



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

Cogeco Câble Canada honorée pour la sixième fois en huit ans par le Service Quality Measurement Group, Inc.

Montréal, 11 février 2015 — Cogeco Câble Canada est fière d'être reconnue pour avoir atteint le niveau le plus élevé de service à la clientèle dans l'industrie des télécommunications et de la télévision au Canada et d'être ainsi honorée par les North American Call Center Industry Awards 2014 du Service Quality Measurement Group (SQM).

Au cours des huit dernières années, Cogeco Câble Canada a été reconnue six fois par le SQM Group pour l'excellence du service à la clientèle de ses centres d'appel. Ce prix est unique, pour l'entreprise et ses employés, dans la mesure où il est attribué en utilisant la méthodologie de la voix du client.

Cogeco Câble Canada met tout en œuvre pour constamment offrir le meilleur service et répondre aux besoins de ses clients. Pour l'entreprise, cet honneur est l'équivalent d'un véritable « merci » de ses clients à ses employés pour l'excellent travail qu'ils accomplissent chaque jour, avec une volonté d'être les plus attentionnés et à laisser la meilleure impression. Cette marque de reconnaissance confirme l'engagement et la volonté de Cogeco Câble Canada à mettre en œuvre, entre autres, des processus proactifs et engageants :

- ▶ La qualité de la performance : tous les agents des centres d'appels sont formés selon un apprentissage proactif et des modèles de formation qui encouragent le développement, l'amélioration, l'initiative et l'excellence.
- ▶ La célébration des succès : partage des moments d'excellence dans le service à la clientèle afin que les agents puissent apprendre de ces succès.
- ▶ Un modèle consultatif de ventes : centré sur l'apprentissage auprès du client et l'offre de solutions répondant aux besoins du foyer.

Louise St-Pierre, présidente et chef de la direction de Cogeco Câble Canada, est ravie d'accepter ce prix d'excellence de SQM Group au nom des employés des centres d'appels de Trois-Rivières, Québec et Burlington en Ontario. « *Au fil des ans, l'excellence de notre service à la clientèle est devenue un actif clé qui nous distingue de nos concurrents. Chaque jour, notre objectif d'atteindre l'excellence dans la manière dont nous répondons à chacun des besoins de nos clients résidentiels. Je félicite tous nos employés, car une fois de plus ils sont demeurés fidèles à leur engagement à respecter, jour après jour, la mission et les valeurs de notre organisation. Je suis consciente des efforts extraordinaires qu'ils ont déployés et je suis très fière de l'équipe et de ses réalisations. Je veux aussi remercier nos clients de leur fidélité et de leur confiance inébranlable.* »

Cogeco Câble Canada a aussi remporté la médaille de bronze « Meilleures pratiques en centres d'appels au niveau de la résolution au premier appel » dans la catégorie « Meilleur temps de réponse, support technique aux agents. » Ce prix témoigne de l'engagement de l'équipe de direction de Cogeco Câble Canada envers l'amélioration des processus en vue de se positionner comme un leader des meilleures pratiques dans l'industrie des centres d'appels.

Chaque année, les centres d'appels de Cogeco Câble Canada fournissent des services de qualité à plus d'un million de clients résidentiels et d'affaires partout au Québec et en Ontario sur diverses plateformes de communication, 24 heures par jour et sept jours par semaine.

À PROPOS DE 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

AU SUJET DE COGECO CÂBLE CANADA

Cogeco Câble Canada (www.cogeco.ca) regroupe l'ensemble des opérations canadiennes de câblodistribution de Cogeco Câble inc. Cogeco Câble Canada est le deuxième câblodistributeur en importance en Ontario et au Québec, en terme de nombre de clients abonnés au service de base en câblodistribution. Grâce à ses réseaux bidirectionnels à large bande, Cogeco Câble Canada fournit à sa clientèle résidentielle et d'affaires, des services de Télévision analogique et numérique, d'Internet haute vitesse (« IHV ») ainsi que de Téléphonie. Cogeco Câble inc. est une société de télécommunications 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 Câble Canada 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 et la Caroline du Sud. Par l'intermédiaire de ses filiales Cogeco Services Réseaux et Peer 1 Hosting, Cogeco Câble inc. fournit à sa clientèle commerciale une gamme de services d'hébergement TI, de services de l'information et de technologies de communication (centre de données, co-implantation, hébergement géré, informatique en nuage et services de connectivité), grâce à 20 centres de données, des réseaux de fibre à haute densité à Montréal et Toronto, de même qu'à différents points de présence en Amérique du Nord et en Europe. Les actions subalternes à droit de vote de Cogeco Câble inc. sont inscrites à la Bourse de Toronto (TSX : CCA).

-30-

Information :

Patricia Archambault
Relations publiques - produits
Tél. : 514 710-1044
patricia.archambault@cogeco.com