

Ivry-sur-Seine, le 29 septembre 2008

## **BlueLink déploie sa nouvelle charte des systèmes d'information**

---

**BlueLink déploie sa nouvelle charte d'utilisation des systèmes d'information dans le respect des recommandations de la CNIL. Le spécialiste de la relation client à distance haut de gamme poursuit sa démarche d'amélioration continue des pratiques sociales auprès de ses collaborateurs et optimise ainsi le service rendu à ses clients.**

A travers cette nouvelle charte, annexée au règlement intérieur, BlueLink précise les obligations mais aussi les droits de chaque partie prenante afin de préserver ses systèmes d'information. L'entreprise clarifie notamment les règles d'utilisation d'Internet, des postes de travail et des messageries mais rappelle également les droits et devoirs des équipes informatiques elles-mêmes. BlueLink améliore ainsi la transparence des conditions d'utilisation des nouvelles technologies au service de la relation client haut de gamme.

Tout en veillant à la protection des données personnelles des collaborateurs, BlueLink assure la confidentialité des données issues de ses systèmes d'information et de ceux de ses clients donneurs d'ordre. *« Cette démarche continue d'amélioration est au cœur de notre stratégie de développement. Elle favorise le bien être et la confiance de nos équipes et garantit la confidentialité et la sécurité des données de nos clients, gage de satisfaction dans le cadre de partenariats haut de gamme »*, conclut **Tanguy de Laubier, Directeur Général de BlueLink.**

## **A propos de BlueLink**

Filiale du groupe AIR FRANCE KLM, **BlueLink – ex Fréquence Plus Services - est un spécialiste haut de gamme de la gestion du capital client** avec **des références prestigieuses** positionnées dans des secteurs d'activité tels que **le transport aérien, le tourisme & loisirs, la culture et les médias, la banque, les assurances et le luxe**. Créée en 1992 sous le nom de Fréquence Plus Services, l'entreprise, dénommée BlueLink depuis le 2 avril 2008, intervient à chaque étape de la relation client des entreprises à travers une offre complète de services multilingues, multi-sites et multimédias. **Certifiée ISO 9001 version 2000** et en cours de certification NF Services, l'entreprise a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 47 millions d'euros. En proposant **20 langues de traitement à travers le monde**, BlueLink gère notamment FlyingBlue, le premier programme de fidélisation européen d'AIR FRANCE KLM qui compte 13,5 millions de membres.

Avec **1000 collaborateurs** à travers le monde - dont 500 en France - BlueLink bénéficie **d'une expertise pointue dans la gestion d'activités complexes** (traitement des réclamations, procédures opérationnelles spécifiques et sécurisées, outils métiers en mode expert) ; 50% des activités sont gérées en Back Office (courriers, fax, emails).

Fort d'une situation pérenne de par son appartenance au groupe Air France, **BlueLink** a également développé **une offre de services additionnels à haute valeur ajoutée** telles que les remontées apportées à ses clients via les services du marketing opérationnel et de prévention des fraudes.

[www.bluelinkservices.com](http://www.bluelinkservices.com)

## **Contact Presse :**

Florence Gillier Communication

Alexandra de Busni

Tél : +33 (0)1 41 18 85 55

[alexandradb@fgcom.fr](mailto:alexandradb@fgcom.fr)