

BlueLink obtient sans réserve le Label de Responsabilité Sociale

La société BlueLink, spécialisée dans la gestion du capital client haut de gamme, obtient le Label de Responsabilité Sociale. Décerné à ses centres d'Ivry-sur Seine (94) et de Prague, le Label version 2008 introduit un nouveau critère, la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE). Au delà de la reconnaissance du comité, la labellisation confirme ainsi l'engagement de BlueLink pour une économie responsable, gage d'un développement équilibré.

Parmi les 50 premiers centres de relation client référencés, on ne compte que 12 outsourcing labellisés dont BlueLink qui confirme ainsi son engagement en tant qu'entreprise citoyenne. Réunissant 1000 collaborateurs à travers le monde, BlueLink gère en 20 langues la relation client à distance de plus de 15 grandes entreprises. Déjà certifiée ISO 9001 version 2000, la filiale du



Groupe AIR FRANCE KLM a su réunir l'ensemble des atouts pour recevoir le label sans réserve dès sa première candidature, avec les points forts suivants :

- L'information aux salariés et à la CNIL concernant les moyens de surveillance et d'observation électronique, avec notamment une charte d'utilisation des systèmes d'information annexée au règlement intérieur,
- Le suivi des carrières et de la formation, avec entre autres 5 semaines de formation des nouveaux embauchés, des investissements en formation conséquents représentant 4% de la masse salariale, ainsi qu'un suivi individualisé des compétences et des formations des collaborateurs,

- Le recrutement avec une politique d'embauche en CDI suivant un processus objectif, non discriminant et qui s'appuie sur des fiches métiers en lien avec un référentiel de compétences,
- Le dialogue social avec une politique contractuelle active et l'organisation d'événements internes favorisant l'information et l'implication des collaborateurs.

« *L'obtention du LRS officialise notre engagement citoyen et notre démarche d'amélioration continue - qui sera dorénavant réévaluée tous les 2 ans - tant dans nos pratiques managériales que sociales au service de la qualité* », confie 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

Contacts Presse :

Florence Gillier Communication
Valérie Hackenheimer & Alexandra de Busni
valerieh@fgcom.fr / alexandradb@fgcom.fr
Tél : +33 (0)1 41 18 85 55