipe et très bonnes capacités de communication
- Proactivité, autonomie et orientation solution
- Capacités analytiques et attention aux détails
- Bonne gestion des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification

Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master et/ou une expérience professionnelle pertinente d'au moins 5 ans dans une fonction similaire
Complexité	4	Tâches diversifiées et complexes, analyse approfondie et recherche de l'amélioration continue nécessitant l'évaluation de problématiques inhabituelles
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	3	Supervision directe d'un nombre modéré de personnes (exemple : <5) ou Démonstration de la capacité à comprendre les implications des activités réalisées et anticipation des évolutions importantes dans son domaine d'expertise (veille)
Résultat	17	Groupe D

CONTROL FUNCTIONS

Internal Audit – Internal Auditor

Tâches et responsabilités

- Participe activement au déploiement du plan d'audit annuel de manière indépendante et approuvée par la direction et prenant en compte les exigences réglementaires, le suivi des recommandations, la cartographie des risques et les demandes des organes exécutifs
- Assure l'indépendance fonctionnelle et hiérarchique de la fonction afin d'éviter tout conflit d'intérêt
- Contrôle l'efficacité du dispositif de contrôle interne et de gestion des risques de la banque
- Réalise des contrôles et analyse les pratiques de chaque service afin d'évaluer la sincérité des documents et des procédures en place et de connaître leur niveau de conformité
- Mesure la fiabilité et l'intégrité des informations financières communiquées
- Rédige des rapports synthétisant les observations
- Propose de nouvelles directives / procédures pour améliorer l'efficacité et le fonctionnement des services internes
- Assure la mise en œuvre effective des recommandations validées par la direction

Compétences techniques et comportementales

- Titulaire d'un diplôme de type Master en lien avec le domaine d'expertise requis et / ou une expérience professionnelle pertinente de minimum 2 années dans une fonction similaire ou 4 années en audit externe
- Maîtrise des techniques d'audit
- Rigueur et capacités d'analyse, de structuration et de restitution de l'information
- Qualités d'organisation et de coordination
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint) et Outlook
- Pratique courante des langues étrangères utiles au poste, ceci pouvant inclure la langue officielle du pays d'origine de la banque

Critères de classification		
Connaissances	4	Formation académique supérieure de type Master
Complexité	3	Tâches diverses dans des domaines variés, sens critique requis et recommandation de solutions
Impact	3	Impact direct sur les performances du service et recommandations attendues
Contacts humains	3	Interaction avec plusieurs services et contacts à différents niveaux sur des sujets plus complexes, argumentation, orientation vers une solution pour les clients internes/externes
Gestion d'équipe, coordination et expertise	2	Reconnu comme personne de référence dans son domaine en appliquant ses connaissances à des problèmes ou à des projets hors de son champ d'activité. Joue un rôle de conseiller
Résultat	15	Groupe C

Handwritten signature and initials

Annexe 5 - Accord sectoriel du 9 juillet 2013

1. Le harcèlement moral à l'occasion des relations de travail - Situation juridique au Luxembourg

A l'heure actuelle, il n'existe pas au Luxembourg de loi spécifique en matière de harcèlement moral.

Toutefois, les Cours et Tribunaux remédient à cette absence en précisant que l'obligation de l'employeur en matière de harcèlement moral découle de l'article 1134 du Code civil. Suivant cet article 1134 « *les conventions (dont les contrats de travail) doivent être exécutées de bonne foi* ».

Suivant le raisonnement des Cours et Tribunaux, l'engagement résultant de l'article 1134 du Code civil d'assurer aux salariés des conditions de travail normales oblige l'employeur, seul détenteur du pouvoir de direction et d'organisation de l'entreprise, à prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir ou faire cesser toute forme de harcèlement moral au sein de son entreprise.

Par ailleurs, il faut relever que par une convention du 25 juin 2009, les partenaires sociaux luxembourgeois (UEL, OGB-L, LCGB) ont transposé un accord cadre européen sur le harcèlement et la violence au travail.

La convention du 25 juin 2009 a été déclarée d'obligation générale en date du 15 décembre 2009 et a désormais valeur réglementaire. Ladite convention fait partie intégrante de la convention collective de travail des salariés de banque.

Enfin, concernant plus précisément le secteur bancaire, la convention collective de travail des salariés de banque inclut depuis longtemps une déclaration de principe relatif au harcèlement sexuel et moral qui stipule que « *les banques s'engagent à ne pas tolérer au sein de leur entreprise le harcèlement sexuel tel que défini par les articles L245-1 et ss du Code du travail. Elles veillent à assurer à tous les salariés un lieu de travail qui respecte la dignité de chacun et qui est exempt de tout harcèlement sexuel ou moral de quelque origine qu'il soit. Elles s'engagent en outre à prendre les mesures nécessaires pour prévenir et résoudre le harcèlement sexuel et moral s'il se produit, dans les meilleures conditions possibles et dans la plus stricte confidentialité.*

Afin d'aider les victimes d'un harcèlement sexuel ou moral, l'ASTF a mis en place une structure de conseil adaptée. (...) »

2. Définition de la notion de harcèlement moral

La convention du 25 juin 2009 sur le harcèlement et la violence au travail définit la notion de harcèlement moral comme suit :

« *Le harcèlement moral se produit lorsqu'une personne relevant de l'entreprise commet envers un travailleur ou un dirigeant des agissements fautifs, répétés et délibérés qui ont pour objet ou pour effet:*

- *soit de porter atteinte à ses droits ou à sa dignité ;*
- *soit d'altérer ses conditions de travail ou de compromettre son avenir professionnel en créant un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ;*
- *soit d'altérer sa santé physique ou psychique. »*

Les Cours et Tribunaux donnent la définition suivante :

« Le harcèlement moral dans l'entreprise apparaît comme une conduite fautive répétée dont le caractère vexatoire, humiliant ou attentatoire à la dignité perturbe l'exécution du contrat de travail de la personne qui en est la victime. La position hiérarchique de l'auteur du harcèlement n'exerce aucune influence sur la qualification juridique : il peut être le fait de l'employeur, d'un supérieur hiérarchique ou d'un collègue de travail. »

3. L'employeur face au harcèlement moral

L'employeur doit assurer à ses salariés des conditions de travail normales.

Si, par le fait d'un harcèlement moral, ces conditions sont devenues anormales pour un salarié, la responsabilité de l'employeur en tant que chef d'entreprise peut être engagée, même s'il n'est pas lui-même à l'origine du harcèlement moral.

Ce harcèlement peut en effet être le fait d'un supérieur hiérarchique du salarié concerné ou d'un collègue de travail.

Suivant les Cours et Tribunaux, l'engagement de l'employeur d'assurer à ses salariés des conditions de travail normales oblige ce dernier, en tant que seul détenteur du pouvoir de direction et d'organisation de l'entreprise, à prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir ou faire cesser toute forme de harcèlement moral au sein de son équipe.

Par conséquent, l'employeur est tenu de mettre en place des mesures concrètes, tant pour la prévention que pour le cas de survenance d'actes de harcèlement moral.

La convention du 25 juin 2009, qui est annexée à la convention collective des salariés de banque, établit des principes généraux concernant le volet de la prévention des actes de harcèlement moral au travail et celui de la gestion des actes de harcèlement moral.

La mise en œuvre et l'articulation de ces deux volets se fera dans le respect des compétences de la représentation du personnel.

A. Le volet de la prévention du harcèlement moral

Voici notamment quelques points que l'employeur inscrira et développera dans sa procédure interne de prévention du harcèlement moral :

- une déclaration de principe que le harcèlement moral n'est pas toléré au sein de l'entreprise ;
- la sensibilisation des salariés, cadres et non-cadres, sur la définition du harcèlement moral, les modes de gestion de celui-ci au sein de l'entreprise et les sanctions prévues contre l'auteur d'actes de harcèlement moral (*par exemple l'ASTF propose des séances de formation en matière de harcèlement moral*) ;
- la formation des salariés, cadres et non-cadres, sur la politique de prévention et de protection contre le harcèlement au travail ;
- l'identification d'un interlocuteur compétent en matière de prévention et de protection contre le harcèlement au travail ;
- la définition des moyens et procédures mis à disposition de la victime.

B. Le volet de la gestion des actes de harcèlement moral

L'employeur définira une procédure en interne pour le cas de survenance d'un problème de harcèlement moral.

La procédure sera élaborée en prenant notamment en considération les questions suivantes :

- comment traiter de façon discrète et confidentielle une plainte de harcèlement moral ;
- qui sera l'interlocuteur compétent pour recevoir et traiter la plainte ;
- quels sont les délais pour le traitement des plaintes ;
- de quelle manière sera traitée la plainte relative à un cas de harcèlement moral ;
- de quel soutien bénéficiera la victime ;
- quel type d'assistance externe la personne peut-elle solliciter ;
- quelles sont les sanctions que l'employeur pourra prendre en cas de harcèlement moral ou en cas de fausses accusations.

L'employeur précisera en outre dans sa procédure interne que ni la victime ni aucun travailleur ou dirigeant ne pourra faire l'objet de représailles pour avoir témoigné d'actes de harcèlement avéré au travail.

L'employeur est tenu de prendre des sanctions proportionnées à l'encontre de l'harceleur avéré et fera tout son possible pour que la situation ne se reproduise.

L'efficacité des procédures internes sera évaluée suite à un cas de survenance de harcèlement moral.

4. Les voies d'assistance ouvertes aux salariés

Il appartient au salarié de décider à qui il souhaite se confier – le salarié reste libre de consulter notamment une ou plusieurs des instances suivantes :

- un représentant du personnel,
- le chef du personnel,
- une autre personne de son choix,
- l'ASTF,
- le médecin de confiance,
- les organisations syndicales,
- les avocats.

Le choix de la victime reste absolument libre.

5. Recours spécial pour les salariés du secteur financier : l'Association pour la Santé au Travail dans les Secteurs Tertiaire et Financier

L'Association pour la Santé au Travail dans les Secteurs Tertiaire et Financier, en bref l'ASTF a, depuis la date de sa création en décembre 1994, développé toute une panoplie de services à l'attention des entreprises du secteur financier pour aider ces dernières à promouvoir la santé, la sécurité et le bien-être de leurs employés.

Suite à la loi sur le harcèlement sexuel, cette panoplie de services s'est étendue aux salariés qui se disent victimes de harcèlement sexuel auxquels l'ASTF a offert son conseil.

Depuis un certain temps déjà, et d'ailleurs la convention collective de travail des salariés de banque le précise dans son article 34, cette assistance de la part de l'ASTF a été élargie de façon informelle aux salariés qui se plaignent d'être victimes de harcèlement moral.

Les partenaires sociaux et l'ASTF se proposent de formaliser cette cellule de conseil de l'ASTF en matière de harcèlement moral par le biais de cet accord sectoriel, afin de mieux faire connaître cette

assistance aux salariés du secteur bancaire victimes d'un harcèlement moral et pour permettre à l'employeur d'en faire référence dans sa procédure interne sur le harcèlement moral.

A. Quelle est la procédure prévue ?

Le salarié obtient gratuitement et anonymement un rendez-vous auprès d'un médecin du travail de l'ASTF. Dans un 2^e temps et si le salarié le souhaite, un rendez-vous est fixé auprès d'un des psychologues ou assistants psycho-social de l'ASTF.

Le psychologue ou l'assistant psycho-social de l'ASTF, sur base de leur formation et leur expérience professionnelle, sera en mesure d'aider la victime, notamment comme suit :

- en aidant à absorber le premier choc émotionnel,
- en procurant un soutien moral et psychologique,
- en appréciant la gravité de la situation,
- en agissant en tant qu'intermédiaire entre la victime et l'employeur.

Le but des consultations sera de faire prendre conscience à la personne si elle est victime ou non d'un harcèlement moral, de l'informer des suites possibles à donner et surtout de l'aider à se reconstruire.

L'ASTF renseignera plus en détail sur la procédure suivie et les options offertes au salarié.

B. Quels sont les avantages pour le salarié ?

Facultatif

Le recours à la cellule de conseil de l'ASTF est facultatif pour le salarié.

Il appartient en effet au salarié de décider à qui il souhaite se confier – le salarié reste libre de consulter une ou plusieurs des instances énumérées à l'article 4 ci-dessus.

Gratuité

Les 3 premières consultations auprès de l'ASTF sont gratuites.

Si le salarié décide d'avertir son employeur de la situation de harcèlement moral, l'ASTF pourra proposer un suivi du salarié au-delà de la 3^e séance, qui sera à ce moment à charge de l'entreprise.

Discretion / Anonymité

L'employeur ne sera pas informé de la prise de contact par un salarié de la cellule de conseil de l'ASTF.

Cette prise de contact et la consultation se dérouleront dans une discrétion absolue, conformément au secret médical.

Professionalisme

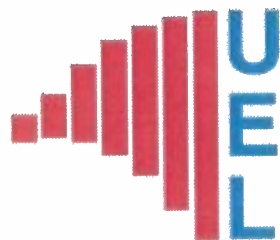
Les psychologues et l'assistant psycho-social qui reçoivent les salariés, sont des personnes formées et expérimentées pour traiter de problèmes liés au monde du travail.

Ils traiteront toutes les plaintes de façon compétente, sérieuse et confidentielle, écouteront et parleront à la victime, lui apporteront un soutien, suggéreront des solutions, aideront la victime à choisir le suivi adéquat de la situation.

Annexe 6 - Convention du 25 juin 2009 relative au harcèlement et à la violence au travail

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large stylized 'M', 'HM', and 'RY'.

CONVENTION
DU 25 JUIN 2009
RELATIVE AU HARCELEMENT ET A LA VIOLENCE AU TRAVAIL



**UNION DES ENTREPRISES
LUXEMBOURGEOISES**

Handwritten signature in blue ink.

CONVENTION

L'UNION DES ENTREPRISES LUXEMBOURGEOISES, en abrégé UEL,

ayant son siège à L-1615 Luxembourg, 7, rue Alcide de Gasperi,

dûment mandatée aux fins de la présente par

l'Association des Banques et Banquiers, Luxembourg (ABBL), ayant son siège à L-2449 Luxembourg, 59, boulevard Royal,

l'Association des Compagnies d'Assurances (ACA), ayant son siège à L-8081 Bertrange, 75, rue de Mamer,

la clc (Confédération luxembourgeoise du Commerce), ayant son siège à L-1615 Luxembourg, 7, rue Alcide de Gasperi,

la Fédération des Artisans (FDA), ayant son siège à L-1347 Luxembourg, 2, circuit de la Foire Internationale,

la Fedil – Business Federation Luxembourg, ayant son siège à L-1615 Luxembourg, 7, rue Alcide de Gasperi,

la Fédération Nationale des Hôteliers, Restaurateurs et Cafetiers (HORESCA), ayant son siège à L-1615 Luxembourg, 7, rue Alcide de Gasperi,

d'une part,

et

le ONOFHÄNGEGE GEWERKSCHAFTSBOND LËTZEBUERG, en abrégé OGB♥L, ayant son siège à L-4170 Esch/Alzette, 60, Boulevard Kennedy

et

le LËTZEBUERGER CHRËSCHTLECHE GEWERKSCHAFTS-BOND, en abrégé LCGB, ayant son siège à L-1351 Luxembourg, 11, rue du Commerce

d'autre part,

ont conclu la présente convention :

CONVENTION RELATIVE AU HARCELEMENT ET A LA VIOLENCE AU TRAVAIL

Considérant d'abord que les partenaires sociaux bénéficiant de la représentativité interprofessionnelle au niveau européen, en l'occurrence BusinessEurope, l'UEAPME, la CEEP et la CES, ont signé sur base de l'article 139 du Traité sur l'Union Européenne un accord-cadre autonome portant sur le harcèlement et la violence au travail en date du 26 avril 2007 ; que les organisations signataires se sont engagées à mettre en œuvre cet accord conformément aux procédures et pratiques propres aux partenaires sociaux dans les Etats membres et dans les pays de l'Espace Economique Européen (dans les trois années de sa signature) ;

considérant ensuite que les partenaires sociaux estiment que le harcèlement et la violence sont des comportements inacceptables qui émanent d'une ou de plusieurs personnes et peuvent se présenter sous plusieurs formes différentes, certaines d'entre elles étant plus facilement identifiables que d'autres ; que ces agissements ont pour but ou pour effet de violer la dignité des travailleurs, d'affecter leur santé et/ou de créer un environnement de travail hostile ; que les différentes formes de harcèlement et de violence peuvent affecter les lieux de travail ;

considérant finalement que l'objectif de l'accord-cadre européen est de mieux sensibiliser et de mieux expliquer aux employeurs, aux travailleurs et à leurs représentants ce que sont le harcèlement et la violence sur le lieu de travail, de fournir aux employeurs, aux travailleurs et à leurs représentants à tous les niveaux un cadre pragmatique permettant d'identifier, de prévenir et de gérer les problèmes de harcèlement et de violence au travail ; qu'il importe partant pour les parties signataires de la présente de transposer cet objectif au niveau national ; que cette transposition ne préjudicie en aucun cas la signature d'accords sectoriels et/ou la conclusion d'accords plus spécifiques au sein des entreprises dans le but de prévenir de tels comportements et de mieux aider les victimes de tels agissements ;

les parties signataires ont conclu la présente convention :

1. Dispositions générales

Le harcèlement et la violence sont dus à des comportements inacceptables qui sont le fait d'un ou de plusieurs travailleurs ou de dirigeants voire pour la violence de personnes externes à l'entreprise et qui peuvent avoir pour but ou pour effet de violer la dignité des travailleurs ou des dirigeants, d'affecter leur santé et/ou de créer un environnement de travail hostile.

harcèlement au sein de l'entreprise. L'employeur rappellera qu'il est de la responsabilité de chacun des travailleurs et dirigeants de veiller à ce que de tels actes de harcèlement ne se produisent pas sur le lieu de travail.

Sensibilisation des travailleurs et des dirigeants

L'employeur veillera, en consultant les représentants du personnel, à sensibiliser les travailleurs et les dirigeants via les différents modes de communication internes disponibles. Cette sensibilisation portera sur la définition du harcèlement, les modes de gestion de celui-ci au sein de l'entreprise et les sanctions contre le ou les auteurs des actes de harcèlement.

Mesures de prévention

Dans le cadre de la politique de prévention, l'employeur déterminera, en consultant les représentants du personnel, les mesures à prendre pour protéger les travailleurs et dirigeants contre le harcèlement au travail.

Les mesures de prévention pourront être fixées en tout ou en partie par des accords entre partenaires sociaux. Si elles sont fixées par un accord au niveau sectoriel, chaque entreprise se chargera de mettre en œuvre ces mesures, à moins qu'elle ne dispose de mesures propres équivalentes aux dispositions de l'accord.

Ces mesures qui doivent être adaptées à la nature des activités et à la taille de l'entreprise pourront porter notamment sur :

- l'information et la formation des travailleurs et des dirigeants sur la politique de prévention et de protection contre le harcèlement au travail ;
- l'identification d'un interlocuteur compétent en matière de prévention et de protection contre le harcèlement au travail ;
- la définition des moyens et procédures mis à disposition des victimes pour obtenir de l'aide.

Evaluation interne en cas de survenance d'actes de harcèlement

En cas de survenance d'actes de harcèlement envers des travailleurs et/ou dirigeants, l'employeur procédera à une évaluation interne qui portera sur l'efficacité des mesures de prévention ainsi que sur la mise en œuvre éventuelle de nouvelles mesures de prévention à prendre notamment par rapport à l'organisation de l'entreprise, à la révision des procédures appliquées en cas de harcèlement et à l'information des travailleurs. Cette évaluation ainsi que les réévaluations ultérieures se feront en consultant les représentants du personnel.

Les parties signataires s'engagent à prévenir ces comportements au travail dans toutes leurs formes. Elles définissent par ailleurs un certain nombre de pistes que les entreprises peuvent mettre en œuvre afin d'aider les victimes de tels agissements. A cette fin, elles établissent les principes généraux concernant la prévention et la protection contre les actes de harcèlement et de violence au travail, l'information et la consultation ainsi que les lignes générales pour la mise en œuvre desdits principes. Elles considèrent que les actes de harcèlement et de violence au travail ne doivent pas être tolérés au sein de l'entreprise.

Les parties signataires estiment par ailleurs que la victime et le témoin d'un de ces comportements ne doivent pas subir de conséquences préjudiciables du fait d'une dénonciation ou d'une résistance à une situation de harcèlement ou de violence.

Dans le cadre de la présente convention, les parties signataires retiennent pour les termes travailleur, employeur et dirigeant la signification suivante :

- le terme « travailleur » désigne tout salarié, stagiaire et apprenti relevant de l'entreprise ainsi que tout élève ou étudiant occupé pendant les vacances scolaires dans l'entreprise ;
- le terme « employeur » désigne toute personne physique ou morale qui est titulaire de la relation de travail avec le travailleur ou le dirigeant et qui a la responsabilité de l'entreprise ;
- le terme « dirigeant » désigne toute personne de la ligne hiérarchique relevant de l'entreprise qui est d'une manière ou d'une autre habilitée à donner des ordres aux travailleurs.

2. Dispositions spécifiques au harcèlement moral

Définition

Le harcèlement moral se produit lorsqu'une personne relevant de l'entreprise commet envers un travailleur ou un dirigeant des agissements fautifs, répétés et délibérés qui ont pour objet ou pour effet :

- soit de porter atteinte à ses droits ou à sa dignité ;
- soit d'altérer ses conditions de travail ou de compromettre son avenir professionnel en créant un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ;
- soit d'altérer sa santé physique ou psychique.

La prévention du harcèlement moral au travail

Interdiction des actes de harcèlement au travail

L'employeur signalera, en consultant les représentants du personnel, le cas échéant par une mention y relative au règlement intérieur, qu'il ne tolère aucune forme de

La gestion des actes de harcèlement

Elaboration d'une procédure de gestion des actes de harcèlement

L'employeur mettra en œuvre, en consultant les représentants du personnel, une procédure de gestion des problèmes de harcèlement, et ce sur base de l'évaluation interne et des réévaluations ultérieures sur le harcèlement au sein de l'entreprise.

La procédure de gestion pourra être fixée en tout ou en partie par des accords entre partenaires sociaux. Si elle est fixée par un accord au niveau sectoriel, chaque entreprise se chargera de mettre en œuvre cette procédure, à moins qu'elle ne dispose d'une procédure propre équivalente aux dispositions de l'accord.

La procédure se basera notamment sur les considérations suivantes :

- les parties agiront avec toute la discrétion nécessaire pour protéger la dignité et la vie privée de chacun ;
- aucune information ne sera divulguée aux parties non impliquées dans l'affaire ;
- les plaintes seront examinées sans délai et traitées dans un délai raisonnable ;
- chaque partie devra être entendue dans les plus brefs délais en ses moyens et aura le droit de se faire assister par un représentant du personnel lors de l'entrevue ;
- chaque plainte sera traitée de manière impartiale ;
- chaque plainte devra être appuyée par des informations détaillées ;
- les fausses accusations ne seront pas tolérées et pourront entraîner une action disciplinaire voire des sanctions qui pourront aller jusqu'au licenciement ;
- une assistance externe pour l'analyse et le traitement des plaintes pourra être prévue ;
- les victimes bénéficieront d'un soutien dont la nature sera précisée au sein de l'entreprise à défaut d'accord suffisamment précis à ce sujet entre partenaires sociaux applicable à l'entreprise.

Actions et sanctions contre l'auteur des actes de harcèlement

Seront pareillement déterminées de façon claire et transparente, après consultation des représentants du personnel, les sanctions que l'employeur pourra prendre en cas de harcèlement. S'il est établi qu'il y a eu harcèlement, des mesures appropriées seront prises à l'encontre du ou des auteurs. Elles peuvent comprendre des actions disciplinaires et des sanctions qui peuvent aller jusqu'au licenciement.

Protection de la victime et du témoin des actes de harcèlement

Il sera précisé que la victime de harcèlement au travail ne pourra faire l'objet de représailles à la suite d'une dénonciation ou d'une résistance à un acte de harcèlement, que son dossier sera traité avec la plus grande discrétion possible et que les mesures destinées à mettre fin au harcèlement ne pourront être prises au détriment de la victime.

En outre, aucun travailleur ou dirigeant ne pourra faire l'objet de représailles pour avoir témoigné d'actes de harcèlement avéré au travail.

3. Dispositions spécifiques à la violence au travail

Définition

La violence au travail se produit lorsqu'un travailleur ou un dirigeant est agressé par un ou plusieurs agissements délibérés d'autrui qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à son intégrité physique ou psychique. La violence peut émaner de personnes relevant de l'entreprise ou de personnes externes. Elle peut se réaliser par un acte unique d'une certaine gravité ou par plusieurs actes de même nature ou de nature différente.

La prévention de la violence au travail

Interdiction des actes de violence au travail

En ce qui concerne la violence pouvant émaner de personnes relevant de l'entreprise, l'employeur signalera, en consultant les représentants du personnel, le cas échéant par une mention y relative au règlement intérieur, qu'il ne tolère aucune forme de violence au sein de l'entreprise. L'employeur rappellera qu'il est de la responsabilité de chacun des travailleurs et dirigeants de veiller à ce que de tels actes de violence ne se produisent pas sur le lieu de travail.

Sensibilisation des travailleurs et des dirigeants

L'employeur veillera, en consultant les représentants du personnel, à sensibiliser les travailleurs et les dirigeants via les différents modes de communication internes disponibles. Cette sensibilisation portera sur la définition de la violence, les modes de gestion de celle-ci au sein de l'entreprise et les sanctions contre le ou les auteurs des actes de violence.

Mesures de prévention

Dans le cadre de la politique de prévention, l'employeur déterminera, en consultant les représentants du personnel, les mesures à prendre pour protéger les travailleurs et dirigeants contre la violence au travail.

Les mesures de prévention pourront être fixées en tout ou en partie par des accords entre partenaires sociaux. Si elles sont fixées par un accord au niveau sectoriel, chaque entreprise se chargera de mettre en œuvre ces mesures, à moins qu'elle ne dispose de mesures propres équivalentes aux dispositions de l'accord.

Ces mesures qui doivent être adaptées à la nature des activités et à la taille de l'entreprise pourront porter notamment sur :

- les fausses accusations ne seront pas tolérées et pourront entraîner une action disciplinaire voire des sanctions qui pourront aller jusqu'au licenciement ;
- une assistance externe pour l'analyse et le traitement des plaintes pourra être prévue ;
- les victimes bénéficieront d'un soutien dont la nature sera précisée au sein de l'entreprise à défaut d'accord suffisamment précis à ce sujet entre partenaires sociaux applicable à l'entreprise.

Actions et sanctions contre l'auteur des actes de violence

Seront pareillement déterminées de façon claire et transparente, après consultation des représentants du personnel, les sanctions que l'employeur pourra prendre en cas de violence. S'il est établi qu'il y a eu violence, des mesures appropriées seront prises à l'encontre du ou des auteurs. Elles peuvent comprendre des actions disciplinaires et des sanctions qui peuvent aller jusqu'au licenciement.

Protection de la victime et du témoin des actes de violence

Il sera précisé que la victime de violence au travail ne pourra faire l'objet de représailles à la suite d'une dénonciation ou d'une résistance à un acte de violence, que son dossier sera traité avec la plus grande discrétion possible et que les mesures destinées à mettre fin à la violence ne pourront être prises au détriment de la victime.

En outre, aucun travailleur ou dirigeant ne pourra faire l'objet de représailles pour avoir témoigné d'actes de violence avérée au travail.

4. Dispositions finales

Les parties signataires conviennent que le présent accord sera évalué après une période de cinq ans suivant la date de sa signature sur demande de l'une d'entre elles et pourra faire l'objet d'une révision subséquente.

Les parties signataires conviennent encore qu'il faudra éviter d'imposer des charges inutiles aux petites et moyennes entreprises lors de la mise en œuvre de cet accord.

Les parties signataires conviennent enfin que cet accord ne porte pas préjudice au droit des partenaires sociaux de conclure au niveau approprié des accords précisant le présent accord et prenant en compte les besoins spécifiques des parties concernées.

La présente convention est dressée en quatre exemplaires et signée à Luxembourg, le 25 juin 2009.

OGB-L

LCGB

UEL

- l'élaboration d'un plan de risques tenant compte des spécificités de l'activité de l'entreprise ;
- les aménagements matériels des lieux de travail appropriés aux risques de l'entreprise afin de prévenir la violence au travail émanant de personnes externes à l'entreprise ;
- l'information et la formation des travailleurs et des dirigeants sur la politique de prévention et de protection contre la violence au travail ;
- l'identification d'un interlocuteur compétent en matière de prévention et de protection contre la violence au travail ;
- la définition des moyens et procédures mis à disposition des victimes pour obtenir de l'aide.

Evaluation interne en cas de survenance d'actes de violence

En cas de survenance d'actes de violence envers des travailleurs et/ou dirigeants, l'employeur procédera à une évaluation interne qui portera sur l'efficacité des mesures de prévention ainsi que sur la mise en œuvre éventuelle de nouvelles mesures de prévention à prendre notamment par rapport à l'organisation de l'entreprise, à la révision des procédures appliquées en cas de violence et à l'information des travailleurs. Cette évaluation ainsi que les réévaluations ultérieures se feront en consultant les représentants du personnel.

La gestion des actes de violence

Elaboration d'une procédure de gestion des actes de violence

L'employeur mettra en œuvre, en consultant les représentants du personnel, une procédure de gestion des problèmes de violence, et ce sur base de l'évaluation interne et des réévaluations ultérieures sur la violence au sein de l'entreprise.

La procédure de gestion pourra être fixée en tout ou en partie par des accords entre partenaires sociaux. Si elle est fixée par un accord au niveau sectoriel, chaque entreprise se chargera de mettre en œuvre cette procédure, à moins qu'elle ne dispose d'une procédure propre équivalente aux dispositions de l'accord.

La procédure se basera notamment sur les considérations suivantes :

- les parties agiront avec toute la discrétion nécessaire pour protéger la dignité et la vie privée de chacun ;
- aucune information ne sera divulguée aux parties non impliquées dans l'affaire ;
- les plaintes seront examinées sans délai et traitées dans un délai raisonnable ;
- chaque partie devra être entendue dans les plus brefs délais en ses moyens et aura le droit de se faire assister par un représentant du personnel lors de l'entrevue ;
- chaque plainte sera traitée de manière impartiale ;
- chaque plainte devra être appuyée par des informations détaillées ;