

## **Mandat**

L'ombudsman reçoit les plaintes des clients qui n'ont pas trouvé d'issue après avoir épuisé les autres recours offerts à la Société. Il examine les points de vue des deux parties et enquête sur ce qu'il lui semble approprié. Il agit de manière équitable et impartiale dans le but de trouver une solution aux différends.

Ses décisions ou recommandations ne lient pas les parties et celles-ci sont libres de recourir à d'autres possibilités de règlement si elles n'arrivent pas à une entente après son intervention.

Le mandat de l'ombudsman s'étend à l'ensemble des activités de la Société, tant sur fonds propres qu'aux mandats qu'elle exécute pour le compte du gouvernement. Il couvre également les activités de ses filiales de gestion.

## **Mission**

Favoriser le règlement de litiges par une approche cordiale et impartiale, afin de générer de la valeur ajoutée dans les relations d'affaires d'Investissement Québec.

## **Principes**

Le travail de l'ombudsman et de son équipe est réalisé selon les principes suivants :

- L'écoute attentive pour le respect des parties;
- La neutralité dans ses positions;
- La rigueur dans ses enquêtes;
- L'efficacité et la valeur ajoutée dans ses solutions.

## **Clientèle visée**

- La clientèle d'affaires de la Société;

## **Fonctions de l'ombudsman**

Dans l'exercice de ses fonctions, l'ombudsman d'Investissement Québec veille au respect de la Promesse client par ses employés dans leurs relations avec la clientèle. Pour ce faire, il est responsable de :

- Diriger les fonctions d'ombudsman à la Société. Il est responsable en finalité des décisions qui y sont relatives. Il peut toutefois déléguer à ses employés certains de ses pouvoirs et responsabilités, notamment la décision de traiter ou non une plainte, d'enquêter, d'obtenir l'information qu'il juge nécessaire pour l'analyse d'une plainte et d'émettre toute conclusion qu'il juge appropriée, y compris de formuler des recommandations.

- Implanter la méthodologie et le processus de résolution des plaintes qu'il reçoit;
- Faciliter de façon informelle la résolution de plaintes ou différends en favorisant la communication entre les parties, en examinant leurs points de vue de manière impartiale afin de déterminer une issue juste et raisonnable;
- Conduire des enquêtes formelles, afin d'obtenir toute l'information nécessaire pour déterminer le bien-fondé d'une plainte et pour formuler une conclusion. Pour se faire, il peut interviewer les employés de la Société;
- Solder ses travaux par un règlement d'accord entre les parties ou par l'émission d'un rapport formel.

De manière générale il :

- Étudie les plaintes pour déceler les tendances et émettre des recommandations visant à modifier les directives et les politiques et les pratiques de l'organisation.
- Fournit de la rétro-information sur les politiques et les pratiques adoptées par la Société lorsqu'il est interpellé en ce sens;
- Sensibilise le président-directeur général, le président du conseil d'administration et du Comité de gouvernance et d'éthique lorsqu'il décèle une situation qu'il juge préoccupante;
- Conseille le président-directeur général, à sa demande, concernant tout dossier ayant une incidence sur les relations de la Société avec sa clientèle d'affaires;
- Rencontre le Comité de direction dans l'optique d'ajouter de la valeur à l'expérience client.

En aucun cas il ne peut :

- Recommander un dédommagement pour préjudice moral ou corporel;
- Émettre une opinion ou un conseil professionnel, juridique ou financier.

### **Plaintes dont la portée est hors mandat**

L'ombudsman n'interviendra pas et n'émettra aucun commentaire pour les plaintes:

- Remettant en cause l'efficacité, l'efficience ou le bien-fondé des stratégies, des orientations, les mesures ou les programmes de financement du gouvernement et qui se réfèrent aux activités mandataires de la Société;
- À l'égard d'une décision de la Société concernant sa gestion des risques et ses critères financiers, notamment:
  - Les taux d'intérêt et la tarification applicables aux produits et services;
  - L'admissibilité à un produit, un programme ou une mesure fiscale ;
  - La terminaison d'une relation d'affaires
 Pour des cas de cette nature, l'ombudsman pourrait cependant effectuer des vérifications afin de s'assurer de l'exactitude de l'application des directives et des procédures par la Société.
- Concernant un sujet faisant ou ayant fait l'objet d'une procédure légale;
- Dont la documentation a été détruite en raison de l'expiration du délai de conservation des documents archivés;
- Qu'il juge abusive ou frivole.

## Principe d'indépendance

L'ombudsman relève conjointement du président-directeur général et du vice-président aux affaires juridiques et au secrétariat de la Société. Ses travaux et ceux de son personnel sont effectués de manière impartiale et équitable. Il dispose de l'autorité nécessaire lui permettant de formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

L'ombudsman de la Société ainsi que son personnel, œuvrent dans un périmètre en dehors de la structure d'effectif usuelle.

## Engagement du plaignant

Le recours à l'ombudsman s'effectue sur une base volontaire. C'est un recours gratuit et alternatif à un processus judiciaire. Tout client entreprenant le processus de formulation des plaintes d'Investissement Québec s'engage à respecter les comportements suivants :

- Adopter une attitude respectueuse et raisonnable tout au long des relations;
- Être de bonne foi et entretenir un dialogue ouvert avec les représentants de la Société;
- Collaborer activement et de manière transparente afin de répondre promptement aux questions et demandes d'informations;
- Maintenir confidentiels les discussions et échanges survenus en cours de traitement de la plainte, ainsi que des communications relatives à son dénouement.

## Engagement de l'ombudsman

Dès réception d'une plainte, l'ombudsman s'engage à :

- Émettre un accusé de réception dès la prise en charge de la plainte;
- Fournir une réponse détaillée dans les 45 jours ouvrables et 30 jours ouvrables dans le cas où la plainte est jugée irrecevable ;
- Entretenir des relations ouvertes afin de fournir un état d'avancement du dossier régulier;
- Toutes les informations entourant une plainte seront traitées avec diligence et les travaux y afférents seront effectués dans la confidentialité

## Processus de formulation des plaintes

Lors de sa relation d'affaires avec Investissement Québec, le client peut rencontrer une insatisfaction ou vouloir lui formuler un commentaire ou une plainte. Comme ces préoccupations sont importantes pour la Société, un processus est établi afin que le client puisse contacter ses représentants.

Première étape	Débuter par la personne contact
	Puisqu'il est déjà au fait de la relation d'affaires, l'interlocuteur du client à la Société est bien positionné pour recevoir les commentaires et insatisfactions des clients. Il pourra rapidement évaluer la situation et les solutions possibles.

Dans le cas où le différend persiste :

<b>Deuxième étape</b>	<b>Soumettre la plainte au palier hiérarchique supérieur</b>  Communiquer avec le vice-président responsable de la ligne d'affaires en cause.
-----------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Lorsque les deux premières étapes n'ont pas suffi à clarifier la situation et qu'une plainte est formellement déposée :

<b>Troisième étape</b>	<b>Contacteur l'ombudsman de la Société</b>  L'ombudsman peut être contacté par téléphone ou par écrit aux coordonnées suivantes :  <b>Téléphone :</b> 514 873-2068 1 844 474-6367  <b>Courriel :</b> <a href="mailto:Ombudsman@invest-quebec.com">Ombudsman@invest-quebec.com</a>  <b>Adresse postale :</b> Ombudsman d'Investissement Québec 1001, boulevard Robert-Bourassa Bureau 1000 Montréal (Québec) H3B 4L4
------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Notez que l'ombudsman est contacté uniquement lorsque les recours aux étapes précédentes auront été épuisés. Par conséquent, il référerait au responsable d'une étape antérieure, toute demande n'ayant pas respecté le processus établi.

### Reddition de comptes

L'ombudsman soumet semestriellement un rapport sur ses activités au Comité de gouvernance et d'éthique de la Société. Ce rapport comprend notamment des statistiques sur les demandes traitées ainsi que de ses recommandations le cas échéant. Il ne contient aucun renseignement nominatif. Ce rapport est présenté selon la même fréquence au Comité de direction.

À son initiative, il peut élaborer des rapports spéciaux destinés au président-directeur général ou au président du conseil d'administration, afin de traiter d'une situation qu'il juge préoccupante. Au rapport annuel d'activités et de développement durable de la Société, il rapporte des informations sur ses activités, notamment sur le nombre de plaintes traitées, leur délai moyen de traitement, ainsi que le nombre d'entre elles qu'il juge résolu à la satisfaction du client.