COGECO COMMUNICATIONS

Communiqué
Pour diffusion immédiate

L'excellence du service à la clientèle de Cogeco Connexion de nouveau récompensée

Montréal, le 24 janvier 2017 – Cogeco Connexion est fière 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 l'édition 2016 des *North American Contact Center Industry Awards* (prix de l'industrie nord-américaine des centres d'appels). C'est la 8e fois en 10 ans que Cogeco Connexion s'inscrit au tableau des honneurs de ce programme de récompense.

Cogeco Connexion s'est distingué dans 4 catégories dans le cadre du programme Voice of the Customer Excellence, dont les lauréats obtiennent la meilleure évaluation lors de sondages de satisfaction effectués auprès de leur clientèle.

« Je suis extrêmement fier des quatre prix que nous décerne le SQM », a déclaré Ken Smithard, **président, Cogeco Connexion**. « Cette reconnaissance témoigne de notre engagement indéfectible à offrir à nos clients une expérience incomparable et nous incite à poursuivre nos efforts pour toujours mieux les servir. 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, qui, par sa passion et son engagement, nous permet d'atteindre les plus hauts standards de qualité en matière de service à la clientèle. »

Prix remportés

Pour le programme *Voice of the Customer Excellence*, 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 2016. Les clients de Cogeco Connexion ont été sondés par SQM dans un délai de deux jours ouvrables, suivant un entretien avec un agent du centre d'appels, la visite d'un technicien ou une visite dans un de nos magasins. Les prix de ce programme sont principalement basés sur le travail de l'employé et l'expérience globale lors de son contact.

Cogeco Connexion a remporté les 4 prix suivants:

Highest Customer Service – Telecommunications/TV

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

Highest Field Services Customer Service

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

Highest Customer Service – Retail/Service (storefront)

Plus haut niveau de service à la clientèle dans les magasins Cogeco.

First Call Resolution Improvement Award-technical support

Meilleure amélioration de la capacité à résoudre la demande du client lors d'un premier appel au soutien technique.

Cogeco Connexion en un coup d'œil :

- Filiale à part entière de Cogeco Communications inc.
- 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 : 120 mégabits par seconde sur l'ensemble du territoire, et jusqu'à 1 gigabit par seconde dans certaines régions de l'Ontario.
- Stations de télévision communautaire : Cogeco TV (15 au Québec et 22 en Ontario, comptant près de 1000 bénévoles)

À PROPOS DE COGECO CONNEXION

Cogeco Connexion 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 ce qui concerne le 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 8e 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 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 16 centres de données, à son vaste réseau FastFiber Network® 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).

- 30 -

INFORMATIONS ET DEMANDE D'ENTREVUE :

Isabelle Fontaine

Directrice, Relations publiques et communications externes

Cogeco Connexion

514-764-4577

isabelle.fontaine@cogeco.com