



ACCORD D'INTERESSEMENT FNAC LOGISTIQUE

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

FNAC LOGISTIQUE
9, rue des Bateaux-Lavoisirs
94200 IVRY – SUR - SEINE

ACCORD D'INTERESSEMENT

Les termes du présent accord résultent des trois réunions de négociation qui se sont tenues les 21 avril, 18 mai, 8 juin et 16 juin 2016.

IL EST CONCLU ENTRE, LES SOUSSIGNES :

La société FNAC LOGISTIQUE, ci-après dénommée l'Entreprise, dont le siège social est situé, 9 rue des Bateaux-Lavours – 94200 IVRY SUR SEINE, représentée par Madame Raphaele HAUZY, agissant en qualité de Directrice des Ressources Humaines,

d'une part,

Et les Organisations syndicales représentatives de salariés représentées par leurs délégués syndicaux respectifs suivants :

Pour la CFE-CGC :

Monsieur Stéphane BERNERON, Délégué Syndical

Pour la CGT :

Madame Sandra RANGUIN, Déléguée Syndicale
ou Monsieur François GOMES, Délégué Syndical
ou Monsieur Franck TORTI, Délégué Syndical

Pour la CFTC:

Monsieur Lachen AIT BAHADDOU, Délégué Syndical
ou Monsieur Ousmane BARRY, Délégué Syndical
Ou Monsieur Mourad BOUSSAID, Délégué Syndical

Pour FO:

Madame Fatna MOUSLIM, Déléguée Syndicale
Monsieur Thierry SAINT-MAXENT, Délégué Syndical

d'autre part.

IL A ETE ARRETE CE QUI SUIT :

PREAMBULE

Le présent accord définit les modalités d'intéressement de l'ensemble du personnel de FNAC LOGISTIQUE 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 FNAC LOGISTIQUE aux enjeux économiques de l'entreprise et aux objectifs fixés pour les prochaines années.

Le présent accord a également pour objet de valoriser les efforts fournis par l'ensemble des salariés au développement de l'entreprise en leur permettant d'obtenir une prime d'intéressement résultant de leur contribution à l'évolution des résultats de leur entreprise tout en tenant compte des caractéristiques de chaque activité.

La réalité de l'activité Fnac Logistique repose sur 3 métiers (activités) distincts :

1 – La livraison des magasins Fnac de France, qu'ils appartiennent au Groupe FNAC ou aux partenaires et franchises Fnac ainsi que des autres magasins.

Les magasins partenaires ou franchisés sont des magasins sous enseigne Fnac n'appartenant pas au Groupe Fnac mais pour lesquels Fnac Logistique assure tout ou partie de l'approvisionnement de leurs produits.

Les « autres magasins » correspondent aux points de vente du Groupe en France et à l'international, approvisionnés pour tout ou partie par Fnac Logistique.

2 - La livraison des clients particuliers ayant passé des commandes sur le site internet fnac.com

3 – Le Service Après-Vente

Il s'agit là d'activités très différentes soit dans leur contenu (préparation/gestion des commandes et des retours d'une part et Service Après-Vente d'autre part) soit dans leurs process et leurs complexités de gestion (commandes gros volumes pour les magasins, commandes unitaires pour les particuliers).

En conséquence, les indicateurs économiques et les attentes clients ne sont pas comparables.

C'est pourquoi, les parties aux présentes conviennent par cet accord, comme par l'accord précédent, de prendre en compte les spécificités desdites activités tout en conservant une solidarité entre les équipes (critère de performance économique) : calcul de l'enveloppe d'intéressement résultant de la performance des activités Magasins, Internet et SAV.

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

1. Un critère de performance économique par activité assis sur

- Le coût unitaire : coût de la pièce traitée et/ou le taux d'intervention : coût rapporté à la valeur générée par les pièces traitées, c'est-à-dire le prix de cessions.

2. un critère de performance qualité propre à chaque établissement

Le renouvellement du système d'intéressement vise à privilégier les objectifs suivants :

- Associer l'ensemble des salariés à la performance de l'Entreprise au plan des résultats économiques, de la productivité et des performances qualité,
- Permettre aux salariés de pouvoir se constituer une épargne à long terme à des conditions favorables,
- Contribuer à une meilleure sensibilisation des salariés à la stratégie de l'Entreprise ainsi qu'aux grands mécanismes économiques.

L'intéressement est réparti pour partie au prorata du temps de présence (65%) et pour partie au prorata du salaire (35%).

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 seront 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.

Les parties précisent que tout ce qui ne serait pas prévu dans le présent accord sera régi par les textes légaux en vigueur relatifs à l'intéressement.

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 sites suivants :

1. Massy
2. Wissous 1
3. Wissous 2.

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 5 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'Épargne Groupe (PEG), dans les conditions prévues à l'article 11 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 peut donc être nul.

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 – Dénonciation et révision de l'accord

Le présent accord d'intéressement ne pourra être modifié 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 du présent accord par les parties, la décision de dénonciation devra pour être applicable à l'exercice de l'année au cours de laquelle elle aura été prise, être adoptée avant le premier jour du septième mois de l'exercice et avoir fait l'objet d'une publicité de même nature que l'accord lui-même.

En cas de demande de modification formulée par la DIRECCTE, le présent accord 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 6 – 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.

Handwritten initials: AL, FT, RS, JM, SB

Article 7 – Calcul de l'intéressement

L'intéressement a pour but de refléter la contribution des salariés de Fnac Logistique aux performances de l'Entreprise par l'intermédiaire de critères fondés sur des paramètres objectifs, quantifiables et vérifiables.

Le calcul de l'intéressement intègre les critères suivants :

- un critère économique qui permet de déterminer le taux d'enveloppe d'intéressement de base (TEI)
- un critère qualité qui permet de déterminer le taux Qualité (TQx) venant majorer ou minorer le TEI de chaque établissement.

Les critères de référence utilisés dans le présent accord pour l'année 2016 sont déterminés à partir des données historiques et des objectifs de Fnac Logistique. Ils sont indiqués en Annexe 3.

Pour chaque exercice (année civile du 1^{er} janvier au 31 décembre), les enveloppes d'intéressement globales (EIG) seront calculées comme suit :

I- Critère économique : déclencheur du taux d'enveloppe d'intéressement (« TEI »)

Le critère économique détermine un taux d'enveloppe d'intéressement : « TEI » est basé sur des indicateurs propres à chaque activité, pondérés par les effectifs de l'activité :

- Deux indicateurs pour l'activité Magasins = **coût unitaire et taux d'intervention.**
- Deux indicateurs pour l'activité Internet = **coût unitaire et taux d'intervention.**
- Un indicateur pour l'activité SAV = **coût unitaire.**

Compte tenu de leur pertinence, les parties décident de reconduire pour chaque activité les indicateurs de l'accord précédent.

Chaque activité Magasins, Internet ou SAV est clairement identifiée au sein de l'entreprise, l'ensemble des critères de référence résultent de données issues de la comptabilité analytique de l'entreprise.

Les critères de référence sont définis chaque année en fonction du réalisé de l'année précédente.

A- Définition des critères pris en compte pour chaque activité

1. Activité Magasins

L'activité Magasins regroupe l'ensemble de l'activité de Fnac Logistique pour les Magasins du Groupe Fnac, les partenaires et les franchises pour l'exercice considéré.

L'ensemble de ces données sont issues des systèmes d'information FNAC. Elles sont détaillées en Annexe 1.

Handwritten signatures and initials: "A.L.", "M", and "SB".

1.1. Définition du coût unitaire

Le coût unitaire correspond au rapport suivant :

$$\frac{\text{Frais logistiques de l'activité magasins}}{\text{Nombre d'UC}^1 \text{ traitées « Aller »}}$$

Les **frais logistiques** de l'activité Magasins correspondent à :

Frais* d'exploitation liés à l'activité magasins — le montant de l'intéressement Collectif

** y compris démarque inconnue générée sur les entrepôts de Fnac Logistique.*

Le **nombre d'UC** est égal au nombre d'UC expédiées sur l'ensemble de l'activité magasins (France, international, magasins en propre, magasins partenaires ou franchisés).

1.2. Définition du taux d'intervention

Le taux d'intervention correspond au rapport suivant :

$$\frac{\text{Frais logistiques de l'activité magasins}}{\text{Coût des cessions}}$$

Les **frais logistiques** de l'activité Magasins correspondent à :

Frais* d'exploitation liés à l'activité magasins — le montant de l'intéressement Collectif

** y compris démarque inconnue générée sur les entrepôts de Fnac Logistique*

Le **coût des cessions** marchandises magasins correspond au prix des cessions des marchandises expédiées par la Logistique sur l'intégralité des produits.

2. Activité Internet

L'activité Internet regroupe l'ensemble de l'activité de Fnac Logistique pour les clients INTERNET.

L'ensemble de ces données sont issues des systèmes d'information FNAC. Elles sont détaillées en Annexe 1.

2.1. Définition du coût unitaire

Le coût unitaire correspond au rapport suivant :

$$\frac{\text{Frais logistiques de l'activité Internet}}{\text{Nombre d'UC facturées}}$$

Les **frais logistiques** de l'activité Internet correspondent à :

¹ UC : Unité de Conditionnement. Le nombre d'UC correspond au nombre de pièces.

Handwritten notes in blue ink: A.L., FT, RS, and a signature.

Frais* d'exploitation liés à l'activité Internet — le montant de l'intéressement Collectif

** y compris démarque inconnue générée sur les entrepôts de Fnac Logistique.*

Le **nombre d'UC** est égal au nombre d'UC facturées pour l'ensemble de l'activité internet (France, International, magasins en propre, magasins partenaires ou franchisés)

2.2. Définition du taux d'intervention

Le taux d'intervention correspond au rapport suivant :

$$\frac{\text{Frais logistiques de l'activité Internet}}{\text{Chiffre d'affaires marchandises Internet + CA Transport}}$$

Les **frais logistiques** de l'activité Internet correspondent à :

Frais* d'exploitation liés à l'activité Internet — le montant de l'intéressement Collectif

** y compris démarque inconnue générée sur les entrepôts de Fnac Logistique.*

Le **chiffre d'affaires** correspond au chiffre d'affaires réalisé par les ventes de marchandises Internet + le Chiffre d'affaires transport liés aux ventes sur Internet.

Ne sont pas incluses les ventes faites sur la marketplace de Fnac.com (produits non traités par la Logistique Fnac).

3. Activité SAV

L'activité SAV regroupe l'ensemble des dossiers passés par le Centre de Service.

L'ensemble des données utilisées sont issues des systèmes d'information FNAC.

3.1. Définition du coût unitaire

Le coût unitaire correspond au rapport suivant :

$$\frac{\text{Frais Centre de Services}}{\text{Nombre de dossiers traités par le Centre de Services}}$$

Les **frais Centre de Services** correspondent à :

Frais* d'exploitation liés à l'activité centre de services — le montant de l'intéressement Collectif

** y compris démarque inconnue générée sur les entrepôts de Fnac Logistique.*

Le **nombre de dossiers** prend en compte la totalité des dossiers traités par le Centre de Services.

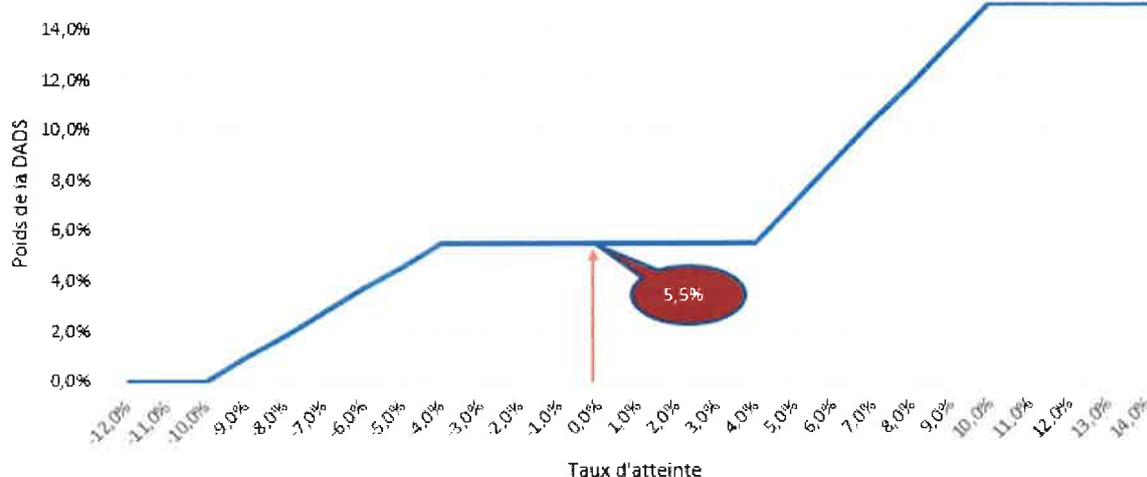
AS A-L M S3

B- Modalités de calcul des taux d'enveloppe d'intéressement par activité

Le taux d'enveloppe d'intéressement est obtenu en fonction du réalisé par rapport aux critères de référence, il est défini à partir du tableau ci-dessous qui sera appliqué pour calculer le taux appliqué à la DADS pour chacune des activités **Magasin, Internet et SAV** :

Dégradat*		Coût unitaire : réalisé / ratio pivot		Améliorat*	
> -10%	Linéaire	> -4% et +4% ≤	Linéaire	< +10%	
0,00%	----->	5,50%	----->	15,00%	

Evolution du taux de la DADS



Pour l'année 2016, les critères de référence sont rappelés en annexe 3.

Pour les années suivantes, les critères de référence seront égaux aux critères de référence réalisés de l'année précédant l'exercice considéré, sans toutefois pouvoir être en dégradation par rapport aux critères de référence de l'année précédente, ainsi :

- si le réalisé d'une année N est en dégradation par rapport aux critères de référence de l'année précédente, les critères de référence N+1 seront égaux aux critères de référence N-1 ;
- si le réalisé d'une année N est en amélioration par rapport aux critères de référence de l'année précédente, les critères de référence N+1 seront égaux au réalisé de l'année N.

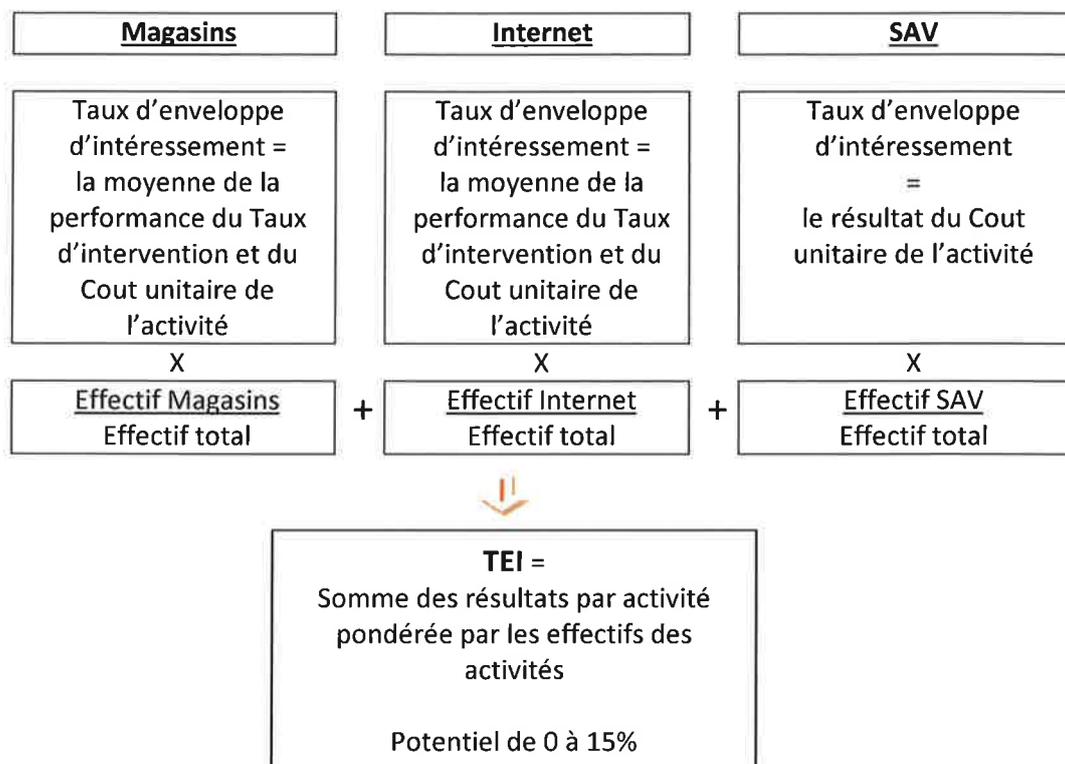
Les fortes variations d'activité et les évolutions du mix produits d'une année sur l'autre peuvent conduire les indicateurs économiques à se dégrader de plus de moins 10% sur un exercice et donc engendrer un taux d'enveloppe d'intéressement nul.

La comparaison entre le réalisé et les critères de référence devra se faire à mode de calcul comparable. Par ailleurs, si le périmètre global d'exploitation de la société FNAC LOGISTIQUE venait à être modifié de manière significative, les Organisations Syndicales seraient réunies afin de fixer, par voie d'avenant signé avant le 30 juin de l'exercice considéré, la nouvelle valorisation des indicateurs permettant le calcul de la prime d'intéressement. Néanmoins, en l'absence d'accord avec les partenaires sociaux, le présent calcul de l'intéressement tel que défini serait maintenu.

Handwritten signatures and initials: A.L., M, SB, FI.

C- Détermination du taux d'Enveloppe d'Intéressement TEI

Le taux d'enveloppe d'intéressement TEI est égal à la somme des taux obtenus par activité à partir des grilles ci-dessus pondérées par les effectifs affectés à l'activité considérée



Les effectifs par activité intègrent :

1. Les salariés CDI
2. Les salariés CDD
3. Les intérimaires

Ils sont exprimés en Equivalents Temps Plein, au prorata de leur temps passé au sein de chacune des activités au cours de l'exercice considéré.

II- Critère qualité : pondérateur du taux d'enveloppe d'intéressement

FNAC LOGISTIQUE doit maîtriser la performance qualité de ses processus de préparation commandes et de son SAV qui impactent directement la satisfaction Clients. Celle-ci sera mesurée à l'aide du « NPS » (Net Promoter Score) qui est l'indicateur généralisé de mesure de la satisfaction Clients. En complément, pour l'activité Internet, un indicateur supplémentaire sera pris en compte : la qualité de service de la préparation.

Le principe détaillé de détermination de cet indicateur est rappelé en Annexe 2.

Pour chaque établissement, un ou plusieurs indicateurs Qualité ont été définis. Ils s'appliqueront aux salariés par établissement de rattachement paie (cf indication portée sur le bulletin de salaire), au prorata temporis.

TQ1 = établissement de Massy

TQ2 = établissement de Wissous 1

TQ3 = établissement de Wissous 2

Si pendant la durée de l'accord, l'organisation des activités sur les sites venait à évoluer, les critères Qualité associés à ces activités seraient réaffectés selon cette organisation.

Le critère qualité « TQx » de chaque établissement pondère le taux d'enveloppe d'intéressement («TEI») obtenu précédemment et peut déclencher, le cas échéant, un bonus ou un malus.

Pour l'année 2016 les critères de référence Qualité sont précisés en annexe 3.

Pour les années suivantes, les critères de référence seront égaux aux critères de référence réalisés de l'année précédant l'exercice considéré, sans toutefois pouvoir être en dégradation par rapport aux critères de référence de l'année précédente, ainsi :

- si le réalisé d'une année N est en dégradation par rapport aux critères de référence de l'année précédente, les critères de référence N+1 seront égaux aux critères de référence N-1 ;
- si le réalisé d'une année N est en amélioration par rapport aux critères de référence de l'année précédente, les critères de référence N+1 seront égaux au réalisé de l'année N.

A- Définition des critères pris en compte pour chaque établissement

1. Etablissement de Massy (TQ1)

Les indicateurs qualité pris en référence pour l'établissement de Massy sont :

- le **NPS Magasin**, dit « **NPS Interne DOLOG** », relatif à la prestation logistique. Le NPS concerne l'ensemble des magasins desservis par la Fnac Logistique y compris les franchises et partenaires.
- Le **NPS Clients SAV Centre de Services** (voir Annexe 2).

2. Etablissement de Wissous 1 (TQ2)

L'indicateur qualité pour l'activité Internet de Wissous 1 correspond au **NPS Livraison clients Fnac.com** (hors Market place) servis par Fnac Logistique (voir Annexe 2).

A cet indicateur s'ajoutera la QoS Express* PE. Cet indicateur correspond à :

Nombre d'UC expédiées en promesse Express
Nombre d'UC engagées express-Nok-annulées clients

**livraison à domicile ou en magasin*

3. Etablissement de Wissous 2 (TQ3)

L'indicateur qualité pour l'activité Internet de Wissous 2 correspond :

Au **NPS Livraison clients Fnac.com** (hors Market place) servis par Fnac Logistique et au **NPS Magasins**, dit « **NPS Interne DOLOG** », relatif à la prestation logistique (voir Annexe 3).

A ces indicateurs s'ajoutera la QoS Express* PT. Cet indicateur correspond à :

Nombre d'UC expédiées en promesse Express
Nombre d'UC engagées express-Nok-annulées clients

Handwritten signatures and initials: A.L., FT, 83, and others.

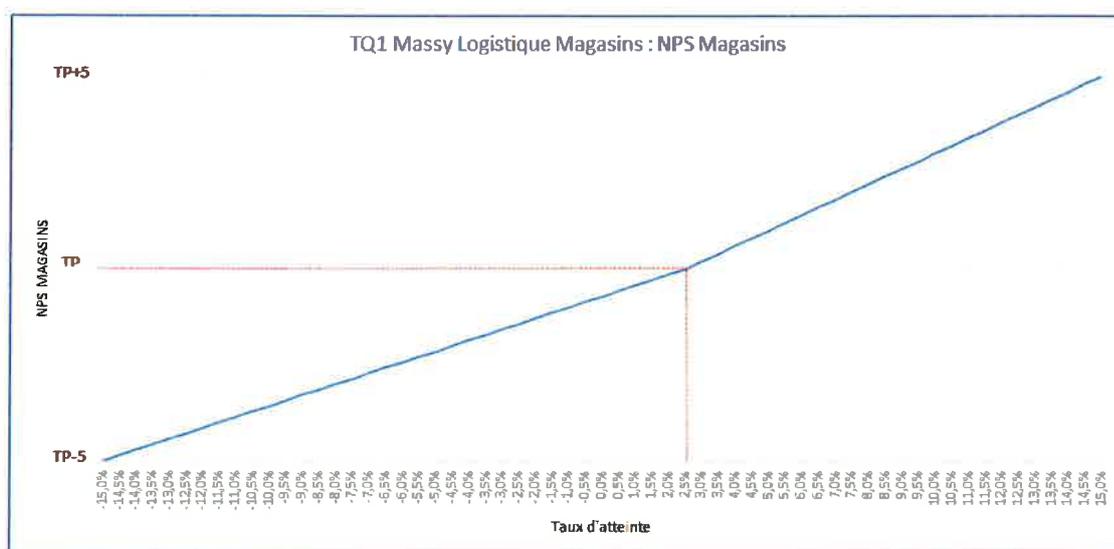
*livraison à domicile ou en magasin

B- Modalités de calcul des bonus / malus

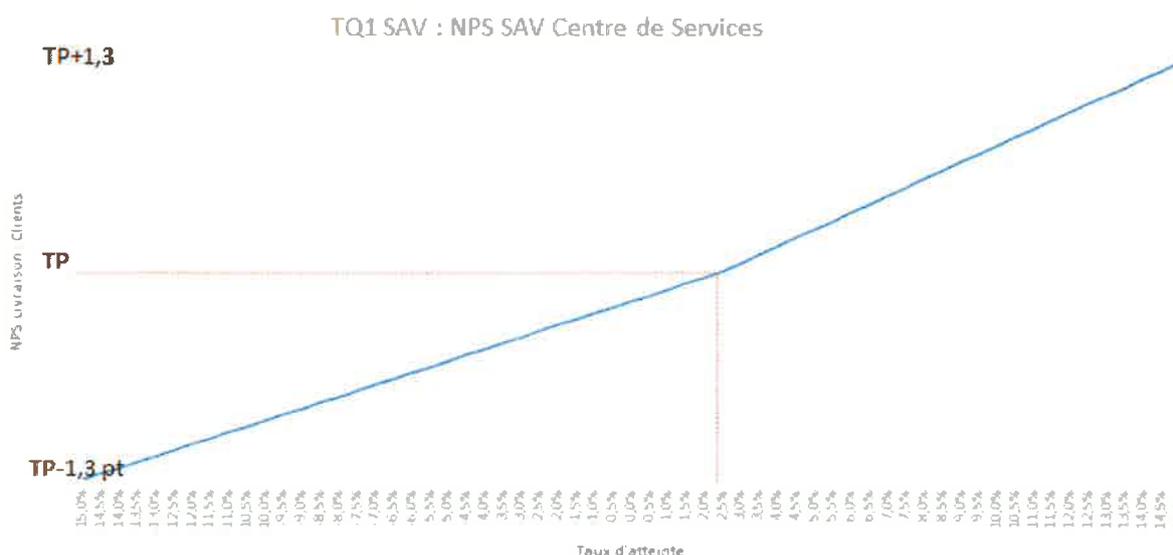
1. Etablissement de Massy (TQ1)

Pour le NPS logistique magasin : le bonus/malus au titre des exercices suivants est déterminé comme suit :

TP = +2,5% ; TP+5 = +15% ; TP-5 = -15%



Pour le NPS Sav CS : le bonus/malus au titre d'un exercice est déterminé comme suit : TP=2,5% ; TP+1,3 = +15% ; TP-1,3= -15%

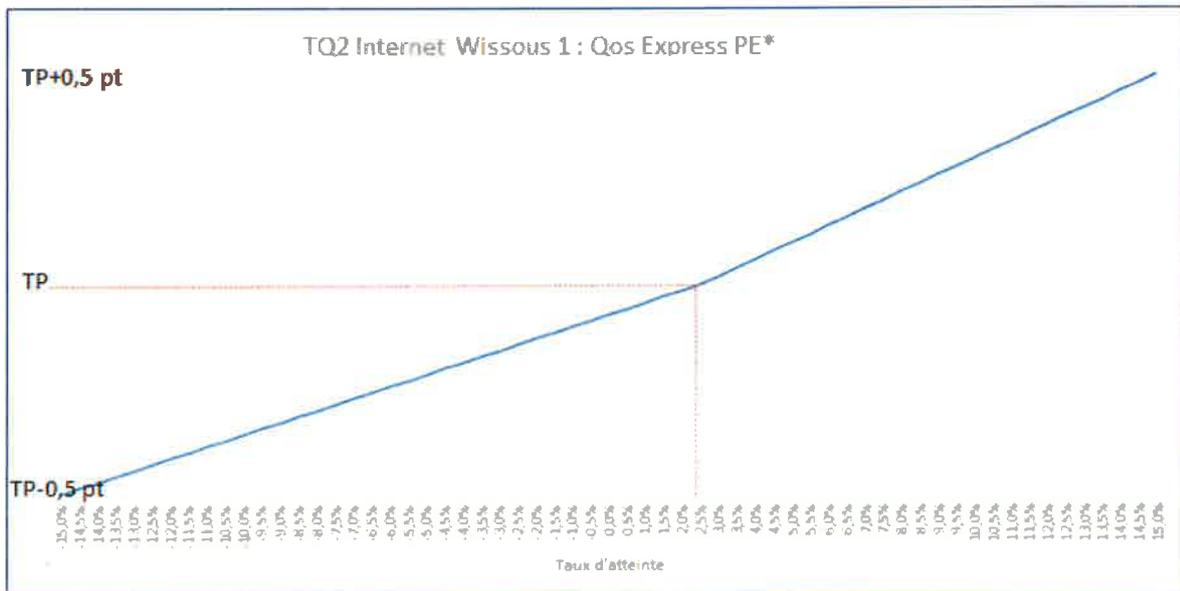
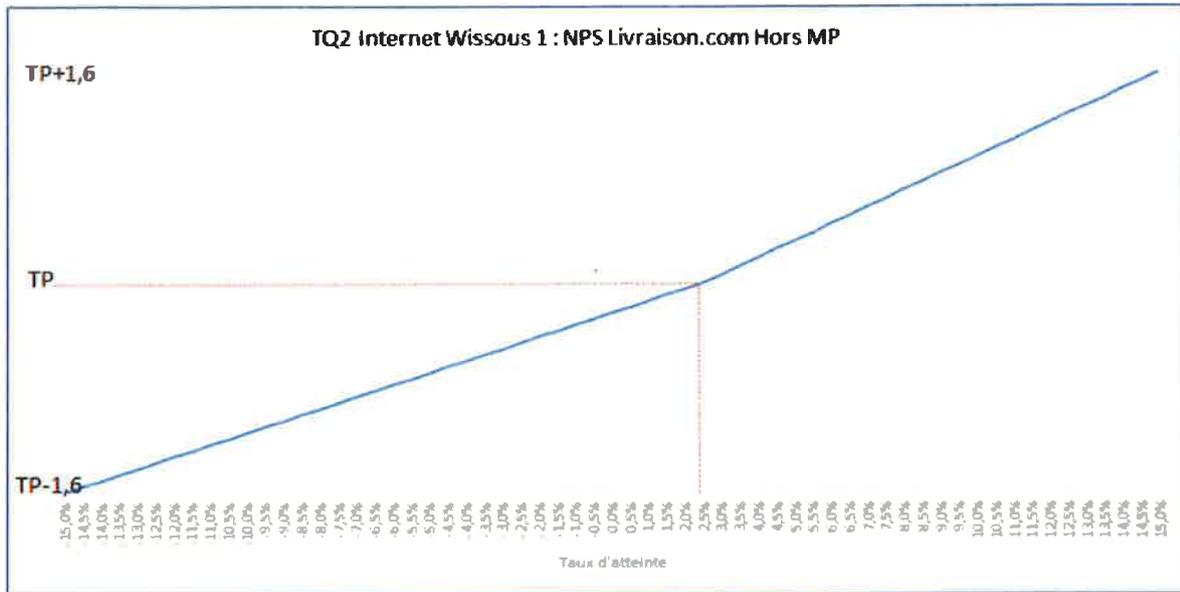


2. Etablissement de Wissous 1 (TQ2)

AS A-L M 83

Le bonus/malus de Wissous 1 au titre d'un exercice est déterminé comme suit :

- Pour une part par le NPS Livraison .com (Hors MP) : TP=+2,5% ; TP+1,6=+15% ; TP-1,6=15%
- Pour une part par la QOS Express PE : TP = +2,5% ; TP +0,5pt = +15% ; TP -0,5pt = -15%

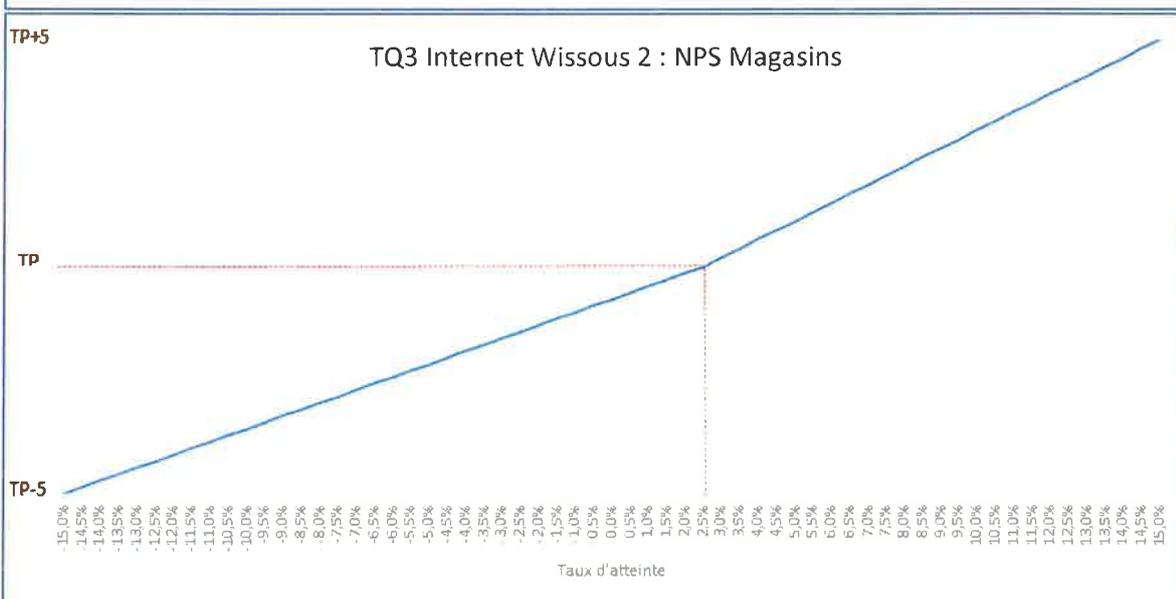
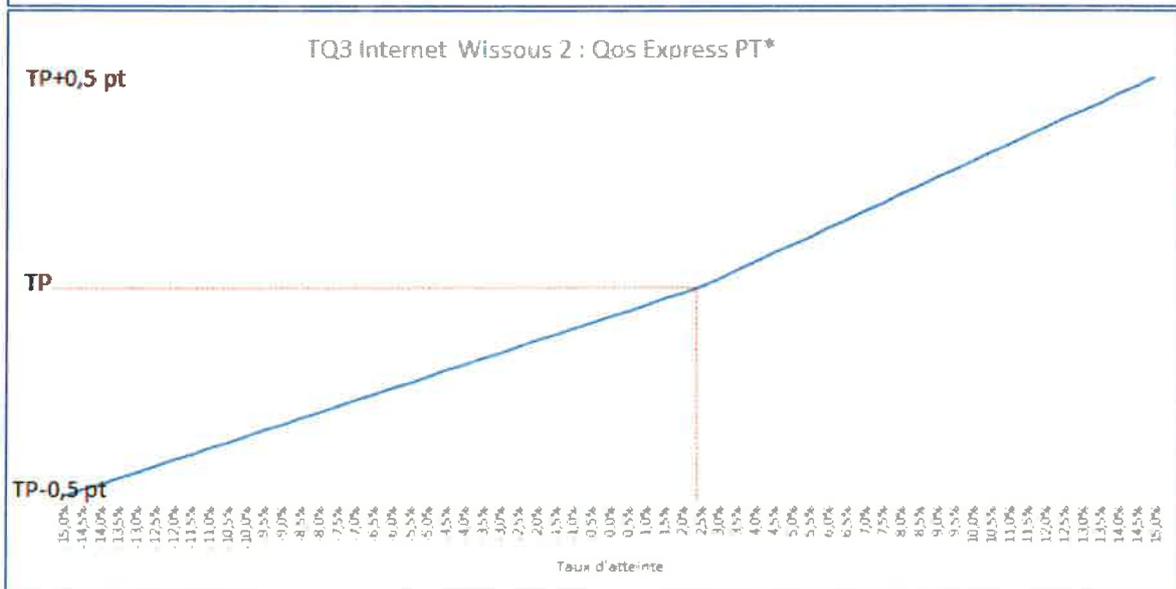
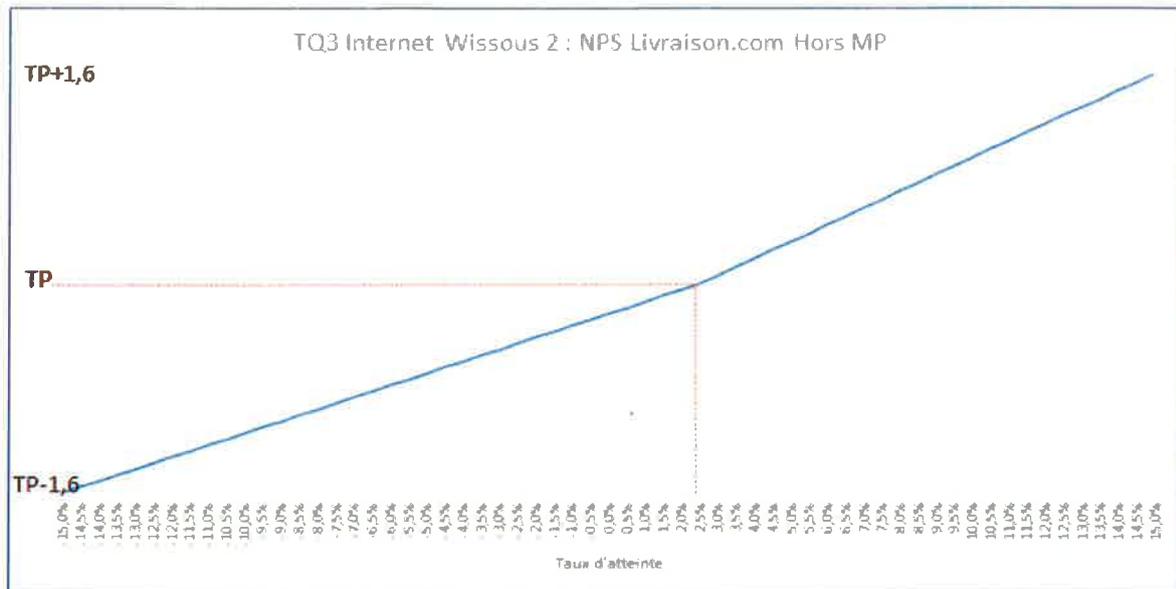


3. Etablissement de Wissous 2 (TQ3)

Le bonus/malus au titre d'un exercice est déterminé comme suit :

- Pour une part par le NPS Livraison .com (Hors MP) : TP=+2,5% ; TP+1,6=+15% ; TP-1,6=15%
- Pour une part par la QOS Express PT : TP = +2,5% ; TP +0,5pt = +15% ; TP -0,5pt = -15%
- Pour une part le NPS Magasins : TP = +2,5% ; TP+5 = +15% ; TP-5= -15%

FT
 A-L
 SB
 M



8/5

C- Détermination du bonus/malus Qualité

Le bonus / malus qualité est calculé par établissement :

Massy logistique = TQ1	Wissous 1 = TQ2	Wissous 2 = TQ3
NPS Magasin NPS CS pondérés à l'effectif	50% NPS internet / 50% Express PE	1/3 NPS internet / 1/3 Express PT / 1/3 NPS Magasin
potentiel -15% à +15%	potentiel -15% à +15%	potentiel -15% à +15%

EX : Année 1 TQ2

- Si NPS Internet = 61 => +12% (TP=59,8 en année 1) ; et QOS Internet PE = 98,5% => +15% (TP=98% en année 1) ; alors $TQ2 = 1/2(+12\%) + 1/2(15\%) = +13,5\%$

III- Calcul des enveloppes d'intéressement globales (« EIG »)

Le calcul des enveloppes d'intéressement globales « EIGx » à distribuer aux ayants droit est le suivant :

$$EIG = TEI \times TQx \text{ établissement} \times MS \text{ établissement}$$

MS est la masse salariale globale brute (DADS) de chaque établissement de l'exercice considéré.

Article 8 - Détermination de l'Intéressement individuel (modalités de répartition)

8.1 : Répartition des enveloppes d'intéressement globales

Les enveloppes d'intéressement sont réparties entre les bénéficiaires selon le principe suivant :

- 65% de la somme globale d'intéressement répartie proportionnellement au temps de présence,
- 35% de la somme répartie proportionnellement aux salaires de base perçus par chaque bénéficiaire pendant l'exercice au titre duquel l'intéressement est attribué.

8.2 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 selon l'établissement de rattachement paie (cf indication portée sur le bulletin de salaire). Les salariés à temps partiel sont préalablement pris en compte au prorata de l'horaire théorique.

Handwritten signatures and initials: AS, A.L., FT, SB, M.

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 rémunérés pour événements familiaux dits « spéciaux de courte durée » ;
- 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 ;
- Les absences pour maladie professionnelle ou accident du travail, à l'exception des accidents de trajet ;
- 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.

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.

Article 9 – 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.3324-10 et 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.3324-10, 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 10 - Plafonnements collectif et individuel de l'intéressement

Conformément aux dispositions de l'article 3 du présent accord, 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.

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.

En outre, les parties considèrent l'intéressement comme un relais ou un complément à la participation.

Elles conviennent donc qu'ensemble, l'enveloppe globale d'intéressement et l'enveloppe de participation affectée à la FNAC Logistique ne devront pas dépasser, pour un même exercice, 18% de la somme correspondant au total des salaires versés aux salariés durant l'exercice considéré » (tels que mentionnés dans la DADS « base brute sécurité sociale »).

En conséquence, l'enveloppe d'intéressement globale (EIG) pourra être réduite pour que ce plafond ne soit pas dépassé, compte tenu du montant de l'enveloppe de participation affectée à la FNAC Logistique.

Article 11 – 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 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 de la somme attribuées au titre de l'intéressement sera affectée d'office au Plan d'Épargne Groupe, sur le fonds commun de placement par défaut identifié, à cet effet, par le Règlement du PEG Groupe Fnac et ses avenants.

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.

La remise de cette fiche distincte peut être effectuée par voie électronique avec l'accord du bénéficiaire.

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 ils quittent l'entreprise les salariés sont informés 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 leur 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 :

- ✓ six représentants de la Direction de l'Entreprise,
- ✓ trois membres élus du Comité d'entreprise dont un représentant du collège cadre/agent de maîtrise,

Ces membres seront désignés au cours d'une réunion du Comité d'entreprise par ses membres titulaires.

- ✓ un représentant par organisation syndicale signataire de l'accord.

Elle a pour rôle de suivre l'application des dispositions du présent accord. Ainsi, elle se réunit annuellement pour vérifier l'application de l'accord dans la détermination de l'intéressement de l'exercice considéré.

La convocation de la commission est assurée par la Direction avant le versement de l'intéressement.

Au cours de cette réunion, la Direction mettra à la disposition des représentants du personnel les informations ayant servi au calcul du montant de l'intéressement :

- ✓ le montant des Frais d'exploitation par activité
- ✓ le Chiffre d'affaires marchandises internet
- ✓ Le Chiffres d'affaires transport Internet
- ✓ Le montant de la Démarque inconnue
- ✓ Le nombre d'UC traitées par activité Magasins et Internet
- ✓ Le nombre de dossiers Centres de services
- ✓ le NPS de chaque activité et la qualité de service Livraison Express

FT
A-L
RS
8B

Ces documents seront remis au plus tard le jour de la réunion de la Commission Intéressement.

Conformément aux dispositions prévues à l'article 14 du 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. Ainsi en pareil cas, les parties se réuniront sur convocation de la Direction.

A défaut de règlement amiable, le différend serait exposé au Directeur de la DIRECTE 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-91.accord-entreprise@direccte.gouv.fr.

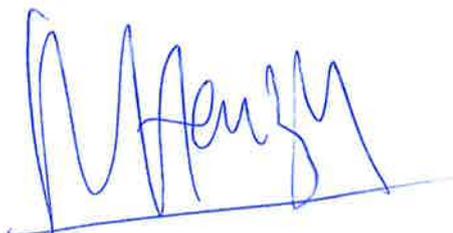
Les dispositions relatives à la publicité et au dépôt des avenants au présent accord sont identiques à celles s'appliquant à l'accord lui-même.

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.

Fait à Massy, le 16 juin 2016, en 7 exemplaires originaux.

Pour l'Entreprise,

Madame Raphaele HAUZY, Directrice des Ressources Humaines



Pour les Organisations syndicales représentatives,

Pour la CFE-CGC :

Monsieur Stéphane BERNERON, Délégué Syndical

Pour la CGT :

Madame Sandra RANGUIN, Déléguée Syndicale

ou Monsieur François GOMES, Délégué Syndical

ou Monsieur Franck TORTI, Délégué Syndical

Pour la CFTC:

Monsieur Lachen AIT BAHADDOU, Délégué Syndical

ou Monsieur Ousmane BARRY, Délégué Syndical

ou Monsieur Mourad BOUSSAID, Délégué Syndical

Pour FO:

Madame Fatna MOUSLIM, Déléguée Syndicale

ou Monsieur Thierry SAINT-MAXENT, Délégué Syndical



ANNEXE 1 : LES INDICATEURS ECONOMIQUES SOURCES

Frais d'exploitation par activité :

- ils sont issus de la comptabilité analytique (source : logiciel de comptabilité) et suivis mensuellement. Ils reprennent les postes :

- Frais de Personnel (Salaires, Charges Sociales, Intérim, Formation)
- Transport
- Loyers, Charges et amortissements des Immeubles
- Frais informatiques
- Frais liés à la Sécurité
- Autres Fournitures
- Autres Frais et Provisions

Démarque inconnue :

La Démarque inconnue est constituée de la somme des régularisations de stock passées au cours de l'année, valorisées à leur prix moyen pondéré.

Les motifs de régularisation pris en compte sont :

- Les dysfonctionnements équipements
- Les litiges magasins
- Les régules d'inventaires
- La DI GUPT
- Les régules « Autres » dont :
 - Ecart liv fournisseur
 - Erreur saisie récep
 - Réintégration stk
 - Retour four
 - Sortie manuelle
 - Fermeture Stations

Le montant de la démarque est suivi mensuellement par la Centrale d'achats FNAC.

UC :

Nombre de pièces traitées par activité en flux « expédiées («Aller») ou facturées.

Données récupérables de manière journalière, hebdomadaire et mensuelle dans le système d'informations de Fnac Logistique.

Nombre de dossiers du Centre de Services : ils sont comptabilisés dans le système d'informations dédié. Ils correspondent au nombre de dossiers traités par le Centre de services.

Prix de cession: utilisé pour le calcul du taux d'intervention de l'activité magasins, il correspond au PMP net des produits cédés par la Centrale d'achats FNAC et approvisionnés

Handwritten signatures and initials: AL, SB, MY, and a large signature.

par Fnac Logistique sur l'intégralité du périmètre (France, International, magasins en propre, magasins partenaires et ou franchisés).

CA Transport : correspond au produit HT généré par les frais de port payants sur le site de Fnac.Com. Sont exclus les frais de port de la marketplace.

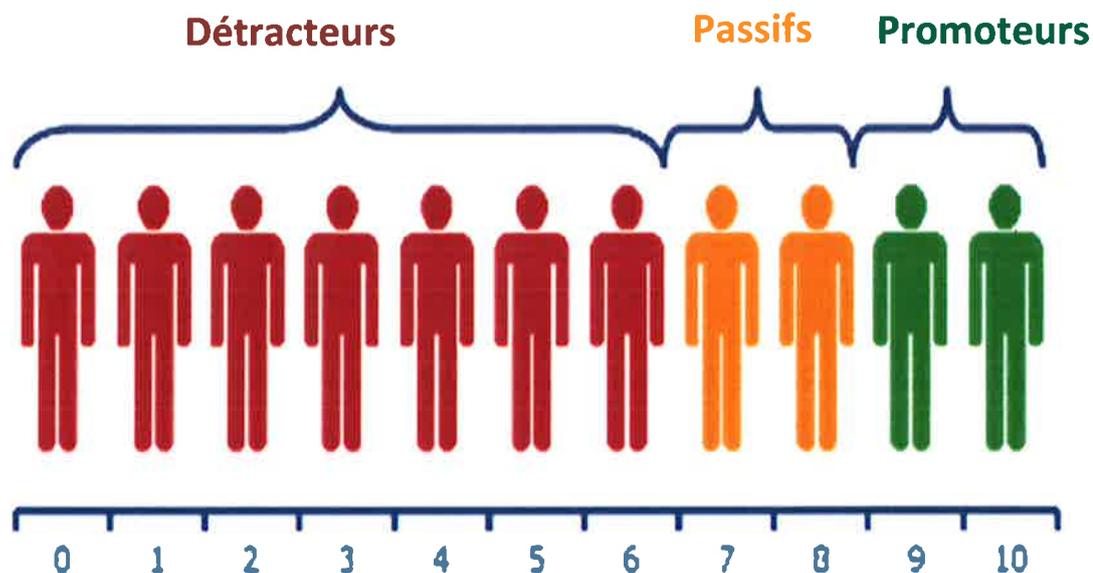
Enveloppe d'intéressement : issu de la comptabilité analytique, il correspond à l'agrégat « Intéressement Collectif » dans le système d'information comptable de FNAC LOGISTIQUE de l'exercice considéré

ANNEXE 2 : NET PROMOTER SCORE (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. L'objectif était de déterminer un score uniforme et facilement interprétable pour la satisfaction client qui peut être comparé au fil du temps ou entre différentes industries.

Le NPS évalue dans quelle mesure le répondant recommande une certaine société, produit ou service à ses amis, ses proches ou ses collègues

Les réponses sont données sur une échelle de notation de 11 points, allant de 0 (tout à fait improbable) à 10 (tout à fait probable).



Net Promoter Score : % de promoteurs - % de détracteurs

Le Net Promoter Score vous permet de classer vos clients en trois catégories selon leur degré d'enthousiasme :

Promoteurs = répondants donnant un score de 9 ou 10

Passifs = répondants donnant un score de 7 ou 8

Détracteurs = répondants donnant un score de 0 à 6

Le Net Promoter Score est calculé en prenant le pourcentage de promoteurs et en y soustrayant le pourcentage de détracteurs.

DETERMINATION DU NPS Magasins

Fréquence :

L'enquête de satisfaction est envoyée une fois par mois selon un planning établi en fin d'année précédente.

Modalités :

Une question est posée : 'Comment évaluez-vous la performance globale de la Direction des Opérations Logistique ?'

NPS de l'exercice :

Résultats NPS au cumul annuel (Les mois sont pondérés en fonction de la volumétrie des répondants)

Destinataires :

Responsables Département Logistique ; Responsables commerciaux PE et PT et Directeurs de magasins franchisés.

Qui administre l'enquête :

Les études Fnac SA gèrent l'enquête de satisfaction.

Engagement de pérennité :

Au minimum durant la période de l'accord d'intéressement.

DETERMINATION DU NPS INTERNET

Fréquence :

Une enquête de satisfaction est envoyée à un panel de clients ayant achetés sur Internet, au fil de l'eau, à J+7 de l'expédition depuis Fnac Logistique (Afin que les clients aient bien pris possession de leurs colis) Seuls les clients traités par Fnac Logistique sont retenus.

Modalités :

Mesures de satisfaction clients : « Suite à cette commande, recommanderiez-vous la Fnac à votre entourage ? »

Destinataires :

Panel de clients finaux

Qui administre l'enquête :

Le service étude de Fnac SA qui gère l'enquête de satisfaction

Engagement de pérennité :

Au minimum durant la durée d'application de l'accord d'intéressement

Handwritten signatures and initials: FT, A.L., M, SB, and a large signature.

DETERMINATION DU NPS SAV

Fréquence :

Une enquête de satisfaction est envoyée aux clients ayant déposés un matériel en réparation à un comptoir SAV Fnac en Magasin ou aux clients Fnac.com ayant envoyé leur matériel défectueux en réparation directement au Centre de Services. Seuls les clients dont les produits ont été traités par le Centre de Services sont pris en considération.

Modalités :

Evaluer le NPS de la prestation SAV, suite à un contact, une intervention client.

Destinataires :

Clients finaux du Centre de Services de Fnac Logistique

Qui administre l'enquête :

Les études Fnac SA gèrent l'enquête de satisfaction.

Engagement de pérennité :

Cette enquête est suivie depuis 2011 auprès de nos clients SAV et sera poursuivi au minimum durant la durée d'application de l'accord d'intéressement.

ANNEXE 3 : critères de référence pour 2016

Magasins

	2016
Coût unitaire	0,504€
Taux d'intervention	2,475%
NPS magasins	27

Internet

	2016
Coût unitaire	3,101€
Taux d'intervention	11,88%
NPS clients fnac.com	59,8
Qos Express PE et PT	98

SAV

	2016
Coût unitaire	17,638€
NPS SAV (centre de service)	14,2

