

Economie | Mezzo installe à Mérignac, un nouveau centre de relation client dédié au e-commerce avec 250 emplois à la clé



Mezzo, filiale du groupe 3 Suisses International dédiée aux métiers de la relation client, a récemment inauguré à Mérignac une nouvelle plateforme de 1 500 m², véritable vitrine française dédiée aux besoins du e-commerce et de la distribution. Elle intègre à la fois une offre technologique innovante à la pointe du marché et une pratique RH axée sur les bonnes pratiques sociales. Plus de 250 emplois seront créés en 2 ans.

Les locaux situés, depuis 2007, à Bordeaux-Mériadeck ne répondaient plus aux besoins de l'activité : les 138 positions (postes de travail des téléopérateurs) des sites français (Bordeaux et Toulouse) ne permettaient globalement pas d'assumer les demandes (à fin mars 2010 : +100% de C.A. /2009) et d'envisager de nouvelles missions. L'entreprise s'est donc dotée d'un nouvel équipement à Mérignac pour servir ses perspectives de développement (250 positions), accompagner sa croissance (+ 250 collaborateurs d'ici fin 2012) et investir dans les outils technologiques indispensables aux besoins de ses clients actuels et futurs.

250 emplois créés d'ici deux ans

Pour cela, Mezzo investit : 1,5 M€ sur 3 ans : en infrastructure, sécurité, ergonomie des postes de travail, confort des lieux de détente, en investissement humain, intégrant le recrutement et la formation et en investissement technologique dans les domaines du Web et de la mobilité. L'extension de l'activité bordelaise de Mezzo répond aux récentes mutations de la relation client liées à la virtualisation des échanges et des communications. En effet, à l'écrit et au téléphonique basique, prévaut aujourd'hui la dématérialisation des supports : applications web, mms et sms... Mais, les consommateurs sont aussi à la recherche d'une relation « humanisée » et personnalisée. Une offre de relation clients humaine, évolutive et performante est l'assurance pour les acteurs du e-commerce d'un développement réussi. Dans le e-commerce, de nouveaux services jusque-là en « bourgeonnement » dans les services R&D, sont d'ores et déjà proposés par Mezzo : web call back, voice call back, visio call back, chat' ou MMS Info via Avatar 3D. Au travers d'une réponse de qualité, c'est l'image des entreprises qui est perçue par le consommateur final. Pour rappel, le centre de Mezzo Mérignac apporte son expertise en relation client à Lagardère Active, Bruneau, 3 Suisses France, Ma Santé Facile - Swiss Life, Atral, Le Furet du Nord et Cofidis. Il vient récemment de démarrer des activités pour le Groupe Sud-Ouest, les Éditions Mondadori, Assérénis et la Voix du

Nord.

Le projet de développement se déroule en deux étapes : en 2010, déménagement à Mérignac, sur un plateau de 1 500 m² permettant d'accueillir 158 positions ; en 2011 - 2012 : location d'une surface complémentaire de 350 à 700 m² pour créer entre 50 et 100 positions supplémentaires. Mezzo a noué des partenariats avec Pôle Emploi, Cap emploi, Agefos et Handisport sur les dispositifs d'aide au recrutement, à la formation et sur les possibilités d'accompagnement à l'embauche de travailleurs handicapés. La moyenne d'âge des collaborateurs de Mérignac est de 38 ans pour une ancienneté de 8 ans... Le turn-over est, quant à lui, d'à peine 4,8% (contre 11% pour le secteur de la relation Client). Autant d'éléments qui ont amené Bordeaux Gironde Investissement, la Communauté Urbaine de Bordeaux (CUB) et le Conseil régional d'Aquitaine à soutenir Mezzo dans cet investissement, afin de créer des emplois dans la région.

Nicolas César



Nicolas César

Crédit Photo : DR

Publié sur aqui.fr le 18/10/2010

[Url de cet article](#)