
Déclaration d'engagement envers la clientèle

Contenu

Déclaration d'engagement envers la clientèle	1
DES CONSEILLERS À L'ÉCOUTE	1
UN PREMIER CONTACT SIMPLE ET EFFICACE.....	1
DES SERVICES ACCESSIBLES PARTOUT ET POUR TOUS	1
UNE ÉTHIQUE IRRÉPROCHABLE	1

Déclaration d'engagement envers la clientèle

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 des 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 d'Investissement Québec situés aux États-Unis et en Europe.
- **** TEXTE RÉVISÉ** 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. **FIN ****

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.

Investissement Québec s'engage à traiter avec diligence toute plainte à l'égard d'un manquement à son engagement de service.