



**Communiqué de presse
Pour diffusion immédiate**

Rapport annuel de la CPRST Vidéotron, Fizz et Freedom Mobile surpassent l'industrie en matière de satisfaction client

Montréal, le 15 janvier 2025 — La qualité exceptionnelle du service à la clientèle offert par Vidéotron, Fizz et Freedom Mobile a été de nouveau reconnue dans le rapport annuel de la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision (CPRST) publié ce matin. Alors que le volume des plaintes répertoriées par la CPRST dans l'ensemble de l'industrie a bondi de 38 %, Vidéotron a enregistré pour une troisième année consécutive une baisse exceptionnelle, celle-ci atteignant **-14 %**. Fizz et Freedom Mobile ont quant à elles connu des variations de **-2 %** et de **+5,7 %** respectivement.

Les résultats obtenus par Fizz et Freedom prennent une dimension encore plus significative compte tenu de l'expansion majeure des zones d'abonnement de ces deux marques à travers le Canada et, conséquemment, de la croissance substantielle de leurs clientèles.

« La grande transparence qui caractérise nos pratiques et la passion dont font preuve nos équipes en centres de contacts clients, en boutiques, sur la route en accompagnement client ou en ligne permettent à Vidéotron, à Fizz et à Freedom Mobile de se démarquer à nouveau parmi les fournisseurs canadiens. Ce succès repose sur les épaules de nos équipes dévouées dont le travail remarquable forge des liens durables avec notre clientèle et établit de nouveaux standards d'excellence dans l'industrie des télécommunications », a déclaré Pierre Karl Péladeau, président et chef de la direction de Québecor.

Le rapport annuel de la CPRST peut être [consulté ici](#).

Des initiatives concrètes au service de la clientèle

Au-delà de leur excellence en matière de service client, Vidéotron, Fizz et Freedom Mobile se distinguent par des initiatives concrètes visant à améliorer l'expérience de leurs abonnés. Les trois marques proposent des mesures avantageuses, comme le gel de prix des forfaits sans fil, qui simplifient grandement la vie de la clientèle et qui illustrent leur détermination à redéfinir les standards de l'industrie des télécommunications.

À propos de Vidéotron

Vidéotron, filiale à part entière de [Québecor Média inc.](#), est une société intégrée de communications œuvrant dans les domaines de la télédistribution, du divertissement, des services d'accès Internet, de la téléphonie filaire et de la téléphonie mobile. Vidéotron est le quatrième fournisseur de services sans-fil solide et hautement concurrentiel au Canada avec, au 30 septembre 2024, 4 050 700 lignes du service de téléphonie mobile. Vidéotron est également un chef de file en nouvelles technologies, grâce notamment à [Helix](#), sa plateforme de divertissement et de gestion du domicile, et est aussi le numéro un d'Internet haute vitesse au Québec. Au 30 septembre 2024, Vidéotron comptait 1 311 900 clients à son service de télédistribution, 1 734 300 clients abonnés à ses services Internet et 627 500 à son service de téléphonie filaire. Finalement, Vidéotron a remporté le très convoité titre d'entreprise de télécommunications la plus admirée des Québécois pour une 18^e fois depuis 2006, selon l'étude Réputation 2024 de Léger.