

Ivry-sur-Seine, le 24 mars 2009

com'in : la nouvelle plate-forme d'échanges proposée par BlueLink à ses collaborateurs

BlueLink, le spécialiste de la gestion de la relation client à distance haut de gamme, innove une fois de plus pour dialoguer avec ses collaborateurs en créant le Com'in : un rendez-vous convivial pour échanger autour de thématiques en lien avec l'actualité de l'entreprise. Cette nouvelle démarche vient confirmer la volonté de l'entreprise de placer ses collaborateurs au cœur de son développement.

Un concept ludique et interactif

Inspiré du concept très apprécié des « RH Cafés », le Com'in a été mis en place dans le but d'aborder des thématiques plus globales, offrant aux collaborateurs de BlueLink la possibilité d'échanger avec des professionnels internes et/ou externes selon l'actualité de l'entreprise. Chaque mois, salariés et intervenants se rassemblent à l'occasion d'une pause colorée (jus de fruits et macarons changent de couleur en fonction du thème du mois). Cette approche ludique et dynamique de l'échange permet de répondre à toutes les questions que peuvent se poser les collaborateurs, offrant ainsi une meilleure compréhension des différents métiers et actions menées par BlueLink. A chaque nouvelle édition, la diversité des intervenants et des stands offre aux salariés la possibilité de recueillir des points de vue variés sur le sujet traité.



com'in
Jeudi 20 novembre 2008

« Diversité & handicap »

Stand « Travailler avec un collègue handicapé »

- Tester sa tolérance à la différence ou travers du Handibaromètre
- Quels sont les comportements à adopter pour mieux communiquer avec nos collègues handicapés et favoriser leur intégration ?

Intervenants :
Catherine Batton, Valérie Chalhot, Célyse Ferret-Bosch, Myriam Laidj et Christine Mado, de l'association « VIEUX Emergence »

Stand « La reconnaissance travailleur handicapé, c'est quoi ? »

- Les aides et l'accompagnement apportés aux salariés reconnus travailleurs handicapés

Intervenant :
Marie Blauzé, Responsable de Projets RH

Stand « A vous de jouer ! »

- Mises en situation virtuelles au travers de jeux vidéos
- Témoignages filmés de collègues handicapés et tuteurs de BlueLink

Animateurs :
Aurélie Sutter, Responsable communication
Hélène Moréval, Assistante chargée de communication

Lieu :
Salon de pause du 4^e étage

Horaires :
De 10h à 13h et de 17h à 19h

com'in
novembre 2008

Un bilan positif pour les 5 premières éditions

Après seulement quelques mois d'existence, le Com'in remporte un franc succès auprès des équipes BlueLink, avec un taux de satisfaction des personnes présentes atteignant à ce jour les 100%. Le service communication a choisi pour les cinq premiers mois d'aborder des sujets de fond en lien avec l'actualité de BlueLink tels que, « *la Diversité et le Handicap* », « *le mécénat de compétences mis en place pour le Samusocial de Paris* », mais aussi « *l'amélioration continue, avec l'obtention du Label de Responsabilité Sociale* ».

A titre d'exemple, le thème « Diversité et Handicap » comptait parmi les trois stands dressés pour l'occasion, des membres de l'association « Vivre Emergence », spécialisée dans l'insertion de travailleurs handicapés. L'activité de sensibilisation « A vous de jouer », mettait en scène des situations de handicap au travers de jeux vidéo. Toujours dans une optique ludique, l'événement se terminait par un quiz avec un lot à la clé.

« *Le Com'in du mois prochain reviendra sur le positionnement de notre entreprise dans son environnement des centres de contacts, un an jour pour jour après notre changement de dénomination BlueLink* », confie **Aurélie Sutter, responsable communication de BlueLink**. « *C'est une manière de faire un point sur le chemin parcouru, mais aussi d'informer et d'échanger avec nos collaborateurs sur les actions à mener pour accompagner notre développement* ».

A propos de BlueLink

Filiale du groupe AIR FRANCE KLM, **BlueLink 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. Conforme aux exigences de la norme Iso 9001 version 2000, le groupe BlueLink a obtenu en mai 2008 le Label de responsabilité sociale et a réalisé un chiffre d'affaires de 54 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 **1100 collaborateurs** à travers le monde - dont 550 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).

Forte 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.

Contacts Presse :

Florence Gillier Communication

Alexandra de Busni

Tél : +33 (0)1 41 18 85 55 – alexandradb@fgcom.fr