

13.03.2018 - 09:31 Uhr

## Billag remet son centre d'appels à Callpoint et sauvegarde des emplois

Fribourg (ots) -

Billag transfère son centre d'appels à Callpoint et sauvegarde ainsi les postes de travail de 51 collaborateurs fixes. Callpoint va déplacer son site bernois de Niederwangen à Fribourg, ce qui permet de surcroît d'implanter plus de 70 nouveaux emplois dans le canton bilingue.

Billag va poursuivre, comme prévu, son mandat de perception des redevances de réception jusqu'à la fin de cette année. Billag emploie entre autres 50 agents relation client hautement qualifiés bénéficiant d'un contrat fixe. Ils sont plurilingues, sont expérimentés en procédures juridiques et sont habitués à mener des conversations complexes. Dès le 1er juillet 2018, les agents relation client bénéficieront d'un contrat à durée indéterminée avec Callpoint et garderont le même lieu de travail qu'aujourd'hui. Jusqu'à fin 2018, ces collaborateurs effectueront les mêmes tâches dans le cadre du mandat actuel de Billag; dès l'année prochaine ils travailleront sur d'autres mandats de Callpoint.

Le CEO de Billag Ewout Kea se réjouit du résultat: «Avec Callpoint, nous sauvons non seulement des emplois dans le canton de Fribourg, mais pouvons à nouveau offrir des perspectives d'avenir à long terme à nos collaborateurs». D'autant plus, qu'Ewout Kea et son équipe ont réussi à persuader Callpoint des avantages offerts par le site fribourgeois. Le président du conseil d'administration de Callpoint Derek Bollag déclare quant à lui: «Par cet accord, nous sommes en mesure de poursuivre notre croissance. En s'implantant sur ce site bilingue en Suisse romande et grâce à ce personnel hautement qualifié, nous répondons parfaitement aux besoins linguistiques croissants de nos clients, propres au multilinguisme de notre pays».

Situation initiale

À la mi-mars 2017, Billag a perdu l'appel d'offres de de la Confédération concernant la perception de la nouvelle redevance ménages pour la radio et la télévision. Sur les 145 collaborateurs fixes initiaux, au moment de la perte de l'appel d'offres, 51 vont commencer un nouvel emploi chez Callpoint et 17 se sont déjà réorientés. En 2019, une petite équipe continuera à traiter les dossiers clients ouverts datant de 2018, afin que Billag puisse définitivement clore son activité d'ici fin septembre 2019. Il reste environ 60 collaborateurs spécialisés en planification, facility management, informatique, finances, affaires juridiques, RH, marketing et management qui sont prêts à relever un nouveau défi.

Centre d'appels de Billag

Plus de 3000 demandes et des centaines d'entretiens téléphoniques portant sur le sujet des redevances de radio et de télévision sont traités quotidiennement par le centre d'appels de Billag. Ses collaborateurs s'occupent d'un total de plus de trois millions de clients.

Callpoint

Callpoint SA est un prestataire suisse de premier plan spécialisé en centres d'appels, qui se démarque par la grande qualité de son marketing de dialogue et de ses solutions de service à la clientèle 24h/24, 7j/7. L'entreprise, gérée par ses propriétaires, existe depuis dix ans et compte 500 collaborateurs travaillant sur les sites de Baden, Bâle et Niederwangen b. Bern.

Contact:

Renseignements supplémentaires:

Billag SA

Dominik Müller, Head of Communications

+41 26 414 90 60

communications@billag.ch

www.billag.ch

Callpoint SA

Derek Bollag, président du CA

+41 58 201 15 02

derek.bollag@callpoint.ch

www.callpoint.ch