

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Vidéotron se classe au 1^{er} rang en matière d'expérience client parmi les fournisseurs de sans-fil au Canada

Montréal, le 12 mars 2019 – Pour la troisième année consécutive, les consommateurs placent Vidéotron en tête des fournisseurs de services mobiles au Canada en ce qui a trait à l'expérience client, selon l'indice d'expérience de la clientèle (CX Index) de [Forrester](#), l'une des plus importantes firmes de recherche au niveau mondial.

Soulignons également que [Vidéotron figure dans le Top 3 des meilleures marques pour l'expérience client](#), et ce dans toutes les industries confondues, parmi 184 marques faisant partie du sondage 2018 réalisé par Forrester pour établir l'indice d'expérience de la clientèle au Canada. Vidéotron se classe aussi au premier rang pour l'expérience client pour le produit télé au niveau canadien.

« Depuis toujours, l'expérience client est le moteur qui pousse Vidéotron à se réinventer et à se dépasser. Chaque jour, ce sont nos 7000 employés aux quatre coins du Québec qui font vivre à nos clients la meilleure expérience qui soit. Il est évident pour moi que ces honneurs leur reviennent et je tiens à souligner leur travail et leur engagement au quotidien », a mentionné Jean-François Pruneau, président et chef de la direction de Vidéotron.

Chaque année, les équipes de Vidéotron ont plus de 22,5 millions de contacts avec la clientèle, que ce soit par téléphone, Internet, à domicile ou dans ses points de vente. L'entreprise innove sans cesse pour identifier les meilleurs moyens de répondre aux besoins et attentes de ses clients.

C'est avec fierté que Vidéotron s'est vu décerner plusieurs autres distinctions au cours de la dernière année, notamment le titre d'[entreprise de télécommunications la plus admirée des Québécois pour une 13^e année consécutive](#) et [entreprise de télécommunications la plus « cool » selon les jeunes du Québec](#).

* Vidéotron a obtenu le plus haut taux de satisfaction en lien avec l'expérience client chez les fournisseurs de services sans fil dans le cadre du sondage 2018 réalisé par Forrester pour établir l'indice d'expérience de la clientèle au Canada, et s'est vu nommer meilleure de sa catégorie parmi les entreprises étudiées dans le cadre de l'indice d'expérience de la clientèle (CX Index). Le CX Index 2018 de Forrester se base sur les réponses de 70 490 participants, âgés de 18 ans et plus, habitant au Canada, auxquels sont posées des questions relativement aux marques avec lesquelles ils ont interagi durant les 12 derniers mois (184 marques). Les résultats du sondage sont fondés sur les opinions des consommateurs quant à l'expérience qu'ils ont vécue avec les marques ayant servi au sondage. Forrester n'appuie de façon particulière aucune des entreprises figurant dans quelque rapport que ce soit portant sur l'indice d'expérience de la clientèle, pas plus qu'elle n'encourage l'utilisation des produits ou des services de l'une ou l'autre de ces entreprises en s'appuyant sur les résultats de l'étude.

- 30 -

À propos de Vidéotron

Vidéotron (www.videotron.com), filiale à part entière de Québecor Média inc., est une société intégrée de communications œuvrant dans les domaines de la télédistribution, du développement multimédia interactif, des services d'accès Internet, de la téléphonie par câble et de la téléphonie mobile. Vidéotron est un chef de file en nouvelles technologies, grâce notamment à son système de télévision interactive

illico et à son réseau à large bande lui permettant d'offrir, entre autres services, l'accès Internet haute vitesse par modem câble et la télévision en mode numérique. Au 30 septembre 2018, Vidéotron comptait 1 603 700 clients à son service de télédistribution. Quant au service de vidéo sur demande par abonnement Club illico, le nombre de ses abonnés s'élevait à 402 900. Vidéotron est également le numéro un d'Internet haute vitesse au Québec avec 1 697 500 clients à ses services par modem câble au 30 septembre 2018. À cette date, Vidéotron avait activé 1 120 700 lignes de son service de téléphonie mobile et assurait le service de téléphonie par câble à 1 131 100 foyers et organisations du Québec. Vidéotron a également obtenu, et ce, pour une treizième année consécutive, le prestigieux titre d'entreprise de télécommunications la plus admirée des Québécois, selon un sondage Léger.

Suivez-nous sur le Web | facebook.com/videotron

Suivez-nous sur Twitter | twitter.com/videotron