



**ACCORD D'INTERESSEMENT FNAC SA**

**Validité : du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2018**

**FNAC SA**  
9, rue des Bateaux-Lavois  
94200 IVRY - SUR - SEINE

AC  
P.  
JF  
K

## ACCORD D'INTERESSEMENT

Les termes du présent accord résultent des quatre réunions de négociation qui se sont tenues les 13 avril, 17 mai, 8 et 17 juin 2016.

### **IL EST CONCLU ENTRE, LES SOUSSIGNES :**

La société FNAC SA, ci-après dénommée l'Entreprise, dont le siège social est situé, 9 rue des Bateaux-Lavoirs - 94200 IVRY - SUR - SEINE, représentée par Frédérique GACON, agissant en qualité de Directeur des Ressources Humaines Fnac SA,

**d'une part,**

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

Pour la CFE-CGC :

Monsieur Jean-Louis FAGES

Pour la CFTC

Madame Hélène LAPEYRE

Pour la CGT :

Monsieur Philippe COUTANCEAU

**d'autre part.**

**IL A ETE ARRETE CE QUI SUIIT :**

Handwritten signatures and initials: *AC*, *Φ*, *JF*, *HL*

## PREAMBULE

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

La Société FNAC SA est essentiellement au service des différentes sociétés qui composent la FNAC en France et qui portent les résultats économiques sur lesquels est basé le calcul de l'intéressement du personnel FNAC SA.

Les parties signataires entendent par cet accord associer l'ensemble des salariés de FNAC SA aux enjeux économiques de l'entreprise et aux objectifs fixés pour les prochaines années.

Ainsi, le renouvellement du système d'intéressement de FNAC SA vise à valoriser et reconnaître les efforts fournis par l'ensemble de ses salariés aux enjeux de performance et de l'évolution de l'entreprise en leur permettant d'obtenir une prime d'intéressement résultant :

- de la contribution des salariés à la performance économique des sociétés FNAC France pour lesquelles ils sont essentiellement au service,
- de leur contribution à l'amélioration du niveau de satisfaction des clients de l'enseigne FNAC

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

- Un critère récompensant la performance économique collective et qui résulte de la combinaison des deux indicateurs suivants :
  - 1<sup>er</sup> indicateur : taux de Résultat Opérationnel Courant France (ROC France) / Chiffre d'Affaires France (CA France)
  - 2<sup>ème</sup> indicateur : Montant du Résultat Opérationnel Courant France (ROC France)
- Un critère mesurant le niveau de satisfaction de nos clients en France par le biais de l'indicateur suivant :
  - le Net Promoter Score agrégé pour l'année considérée (NPS)

Dans le but notamment de renforcer et favoriser la solidarité de l'ensemble des différentes Directions de la société, les parties conviennent d'un versement équitable : l'intéressement sera donc réparti proportionnellement au temps de présence de chaque bénéficiaire au cours de l'exercice considéré.

En effet, l'objectif du présent accord étant de valoriser les efforts fournis par les salariés au développement de l'entreprise et de récompenser 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, ce critère de répartition correspondant, en outre, le mieux à la contribution de chacun dans l'effort collectif nécessaire au développement de l'entreprise et ce quelle que soit sa fonction ou son statut.

Le montant de la prime globale 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 (*Livre II titre I du Code du travail intitulé « 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 établissements suivants :

- Ivry situé 9, rue des bateaux-Lavois 94200Ivry-sur-seine
- Wissous situé 3 avenue Charles Lindbergh, 91230 Wissous.

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'Epargne 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<sup>er</sup> 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 modification importante de la structure de l'entreprise, l'employeur ou les organisations syndicales représentatives des salariés signataires pourront demander l'ouverture de négociation d'un avenant.

A ce titre, la direction rappelle que pour être validé cet avenant devra être signé le cas échéant avant le 30 juin.

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**

Bénéficiaire 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.

## **Article 7 - Calcul de l'intéressement**

---

Comme rappelé en préambule, le renouvellement du système d'intéressement de FNAC SA vise à valoriser et reconnaître les efforts fournis par l'ensemble de ses salariés aux enjeux de performance et de l'évolution de l'entreprise en leur permettant d'obtenir une prime d'intéressement résultant :

- de la contribution des salariés à la performance économique des sociétés FNAC France pour lesquelles ils sont essentiellement au service,
- de leur contribution à l'amélioration du niveau de satisfaction des clients de l'enseigne FNAC

L'intéressement est donc calculé à partir de deux critères, l'un économique (M1), l'autre qualitatif (T1).

Le critère M1 est un montant fixe qui résulte de la combinaison de 2 indicateurs économiques.

Le critère T1 est un taux pouvant bonifier le montant M1.

Aussi, le montant d'intéressement individuel (IR) brut pour un salarié à temps complet et présent sur la totalité de l'exercice considéré est calculé de la manière suivante :

$$IR = M1 \times T1$$

### **7.1 : Calcul du montant (M1) récompensant la performance économique collective**

Ce montant résulte de la combinaison des deux indicateurs suivants :

- o 1<sup>er</sup> indicateur : taux de Résultat Opérationnel Courant (ROC France) / Chiffre d'Affaires France (CA France)
- o 2<sup>ème</sup> indicateur : montant du Résultat Opérationnel Courant (ROC France)

(ROC France : cf définition en annexe)

Ces deux indicateurs sont repris dans le tableau à double entrée suivant, lequel permet ainsi de déterminer un montant d'intéressement individuel brut M1 (pour un salarié à temps complet et présent sur la totalité de l'exercice considéré).

		Taux de ROC France / CHIFFRE D'AFFAIRES France								
		< 1,5%	[1,5% ; 2%[	[2% ; 2,5%[	[2,5% ; 3%[	[3% ; 3,5%[	[3,5% ; 4%[	[4% ; 4,5%[	[4,5% ; 5%[	> 5%
Montant ROC en M €	si < à 45	- €	200 €	250 €	275 €	300 €	325 €	350 €	375 €	400 €
	si > à 45	100 €	300 €	350 €	375 €	400 €	425 €	450 €	475 €	500 €
	si > à 50	200 €	470 €	480 €	500 €	550 €	575 €	600 €	650 €	700 €
	si > à 55	300 €	480 €	530 €	550 €	600 €	650 €	700 €	750 €	800 €
	si > à 60	400 €	490 €	580 €	600 €	700 €	750 €	800 €	850 €	900 €
	si > à 70	450 €	500 €	600 €	650 €	750 €	800 €	850 €	925 €	1 000 €
	si > à 80	475 €	525 €	620 €	700 €	800 €	850 €	900 €	1 000 €	1 100 €
	si > à 90	500 €	550 €	640 €	750 €	850 €	900 €	950 €	1 075 €	1 200 €
	si > à 100	525 €	575 €	660 €	790 €	900 €	950 €	1 000 €	1 150 €	1 300 €
	si > à 110	550 €	600 €	680 €	825 €	950 €	1 000 €	1 050 €	1 225 €	1 400 €
	si > à 120	575 €	625 €	700 €	850 €	1 000 €	1 050 €	1 100 €	1 300 €	1 500 €
	si > à 130	600 €	650 €	750 €	900 €	1 050 €	1 100 €	1 150 €	1 350 €	1 550 €
	si > à 140	625 €	675 €	800 €	950 €	1 100 €	1 150 €	1 200 €	1 400 €	1 600 €
	si > à 150	650 €	700 €	850 €	1 000 €	1 150 €	1 200 €	1 250 €	1 450 €	1 650 €
	si > à 160	675 €	725 €	900 €	1 050 €	1 200 €	1 250 €	1 300 €	1 500 €	1 700 €

## 7.2 : Calcul du taux (T1) récompensant la contribution collective à la satisfaction des clients de l'enseigne FNAC en France

Ce taux T1 peut bonifier le montant M1 en fonction du niveau de satisfaction clients mesuré par le Net Promoter Score agrégé pour l'année considérée (cf définition en annexe)

### Grille pour l'exercice 2016

Résultat du NPS agrégé	< 44%	[44% ; 45% [	[45% ; 46% [	>= 46%
Taux de bonification T1	100%	105%	110%	115%

### Grille pour les exercices 2017 et 2018

Evolution du NPS agrégé par rapport au réalisé N-1	< 2 points	[2 pt ; 3 pt [	[3 pt ; 4 pt [	>= 4 points
Taux de bonification T1	100%	105%	110%	115%

Le montant total de l'intéressement individuel brut pour un salarié à temps complet et présent sur la totalité de l'exercice considéré résultera donc de la multiplication de ces deux indicateurs (M1 x T1).

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

### **8.1 : Répartition de l'enveloppe d'intéressement globale**

Le montant individuel de l'intéressement, déterminé à partir du montant de l'intéressement individuel brut tel que calculé à l'article 7 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.

### **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, 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 rémunérés pour événements familiaux à l'exception des jours pour enfant malade
- Les absences pour exercice de mandat de représentation du personnel et formation syndicale;
- L'exercice des fonctions de conseiller prud'hommes ;
- Les congés de maternité ou d'adoption ou le congé paternité;
- Les absences pour maladie professionnelle ou accident du travail, et les accidents de trajets indemnisés en accident de 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.



Il en résulte que toute autre période d'absence au cours de l'année visée est déduite du temps de présence théorique pour la réparation de l'intéressement et notamment les absences pour maladie.

#### 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 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 10 du présent accord, l'intéressement est versé en une fois et également, conformément aux articles L.3324-10 et L.3314-9 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** : 50% 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 FNAC SA 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 pourra être réduite pour que ce plafond ne soit pas dépassé, compte tenu du montant de l'enveloppe de participation affectée à FNAC SA.

## **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 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.

Les sommes versées sur le Plan d'Epargne Groupe sont non négociables et exigibles à l'expiration du délai d'indisponibilité prévu dans le règlement du Plan d'Epargne Groupe et de 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 du salarié 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 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 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 :

- ✓ trois représentants de la Direction de l'Entreprise,
- ✓ un membre élu du Comité d'entreprise. Ce membre sera désigné au cours d'une réunion du Comité d'entreprise par ses membres titulaires,
- ✓ un membre de chaque organisation syndicale signataire.

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 du ROC France consolidé*
- ✓ *le Chiffre d'affaires France consolidé*
- ✓ *le taux de ROC France consolidé / CA France consolidé*
- ✓ *Les résultats du NPS agrégé*
- ✓ *Le nombre de bénéficiaires*

Ces documents seront remis au plus tard 3 jours ouvrés avant la réunion de la Commission Intéressement.

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

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 confidentiel 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 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](mailto:dd-94.accord-entreprise@direccte.gouv.fr).

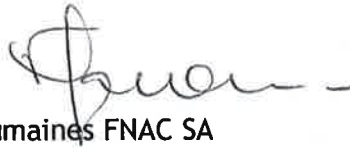
Les dispositions relatives à la publicité et au dépôt des avenants au présent accord sont identiques à celles s'appliquant à l'accord lui-même.

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.

Fait à Ivry-sur-Seine, le 17 juin 2016, en 6 exemplaires originaux.

Pour l'Entreprise  
Frédérique GACON

Directeur Ressources Humaines FNAC SA



Pour les Organisations syndicales représentatives,

Pour la CFE-CGC :

Monsieur Jean-Louis FAGES



Pour la CFTC :

Madame Hélène LAPEYRE



Pour la CGT :

Monsieur Philippe COUTANCEAU



## ANNEXE accord intéressement Fnac SA 2016-2018

### - **ROC Fnac France**

Le ROC Fnac France consolidé se définit comme étant le Résultat Opérationnel Courant consolidé de la France tel que publié par le Groupe Fnac dans son document de référence annuel et défini dans les notes annexes aux états financiers consolidés.

Le Résultat Opérationnel Courant France consolidé est un agrégat intermédiaire qui doit permettre de faciliter la compréhension de la performance opérationnelle de l'entreprise.

Il correspond au résultat opérationnel courant de la Fnac au titre de ses entités juridiques françaises avant prise en compte des dépréciations de goodwill et des autres produits et charges opérationnels non courants définis de la manière suivante :

- Les éléments inhabituels et peu fréquents et de nature à perturber le suivi de la performance économique du Groupe ;
- Les éléments de goodwill et des immobilisations incorporelles ;
- Les sorties et résultats de cessions d'immobilisations corporelles et incorporelles, d'actifs ou de participations opérationnelles ;
- Les coûts de restructuration et les coûts relatifs aux mesures d'adaptation des effectifs.

Le taux de ROC France/ Chiffre d'Affaires France se définit en rapportant le ROC France Consolidé décrit ci-dessus au Chiffre d'Affaires France consolidé.

### - **CA Fnac FRANCE**

Le Chiffre d'Affaires (produits des activités ordinaires) Fnac France consolidé correspond à la somme des Chiffres d'Affaires retraités des flux intra-groupe de l'ensemble des sociétés françaises.

### - **NPS AGREGE**

Le NPS (Net Promoter Score) est un indicateur de recommandation client donnant des indications sur son niveau de satisfaction consécutif à une expérience avec la Fnac. Il est mesuré mensuellement par les équipes Etudes de la Fnac par le biais de questionnaires envoyés par mail ou sur site aux clients Fnac.

Cet indicateur a été développé en 2003 par le consultant Fred Reichheld de Bain & Company en collaboration avec l'entreprise Satmetrix

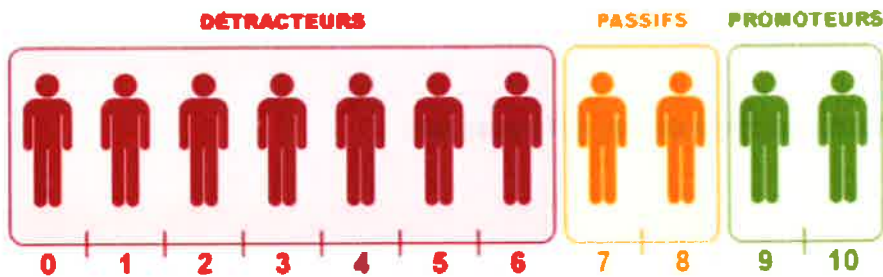
Le NPS évalue dans quelle mesure le répondant recommande une certaine société, produit ou service à ses amis, ses proches ou ses collègues.

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

**Net Promoter Score** = % Promoteurs 😊 - % Détracteurs 😞

A la Fnac, le NPS est mesuré pour différentes activités.

A titre d'exemple, il existe un NPS magasin ne mesurant que la satisfaction des clients ayant effectué un achat récemment en magasin mais il existe aussi d'autres NPS comme par exemple celui mesurant la satisfaction de nos clients ayant effectué un achat sur notre site internet FNAC.COM.

L'indicateur NPS agrégé retenu pour le calcul de l'intéressement FNAC SA est donc un agrégat de plusieurs NPS suivis mensuellement par la Direction Marketing digital et Clients.

Ce NPS agrégé est constitué des 6 NPS suivants, pondérés selon les proportions ci-après :

NPS agrégé retenu pour le calcul de l'intéressement FNAC SA	
Périmètre	Proportion
NPS magasin	60%
NPS WEB (visiteur)	10%
NPS WEB (acheteur)	10%
NPS WEB (livraison)	10%
NPS Services Après -Vente	5%
NPS Services à Domicile	5%

*PR P. JLF HL*

## CALCUL DU NPS AGREGE DE L'ANNEE CONSIDEREE

### 1. Calcul de chacun des 6 NPS retenus

<b>Taux de promoteurs de l'année</b> <i>(somme des promoteurs / somme des répondants)</i>	—	<b>Taux de détracteurs de l'année</b> <i>(somme des détracteurs / somme des répondants)</i>
--	---	--

### 2. Somme pondérée de ces différents NPS

Le NPS agrégé sera communiqué mensuellement à l'ensemble des collaborateurs Fnac SA, notamment par voie d'affichage.