



# Déclaration de services

Ministère des  
Relations internationales



## Révision de la déclaration

Cette déclaration entre en vigueur dès sa publication et sera révisée tous les trois ans. Un suivi des engagements qui y sont pris sera effectué par le Ministère dans son rapport annuel de gestion.

### Références photographiques

Page couverture : Redbaron, Phildate, Photoeuphoria, Steveluker | Dreamstime.com

Page 3 : Phildate | Dreamstime.com

Page 7 : Endostock | Dreamstime.com

Page 9 : Gehringj | Dreamstime.com

Ce document a été publié en quantité limitée en français : il est disponible en version électronique à l'adresse suivante : [www.mri.gouv.qc.ca](http://www.mri.gouv.qc.ca).

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007

ISBN-978-2-550-49247-4 (publié)

ISBN-978-2-550-49248-1 (PDF)



## Mission

Le ministère des Relations internationales est responsable de la promotion et de la défense des intérêts du Québec sur la scène internationale. À cette fin, il planifie, organise et dirige l'action du gouvernement à l'étranger, y compris celle de ses ministères et organismes, et coordonne leurs activités au Québec en matière de relations internationales.

## Organisation

Le fonctionnement du Ministère s'articule autour de deux composantes principales : le siège au Québec et les bureaux à l'étranger, qui sont établis dans diverses villes à travers le monde.

## Nos interlocuteurs et nos clientèles

Le Ministère exerce un rôle conseil et de coordination auprès du gouvernement. La majeure partie de ses services est ainsi destinée à cette fonction. Il lui incombe également d'établir et d'entretenir les relations du Québec avec les gouvernements étrangers et avec les organisations internationales dont les représentants sont ses interlocuteurs réguliers. Le Ministère gère enfin certains programmes et services qui s'adressent directement aux citoyens, aux entreprises, aux institutions et aux organismes non gouvernementaux, principalement :

- aux personnes, entreprises et institutions à la recherche de renseignements sur ses programmes et ses interventions ainsi que sur les activités internationales du gouvernement du Québec;
- aux personnes et institutions intéressées à participer à des projets de coopération découlant d'ententes conclues entre le gouvernement du Québec et ses partenaires étrangers;
- aux organismes de coopération internationale désireux de réaliser des projets de développement, de coordonner des stages de solidarité internationale pour les jeunes ou d'obtenir un appui pour la réalisation d'activités d'éducation du public au Québec;
- aux étudiants de 2<sup>e</sup> ou de 3<sup>e</sup> cycle intéressés à participer à des stages au sein d'organisations internationales gouvernementales;
- aux personnes, entreprises ou institutions souhaitant participer à des missions à l'étranger dirigées par le premier ministre ou par un ministre.

## Services visés par cette Déclaration

- Renseignements généraux
- Conseil et soutien financier pour la réalisation
  - de projets de coopération
  - de projets de solidarité internationale
  - de stages au sein d'organisations internationales
- Soutien logistique et encadrement pour la participation aux missions à l'étranger dirigées par le premier ministre ou par un ministre

## Engagements généraux

Dans nos relations avec nos clientèles, nous nous engageons à :

- **assurer, dans le respect des lois encadrant les relations entre le gouvernement et les citoyens, un accès facile aux services et aux renseignements sur nos programmes et activités, notamment en mettant régulièrement à jour notre site Internet;**
- **employer un langage simple, clair et précis;**
- **offrir un accueil courtois et respectueux, en prenant soin de nous identifier auprès de nos interlocuteurs;**
- **répondre avec célérité et efficacité aux demandes faites par téléphone, par Internet, par télécopieur ou en personne;**
- **assurer le lien, lorsque cela est nécessaire, vers d'autres sources d'information, tant au Ministère que dans les autres ministères et organismes du gouvernement;**
- **fournir des services-conseils de qualité;**
- **protéger, conserver et utiliser en toute sécurité et confidentialité les renseignements recueillis;**
- **effectuer avec équité et transparence la sélection des candidatures ou des projets soumis;**
- **verser, selon les normes définies dans nos programmes de soutien, les contributions financières prévues;**
- **effectuer périodiquement des consultations pour connaître les attentes et pour mesurer la satisfaction à l'égard des services rendus.**

## Engagements particuliers

### Information sur nos programmes et activités

Le Ministère dispose d'un service de renseignements généraux accessible par téléphone, par Internet, par télécopieur ou aux comptoirs d'accueil des bureaux de Québec et de Montréal.

À l'égard de ces services, nous nous engageons à :

- répondre dans les plus brefs délais aux demandes d'information effectuées par téléphone ou en personne à l'un de nos comptoirs d'accueil;
- faire parvenir, lorsqu'une demande est transmise par Internet ([communications@mri.gouv.qc.ca](mailto:communications@mri.gouv.qc.ca)), par courrier ou par télécopieur, un accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables à compter de sa réception, et à répondre à celle-ci dans un délai de dix jours ouvrables suivant la transmission de l'accusé de réception.

### Projets de coopération dans le cadre d'ententes intergouvernementales

Le gouvernement du Québec a conclu des ententes de coopération avec des gouvernements étrangers. Ces ententes favorisent la réalisation de projets de coopération dans des domaines prioritaires déterminés conjointement avec nos partenaires étrangers et répondant à des intérêts communs. Le Ministère dispense des conseils et soutient financièrement la participation à de tels projets. Plusieurs mécanismes de sélection sont mis en place, notamment des appels de projets.

Dans le cadre de ces processus, nous nous engageons à :

- Transmettre aux personnes et aux institutions ayant soumis des projets de coopération la décision concernant leur dossier, dans un délai de quinze jours ouvrables après la rencontre finale de sélection tenue avec le partenaire étranger.



## Programmes d'appui aux organismes de coopération internationale

Le Ministère soutient financièrement les organismes québécois de coopération internationale pour la réalisation de projets de développement et de stages en Afrique francophone, en Amérique latine et dans les Antilles, et également pour l'organisation d'activités de sensibilisation du public québécois à la solidarité internationale. Trois programmes sont ainsi mis en œuvre, soit :

- le Programme québécois de développement international (PQDI);
- le Programme de stages en solidarité internationale Québec sans frontières (QSF);
- le Programme d'appui à la mission éducative des organismes de coopération internationale (PAME-OCI).

Dans chaque cas, le Ministère procède à des appels de propositions auprès des organismes québécois de coopération internationale.

---

Dans le cadre de tels appels de propositions, nous nous engageons à :

- Transmettre aux organismes ayant soumis des propositions un accusé de réception les informant de l'admissibilité de celles-ci, dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la date du dépôt de leur proposition;
  - Transmettre aux organismes dont les propositions ont été évaluées en comité de sélection le résultat de cette sélection, dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la tenue du comité.
-

## Stages au sein d'organisations internationales gouvernementales

Le Ministère offre la possibilité aux étudiants de 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> cycle universitaire d'effectuer des stages dans certaines organisations internationales gouvernementales. Il soutient financièrement ces stages, lance des appels de candidatures et gère le processus de sélection. L'évaluation des candidats est effectuée en plusieurs étapes, en fonction des critères d'admissibilité, des exigences minimales définies par les organisations internationales pour chaque stage et enfin, en fonction des attentes particulières exprimées par ces organisations pour chacun des stages. L'organisation internationale effectue la sélection finale parmi les candidats qui lui ont été référés par le Ministère.

Dans le cadre de ce processus de sélection, nous nous engageons à :

- Transmettre à l'étudiant, dans un délai de cinq jours ouvrables après le dépôt de sa candidature, l'avis relatif à son admissibilité générale au stage visé;
- Transmettre à l'étudiant répondant aux critères de base établis par l'organisation internationale, dans un délai de cinq jours ouvrables après la fermeture de l'offre de stage, l'avis relatif à sa participation à une entrevue de sélection;
- Transmettre à l'étudiant rencontré en entrevue de sélection, dans un délai de dix jours ouvrables suivant cette entrevue, la décision du comité de sélection.

## Missions à l'étranger

Par l'entremise de son Bureau des missions et des événements, le Ministère offre les services de logistique et d'encadrement nécessaires aux entreprises et aux institutions qui participent aux missions à l'étranger dirigées par le premier ministre ou par un ministre.

Dans le but d'améliorer ces services, nous nous engageons à :

- Évaluer, au terme de chacune des missions réalisées, la satisfaction des participants en leur faisant remplir un questionnaire portant sur divers aspects liés à la logistique et à l'encadrement de ces missions, et à ajuster l'offre en fonction des conclusions tirées de ces évaluations.



## Votre opinion nous tient à coeur

Si vous avez des remarques à faire sur la qualité de nos services, n'hésitez pas à nous en faire part. Le secrétaire du Ministère recevra avec intérêt vos commentaires et suggestions et donnera suite à toute plainte qui lui sera transmise.

- **Par courrier à l'adresse suivante :**  
Secrétaire du Ministère  
Ministère des Relations internationales  
525, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5R9
- **Par télécopieur :**  
418 643-4047
- **Par courriel :**  
plaintes@mri.gouv.qc.ca

Dans le cas d'une plainte écrite, nous nous engageons à vous transmettre un accusé de réception dans un délai de deux jours ouvrables après la réception de celle-ci et à vous informer dans un délai de quinze jours ouvrables des démarches entreprises pour la traiter.

## Pour toute information

Site Internet du Ministère : [www.mri.gouv.qc.ca](http://www.mri.gouv.qc.ca)

On y trouve la description des programmes couverts par cette déclaration de services, les critères d'admissibilité et le nom des responsables à contacter pour obtenir des renseignements supplémentaires. Certains formulaires d'inscription y sont également disponibles. Le site comporte une grande quantité d'information sur le Ministère, dont les coordonnées des bureaux à l'étranger et la description de leurs secteurs d'activité.

## Pour nous joindre

### Par courrier :

#### À Québec :

Ministère des Relations internationales  
Édifice Hector-Fabre  
525, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5R9

#### À Montréal :

Ministère des Relations internationales  
380, rue Saint-Antoine Ouest  
Montréal (Québec) H2Y 3X7

### Par téléphone :

418 649-2300

514 873-6708

### Par télécopieur :

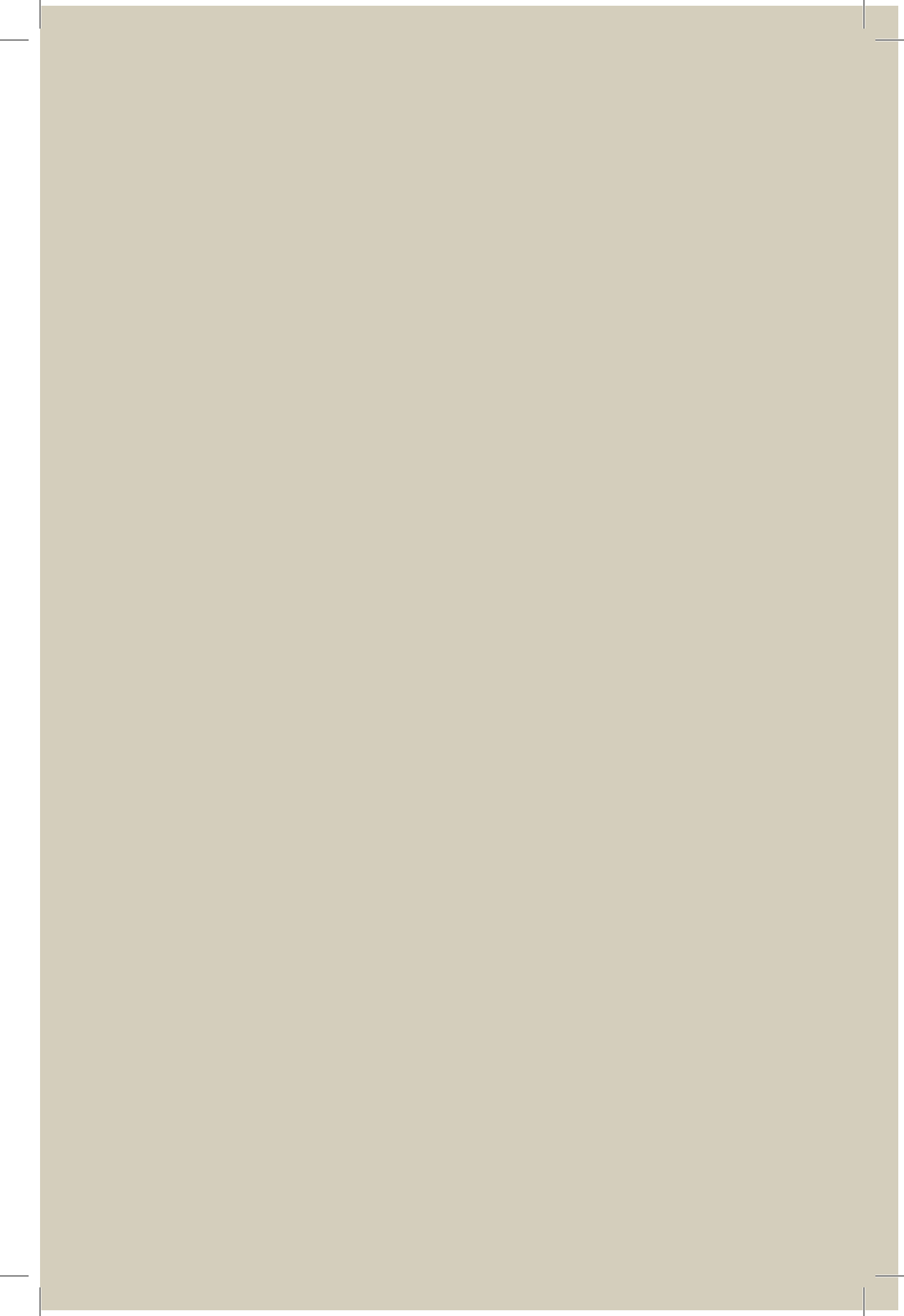
418 649-2656

514 873-7468

### Par courrier électronique :

[communications@mri.gouv.qc.ca](mailto:communications@mri.gouv.qc.ca)

Nos heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi.





*Relations  
internationales*

Québec 

