



**ACCORD D'INTERESSEMENT
PORTANT SUR LES ANNEES 2015-2016-2017**

Avril 2015

ENTRE LES SOUSSIGNES :

La société EVIAN RESORT, dont le siège social est domicilié avenue des Mateirons à Evian les Bains (74500) et représentée par monsieur Yannick Le Hec, Directeur Général

D'UNE PART

ET

Les Organisations Syndicales :

⇒ F.O. représentée par monsieur Roger Poli, monsieur Marc Favre, monsieur Vincent Carre.

D'AUTRE PART

YH C-V MF

WHT

SOMMAIRE

ARTICLE 1	PRÉAMBULE	4
ARTICLE 2	CALCUL DU MONTANT GLOBAL DE L'INTERESSEMENT	5
2.1	CALCUL.....	5
2.1.1	<i>Calcul du critère (C1) économique basé la Valeur Ajoutée (VA)</i>	5
2.1.2	<i>Calcul du critère (C2) basé sur l'amélioration du résultat d'exploitation (REX)</i>	6
2.1.3	<i>Calcul du critère (C3) basé sur la qualité de service</i>	7
2.1.4	<i>Calcul du critère (C4) basé sur le taux de fréquence des accidents du travail</i>	8
2.2	PLAFONNEMENT	8
2.2.1	<i>Plafond global</i>	8
2.2.2	<i>Plafond individuel</i>	8
2.2.3	<i>Plafond société</i>	8
ARTICLE 3	SALARIES BENEFICIAIRES	9
ARTICLE 4	MODALITES DE REPARTITION INDIVIDUELLE DES DROITS	9
4.1	REGLES GENERALES	9
4.1.1	<i>Formule de répartition</i>	10
4.1.2	<i>Salaire pris en compte dans les calculs</i>	10
4.2	CSG & CRDS	11
ARTICLE 5	MODALITES DE VERSEMENT	11
ARTICLE 6	VERSEMENT AU PLAN D'EPARGNE ENTREPRISE	12
ARTICLE 7	DUREE, RECONDUCTION & MODIFICATION	12
ARTICLE 8	MODALITES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION	12
ARTICLE 9	REGLEMENT DES DIFFERENDS	13
ARTICLE 10	DEPOT & PUBLICITE	14
ANNEXE 1	DÉFINITION DES SEUILS DES CRITÈRES C3 ET C4 - ANNÉE 2015	15
ANNEXE 1 (SUITE)	TABLEAU DÉTAILLÉ DE COMPOSITION DU CRITÈRES C3 - ANNÉE 2015	16
ANNEXE 2	DÉFINITION DES SEUILS DES CRITÈRES C3 ET C4 - ANNÉE 2016	17
ANNEXE 2 (SUITE)	TABLEAU DÉTAILLÉ DE COMPOSITION DU CRITÈRES C3 - ANNÉE 2016	18
ANNEXE 3	DÉFINITION DES SEUILS DES CRITÈRES C3 ET C4 - ANNÉE 2017	19
ANNEXE 3 (SUITE)	TABLEAU DÉTAILLÉ DE COMPOSITION DU CRITÈRES C3 - ANNÉE 2017	20

ARTICLE 1 PRÉAMBULE

L'Evian Resort à l'image des acteurs du secteur du tourisme traverse depuis 2008 une zone de fortes turbulences, marquée par un environnement économique mouvant et incertain et qui se traduit par une baisse de l'activité conventions et des réservations individuelles.

Convaincu que la sortie de la crise passera par une attractivité commerciale retrouvée qui permettra de dégager un accroissement d'activité, l'Evian Resort a entrepris depuis 2009 un programme ambitieux de rénovation de ses sites.

Ces projets complexes par leurs ampleurs, les investissements induits et la volonté de redéploiement de l'ensemble de ses salariés CDI se traduiront encore pour les années 2015-2016-2017 par des pertes d'exploitation liées à des fermetures partielles, par une obligation de croissance du chiffre d'affaires et de maîtrise des coûts d'exploitations sur l'ensemble des sites.

Dans le but d'accompagner et de favoriser cette croissance, L'Evian Resort a entrepris en parallèle une démarche de projet d'Entreprise, qui associera l'ensemble des salariés d'Evian Resort à la réalisation d'une Vision et d'une Mission ambitieuses, visant à faire de nos sites la référence sur leur marché.

Dans ce cadre, l'Evian Resort confirme par le renouvellement de son accord d'intéressement, sa confiance dans ce projet d'entreprise et souhaite continuer à associer ses salariés au progrès de ses activités en les intéressant à sa performance.

Après discussion avec les partenaires sociaux, il a été convenu d'avoir un accord intéressement qui tout en restant aléatoire et collectif soit le plus adapté aux enjeux pour notre entreprise et contraintes pour nos équipes pour les trois années à venir (fin des phases de travaux et relance de l'offre continue de nos sites). Il est également souhaité que cet accord puisse être utilisé comme support de communication auprès des salariés tout au long de ses années d'existence.

Il a ainsi été défini que l'accord d'intéressement soit basé sur quatre critères qui reflètent les attentes des parties prenantes de l'Evian Resort :

- Les résultats économiques avec :
 - o Un critère : Valeur ajoutée en continuité du précédent accord (VA)
 - o Un critère : Amélioration du résultat d'exploitation (REX), en bonification.
- La qualité de service par la mesure de la satisfaction des clients et le niveau de conformité des sites.
- La Sécurité des salariés par la mesure du taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt.

Cet accord a pour objet de fixer les modalités de calcul du montant global de l'intéressement, de déterminer les salariés bénéficiaires ainsi que les modalités de répartition individuelle de versement des droits dont les salariés de l'Evian Resort pourront bénéficier en application des dispositions législatives en vigueur.

La répartition prévue au précédent accord est reconduite, à savoir :

- Une part (70%) proportionnelle à l'activité et mesurée par la durée du travail,
- Une part (30%) proportionnelle au salaire perçu.

ARTICLE 2 CALCUL DU MONTANT GLOBAL DE L'INTERESSEMENT

2.1 CALCUL

La base de calcul de l'intéressement retenue par le présent accord est $I = C1 + C2 + C3 + C4$ ou :

I = intéressement

C1 = Critère « Economique » basé sur la Valeur Ajoutée.

C2 = Critère « Economique » basé sur une bonification liée à une amélioration annuelle du REX

C3 = Critère « Qualité de service » basé sur la satisfaction des clients et la conformité des sites

C4 = Critère « Sécurité » basé sur le taux de fréquence des accidents du travail

Pondération : C1 (60%) + C3 (20%) + C4 (20%) = 100% + C2 bonification

2.1.1 Calcul du critère (C1) économique basé la Valeur Ajoutée (VA)

Définition :

La Valeur Ajoutée (VA) est définie sur la base de l'imprimé 2052 de la liasse fiscale déposée auprès des Services fiscaux.

Sa formule de calcul est la suivante :

+ Chiffre d'affaires (ligne FL)

- Achats de Marchandises (ligne FS)

- Variation des stocks de Marchandises (ligne FT)

- Achats matières premières et autres approvisionnements (ligne FU)

- Variation de stock de matières premières (ligne FV)

- Autres achats et charges externes (ligne FW)

= Valeur ajoutée (VA)

Les activités Danone Nation Cup et Danone World Cup étant neutralisées entre le CAN et les autres achats et charges externes.

Valeur ajoutée de référence :

La Valeur Ajoutée de référence est égale à 10 000 000€ en prenant en compte tous les aléas définis dans le préambule.

Calcul du montant de l'intéressement versé au titre du critère C1 sur la période 2015-2016-2017 :

Evolution de la Valeur Ajoutée	Montant de l'indicateur C1
Si VA inférieure à 10 000 000€ (dix millions d'euros)	C1 = 0
Si VA supérieure ou égale à 10 000 000€ (dix millions d'euros) et inférieure à 18 000 000€ (dix-huit millions d'euros)	C1 = 2,5% de la VA x 60%
Si VA supérieure ou égale à 18 000 000€ (dix huit millions d'euros) et inférieure à 22 000 000€ (vingt deux millions d'euros)	C1 = [VA x 2,5% + (VA - 18.000.000 €) x 1.5 %] x 60%
Si VA supérieure ou égale à 22 000 000€ (vingt deux millions d'euros)	C1 = [VA x 2,5% + (22.000.000 € - 18.000.000 €) x 1.5 % + (VA - 22.000.000 €) x 0.75 %] x 60%

2.1.2 Calcul du critère (C2) basé sur l'amélioration du résultat d'exploitation (REX)

Définition :

La Résultat d'Exploitation (REX) est défini sur la base de l'imprimé 2052 de la liasse fiscale déposée auprès des Services fiscaux.

Compte tenu que l'amélioration du résultat d'exploitation de l'Evian Resort est un des enjeux principaux des années à venir après les phases de travaux.

Il a été décidé de mettre en place une bonification au présent accord, obtenue par l'amélioration du REX entre l'exercice de la période de calcul et le REX de l'exercice précédent, pour assurer une animation de ce critère auprès des équipes Evian Resort.

Cette bonification éventuelle viendra au-delà du plafonnement prévu dans l'Article 2.2.3

Sa formule de calcul est la suivante :

Evolution du REX	Montant annuel de l'indicateur Bonification C2
REX Exercice 2015 > REX Exercice 2014	C2 = 70 000 €
REX Exercice 2016 > REX Exercice 2015	C2 = 80 000 €
REX Exercice 2017 > REX Exercice 2016	C2 = 100 000 €
Autres cas	C2 = 0

AG
C.V
AF

2.1.3 Calcul du critère (C3) basé sur la qualité de service

Indicateurs :

- La conformité des sites aux exigences fixées.
- La satisfaction des clients

La mesure des indicateurs est composée d'éléments statistiques objectifs fournis de différentes sources (audits internes, audits externes, contrôles réglementaires, etc...) voir Annexes.

Lorsqu'un site est fermé pour cause de travaux, seule la période d'ouverture de l'établissement sera prise en compte.

Modalités de calcul :

- Il est calculé pour chaque site (Thermes, Casino, Hôtel Ermitage, Hôtel Royal, Golf et The Evian Championship), un Taux de Conformité (hors TEC) et un Taux de Satisfaction des Clients.
- Il est ensuite calculé pour l'Evian Resort :
 - Un Taux de Satisfaction Clients global à partir de la moyenne arithmétique des Thermes, Casino, Hôtel Ermitage, Hôtel Royal, Golf et The Evian Championship.
 - Un Taux de Conformité global à partir de la moyenne arithmétique des Thermes, Casino, Hôtel Ermitage, Hôtel Royal et Golf.

Pour le taux de Satisfaction des clients, il est défini pour chaque année, un minimum, un objectif et un maximum.

Pour la Conformité des Sites, il est défini pour chaque année, un objectif annuel.

Le montant du critère C3 de l'intéressement qui sera versé est défini selon les tableaux suivants par addition des montants obtenus :

Conformité des sites	Non Atteinte de l'objectif de conformité des sites	Atteinte de l'objectif de Conformité des sites
Montants	0€	+ 20 000€

Satisfaction Clients	Non atteinte du niveau « minimum » de Satisfaction Client	Atteinte du niveau « minimum » de Satisfaction Client	Atteinte du niveau « Objectif » de Satisfaction Client	Atteinte du niveau « Maximum » de Satisfaction Client
Montants	0€	+ 60 000€	+ 35 000€	+ 35 000€

2.1.4 Calcul du critère (C4) basé sur le taux de fréquence des accidents du travail

Le critère sécurité est basé sur le taux de fréquence calculé du 1^{er} novembre au 31 octobre de chaque année pour l'ensemble des sites Evian Resort.

Définition du taux de fréquence (TF) :

$$TF = \frac{\text{Nombre d'accidents avec arrêt} \times 1\,000\,000}{\text{Nombre d'heures travaillées}}$$

Il est défini pour chaque année, un TF minimum, un TF maximum. Le montant du critère C4 de l'intéressement qui sera versé est défini selon le tableau suivant par addition des montants obtenus :

Taux de Fréquence	TF > Maximum	Maximum >= TF > Minimum	Minimum >= TF
Montants	0€	+ 80 000€	+ 40 000€

2.2 PLAFONNEMENT

2.2.1 Plafond global

Conformément à l'article L. 3314-8 du code du travail (ancien article L. 441-2), le montant global des primes d'intéressement distribuées aux salariés ne peut dépasser 20% des salaires bruts versés à l'ensemble des salariés de l'entreprise.

2.2.2 Plafond individuel

Conformément aux dispositions de l'article L3314-8 du code du travail (ancien article L.441-2), la prime individuelle d'intéressement attribuée à un bénéficiaire au titre de l'exercice ne peut excéder la moitié du plafond annuel moyen de sécurité sociale en vigueur lors de l'exercice au titre duquel l'intéressement se rapporte.

Les montants non répartis, au titre du plafonnement individuel ci-dessus, sont reportés lors de l'exercice suivant.

2.2.3 Plafond société

L'Evian Resort plafonne l'intéressement versé au titre des exercices : 2015 à 620 000 €, 2016 à 650 000 € et 2017 à 680 000 € maximum par exercice (Hors bonification Amélioration du REX C2 défini Article 2.1.2).

MS C.V TF

UMF

ARTICLE 3 SALARIES BENEFICIAIRES

L'intéressement défini par le présent accord est réservé aux seuls salariés de l'entreprise Evian Resort (l'hôtel Royal, l'hôtel Ermitage, l'ERGC, l'Academy, le Casino et les Thermes), à condition qu'ils justifient d'une ancienneté de trois mois.

- Cette condition d'ancienneté correspond à l'appartenance juridique à l'entreprise et englobe les périodes de suspension du contrat de travail, pour quelque cause que ce soit.
- 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 12 mois qui la précèdent.
- L'intéressement est dû à tout salarié quittant l'entreprise, pour quelque motif que ce soit, dès lors qu'il remplit les conditions d'ancienneté indiquées ci-dessus.
- Les salariés à temps partiel bénéficient également de l'intéressement. Pour l'ouverture des droits, la durée de présence n'est pas proratisée.

Les parties conviennent que la répartition ne sera pas remise en cause dans le cas où, à la suite du règlement d'un litige individuel, de la rectification d'une erreur ou de toute autre cause, la masse salariale ayant servi de base de répartition pour l'exercice écoulé serait modifiée après approbation par l'Assemblée Générale des comptes de l'exercice.

ARTICLE 4 MODALITES DE REPARTITION INDIVIDUELLE DES DROITS

4.1 REGLES GENERALES

Le montant de l'intéressement obtenu par application de l'article 2.1 est divisé en deux parts :

- La première part est non hiérarchisée : elle est répartie également à chaque salarié, proportionnellement à ses journées effectuées telles que définies à l'article 4.1.3.
- La seconde part est hiérarchisée : elle est répartie en fonction du salaire perçu par chacun.

La période de prise en charge des salaires, des jours et heures travaillées correspond à celle de l'exercice (c'est-à-dire du 1 novembre au 31 octobre),

4.1.1 Formule de répartition

Intéressement non hiérarchisé :

70 % de l'intéressement total
_____ = valeur d'une heure

Nombre d'heures effectuées de la société
par l'ensemble des salariés bénéficiaires

Intéressement hiérarchisé :

30 % de l'intéressement total
_____ = Pourcentage à appliquer

Somme des salaires bruts perçus par
l'ensemble des salariés bénéficiaires

L'intéressement perçu par le salarié non cadre sera égal à (nombre d'heures travaillées X valeur d'une heure) + (salaires perçus par le salarié X pourcentage à appliquer).

L'intéressement perçu par le salarié cadre sera égal à (nombre de jours au forfait x 7,80 X valeur d'une heure) + (salaires perçus par le salarié X pourcentage à appliquer).

4.1.2 Salaire pris en compte dans les calculs

On entend par salaires perçus, la totalité des rémunérations brutes perçues par les bénéficiaires (salaire de base, compléments individuels et RTT, les AN/IN, congés payés, sommes versées par l'entreprise au titre des garanties maladie et accident de travail...)

Les salaires à prendre en compte au titre des périodes de congés, de maternité, de congé accueil de l'enfant et d'adoption ainsi que des périodes de suspension consécutives à un accident du travail ou à une maladie professionnelle sont ceux qu'aurait perçus le bénéficiaire s'il avait été présent.

MS
C.V
AF

WMA

4.1.3 Temps de travail pris en compte.

Pour les salariés bénéficiaires non cadre, les heures prises en compte sont les suivantes :

- Les heures effectuées de travail telles que définies par le contrat de travail,
- Les heures complémentaires et heures supplémentaires,
- Les heures de délégation.

Pour les cadres qui sont en forfait jours, afin de déterminer le nombre d'heures à utiliser dans l'article 4.1.1, le nombre de jours sera multiplié par 7,80.

Pour l'ensemble de salariés bénéficiaires, sont prises en compte :

- Les absences pour :
 - Maternité pour leur durée légale,
 - Congé Accueil de l'enfant pris selon les modalités légales,
 - Adoption,
 - Congés payés légaux et conventionnels,
 - Récupération : Repos compensateur, ...
 - Accident de travail et maladie professionnelle,
- Les heures passées en formation, lorsque celle-ci est prise en charge par l'entreprise,

Pour l'ensemble de salariés bénéficiaires, sont exclues toutes les autres absences dont par exemples maladie, accident de trajet ...

4.2 CSG & CRDS

Les sommes attribuées aux salariés sont soumises aux prélèvements de la cotisation sociale généralisée (CSG) et du remboursement de la dette sociale (RDS). Ce prélèvement sera opéré avant le versement aux bénéficiaires.

ARTICLE 5 MODALITES DE VERSEMENT

L'exercice est clos le 31 octobre de l'année.

Les salariés recevront individuellement un courrier indiquant le montant auquel ils ont droit début Février et le versement interviendra au plus tard avec la paie de Mars.

L'Entreprise demandera son adresse au salarié quittant l'entreprise, en l'informant qu'il y aura lieu pour lui de l'aviser de ses changements d'adresse. Si le salarié ne peut être atteint à la dernière adresse indiquée par lui, les sommes dues au titre de l'intéressement sont tenues à sa disposition pendant une durée d'un an à compter de la date limite de versement. Au terme de ce délai, elles sont versées à la Caisse des Dépôts et Consignations où l'intéressé (ou ses ayants droit) pourra les réclamer jusqu'au terme de la prescription trentenaire.

ARTICLE 6 VERSEMENT AU PLAN D'EPARGNE ENTREPRISE

Les salariés bénéficiaires de l'intéressement ont la possibilité, par décision individuelle, de verser tout ou partie de leur droit au Plan d'Epargne Entreprise (P.E.E).

Ce versement doit être effectué dans un délai de quinze jours (15 jours) à compter de la date à laquelle l'intéressement a été perçu.

La somme ainsi versée sera exonérée de l'impôt sur le revenu, selon la législation actuellement en vigueur, dans la limite d'un montant égal à la moitié du plafond annuel de la Sécurité Sociale, mais restera indisponible pendant une durée de cinq ans, sauf dans les cas de déblocage anticipé prévus par la législation.

L'ensemble des sommes versées au P.E.E. pour un exercice (intéressement et versements volontaires) ne peut dépasser le quart (25%) de la rémunération brute annuelle des bénéficiaires.

ARTICLE 7 DUREE, RECONDUCTION & MODIFICATION

Le présent accord est conclu pour une durée de trois ans (exercices 2015, 2016 et 2017).

L'exercice social de l'Evian Resort commence le 1er novembre et se termine le 31 octobre. Il s'appliquera donc, pour la première fois, aux résultats de l'exercice ouvert le 1^{er} novembre 2014 et clos le 31 octobre 2015.

Il peut être dénoncé dans des formes identiques à celles de sa conclusion par l'ensemble des signataires.

Le présent accord peut être modifié par l'ensemble des signataires par conclusion d'un avenant.

Cela peut notamment être le cas si les conditions économiques générales venaient à être modifiées dans la période d'application de l'accord et qui feront l'objet d'un examen annuel lors des réunions du Comité d'Entreprise.

Pour prendre effet au premier jour d'un exercice, tout avenant doit être conclu avant le 30 avril du même exercice.

A l'issue de la période de trois ans d'application, les partenaires sociaux se rencontreront afin de juger de l'opportunité de renouveler le régime de l'intéressement, sous la même forme ou sous une forme différente.

Le présent accord ne pourra pas faire l'objet d'un renouvellement par tacite reconduction.

ARTICLE 8 MODALITES D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

L'application du présent accord sera suivie par le Comité d'Entreprise qui se réunira chaque fois qu'il y aura lieu afin de recevoir les informations correspondantes et de vérifier les modalités d'application dudit accord. Il lui sera possible de prendre connaissance, à cette occasion, des éléments et pièces ayant servi de base de calcul de la prime. Cette documentation sera tenue à sa disposition au moins huit jours avant la date de la réunion auprès de la Direction Administrative et Financière.

Le Comité d'Entreprise pourra également demander aux représentants de la Direction, toutes explications complémentaires sur l'application de l'accord, formuler tout avis et présenter toutes suggestions.

Le montant annuel de l'intéressement sera arrêté par l'Employeur et sera communiqué au Comité d'Entreprise, ainsi que les modalités et les bases de calcul, lors de la réunion consacrée chaque année à la présentation des comptes de la société.

Lorsque le Comité d'Entreprise siégera comme organisme de contrôle du présent contrat, les questions examinées à ce titre feront l'objet d'une réunion distincte ou d'une mention spéciale à l'ordre du jour d'une réunion ordinaire.

Information individuelle

Le personnel sera informé du texte du présent accord d'intéressement par voie d'affichage sur les panneaux prévus pour la communication avec le personnel et via les journaux d'entreprise.

En outre, ce texte fera l'objet d'une note d'information qui sera remise à tous les salariés concernés.

Une information régulière des salariés sera assurée au cours de l'exercice pour présenter les taux d'atteintes provisoires et prévisionnels des critères de composition de l'intéressement.

Toute répartition individuelle fera l'objet d'une fiche indiquant :

- le montant global de l'intéressement ;
- le nombre de bénéficiaires ;
- le montant des droits attribués à l'intéressé ;
- le montant retenu au titre de la CSG et la CRDS.

A cette fiche est annexée une note rappelant les règles essentielles de calcul et répartition prévues par le présent accord.

ARTICLE 9 REGLEMENT DES DIFFERENDS

Les litiges individuels pouvant survenir à l'occasion de l'application du présent contrat se régleront si possible à l'amiable après entente des parties et avis du Comité d'Entreprise. A défaut, les parties concernées saisiront la juridiction compétente.

Les autres litiges se régleront également si possible à l'amiable A défaut, le litige sera porté devant la juridiction compétente.

ARTICLE 10 DEPOT & PUBLICITE

Conformément aux dispositions de l'article L 3313.3 et D 3313.1 du code du travail, le présent accord, ainsi que ses annexes et avenants éventuels, seront déposés à la diligence de la société, en deux exemplaires à la DIRECCCTE de Haute-Savoie dont une version papier signée des parties et une version électronique transmise par courriel à l'adresse dd-74.accord-entreprise@direccte.gouv.fr ainsi qu'en un exemplaire auprès du Greffe du Conseil de Prud'hommes d'Annemasse.

Fait à Evian les Bains, le 30 avril 2015

Pour l'Evian Resort,

Yannick Le Hec



Pour F.O Jeux de Table

Roger POLI



Pour F.O Hors Jeux

Vincent Carre



Pour F.O Cadres

Marc Favre



ANNEXE 1 DEFINITION DES SEUILS DES CRITERES C3 ET C4 - ANNEE 2015

Seuils du critère C3 Qualité de Service 2015 :

	Minimum 2015	Objectif 2015	Maximum 2015
Conformité	-	16.7	-
Satisfaction Clients	69.6	70.9	72.0

Seuils du critère C4 Taux de Fréquence 2015 :

	TF Maximum 2015	TF Minimum 2015
Taux de Fréquence	26	20

ANNEXE 1 (SUITE) TABLEAU DETAILLE DE COMPOSITION DU CRITERES C3 - ANNEE 2015

Détail des indicateurs qui composent les Taux de conformité et Taux de Satisfaction Client par sites et globaux Evian Resort :

Site	Type contrôle	mini	target	maxi	
Casino	Visites mystères	68,7	69,85	71	
	0,8				EC
0,2	HACCP	14,92	15,91	16,25	
	Légionelles (analyses + audit)				
		83,62	85,76	87,25	
Hotel Ermitage	Visites mystères	62,75	64,13	65,90	
	0,75				IE - Note Satisfaction
	EC				
	Taux de recommandation				
0,25	HACCP	20,97	21,74	22,06	
	Légionelles (analyses + audit)				
	Piscines (analyses + audit)				
		83,72	85,87	87,56	
Hotel Royal	Visites mystères	63,20	64,65	65,70	
	0,75				Note LQA
	EC				
0,25	HACCP	21,93	22,91	23,38	
	Légionelles (analyses + audit)				
	Piscines (analyses + audit)				
		85,13	87,56	89,08	
Thermes	Global VM Thermes	72,3	73,3	74,6	
	0,85				Taux de recommandation Cure
	Taux de Recommandation REF				
	Satisfaction cure				
	Satisfaction Wellness				
	Satisfaction Fitness				
	Appels Mystères				
	EC				
0,15	Conformité réglementaire Globale	12,9	14,34	14,7	
		85,2	87,6	89,3	
Golf	Visite Mystère Golf	72,33	73,65	74,6	
	0,85				Moyenne note Satisfaction
	moyenne note satisfaction Chalet du Golf				
	Satisfaction Globale profil				
	Taux de recommandation				
	EC				
0,15	Conformité réglementaire	8,9775	10,125	10,275	
		81,30	83,78	84,88	
Academy	Visite Mystère academy	73,525	74,725	75,7	
	0,9				Moyenne note Satisfaction
	Satisfaction Globale profil				
	Taux de recommandation				
0,1	EC	5,985	6,75	6,85	
0,1	Conformité réglementaire				
		79,51	81,48	82,55	
Moyenne Golf /ACA		72,93	74,19	75,15	
		7,48	8,44	8,56	
TECO	SURVEY SEPT 2015	78	79	80	

MS C.V AF

UNA

ANNEXE 2 DEFINITION DES SEUILS DES CRITERES C3 ET C4 - ANNEE 2016

Seuils du critère C3 Qualité de Service 2016 :

	Minimum 2016	Objectif 2016	Maximum 2016
Conformité	-	17.3	-
Satisfaction Clients	70.5	72.1	73.3

Seuils du critère C4 Taux de Fréquence 2016 :

	TF Maximum 2016	TF Minimum 2016
Taux de Fréquence	21	16

RL

Uly

ANNEXE 2 (SUITE) TABLEAU DETAILLE DE COMPOSITION DU CRITERES C3 - ANNEE 2016

Détail des indicateurs qui composent les Taux de conformité et Taux de Satisfaction Client par sites et globaux Evian Resort :

Site	Type contrôle	coeff	mini	target	maxi	target	maxi	
Casino	Visites mystères	0,7	88,5	90	91,5	71,1	72,25	
	EC	0,1	79	81	82			
	0,2	HACCP	0,1	92	94	96	16,15	16,49
	Légionelles (analyses + audit)	0,1	59,6	67,5	68,9			
						1	87,25	88,74
Hotel Ermitage	Visites mystères	0,35	93,5	94	94,5	65,40	66,33	
	IE - Note Satisfaction	0,2	68	74	76			
	EC	0,1	79	81	82			
	Taux de recommandation	0,1	93	96	98,5			
0,25	HACCP	0,1	92	94	96	21,96	22,28	
	Légionelles (analyses + audit)	0,075	64,1	69,5	70,5			
	Piscines (analyses + audit)	0,075	95,8	98,0	98,6			
						1	87,36	88,61
Hotel Royal	Visites mystères	0,3	90	92	94	65,80	66,85	
	Note LOA	0,35	83	86	87			
	EC	0,1	79	81	82			
	0,25	HACCP	0,1	92	94			96
	Légionelles (analyses + audit)	0,075	83,7	90,0	92,5			
	Piscines (analyses + audit)	0,075	90,9	95,0	96,0			
						1	89,08	90,59
Thermes	Global VM Thermes	0,15	84,0	87,0	90,0	74,375	75,7	
	Taux de recommandation Cure		95,5	97,5	98,0			
	Taux de Recommandation REF	0,1	94,0	95,0	96,0			
	Satisfaction cure	0,15	90,5	91,0	92,0			
	Satisfaction Wellness	0,15	85,5	87,5	89,0			
	Satisfaction Fitness	0,15	85,0	86,0	87,0			
	Appels Mystères	0,05	74,0	76,0	80,0			
	EC	0,1	79	81	82			
0,15	Conformité réglementaire Globale	0,15	91,9	96,7	98,2	14,73	14,73	
						1	89,1	90,4
Golf	Visite Mystère Golf	0,2	87	89	90	74,65	75,6	
	Moyenne note Satisfaction	0,2	88	89	90			
	moyenne note satisfaction Chalet du Golf	0,1	85,0	87,5	88,5			
	Satisfaction Globale profil	0,15	84	86	87			
	Taux de recommandation	0,1	90	93	95			
	EC	0,1	79	81	82			
0,15	Conformité réglementaire	0,15	60,9	68,5	69,5	10,28	10,43	
						1	84,93	86,03
Academy	Visite Mystère academy	0,2	88	90	92	75,475	76,675	
	Moyenne note Satisfaction	0,25	88,5	89,5	90,5			
	Satisfaction Globale profil	0,15	84	86	87			
	Taux de recommandation	0,15	93	94	96			
	EC	0,1	79	81	82			
0,15	Conformité réglementaire	0,15	60,9	68,5	69,5	10,28	10,43	
						1	85,75	87,1
Moyenne Golf /ACA							75,06	76,14
							10,28	10,43
TECO	SURVEY SEPT 2016	1	79	81	82	81	82	

NS CV NF

UNA

ANNEXE 3 DEFINITION DES SEUILS DES CRITERES C3 ET C4 - ANNEE 2017

Seuils du critère C3 Qualité de Service 2017 :

	Minimum 2017	Objectif 2017	Maximum 2017
Conformité	-	17.5	-
Satisfaction Clients	71.4	72.8	73.8

Seuils du critère C4 Taux de Fréquence 2017 :

	TF Maximum 2017	TF Minimum 2017
Taux de Fréquence	20	14

ANNEXE 3 (SUITE) TABLEAU DETAILLE DE COMPOSITION DU CRITERES C3 - ANNEE 2017

Détail des indicateurs qui composent les Taux de conformité et Taux de Satisfaction Client par sites et globaux Evian Resort :

Site	Type contrôle	coeff	mini	target	maxi	mini	target	maxi	
Casino	Visites mystères	0,7	89	90,5	92	70,4	71,95	72,7	
	EC	0,1	81	82	83				
	HACCP	0,1	93	95	96,5				
0,2	Légionelles (analyses + audit)	0,1	61,6	69,5	70,9	15,46	16,45	16,74	
						1	85,86	88	89,44
Hotel Ermitage	Visites mystères	0,35	94	94,5	95	64,15	66,13	66,92	
	IE - Note Satisfaction	0,2	69	76	77,5				
	EC	0,1	81	82	83				
	Taux de recommandation	0,1	93,5	96,5	98,7				
0,25	HACCP	0,1	93	95	96,5	21,52	22,29	22,56	
	Légionelles (analyses + audit)	0,075	66,1	71,5	72,5				
	Piscines (analyses + audit)	0,075	96,8	99,0	99,6				
						1	85,67	88,41	89,48
Hotel Royal	Visites mystères	0,3	91	93,5	94,5	64,80	66,70	67,45	
	Note IQA	0,35	84	87	88				
	EC	0,1	81	82	83				
	HACCP	0,1	93	95	96,5				
0,25	Légionelles (analyses + audit)	0,075	87,2	93,5	96,0	22,81	23,79	24,20	
	Piscines (analyses + audit)	0,075	92,9	97,0	98,0				
									1
Thermes	Global VM Thermes	0,15	89,0	89,0	90,5	74,0	75,55	76,375	
	Taux de recommandation Cure		97,0	98,0	98,3				
	Taux de Recommandation REF	0,1	95,0	96,0	97,0				
	Satisfaction cure	0,15	91,0	92,0	92,5				
	Satisfaction Wellness	0,15	87,5	89,0	90,0				
	Satisfaction Fitness	0,15	86,0	87,0	88,0				
	Appels Mystères	0,05	76,0	80,0	82,0				
	EC	0,1	81	82	83				
0,15	Conformité réglementaire Globale	0,15	92,6	97,4	98,6	13,9	14,79	14,79	
						1	87,9	90,3	91,2
Golf	Visite Mystère Golf	0,2	87	89	90	73,30	74,75	75,7	
	Moyenne note Satisfaction	0,2	88	89	90				
	moyenne note satisfaction Chalet du Golf	0,1	86,0	87,5	88,5				
	Satisfaction Globale profil	0,15	84	86	87				
	Taux de recommandation	0,1	90	93	95				
	EC	0,1	81	82	83				
0,15	Conformité réglementaire	0,15	61,9	69,5	70,5	9,29	10,43	10,58	
						1	82,59	85,18	86,28
Academy	Visite Mystère academy	0,2	88	90	92	74,375	75,575	76,775	
	Moyenne note Satisfaction	0,25	88,5	89,5	90,5				
	Satisfaction Globale profil	0,15	84	86	87				
	Taux de recommandation	0,15	93	94	96				
	EC	0,1	81	82	83				
0,15	Conformité réglementaire	0,15	60,9	68,5	69,5	9,14	10,28	10,43	
						1	83,51	85,85	87,2
Moyenne Golf /ACA							73,84	75,16	76,24
							9,21	10,35	10,50
TECO	SURVEY SEPT 2017	1	81	82	83	81	82	83	

CV AF

UAT