



PREMIER RAPPORT RSE

DU GROUPE

2017

FNAC DARTY



ÉDITO

QUELQUES CHIFFRES

+ DE 60 ANS D'ENGAGEMENT

POLITIQUE RSE

ÉTHIQUE DES AFFAIRES

EMPLOYEUR RESPONSABLE

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES

EXPERTISE ET CONSEIL CLIENT

ACTEUR ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET CULTUREL DANS LES TERRITOIRES



ÉDITO DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Enrique MARTINEZ
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Fnac Darty est un Groupe ancré dans les territoires et dont l'ambition est de faire partager au plus grand nombre la création culturelle, les nouveautés technologiques et des services innovants. Cette ambition nourrit la fierté des collaborateurs et induit une responsabilité particulière qui amène l'entreprise à veiller à ce que ses pratiques soient exemplaires, notamment en dialoguant avec toutes ses parties prenantes : ses salariés, ses clients, ses actionnaires, ses fournisseurs, les collectivités locales, les associations et les pouvoirs publics. Le Groupe considère la RSE comme incontournable mais également comme un levier de différenciation et d'engagement des salariés. Il cherche à la rendre chaque année plus intégrée dans les métiers à travers une gouvernance dédiée et une politique RSE en cohérence avec les enjeux RSE clés et la stratégie de l'entreprise.



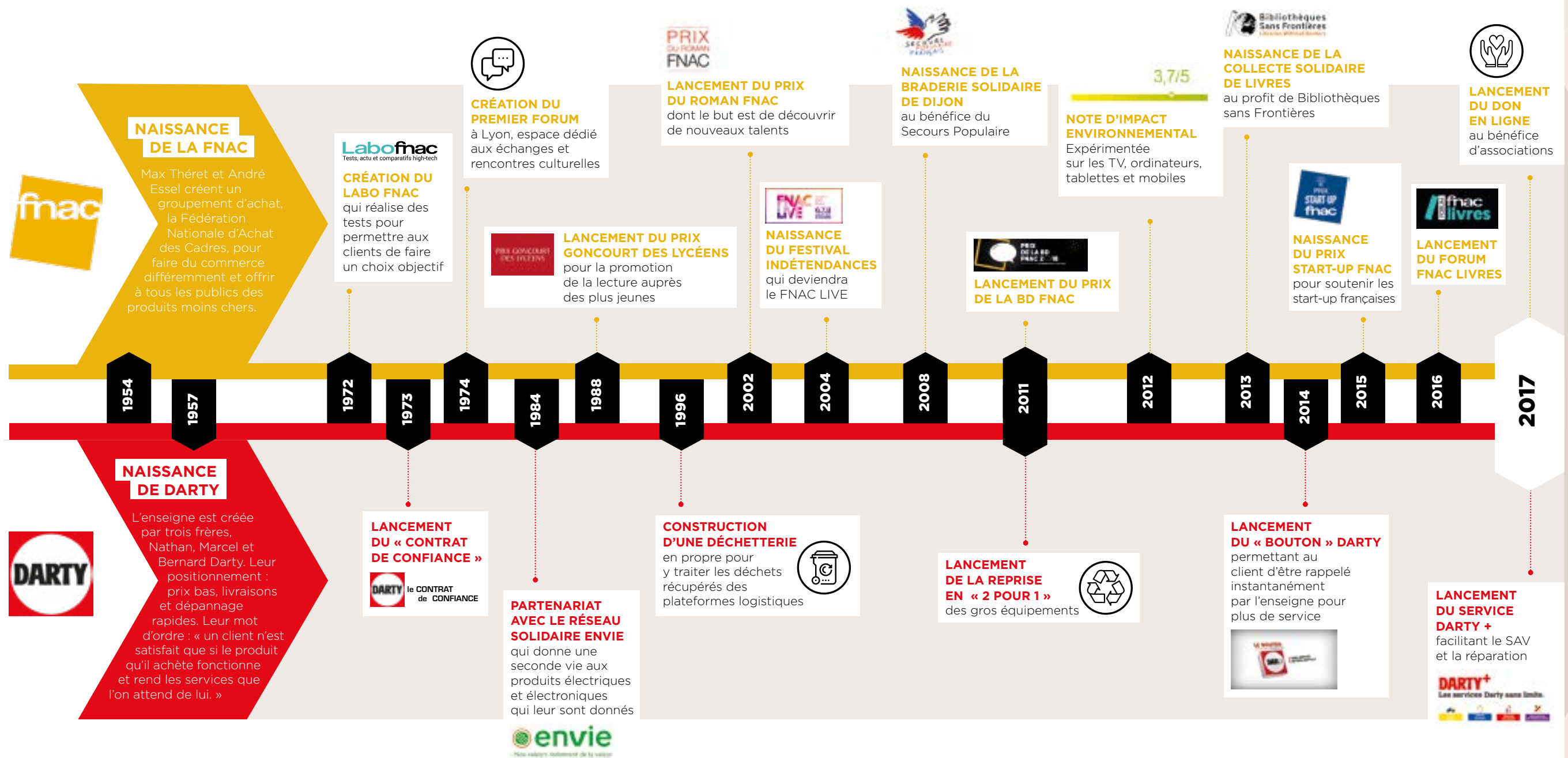
LE GROUPE FNAC DARTY EN QUELQUES CHIFFRES

Avec 7,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires et près de 26 000 collaborateurs, Fnac Darty se positionne dans le top 3 des distributeurs européens omnicanaux. Sa position de leader repose notamment sur un trafic important : 266 millions de visites dans les magasins du Groupe en 2017 et 19,9 millions de visiteurs en moyenne par mois en France sur Internet. Le Groupe est présent dans 11 pays, notamment en France, en Belgique, aux Pays-Bas, en Espagne et au Portugal.

Fnac Darty est leader de la distribution en France de produits techniques et est un acteur incontournable de la distribution de produits éditoriaux, en étant notamment premier libraire avec plus de 46 millions de livres vendus. Le Groupe est également un acteur majeur du marché de l'électroménager et leader en France sur les ventes de billets de spectacle.



FNAC ET DARTY : + DE 60 ANS D'ENGAGEMENT AU CŒUR DES ENJEUX SOCIÉTAUX



**FNAC
DARTY**

Centralisation
et définition
d'une politique
RSE Groupe

UNE POLITIQUE ET UNE GOUVERNANCE RSE INTÉGRANT LES NOUVEAUX ENJEUX DU GROUPE

Avec la fusion des enseignes Fnac et Darty, il était important de faire le point sur les enjeux RSE clés du nouveau groupe et de définir une politique RSE qui les intègre.

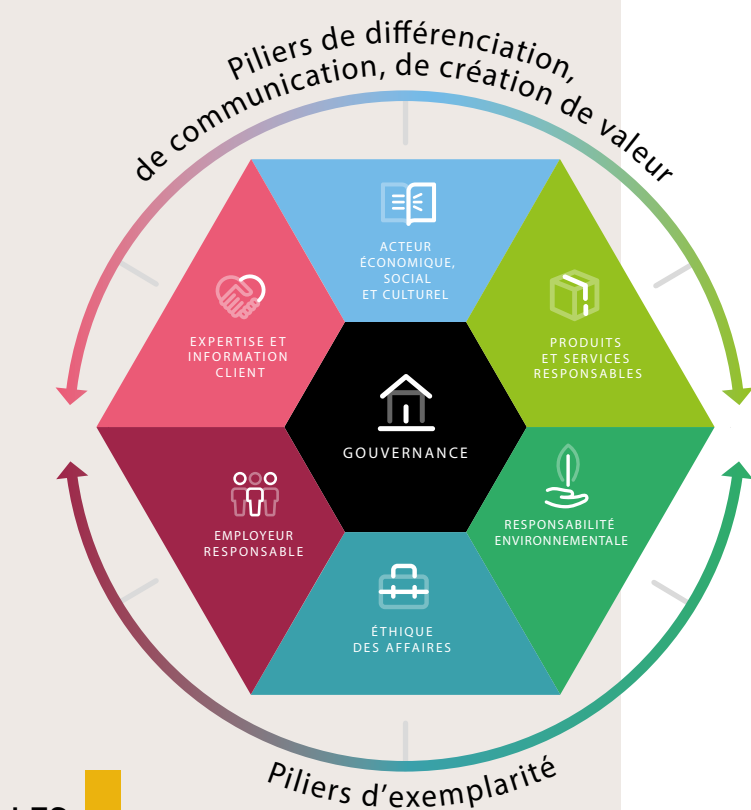
La nouvelle taille de l'entreprise et la pression réglementaire croissante nous ont par ailleurs poussés à renforcer notre gouvernance RSE, pour plus d'intégration dans les métiers et la stratégie.

Notre objectif est, plus que jamais, de faire de la RSE une source d'innovation et de mobilisation pour les collaborateurs et d'attractivité pour nos clients.



Frédérique GIAVARINI
DIRECTRICE RESSOURCES HUMAINES ET RSE

LA POLITIQUE RSE FNAC DARTY : 6 PILIERS AUTOUR D'UNE GOUVERNANCE DÉDIÉE



La gouvernance s'est renforcée avec la création d'un comité Éthique et d'un comité Environnement. Le comité Éthique étudie les sujets de conformité aux réglementations, telles que la loi sur le devoir de vigilance, la loi Sapin II dite «anti-corruption» ou encore la loi sur la protection des données personnelles. Le comité Environnement suit les plans d'actions et résultats liés à la nouvelle politique bas carbone de l'entreprise, qui se décline au niveau de la logistique, des magasins et des déplacements des salariés.

LES FNAC DARTY

EN QUOI LA RSE FNAC DARTY EST-ELLE DIFFÉRENTE DE CELLE DE SES CONCURRENTS ?

Les 3 axes supérieurs de la politique RSE de Fnac Darty témoignent de la singularité de l'entreprise dans son approche du commerce, au plus près des clients et dans la volonté d'être résolument un acteur de la société. Les engagements, dispositifs et initiatives contenus dans ces 3 axes participent en grande partie au lien de confiance construit avec les clients.





LES SPONSORS COMEX



Enrique MARTINEZ
Directeur Général



Frédérique GIAVARINI
Directrice Ressources Humaines et RSE



Vincent GUFFLET
Directeur Commercial Produits et Services France



Anne-Laure FELDKIRCHER
Directrice de la Stratégie Secrétaire du comex

LES CONTRIBUTEURS



Hervé HÉDOUIS
Directeur du Sourcing



Julie DARNAUD
DPO (data protection officer)



Michèle RENOUX
Responsable Recrutement



Valeria MAIO
Responsable RSE Groupe



Dominique DUSART
Directrice du Développement RH



Florence MAURICE
Responsable de la Diversité et de la QVT



Aurore BERGE
Chef de projet Climat à la Direction des opérations



Régis KOENIG
Directeur de la politique Services et de l'expérience client



Pedrag PETRICEVIC
Directeur du Labo Fnac Darty



Christophe CONNIN
Responsable Brand Content



Benoît BRAYER
Responsable Pôle Événements

POLITIQUE ET PILOTAGE RSE



ÉTHIQUE DES AFFAIRES

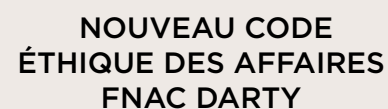
RÉPONDRE À TOUTES
LES EXIGENCES LÉGALES
DE MANIÈRE EXEMPLAIRE

FNAC DARTY



ACHATS DE PRODUITS DE « MARQUE DE DISTRIBUTEUR »

2017
NOUVELLE CHARTE
CADEAUX FNAC PARTY



Afin de proposer à ses clients une alternative économique aux produits de grande marque, le groupe Fnac Darty commercialise des produits sous ses propres marques de distributeur. Ceux-ci sont approvisionnés directement auprès des fabricants, pour une grande partie en Chine. 100% des nouvelles usines sont auditées selon des critères éthiques, sociaux et environnementaux puis sont ensuite soumises, en moyenne, à un audit tous les 2 ans.


170M€
Sourcing Asie et Europe
3% des achats produits totaux
Une équipe de **100** personnes dont 66 en asie
1 200 références
162 fournisseurs
230 usines



Europe de l'Est
Turquie
Chine

97 % des achats produits concernent les produits de marque.
Fnac Darty intègre dans tous ses contrats fournisseurs
la charte RSE fournisseurs et le code éthique des affaires.



AMBITIONS
2018 

Audit

Passer de 15 point
de vérification RSI
à 27



LA PROTECTION DES DONNÉES DES CLIENTS ET DES COLLABORATEURS : UNE PRIORITÉ POUR LE GROUPE

En 2017, le Groupe s'est doté d'un DPO (Data Protection Officer) dont la responsabilité est de garantir que l'utilisation des données personnelles par l'entreprise est conforme au règlement européen du 27 avril 2016.



La protection des données personnelles est plus que jamais au cœur des enjeux du Groupe. Si la connaissance des clients est utile à l'amélioration du service et de l'offre, elle s'accompagne d'une exigence de transparence et d'exploitation légitime et proportionnée des données collectées.

Dans un contexte de transformation numérique accélérée, ce renforcement de la protection des données est indispensable pour préserver la confiance des clients.



Julie DARNAUD
DPO (DATA PROTECTION OFFICER)
GROUPE



56 M
DE CLIENTS



19,9 M
DE VISITES
SUR INTERNET
PAR MOIS EN FRANCE



PRINCIPAUX PRINCIPES MIS EN OEUVRE PAR FNAC DARTY :



- La transparence sur la finalité de toute collecte de données
- Le caractère licite du traitement
- La pertinence et la proportionnalité des données collectées
- La conservation des données pour une durée limitée
- Le respect des droits des personnes concernées
- La confidentialité et la sécurité des données
- L'encadrement des transferts de données hors Union Européenne



EMPLOYEUR RESPONSABLE

TRANSFORMER L'ENTREPRISE
TOUT EN DÉVELOPPANT
LA RESPONSABILITÉ EMPLOYEUR

FNAC DARTY



LA FORCE D'UNE ENTREPRISE, C'EST D'ABORD LES FEMMES ET LES HOMMES QUI LA COMPOSENT

Ces six dernières années, le Groupe a vécu les bouleversements et les transformations les plus importants de son histoire. La dématérialisation des contenus culturels et l'émergence des pure players ont bousculé l'entreprise sur ses marchés. Le plan stratégique offensif élaboré en réponse et le rapprochement des enseignes Fnac et Darty en 2016 ont nécessité l'adaptation des équipes, notamment de leurs compétences. La formation a ainsi été un enjeu clé pour lequel le Groupe a beaucoup investi et innové. Le Groupe reste par ailleurs très attaché à la diversité des équipes et mène de nombreux projets pour l'égalité femmes/hommes, l'emploi de personnes handicapées, l'égalité des chances et l'insertion professionnelle.



Frédérique GIAVARINI
DIRECTRICE RESSOURCES
HUMAINES ET RSE

CHIFFRES CLÉS RH 2017



25 813
Effectif Groupe



40 ans
Âge moyen



12%
Turnover



94%
des effectifs France
en CDI



12 ans
Ancienneté moyenne



FAVORISER L'EMPLOI ET DÉVELOPPER LES COLLABORATEURS

Dans le mois qui a suivi le rapprochement de Fnac et Darty, le Groupe a lancé une plateforme d'emploi permettant aux salariés de connaître l'ensemble des postes à pourvoir sur tous les sites Fnac et Darty et de postuler en ligne.



Le rapprochement des enseignes Fnac et Darty est une chance pour les salariés du Groupe. Avec ses 151 magasins Fnac et ses 350 magasins Darty, les salariés peuvent désormais accéder à 2 fois plus d'opportunités professionnelles. Cela offre au collaborateur plus de possibilités d'évolution et cela améliore son employabilité.



Michèle RENOUX
RESPONSABLE
RECRUTEMENT

DÉVELOPPER L'EMPLOYABILITÉ DES SALARIÉS GRÂCE À LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

Depuis 2004, 590 salariés en France ont bénéficié d'un suivi personnalisé et ont valorisé leurs compétences et savoir-faire acquis sur le terrain par un diplôme.

INSERTION PROFESSIONNELLE : CAP SUR L'ALTERNANCE

Les alternants sont présents dans tous les métiers du Groupe : vente, service client, logistique et SAV, mais aussi dans toutes les fonctions support, comme la comptabilité, le marketing, la communication ou les ressources humaines. Des classes dédiées Fnac Darty ont été créées en partenariat avec des centres de formation pour l'apprentissage.

L'alternance cible tous les niveaux de formation à partir du BAC. Des journées d'accueil et d'intégration des alternants sont organisées au siège et en régions.



EN 2017, LE GROUPE
A ACCUEILLI
872
COLLABORATEURS
EN ALTERNANCE



LANCEMENT DE L'ACADÉMIE FNAC DARTY



L'Académie Fnac Darty est une structure de formation internalisée au service des ambitions stratégiques de l'entreprise. Elle intègre des modules sur les produits, les services et les métiers, ainsi que des dispositifs d'accompagnement de prise de fonction. L'internalisation de la formation permet de capitaliser sur les expertises, d'être au plus près des besoins et de réagir très rapidement.

”

En 2017, les équipes formation Fnac et Darty ont travaillé ensemble pour mutualiser, harmoniser et internaliser les programmes de formation au service de l'ensemble des entités en France. Ce grand projet a abouti à l'inauguration en mars 2018 de l'Académie Fnac Darty, un centre de formation capitalisant sur l'expertise et l'expérience des deux enseignes. C'est un vrai levier de développement des compétences métiers et managériales pour nos collaborateurs”.



Dominique DUSART
DIRECTRICE DU DÉVELOPPEMENT RH

“



9 778 609 €
investis dans la formation
groupe en 2017



13 091
salariés ont bénéficié
de formations en 2017



590
personnes en VAE
diplômées depuis 2004

LE PROGRAMME CERTIFIANT « MANAGER 2020 » REÇOIT LE PRIX DE L'INNOVATION PÉDAGOGIQUE

Fnac Darty a reçu jeudi 15 mars le prix d'argent de l'Innovation pédagogique pour son programme Manager 2020 suivi par plus de 600 directeurs et encadrants des magasins Fnac, des collaborateurs de la filière RH et du siège, en partenariat avec l'éditeur e-learning Crossknowledge et Grenoble Ecole de Management.



PLATEFORME DE E-LEARNING AUX 150 PROGRAMMES



Initié en juin 2016, ce programme diplômant accompagne la transformation managériale de l'enseigne Fnac au service de la satisfaction des clients. Elle développe l'employabilité de chaque participant grâce à l'obtention d'un titre de niveau II porté par GEM (Grenoble École de Management).

PROGRAMME
SUIVI PAR
600
DIRECTEURS
ET ENCADRANTS

82 000
FORMATIONS
SUIVIES EN 2017
SUR LA PLATEFORME

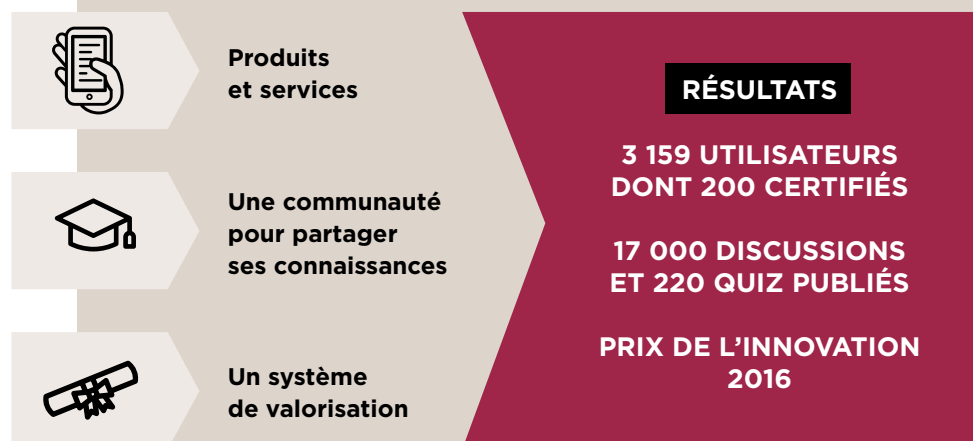


DES APPLICATIONS INNOVANTES POUR ANCRER LES APPRENTISSAGES

LE GROUPE DÉVELOPPE DES APPLICATIONS INNOVANTES DONT L'OBJECTIF EST L'ANCRAGE DES APPRENTISSAGES CONTENUS DANS LES PROGRAMMES DE FORMATION.

NAPS, POUR PLUS D'AUTONOMIE ET DE PLAISIR DANS SA FORMATION

Les vendeurs deviennent acteurs de leur formation grâce à une appli leur permettant de partager leurs connaissances au sein de la communauté NAPS et de valoriser leurs progrès.



«UN JOUR, UN SAVOIR», UNE APPLICATION LUDIQUE POUR LES VENDEURS

Les vendeurs sont mobilisés 1 à 3 minutes chaque jour sur une période déterminée (1 semaine, 5 fois dans l'année).



PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

La diversité des profils est une source de richesse et de créativité mais ne se retrouve pas de manière naturelle dans le monde du travail. Elle nécessite la mise en place d'une politique de la diversité à tous les niveaux de l'entreprise. Cette politique engagée repose notamment sur la sensibilisation des équipes, la mise en place d'objectifs et le partage et la valorisation des meilleures pratiques.



Florence MAURICE
RESPONSABLE DIVERSITÉ ET QVT GROUPE

RECRECITER ET MAINTENIR DANS L'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap progresse chaque année de **4,84%** au niveau Groupe



Premier Handi'Trophée Fnac Darty
10 dossiers, 3 lauréats

En 2017, le Groupe lance l'Handi'Trophée, un concours valorisant le magasin ayant mis en place le meilleur dispositif de promotion de l'emploi des personnes handicapées.

PROMOUVOIR LA PARITÉ FEMMES/HOMMES



Faisant le constat que la proportion de femmes est particulièrement faible aux postes de direction des magasins, le Groupe a lancé en 2017 le programme « DM au féminin » visant à favoriser l'accès des

femmes à ces postes. Ce programme, construit par la direction des Ressources Humaines, la direction de l'Exploitation et les directrices actuellement en poste, vise à mieux faire connaître le métier, à faciliter les conditions d'exercice dans le respect de l'équilibre vie professionnelle/vie privée et à renforcer l'accompagnement des femmes qui souhaiteraient évoluer vers cette fonction.



50%

de femmes au conseil d'administration
(la loi exige un minimum de 40%)



18 %

de femmes au COMEX



LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET L'ENGAGEMENT DES SALARIÉS



MIEUX CONCILIER VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PERSONNELLE EN DÉVELOPPANT LE TÉLÉTRAVAIL AU SIÈGE DU GROUPE

Depuis 3 ans, le Groupe offre la possibilité aux salariés éligibles de travailler depuis leur domicile un jour par semaine. En 2017, 220 salariés du siège en bénéficiaient.



INVESTIR DANS L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL DES SALARIÉS DE LA LOGISTIQUE

Le Groupe investit chaque année dans des équipements visant à réduire les risques physiques et à améliorer le confort des équipes logistiques. En 2017, 2,8 millions d'euros ont été investis pour diminuer le port de charge.

Supermood



MIEUX CONNAÎTRE SES SALARIÉS POUR MIEUX RÉPONDRE À LEURS DIFFICULTÉS ET ATTENTES

En 2018, le Groupe lance un dispositif d'enquête d'opinion innovant. En répondant régulièrement à 3 questions, Supermood permet aux collaborateurs de s'exprimer sur des sujets très divers comme leur environnement de travail, le management, les outils ou encore leur autonomie. La simplicité et la fréquence des questions permettront aux managers d'être réactifs dans le traitement des potentiels problèmes soulevés.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

LIMITER LES IMPACTS LIÉS
AUX ACTIVITÉS DE TRANSPORT
DE MARCHANDISES ET DE
FONCTIONNEMENT DES SITES

FNAC DARTY



NOTRE PRIORITÉ : AGIR EN FAVEUR DU CLIMAT ET RÉDUIRE NOS DÉCHETS

2017, RÉALISATION DU PREMIER BILAN CARBONE FNAC DARTY

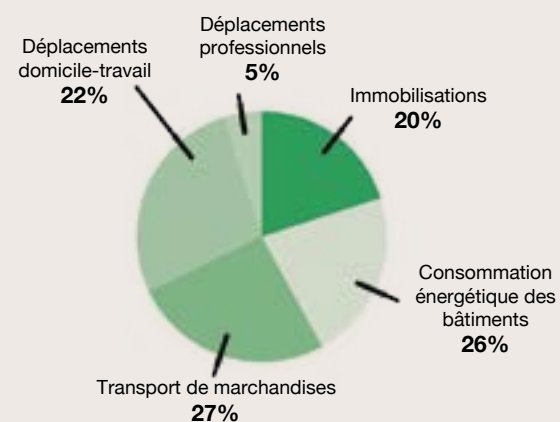
Avec la fusion des deux enseignes, le premier chantier a été la réalisation d'un bilan carbone qui sert de référence pour la définition d'objectifs de réduction d'émissions de CO₂. L'harmonisation des indicateurs et la gouvernance avec un fort soutien des Opérations va permettre la mise en place d'une politique bas carbone et le pilotage de la performance CO₂ à partir de 2018.



Aurore BERGE
CHEF DE PROJET CLIMAT
À LA DIRECTION DES OPÉRATIONS


+ de 700
magasins dans 11 pays
200 Millions
de commandes par an


10
entrepôts,
350 000 m²



LEVIERS ACTIONNÉS PAR LE GROUPE

TRANSPORTS

Les principaux leviers activés par la logistique pour réduire son empreinte carbone sont :

- l'optimisation du remplissage des camions et des distances parcourues ;
- le choix de prestataires neutres en carbone.

Les synergies liées à la fusion des enseignes Fnac et Darty permettent d'aller plus loin dans l'optimisation des distances parcourues pour les transporteurs.

MAGASINS

Le groupe diffuse chaque année un Écoguide mis à jour visant à indiquer aux magasins les bonnes pratiques à mettre en place en termes de diminution des consommations, d'économie d'énergie et de tri et collecte des déchets afin de limiter leurs impacts environnementaux.

Fnac Darty investit chaque année dans des équipements permettant la réduction des consommations : mise en place de LED et Gestion Technique Centralisée notamment.



Éclairage

Bonne pratique n°1 :
Limitons notre consommation



Climatisation, ventilation et chauffage

Bonne pratique n°2 :
Optimisons leur utilisation



Équipement

Bonne pratique n°3 :
Optimisons l'utilisation de nos matériels
Éteignons-les lorsqu'ils ne sont pas utilisés



Eau

Bonne pratique n°4 :
Limitons nos consommations



Déchets

Bonne pratique n°5 :
Collectons et recyclons nos déchets
DEEE, piles, cartouches d'encre



Déchets

Bonne pratique n°6 :
Trions et recyclons nos déchets
Papier, carton, plastique, métal, verre, bois





LE

FNAC DARTY

RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

En 2016 et 2017, des projets de dématérialisation et de reprogrammation centralisée des équipements d'impression ont permis de réduire considérablement la consommation de papier en France.

2,8M
pages A4
économisées
en 2016



1,4M
pages A4
économisées
en 2017

RÉDUCTION DE L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DES SACS DE CAISSE



Depuis plusieurs années, le Groupe propose à l'achat de grands sacs réutilisables et robustes, constitués à 100% de polypropylène non tissé, afin de réduire la consommation de sacs de caisse en plastique.

Ces derniers, conçus avec plus de 80% de matériaux recyclés, sont par ailleurs rendus payants dans ce même but.

ACHATS POUR LES MAGASINS FRANCE EN 2017

Sacs de caisse
réutilisables

**1 444 300
UNITÉS**

Sacs de caisse
en plastique

**8 064 250
UNITÉS**

PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES

ALLONGER LA DURÉE DE VIE
DES PRODUITS

FNAC DARTY

ALLONGER LA DURÉE DE VIE DES PRODUITS, UN ENJEU MAJEUR

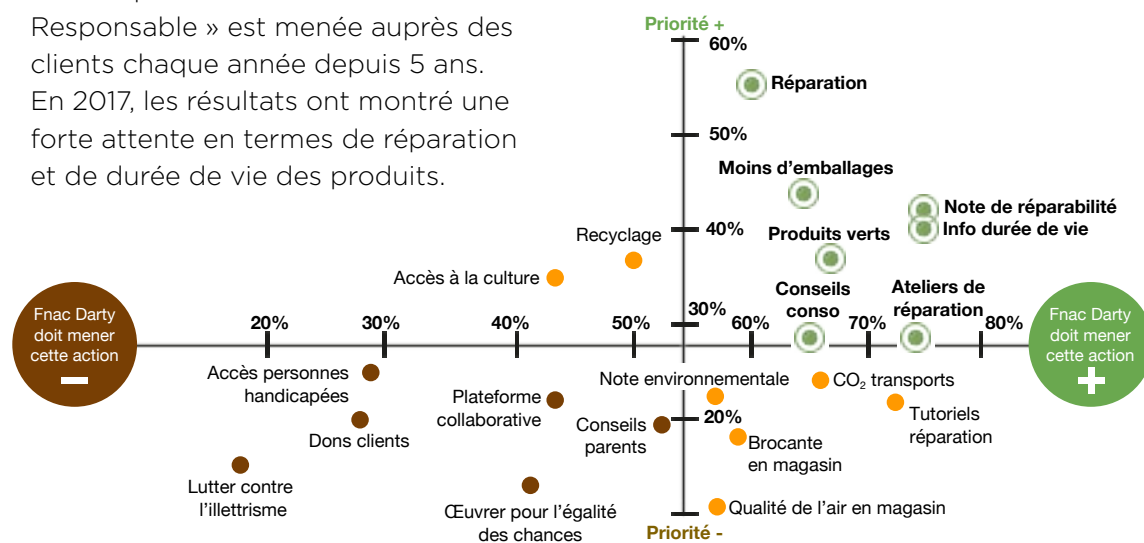
N°1
DU SAV
EN FRANCE

Contribuer activement à l'allongement de la durée de vie des produits est un enjeu environnemental majeur pour l'entreprise. En renforçant encore notre engagement dans cette voie, nous répondons à une préoccupation légitime et croissante de nos clients.

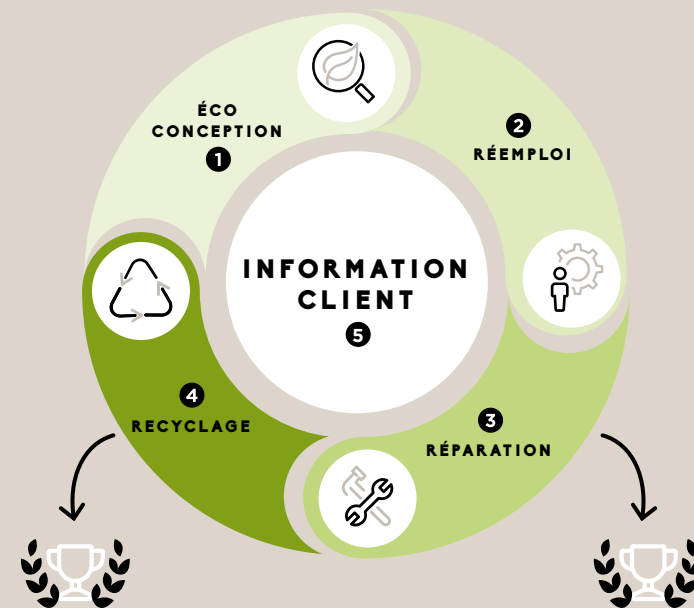


Vincent GUFFLET
DIRECTEUR COMMERCIAL
PRODUITS ET SERVICES FRANCE

Une enquête « Consommation Responsable » est menée auprès des clients chaque année depuis 5 ans. En 2017, les résultats ont montré une forte attente en termes de réparation et de durée de vie des produits.



CAP SUR L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE



FNAC DARTY
1^{er} COLLECTEUR DE FRANCE

42 674t de DEEE collectées et confiées à Ecosystèmes en 2017

FNAC DARTY
1^{er} RÉPARATEUR DE FRANCE

2 500 000 interventions en 2017

Fnac Darty active tous les leviers de l'économie circulaire, pour plus de service client et moins de déchets.

1 FABRIQUER DES PRODUITS DE MARQUE PROPRE ROBUSTES

Pour proposer des produits qui durent plus longtemps et sont plus facilement réparables en cas de panne, toutes les références sont testées avant leur commercialisation. Par ailleurs, les pannes et les problèmes d'utilisation identifiés via les appels client au SAV sont analysés et enrichissent une base de données. Celle-ci permet à la fois d'améliorer la conception des nouveaux produits et de mieux informer et conseiller les clients sur la bonne utilisation et l'entretien de leurs équipements.





OFFRIR UNE SECONDE VIE AUX PRODUITS

FNAC DARTY OCCASION : TOUT LE MONDE EST GAGNANT !

Fnac Darty Occasion donne une seconde vie aux produits issus des retours clients, en particulier ceux issus de la garantie échange. Ces produits sont testés, réparés, reconditionnés par les équipes et leurs données sont effacées. Ceux qui sont en excellent état sont revendus d'occasion avec une nouvelle garantie Fnac Darty. Les autres sont revendus à des grossistes qui leur donnent eux aussi une seconde vie, tels que les Ateliers du Bocage ou Envie, acteurs de l'économie sociale et solidaire qui emploient des personnes en réinsertion.


30 000
produits "comme neufs"
revendus d'occasion
sur fnac.com et darty.com


Fnac Occasion :
150
personnes
en charge des tests
et de la réparation


10 000
pièces détachées
données à Envie


60 000
produits revendus
à des grossistes
responsables



1 500

emplois ENVIE permis par
cette économie à laquelle
Fnac Darty contribue

AVEC ENVIE, DONNER UNE SECONDE VIE AUX PRODUITS ET CRÉER DES EMPLOIS

Le partenariat noué avec l'association Envie dès 1984 favorise une économie sociale et solidaire et limite l'impact environnemental lié aux déchets. En 2017, sur plus de 42 Ktonnes. de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) que le Groupe a collectées, plus d'un tiers leur a ainsi été confié pour qu'ils réparent et revendent dans leur réseau solidaire.

Lancement en 2017 du « Contrôle Technique Smartphone » qui permet à un particulier de faire vérifier et certifier un produit avant de le revendre à un autre particulier.



Historiquement engagés dans la réparation et le recyclage des équipements électriques et électroniques, le Groupe va dans les années qui viennent renforcer ce positionnement, notamment en rendant la réparation toujours plus accessible et simple.



Régis KOENIG

DIRECTEUR DE LA POLITIQUE SERVICES
ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENTS



RÉPARER TOUS LES PRODUITS, MÊME HORS GARANTIE

Encourager la réparation en cas de panne est une démarche stratégique de long terme pour le Groupe.

Chaque année, 2 500 000 interventions sont réalisées dans ce sens. La moitié sont traitées par téléphone, évitant ainsi le déplacement du client ou du technicien, l'autre moitié est traitée à domicile, en magasin ou en atelier de réparation.

En France, cette activité est assurée par plus de 2 000 personnes dédiées. Par ailleurs, les magasins Darty permettent au consommateur d'acheter des pièces détachées pour effectuer des réparations lui-même.

DARTY+

Les services Darty sans limite.



En 2017, le Groupe confirme son rôle d'acteur majeur de la réparation en lançant le service Darty+ qui permet, pour 49 € par an, d'avoir un service premium même pour des produits achetés hors du Groupe et hors garantie.



+ DE 20
espaces SAV
seront déployés
en magasin en 2018



2,5 M
d'interventions de
dépannage dont **1,5M**
de réparations par an



+ DE 2 000
techniciens dédiés



COLLECTER DES DÉCHETS ET RECYCLER

Fnac Darty est le premier collecteur de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) auprès des consommateurs en France avec plus de 42 Ktonnes collectées en 2017.

Pour favoriser le recyclage, Fnac Darty a mis en place deux dispositifs. Depuis 2011, avec le « 2 pour 1 », le Groupe propose de reprendre à la livraison non pas un mais deux appareils usagés. Et avec le « 1 pour 0 », tous les matériels sont récupérés en magasin, avec ou sans achat, grâce notamment aux bacs de collecte (piles, batteries, cartouches d'encre...). Une fois les équipements collectés, les déchets sont confiés à l'éco-organisme Ecosystèmes qui les recycle ou leur donne une seconde vie grâce au partenariat avec l'association Envie.

EN FRANCE, EN 2017 :



42 674

tonnes de DEEE confiées
pour recyclage
à Ecosystèmes



13

tonnes de cartouches
d'encre collectées
et recyclées



24

tonnes de piles
et batteries en France
collectées et recyclées



FNAC DARTY



EXPERTISE ET CONSEIL CLIENT

UNE INFORMATION D'EXPERT
INDÉPENDANT POUR UNE CONSOMMATION
ÉCLAIRÉE ET RESPONSABLE

FNAC DARTY

UNE INFORMATION INDÉPENDANTE POUR UN ACHAT ÉCLAIRÉ

Labofnac
Tests, actu et comparatifs high-tech

UN LABORATOIRE TECHNIQUE UNIQUE AU MONDE AU SERVICE DES CLIENTS

Vis-à-vis de ses clients, le Groupe a un engagement fort de conseil indépendant porté par le Labo qui évalue et compare les caractéristiques et performances des produits techniques. Le Labo est un concept unique créé en 1972. Ses experts, équipés d'un ensemble de systèmes de mesure sophistiqués, testent chaque année la performance technique de centaines de nouveaux produits électroniques. Ses méthodes scientifiques et objectives sont reconnues par les plus grandes marques, qui viennent régulièrement y faire évaluer des prototypes.

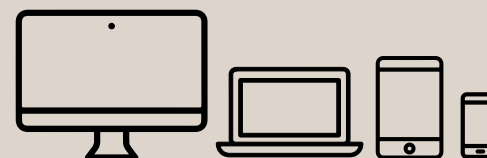


Le Labo n'a d'équivalent dans aucune autre enseigne de distribution : la culture d'indépendance qu'il incarne le différencie de ses concurrents par la crédibilité de sa prescription et lui permet ainsi de développer une relation de confiance inégalée avec les consommateurs.



Pedrag PETRICEVIC
DIRECTEUR LABO FNAC DARTY

LA NOTE D'IMPACT ENVIRONNEMENTAL SUR LES PRODUITS TECHNIQUES : FNAC DARTY ENTREPRISE PIONNIÈRE !



La note d'impact environnemental est une évaluation - sur une échelle allant de A à E - de l'impact des produits sur l'environnement. Elle fait la synthèse de l'impact du produit sur le climat (émissions de CO₂ générées par sa fabrication, son transport et son usage) et sur les ressources naturelles non renouvelables utilisées pour sa fabrication.



Cette démarche perpétue l'engagement historique du Groupe de donner au client une information transparente et indépendante des marques, pour un achat éclairé.

Convaincu que l'information client est un levier important pour favoriser une consommation plus responsable, le Groupe a depuis 2012 expérimenté l'affichage d'une note environnementale sur ses TV, PC, tablettes et téléphonie mobile. Identifiés par le Ministère de la transition écologique et l'Ademe comme des pionniers en la matière, nous avons participé à la définition d'un logo de référence que les clients pourront découvrir sur nos sites internet et nos magasins dès juin 2018.



Valeria MAIO
RESPONSABLE RSE GROUPE



LE

DARTY & VOUS, LE MAGAZINE POUR CONSOMMER ET VIVRE MIEUX AU QUOTIDIEN



Darty & Vous est un magazine qui se décline sur le web. Sa mission est d'accompagner les clients dans leurs préoccupations et envies au quotidien. Ses conseils et contenus, élaborés en toute indépendance des marques, répondent pour beaucoup à des enjeux environnementaux et sociétaux comme par exemple l'économie d'énergie ou la protection des données personnelles.



Christophe CONNIN
RESPONSABLE BRAND CONTENT

EXISTE DEPUIS

2004**1 million
de clients**DESTINATAIRES
DE LA NEWSLETTER**4**magazines
par an

Jusqu'à

12articles par parution,
hors sélection produits

Entre

300 000et 600 000 exemplaires
imprimés par édition

20

EN PRATIQUE

Que ce soit pour alléger ses notes d'électricité ou de gaz ou pour préserver notre belle planète, on a tout à gagner à moins consommer d'énergie lorsque l'on cuisine. Il suffit pour cela d'adopter de bonnes habitudes permettant de réaliser des petites économies d'énergie qui, mises bout à bout, peuvent réduire considérablement sa facture. Suivez nos conseils et astuces.

Cuisez en dépensant moins d'énergie

1. Anticipez la décongélation
2. Pensez à cuire à couvert

Vous êtes une adepte de la congélation ? La veille, laissez au réfrigérateur les aliments à décongeler, et surtout les aliments surgelés en vrac, à température ambiante. Il n'est pas utile de les décongeler à l'eau courante. Cela vous évitera de verser de l'eau dans la poubelle et de gaspiller de l'énergie. Anticipez la décongélation en utilisant un décongélateur ou en laissant les aliments décongeler à température ambiante. Cela vous évitera de verser de l'eau dans la poubelle et de gaspiller de l'énergie. Anticipez la décongélation en utilisant un décongélateur ou en laissant les aliments décongeler à température ambiante. Cela vous évitera de verser de l'eau dans la poubelle et de gaspiller de l'énergie.



21

EN PRATIQUE

3. Assurez l'entretien de votre électroménager

Un électroménager bien entretenu consomme moins d'énergie. Nettoyez régulièrement vos appareils électroménagers, notamment les grilles de votre four pour éviter les dépense d'énergie inutile. Nettoyez également votre machine à laver et votre sèche-linge.

4. Optimisez votre table de cuisson

Utilisez la puissance la plus adaptée à la cuisson de vos aliments. Évitez de cuire à haute puissance si vous pouvez le faire à puissance moyenne. Utilisez également des couvercles pour réduire la perte de chaleur.

FNAC DARTY

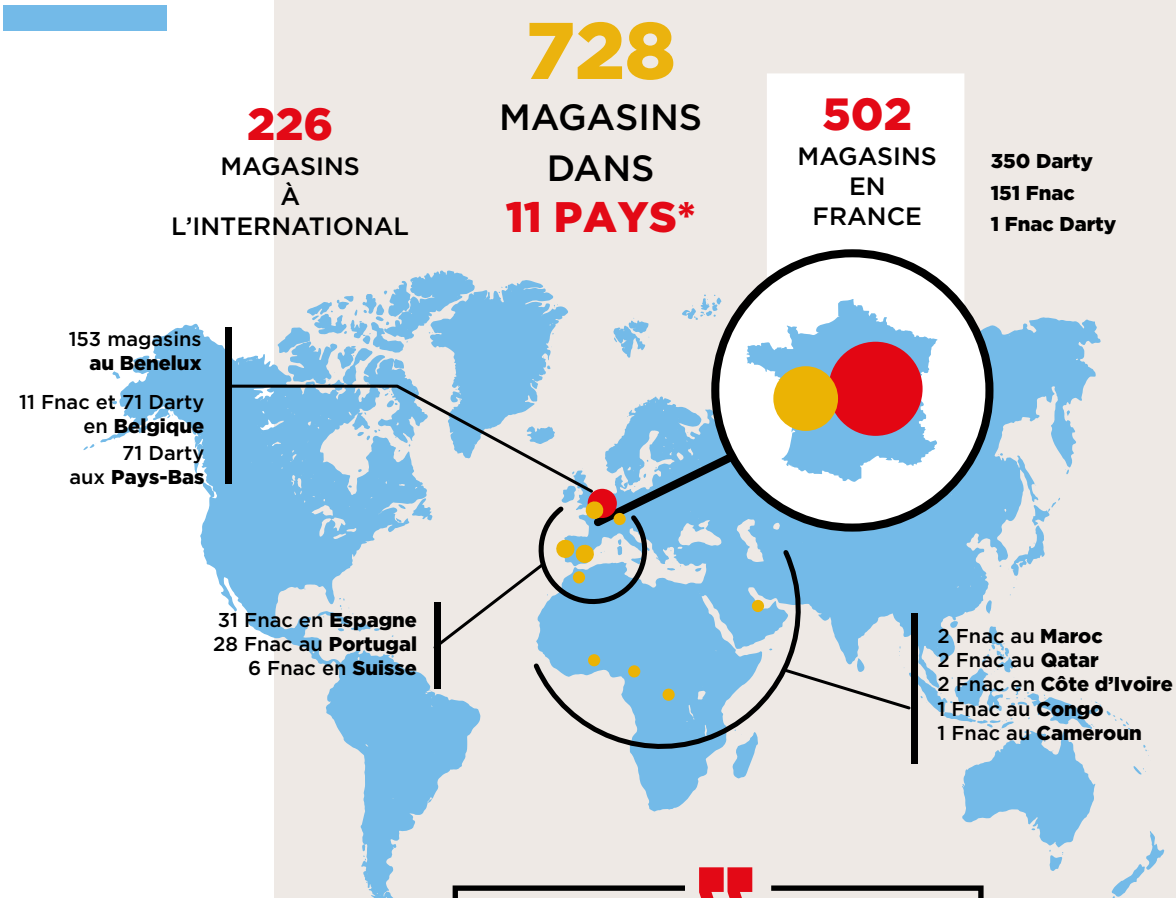


ACTEUR ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET CULTUREL DANS LES TERRITOIRES

INTERAGIR POUR SE DÉVELOPPER
EN HARMONIE AVEC NOS PARTIES
PRENANTES LOCALES

FNAC DARTY

OUVRIR DES MAGASINS, C'EST AUSSI CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE ET À LA VIE CULTURELLE ET SOCIALE LOCALE



*À fin décembre 2017

Le Groupe est un acteur important
du tissu local de par l'activité
économique, sociale et culturelle
qu'il génère, grâce à son réseau
de magasins et de franchises en
France, en Europe et ailleurs dans
le monde.



Enrique MARTINEZ
DIRECTEUR GENERAL

OBJECTIF
2018 ➡

122
ouvertures
de franchises

DONNER ACCÈS À LA CULTURE AU PLUS GRAND NOMBRE

En 2017, l'ensemble des opérations
culturelles Fnac a mobilisé environ
200 000 personnes avec **6 300**
événements organisés à travers
le monde.



1^{ère} librairie
en France

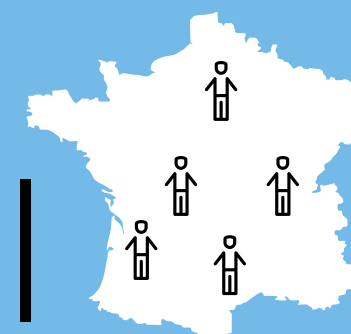


1^{er} disquaire
en France



**1^{er} acteur
billetterie**
en France

Une équipe dédiée
en France
15 collaborateurs
dont **6 en régions**



La politique d'action culturelle
du Groupe traduit une volonté
très forte de démocratisation
de l'accès à la culture.



Benoît BRAYER
RESPONSABLE
DU PÔLE ÉVÉNEMENTS

ÉVÈNEMENTS CLÉS DU GROUPE



ÉVÈNEMENTS GRATUITS EN MAGASIN

6 300 dans le monde
dont 1 302 en France



FORUM FNAC LIVRES

Créé en 2016
Plus de 100 auteurs
10 000 participants



FESTIVAL FNAC LIVE

7^{ème} édition
Au cœur de Paris
30 concerts gratuits
sur 3 jours de Festival
90 000 participants

**3 prix littéraires
de référence**
Ces trois temps
forts de l'année
permettent
une mise en
avant massive
des auteurs et
des ouvrages



LE GONCOURT DU LYCÉEN

30^{ème} édition



LE PRIX DU ROMAN FNAC

16^{ème} édition



LE PRIX DE LA BD FNAC

5^{ème} édition

SOUTENIR DES START-UP FRANÇAISES INNOVANTES

En 2017, pour sa 3^{ème} édition, le prix Start-Up Fnac Darty s'est associé à ENGIE pour accélérer le développement de start-up françaises dont le projet vise à faciliter l'adoption de solutions connectées pour la maison.

Les trois lauréats, Lancey Energy Storage, Demooz et ETAONIS, désignés par un jury d'experts, pourront accélérer leur projet grâce à un contrat de commercialisation dans les enseignes Fnac Darty ou une expérimentation concrète de leur solution.

Les équipes de Fnac Darty et d'ENGIE, associées à des experts du secteur, ont sélectionné les 10 finalistes du Prix Start-Up Fnac Darty 2017 parmi plus de 150 dossiers.

Avec le Prix Start-Up, Fnac Darty veut découvrir et accompagner de jeunes pousses françaises, indépendamment de leur niveau de maturité, qui développent des technologies ou services permettant d'accélérer la mise en place de notre plan stratégique Confiance +.



Anne-Laure FELDKIRCHER
DIRECTRICE DE LA STRATÉGIE
ET DU M&A



150
dossiers reçus
et étudiés par un jury
d'experts



3 lauréats
bénéficieront d'un contrat
de commercialisation ou d'une
expérimentation de leur solution



Ateliers de travail
avec des collaborateurs
Fnac Darty



Le 1^{er} radiateur
électrique intelligent
avec batterie
intégrée



Le service qui propose
d'essayer avant
d'acheter



Des solutions pour
tous les besoins
grâce à la
data science

CHAQUE ANNÉE, 2 GRANDS RENDEZ-VOUS SOLIDAIRES : LA BRADERIE DE DIJON ET LA COLLECTE DE LIVRE

DEPUIS 10 ANS, LA BRADERIE DE DIJON PERMET À DES ENFANTS DÉFAVORISÉS DE PARTIR EN VACANCES.

En 2017, la Fnac de Dijon a organisé, en partenariat avec le Secours Populaire, la 9^{ème} édition de sa « Braderie Solidaire ». Cet événement offre chaque année la possibilité au public d'acheter des produits neufs (livres, CD, DVD, jeux et jouets invendus de toute la France) à tout petit prix. Les recettes sont entièrement reversées au Secours Populaire qui permet à des enfants défavorisés de partir en vacances.



6 000
visiteurs
en une journée
en 2017

100
palettes de produits
vendus à tout
petits prix en 2017

139 670 €
de recettes pour
le Secours Populaire
en 2017

DEPUIS 6 ANS, LA GRANDE COLLECTE DE LIVRES CONTRIBUE À REMETTRE LA CULTURE DANS DES ZONES SINISTRÉES



Pour la 6^{ème} édition qui aura lieu du **26 mai au 10 juin 2018**, tous les magasins sont mobilisés pour atteindre le million de livres collectés !



Chaque année, tous les magasins Fnac en France invitent les clients à venir donner une seconde vie à leurs livres en partenariat avec Bibliothèques sans Frontières.

En cinq éditions, l'association a récupéré environ **718 000 livres** favorisant les projets de l'ONG pour remettre de la culture et de l'éducation dans des zones du monde ravagées par des conflits ou des catastrophes naturelles.

ŒUVRER POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES : LE PARRAINAGE DE JEUNES AVEC SPORT DANS LA VILLE & L'INSTITUT TÉLÉMAQUE

En partenariat avec l'institut Télémaque et l'association Sport dans la Ville, le Groupe s'engage pour plus d'égalité des chances. Il permet ainsi à une quarantaine de jeunes méritants issus de quartiers défavorisés d'avoir accès à de nombreux événements culturels et sportifs mais aussi d'être conseillés dans leur parcours et de reprendre confiance en eux aux côtés de salariés volontaires.

Institut
Télémaque



SPORT
DANS LA VILLE



NOUVEAUTÉ 2017 : MISE EN PLACE DU DON EN LIGNE AU PROFIT D'ASSOCIATIONS

Avec la mise en place du don en ligne sur fnac.com et sur fnacspectacles.com, le Groupe associe ses clients à sa politique de solidarité en leur permettant de soutenir ses associations partenaires avec un don de seulement 1€ lors de leur achat en ligne.

En 2018, ce dispositif sera testé dans les magasins Fnac et Darty, en partenariat avec Un Rien C'est Tout.





**LES DONS COLLECTÉS EN 2017
SUR FNAC.COM AVEC
UN RIEN C'EST TOUT ONT PERMIS DE :**



83 350 €
collectés pour
des associations


77 082
donateurs

 **Reloger 75 femmes**
victimes de violences


 **Équiper** un apprentibus de
ressources pédagogiques
pour du **soutien scolaire**
aux enfants de quartiers
défavorisés

 **Financer des séances
de coaching** pour le retour
à l'emploi des femmes
malades de cancer

 **Financer du matériel**
médical pour les réfugiés
dans la "jungle" de Calais


**LES DONS COLLECTÉS EN 2017
SUR FNACSPECTACLES.COM
AVEC COMMONCENTS ONT PERMIS DE :**




 **Créer 2 emplois
pendant un
an** pour des
personnes en
situation de
grande exclusion


 **Réaliser un vœu
pour 4 enfants**
hospitalisés
atteints de
maladie grave

 **Soutenir des
victimes de
l'ouragan Irma**
qui a sévi dans
les Caraïbes

 **Offrir 352 journées
de vacances** à
des personnes qui
n'y ont pas accès
habituellement

 **Donner l'accès à
l'eau** à des écoliers
qui en sont privés

 **Financer plus de
1 000 nuitées**
permettant à des
parents de rester
auprès de leur
enfant hospitalisé

 **Financer 652 cours**
de musique pour des
enfants en grande
difficulté


131 184 €
collectés pour
des associations


16
associations
bénéficiaires

FNAC DARTY



Contact : Valeria Maio

Service RSE Fnac Darty
9 rue des Bâteaux-Lavois
94 768 Ivry sur Seine Cedex
France