

**Accord sur l'évolution des métiers**  
**« Ensemble, FNAC Paris 2020 »**

**ENTRE LES SOUSSIGNEES**

---

La **Société FNAC Paris**, société anonyme au capital de 58 500,00 euros dont le siège social est situé 9 rue des Bateaux-Lavoirs – 94200 Ivry sur Seine, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le n° B 350 127 460, représentée par Julien MUNCH, en sa qualité de Directeur Régional,  
D'une part,

**Et,**

---

Les organisations syndicales représentatives dans l'entreprise d'autre part :

- **CFDT**, représentée par Fatiha BRAHMI
- **CFE-CGC**, représentée par Jean-Charles de BASTOS,
- **CFTC**, représentée par Bruno MARC,
- **CGT**, représentée par Boris LACHARME,
- **SUD FNAC**, représentée par Evelyne SAUNON

BM JCM  
M JCM

# Sommaire

I- Préambule :.....	3
II- Dispositions générales .....	4
1. Objet .....	4
2. Champ d'application.....	4
3. Durée .....	4
4. Information des salariés .....	4
5. Commission de suivi .....	5
6. Commission d'évaluation .....	5
III- Mobilité fonctionnelle .....	6
1. L'encaissement .....	6
2. Développement de la polyvalence des salariés.....	7
IV- Mesures destinées à l'adaptation des contrats de travail à la performance collective de l'entreprise .....	8
V- Dispositions Finales .....	9
1. Dépôt et Publicité .....	9
2. Révision.....	9
3. Dénonciation .....	10
Annexe 1 : Tableau informatif de synthèse sur le développement de la polyvalence au sein des magasins de catégorie A et de catégorie B .....	12
Annexe 2 : Plan d'Accompagnement de la polyvalence .....	13
Annexe 3 : Synthèse du plan d'accompagnement à 5 ans prévu pour les équipes de FNAC Paris.....	15
Annexe 4 : Glossaire.....	17
Annexe 5 : Calendrier de déploiement des 3 volets du Projet « Ensemble FNAC Paris 2020 » Encaissement, Polyvalence et Organisation Rénovée .....	18
Annexe 6 : Calendrier social.....	19

sm      redm  
11/10/20

## I- Préambule :

Dans le cadre de la présentation des orientations stratégiques de la Société réalisée lors de la réunion du Comité social et économique (CSE) de FNAC Paris du 21 juin 2019, les partenaires sociaux ont été sensibilisés à la nécessité de poursuivre la transformation du modèle opérationnel de l'Entreprise pour :

- accompagner l'évolution des attentes des clients ;
- améliorer l'expérience « client » ;
- et retrouver le chemin de la croissance.

Ainsi étaient présentés:

- les atouts que représente la Société FNAC Paris au sein du Groupe FNAC DARTY ;
- l'acteur majeur que la Société représente dans le déploiement de l'ambition « Confiance + » ;
- mais aussi, la nécessité de rompre avec un cycle de 10 années d'érosion de son activité.

Dans cette optique, il était fixé pour nécessité de trouver les moyens :

- d'assurer l'excellence opérationnelle du quotidien ;
- d'améliorer la satisfaction et l'expérience client ;
- d'offrir une meilleure offre omnicanale ;
- d'être agrégateur de services.

Il était alors proposé aux partenaires sociaux de construire de manière concertée le projet « Ensemble, FNAC Paris 2020 », en privilégiant la voie de la négociation collective, et ce, en alternative à une démarche unilatérale portée uniquement par l'entreprise.

L'objectif de cette négociation était ainsi d'établir dans une démarche d'équilibre et sur une base collective, les évolutions suivantes et selon le calendrier établi en annexe 5 :

- l'encaissement pour l'ensemble des salariés « front vente » (métiers de la vente Produits Editoriaux (PE) et Produits Techniques (PT), Logistique, Service Après-Vente (SAV) et au sein de l'univers métiers Service Client) ;
- la polyvalence au sein des univers métiers tels que précisés dans les fiches de poste (PE, PT, Service Client, Logistique, SAV)
- une organisation du travail en meilleure adéquation avec des flux clients et les flux d'activité.

Le présent Accord concerne uniquement les volets Encaissement et Polyvalence, un accord spécifique ayant été conclu sur l'Organisation du travail.

Il s'inscrit dans le cadre des dispositions de l'article L. 2254-2 du Code du Travail, qui donne la possibilité de négocier dans l'entreprise de nouvelles règles en termes d'évolution des métiers afin de mettre en œuvre des actions bénéfiques de performances collectives, pour répondre aux nécessités liées au fonctionnement de l'entreprise.

Bm  
ADM  
M 102

Il présente aussi les mesures sociales pour les salariés, dont les contrats de travail se verraient modifiés par ces nouvelles règles en leur donnant la possibilité de ne pas se les voir imposer en quittant l'entreprise de manière indemnisée.

Dans ce contexte, suite aux réunions de négociations ayant eu lieu de juillet à décembre 2019, il a été décidé ce qui suit :

## II- Dispositions générales

### 1. Objet

Le présent accord a pour objet de mettre en œuvre, de manière collective et socialement responsable, la stratégie envisagée au sein de la Société FNAC Paris, dénommée « Ensemble, FNAC Paris 2020 » en matière d'évolution des métiers.

Il s'inscrit ainsi dans la recherche de la mise en œuvre d'outils de performance collective en termes de développement de la mobilité fonctionnelle (au sens de développement de la polyvalence au sein des univers métiers et de l'encaissement « front vente »), adaptés aux données et standards du marché.

Il met, en parallèle, en place un plan de formation ainsi qu'un plan de déploiement dans le temps, à destination des équipes concernées par le développement de cette mobilité fonctionnelle afin de s'assurer du meilleur accompagnement des équipes concernées.

Il donne enfin la possibilité aux salariés dont le contrat de travail serait modifié par ces nouvelles règles de bénéficier d'un départ indemnisé de la Société.

Il s'inscrit ainsi dans le cadre des dispositions de l'article L. 2254-2 du Code du travail.

### 2. Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des salariés de la Société FNAC Paris concernés par le projet « Ensemble, FNAC Paris 2020, en termes d'évolution métier (encaissement et polyvalence).

Il s'applique ainsi à l'ensemble des salariés de la société, exerçant leur activité au sein des Produits Editoriaux (PE), des Produits techniques (PT), du Service après-vente (SAV), du Service clients (SC) et de la Logistique.

### 3. Durée

Le présent Accord est conclu pour une durée indéterminée.

Il entre en vigueur le lendemain du jour où les formalités de dépôt auront été effectuées, telles que prévues au chapitre final du présent accord, et selon le calendrier social tel que joint en annexe 6.

### 4. Information des salariés

Au cours de réunions d'information, le présent accord fera l'objet d'une présentation.

Il sera remis par ailleurs un exemplaire de celui-ci à chaque salarié concerné par courrier remis en main propre contre décharge ou par courrier recommandé avec accusé de réception.

Dans le cadre de cette information, les salariés se verront informés de leur droit de refuser les dispositions du présent accord si les dispositions de celui-ci sont contraires à leur contrat de travail.

BM  
17 102

## 5. Commission de suivi

Une commission de suivi du présent accord est mise en place.

Elle est composée de deux membres par Organisation syndicale (OS) signataire et représentative, et de deux membres de la Direction.

Le rôle de cette commission est :

- de veiller au respect des dispositions prévues par cet accord ;
- d'examiner le bilan des actions, d'alerter sur les éventuelles difficultés de mise en œuvre et de rechercher des solutions.

Cette commission se réunit au plus tard dans les trois mois de la signature du présent accord, et à échéance trimestrielle pour la première année de mise en œuvre de l'accord, à échéance semestrielle sur les années 2 et 3 de la mise en place de cet accord, et par la suite sur un rythme annuel à la demande d'une des parties dans le mois suivant la réception de la demande.

Il sera notamment communiqué :

- les effectifs de la vente par département pour les magasins A (Livres, Disques, Micro, EGP) et univers produits pour les autres magasins (univers PE ou univers PT), par magasin ;
- les effectifs des départements Logistique, SAV, Service Client, Maintenance et Sécurité, ainsi que l'effectif total par magasin ;
- les départs et les entrées d'effectifs, par typologie de contrat, en ETC, par département et par magasin ;
- les taux d'encaissements, par famille de produits, par département et par magasin ;
- les passages en caisses par magasin ;
- l'absentéisme et les accidents du travail, par département et par magasin ;
- l'état d'avancement du plan de formation, par département et par magasin ;
- un bilan des passerelles métiers réalisées par magasin pour les salariés du service clients.

Un bilan annuel des actions et solutions mises en œuvre sera fait devant le CSE FNAC Paris.

## 6. Commission d'évaluation

Une commission d'évaluation des accords sur « l'évolution des métiers », des « mesures d'accompagnement aux accords relatifs à l'organisation du travail et aux évolutions métiers » et sur « l'avenant à la Convention FNAC Paris et à l'accord sur la réduction et l'aménagement du temps de travail du 23 janvier 2001 » est mise en place.

Elle est composée de deux membres par Organisation syndicale signataire et représentative, et de deux membres de la Direction.

Elle se réunira après chaque commission de suivi durant les trois premières années de mise en place de ces accords et sera destinataire de leurs comptes rendus.

Il est rappelé que les parties s'engagent à exécuter les accords mentionnés loyalement et de bonne foi. Dans l'hypothèse où un désaccord interviendrait sur l'application ou l'interprétation des accords mentionnés, les parties s'efforceront de parvenir à un consensus à l'occasion des réunions de la commission. Si le désaccord perdurait chacune des parties se réserve la possibilité de saisir la juridiction compétente.

### III- Mobilité fonctionnelle

#### 1. L'encaissement

La prise en charge de « bout en bout » du parcours client, incluant l'encaissement est fortement plébiscitée et attendue par les clients en ce qu'elle fluidifie les parcours d'achat, et permet en outre une augmentation du taux de transformation.

Il est convenu de généraliser l'encaissement simple par les équipes « front vente » (métiers de la vente PE et PT, logistique, SAV), en offrant la possibilité à tous les clients de se faire encaisser (hors espèces, chèques et chèques cadeaux) sur les périmètres d'intervention respectifs des salariés.

Pour les salariés de la vente, l'encaissement simple concernera les produits de leur département (magasin de catégorie A) ou de leur univers produit (magasin de catégorie B) d'affectation. Par ailleurs, les produits d'un autre département/univers produit d'affectation seront encaissés par les équipes dès lors que le panier d'achats du client contient un produit, service ou solution appartenant au département/univers produit du salarié concerné.

S'agissant des salariés de la Logistique, l'encaissement simple concerne tous les produits, services et solutions dès lors qu'il interviendra dans le cadre de l'exercice de leur mission (délivrance produit). Seuls les salariés se trouvant au retrait des achats seront concernés par l'encaissement simple.

S'agissant des salariés du Service Après-Vente (SAV), l'encaissement simple concerne tous les produits, services et solutions dès lors que le client se présente au SAV pour une prise en charge.

Pour les salariés du Service client (accueil, billetterie, adhésion, caisse), l'encaissement sur les 3 pôles que sont l'accueil, la billetterie et l'adhésion devra se faire en tous modes de paiement et sur tous les produits, services et solutions dès lors que l'encaissement concerne aussi un produit, service ou solution lié à l'activité de ce pôle (adhésion, financement, échange, billetterie, et autres produits et services du service client).

S'agissant des salariés en zone de caisse, il est entendu que l'encaissement sera réalisé par tout mode de paiement et concernera tous les produits, services et solutions du magasin.

Cette évolution des fonctions concerne ainsi l'ensemble des collaborateurs affectés aux produits techniques, produits éditoriaux, au service après-vente, à la logistique et au service client.

En ce sens, il est convenu de faire évoluer la rédaction des fiches de poste de ces métiers en indiquant expressément cette tâche.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ces évolutions de fonction, des formations d'adaptation seront mises en place au bénéfice des salariés.

Il est ainsi prévu que les formations suivantes seront initiées :

- formation des cadres responsables pour l'accompagnement des équipes ;
- développement de sessions de « e-learning » dédiées à l'encaissement simple ;
- mise en place de sessions en présentiel d'environ une heure avec mise en situation.

Si la tâche d'encaissement n'est pas optionnelle, il est rappelé que l'acte de vente et la relation client déjà engagés restent prioritaires.

Ainsi, la généralisation de l'encaissement simple ne doit pas remettre en cause, au regard de l'autonomie dont les salariés disposent, leurs rôles de conseil/de vente/de délivrance ou de gestion des stocks et rayons.

Enfin, quand bien même la généralisation de l'encaissement simple n'a pas d'impact sur l'avenir de la filière service client, la Direction de FNAC Paris s'engage à avoir une attention toute particulière vis-à-vis de cette population.

Dans ce cadre, et afin de favoriser toute reconversion professionnelle de cette population, un accompagnement spécifique et individuel pourra être organisé pour les salariés demandeurs, dans une perspective d'aboutir à des passerelles métiers soit :

- au sein du magasin ;
- au sein de FNAC Paris ;
- pour d'autres postes ouverts au sein de l'exploitation.

Cet accompagnement spécifique visera à assurer, à titre d'exemple, des découvertes métiers ou des formations produits, des préparations de CV ou des entretiens, des missions « vis-ma-vie », etc. Les postes disponibles seront affichés et mis à jour régulièrement.

## 2. Développement de la polyvalence des salariés

Les tendances de certains de nos marchés, la porosité de certains univers, l'omnicanalité et la nécessité de développer la diversification<sup>1</sup> des produits rendent nécessaire pour chaque collaborateur de pouvoir réaliser son métier dans sa globalité.

Il est ainsi convenu de mettre en œuvre des organisations du travail où chaque collaborateur, tout en conservant des zones d'expertise, peut être appelé à exercer son métier sur l'ensemble des produits ou activités de son univers métiers (Produits Editoriaux, Produits Techniques, Service Client, Logistique, Service Après-Vente), étant entendu que le présent accord n'a pas vocation à unifier les fiches métiers.

Il est mis en place pour la population de la vente une polyvalence devant aller jusqu'au département pour les magasins A (Livres, Disques, Micro, EGP) et jusqu'à l'univers produits pour les magasins B, étant entendu que les univers produits ici identifiés sont les suivants : univers PE ou univers PT.

Le développement et le champ de la polyvalence doivent cependant rester adaptés au quotidien aux configurations des magasins (taille, agencement et niveaux d'assortiment). Il s'agit de prendre en compte les largeurs de gammes et de références différentes en fonction des magasins. Il est ainsi annexé un tableau de synthèse du développement de la polyvalence recherchée en fonction notamment de la taille des magasins de la Société FNAC Paris (annexe 1).

En outre, il est convenu, sur les magasins de catégorie A, qu'un vendeur PE, dans les 5 premières années de mise en œuvre du projet ne pourra pas être sollicité par son responsable pour exercer son métier, sans remettre en cause sa zone d'expertise et en fonction du plan d'accompagnement dont il aura bénéficié, sur plus de 25% de son département d'affectation pour le livre et sur plus d'un tiers pour le disque, en fonction des plannings établis.

La polyvalence attendue pour les salariés de la vente doit permettre la prise en charge de la relation client de bout en bout: accompagnement, renseignement, ventes, commandes clients, recrutements/renouvellements d'adhérents, ventes de services, encaissement, traitement et rangements des arrivages des produits relevant du périmètre d'activité du salarié.

---

<sup>1</sup> La notion de diversification doit s'entendre comme l'introduction de nouvelles catégories de produits, en lien avec la stratégie de l'Enseigne. Elle sera intégrée pleinement dans la démarche de polyvalence, et ce, en fonction du département/univers auquel elle est rattachée (ex : Nature et Découvertes, glisse urbaine...)

SM  
↑  
100

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette polyvalence, le secteur « gaming » et les équipes qui y sont affectées feront l'objet d'un rattachement à l'univers produits des Produits Techniques pour les magasins B et du Département Micro pour les magasins de catégorie A.

Toutefois, les salariés du secteur Gaming qui le souhaiteraient resteront au sein de l'univers Produits Editoriaux sous réserve d'en faire la demande dans le délai d'un mois suivant l'information du présent accord.

Pour le service client, le développement de la polyvalence se traduira par l'exercice de l'activité dans l'ensemble du département (billetterie, adhésion-financement, caisse et accueil).

Pour la logistique, la polyvalence doit permettre l'exercice des missions dans l'ensemble du département.

Pour le SAV, la polyvalence doit permettre l'exercice des missions dans l'ensemble du département.

La polyvalence ayant été précisée, il est convenu que la mise en œuvre de l'évolution de ces conditions de travail, ou par exception, des modifications de contrat de travail acceptées en application du présent accord, se fera de manière progressive. Elle prendra en compte les configurations des magasins conformément à un plan d'accompagnement des équipes qui s'inscrira dans la durée (annexe 2).

La polyvalence attendue sera accompagnée par la mise en place de formations d'adaptation et de partage de connaissance, à partir d'un diagnostic de connaissances des produits par le salarié dans son univers métiers, et des besoins exprimés par ce dernier.

Suivant le principe que « la polyvalence ne se décrète pas, elle s'accompagne », la polyvalence attendue sera fonction du plan d'accompagnement dont aura bénéficié chaque salarié à partir de ses compétences initiales.

Le point d'entrée du parcours de formation d'adaptation (annexe 3) est un diagnostic de connaissances, à l'issue duquel le salarié pourra bénéficier :

- de formation(s) théorique(s) produits en présentiel via un organisme spécialisé ;
- de formation (s) théorique (s) services et accessoires ;
- d'immersion en magasin pour l'acquisition de compétences complémentaires ;
- d'un accompagnement par un « mentor » dans son environnement de travail selon un parcours balisé et en fonction des besoins identifiés.

Au terme de ce parcours de formation, et dans l'optique de conserver « l'expertise Fnac », des formations produits seront régulièrement proposées aux salariés.

#### **IV- Mesures destinées à l'adaptation des contrats de travail à la performance collective de l'entreprise**

Les salariés dont le contrat de travail serait modifié par l'application des dispositions du chapitre III du présent accord bénéficieront d'un délai d'un mois pour accepter ou non, cette ou ces modifications.

Ce délai d'un mois courra à compter de l'information des dispositions du présent accord aux salariés de l'entreprise.



A défaut de refus exprimé par écrit dans ce délai d'un mois, le salarié sera réputé avoir accepté la ou les modifications induites par l'application de ces dispositions conventionnelles.

Le refus du salarié entraînera pour la Société, la possibilité de mettre en œuvre, dans un délai de 2 mois, une procédure de licenciement reposant sur un motif spécifique lié à l'application de cet accord.

Dans cette hypothèse, il bénéficiera de l'indemnité conventionnelle de licenciement (ICL) et d'une dispense de préavis qui sera payé aux échéances normales.

Les parties conviennent de mettre en place un coefficient de majoration de l'Indemnité conventionnelle de licenciement (ICL), pour les salariés non cadres, prenant en compte leur ancienneté à partir de 20 ans dans les conditions suivantes :

Ancienneté du salarié non cadres	Coefficient de majoration de l'ICL
>20 à <25 ans d'ancienneté	20%
De 25 à <30 ans d'ancienneté	30%
A partir de 30 ans d'ancienneté et plus	40%

Par ailleurs, et en application de l'article R. 6323-3-2 du Code du travail, l'entreprise FNAC Paris abondera, selon le critère le mieux disant, les compteurs CPF (compte personnel de formation) des salariés concernés par un départ dans le cadre du présent accord dans les conditions suivantes :

Ancienneté du salarié non cadre	Abondement CPF
Moins de 20 ans d'ancienneté	9 000€
A partir de 20 ans d'ancienneté et <30 ans d'ancienneté	7 000€
A partir de 30 ans d'ancienneté et plus	5 000€
A partir de 55 ans	7 000€

## V- Dispositions Finales

### 1. Dépôt et Publicité

Le présent accord sera déposé via la plateforme de télé procédure du Ministère du Travail dénommée « Téléaccord » accessible sur le site internet [www.teleaccords.travail-emploi-gouv.fr](http://www.teleaccords.travail-emploi-gouv.fr).

Par ailleurs, il sera adressé par l'Entreprise au greffe du Conseil de Prud'hommes de Créteil.

Le présent Accord sera transmis aux Représentants du personnel et mention de cet accord sera faite sur les panneaux réservés à la Direction pour sa communication avec le Personnel, ainsi que sur l'Intranet.

### 2. Révision

Le processus de révision peut être initié par l'une ou l'autre des parties signataires.

Conformément aux dispositions de l'article L. 2261-7-1 du Code du travail, sont habilitées, pour la partie salariée, à engager la procédure de révision d'une convention ou d'un accord d'entreprise :

- jusqu'à la fin du cycle électoral au cours duquel cette convention ou cet accord a été conclu, une ou plusieurs organisations syndicales de salariés représentatives dans le champ d'application de la convention ou de l'accord et signataires ou adhérentes de cette convention ou de cet accord ;
- à l'issue de cette période, une ou plusieurs organisations syndicales de salariés représentatives dans le champ d'application de la convention ou de l'accord.

Toute demande de révision devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et comporter, outre l'indication des dispositions dont la révision est demandée, des propositions de remplacement.

Le plus rapidement possible, et au plus tard dans un délai de trois mois suivant la réception de cette lettre, les parties signataires, ou à l'issue du cycle électoral, les organisations syndicales représentatives non signataires ouvriront une négociation en vue de la rédaction d'un nouveau texte.

Les dispositions de l'accord dont la révision est demandée restent en vigueur jusqu'à la conclusion d'un nouvel accord ou, à défaut, sont maintenues.

Les dispositions de l'avenant portant révision se substituent de plein droit à celles de l'accord qu'elles modifient et sont opposables à la Société et aux salariés liés par l'accord, à la date qui en aura été expressément convenue, ou à défaut le jour suivant son dépôt.

### 3. Dénonciation

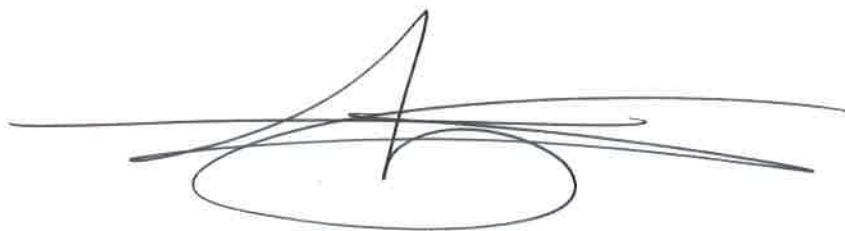
Le présent accord pourra être dénoncé par l'une ou l'autre des parties signataires dans le respect d'un préavis de trois mois.

Toute dénonciation de la présente convention par l'une ou plusieurs des parties signataires ou adhérentes doit être notifiée aux autres signataires par lettre recommandée avec accusé de réception (ou remise en main propre contre décharge), et doit donner lieu à dépôt conformément aux dispositions de l'article L. 2261-9 du Code du travail.

Le présent accord cessera de s'appliquer lors de l'entrée en vigueur du nouvel accord, ou, à défaut, après une durée d'un an à compter de l'expiration du préavis de trois mois.

Fait à Paris, le 30 décembre 2019, en 6 exemplaires.

Pour la société, Julien MUNCH en sa qualité de Directeur Régional FNAC Paris



Pour les Organisations Syndicales :

▪ CFDT, représentée par Fatiha BRAHMI,

▪ CFE-CGC, représentée par Jean-Charles de BASTOS,



▪ CFTC, représentée par Bruno MARC,



▪ CGT, représentée par Boris LACHARME,



▪ SUD FNAC, représentée par Evelyne SAUNON

**Annexe 1 : Tableau informatif de synthèse sur le développement de la polyvalence au sein des magasins de catégorie A et de catégorie B**

En synthèse	Univers métiers	Magasin Cat.A	Magasin Cat.B
	PT	Dpt Micro-Tel-Gaming	PT
	PE	Dpt EGP	PE
		Dpt Livres	
	SC	Dpt AV	SC
		SC	
	LOG	LOG	LOG
SAV	SAV	SAV	
Accompagnement de ces évolutions par la formation			

Les univers métiers intègrent tous les « produits nouveaux » issus de la stratégie de diversification, avec un accompagnement adapté pour garantir et maintenir une qualité de conseil client.

## Annexe 2 : Plan d'Accompagnement de la polyvalence

La polyvalence ayant été précisée dans le présent accord, il est convenu, à la demande des organisations syndicales, que la mise en œuvre de l'évolution de ces conditions de travail se fera de manière progressive. Elle prendra en compte les configurations des magasins conformément à un plan d'accompagnement des équipes qui s'inscrira dans la durée selon les dispositions suivantes :

### Magasin A

	Département Livres	Département Disque	Département Micro <i>(avec intégration du gaming)</i>	Département EGP	Service client	Logistique	SAV
Année 1	Accompagnement des équipes sur la polyvalence sur 3 rayons	Accompagnement des équipes sur la polyvalence sur 3 rayons	Accompagnement des équipes sur la polyvalence sur 2 rayons	Accompagnement des équipes sur la polyvalence sur 2 rayons	Accompagnement des équipes sur la polyvalence sur 2 pôles	Ensemble des tâches de logistique	Ensemble des tâches de l'activité du SAV
Année 2	Poursuite de l'accompagnement des équipes sur la polyvalence pour atteindre 6 rayons	Poursuite de l'accompagnement des équipes sur la polyvalence pour atteindre 5 rayons	Poursuite de l'accompagnement des équipes sur la polyvalence pour atteindre 3 rayons	Poursuite de l'accompagnement des équipes sur la polyvalence pour atteindre 3 rayons	Poursuite de l'accompagnement des équipes pour atteindre une polyvalence sur tout le département SC		
Année 3	Poursuite de l'accompagnement des équipes sur la polyvalence pour atteindre 9 rayons	Poursuite de l'accompagnement des équipes sur la polyvalence pour atteindre 6 rayons	Poursuite de l'accompagnement des équipes pour atteindre une polyvalence sur tout le département Micro	Poursuite de l'accompagnement des équipes pour atteindre une polyvalence sur tout le département EGP			

*Handwritten signatures and initials:*  
  


Année 4	Poursuite de l'accompagnement des équipes sur la polyvalence pour atteindre sur 12 rayons	Poursuite de l'accompagnement des équipes pour atteindre une polyvalence sur tout le département Disque (audio et vidéo)				
Année 5	Poursuite de l'accompagnement des équipes pour atteindre une polyvalence sur tout le département Livres					

#### Magasin B

	Vente (univers PE ou PT)		Service client	Logistique	SAV
Année 1	Accompagnement de la polyvalence sur 25% de l'univers produits éditoriaux (PE – Livres et Disques)	Accompagnement de la polyvalence des équipes sur 30% de l'univers Produits Techniques (PT – Micro et EGP)	Polyvalence sur 2 pôles du département	Ensemble des tâches de la logistique	Ensemble des tâches de l'activité du SAV
Année 2	Poursuite de l'accompagnement des équipes sur 50% de l'univers PE ou sur 60% de l'univers PT		Accompagnement de la Polyvalence sur l'intégralité du département Service Client		
Année 3	Poursuite de l'accompagnement des équipes sur 75% de l'univers PE.				
Année 4	Poursuite de l'accompagnement des équipes pour atteindre une polyvalence sur tout l'univers PT				
Année 4	Poursuite de l'accompagnement des équipes pour atteindre une polyvalence sur tout l'univers PE				

*Handwritten signatures and initials:*  
 - Top right: A stylized signature.  
 - Middle right: Initials "SM".  
 - Bottom right: Initials "JA".

## Annexe 3 : Synthèse du plan d'accompagnement à 5 ans prévu pour les équipes de FNAC Paris



# PARCOURS DE FORMATION PRODUITS POLYVALENCE PARIS Ensemble FNAC PARIS 2020



- 1- Quiz de positionnement effectué par le collaborateur
- 2- Entretien préalable effectué par le manager
  - Débriefe du quiz
  - Validation du parcours et besoins en formation en fonction de la zone du magasin
- 3- Parcours de Formations :
  - formation(s) théorique(s) produits en présentiel via un organisme spécialisé ;
  - e-learning (base catalogue disponible sur le site e-learning FNAC DARTY) ;
  - immersion en magasin pour l'acquisition de compétences complémentaires ;
  - accompagnement par un « mentor » dans son environnement de travail selon un parcours balisé et en fonction des besoins identifiés.
- 4- Entretien post formation effectué par le manager
- 5- Formalisation du parcours dans un document physique et / ou numérique



SM  
SM



# PARCOURS DE FORMATION EQUIPES PARIS

LIVRES	DISQUES	EGP	MICRO	SERVICE CLIENT	SAV	LOGISTIQUE
POUR... FANTASY	CLASSIQUE	PHOTO 1 <small>(Illustration et Photographie)</small>	MICRO 1 <small>(Microcommerce et Photographie)</small>	ADHESION	GESTION DES OUTILS	FNAC SHOP PAIEMENT
HISTOIRE	JAZZ	PHOTO 2 <small>(Photo)</small>	MICRO 2 <small>(Produit)</small>	BILLETTERIE	FNAC SHOP PAIEMENT	TECHNIQUES DE VENTE
PARASCOLAIRE	VARIETES FRANCAISES	DRONES & CAM SPORT	GOOGLE	ENCAISSEMENT	TECHNIQUES DE VENTE	VENTE DES SERVICES
LITTERATURE	VARIETE INTERNATIO.	TV HD	APPLE	SECU. ENCAISSEMENT	VENTE DES SERVICES	
SANTÉ BIEN ETRE	MU. DU MONDE	VIDEOPROJECTEURS	SMARTPHONES 1 <small>(Installation de l'application)</small>	COFFRETS CADEAUX		
SOCIETE	DVD VIDEO 1	HOME CINEMA	SMARTPHONES 2 <small>(Produit)</small>	DETAXE		
JEUNESSE	DVD VIDEO 2	CASQUES AUDIO	OBJ. CONNECTES FIT	TECHNIQUES DE VENTE		
DROITTECO GESTION	MERCHANDISING D	HI-FI	OBJ. CONNECTES HOME	VENTE DES SERVICES		
TOURISME	FNAC SHOP PAIEMENT	PEM	GAMING			
ARTS SPECTACLES	TECHNIQUES DE VENTE	MOBILITE URBAINE				
LOISIRS	VENTE DES SERVICES	FNAC SHOP PAIEMENT				
BD MANGA		TECHNIQUES DE VENTE				
JEUX JOUETS		VENTE DES SERVICES				
PAPETERIE						
MERCHANDISING L						
FNAC SHOP PAIEMENT						
TECHNIQUES DE VENTE						
VENTE DES SERVICES						

- Les salariés nouveaux embauchés bénéficieront aussi des modules de formations disponibles relatifs à leur domaine de compétence.
- Les formations dispensées intègrent des formations « experts »
- En micro, on distingue 4 rayons: Micro, Téléphonie (*smartphone*), objets connectés et gaming
- En EGP, on distingue: 4 rayons Photo, TV, Son, PEM



SM  
KDM  
PA  
T



## Annexe 4 : Glossaire

**Encaissement simple** : encaissement hors espèce, chèques et chèques cadeaux de tout produit, services ou solution

**Univers Métiers**: terminologie qui regroupe les familles de métiers prévues dans les fiches de poste (Vendeur PE, Vendeur PT, Hôte Service Client, Logisticien, Vendeur Réceptionniste SAV)

**Univers Produits** : terminologie qui regroupe les catégories de produits concernés pour les métiers de la vente au sein des magasins B

- Univers PT (Produit Techniques)
- Univers PE (Produits Editoriaux)

**Département** : subdivision d'un univers produits sur les magasins de catégorie A en raison de la taille de leur assortiment :

Ex : les départements Micro-Informatique et département EGP au sein de l'univers Produits Techniques (PT)

Ex : Les départements Livres et Disques au sein de l'univers Produits Editorial (PE)

**Mentorat** : il s'agit de l'accompagnement d'un salarié reconnu pour la maîtrise de son expertise et sa capacité à transmettre son savoir auprès d'un autre salarié dans le but de développer ses compétences

**Solution** : élément proposé à la vente n'entrant pas dans le champ du produit ou du service (ex. carte POSA en micro ou en gaming)

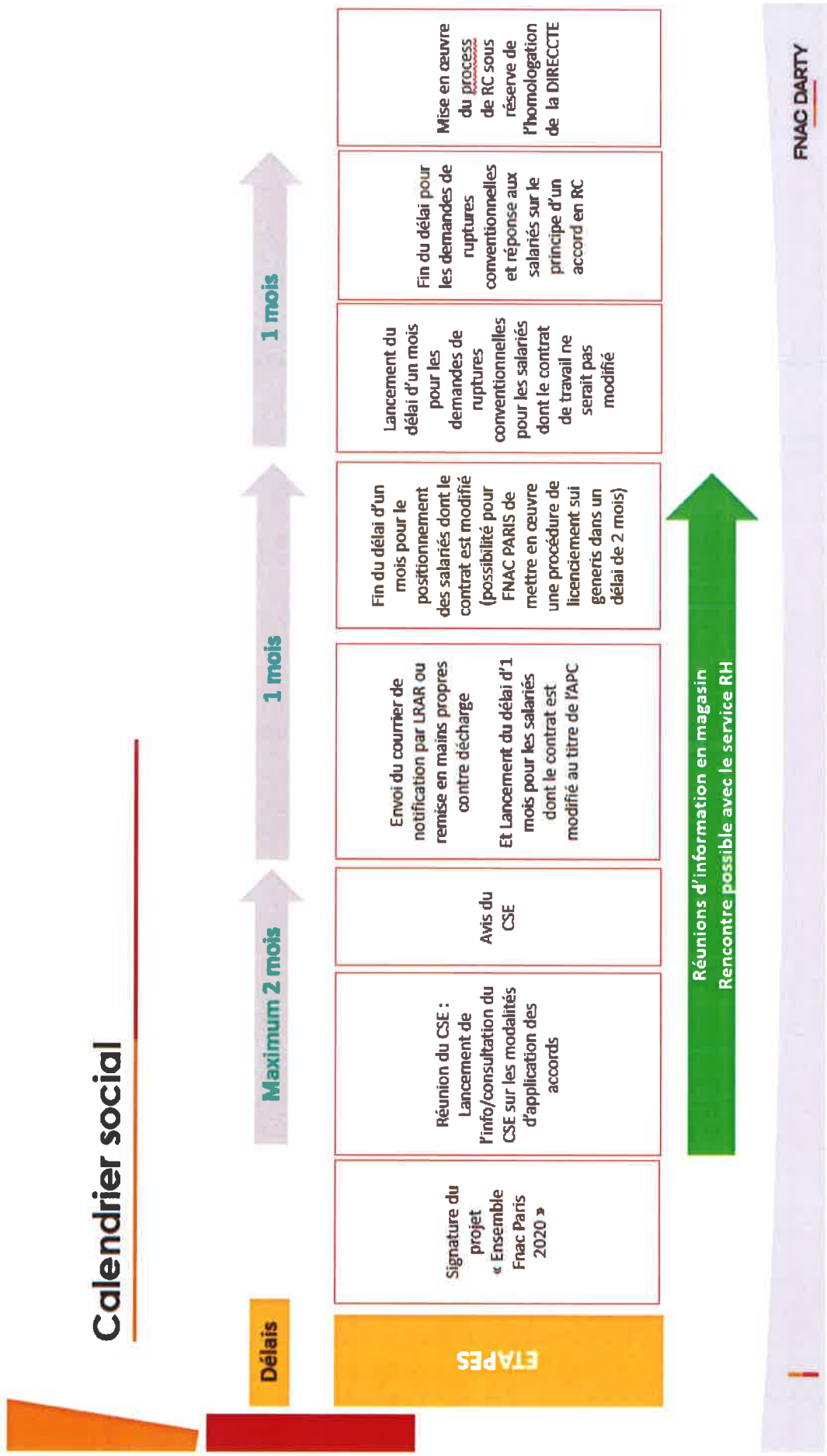
**Panier d'achats** : représente l'ensemble des achats que souhaite faire un client

SM  
JPM  
M  
PA

Annexe 5 : Calendrier de déploiement des 3 volets du Projet « Ensemble FNAC  
Paris 2020 » Encaissement, Polyvalence et Organisation Rénovée

	Début année 2020	Avril-Mai 2020	Rentrée 2020
<b>Encaissement</b>			
<b>Lancement de l'encaissement simple</b>	X		
<b>Polyvalence</b>			
<b>Démarrage du plan de formation et polyvalence progressive et accompagnée</b>		X	
<b>Organisation du travail</b>			
<b>Mise en place planification révisée</b>			X

SM  
SM  
SM



Handwritten notes and signatures in blue ink at the top right of the page.