



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

MINISTÈRE

DES RELATIONS INTERNATIONALES

ET DE LA FRANCOPHONIE

## MISSION ET CLIENTÈLE

Le Ministère a pour mission de promouvoir et de défendre les intérêts et les compétences du Québec sur la scène internationale, en s'assurant de la cohérence et de la pertinence de l'action gouvernementale.

La réalisation de ce mandat implique une concertation étroite avec tous les ministères et organismes publics directement interpellés par les enjeux internationaux. Le réseau des représentations du Québec à l'étranger joue un rôle clé dans la mise en œuvre de la [Vision internationale du Québec](#) en menant des actions de diplomatie économique et d'influence dans des régions stratégiques pour le Québec.

Exerçant un rôle-conseil et de coordination auprès du gouvernement en matière de relations internationales, le Ministère établit et maintient des liens avec les corps diplomatique et consulaire des États et gouvernements étrangers ainsi qu'avec les organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales siégeant sur le territoire québécois. En dehors des cadres institutionnel et étatique, il offre une gamme de services de proximité à une clientèle variée, dont :

- les citoyens, les entreprises et les médias à la recherche de renseignements sur les activités et les interventions ministérielles ainsi que sur les programmes internationaux du gouvernement du Québec;
- les organisations publiques ou privées québécoises qui souhaitent participer à des projets de coopération bilatérale avec des gouvernements étrangers;
- les organismes de coopération internationale québécois et leurs partenaires;
- les étudiants et les jeunes professionnels québécois soucieux de développer leurs compétences et leur employabilité;
- les artistes et les organismes culturels québécois;
- les institutions québécoises de recherche et d'enseignement supérieur.

## ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

### À l'égard de sa clientèle, le Ministère s'engage :

- à assurer l'**accessibilité** de ses services, notamment en publiant sur son site Web toute documentation pertinente relative à ses activités;
- à fournir des renseignements **exacts, complets et clairs**;
- à **simplifier** les règles et les procédures qui régissent la prestation de services, notamment dans le cadre des programmes de stages et des appels à projets de coopération et de solidarité internationale;
- à répondre aux demandes en toute **diligence** ainsi qu'avec **respect** et **courtoisie**;
- à traiter les demandes ou les dossiers dans un souci d'**équité**, d'**impartialité** et de **confidentialité**;
- à effectuer un suivi **rigoureux** et **transparent** de ses engagements en rendant publics leurs résultats dans son rapport annuel de gestion.

# ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE<sup>1</sup>

## Renseignements généraux et plaintes

Le Ministère donne suite aux demandes de renseignements et aux plaintes qui lui sont adressées.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Envoyer un accusé de réception aux demandeurs dans un délai de <b>2 jours ouvrables</b>	Dans 95 % des cas
Répondre par courriel aux demandes de renseignements généraux dans un délai de <b>10 jours ouvrables</b>	Dans 90 % des cas
Répondre par courriel aux plaintes dans un délai de <b>15 jours ouvrables</b>	Dans 85 % des cas

## Conseils et accompagnement dans le cadre des programmes de stages du Ministère

Le Ministère fournit un appui administratif, logistique et financier pour la réalisation de stages dans des organisations internationales gouvernementales.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Envoyer un accusé de réception dans un délai de <b>2 jours ouvrables</b> suivant le dépôt du dossier de candidature avec l'ensemble des documents requis	Dans 95 % des cas
Communiquer par courriel les résultats de la sélection finale dans un délai de <b>15 jours ouvrables</b> suivant l'entrevue avec l'organisation d'accueil	Dans 85 % des cas

## Conseils et accompagnement dans le cadre des appels à projets de coopération bilatérale et de solidarité internationale

Le Ministère offre un soutien opérationnel et financier à des organismes québécois pour la réalisation de projets de coopération et de solidarité internationale.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Envoyer un accusé de réception aux demandeurs dans un délai de <b>2 jours ouvrables</b> suivant le dépôt de leur dossier avec l'ensemble des documents requis	Dans 95 % des cas
Communiquer par courriel les résultats du processus d'évaluation des dossiers des demandeurs admissibles dans un délai de <b>30 jours ouvrables</b> suivant la rencontre du comité de sélection	Dans 80 % des cas

1. Nos délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables à compter de la date de réception de la demande complète et n'incluent pas les délais postaux.

# RESPONSABILITÉS DES CLIENTÈLES

Le Ministère met tout en œuvre pour vous offrir un service de grande qualité. Vous pouvez nous aider à mieux vous servir en privilégiant les communications par courriel et en fournissant l'ensemble des informations et des documents nécessaires au traitement de votre demande dans les délais prescrits. Veuillez également nous transmettre vos coordonnées complètes pour faciliter les échanges avec notre personnel.

## Comment déposer une plainte?

Si vous avez des plaintes à formuler concernant la qualité de nos services, vous pouvez communiquer avec nous en toute confidentialité à l'adresse [plaintes@mri.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@mri.gouv.qc.ca).

## Coordonnées et heures d'ouverture du Ministère

### À Québec

Ministère des Relations internationales et de la Francophonie  
Édifice Hector-Fabre  
525, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5R9  
Téléphone : 418 649-2400  
Télécopieur : 418 649-2656

### À Montréal

Ministère des Relations internationales et de la Francophonie  
Édifice du Centre de commerce mondial  
380, rue Saint-Antoine Ouest, 4<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 3X7  
Téléphone : 514 873-6708  
Télécopieur : 514 873-7468

**Site Web :** [Quebec.ca/gouv/ministere/relations-internationales](http://Quebec.ca/gouv/ministere/relations-internationales)

**Courriel :** [renseignements@mri.gouv.qc.ca](mailto:renseignements@mri.gouv.qc.ca)

Nos heures d'ouverture normales sont de

**8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.**

Déclaration de services aux citoyens – Octobre 2021  
Ministère des Relations internationales et de la Francophonie

Dépôt légal – Octobre 2021  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-90465-6 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec, 2021