COGECO COMMUNICATIONS

Communiqué
Pour diffusion immédiate

Cogeco Connexion rafle les honneurs pour la qualité de son service à la clientèle

Montréal, le 14 mars 2016 – Cogeco Connexion a le plaisir d'annoncer qu'elle s'est vu décerner quatre prix d'excellence en matière de service à la clientèle par le Service Quality Measurement Group (SQM) dans le cadre de la 17e édition des North American Contact Center Industry Awards 2015 (prix de l'industrie nord-américaine des centres d'appels). Elle s'est vu remporter trois prix dans le cadre du programme Voice of the Customer Excellence, qui résultent de sondages de satisfaction auprès de sa clientèle, et un prix qui récompense les meilleures pratiques en centres d'appels. Ces marques de reconnaissance pour l'excellence du service à la clientèle de Cogeco Connexion en 2015 lui sont attribuées à une septième reprise sur l'étendue des neuf dernières années.

« Je suis extrêmement fière des quatre prix que nous décerne SQM », a déclaré Louise St-Pierre, **présidente et chef de la direction, Cogeco Connexion**. « La puissance de nos connexions et la force de nos relations sont la pierre angulaire de l'ensemble de nos activités et ces prix, dont trois proviennent de la voix de nos clients, en témoignent. Je tiens d'ailleurs à remercier sincèrement tous nos clients pour leur confiance et leur fidélité. Je souligne aussi le travail remarquable de la grande équipe de Cogeco Connexion dont le haut niveau d'expertise nous permet d'offrir à nos clients une expérience inégalée », a ajouté Louise St-Pierre.

Prix remportés

Programme – *Voice of the Customer Excellence (Excellence basée sur l'opinion du client)*

Dans cette catégorie, SQM a utilisé un bassin de 500 centres d'appels au sein de sociétés nord-américaines chefs de file dans leur domaine durant la période du 1er janvier au 31 décembre 2015. Les clients de Cogeco Connexion ont été sondés par SQM dans un délai de deux jours ouvrables après avoir eu un entretien avec un agent du centre d'appels, un technicien ou un représentant en magasin. Les prix de ce programme sont principalement basés sur la variable de la rapidité à répondre aux besoins du client par un seul entretien ainsi que sur le niveau de satisfaction du client.

Prix no1 :

Highest Field Services Customer Service

Plus haut niveau de satisfaction pour les services offerts par les techniciens sur le terrain.

Prix no2 et prix no3 (par industrie)

Highest Customer Service – Retail/Service (storefront)

Plus haut niveau de service à la clientèle dans les kiosques de vente (magasins)

Highest Customer Service – Telecommunications/TV

Plus haut niveau de service à la clientèle dans l'industrie des télécommunications et de la télévision

Programme – *Contact Center Best Practice Awards (Meilleures pratiques dans les centres d'appels)*

Prix no4

Performance Management System (système de gestion de la performance)

Cogeco Connexion : d'un coup d'œil

- Employés : 2550
- Clientèles : Consommateurs et Affaires
- Offre : vidéo, Internet haute vitesse, téléphonie, transmission de données et de la voix par fibre et solutions infonuagiques pour les entreprises
- 11 000 km de fibre optique linéaire entre Windsor, Ontario, et Gaspé, Québec
- Réseau hybride : fibre optique et câble coaxial
- Réseau de fibre optique depuis 1990
- Vitesses de téléchargement Internet offertes : jusqu'à 250 mégabits par seconde
- Stations de télévision communautaire : 15 au Québec et 22 en Ontario, et près de 1000 bénévoles

AU SUJET DE COGECO CONNEXION

Cogeco Connexion (www.cogeco.ca) regroupe l'ensemble des opérations canadiennes de câblodistribution de Cogeco Communications inc. Cogeco Connexion est le deuxième câblodistributeur en importance en Ontario et au Québec, en terme de nombre de clients abonnés au service de base en câblodistribution. Cogeco Connexion fournit à sa clientèle résidentielle et d'affaires des services de vidéo, d'Internet et de téléphonie au moyen de ses réseaux de fibres bidirectionnels à large bande. Cogeco Communications inc. est une société de communications et le 11e plus important câblodistributeur en Amérique du Nord en ce qui a trait à ses réseaux hybrides de fibre et câble coaxial. Ses opérations sont situées au Canada et exploitées sous la marque Cogeco Connexion au Québec et en Ontario, et aux États-Unis, par le biais de sa filiale Atlantic Broadband dans l'ouest de la Pennsylvanie, le sud de la Floride, le Maryland/Delaware, la Caroline du Sud et l'est du Connecticut. Par l'intermédiaire de sa filiale Cogeco Peer 1, Cogeco Communications inc. fournit à sa clientèle commerciale une gamme de services de technologies de l'information (colocation, connectivité réseau, hébergement géré, services d'informatique en nuage et services de TI gérés) grâce à ses 21 centres de données, à son vaste réseau FastFiber NetworkTM et à plus de 50 points de présence en Amérique du Nord et en Europe. Les actions subalternes à droit de vote de Cogeco Communications inc. sont inscrites à la Bourse de Toronto (TSX : CCA).

AU SUJET DU SERVICE QUALITY MEASUREMENT GROUP

Depuis 1996, le SQM Group est une firme de recherche nord-américaine qui fait figure de leader dans l'étalonnage, la consultation et l'attribution de prix de performance aux centres d'appel de première réponse. SQM mène chaque année plus d'un million de sondages pour plus de 450 centres d'appels internationaux de premier plan.

-30-

INFORMATIONS ET DEMANDE D'ENTREVUE:

Marie-Claude Dubeault

Conseillère principale, Communications externes

514-764-4700-

marie-claude.dubeault@cogeco.com