



**ACCORD INTERESSEMENT
RELAIS Fnac
2025 – 2026 - 2027**

Validité : du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2027

RELAIS Fnac

9, rue des Bateaux-Lavois
94200 IVRY – SUR - SEINE

ACCORD D'INTERESSEMENT

Les termes du présent accord résultent des 3 réunions de négociation qui se sont déroulées respectivement :

- Le 21 mai 2025,
- Le 05 juin 2025,
- Le 18 juin 2025.

IL EST CONCLU ENTRE, LES SOUSSIGNES :

La Société RELAIS FNAC, Société par actions simplifiée (SAS) au capital social de 50 000 Euros, dont le siège social est situé ZAC Port d'Ivry – 9 rue des Bateaux-Lavoisirs à 94200 IVRY SUR SEINE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de CRETEIL sous le numéro 334 473 352, représentée par Monsieur Paul REVILLET, en sa qualité de Directeur des Ressources Humaines.

d'une part,

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

Pour **CFDT** : Madame Nadine VIEUJOT

Pour la **CFE-CGC** : Madame Nadia GRAOUDI

Pour la **CFTC** : Monsieur Farid BARDAD

Pour la **CGT** : Monsieur Marc PIETROSINO

Pour **SUD FNAC** : Monsieur Julien VASSEUR

d'autre part.

PR

IL A ETE ARRETE CE QUI SUIT :

PREAMBULE

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

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

Le présent accord a également pour objet de valoriser les efforts fournis par l'ensemble des salariés au développement de l'entreprise et de leur magasin en leur permettant d'obtenir une prime d'intéressement résultant de leur contribution à l'évolution des résultats de leur entreprise et de leur magasin et ce, dans un contexte de situation économique fluctuant de l'entreprise et du secteur auquel elle appartient.

Il s'agit donc de redistribuer aux salariés une partie des ressources qu'ils ont contribué à développer.

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

1. **Un critère qualitatif** déterminant une valeur en euros au niveau de chaque magasin mesuré par :
 - Le taux de NPS (Net Promoter Score) de l'exercice concerné ;
 - Et l'évolution du taux de NPS par rapport à N-1.
2. **Un critère de performance économique** déterminant un coefficient au niveau de chaque magasin mesuré par :
 - Le taux de rentabilité (ROC hors frais de siège) de l'exercice concerné ;
 - Et l'évolution du ROC hors frais de siège par rapport à N-1.

En outre, l'enveloppe d'intéressement versée aux équipes magasins, après répartition de la part solidaire Société et de la part proportionnelle, pourra être augmentée :

1. D'un « booster omnicanalité » visant à récompenser la performance des équipes du magasin sur la progression positive des volumes omnicanal traités.
2. D'un « complément absentéisme » déclenché selon l'évolution du taux d'absentéisme résultant d'accidents de travail au niveau de l'entreprise, visant à récompenser les actions de l'ensemble des salariés dans la préservation de la santé et de la sécurité au travail.

Les indicateurs économiques de l'année N seront calculés selon la définition précisée dans les tableaux de bord N.

Ils seront calculés selon cette définition afin de garantir la comparabilité d'un exercice par rapport à l'exercice précédent.

PR

Par conséquent, l'exercice N-1 sera recalculé selon cette définition afin de garantir cette même comparabilité.

L'enveloppe globale d'intéressement qui sera reversé au sein de RELAIS Fnac correspond à la somme des enveloppes qui auront été calculées pour chaque magasin, résultant de l'application de ces deux critères multiplicatifs ci-dessus.

L'enveloppe globale de l'intéressement calculée (hors booster omnicanal et complément absentéisme) est répartie entre les bénéficiaires au prorata du temps de présence :

- A hauteur de **70 %** de manière collective entre tous les bénéficiaires de la société quel que soit leur magasin d'appartenance. Le montant unitaire correspond à l'enveloppe divisée par le nombre de bénéficiaires de toute la société, pour un temps complet présent toute l'année.
- Et à hauteur de **30%** au titre de l'intéressement forfaitaire magasin répartie entre les bénéficiaires au prorata de leur temps de présence.

En effet, l'objectif du présent accord étant de valoriser les efforts fournis par les salariés au développement de leur magasin et de récompenser leur contribution aux résultats économiques et à la satisfaction de la clientèle, les parties aux présentes conviennent d'un mode de répartition de l'intéressement proportionnelle au temps de présence du salarié au cours de l'exercice considéré, ce critère de répartition correspondant, en outre, le mieux à la contribution de chacun dans l'effort collectif nécessaire au développement de l'entreprise.

Le montant de la prime d'intéressement découlera uniquement des règles de calcul définies par l'accord. Il sera variable en fonction du calcul stipulé dans l'accord et ses éventuels avenants : il pourra être positif ou nul. Il ne constitue ni dans son principe, ni dans son montant, un avantage acquis.

Il est rappelé que les sommes qui seront éventuellement réparties ne pourront en aucun cas se substituer à des éléments de salaire en vigueur dans l'Entreprise ou qui deviendraient obligatoires en vertu des règles légales ou contractuelles, et ne sont pas considérées comme des salaires au sens des législations du travail de la Sécurité Sociale.

Ces différents points sont précisés et commentés dans la suite du présent accord, ce préambule ne pouvant s'interpréter indépendamment des termes définissant l'accord entre les parties.

PR

Article 1 – Objet de l'accord

Le présent accord a pour objet de fixer les principes et les modalités de distribution des droits dont les salariés bénéficient au titre de la mise en œuvre de l'accord d'intéressement, conformément aux dispositions des articles L 3312-1 à L 3315-5 du Code du travail, relatifs à l'intéressement des salariés aux résultats ou performances de l'entreprise.

Article 2 – Champ d'application

L'accord définit les principes et les modalités d'application d'un intéressement aux résultats économiques de l'ensemble du personnel de l'Entreprise actuellement constituée des établissements figurant en Annexe 1 du présent accord.

Article 3 - Qualification de l'intéressement et caractéristiques

L'intéressement versé aux salariés n'a pas un caractère de salaire. Il n'entre pas en compte pour l'application de la législation relative au salaire minimum de croissance.

En effet, selon l'article L. 3312-4 du Code du travail, les sommes attribuées aux bénéficiaires en application de l'accord d'intéressement ou au titre du supplément d'intéressement, n'ont pas le caractère de rémunération au sens de l'article L. 242-1 du code de la sécurité sociale.

Elles restent soumises à CSG et à CRDS, ainsi qu'à impôt sur le revenu, excepté si elles sont versées sur le Plan d'Épargne Groupe (PEG), dans les conditions prévues à l'article 10 du présent accord.

Elles ne peuvent en outre se substituer à aucun des éléments de rémunération (salaires et primes, régulières ou occasionnelles, versées en contrepartie du travail) en vigueur dans l'Entreprise ou qui deviennent obligatoires en vertu des règles légales ou contractuelles, sauf respect d'un délai de douze mois entre la date du dernier versement de l'élément de rémunération supprimé et la date de l'effet de l'accord.

Nul ne peut prétendre percevoir un intéressement différent de celui découlant du résultat annoncé et conforme à l'application de l'accord.

L'intéressement ne dépend pas d'une décision des parties signataires, il résulte uniquement des règles définies dans le présent accord. L'intéressement est par nature variable et peut donc être nul.

Le montant de l'intéressement versé ne peut excéder annuellement les limites fixées par la loi et précisées par l'article 9 du présent accord.

PR

Article 4 – Durée de l'accord

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de 3 ans à compter du 1^{er} janvier 2025. Il cessera de plein droit au terme de l'exercice clos le 31 décembre 2027.

Article 5 – Détermination des bénéficiaires

Le droit à l'intéressement est acquis dès l'obtention de 3 mois d'ancienneté pour le salarié à la date de clôture de l'exercice (ancienneté Enseigne FNAC ou Groupe Fnac-Darty en cas de mutation avec reprise de l'ancienneté), qu'ils soient présents ou non au dernier jour de l'exercice considéré.

Pour la détermination de l'ancienneté requise, sont pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de calcul et des douze mois qui la précèdent ainsi que toutes les périodes de suspension éventuelles du contrat de travail, légalement assimilées à du temps de travail effectif.

Article 6 – Calcul de l'intéressement

L'enveloppe globale de l'intéressement collectif de l'Entreprise RELAIS Fnac à répartir entre les bénéficiaires est calculée en additionnant les montants issus des calculs (INPS X IM) de chaque magasin multiplié par le nombre de bénéficiaires de chaque magasin proportionnellement à leur durée de temps de présence telle que définie à l'article 7.4 du présent accord.

Un lexique est disponible en annexe 4 avec les définitions des indicateurs et critères retenues pour le calcul de l'intéressement (IFR/IM/INPS).

6.1 : Calcul d'un Intéressement Forfaitaire de Référence « IFR »

Au titre d'un exercice et pour chaque magasin, un montant d'intéressement forfaitaire de référence (IFR) est calculé selon les modalités suivantes :

- Détermination d'un montant forfaitaire de référence par magasin à partir du critère de performance qualitative de chaque magasin mesuré par la satisfaction clients : « INPS »
- Détermination d'un coefficient de référence à partir du critère de performance économique au niveau de chaque magasin : « IM »

Ainsi, au titre d'un exercice et pour chaque magasin, le montant de l'intéressement forfaitaire de référence est calculé comme suit :

$\text{IFR} = \text{INPS} \times \text{IM}$

PR

Ainsi, et pour chaque exercice, l'enveloppe globale de l'intéressement (hors booster omnicanal et complément absentéisme) de la Société RELAIS Fnac correspond à la somme des IFR calculée sur chaque magasin, multipliée par le nombre de bénéficiaires de chaque magasin proportionnellement à leur durée de temps de présence telle que définie à l'article 7.4.

6.2 : Détermination de « INPS »

Au titre de chaque exercice et pour chaque magasin, un montant d'intéressement forfaitaire de référence est déterminé à partir du critère de performance qualitative liée à la satisfaction des clients.

L'entreprise a fait le choix de mesurer la satisfaction des clients par un indicateur : le Net Promoter Score (NPS), score de recommandation de l'Enseigne consistant à demander à ses clients leur niveau de satisfaction.

Le taux de NPS correspond à la différence entre le pourcentage de « promoteurs » (clients extrêmement satisfaits au point qu'ils sont prêts à de nouveau acheter en magasin et qui en plus vont en faire la promotion) et du pourcentage de « détracteurs » (clients pas vraiment ou pas du tout satisfaits par leur expérience de consommation).

Ce critère est mesuré par le Net Promoter Score (NPS) à l'aide de deux indicateurs :

- Le taux de NPS agrégé de l'exercice considéré ;
- L'évolution du taux de NPS agrégé par rapport à N-1.

a) Définition des indicateurs

- Le taux de NPS agrégé du magasin de l'exercice considéré (Le NPS agrégé contient les parcours suivants : Vente emportée, Achat magasin – Expédié Domicile (Fnacshop), Achat magasin, Retrait différé (Fnacshop), Achat magasin – Livraison Darty (Fly), Achat site – Retrait Magasin (C&C) et SAV Atelier).
- L'évolution du taux de NPS agrégé du magasin par rapport à N-1 résulte de la différence : Taux de NPS agrégé du magasin de l'exercice considéré – taux de NPS agrégé du magasin de l'exercice précédent.

b) Grille de détermination de l'INPS (annexe 2.1)

Pour le critère INPS, la lecture de la matrice ci-dessous permet d'identifier le montant d'intéressement pour un salarié à temps plein présent tout l'exercice, avec en abscisses le taux de NPS du magasin de l'exercice considéré, et en ordonnées l'évolution du taux de NPS du magasin de l'exercice concerné par rapport à l'exercice précédent.

PR

NPS Magasin											
Score		>=	-100000%	50%	55%	59%	63%	67%	71%	75%	
		<	50%	55%	59%	63%	67%	71%	75%	100000%	
Evol vs N-1		>=	<	Montant							
-100000,0pt	0,0pt			0,00	0,00	50,00	110,00	160,00	220,00	280,00	340,00
0,0pt	1,0pt			0,00	20,00	80,00	120,00	175,00	235,00	295,00	350,00
1,0pt	2,0pt			0,00	30,00	90,00	130,00	190,00	250,00	310,00	360,00
2,0pt	3,0pt			0,00	40,00	100,00	145,00	205,00	265,00	325,00	370,00
3,0pt	100000,0pt			25,00	50,00	110,00	160,00	220,00	280,00	340,00	380,00

Exemples détermination de l'INPS :

Magasin 1

- Taux NPS N : 55%
- Taux NPS N-1 : 52%
- Evolution N vs N-1 : + 3 Pts

INPS magasin 1 : 110€ pour un salarié à temps plein présent toute l'année

Magasin 2

- Taux NPS N : 68%
- Taux NPS N-1 : 66%
- Evolution N vs N-1 : +2 Pt

INPS magasin 2 : 265€ pour un salarié à temps plein présent toute l'année

6.3 : Détermination de « IM »

Au titre de chaque exercice et pour chaque magasin un second indicateur d'intéressement constitué d'un coefficient de référence est déterminé à partir du critère de performance économique de chaque magasin (IM) lequel est mesuré par la combinaison de deux indicateurs :

- Le taux de rentabilité de l'exercice considéré ;
- L'évolution par rapport à N-1 du résultat opérationnel courant hors frais de siège du magasin exprimé en taux.

a) Définition des indicateurs économiques

1. Le taux de rentabilité de chaque magasin résulte pour chaque exercice considéré du rapport suivant :

$$\frac{\text{Résultat Opérationnel Courant hors frais de siège du magasin}}{\text{Chiffre d'affaires total du magasin}} \times 100$$

PR

Le résultat opérationnel de l'exercice correspond au résultat opérationnel courant du magasin avant calcul de l'intéressement au titre de l'exercice, diminué des frais de siège. Les données prises en compte sont celles figurant au « *tableau de bord* » :

- Résultat Opérationnel Courant : agrégat « *P_Y4 - Current operational result* » du référentiel Onestream ;
- Intéressement collectif : agrégat « *C_121E - Incentive plan and associated costs* » et « *C_122E - Provision for Incentive plan* » ;
- Frais de siège : agrégat « *C_3 - Management Fees/Cost sharing* ».

Les données prises en comptes pour l'année N sont calculées selon la définition précisée dans les tableaux de bord N.

Elles sont calculées selon cette définition afin de garantir la comparabilité d'un exercice vs l'exercice précédent. Par conséquent, l'exercice N-1 pourra être recalculé selon cette définition afin de garantir le principe de comparabilité.

Le chiffre d'affaires de l'exercice correspond au chiffre d'affaires total. Il est égal à la somme des chiffres d'affaires nets marchandises et services. La donnée prise en compte est celle figurant au « *tableau de bord* » : Chiffre d'affaires total (agrégat « *C_01 – Revenue* » du référentiel Onestream).

2. L'évolution par rapport à N-1 du Résultat Opérationnel Courant hors frais de siège du magasin résulte du rapport entre :

$\frac{\text{(Valeur du résultat opérationnel courant hors frais de siège du magasin de l'exercice considéré - valeur du résultat opérationnel courant hors frais de siège du magasin de l'exercice N-1)}}{\text{Valeur du résultat opérationnel courant hors frais de siège du magasin de l'exercice N-1}} \times 100$

Le ROC sera retraité en neutralisant les évènements exceptionnels et importants représentant à minima 500K€ par an.

S'agissant des activités multicanales, les conditions de rémunérations des magasins resteront identiques sur toute la durée du présent accord.

b) Grille de détermination de « IM »

Pour le critère « IM » la lecture de la matrice ci-dessous permet d'identifier le coefficient de référence d'intéressement correspondant avec, en abscisses le taux de rentabilité du magasin de l'exercice considéré et en ordonnées, l'évolution du Résultat Opérationnel Courant hors frais de siège du magasin de l'exercice concerné par rapport à l'exercice précédent.

PR

ROC hors frais de siège magasin / CA (Coefficient)											
Taux ROC hors FDS / CA		>=	-100000%	-3,0%	-1,5%	0,0%	1,5%	3,0%	5,0%	7,0%	9%
			Evol ROC hors FDS vs N-1	<	-3,0%	-1,5%	0,0%	1,5%	3,0%	5,0%	7,0%
>=	<	Montant			Montant						
-1000000%	0%		0,00	1,00	1,25	1,70	1,90	2,30	2,90	3,10	3,40
0%	1000000%		1,00	1,50	1,75	2,00	2,50	3,00	3,30	3,50	3,80

*ROC hors frais de siège

Exemples détermination de l'IM :	
<u>Magasin 1</u>	
- ROC hors frais de siège N = 340 K€	
- ROC hors frais de siège N-1 = 247 K€	
- Evol N vs N-1 = +37,6%	
CA N = 13 456 K€	
Taux de rentabilité = (ROC hors frais de siège N / CA N) X 100 = (340 / 13 456) x 100= 2,53%	
IM magasin 1 = Coefficient multiplicateur à 2,5	
<u>Magasin 2</u>	
ROC hors frais de siège N = - 259 K€	
ROC hors frais de siège N-1 = - 286 K€	
Evol N vs N-1 = +9,44%	
CA N = 10 034 K€	
Taux de rentabilité = (ROC hors frais de siège N / CA N) X 100 = (-259 / 10 034) x 100= -2,58%	
IM magasin 2 = Coefficient multiplicateur à 1,5	

6.4 - Détermination de l'Intéressement Forfaitaire de Référence pour les cas particuliers (« IFR cas particuliers »)

6.4.1 : Détermination de l'Intéressement Forfaitaire de Référence

Pour les salariés éligibles conformément aux dispositions de l'article 5 du présent accord, le montant de l'intéressement forfaitaire de référence sera égal au montant moyen attribué à l'ensemble des bénéficiaires des magasins de l'exercice considéré pour les « cas particuliers » définis à l'article 6.4.2.

PR

6.4.2 : Détermination des cas particuliers

Il sera fait application de l'Intéressement Forfaitaire de Référence, tel que prévu à l'article 6.4.1, dans les « *cas particuliers* » suivants :

- Pour les magasins ayant moins de deux années pleines d'exploitation au dernier jour de l'exercice concerné par le calcul ;
- Pour les salariés non affectés à un magasin ;
- Dans l'hypothèse d'une cession de magasin ou d'une fermeture définitive d'un établissement relevant du champ d'application du présent accord :
 - Pour salariés quittant l'entreprise en cours d'exercice (étant précisé qu'ils seront éligibles à l'intéressement au prorata temporis de leur temps de présence sur l'exercice considéré) ;
 - Pour les salariés qui seraient repositionnés sur un établissement d'une autre entité juridique du Groupe Fnac Darty (étant précisé qu'ils seront éligibles de leur temps de présence sur l'exercice considéré, puis, qu'ils relèveront ensuite des dispositions de l'accord d'intéressement qui serait applicable au sein de la nouvelle entité d'affectation).

Dans l'hypothèse d'une cession de magasin ou d'une fermeture définitive d'un établissement relevant du champ d'application du présent accord, les salariés qui seraient repositionnés au sein d'un autre établissement de la même entité juridique seront éligibles à l'intéressement sur l'exercice considéré selon les modalités suivantes :

- Au titre de la période de présence sur l'établissement initial, il sera fait application de l'Intéressement Forfaitaire de Référence, tel que prévu à l'article 6.4.1 ;
- Au titre de la période de présence sur le nouvel établissement d'affectation, l'intéressement sera calculé selon les modalités prévues à l'article 6.1 du présent accord.

6.5 - Calcul de l'enveloppe globale de l'intéressement de la société

L'enveloppe globale de l'intéressement collectif de l'Entreprise RELAIS Fnac (hors booster omnicanal et complément absentéisme) à répartir entre les bénéficiaires est calculée en additionnant les montants issus des calculs (INPS X IM) de chaque magasin multiplié par le nombre de bénéficiaires de chaque magasin proportionnellement à leur durée de temps de présence telle que définie à l'article 7.4 du présent accord.

PR

Exemple 1 de calcul de l'enveloppe globale de l'intéressement RELAIS Fnac :

Enveloppe magasin 1 qui compte 4 salariés à temps plein :

INPS magasin 1 X IM magasin1 X nombre de salariés
= 110 X 2,5 X 4
= 1 100 € soit une enveloppe unitaire de 275 €

Enveloppe magasin 2 qui compte 10 salariés à temps plein

INPS magasin 2 X IM magasin 2 X nombre de salariés
= 265 X 1,5 X 10
= 3 975€ soit une enveloppe unitaire de 397.5€

Enveloppe globale de l'intéressement = (IFR magasin 1 + IFR magasin 2 +.....+ IFR magasin 7)
= 1 100 € + 3 975 €
= 5 075 €

L'enveloppe globale d'intéressement à répartir aux ayants droits de Fnac XXXX est de 5075 € pour 14 salariés

Article 7 - Détermination de l'Intéressement individuel

7.1 : Montant individuel de l'intéressement

Pour chaque exercice, l'enveloppe globale de l'intéressement de la Société RELAIS Fnac sera répartie entre les bénéficiaires au prorata du temps de présence :

- Part solidaire Société : à hauteur de 70% de l'enveloppe globale, répartie de manière collective entre tous les bénéficiaires de la Société RELAIS Fnac, quel que soit leur magasin d'affectation et au prorata du temps de présence. Pour déterminer le montant de cette part solidaire par salarié, l'enveloppe globale « *part solidaire* » sera divisée par le nombre de bénéficiaires au prorata du temps de présence.
- Part proportionnelle à la contribution des magasins : Les 30% restant seront répartis entre les magasins proportionnellement à leur contribution à l'enveloppe globale. L'enveloppe magasin ainsi obtenue est ensuite répartie entre les bénéficiaires du magasin au prorata de leur temps de présence.

Pour chacune des parts, la répartition entre les bénéficiaires est calculée au prorata du temps de présence (tel que défini à l'article 7.4).

PR

Dans les exemples cités à l'article 6, le montant de l'intéressement individuel est calculé comme suit :

Part solidaire société = 70% de l'enveloppe
= 5075 € X 70%
= 3552.5 € pour 14 salariés
Soit une enveloppe unitaire de 3552.5 € / 14 = 253.75 €

Magasin 1 :
Enveloppe unitaire solidaire de 253.75 €
Part magasin : 30% de l'enveloppe unitaire magasin de 275 € soit 275 X 30% = 82.50 €
Le montant de l'intéressement du magasin 1 pour un salarié à temps complet est donc de :
253.75 € + 82.50 € = 336.25 €
Pour les 4 salariés l'enveloppe totale d'intéressement est donc de 336.25 € X 4 = 1345€

Magasin 2 :
Enveloppe unitaire solidaire de 253.75 €
Part magasin : 30% de l'enveloppe unitaire magasin de 397.5 € soit 397.5 X 30% = 119.25 €
Le montant de l'intéressement du magasin 2 pour un salarié à temps complet est donc de :
253.75 € + 119.25 € = 373 €
Pour les 10 salariés l'enveloppe totale d'intéressement est donc de 373 € X 10 = 3730 €

Le montant total de l'intéressement pour les deux magasins est donc de :
1345 € + 3730 € = 5075 €

Avec en part solidaire : 253.75 € X 14 = 3552.5 €
Avec en part magasin : (82.5 € X 4) + (119.25 € X 10) = 330 € + 1192.5 € = 1522.5 €

7.2 : Le complément absentéisme

Dans le cadre de sa politique HSE (Hygiène, Sécurité et Environnement), la santé et la sécurité des salariés constituent un engagement prioritaire et un levier essentiel de la performance collective de l'entreprise.

Afin d'encourager une dynamique de prévention des risques professionnels et de permettre à chaque salarié d'être acteur ou ambassadeur de cette démarche, il est institué un critère dit « complément absentéisme » indexé sur l'évolution du taux d'absentéisme résultant des accidents du travail reconnus par la CPAM (à l'exclusion des accidents de trajet), apprécié au niveau de la société RELAIS Fnac.

Le taux d'absentéisme résultant d'accidents du travail est calculé de la manière suivante, sur l'année civile considérée (du 1^{er} janvier au 31 décembre) :

PR

Nombre de jours ouvrés d'absence consécutive à un accident du travail reconnu par la Sécurité Sociale (hors accident de trajet)

Nombre total de jours ouvrés théoriques travaillés de l'ensemble des salariés

En cas de régularisation ultérieure d'un arrêt initialement non reconnu puis finalement qualifié d'accident du travail par la CPAM, cette régularisation sera prise en compte sur l'année civile au cours de laquelle cette reconnaissance est intervenue, indépendamment de la date effective de la survenance de l'accident.

Il est précisé qu'un accident du travail qui ne donnerait pas lieu à un arrêt de travail et n'occasionnerait donc aucun jour d'absence n'impactera pas le taux d'absentéisme et n'aura donc aucun effet sur ce complément.

En fonction de l'évolution annuelle du taux d'absentéisme calculé selon les modalités précisées ci-dessus, une prime additionnelle individuelle viendra s'ajouter à l'enveloppe d'intéressement globale, selon la grille suivante :

Evolution annuelle du taux	Niveau d'intéressement	Primes
$\leq - 3,5\%$	100%	50 euros
$> - 3,5\% \& < 0\%$	50%	25 euros
$\geq 0\%$	0%	0 euros

Exemple 1 : Si le taux d'absentéisme à l'échelle de RELAIS Fnac est en régression en année N par rapport à N-1 à hauteur de -3.6% ; versement du « complément absentéisme » à hauteur de 50 €.

Exemple 2 : Si le taux d'absentéisme à l'échelle de RELAIS Fnac est en régression en année N par rapport à N-1 à hauteur de - 2 % ; versement du « complément absentéisme » à hauteur de 25 €.

Exemple 3 : Si le taux d'absentéisme à l'échelle de RELAIS Fnac est en augmentation en année N par rapport à N-1 à hauteur de + 1 % ; pas de versement du « complément absentéisme ».

Il est entendu que le complément absentéisme ne sera déclenché qu'à la condition du déclenchement d'une enveloppe d'intéressement sur l'entité RELAIS Fnac. Ainsi, en cas d'absence d'enveloppe d'intéressement générée par les calculs visés à l'article 6, le complément absentéisme ne sera pas déclenché.

7.3 : Le Booster Omnicanalité

L'enveloppe d'intéressement versée aux équipes magasins, après répartition de la part solidaire Société et de la part proportionnelle, pourra également être augmentée d'un « booster omnicanalité » visant à récompenser la performance des équipes du magasin sur la progression du volume omnicanal (Click&Collect / Click&Mag / Retrait Colis / Marketplace).

PR

Ce booster omnicanal repose sur une grille à double entrée, combinant :

1. Le poids des volumes omnicanaux rapporté au nombre total de passages en caisse sur l'année civile considérée (du 1^{er} janvier au 31 décembre)
2. L'évolution de ce volume par rapport à l'année civile précédente (N-1)

La prime additionnelle individuelle est ainsi déterminée selon la grille suivante :

Grille à double entrée		
Base temps plein (par personne/ magasin)		
Evolution du volume C&C	poids vol C&C / PACA	
		<25% > Ou = 25%
< 0%		0 € 0 €
> Ou = 0% à < +1,5%		25 € 50 €
> Ou = +1,5% à < +5%		50 € 100 €
> Ou = +5%		100 € 100 €

Exemples :

Magasin 1 :

- Volume omnicanal du magasin en 2024 : 13 790
- Volume omnicanal du magasin en 2025 : 14 107
- Evolution du volume omnicanal : +2,3%
- Poids du volume omnicanal / passage en caisse du magasin : 20,6%
- Montant du booster omnicanal : 50€ par salarié bénéficiaire

Magasin 2 :

- Volume omnicanal du magasin en 2024 : 24 389
- Volume omnicanal du magasin en 2025 : 23 803
- Evolution du volume de l'omnicanal : -2,4%
- Poids du volume omnicanal / passage en caisse du magasin : 25,6%
- Montant du booster omnicanal : 0€

Magasin 3 :

- Volume omnicanal du magasin en 2024 : 13 790
- Volume omnicanal du magasin en 2025 : 14 107
- Evolution du volume omnicanal : +2,3%
- Poids du volume omnicanal / passage en caisse du magasin : 25,6%
- Montant du booster omnicanal : 100€ par salarié bénéficiaire

Il est entendu que le booster omnicanal ne sera déclenché qu'à la condition du déclenchement d'une enveloppe d'intéressement au sein de l'entité RELAIS Fnac.

Ainsi, en cas d'absence d'enveloppe d'intéressement générée par les calculs visés à l'article 6, le booster omnicanal ne sera pas déclenché.

PR

7.4 Définition du temps de présence

L'intéressement sera réparti entre les bénéficiaires proportionnellement à la durée de présence de chaque bénéficiaire pendant l'exercice de référence, les salariés à temps partiel étant préalablement pris en compte au prorata de l'horaire théorique.

Le calcul de la durée de présence des salariés sera calculé au regard du nombre de jours calendaires de la période concernée. Sont assimilés à du temps de présence au sens du présent accord :

- Les absences dans le cadre du plan de formation ;
- Les absences pour congés payés (au titre des congés légaux et conventionnels) ;
- Les congés pour événements familiaux prévus légalement ou conventionnellement ;
- Les absences pour enfants malades rémunérées ;
- Les absences pour exercice de mandat de représentation du personnel ;
- L'exercice des fonctions de conseiller prud'hommes ;
- Les congés de maternité ou d'adoption ou paternité ;
- Les absences pour maladie professionnelle ou accident du travail, les accidents de trajet indemnisés en accident du travail par la Sécurité Sociale ;
- Les périodes non travaillées dans le cadre d'un temps partiel thérapeutique consécutif à un accident de travail ;
- Les congés de formation économique, sociale, environnementale et syndicale ;
- Les jours de repos supplémentaires attribués au titre de la réduction du temps de travail ;
- Les repos compensateurs légaux ou conventionnels ;
- Les périodes de formation en centre de formation pour les contrats de professionnalisation et les contrats d'apprentissage ;
- Les heures complémentaires payées dans la limite d'un temps complet ;
- Les jours fériés chômés payés ;
- Les heures chômées au titre de l'activité partielle ;
- Les périodes de mise en quarantaine au sens du 3° du I de l'article L. 3131-15 du Code de la santé publique.
- Absences liées aux activités de réserviste et sapeurs-pompiers volontaires
- Absences pour l'exercice des missions de témoins ou jurés au tribunal

Dans ces conditions, toute autre période d'absence au cours de l'année visée est déduite du temps de présence théorique pour la répartition de l'intéressement (liste des absences minorantes en annexe 3).

Article 8 – Modalités de versement de l'intéressement

Il résulte de l'article L.3314-9 et D.3313-13 du Code du travail que « *Toute somme versée aux bénéficiaires en application de l'accord d'intéressement au-delà du dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice produit un intérêt de retard égal à 1,33 fois le taux fixé à l'article 14 de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération. Ces intérêts, à la charge de l'entreprise, sont versés en même temps que le principal et bénéficient du régime d'exonération prévu aux articles L.3315-1 à L.3315-3* ».

PR

Cela étant précisé, si le bénéficiaire opte pour le versement (total ou partiel) immédiat de l'intéressement, ce versement est effectué par virement et intervient, conformément aux articles L.3324-10 et L.3314-9 et D.3313-13 du Code du travail, avant le premier jour du sixième mois suivant la clôture de l'exercice de calcul au titre duquel l'intéressement est dû.

En cas d'affectation de l'intéressement au PEG dans les conditions fixées à l'article 10 du présent accord, l'intéressement est versé en une fois et également, conformément aux articles L.3324-10, L.3314-9 et D.3313-13 du code du travail, avant le premier jour du sixième mois suivant la clôture de l'exercice de calcul au titre duquel l'intéressement est dû.

Article 9 – Plafonnements collectif et individuel de l'intéressement

Conformément aux dispositions de l'article 3 du présent accord, le montant de l'intéressement versé ne peut excéder annuellement les limites fixées par la loi :

- 1. Collectivement** : 20% du total des salaires bruts versés à l'ensemble du personnel de l'Entreprise entrant dans le champ d'application de l'accord au cours de l'exercice au titre duquel il est calculé ;
- 2. Individuellement** : trois quarts du plafond annuel moyen retenu pour le calcul des cotisations de Sécurité Sociale.

Lorsque le salarié n'a pas accompli un exercice entier de présence au sein de l'Entreprise, ces plafonds sont calculés au prorata de la durée de présence.

L'intéressement versé aux salariés est soumis aux règles légales d'assujettissement aux cotisations et contributions sociales et fiscales.

Lors du calcul de l'intéressement, si un dépassement du plafond individuel d'un salarié est constaté, l'intéressement dudit salarié est automatiquement ramené au plafond sans compensation ni possibilité de report sur les autres salariés ou dans le temps.

Article 10 – Affectation au Plan d'Epargne Groupe (PEG) du Groupe Fnac-Darty

Il existe un Plan d'Epargne Groupe (PEG) au niveau du Groupe Fnac-Darty qui permet de placer tout ou partie de l'intéressement individuel suivant des modalités prévues par le règlement dudit PEG et ses avenants.

Chaque année, une campagne d'information et de souscription au PEG d'une durée minimale de 15 jours est mise en œuvre.

Les salariés seront informés du montant individuel de leur intéressement sous forme de bulletin d'option et d'une fiche individuelle d'information dont le contenu est fixé à l'article 12 du présent accord, avant le début de la campagne d'information et de souscription au PEG.

PR

Tout bénéficiaire pourra donc, en se connectant au site internet du teneur de compte ou en remplissant le bulletin d'option papier, demander le versement immédiat partiel ou total de l'intéressement, en faisant connaître son intention dans les quinze jours à compter de la date à laquelle il aura été informé du montant qui lui est attribué, et au plus tard le dernier jour de la campagne de souscription au PEG.

Le bénéficiaire est présumé avoir été informé dans un délai trois jours à compter de l'envoi du bulletin d'option et de la fiche individuelle d'information.

A défaut de réponse du bénéficiaire dans le délai de quinze jours à compter de la date à laquelle il a été informé du montant qui lui est attribué (*soit dix-huit jours suivant l'envoi du bulletin d'option et de la fiche individuelle*) et au plus tard à l'issue de la campagne PEG, la quote-part attribuée au titre de l'intéressement sera affectée d'office au Plan d'Epargne Groupe, sur le fonds commun de placement par défaut identifié, à cet effet, par le Règlement du PEG Groupe Fnac-Darty et ses avenants.

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

Article 11 – Révision ou dénonciation de l'accord d'intéressement

A l'initiative de l'une des parties, le présent accord d'intéressement pourra faire l'objet d'une révision, totale ou partielle.

La demande de révision devra intervenir par lettre recommandée avec AR auprès de chacune des autres parties signataires, et devra comporter l'indication des dispositions dont la révision est demandée, ainsi que des propositions éventuelles de remplacement.

Dans un délai maximum de 3 mois à compter de la réception de cette lettre, les parties devront ouvrir une négociation en vue de la modification du présent accord.

Les dispositions de l'accord dont la révision est demandée resteront en vigueur jusqu'à la conclusion d'un nouvel avenant de révision unanime ou, à défaut d'aboutir dans un délai maximum de 3 mois, seront maintenues. Les dispositions de l'avenant portant révision se substitueront de plein droit à celles de l'accord qu'elles modifient.

En tout état de cause, cet avenant devra être ratifié avant le dernier jour du 6ème mois de l'exercice en cours pour produire effet sur ledit exercice.

Compte tenu de la durée déterminée du présent accord, il ne pourra être dénoncé que par l'ensemble des signataires (ou adhérents), et ce, dans les mêmes formes que sa conclusion.

La dénonciation ne pourra s'appliquer à la période de calcul que si elle survient avant la fin de la première moitié de cette période de calcul.

La dénonciation du présent accord sera soumise à l'article D. 3313-7 du Code du travail, et devra être notifiée à la DREETS dans un délai de 15 jour calendaire.

PR

Article 12 : Information du personnel

Conformément à l'article L. 3341-6 du Code du travail, un livret d'épargne salariale présentant les dispositifs mis en place au sein de l'entreprise, dont l'intéressement, sera remis à tout nouvel embauché lors de la conclusion de son contrat de travail. Il est, par ailleurs rappelé, que ce livret d'épargne salariale sera porté à la connaissance des représentants du personnel via la Base de Données Economique, Sociale et Environnementale (BDESE).

De même, lorsqu'un salarié quitte l'entreprise, il reçoit un état récapitulatif de l'ensemble des sommes et valeurs mobilières épargnées au sein de l'Entreprise dans le cadre des dispositifs prévus.

12.1 : Information relative à l'accord d'intéressement

Conformément à l'article D. 3313-8 du Code du travail, le présent accord d'intéressement et ses éventuels avenants feront l'objet d'une note d'information, laquelle sera remise à tous les salariés et à tout nouvel embauché.

Cette note mentionnera notamment les règles applicables pour le versement des sommes aux salariés ayant quitté l'entreprise et qui ne peuvent être atteints à la dernière adresse indiquée par eux.

Un avis indiquant l'existence de l'accord d'intéressement est affiché dans chaque établissement aux endroits habituels.

12.2 : Information lors du versement de l'intéressement

Conformément à l'article D. 3313-9 du Code du travail, chaque répartition individuelle d'intéressement fera l'objet d'une fiche distincte du bulletin de paie.

Cette fiche mentionne les éléments suivants :

- Le montant global de l'intéressement ;
- Le montant moyen perçu par les bénéficiaires ;
- Le montant des droits attribués au bénéficiaire ;
- La retenue opérée au titre de la contribution sociale généralisée et la contribution au remboursement de la dette sociale ;
- Le délai à partir duquel, lorsque l'intéressement a été investi sur un plan d'épargne salariale, les droits nés de cet investissement sont négociables ou exigibles et les cas dans lesquels ces droits peuvent être exceptionnellement liquidés ou transférés avant l'expiration de ce délai ;
- Les modalités d'affectation par défaut formulées par l'entreprise des sommes attribuées au titre de l'intéressement, conformément aux dispositions de l'article 11 du présent accord.
- Une annexe rappelant les règles essentielles de calcul et de répartition prévue par l'accord d'intéressement ;
- Une annexe détaillant les absences prises en compte dans le calcul de l'intéressement.

Sauf opposition du salarié concerné, la remise de cette fiche distincte peut être effectuée par voie électronique, dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données.

PR

12.3 Départ du salarié de l'entreprise

En cas de départ de l'entreprise avant le versement de l'intéressement, le salarié recevra la fiche individuelle d'information et le bulletin d'option par courrier à son domicile.

Au moment où il quitte l'entreprise, le salarié est informé de la nécessité d'aviser l'entreprise de tout changement d'adresse.

Dans l'hypothèse où ce dernier ne peut pas être contacté (joignable) à la dernière adresse indiquée et n'indique donc pas son choix en renvoyant le bulletin d'option dans le délai qui lui est imparti (mentionné à l'article 10 du présent accord), la prime d'intéressement sera affectée d'office au Plan d'Epargne Groupe, sur le fonds commun de placement par défaut identifié, dans les conditions décrites à l'article 10.

La conservation des fonds sur le PEG du bénéficiaire injoignable, est assurée par le teneur de comptes pour une durée de 10 ans. Le bénéficiaire peut donc les lui réclamer jusqu'au terme de la prescription de 10 ans.

Passé ce délai de 10 ans, les sommes sont transférées à la Caisse des dépôts et des Consignations pour une durée de 20 ans, ou elles pourront également être réclamées jusqu'au terme de la prescription de 20 ans.

Au-delà de la prescription trentenaire (10 + 20), les fonds du bénéficiaire sont affectés au Fonds de Solidarité Vieillesse et ne pourront donc plus être réclamés.

Article 13 – Suite de l'accord, Commission Intéressement

Une commission spécialisée, dite « *Commission Intéressement* » est instituée par les parties signataires. Elle est composée de :

- ✓ Trois représentants de la Direction de l'Entreprise ;
- ✓ Deux membres élus du Comité Social et Economique Central (CSEC) ;
Ces membres seront désignés au cours d'une réunion du CSEC par ses membres titulaires
- ✓ Deux représentants par organisation syndicale signataire de l'accord.

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

La convocation de la commission est assurée par la Direction avant le versement de l'intéressement. La Direction mettra à la disposition des représentants du personnel les informations ayant servi au calcul du montant de l'intéressement :

PR

- ✓ *Le montant du Résultat Opérationnel Courant hors frais de siège de chaque magasin de la société RELAIS Fnac de l'exercice concerné et de l'exercice précédent ;*
- ✓ *Le chiffre d'affaires de chaque magasin de la société RELAIS Fnac de l'exercice concerné et de l'exercice précédent ;*
- ✓ *Le nombre de bénéficiaires (société, magasin, cas particuliers) ;*
- ✓ *Les résultats par magasin du taux NPS agrégé au titre de l'exercice concerné et de l'exercice précédent ;*
- ✓ *Les évolutions ROC hors frais de siège de chaque magasin ;*
- ✓ *Les résultats de tous les magasins RELAIS Fnac sur le booster omnicanal ;*
- ✓ *Les taux d'absentéisme attachés à un accident de travail de chaque magasin de l'exercice concerné.*

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

Conformément aux dispositions prévues à l'article 14 du présent accord, la Commission a également pour mission de rechercher, avec la Direction de l'Entreprise, le règlement des différends pouvant survenir dans l'application du présent accord.

Les membres de la Commission conserveront strictement confidentielles l'ensemble des informations transmises.

Article 14 – Règlement des différends

Les différends qui pourraient survenir à l'occasion de l'application du présent accord se régleront d'abord à l'amiable entre les parties signataires, après avis de la commission intéressement.

Si le différend subsiste après la tentative de règlement amiable, chaque partie pourra porter le différend devant les juridictions compétente du lieu de signature : Tribunaux Civils si le litige est collectif, et Conseil des Prud'hommes si le litige est individuel.

Pendant toute la période du différend, la Direction de l'Entreprise appliquera l'accord conformément aux règles qu'il énonce.

Article 15 – Publicité et dépôt de l'accord

Conformément aux articles L. 2231-6 et D. 2231-2 et suivants du Code du travail, une version du présent accord sera déposé, dès sa conclusion, à l'initiative de la Direction sur la plateforme de téléprocédure du Ministère du Travail.

Un exemplaire du présent accord sera remis au Greffe du Conseil de Prud'hommes territorialement compétent.

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

PR

Le présent accord est fait en nombre suffisant pour remise à chacune des parties. Son existence figurera aux emplacements réservés à la communication avec le personnel.

Fait à Ivry-sur-Seine, le 27 juin 2025, en 6 exemplaires originaux.

Pour l'Entreprise,

Monsieur Paul REVILLET

Directeur Ressources Humaines de la société RELAIS Fnac



Pour les Organisations syndicales représentatives,

Pour **CFDT** : Madame Nadine VIEUJOT

Pour la **CFE-CGC** : Madame Nadia GRAOUDI

Pour la **CFTC** : Monsieur Farid BARDAD

Pour la **CGT** : Monsieur Marc PIETROSINO

Pour **SUD FNAC** : Monsieur Julien VASSEUR

ANNEXES

Annexe 1 : Liste des établissements de l'entreprise RELAIS Fnac

REGIONS	Etablissements au 23/06/2022
BRETAGNE	FNAC ANGERS
	FNAC CAEN
	FNAC LE MANS
	FNAC NANTES
	FNAC BREST
	FNAC LORIENT
	FNAC RENNES
CENTRE	FNAC CLERMONT FERRAND
	FNAC ORLEANS
	FNAC TOURS
	FNAC POITIERS
	FNAC LIMOGES
	FNAC BOURGES
	FNAC CHARTRES
EST	FNAC BELFORT
	FNAC DIJON
	FNAC MULHOUSE
	FNAC NANCY
	FNAC REIMS
	FNAC STRASBOURG
	FNAC METZ
	FNAC TROYES SAINT PARRES AUX TERTRES
	FNAC COLMAR
NORD	FNAC LILLE
	FNAC ROUEN
	FNAC LE HAVRE
	FNAC AMIENS
	FNAC VALENCIENNES
RHONE ALPES	FNAC ANNECY
	FNAC GRENOBLE
	FNAC LYON BELLECOUR
	FNAC LYON PART DIEU
	FNAC VALENCE
	FNAC GRENOBLE GRAND PLACE
	FNAC CHAMBERY
	FNAC ST ETIENNE

PR

SUD EST	FNAC AVIGNON
	FNAC MARSEILLE
	FNAC TOULON
	FNAC CANNES
	FNAC NICE
	FNAC MARSEILLE LA VALENTINE
	FNAC AIX EN PROVENCE
SUD OUEST	FNAC MONTPELLIER
	FNAC NIMES
	FNAC TOULOUSE
	FNAC MICRO TOULOUSE
	FNAC LABEGE
	FNAC BORDEAUX
	FNAC PAU
	FNAC PERPIGNAN
	RELAIS SIEGE

PR

Annexe 2 : Les Grilles

Annexe 2.1 : Grille INPS

NPS Magasin										
Score Evol vs N-1		>=	-100000%	50%	55%	59%	63%	67%	71%	75%
		<	50%	55%	59%	63%	67%	71%	75%	100000%
>=	<	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant
-100000,0pt	0,0pt	0,00	0,00	50,00	110,00	160,00	220,00	280,00	340,00	380,00
0,0pt	1,0pt	0,00	20,00	80,00	120,00	175,00	235,00	295,00	350,00	380,00
1,0pt	2,0pt	0,00	30,00	90,00	130,00	190,00	250,00	310,00	360,00	380,00
2,0pt	3,0pt	0,00	40,00	100,00	145,00	205,00	265,00	325,00	370,00	380,00
3,0pt	100000,0pt	25,00	50,00	110,00	160,00	220,00	280,00	340,00	380,00	380,00

Annexe 2.2 : Grille IM

ROC hors frais de siège magasin / CA (Coefficient)											
Taux ROC hors FDS / CA Evol ROC hors FDS vs N-1		>=	-100000%	-3,0%	-1,5%	0,0%	1,5%	3,0%	5,0%	7,0%	9%
		<	-3,0%	-1,5%	0,0%	1,5%	3,0%	5,0%	7,0%	9,0%	10000%
>=	<	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	Montant	
-1000000%	0%	0,00	1,00	1,25	1,70	1,90	2,30	2,90	3,10	3,40	
0%	1000000%	1,00	1,50	1,75	2,00	2,50	3,00	3,30	3,50	3,80	

Annexe 2.3 : Grille booster omnicanalité

Grille à double entrée		
Base temps plein (par personne/ magasin)		
Evol vol C&C	poinds vol C&C / PACA	
		<25% > Ou = 25%
< 0%		0 € 0 €
> Ou = 0% à < +1,5%		25 € 50 €
> Ou = +1,5% à < +5%		50 € 100 €
> Ou = +5%		100 € 100 €

Annexe 2.4 : Grille relative à l'absentéisme attaché aux accidents de travail

Evolution annuelle du taux	Niveau d'intéressement	Primes
<= - 3,5%	100%	50 euros
> - 3,5% & < 0%	50%	25 euros
>= 0%	0%	0 euros

PR

Annexe 3 : Liste des absences minorantes

Libellé de l'absence minorantes
Accident de trajet non indemnisé comme Accident de travail par la Sécurité Sociale
Maladie
Périodes non travaillées dans le cadre d'un temps partiel thérapeutique non consécutif à un AT
Maladie Exceptionnelle (en jour ou en heure)
Congé parental d'éducation
Congé sabbatique
Congé sans solde
Longue Maladie
Absence pour convenance personnelle
Congé solidarité
Invalidité
Congé pour création entreprise
Congé de reclassement hors préavis
Préavis non effectué non payé
Absence autorisée Non Rémunérée (en jour ou en heure)
Absence injustifiée (en jour ou en heure)
Mise à pied conservatoire
Mise à pied disciplinaire
Grève (libellé bulletin « <i>absence autorisée non rémunérée en heure</i> »)
Cure Thermale
Retard
Enfant malade
Examen Professionnel
CIF

PR

ANNEXE 4 : LEXIQUE

IFR : Résultat du calcul issu des critères Multiplicatifs qualitatifs (INPS) et quantitatif (IM) par magasin

IM : indice de performance économique au niveau de chaque magasin (grille ROC hors frais de siège Magasins insérée dans l'accord)

INPS : indice de performance qualitative de chaque magasin (grille NPS insérée dans l'accord)

NPS : Net Promoter Score

- Il s'agit d'une note générale de recommandation de l'Enseigne à l'entourage du client de 0 à 10.
- A titre d'exemple, la question posée actuellement : Recommanderiez-vous Fnac/Darty à votre entourage ? (note de 1 à 10)
- Cibles du questionnaire : adhérent ayant réalisé un achat en magasin



Symbole « ∞ » : utilisé dans les grilles : symbole correspondant à l'infini

PR