



Fnac : polémique autour de la cession du service après-vente

Juliette Garnier, Le Monde, le 04.05.2016

Quelques jours après avoir emporté Darty, la Fnac s'apprête à céder deux de ses filiales au groupe Business Support Services (b2s).

Au grand dam de ses salariés. L'enseigne de produits culturels et techniques a annoncé, le 23 mars, la cession de Fnac Direct, consacrée au suivi des achats en ligne, et d'Attitude, son service après-vente, à ce prestataire français.

Bataille homérique

Les salariés d'Attitude et Fnac Direct déplorent cette cession et soulignent les conséquences du rachat de Darty.

Au terme d'une bataille homérique contre son rival Conforama, le groupe Fnac doit racheter le numéro un de la distribution d'électroménager en France, enseigne réputée pour la qualité de son service après-vente.

« La Fnac a mis plus d'un milliard d'euros sur la table. Il faut donc qu'elle fasse des économies ailleurs », analyse Daniel Sakimoski, délégué syndical UNSA du groupe Fnac, dans Le Parisien.

« Cette cession n'a rien à voir avec le rachat de Darty », assure, au Monde, un porte-parole du groupe Fnac.

« Nous avons entamé les négociations de rachat bien avant cette opération », confirme Maxime Didier, président de b2s, sans, toutefois, préciser cette date.

L'opération permettra à la Fnac d'améliorer la qualité de son service-clients, assure le dirigeant de cette entreprise aux 140 millions d'euros de chiffre d'affaires.

Au passage, b2s, spécialiste de la relation-client notamment dans les télécoms pour Orange et SFR, entend investir le marché de la distribution.

« Les salariés Fnac sont des experts reconnus. b2s acquiert une compétence professionnelle », avance M. Didier. □