



ACCORD D'INTERESSEMENT FNAC PARIS SA

Validité : du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2018

FNAC Paris SA
9, rue des Bateaux-Lavois
94768 IVRY - SUR - SEINE

PO

JPL
LC
1/33

ACCORD D'INTERESSEMENT 2016-2018

Les termes du présent accord résultent des cinq réunions de négociation qui se sont tenues les 04/05/2016, 24/05/2016, 17/06/2016, 22/06/2016 et le 29/06/2016.

IL EST CONCLU ENTRE, LES SOUSSIGNES :

La société FNAC Paris, ci-après dénommée l'Entreprise, dont le siège social est situé, 9 rue des Bateaux-Lavois - 94768 IVRY - SUR - SEINE, représentée par Jean-Philippe LECLUSE, agissant en qualité de Directeur Régional,

d'une part,

Et les Organisations Syndicales Représentatives de salariés représentées par leurs délégués syndicaux respectifs suivants :

Pour la CGT :
Monsieur Boris LACHARME ;

Pour SUD FNAC :
Madame Evelyne SAUNON ;

Pour la CFE-CGC
Monsieur Laurent CALMELS ;

d'autre part.

IL A ETE ARRETE CE QUI SUIT :



Accord d'intéressement Fnac Paris



Page 2 sur 33

JPL

PREAMBULE

Le présent accord définit les modalités d'intéressement de l'ensemble du personnel de la société Fnac Paris à la réalisation d'une performance collective, en application des dispositions des articles L 3311-1 à L 3315-5 du Code du travail.

Les parties signataires entendent par cet accord associer l'ensemble des salariés de la société Fnac Paris aux enjeux économiques de l'entreprise pour les prochaines années.

Le présent accord a également pour objet de valoriser le travail fourni par l'ensemble des salariés au développement de l'entreprise et de leur magasin en leur permettant d'obtenir une prime d'intéressement résultant de leur contribution à l'évolution des résultats de leur entreprise et de leur magasin.

Dans cette perspective, le calcul de l'intéressement s'articule autour de deux critères multiplicatifs :

- un critère qualitatif déterminant une valeur en euros au niveau de chaque magasin mesuré par :
 - le taux de NPS (Net Promoter Score) de l'exercice concerné
 - et l'évolution du taux de NPS par rapport à N-1
- un critère de performance économique déterminant un coefficient au niveau de chaque magasin mesuré par :
 - le taux de rentabilité (ROC hors frais de siège) de l'exercice concerné
 - et l'évolution du ROC hors frais de siège par rapport à N-1

L'intéressement calculé par chaque magasin et issu de l'application de ces deux critères multiplicatifs ci-dessus est additionné afin de constituer une enveloppe globale d'intéressement, qui est ensuite soumise à l'application d'un Bonus ou Malus résultant de l'application d'une grille définie ci-après et lié à la différence entre l'évolution du Chiffre d'Affaires total de FNAC Paris versus l'évolution du CA total des magasins de la France (hors FNAC Paris) à périmètre constant.

L'enveloppe globale de l'intéressement, calculée après l'application du bonus/malus, est répartie entre les bénéficiaires au prorata du temps de présence :

- à hauteur de 65 % de manière collective entre tous les bénéficiaires de la société quel que soit leur magasin d'appartenance. Le montant unitaire correspond à l'enveloppe globale divisée par le nombre de bénéficiaires de toute la société, pour un temps complet présent toute l'année.
- Et à hauteur de 35% au titre de l'intéressement forfaitaire magasin.

En effet, l'objectif du présent accord étant de valoriser le travail fourni par les salariés au développement tant de l'entreprise que de leur magasin et de reconnaître leur contribution aux résultats économiques et à la satisfaction de la clientèle, les parties aux présentes conviennent d'un mode de répartition de l'intéressement proportionnel au temps de présence du salarié au cours de l'exercice considéré.

Le montant de la prime d'intéressement découlera uniquement des règles de calcul définies par l'accord. Il sera variable en fonction du calcul stipulé dans l'accord et ses éventuels avenants : il pourra être positif ou nul. Il ne constitue ni dans son principe, ni dans son montant, un avantage acquis.

Il est rappelé que les sommes qui sont éventuellement réparties ne pourront en aucun cas se substituer à des éléments de salaire en vigueur dans l'Entreprise ou qui deviendraient obligatoires en vertu des règles légales ou contractuelles, et ne sont pas considérées comme des salaires au sens des législations du travail et de la Sécurité Sociale.

Ces différents points sont précisés et commentés dans la suite du présent accord, ce préambule ne pouvant s'interpréter indépendamment des termes définissant l'accord entre les parties.

Article 1 - Objet de l'accord

Le présent accord a pour objet de fixer les principes et les modalités de distribution des droits dont les salariés bénéficient au titre de la mise en œuvre de l'accord d'intéressement, conformément aux dispositions des articles L 3312-1 à L 3315-5 du Code du travail, relatifs à l'intéressement des salariés aux résultats ou performances de l'entreprise.

Article 2 - Champ d'application

L'accord définit les principes et les modalités d'application d'un intéressement aux résultats économiques de l'ensemble du personnel de l'Entreprise actuellement constituée des établissements figurant en Annexe 1 du présent accord.

Si la définition du périmètre de l'accord d'intéressement venait à être modifiée, un avenant révisant le présent accord serait conclu sur ce point. Conformément aux termes de l'article 11 du présent accord, cet avenant ne pourrait être conclu que par l'ensemble des signataires du présent accord, dans les mêmes formes que celui-ci. Il ferait l'objet de formalités de dépôt identiques à celles dudit accord.

Article 3 - Qualification de l'intéressement et caractéristiques

L'intéressement versé aux salariés n'a pas un caractère de salaire. Il n'entre pas en compte pour l'application de la législation relative au salaire minimum de croissance.

En effet, selon l'article L. 3312-4 du Code du travail, les sommes attribuées aux bénéficiaires en application de l'accord d'intéressement ou au titre du supplément d'intéressement, n'ont pas le caractère de rémunération au sens de l'article L. 242-1 du code de la Sécurité Sociale.

Elles restent soumises à CSG et à CRDS, ainsi qu'à impôt sur le revenu, excepté si elles sont versées sur le Plan d'Epargne Groupe (PEG), dans les conditions prévues à l'article 10 du présent accord.

Elles ne peuvent en outre se substituer à aucun des éléments de rémunération (salaires et primes, régulières ou occasionnelles, versées en contrepartie du travail) en vigueur dans l'Entreprise ou qui deviennent obligatoires en vertu des règles légales ou contractuelles, sauf respect d'un délai de douze mois entre la date du dernier versement de l'élément de rémunération supprimé et la date de l'effet de l'accord.

Nul ne peut prétendre percevoir un intéressement différent de celui découlant du résultat annoncé et conforme à l'application de l'accord.

L'intéressement ne dépend pas d'une décision des parties signataires, il résulte uniquement des règles définies dans le présent accord.

L'intéressement est par nature variable et aléatoire : il peut donc être nul.

L'intéressement versé aux salariés est soumis aux règles légales d'assujettissement aux cotisations et contributions sociales et fiscales.

Article 4 - Durée de l'accord

L'accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans à effet du 1^{er} janvier 2016. Il cessera de plein droit au terme de l'exercice clos le 31 décembre 2018.

Article 5 - Détermination des bénéficiaires

Bénéficient de l'intéressement tous les salariés titulaires d'un contrat de travail conclu avec l'entreprise et comptant au moins 3 mois d'ancienneté à la date de clôture de l'exercice (ancienneté Enseigne FNAC ou groupe FNAC en cas de mutation avec reprise de l'ancienneté), qu'ils soient présents ou non au dernier jour de l'exercice considéré.

Pour la détermination de l'ancienneté requise, sont pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de calcul et des douze mois qui la précèdent ainsi que toutes les périodes de suspension éventuelles du contrat de travail, légalement assimilées à du temps de travail effectif.

Article 6 - Calcul de l'intéressement

L'enveloppe globale de l'intéressement collectif de FNAC Paris à répartir entre les bénéficiaires est calculée :

- en additionnant les montants issus des calculs (INPS X IM) de chaque magasin
- et après application de la grille Bonus/malus liée à la différence d'évolution du Chiffre d'Affaires total de FNAC Paris versus l'évolution du CA total des magasins de la France (hors FNAC Paris) à périmètre constant.

Un lexique est disponible en annexe 4 avec les définitions des indicateurs et critères retenus pour calculer l'intéressement (EN/ ICA/ IFR/ IM/ INPS).

I- Calcul d'un Intéressement Forfaitaire de Référence « IFR »

Au titre d'un exercice et pour chaque magasin, un montant d'intéressement forfaitaire de référence (IFR) est calculé selon les modalités suivantes :

- Détermination d'un montant forfaitaire de référence par magasin à partir du critère de performance qualitative de chaque magasin mesuré par la satisfaction clients : «INPS » ;



LC

JPL

- Détermination d'un coefficient de référence par magasin à partir du critère de performance économique au niveau de chaque magasin: « IM »

$$EN = INPS \times IM$$

- Détermination d'un pourcentage de référence à partir du critère lié à l'évolution du CA de la Société « ICA » appliqué à l'enveloppe découlant de la somme de toutes les enveloppes calculées à la maille de chaque magasin.

Ainsi, au titre d'un exercice et pour chaque magasin, l'enveloppe d'intéressement de référence est calculé comme suit :

$$IFR = EN \text{ additionnée de tous les magasins} \times \text{le nombre de bénéficiaires de tous les magasins} \times ICA$$

Ainsi, et pour chaque exercice, l'enveloppe globale de l'intéressement de la société FNAC Paris correspond à la somme des EN calculée sur chaque magasin, multipliée par le nombre de bénéficiaires de chaque magasin proportionnellement à leur durée de temps de présence telle que définie à l'article 7.2, à laquelle est appliquée le bonus/malus ICA.

1- Détermination de « INPS »

Au titre de chaque exercice et pour chaque magasin, un montant d'intéressement forfaitaire de référence est déterminé à partir du critère de performance qualitative liée à la satisfaction des clients.

L'entreprise a fait le choix de mesurer la satisfaction des clients par un indicateur : le Net Promoter Score (NPS), score de recommandation de l'enseigne consistant à demander à ses clients adhérents leur niveau de satisfaction.

Les parties conviennent que pour la durée de l'accord d'intéressement, et en cas d'éventuelle évolution de la base des répondants NPS, ne seront retenues pour le calcul de l'intéressement FNAC Paris que les notes issues des réponses émises par les clients adhérents (annexe 5).

Le taux de NPS correspond à la différence entre le pourcentage de « promoteurs » (clients extrêmement satisfaits au point qu'ils sont prêts à de nouveau acheter en magasin et qui en plus vont en faire la promotion) et du pourcentage de « détracteurs » (clients pas vraiment ou pas du tout satisfaits par leur expérience de consommation).

Ce critère est mesuré par le Net Promoter Score (NPS) à l'aide de deux indicateurs :

- Le taux de NPS de l'exercice considéré
- L'évolution du taux de NPS par rapport à N-1

a) Définition des indicateurs

- Le taux de NPS du magasin de l'exercice considéré
- L'évolution du taux de NPS du magasin par rapport à N-1 résulte de la différence :
Taux de NPS du magasin de l'exercice considéré - taux de NPS du magasin de l'exercice précédent

b) Grille de détermination de l'INPS (annexe 2.1)

Pour le critère INPS la lecture de la matrice ci-dessous permet d'identifier le montant d'intéressement pour un salarié à temps plein présent tout l'exercice, avec en abscisses le taux de NPS du magasin de l'exercice considéré et en ordonnées l'évolution du taux de NPS du magasin de l'exercice concerné par rapport à l'exercice précédent.

NPS						
Taux NPS	>=	Et -	35%	38%	41%	44%
Evolution Taux NPS/ vs n-1	<	35%	38%	41%	44%	Et +
>=	<	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant
Et -	0,0pt	€ 0	€ 62,50	€ 100,00	€ 175,00	€ 250,00
0,0pt	1,0pt	€ 37,50	€ 100,00	€ 137,50	€ 200,00	€ 250,00
1,0pt	2,0pt	€ 75,00	€ 137,50	€ 175,00	€ 225,00	€ 250,00
2,0pt	3,0pt	€ 112,50	€ 175,00	€ 200,00	€ 250,00	€ 250,00
3,0pt	Et +	€ 150,00	€ 200,00	€ 225,00	€ 250,00	€ 250,00

Exemples Détermination de l'INPS :

Magasin 1

Taux NPS N : 42,2%

Taux NPS N-1 : 35,7%

Evolution N vs N-1 : +6,5pts

INPS magasin 1 : 250 euros pour un salarié à temps plein présent toute l'année

Magasin 2

Taux NPS N : 33,6%

Taux NPS N-1 : 29,8%

Evolution N vs N-1 : +3,8pts

INPS magasin 2 : 150 euros pour un salarié à temps plein présent toute l'année

POL

JPL

JPL

2- Détermination de « IM »

Au titre de chaque exercice et pour chaque magasin un second indicateur d'intéressement constitué d'un coefficient de référence est déterminé à partir du critère de performance économique de chaque magasin (IM) lequel est mesuré par la combinaison de deux indicateurs :

- Le taux de rentabilité de l'exercice considéré
- L'évolution par rapport à N-1 du résultat opérationnel courant hors frais de siège du magasin exprimé en taux

a) Définition des indicateurs économiques

- Le taux de rentabilité de chaque magasin résulte pour chaque exercice considéré du rapport suivant :

$$\frac{\text{Résultat Opérationnel Courant hors frais de siège du magasin}}{\text{Chiffre d'affaires total du magasin}} \quad \times 100$$

- Le résultat opérationnel de l'exercice correspond au résultat opérationnel courant du magasin avant calcul de l'intéressement au titre de l'exercice, diminué des frais de siège
Les données prises en compte sont celles figurant au « tableau de bord » :
 - Résultat opérationnel courant du tableau de bord
 - Intéressement collectif : balance LD172 du tableau de bord
 - Frais de siège : balance LD545 du tableau de bord
- Le chiffre d'affaires de l'exercice correspond au chiffre d'affaires total du tableau de bord. Il est égal à la somme des chiffres d'affaires net marchandises + ventes services + produits accessoires

- L'évolution par rapport à N-1 du résultat opérationnel courant hors frais de siège du magasin résulte du rapport entre :

$$\frac{(\text{Valeur du résultat opérationnel courant hors frais de siège du magasin de l'exercice considéré} - \text{valeur du résultat opérationnel courant hors frais de siège du magasin de N-1})}{\text{Valeur du résultat opérationnel courant hors frais de siège du magasin de l'exercice N-1}} \quad \times 100$$

b) Grille de détermination de « IM » (annexe 2.2)

Pour le critère « IM » la lecture de la matrice ci-dessous permet d'identifier le coefficient de référence d'intéressement correspondant avec, en abscisses le taux de rentabilité du magasin de l'exercice considéré et en ordonnées, l'évolution du résultat opérationnel courant hors frais de siège du magasin de l'exercice concerné par rapport à l'exercice précédent.

ROC Magasin hors frais de siège (Coefficients Multiplicateurs)						
Taux de rentabilité	>=	Et -	0%	2%	4%	6%
Evolution ROC Hors Frais de Siège	<	0%	2%	4%	6%	Et +
>=	<	Coefficient	Coefficient	Coefficient	Coefficient	Coefficient
Et -	0%	0,00	2,15	2,60	3,50	3,65
0%	2%	2,15	2,60	3,00	3,60	3,85
2%	4%	2,45	2,90	3,30	3,70	4,15
4%	6%	2,75	3,20	3,60	4,00	4,45
6%	8%	3,05	3,50	3,90	4,30	4,75
8%	Et +	3,35	3,80	4,20	4,60	5,05

Exemples

- Magasin 1 :

ROC hors frais de siège N = -5 326 k€

ROC hors frais de siège N-1 = -5 114 k€

Evol N vs N-1 = -4,16%

CA N = 85 697 k€

Taux de rentabilité = (ROC hors frais de siège N / CA N) X 100 = (-5 326 / 85 697) X 100 = -6,21%

IM magasin 1 = 0,00

- Magasin 2 :

ROC hors frais de siège N = 373 k€

ROC hors frais de siège N-1 = 643 k€

Evol N vs N-1 = -42,01%

CA N = 93 332 k€

Taux de rentabilité = (ROC hors frais de siège N / CA N) x 100 = (373 / 93 332) X 100 = 0,40%

IM magasin 2 = 2,15

3- Détermination de « ICA »

Pour chaque exercice, le montant issu de la somme des résultats obtenus par chaque magasin via les deux critères multiplicatifs (EN= INPS x IM) est soumise à l'application d'un Bonus ou Malus résultant d'une grille définie ci-après et lié à la différence d'évolution du Chiffre d'Affaires total de FNAC Paris versus l'évolution du CA total des magasins de la France (hors FNAC Paris) à périmètre constant (les ouvertures éventuelles en cours d'exercice ne rentreront pas dans le chiffre Total Hors Paris).

(La grille est annexée en Annexe 2.3)

Il est convenu entre les parties que pour le 1^{er} exercice (soit l'exercice 2016), la grille bonus/malus s'appliquera sur les résultats constatés entre la période du 1^{er} juillet 2016 au 31 décembre 2016.

Différence Evolution en points	Bonus / Malus
Egal ou supérieur à +3,8pts	50%
+3,1pts	40%
+2,5pts	30%
+1,9pts	20%
+1,4pts	10%
+0,9pt	5%
+0pt	0%
-0,9pt	-5%
-1,4pts	-10%
-1,9pts	-20%
-2,5pts	-30%
-3,1pts	-40%
Egal ou supérieur à -3,8pts	-50%

Exemple du déclenchement d'un malus :

CA total Fnac Paris N : 514 801 K€
 CA total Fnac Paris N-1 : 535 116 K€
 Evolution CA Fnac Paris N vs N-1 : -3,80%

CA total magasins France hors Paris N : 1 684 500 K€
 CA total magasins France hors Paris N-1 : 1 687 455 K€
 Evolution CA total magasins France hors Paris N vs N-1 : -0,18%

Différence d'évolution : $(-3,80\% + 0,18\%)*100 = - 3,62$ pts

ICA est un MALUS à -40%

A appliquer sur le montant de l'enveloppe résultant de la somme des résultats obtenus par chaque magasin via les deux critères multiplicatifs (EN = INPS X IM)

Exemple du déclenchement d'un bonus :

CA total Fnac Paris N : 523 586K€
CA total Fnac Paris N-1 : 514 801K€
Evolution CA Fnac Paris N vs N-1 : +1,71%

CA total magasins France hors Paris N : 1 674 172K€
CA total magasins France hors Paris N-1 : 1 684 500K€
Evolution CA total magasins France hors Paris N vs N-1 : -0,61%

Différence d'évolution : $(+1,71\% + 0,61\%)*100 = +2,32$ pts

ICA est un BONUS à 20%

A appliquer sur le montant de l'enveloppe résultant de la somme des résultats obtenus par chaque magasin via les deux critères multiplicatifs (EN= INPS X IM)

**II- Calcul de l'Intéressement Forfaitaire de Référence pour les cas particuliers
« IFR cas particuliers »**

Pour les salariés éligibles conformément aux dispositions de l'article 5 :

- Des magasins ayant moins de deux années pleines d'exploitation au dernier jour de l'exercice concerné par le calcul,
- Et des salariés non affectés à un magasin (Direction Régionale)

Le montant de l'intéressement forfaitaire de référence sera égal au montant moyen attribué à l'ensemble des bénéficiaires des magasins de l'exercice considéré pour les cas particuliers cités ci-dessus.

III- Calcul de l'enveloppe globale de l'intéressement de la société

L'enveloppe globale de l'intéressement collectif de FNAC Paris à répartir entre les bénéficiaires est calculée:

- en additionnant les montants issus des calculs (INPS X IM) de chaque magasin multiplié par le nombre de bénéficiaires de chaque magasin proportionnellement à leur durée de temps de présence telle que définie à l'article 7.2
- et après application de la grille Bonus/malus liée à la différence d'évolution du Chiffre d'Affaires total de FNAC Paris versus l'évolution du CA total des magasins de la France (hors FNAC Paris) à périmètre constant.









Exemple 1

L'enveloppe globale de l'intéressement FNAC Paris est calculée comme suit :

$$\begin{aligned} \text{EN magasin 1} &= \text{INPS magasin 1} \times \text{IM magasin 1} \\ &= 250 \text{ €} \times 0 \\ &= 0 \text{ €} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{EN magasin 2} &= \text{INPS magasin 2} \times \text{IM magasin 2} \\ &= 150 \text{ €} \times 2,15 \\ &= 322,50 \text{ €} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Enveloppe globale de l'intéressement} &= (\text{EN magasin 1} + \text{EN magasin 2}) \times (1 + \text{ICA}) \\ &= (0 \text{ €} + 322,50 \text{ €}) \times (1 - 40\%) \\ &= 193,50 \text{ €} * \end{aligned}$$

* L'enveloppe globale concerne 2 salariés à temps plein présents toute l'année.
L'enveloppe unitaire est donc de 96,75 €.

Exemple 2

L'enveloppe globale de l'intéressement est calculée comme suit :

$$\begin{aligned} \text{EN magasin 1} &= \text{INPS magasin 1} \times \text{IM magasin 1} \\ &= 250 \text{ €} \times 0 \\ &= 0 \text{ €} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{EN magasin 2} &= \text{INPS magasin 2} \times \text{IM magasin 2} \\ &= 150 \text{ €} \times 2,15 \\ &= 322,50 \text{ €} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Enveloppe globale de l'intéressement} &= (\text{EN magasin 1} + \text{EN magasin 2}) \times (1 + \text{ICA}) \\ &= (0 \text{ €} + 322,50 \text{ €}) \times (1 + 20\%) \\ &= 387 \text{ €} * \end{aligned}$$

* L'enveloppe globale concerne 2 salariés à temps plein présents toute l'année.
L'enveloppe unitaire est donc de 193,50 €.

Article 7 - Détermination de l'intéressement individuel

7.1 : Montant individuel de l'intéressement

Pour chaque exercice, l'enveloppe globale de l'intéressement de la société FNAC Paris (IFR) ainsi calculée est répartie entre les bénéficiaires au prorata du temps de présence :

- Part solidaire société : à hauteur de 65 % de l'enveloppe globale, de manière collective entre tous les bénéficiaires de la société quel que soit leur magasin d'affectation et au prorata du temps de présence ; L'enveloppe unitaire correspondant à l'enveloppe globale divisée par le nombre de bénéficiaires de toute la société, pour un temps complet présent toute l'année.
- et à hauteur de 35% au titre de l'intéressement forfaitaire de référence magasin (IFR Magasin).

Le montant individuel de l'intéressement, déterminé à partir du montant de l'intéressement forfaitaire de référence (IFR) tel que calculé à l'article 6 ci-dessus, est calculé pour chaque bénéficiaire au prorata de son temps de présence (tel que défini ci-après) au cours de l'exercice considéré. Cet intéressement individuel est réparti entre les bénéficiaires au prorata du temps de présence (tel que défini à l'article 7.2).

Exemple 1 avec un malus à 40%

Magasin 1

Part solidaire société = 65% de l'enveloppe unitaire
= $65\% \times 96,75 \text{ €}$
= 62,89 €

Part magasins = 35% de l'enveloppe magasin x (1+ICA)
= $35\% \times 0 \times (1-40\%)$
= 0 €

Montant intéressement du magasin 1 = part solidaire société + part magasins
= $62,89 + 0$
= 62,89 €

Le montant de l'intéressement du magasin 1 pour un salarié temps complet présent tout l'exercice est donc égal à 62,89 €.

Magasin 2

Part solidaire société = 65% de l'enveloppe unitaire
= $65\% \times 96,75 \text{ €}$
= 62,89 €

Part magasins = 35% de l'enveloppe magasin X (1+ICA)
= $35\% \times 322,50 \times (1-40\%)$
= 67,73 €

Montant intéressement du magasin 2 = part solidaire société + part magasins
= $62,89 + 67,73$
= 130,62 €

Le montant de l'intéressement du magasin 2 pour un salarié à temps complet présent tout l'exercice est donc égal à 130,62 €.

Exemple 2 avec un bonus à 20%

Magasin 1

Part solidaire société = 65% de l'enveloppe unitaire
= 65% X 193,50 €
= 125,78 €

Part magasins = 35% de l'enveloppe magasin X (1+ICA)
= 35% X 0 X (1+20%)
= 0 €

Montant intéressement du magasin 1 = part solidaire société + part magasins
= 125,78 + 0
= 125,78 €

Le montant de l'intéressement du magasin 1 est donc égal pour un salarié à temps complet présent toute l'année à 125,78 €.

Magasin 2

Part solidaire société = 65% de l'enveloppe unitaire
= 65% X 193,50 €
= 125,78 €

Part magasins = 35% de l'enveloppe magasin X (1+ICA)
= 35% X 322,50 X (1+20%)
= 135,45 €

Montant intéressement du magasin 2 = part solidaire société + part magasins
= 125,78 + 135,45
= 261,23 €

Le montant de l'intéressement du magasin 2 est donc égal pour un salarié à temps complet présent toute l'année à 261,23 €.

7.2 Définition du temps de présence

L'intéressement sera réparti entre les bénéficiaires proportionnellement à la durée de présence de chaque bénéficiaire pendant l'exercice de référence, les salariés à temps partiel étant préalablement pris en compte au prorata de l'horaire théorique.

Le calcul de la durée de présence des salariés sera calculé au regard du nombre de jours calendaires de la période concernée.



Sont assimilés à du temps de présence au sens du présent accord :

- Les absences dans le cadre du plan de formation ;
- Les absences pour congés payés (au titre des congés légaux et conventionnels) ;
- Les congés pour évènements familiaux prévus légalement ou conventionnellement ;
- Les absences pour exercice de mandat de représentation du personnel ;
- L'exercice des fonctions de conseiller prud'hommes ;
- Les congés de maternité ou d'adoption ou paternité ;
- Les absences pour maladie professionnelle ou accident du travail, les accidents de trajet indemnisés en accident du travail par la Sécurité Sociale ;
- Les congés de formation économique, sociale ;
- Les jours de repos supplémentaires attribués au titre de la réduction du temps de travail ;
- Les repos compensateurs légaux ou conventionnels ;
- Les périodes de formation en centre de formation pour les contrats de professionnalisation et les contrats d'apprentissage ;
- Les heures complémentaires payées dans la limite d'un temps complet
- Les jours fériés chômés payés

Il en résulte que toute autre période d'absence au cours de l'année visée est déduite du temps de présence théorique pour la répartition de l'intéressement (liste des absences minorantes en annexe 3).

Article 8 - Modalités de versement de l'intéressement

Il résulte de l'article L. 3314-9 et D.3313-13 du Code du travail que « *Toute somme versée aux bénéficiaires en application de l'accord d'intéressement au-delà du dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice produit un intérêt de retard égal à 1,33 fois le taux fixé à l'article 14 de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération. Ces intérêts, à la charge de l'entreprise, sont versés en même temps que le principal et bénéficient du régime d'exonération prévu aux articles L. 3315-1 à L. 3315-3* ».

Cela étant précisé, si le bénéficiaire opte pour le versement (total ou partiel) immédiat de l'intéressement, ce versement est effectué par virement et intervient, conformément aux articles L.3314-9 et D.3313-13 du code du travail, avant le premier jour du sixième mois suivant la clôture de l'exercice de calcul au titre duquel l'intéressement est dû.

En cas d'affectation de l'intéressement au PEG dans les conditions fixées à l'article 11 du présent accord, l'intéressement est versé en une fois et également, conformément aux articles L.3314-9 et D.3313-13 du code du travail, avant le premier jour du sixième mois suivant la clôture de l'exercice de calcul au titre duquel l'intéressement est dû.

Article 9 - Plafonnements collectif et individuel de l'intéressement

Le montant de l'intéressement versé ne peut excéder annuellement les limites fixées par la loi :

- **collectivement** : 20% du total des salaires bruts versés à l'ensemble du personnel de l'Entreprise entrant dans le champ d'application de l'accord au cours de l'exercice au titre duquel il est calculé ;
- **individuellement** : la moitié du plafond annuel moyen retenu pour le calcul des cotisations de Sécurité Sociale.

Lorsque le salarié n'a pas accompli un exercice entier de présence au sein de l'Entreprise, ces plafonds sont calculés au prorata de la durée de présence.

L'intéressement versé aux salariés est soumis aux règles légales d'assujettissement aux cotisations et contributions sociales et fiscales.

Lors du calcul de l'intéressement, si un dépassement du plafond individuel d'un salarié est constaté, l'intéressement dudit salarié est automatiquement ramené au plafond sans compensation ni possibilité de report sur les autres salariés ou dans le temps.

Article 10 - Affectation au Plan d'Epargne Groupe (PEG) du groupe Fnac

Il existe un Plan d'Epargne Groupe (PEG) au niveau du groupe Fnac qui permet de placer tout ou partie de l'intéressement individuel suivant des modalités prévues par le règlement dudit PEG et ses avenants.

Chaque année, une campagne d'information et de souscription au PEG d'une durée minimale de 15 jours est mise en œuvre.

Les salariés seront informés du montant individuel de leur intéressement sous forme de bulletin d'option et d'une fiche individuelle d'information dont le contenu est fixé à l'article 12.2 du présent accord, avant le début de la campagne d'information et de souscription au PEG.

Tout bénéficiaire pourra donc, en se connectant au site internet du teneur de compte ou en remplissant le bulletin d'option papier, demander le versement immédiat partiel ou total de l'intéressement, en faisant connaître son intention dans les quinze jours à compter de la date à laquelle il aura été informé du montant qui lui est attribué, et au plus tard le dernier jour de la campagne de souscription au PEG.

Le bénéficiaire est présumé avoir été informé dans un délai de trois jours à compter de l'envoi du bulletin d'option et de la fiche individuelle d'information.

A défaut de réponse du bénéficiaire dans le délai de quinze jours à compter de la date à laquelle il a été informé du montant qui lui est attribué (*soit dix-huit jours suivant l'envoi du bulletin d'option et de la fiche individuelle*) et au plus tard à l'issue de la campagne PEG, la quote-part attribuée au titre de l'intéressement sera affectée d'office au Plan d'Epargne Groupe, sur le fonds commun de placement par défaut identifié, à cet effet, par le Règlement du PEG Groupe Fnac et ses avenants.

LL JIL

Les sommes versées sur le Plan d'Épargne Groupe sont non négociables et exigibles à l'expiration du délai d'indisponibilité prévu dans le règlement du Plan d'Épargne Groupe et de ses avenants.

Article 11 - Révision de l'accord d'intéressement

A l'initiative de l'une des parties, le présent accord d'intéressement pourra faire l'objet d'une révision totale ou partielle, par Lettre Recommandée avec Accusé de réception, adressée à chacune des autres parties signataires, comportant l'indication des dispositions dont la révision est demandée et des propositions éventuelles de remplacement. Dans un délai maximal de trois mois, à compter de la réception de cette lettre, les parties devront ouvrir une négociation en vue de la modification du présent accord.

La Direction ou les Organisations Syndicales Représentatives des salariés signataires pourront, en cas de modification importante de l'entreprise FNAC Paris ou de France Exploitation, demander l'ouverture de la négociation d'un avenant.

Le présent accord ne pourra toutefois être modifié via un avenant ou dénoncé qu'avec l'accord de l'ensemble des parties signataires.

En cas de modification du présent accord, l'avenant fera l'objet d'une publicité identique à celle de l'accord lui-même.

En cas de dénonciation ou de modification du présent accord par les parties comme évoqué ci-dessus, la décision de dénonciation ou de modification devra, pour être applicable à l'exercice de l'année au cours de laquelle elle aura été prise, être adoptée avant la clôture d'au moins un exercice dont les résultats n'étaient ni connus ni prévisibles à la date de leur conclusion et avoir fait l'objet d'une publicité de même nature que l'accord lui-même. A cet effet, les résultats d'un exercice sont considérés comme prévisibles lorsque la moitié de l'exercice s'est écoulée.

En cas de demande de modification formulée par la DIRECCTE, le présent accord ne pourra être modifié que par la voie d'un Avenant de mise en conformité, conclu dans les mêmes formes que l'accord initial.

Sur le fondement de cette demande, conformément à l'article L.3345-2, alinéa 2 du Code du travail, le présent accord pourra par ailleurs être dénoncé à l'initiative d'une des parties en vue de la renégociation d'un accord conforme aux dispositions légales.

Article 12 : Information du personnel

12.1 : Information relative à l'accord d'intéressement

Conformément à l'article D. 3313-8 du Code du travail, le présent accord d'intéressement et ses éventuels avenants feront l'objet d'une note d'information, laquelle sera remise à tous les salariés et à tout nouvel embauché.

Cette note mentionnera notamment les règles applicables pour le versement des sommes aux salariés ayant quitté l'entreprise et qui ne peuvent être atteints à la dernière adresse indiquée par eux.

Un avis indiquant l'existence de l'accord d'intéressement est affiché dans chaque établissement aux endroits habituels.

12.2 : Information lors du versement de l'intéressement

Conformément à l'article D. 3313-9 du Code du travail, chaque répartition individuelle d'intéressement fera l'objet d'une fiche distincte du bulletin de paie.

Cette fiche mentionne les éléments suivants :

- Le montant global de l'intéressement,
- Le montant moyen perçu par les bénéficiaires,
- Le montant des droits attribués au bénéficiaire,
- La retenue opérée au titre de la contribution sociale généralisée et la contribution au remboursement de la dette sociale,
- Le délai à partir duquel, lorsque l'intéressement a été investi sur un plan d'épargne salariale, les droits nés de cet investissement sont négociables ou exigibles et les cas dans lesquels ces droits peuvent être exceptionnellement liquidés ou transférés avant l'expiration de ce délai,
- Les modalités d'affectation par défaut formulées par l'entreprise des sommes attribuées au titre de l'intéressement, conformément aux dispositions de l'article 11 du présent accord.
- Une annexe rappelant les règles essentielles de calcul et de répartition prévue par l'accord d'intéressement
- Une annexe détaillant les absences prises en compte dans le calcul de l'intéressement.

Par ailleurs, un tableau nominatif reprenant les éléments relatifs au temps de présence et aux absences sur l'exercice concerné sera transmis à chaque Responsable Ressources Humaines Magasin et au salarié sur demande (auprès des RRH) au plus tard au 30 juin de chaque année.

12.3 Départ du salarié de l'entreprise

En cas de départ de l'entreprise avant le versement de l'intéressement, le salarié recevra la fiche individuelle d'information et le bulletin d'option par courrier à son domicile.

Au moment où il quitte l'entreprise, le salarié est informé de la nécessité d'aviser l'entreprise de tout changement d'adresse.

Il est rappelé que conformément à l'article D. 3313-11 du Code du travail, si le salarié ne peut être contacté à la dernière adresse connue, les sommes dues au titre de l'intéressement sont tenues à sa disposition par l'entreprise pendant une durée d'un an à compter de la date limite de versement. Passé ce délai, les sommes sont versées à la Caisse des dépôts et consignations où l'intéressé peut les réclamer dans un délai de 20 ans ou 27 ans en cas de décès du bénéficiaire, à compter de la date de dépôt de ces sommes à la Caisse.

Article 13 - Suite de l'accord, Commission Intéressement

Une commission spécialisée, dite « commission intéressement » est instituée par les parties signataires.

Elle est composée de :

- ✓ trois représentants de la Direction de l'Entreprise,
- ✓ quatre membres élus du Comité Central d'Entreprise,
Ces membres seront désignés au cours d'une réunion du Comité Central d'Entreprise par ses membres titulaires.
- ✓ un représentant par organisation syndicale signataire de l'accord.
- ✓ un représentant par établissement désigné par le CE de l'établissement parmi le personnel du magasin

Elle a pour rôle de suivre l'application des dispositions du présent accord. Ainsi, elle se réunit au moins une fois par an pour vérifier l'application de l'accord dans la détermination de l'intéressement de l'exercice considéré. Elle se réunira lors du calcul de la prime d'intéressement.

Elle prendra connaissance des documents ayant servi de base au calcul de l'intéressement.

La convocation de la commission est assurée par la Direction avant le versement de l'intéressement. La Direction mettra à la disposition des représentants du personnel les informations ayant servi au calcul du montant de l'intéressement :

- ✓ les résultats par magasin du taux NPS au titre de l'exercice concerné et de l'exercice précédent,
- ✓ le montant du Résultat Opérationnel Courant hors frais de siège de chaque magasin de FNAC Paris de l'exercice concerné et de l'exercice précédent,
- ✓ le chiffre d'affaires total de la société FNAC Paris et de chaque magasin de l'exercice concerné et de l'exercice précédent,
- ✓ le chiffre d'affaires total de la société FNAC Paris et des autres Sociétés de l'Exploitation France (à périmètre constant) de l'exercice concerné et de l'exercice précédent,
- ✓ le nombre de bénéficiaires (société, magasin, cas particuliers),
- ✓ le montant moyen des IFR de chaque magasin.

Ces documents seront remis au plus tard 8 jours avant la réunion de la Commission Intéressement.



LL

JPL

La Commission établit ensuite un rapport sur le calcul et le montant de l'intéressement de l'exercice concerné.

Conformément aux dispositions prévues dans le présent accord, la Commission a également pour mission de rechercher, avec la Direction de l'Entreprise, le règlement des différends pouvant survenir dans l'application du présent accord.

Les membres de la Commission conserveront strictement confidentielles l'ensemble des informations transmises.

Article 14 - Règlement des différends

Les différends qui pourraient survenir à l'occasion de l'application du présent accord se régleront d'abord à l'amiable entre les parties signataires.

A défaut de règlement amiable, le différend serait exposé au Directeur de la DIRRECTE et pourrait être porté en ultime recours devant la juridiction compétente.

Pendant toute la période du différend, la Direction de l'Entreprise appliquera l'accord conformément aux règles qu'il énonce.

Article 15 - Publicité et dépôt de l'accord

Le texte du présent accord et de ses annexes sera déposé en un exemplaire, par la Direction de l'Entreprise, à la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi ainsi qu'au secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes dont relève le siège de l'Entreprise à l'issue du délai d'opposition de 8 jours calendaires lequel court à compter de la notification du présent accord.

Une copie (version électronique) sera envoyée à l'adresse :
dd-94.accord-entreprise@direccte.gouv.fr.

Les dispositions relatives à la publicité et au dépôt des avenants au présent accord sont identiques à celles s'appliquant à l'accord lui-même.

Le présent accord est fait en nombre suffisant pour remise à chacune des parties. Son existence figurera aux emplacements réservés à la communication avec le personnel.



LL

JL

Fait à Ivry-sur-Seine, le 30 juin 2016, en 6 exemplaires originaux.

Pour l'Entreprise,

Jean-Philippe LECLUSE, Directeur Régional de FNAC Paris SA



Pour les Organisations Syndicales Représentatives,

Pour la CGT :

Monsieur Boris LACHARME ;



Pour SUD FNAC :

Madame Evelyne SAUNON ;



Pour la CFE-CGC

Monsieur Laurent CALMELS ;



ANNEXES

Annexe 1 : Champ d'application

L'ensemble du personnel de l'Entreprise FNAC Paris et donc des établissements suivants :

- Fnac ETOILE : 26/30, avenue des Ternes - 75017 PARIS
- Fnac FORUM : 1-7, rue Pierre Lescot - 75004 PARIS
- Fnac MONTPARNASSE : 136, rue des Rennes - 75006 PARIS
- Fnac SAINT LAZARE : 109 rue Saint Lazare - 75009 PARIS
- Fnac ITALIE 2 : Centre commercial Italie 2 - 30, avenue d'Italie - 75013 PARIS
- Fnac BEAUGRENELLE : Centre commercial Beaugrenelle 5, rue Linois - 75015 PARIS
- Fnac CHAMPS-ELYSEES : 74, avenue des Champs-Élysées, Galerie du Claridge 75008 PARIS
- La Direction Régionale FNAC Paris

LL

JPL

Annexe 2 : Les Grilles

Annexe 2.1 : Grille INPS

NPS						
Taux NPS	>=	Et -	35%	38%	41%	44%
Evol Taux NPS/ vs n-1	<	35%	38%	41%	44%	Et +
>=	<	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant
Et -	0,0pt	€ 0	€ 62,50	€ 100,00	€ 175,00	€ 250,00
0,0pt	1,0pt	€ 37,50	€ 100,00	€ 137,50	€ 200,00	€ 250,00
1,0pt	2,0pt	€ 75,00	€ 137,50	€ 175,00	€ 225,00	€ 250,00
2,0pt	3,0pt	€ 112,50	€ 175,00	€ 200,00	€ 250,00	€ 250,00
3,0pt	Et +	€ 150,00	€ 200,00	€ 225,00	€ 250,00	€ 250,00

Annexe 2.2 : Grille IM

ROC Magasin hors frais de siège (Coefficients Multiplicateurs)						
Taux de rentabilité	>=	Et -	0%	2%	4%	6%
Evolution ROC Hors Frais de Siège	<	0%	2%	4%	6%	Et +
>=	<	Coefficient	Coefficient	Coefficient	Coefficient	Coefficient
Et -	0%	0,00	2,15	2,60	3,50	3,65
0%	2%	2,15	2,60	3,00	3,60	3,85
2%	4%	2,45	2,90	3,30	3,70	4,15
4%	6%	2,75	3,20	3,60	4,00	4,45
6%	8%	3,05	3,50	3,90	4,30	4,75
8%	Et +	3,35	3,80	4,20	4,60	5,05

Annexe 2.3 : Grille Bonus/Malus liée à la différence d'évolution du CA de FNAC Paris versus l'évolution du CA total des magasins de la France (hors FNAC Paris) à périmètre constant.

Différence Evolution en pt	Bonus/Malus
Egal ou supérieur à +3,8pts	50%
+3,1pts	40%
+2,5pts	30%
+1,9pts	20%
+1,4pts	10%
+0,9pt	5%
+0pt	0%
-0,9pt	-5%
-1,4pts	-10%
-1,9 pts	-20%
-2,5 pts	-30%
-3,1pts	-40%
Egal ou supérieur à -3,8pts	-50%





L.C JPL

Annexe 3 : Liste des absences minorantes

Libellé de l'absence minorante
Accident de trajet non indemnisé comme Accident de travail par la Sécurité Sociale
Maladie
Mi-temps thérapeutique
Maladie Exceptionnelle (en jour ou en heure)
Congé parental
Congé sabbatique
Congé sans solde
Longue Maladie
Absence pour convenance personnelle
Congé solidarité
Invalidité
Congé pour création entreprise
Congé de reclassement hors préavis
Préavis non effectué non payé
Absence autorisée Non Rémunérée (en jour ou en heure)
Absence injustifiée (en jour ou en heure)
Mise à pied conservatoire
Mise à pied disciplinaire
Grève (libellé bulletin « absence autorisée non rémunérée en heure »)
Cure Thermale
Juré et témoin
Retard
Enfant malade
Examen Professionnel
CIF

Annexe 4 : Lexique

EN : Résultat du calcul issu des critères Multiplicatifs qualitatifs (INPS) et quantitatif (IM)

ICA : Indicateur de Chiffre d’Affaire qui joue une fonction de bonus-malus (annexe 2.3) s’applique à l’enveloppe globale d’intéressement (issue de l’addition de tous les EN de chaque magasin multipliée par le nombre de bénéficiaires de chaque magasin)

IFR : Intéressement Forfaitaire de référence (EN additionnée de tous les magasins x nombre de bénéficiaires X ICA)

IM : indice de performance économique au niveau de chaque magasin (grille « ROC Magasin hors frais de siège » insérée dans l’accord)

INPS : indice de performance qualitative de chaque magasin (grille NPS insérée dans l’accord)

Annexe 5 : Grille NPS



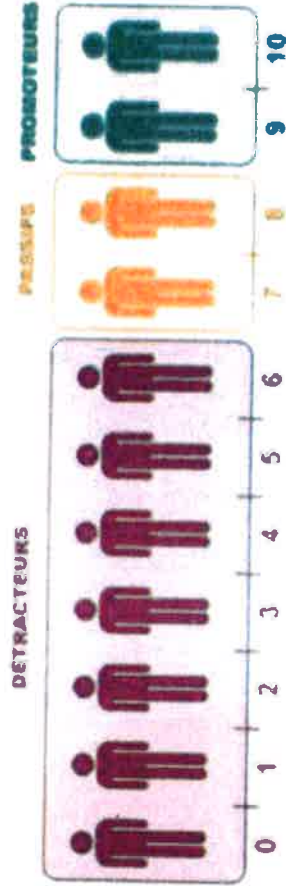
Le Net Promoter Score est un indicateur de fidélité client développé en 2003 par le consultant Fred Reichheld de Bain & Company en collaboration avec l'entreprise Satmetrix.

Le NPS évalue dans quelle mesure le répondant recommande une certaine société, produit ou service à ses amis, ses proches ou ses collègues.
L'idée est simple : si on aime utiliser un produit ou faire des affaires avec une entreprise particulière, on veut bien partager cette expérience avec les autres.

Concrètement, on pose au répondant la question suivante:

Recommanderiez-vous La Fnac à votre entourage ?

Les réponses sont données sur une échelle de notation de 11 points, allant de 0 (qui signifie que vous ne recommanderiez certainement pas à votre entourage) à 10 (qui signifie que vous le recommanderiez fortement à votre entourage)



Calcul

$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promoteurs} - \% \text{ Détracteurs}$$

PN

LL [Signature]


102



NPS



Satisfaction



Effort Client



**Description
parcours /
Améliorations**

BL



Bonjour **Mr Arcelin**,

qu'en avez-vous pensé ?



À la suite de votre dernier achat en magasin, recommanderiez-vous la Fnac à votre entourage ?

Sélectionnez une note de 0 à 10



Pas du tout

Tout à fait

4 très bien dans nos magasins ou sur Fnac.com
 Bien à vous,
 L'équipe Fnac



< **Mr Arcelin**

Commentaire interne relatif à votre procédure de loi n° 2017-133

Commentaire interne relatif à votre magasin / MAC

MAC N° 2017/2014

Le 14/06/2017, 10h 00, Mr Arcelin a été contacté par un conseiller Fnac. Il a été informé que son magasin est classé 'Pas du tout' dans le cadre de la loi n° 2017-133. Il a été invité à contacter son conseiller Fnac pour plus d'informations.

Commentaire interne relatif à votre magasin / MAC

Commentaire interne relatif à votre magasin / MAC



Un consommateur dont le problème a été résolu est **2 fois** plus fidèle et est

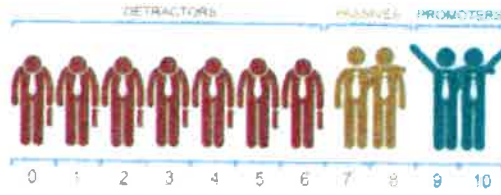
L.C

Signature

BL

Rubrique : **Synthèse**
 Type d'analyse : -
 Période : **mai-2016 - MENSUEL**

Profils : **TOUS**
 Familles : **TOUTES**



NPS⁽¹⁾

35.7

N-1⁽²⁾
-

P-1⁽²⁾
-

promoteur : 51.9%

detracteur : 16.3%

100

Rang national

5

Rang régional

SAT⁽¹⁾⁽³⁾

34.5%

N-1⁽²⁾
-5.5%

P-1⁽²⁾
-1.5%

GS : 82.4%

106

Rang national

7

Rang régional

(1) Significativement supérieur ou inférieur au national
 (2) Seules les évolutions significativement supérieures ou inférieures par rapport à la période de référence sont affichées
 (3) Satisfaction en moyenne des items

SATISFACTION DETAILLEE	BASE (1)	% TS ⁽²⁾	P-1 ⁽³⁾	N-1 ⁽³⁾
Satisfaction en moyenne des items	-	34.5% 112 7	-1.5	-5.5
Amabilité & accueil du vendeur	284	58.1% 93 6	-	-
Compétence du vendeur	284	55.3% 90 5	-	-
Disponibilité du vendeur	284	45.1% 91 6	-	-
Capacité vendeur à comprendre les besoins	284	51.8% 94 7	-	-
Vendeur à vous prendre en charge	284	46.1% 93 6	-	-
Tenue générale du rayon	566	31.6% 101 5	-	6.4
Facilité à repérer les rayons	566	24.9% 104 5	-	-
Facilité à repérer mes produits	566	21.4% 101 6	-	-
Disponibilité des produits	566	26.5% 99 6	-	-
Etendue du choix proposé	566	20.8% 100 7	-5.7	-
Attention portée en générale	566	27.7% 105 7	-	-
Amabilité du personnel	74	56.8% 39 1	-	-
Facilité de la démarche	74	54.1% 49 3	-	-
Temps d'attente retrait produit	74	51.4% 28 3	-	-
Temps d'attente en caisse	566	27% 107 7	-	-9.6
Amabilité en caisse	566	54.4% 98 2	-	-

(1) Si base des répondants est inférieur à 30, les taux ne peuvent être calculés
 (2) Significativement supérieur ou inférieur au national
 (3) Seules les évolutions significatives par rapport à la période de référence sont affichées

Rang national Rang régional

POZ

LC *JPL*
32/33

SATISFACTION PAR FAMILLE	% TS(1)	P-1(2)	N-1(2)
Livres	39.9%	-	-
Disques	35.9%	11.2	-
DVD / Blu Ray	30.8%	-20.3	-
Jeux vidéo	22.7%	-27.9	-34.4
Consoles	-	-	-
Matériel photo / caméscope	52.1%	15.6	26.1
TV, lecteur DVD, ampli, enceinte	43.3%	25.7	-
Baladeurs, MP3	-	-	-
Ordinateurs et autres matériels informatiques	23.3%	-8.9	-18.3
CD-Rom, logiciels	-	-	-
Téléphone, assistants personnels	14.9%	-16.7	-
GPS	-	-	-
Coffrets Cadeaux	-	-	-

SATISFACTION PAR FAMILLE	% TS(1)	P-1(2)	N-1(2)
Papeterie	36%	-	10
Enfants / Fnac kids / Jeux et Jouets	18.5%	-16.7	-
Maison et Design / petit électroménager	-	-	-
Objets connectés	8.8%	-16.7	-48.4
Casques	25.9%	-	-28.2
Smartphones	19.2%	-7.9	-35.4
Docking / enceintes	42.2%	-	-
PE*	35.5%	-3.1	-
PT*	31.1%	-	-8.5
DISQUES*	30.4%	-9.6	-
SON*	33%	-	-14.6
EGP*	44.9%	17.2	3.3
Micro*	22.4%	-9.2	-20
Gaming*	23.1%	-15.5	-24.5

PE : Livres, Disques, DVD/Blu Ray, Jeux Vidéo, Papeterie, Enfants / Fnac kids / Jeux et Jouets ; PT : Consoles, Matériel Photo/Caméscope, TV/lecteur DVD/ampli/enceinte, Baladeurs/MP3, Ordinateur, CD-Rom/logiciels, Téléphone/assistants personnels, GPS, Casques, Smartphones, Docking/enceintes, Objets Connectés, Maison et Design/petit électroménager ; DISQUES : Disques, DVD/Blu Ray, Jeux Vidéo ; SON : Baladeurs/MP3, Casques, Docking/enceintes ; EGP : TV, Matériel Photo, Baladeurs, Casques, Docking ; Micro : Ordinateurs, Téléphones, Smartphones, CD ROM, GPS ; Gaming : Consoles, Jeux Vidéos

(1) Significativement supérieur ou inférieur au national

(2) Seules les évolutions significativement supérieures ou inférieures par rapport à la période de référence sont affichées

Pour assurer une meilleure fiabilité statistique le mode de calcul du NPS France ainsi que du NPS régions a changé. Cette modification n'a aucun impact sur les résultats des magasins. La nouvelle méthodologie consiste à soustraire le pourcentage des promoteurs au total de celui des détracteurs. L'ancienne méthodologie consistait à calculer la moyenne de tous les magasins. La modification nous permettra de gagner en fiabilité statistique et de calculer la significativité des évolutions. Elle reflète également plus fidèlement la réalité client en pondérant naturellement la moyenne France par le nombre de répondants par magasin.

Design By Solman

pa

LL JAL
[Signature] 33/33

