



Déposer une plainte concernant un service de COMQUAT

Si vous êtes insatisfait des services de COMQUAT ou si vous désirez nous aider à améliorer nos services, n'hésitez pas à contacter l'équipe de la gestion des plaintes.

Gestion des plaintes

Rôle et mandat de l'équipe de la gestion des plaintes :

- L'équipe de la gestion des plaintes a le mandat de traiter les plaintes et les commentaires positifs ou négatifs de la clientèle de COMQUAT à l'égard de ses services.
- Elle les analyse et transmet ses recommandations aux services visés et favorise ainsi l'amélioration des services.
- Elle est particulièrement attentive aux écarts de service relatifs aux engagements de COMQUAT en matière de service à la clientèle et au respect des lois, règlements et directives en vigueur.

À qui s'adressent les services de l'équipe de la gestion des plaintes?

- À toute personne qui a eu recours aux services offerts par COMQUAT et qui demeure insatisfaite des informations reçues après avoir effectué des démarches auprès du personnel concerné pour trouver une solution.

Étapes pour transmettre une plainte ou un commentaire concernant un service de COMQUAT

1. Veuillez vous assurer que votre plainte ou commentaire concerne bien les services et programmes de COMQUAT.
2. Renseignez-vous auprès de COMQUAT à dg@comquat.ca s'il y a lieu, avant de transmettre la plainte.
3. Si vous demeurez insatisfait des informations reçues et souhaitez déposer une plainte auprès de l'équipe de la gestion des plaintes, assurez-vous :
 - de fournir des informations détaillées;
 - d'expliquer les démarches réalisées;
 - de clarifier vos attentes (ce que vous désirez que nous fassions pour régler le problème) pour autant que celles-ci se situent dans les limites du mandat de l'équipe de la gestion des plaintes.

Vous pouvez communiquer avec l'équipe de la gestion des plaintes par l'un des moyens suivants :

Par l'entremise du : [formulaire de plainte](#) (Faire un clic-droit pour ouvrir) ou

Copier ce lien dans votre barre de navigation pour ouvrir le formulaire:
<https://www.comquat.ca/formulaire-de-plainte/>

Téléphone : 514 453-3632
Courriel : dg@comquat.ca

Par la poste :
Gestion des plaintes
COMQUAT
25 boul. Don Quichotte, local 132A,
L'Île-Perrot, Qc,
J7V 7X4

Nos engagements

L'équipe de la gestion des plaintes de COMQUAT s'engage à s'assurer que vous recevez un service à la clientèle adéquat dans le respect des lois, règlements et directives en vigueur.

Réponse

15 jours ouvrables