

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES POUR LES SERVICES-CONSEILS **REÇUS EN MOBILITÉ INTERNATIONALE PAR L'ÉQUIPE** DE QUÉBEC INTERNATIONAL

BUT DE LA POLITIQUE

Si vous êtes insatisfait des services reçus de la part de Québec International et de son équipe ou si vous désirez nous aider à améliorer nos services, n'hésitez pas à nous contacter. La présente politique a pour objectif de vous indiquer la démarche à suivre afin de nous faire valoir votre point de vue.

Étapes pour transmettre une plainte ou un commentaire concernant un service-conseil **reçu de la part d'un membre de l'équipe de Québec International**.

1. Veuillez vous assurer que votre plainte ou commentaire concerne bien les services et programmes de Québec International
2. En premier lieu, le plaignant est encouragé à communiquer avec son conseiller, soit :
 - par téléphone (418 681-9700);
 - par courriel à l'adresse suivante : nouveauxarrivants@quebecentete.com.
3. Si vous demeurez insatisfait des informations reçues et souhaitez déposer une plainte, assurez-vous de :
 - fournir des informations détaillées;
 - d'expliquer les démarches réalisées;
 - clarifier vos attentes (ce que vous désirez que nous fassions pour régler le problème).
4. Vous pourrez déposer votre plainte, par écrit, à l'adresse suivante : plainte@quebecentete.com en mentionnant comme objet : « Plainte - à remettre au responsable des plaintes ».

NOS ENGAGEMENTS

Nous nous engageons à :

- faire parvenir un accusé de réception au plaignant dans un délai de 10 jours;
- transmettre une réponse écrite et motivée à la plainte dans un délai de 30 jours.

ENTRÉE EN VIGUEUR

Cette politique est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2020.