



## La Fnac se sépare de son service après-vente, selon les syndicats

Europe 1, le 04.05.2016

**La Fnac a décidé de se séparer de sa branche service après-vente.**

**L'enseigne va confier cette branche à B2S, "un des leaders du secteur" selon la direction. Les syndicats sont inquiets.**

La Fnac va se séparer de son service après-vente Commerce pour le confier à un prestataire extérieur, annoncent les syndicats, dans le quotidien Le Parisien mercredi.

"Perte de son âme". "La Fnac, qui a bâti toute sa réputation sur sa relation client, va confier celle-ci à un prestataire extérieur. L'enseigne est en train de perdre son âme", déclare Metin Akca, délégué CFTC. Les 90 salariés de la filiale de l'enseigne Fnac Attitude ont débrayé vendredi toute la journée sur le site de Gagny, en Seine-Saint-Denis, après avoir appris que l'activité de SAV allait être cédée à un prestataire extérieur, B2S, selon Le Parisien qui précise que les 40 salariés de l'autre filiale (Fnac Direct, chargée du suivi de commandes sur Internet) sont aussi concernés.

Amortir l'achat de Darty ? "On a découvert notre vente par une simple lettre recommandée reçue chez nous le 23 mars. Jamais la direction ne nous en avait parlé avant", assure au journal Catena Lenzo, déléguée Seci-Unsa. "La Fnac a mis plus d'un milliard sur la table (pour le rachat de Darty). Il faut donc qu'elle fasse des économies ailleurs. Ça commence avec nous. Mais à mon avis d'autres services vont suivre", avance de son côté Daniel Sakimoski, délégué Unsa.

B2S, un "leader du secteur". Pour la direction, écrit Le Parisien, "cette opération n'a rien à voir avec le rachat de Darty puisque la réflexion de la cession des deux entités est antérieure". "Avec le développement constant de notre activité, nous devons avoir un service client qui nous permette de répondre aux enjeux du marché et B2S est un des leaders du secteur avec des clients comme Coca, Orange ou SFR. Grâce à ces professionnels, les salariés d'Attitude et de Fnac Direct auront des opportunités d'évolution. Et il n'y a pas de raison que leurs contrats changent", explique la direction au Parisien.

**bfmtvBFM BUSINESS**

**La Fnac se sépare de son SAV**

Mis à jour le 04/05/2016 à 07h08

La Fnac assure que ses ex-employés ne verront pas leur contrat changé - Philippe Huguen - AFP

Le groupe de distribution va confier son service après-vente Commerce à B2S, un prestataire extérieur. Ce qui inquiète fortement les salariés des filiales du groupe concernées par cette cession.

La Fnac réduit la voilure. Le groupe de distribution va se séparer de son service après-vente Commerce pour le confier à un prestataire extérieur, annoncent les syndicats, au quotidien Le Parisien ce mercredi 4 mai.

"La Fnac, qui a bâti toute sa réputation sur sa relation client, va confier celle-ci à un prestataire extérieur. L'enseigne est en train de perdre son âme", déclare Metin Akca, délégué CFTC, au journal.

**130 salariés concernés**

Les salariés de la filiale de l'enseigne Fnac Attitude (90 personnes) ont débrayé vendredi toute la journée sur le site de Gagny, en Seine Saint-Denis, après avoir appris que l'activité de SAV allait être cédée à un prestataire extérieur, B2S, selon le Parisien qui précise que les 40 salariés de l'autre filiale (Fnac Direct, chargée du suivi de commandes sur Internet) sont aussi concernés.

"On a découvert notre vente par une simple lettre recommandée reçue chez nous le 23 mars. Jamais la direction ne nous en avait parlé avant", assure au journal Catena Lenzo, déléguée Seci-Unsa.

"La Fnac a mis plus d'un milliard sur la table (pour le rachat de Darty). Il faut donc qu'elle fasse des économies ailleurs. Ça commence avec nous. Mais à mon avis d'autres services vont suivre", avance de son côté Daniel Sakimoski, délégué Unsa.

### **Une opération pas liée au rachat de Darty**

Pour la direction, écrit le Parisien, "cette opération n'a rien à voir avec le rachat de Darty puisque la réflexion de la cession des deux entités est antérieure".

"Avec le développement constant de notre activité, nous devons avoir un service client qui nous permette de répondre aux enjeux du marché et B2S est un des leaders du secteur avec des clients comme Coca, Orange ou SFR. Grâce à ces professionnels, les salariés d'Attitude et de Fnac Direct auront des opportunités d'évolution. Et il n'y a pas de raison que leurs contrats changent", explique la direction au Parisien.

La Fnac est sortie, le 27 avril, victorieuse de la bataille pour l'acquisition de Darty. Conforama, également intéressé, a finalement jeté l'éponge après des mois d'une bataille acharnée autour de l'enseigne d'électroménager.

Par J.M. avec AFP

## **La FNAC devrait fermer son service après-vente**

### **Flash Eco | Par Lefigaro.fr avec AFP**

Mis à jour le 04/05/2016 à 06h24 | Publié le 04/05/2016 à 06h18

La Fnac va se séparer de son service après-vente Commerce pour le confier à un prestataire extérieur, B2S, annoncent les syndicats au quotidien Le Parisien-Aujourd'hui-en-France. Les 40 salariés de l'autre filiale (Fnac Direct, chargée du suivi de commandes sur Internet) sont aussi concernés. "La Fnac, qui a bâti toute sa réputation sur sa relation client, va confier celle-ci à un prestataire extérieur. L'enseigne est en train de perdre son âme", déclare Metin Akca, délégué CFTC, au journal.

"On a découvert notre vente par une simple lettre recommandée reçue chez nous le 23 mars. Jamais la direction ne nous en avait parlé avant", assure au journal, Catena Lenzo, déléguée Seci-Unsa. "La Fnac a mis plus d'un milliard sur la table (pour le rachat de Darty). Il faut donc qu'elle fasse des économies ailleurs. Ça commence avec nous. Mais à mon avis d'autres services vont suivre", avance de son côté Daniel Sakimoski, délégué Unsa.

Pour la direction, citée par le journal : "Cette opération n'a rien à voir avec le rachat de Darty puisque la réflexion de la cession des deux entités est antérieure". "Avec le développement constant de notre activité, nous devons avoir un service client qui nous permette de répondre aux enjeux du marché et B2S est un des leaders du secteur avec des clients comme Coca, Orange ou SFR. Grâce à ces professionnels, les salariés d'Attitude et de Fnac Direct auront des opportunités d'évolution. Et il n'y a pas de raison que leurs contrats changent", explique la direction. □