

Date : 04/02/13

MEZZO, premier centre de Relation Clients signataire de la Charte de la Bienveillance au travail.

Alors que la Relation Client est un secteur souvent perçu comme précaire, aux conditions de travail difficiles, Mezzo revendique une politique de ressources humaines ambitieuse et signe la Charte de la Bienveillance au Travail, un guide de bonnes pratiques destiné à proposer des solutions concrètes pour développer la qualité des relations dans le monde du travail. Mezzo est le

La politique de Ressources Humaines de Mezzo répond à trois principes fondateurs : encourager la mixité et la diversité, favoriser la montée en compétences de chacun et miser sur la promotion interne.

Pour renforcer sa démarche responsable, saluée en 2011 par le Label de Responsabilité Sociale, Mezzo a choisi de signer, en novembre 2012, la Charte de la Bienveillance au travail. Initiée en 2011 par Psychologies Magazine, en partenariat avec le réseau **Entrepreneurs d'avenir**, cette charte a été signée par plus de trois cents entreprises représentant quatre cent vingt mille salariés. Classé dans les 25 premiers outsourceurs du classement officiel de la profession, Mezzo est ainsi le premier centre de Relation Clients à s'investir de la sorte.

Ainsi, Mezzo s'engage et engage ses équipes. La charte de la Bienveillance au travail, au travers d'un guide de bonnes pratiques, constitue un engagement de l'entreprise envers ses collaborateurs, mais également des collaborateurs envers l'entreprise et des collaborateurs entre eux.

Pour s'inscrire avec force dans cette démarche, Mezzo a défini trois axes de progrès :

- Donner du sens au travail de chacun, en faisant notamment de l'entreprise un lieu d'apprentissage et de développement personnel. Mezzo développera une politique active

Évaluation du site

Relation Client Magazine est destiné aux professionnels. Son objectif est de couvrir l'actualité du secteur de la relation client notamment sous la forme des centres d'appel. Son site Internet diffuse quelques articles concernant ces mêmes thèmes.

Cible
Professionnelle

Dynamisme* : 16

* pages nouvelles en moyenne sur une semaine

d'alternance spécifique aux métiers des centres de relation client et lancera dès 2014 une académie des métiers de la relation client.

- Développer la qualité des relations et le mieux vivre ensemble, avec la mise en place de lieux de rencontres destinés à l'ensemble des collaborateurs appelés « cafés RH ».
- Veiller au bien être des collaborateurs, par l'organisation d'ateliers bien-être (rire tonique, sophrologie, massage...) ou encore l'intervention d'un ergonome. Ces démarches font suite à la mise en place d'ateliers à la gestion des appels difficiles pour les conseillers, lancés en 2011.