

NOTRE **ENGAGEMENT** ENVERS LA CLIENTÈLE



www.investquebec.com

Si vous avez une plainte à formuler au sujet d'un manquement à l'égard de notre engagement de service, veuillez écrire au gestionnaire du service visé ou au secrétaire général d'Investissement Québec. Pour plus d'information, appelez au **1 866 870-0437** ou consultez notre site Internet : www.investquebec.com.

Nous tenons à vous assurer que nous répondrons à vos préoccupations avec courtoisie, rapidité et impartialité.

Le personnel d'Investissement Québec s'engage à vous fournir un service de haute qualité et à observer des normes de conduite très élevées dans tous ses rapports avec vous. Cet engagement se traduit par les déclarations suivantes :

DES CONSEILLERS À L'ÉCOUTE

Afin d'assurer le développement de votre entreprise, le personnel d'Investissement Québec :

- vous propose des outils financiers et fiscaux pouvant répondre aux besoins de votre entreprise;
- vous aide à nouer des alliances stratégiques et fructueuses avec des partenaires locaux et internationaux;
- communique avec vous dans un délai maximum de 48 heures pour donner suite à votre demande et vous explique clairement les étapes de cheminement de votre dossier, notamment les délais de traitement prévus*;
- explique avec diligence les décisions rendues dans votre dossier;
- maintient des contacts réguliers avec vous;
- évalue votre degré de satisfaction.

* Bien entendu, le personnel d'Investissement Québec compte sur vous pour lui fournir, en temps voulu, les renseignements et les documents requis. Votre collaboration à cet effet est essentielle.

UN PREMIER CONTACT SIMPLE ET EFFICACE

Le personnel du Service d'accueil et d'information d'Investissement Québec :

- vous offre une ligne téléphonique sans frais (1 866 870-0437) accessible n'importe où au Canada et aux États-Unis;
- répond à vos demandes de renseignements formulées par courrier électronique dans un délai maximum de 24 heures;
- vous donne accès à une information complète et à jour dans le site Internet d'Investissement Québec;
- vous donne des précisions claires sur les modalités des produits et services d'Investissement Québec.

DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT ET POUR TOUS

- Les conseillers d'Investissement Québec desservent toutes les régions du Québec.
- Les services aux investisseurs étrangers sont accessibles au Québec et dans les bureaux de la Société situés aux États-Unis et en Europe.
- Investissement Québec tient à ce que les personnes handicapées puissent avoir accès à ses services. Son plan d'action à cet égard est disponible sur son site Internet.

UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE

- Investissement Québec a adopté un code d'éthique et de déontologie : il est accessible sur son site Internet.
- Aucun renseignement sur vous ou sur votre entreprise ne sera divulgué, sauf si la loi le permet ou si vous l'autorisez par écrit.
- Le personnel d'Investissement Québec s'engage à faire preuve d'objectivité, d'indépendance et à traiter équitablement ses clients et ses partenaires.