

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

### **Vidéotron se classe première de l'expérience client parmi les fournisseurs de services mobiles, télé et Internet selon une firme de recherche indépendante!**

**Montréal, le 17 novembre 2016** – Après une année riche en honneurs, voilà que Forrester, l'une des plus importantes firmes de recherche, récompense Vidéotron en lui décernant quatre distinctions, soit la meilleure expérience client chez les fournisseurs de services de télévision, Internet et mobile, ainsi que l'ultime récompense pour Vidéotron Mobile : meilleure expérience client parmi 193 marques faisant partie du sondage 2016 réalisé par Forrester pour établir l'indice d'expérience de la clientèle au Canada. Ces classements soulignent l'importance de l'approche client chez Vidéotron, une entreprise québécoise où la clientèle inspire quotidiennement chacune des décisions.

« Le lien privilégié que nous entretenons avec nos clients nous amène à nous dépasser et à approfondir la relation de confiance qui nous unit. Nous avons toujours été guidés par notre désir de repousser les limites de l'expérience client. Cet objectif, nous pouvons l'atteindre grâce à l'engagement constant de nos 6500 employés, qui s'assurent, jour après jour, de faire vivre à nos clients la meilleure expérience qui soit! Ces récompenses leur reviennent! », a déclaré Manon Brouillette, présidente et chef de la direction de Vidéotron.

Avec plus de 25 millions de contacts annuels avec sa clientèle, que ce soit par téléphone, Internet, à domicile ou dans ses points de vente, Vidéotron se fait un devoir de déployer toute son expertise pour le plus grand bénéfice des consommateurs. Ce sont les quelque 1,7 million de clients de l'entreprise qui permettent à Vidéotron d'atteindre ce nouveau sommet. Ce sont eux qui appellent au dépassement et qui motivent l'entreprise à toujours proposer une expérience allant au-delà des attentes et des besoins des abonnés.

#### **L'expérience client dans l'ADN de Vidéotron!**

Cette récompense s'ajoute à la présence de Vidéotron dans le top 25 des meilleures marques canadiennes. Dans le cadre d'un sondage effectué auprès de 1500 Canadiens par le magazine *Canadian Business*<sup>1</sup>, Vidéotron s'est taillé une place au prestigieux classement grâce, notamment, à l'attention qu'elle porte à ses clients.

Ces récompenses ne sont pas étrangères aux diverses initiatives lancées par l'entreprise au cours des derniers mois pour anticiper, simplifier, surprendre, bref faire vivre la meilleure expérience client qui soit! À ce titre, pensons aux applications mobiles Espace client+ et illico, et à l'application Wi-Fi, toutes conçues pour donner le plein contrôle de l'expérience client et du divertissement aux consommateurs.

**Vidéotron** ([www.videotron.com](http://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 modes analogique et numérique. Au 30 septembre 2016, Vidéotron comptait 1 695 700 clients à son service de télédistribution, dont 1 570 800 clients à la télé numérique. Vidéotron est également le numéro un d'Internet haute vitesse au Québec

---

<sup>1</sup> *Canada's Best Brands 2017*, [canadianbusiness.com http://www.canadianbusiness.com/lists-and-rankings/best-brands/canadas-best-brands-2017-the-top-25/](http://www.canadianbusiness.com/lists-and-rankings/best-brands/canadas-best-brands-2017-the-top-25/)

avec 1 596 100 clients à ses services par modem câble au 30 septembre 2016. À cette date, Vidéotron avait activé 867 700 lignes de son service de téléphonie mobile et assurait le service de téléphonie par câble à 1 265 100 foyers et organisations du Québec. Vidéotron a également obtenu, et ce, pour une onzième 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](https://facebook.com/videotron)

Suivez-nous sur Twitter | [twitter.com/videotron](https://twitter.com/videotron)

\* Vidéotron a obtenu le score le plus élevé de satisfaction de la clientèle chez les fournisseurs de services sans fil, de télé et d'Internet dans le cadre du sondage 2016 réalisé par Forrester pour établir l'indice d'expérience de la clientèle au Canada, et s'est vu nommer meilleure de sa catégorie (15 premières marques) parmi les fournisseurs de services sans fil. Pour établir ce score, Forrester a analysé les réponses de 74 379 participants habitant au Canada, auxquels on avait posé des questions relativement à 193 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.