

Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Cette publication a été réalisée par le Fonds de recherche du Québec.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou pour obtenir une version adaptée, veuillez nous écrire à l'adresse suivante edi@frq.gouv.qc.ca.

Fonds de recherche du Québec

4^e étage, bureau 450,
140, Grande Allée Est,
Québec (Québec) G1R 5M8

Téléphone (région de Québec) : 418 643-8560

Téléphone (région de Montréal) : 514-873-5450

Sans frais : 1-888-653-6512

Télécopieur : 418-643-1451

Site Web : www.frq.gouv.qc.ca

Dépôt légal – 2025

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN [numéro] (version imprimée)

ISBN [numéro] (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec – 2025

Table des matières

Table des matières	2
Mission et clientèle	3
Nos valeurs	5
Engagements sur la qualité des services	6
Engagements sur les normes de service de l'organisation	7
Demandes de financement et annonce des résultats des concours.....	7
Demandes de renseignements concernant les octrois	8
Demandes portant sur la prestation électronique de services	8
Responsabilités, commentaires et plaintes	9
Commentaires	9
Plaintes.....	10
Coordonnées et heures d'ouverture	11
Service à la clientèle.....	11
Contactez-nous par courriel.....	11
Date	12

Mission et clientèle

Le Fonds de recherche du Québec (ci-après le « FRQ ») est une société d'État instituée en vertu de la *Loi sur le ministère de l'Économie et de l'Innovation*, RLRQ c. M-14.1. Conformément à cette loi, le Fonds a pour mission de soutenir le développement stratégique et cohérent de la recherche scientifique au Québec dans les secteurs des sciences naturelles et du génie, des sciences de la santé, des sciences sociales et humaines, des arts et lettres.

Ainsi, le secteur Nature et technologies comprend les sciences naturelles, les sciences mathématiques, les technologies, le génie et les sciences de l'environnement ; le secteur Santé comprend les sciences médicales et cliniques, l'épidémiologie, la santé publique, les services de santé et, plus globalement, la santé durable ; le secteur Société et culture comprend les sciences sociales et humaines, les sciences de l'éducation, les sciences de la gestion ainsi que les arts et les lettres.

Le Fonds a également pour mission de promouvoir la formation de la relève en recherche et l'excellence en recherche afin de contribuer à l'avancement des connaissances et à l'élaboration de solutions en réponse aux défis de société auxquels est confronté le Québec. Il concourt au développement durable de la société, en stimulant le développement d'innovations sociales et technologiques. Il favorise, à l'égard de chacun des secteurs, le rayonnement de la recherche et de ses résultats au Québec, ailleurs au Canada et à l'étranger.

Le Fonds a pour mandats :

- de promouvoir et d'aider financièrement :
 - la recherche libre, fondamentale ou appliquée dans les trois secteurs de recherche;
 - la formation de chercheurs et chercheuses et le développement de carrières;
 - la mobilisation des connaissances;
 - les activités de recherche intersectorielle.

- de soutenir la concertation des initiatives de recherche menées au sein des ministères et organismes gouvernementaux et la gestion d'appels à projets en découlant;
- d'établir tout partenariat, tant sur le plan national qu'international;
- de contribuer au soutien et au rehaussement de la recherche et de la science en français.

La clientèle du FRQ est d'abord et avant tout composée des chercheuses et chercheurs et des étudiantes et étudiants d'enseignement postsecondaire, de niveau collégial ou universitaire que le FRQ soutient, de même que les établissements au Québec où se déroulent des activités de recherche. Cependant, pour remplir son mandat de promotion de la recherche au Québec, le FRQ interagit avec toute la communauté scientifique et tous les partenaires du développement des sciences au Québec, au Canada et à l'étranger.

Nos valeurs

En plus de son adhésion aux cinq valeurs de l'administration publique que sont la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect, le FRQ partage les valeurs suivantes :

Cohésion

La cohésion se définit par l'engagement du personnel envers la réalisation de la vision du FRQ. L'adhésion commune contribue au sentiment d'appartenance. Elle incite à la prise de décision concertée et cohérente, de façon à fonctionner et à communiquer de manière intégrée

Ouverture

L'ouverture suppose de faire preuve d'écoute, de chercher à connaître, à comprendre et à considérer les différentes perspectives, idées et expériences qui diffèrent des siennes. Elle amène le FRQ à revoir ses pratiques et façons de faire, en osant se remettre en question, innover et faire preuve de flexibilité.

Rigueur

La rigueur témoigne du souci porté à l'accomplissement des fonctions et au respect des règles, avec savoir-faire, précision et responsabilité. Elle engage la mise en œuvre consciencieuse de normes d'excellence et de pratiques exemplaires propres à une tâche ou un processus. La rigueur est essentielle pour assurer la crédibilité des activités menées par le FRQ

Synergie

La synergie consiste à travailler à la réalisation de la vision du FRQ en mobilisant la coopération des membres du personnel dont les expertises complémentaires améliorent l'efficacité collective. La synergie prend racine dans la confiance, la dynamique de collaboration et l'esprit d'équipe.

Engagements sur la qualité des services

Le FRQ s'engage à assurer :

- un service respectueux
- un service fiable et professionnel
- pour un même programme, une cohérence et une équité dans le traitement des demandes
- la confidentialité des renseignements personnels
- une information simple et claire dans toutes les communications verbales et écrites
- des démarches simples pour l'obtention d'un service
- un service accessible pour l'ensemble de la clientèle

Engagements sur les normes de service de l'organisation

Les engagements énoncés ci-dessous ne visent pas les demandes traitées en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), ni les plaintes traitées en vertu de la Politique de gestion des plaintes liées à l'offre de service du FRQ.

Demandes de financement et annonce des résultats des concours

Le FRQ traite de façon diligente les demandes de financement qui lui sont transmises dans le cadre de ses concours.

Engagement sur les normes de service	Cibles
Transmettre un accusé de réception de la demande de financement dans un délai de deux (2) jours ouvrables suivant la transmission de la demande.	Pour 100 % des demandes reçues
Transmettre la décision de financement (positive ou négative) d'une demande de financement conformément aux règles du programme et aux Règles générales communes du FRQ.	Pour 100 % des demandes admissibles
Annoncer les résultats des concours dans les délais prévus dans les règles du programme.	Pour 95 % des concours

Demandes de renseignements concernant les octrois

Le FRQ répond de manière efficace aux demandes de renseignements concernant les octrois transmises par des ministères, des organismes ou des établissements d'enseignements supérieurs. Il s'assure de rendre disponible les liste de financement officielles sur son site internet.

Engagement sur les normes de service	Cibles
Rendre disponibles annuellement les listes de financement officielles sur le site internet du FRQ.	Au plus tard le 15 décembre de chaque année qui suit la publication du rapport annuel de gestion (ex. le 15 décembre 2025 pour le rapport annuel de gestion 2024-2025)

Demandes portant sur la prestation électronique de services

Le Centre d'assistance informatique FRQnet répond à toutes les questions générales reliées à l'utilisation de nos systèmes (accès, compte, mot de passe) et aux demandes d'assistance technique en lien avec l'utilisation de FRQnet.

Engagement sur les normes de service	Cibles
Répondre aux demandes de soutien technique concernant la prestation de service électronique dans un délai de deux (2) jours ouvrables.	Pour 95 % des demandes reçues

Responsabilités, commentaires et plaintes

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions vous offrir un service de qualité. Ainsi, nous comptons sur vous pour :

- Lire attentivement les règles de programme ainsi que la documentation à son soutien;
- Transmettre un dossier complet dans les délais prévus dans les règles de programmes ;
- Pour les titulaires d'octroi, transmettre tout document exigé dans les règles de programmes dans les délais prévus;
- Nous aviser rapidement de tout changement dans votre situation ou vos coordonnées afin d'éviter tout délai dans le traitement de votre dossier ;
- Respecter les règles générales communes et les règles de programmes durant toute la durée de l'octroi;
- Vous adressez aux membres du personnel du FRQ avec respect et courtoisie.

Commentaires

Si vous avez des questions, commentaires ou insatisfactions à formuler, nous vous invitons en premier lieu à discuter de la situation avec le membre du personnel concerné, le cas échéant.

Tout membre du personnel qui reçoit une insatisfaction tentera d'abord de répondre à vos préoccupations et de vous fournir toute information ou explication pertinente.

Si vous aimeriez soutenir le FRQ dans l'amélioration de nos services et de nos pratiques, nous vous encourageons à vous prévaloir du processus de rétroaction et à nous faire part de vos insatisfactions, commentaires ou suggestions grâce au **Formulaire de rétroaction** qui se trouve dans la section [Plaintes et rétroactions](#) du site web du FRQ.

En échange de votre contribution, le FRQ s'engage à être activement à l'écoute de vos préoccupations.

Plaintes

Malgré tous les efforts que nous déployons pour vous offrir un service de qualité, il se peut que vous soyez insatisfaits du service reçu et que vous souhaitez déposer une plainte. Pour ce faire, vous devez compléter le **Formulaire de plainte** qui se trouve dans la section [Plaintes et rétroactions](#) du site web du FRQ.

Les plaintes seront traitées conformément et dans les délais prévus à la [Politique de gestion des plaintes liées à l'offre de service du FRQ](#).

Coordonnées et heures d'ouverture

Service à la clientèle

En tout temps, le FRQ privilégie la communication par courriel et les rencontres virtuelles (p. ex. via Teams ou Zoom). Les rencontres en personne à nos bureaux se font sur rendez-vous et sur invitation seulement.

Heures d'ouverture : 8h30 à 12h et 13h00 à 16h30

Période d'été (entre la St-Jean-Baptiste et la fête du Travail) : Du lundi au jeudi 8h30 à 12h et 13h00 à 16h30 et le vendredi 8h30 à 12h00.

Contactez-nous par courriel

Pour toute question ou demande concernant les programmes, les octrois et le suivi des dossiers, vous pouvez communiquer avec un membre de notre personnel. Nous vous invitons à consulter **la page web des règles du programme concerné sur le site internet du FRQ** pour connaître les coordonnées ou communiquer directement avec la personne responsable.

Si le membre du personnel que vous essayez de joindre est absent, son message d'absence indiquera le nom et les coordonnées de la personne à joindre.

Pour communiquer avec le Centre d'assistance informatique FRQnet, nous vous invitons à remplir le [Formulaire de demande d'assistance informatique](#) disponible sur le site web du FRQ.

Pour toute demande d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1), contactez la personne [responsable de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels du FRQ](#).

Bureau de Québec (siège social)

Adresse de correspondance: 140, Grande Allée Est, bureau 450, Québec (Québec) G1R 5M8

Téléphone : 418-643-8560

Téléphone sans frais : 1-888 653-6512

Télécopieur : 418-643-1451

Bureau de Montréal

Adresse de correspondance: 500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 800, Montréal (Québec) H3A 3C6

Téléphone : 514-873-5450

Téléphone sans frais : 1-888 653-6512

Télécopieur : 418-643-1451

Centre d'assistance informatique FRQnet

Téléphone : 418-646-3669 (région de Québec)

Téléphone sans frais : 1-866-621-7084

Via le formulaire web : [Formulaire de demande d'assistance informatique](#)

Le FRQ peut également échanger avec la clientèle en utilisant les médias sociaux, mais il ne traite pas de dossiers personnels sur ces plateformes. Par conséquent, le FRQ demande de ne pas y transmettre de renseignements personnels ou confidentiels.

Date

La présente Déclaration de services aux citoyennes et citoyens a été adoptée par le conseil d'administration du FRQ le 17 décembre 2024.

Fonds de recherche du Québec

frq.gouv.qc.ca