



Contact pour les médias :
Alexandra Graveline
Conseillère, Relations publiques
Téléphone : 514 380-7069

COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Pour diffusion immédiate

Audiences du CRTC sur les pratiques de vente en matière de télécommunications

Vidéotron rend compte de ses pratiques exemplaires devant le Conseil

Montréal, le 25 octobre 2018 – Plus tôt aujourd'hui à Gatineau, Vidéotron a eu l'occasion de répondre aux questions du CRTC. Au cours d'une allocution, l'entreprise a rendu compte de ses pratiques de vente exemplaires en matière de services de télécommunications.

« Notre engagement continu à offrir un service à la clientèle hors pair témoigne de notre volonté de mettre nos clients au centre de nos décisions », a souligné Vidéotron au cours de son intervention. « Le modèle d'affaires de l'entreprise repose sur la liberté du choix, la flexibilité pour les clients et la transparence des offres. »

Témoignant de la relation de confiance qui s'est établie entre l'entreprise et sa clientèle au fil des ans, rappelons notamment que, pour une sixième année consécutive, Vidéotron figurait en tête du palmarès des meilleurs détaillants en télécommunications au Québec selon l'indice WOW de Léger. De plus, selon l'étude Réputation 2018 de Léger, Vidéotron est l'entreprise de télécommunications la plus admirée des Québécois, un honneur renouvelé pour une treizième année.

Notons qu'en termes de plaintes liées à ses pratiques de vente, Vidéotron affiche un excellent bilan. Ces bons résultats sont attribuables au fait que l'entreprise agit de manière responsable dans ses rapports avec ses clients et que les mesures nécessaires sont bien implantées au sein de l'organisation.

Des mesures efficaces déjà en place

Par souci de transparence, Vidéotron offre l'ensemble de l'information nécessaire à ses clients afin que ceux-ci puissent prendre des décisions éclairées, que ce soit sur son site Internet ou lors d'un contact avec un conseiller par téléphone, en magasin ou lors d'une visite à domicile.

Vidéotron prend également toutes les mesures possibles pour éviter que ses employés ne se livrent à des pratiques de vente trompeuses ou agressives auprès de sa clientèle. Les ressources consacrées à la formation des conseillers à la vente visent à s'assurer que les employés se comportent selon les valeurs et les attentes de l'entreprise.

Au cours des dernières années, des mesures pour simplifier et clarifier davantage les contrats de services destinés aux particuliers ont aussi été déployées, en collaboration avec l'organisme de vulgarisation juridique Éducaloi.

Vidéotron se conforme en tout point à la réglementation et aux lois applicables et estime que le CRTC devrait recommander des mesures ciblées seulement aux joueurs les plus délinquants, et ce, dans l'intérêt des consommateurs.

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 juin 2018, Vidéotron comptait 1 606 000 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 396 300. Vidéotron est également le numéro un d'Internet haute vitesse au Québec avec 1 683 100 clients à ses services par modem câble au 30 juin 2018. À cette date, Vidéotron avait activé 1 092 100 lignes de son service de téléphonie mobile et assurait le service de téléphonie par câble à 1 142 500 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