



DÉCLARATION DE SERVICES
AUX CITOYENS





NOTRE MISSION

Le Ministère a pour mission de promouvoir et de défendre les intérêts du Québec au plan international, en s'assurant du respect de ses compétences et de la cohérence de l'action gouvernementale.

NOTRE VISION

UNE DIPLOMATIE DISTINCTIVE ET AGILE POUR LE DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC ET SON RAYONNEMENT

Le développement du Québec et l'atteinte de résultats au bénéfice de ses citoyens demeurent le but ultime de notre action. Elle s'inscrit dans la poursuite de l'objectif supérieur de l'État, de façon durable et intégrée. Aussi, la notoriété et le positionnement du Québec à l'étranger constituent les fondements de notre vision.

NOS VALEURS DE GESTION

Nous avons choisi de placer au premier plan trois valeurs, lesquelles représentent les balises de notre organisation. Il y a d'abord le **sens de l'État**, dont la transparence, qui est l'apanage d'une saine gestion des ressources mises à la disposition du secteur public. Il y a aussi l'**excellence**, qui va de pair avec la rigueur, le professionnalisme et le niveau élevé de qualité dans nos prestations. Puis, il y a la **solidarité**, qui vise à assurer une action marquée par la cohésion, la collaboration et le partenariat.

NOS CLIENTÈLES ET NOS SERVICES

L'essentiel de nos activités concerne le gouvernement du Québec et ses interlocuteurs étrangers, de même que les missions diplomatiques, les postes consulaires et les organisations internationales gouvernementales et non gouvernementales. Une autre partie de nos activités s'adresse à des partenaires québécois, comme les organismes de coopération internationale en matière de solidarité internationale.

Nous offrons aussi des services qui s'adressent notamment aux citoyens, aux entreprises, aux institutions et aux organismes, dont :

- › répondre aux demandes de renseignements généraux;
- › offrir une expertise, un accompagnement et un soutien financier pour la réalisation de projets de coopération, de solidarité internationale et de stages au sein d'organisations internationales;
- › appuyer les artistes et les entreprises par l'entremise de notre réseau des représentations du Québec à l'étranger.

VOS RESPONSABILITÉS

Pour nous servir efficacement, nous avons besoin de votre collaboration. Aussi, nous vous demandons de privilégier les communications par courriel, de maintenir votre dossier à jour tant qu'il est actif et de participer aux évaluations portant sur la qualité de nos services.



NOS ENGAGEMENTS

ACCESSIBILITÉ *Nous assurons l'accès à nos services et aux renseignements portant sur nos programmes et sur nos activités.* Nous diffusons sur les sites www.mrif.gouv.qc.ca et www.international.gouv.qc.ca la documentation pertinente relative à nos activités et nous répondons aux demandes de renseignements.

ÉQUITÉ ET TRANSPARENCE *Nos processus de sélection sont normés, équitables et transparents.* La sélection des dossiers, soumis dans le cadre des appels à projets de coopération, des projets de solidarité internationale et des stages dans les organisations internationales, est faite conformément à un processus de traitement intègre.

Ce processus comprend les cinq étapes suivantes :

1. **Le dépôt** : un appel à projets est fait;
2. **Les critères de sélection** : les critères sont diffusés;
3. **L'évaluation** : les projets ou les candidatures admissibles sont évalués sur la base de critères de sélection connus;
4. **Le comité de sélection** : l'évaluation des projets est confiée à un comité;
5. **La diffusion** : les résultats des sélections des organismes et des projets sont diffusés dans des documents publics. Par ailleurs, les résultats des sélections de candidatures sont transmis uniquement aux personnes concernées. Par la suite, si les candidats ont des questions concernant leur dossier, nous nous efforçons d'y répondre dans un délai de dix jours ouvrables.

DILIGENCE Nos délais de traitement sont les suivants :

DÉLAIS DE TRAITEMENT EN JOURS OUVRABLES		
SERVICES	ACCUSÉ DE RÉCEPTION par courriel	RÉPONSE
Renseignements généraux	2 jours	10 jours
Soutien offert à des projets de coopération bilatérale	2 jours	30 jours après la rencontre de sélection
Soutien offert dans le cadre des programmes de solidarité internationale	2 jours	30 jours après la rencontre de sélection
Stage au sein d'organisations internationales gouvernementales	2 jours	10 jours après l'entrevue
Commentaires sur la qualité des services	2 jours	15 jours

AMÉLIORATION CONTINUE *Nous effectuons des consultations pour mesurer la satisfaction à l'égard des services rendus.* Dans le cadre des projets de coopération bilatérale, des projets de solidarité internationale et des stages dans les organisations internationales, un questionnaire d'évaluation est transmis à tous les organismes et les stagiaires ayant posé leur candidature. En respectant la confidentialité, les résultats compilés nous servent à améliorer nos services et la façon dont nous les rendons.

TRANSPARENCE *Nous effectuons un suivi rigoureux de nos engagements envers les citoyens et nous rendons publics les résultats dans le rapport annuel de gestion du Ministère.*

VOS COMMENTAIRES

Si vous souhaitez nous transmettre des remarques sur la qualité de nos services, veuillez utiliser l'adresse suivante : commentaires@mri.gouv.qc.ca

NOS COORDONNÉES

MINISTÈRE DES RELATIONS INTERNATIONALES ET DE LA FRANCOPHONIE

525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5R9

mrif.gouv.qc.ca
communications@mri.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 649-2300
Télécopieur : 418 649-2656

Les heures d'ouverture sont de 8 h à 17 h 15,
du lundi au vendredi.