



**Contact média seulement :**  
**Youann Blouin**  
Conseiller  
Communications corporatives  
Téléphone : 514 380-7069  
Mobile : 438 491-0825

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

Pour diffusion immédiate

Rapport annuel 2015-2016 du CPRST

## **Vidéotron entend demeurer leader de l'expérience client**

**Montréal, le 24 novembre 2016** — Le plus récent rapport annuel du Commissaire aux plaintes relatives aux services de télécommunications (CPRST) prouve une fois de plus notre leadership en matière d'expérience client, tel qu'en fait foi l'indice d'expérience de la clientèle de Forrester\*. Il ressort de ce rapport que les plaintes générées par Vidéotron en 2015-2016 ne représentaient que 4,9 % du total des plaintes enregistrées pour l'ensemble des fournisseurs de services au Canada, soit parmi ceux en ayant reçu le moins grand nombre. Le rapport permet également de constater que Vidéotron a été l'une des entreprises générant le taux le plus élevé de résolution de plaintes.

« L'expérience client est inscrite dans notre ADN, et jour après jour, nous déployons toute notre expertise afin de maintenir notre position de leader en la matière. Toutefois, nous devons continuer de nous améliorer, surtout dans le secteur du sans-fil, qui représente 50 % du total des plaintes enregistrées. Nous sommes très fiers du chemin parcouru en mobilité après seulement six ans d'activité. Les attentes sont grandes et nous entendons plus que jamais continuer de consentir tous les efforts nécessaires pour toujours améliorer notre prestation de services et offrir la meilleure expérience qui soit », de déclarer Manon Brouillette, présidente et chef de la direction de Vidéotron.

**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 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.