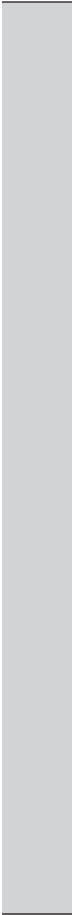


FONDS DE LA RECHERCHE EN SANTÉ DU QUÉBEC

# Déclaration de services à la clientèle

(Novembre 2002)

---



# Déclaration de services à la clientèle

(Novembre 2002)

Vous êtes un **étudiant au niveau universitaire** ou un **chercheur** dans le domaine de la santé et vous voulez bénéficier des programmes de bourses ou de subventions du Fonds de la recherche en santé du Québec...

Ou ...

Un **groupe**, un **centre** ou un **réseau** de recherche en santé et souhaitez avoir accès à nos différents programmes de subventions d'infrastructure...

Ou encore...

L'un ou l'autre de nos **partenaires** nationaux ou internationaux de la recherche en santé...

Alors...

Cette première *Déclaration de services à la clientèle* du Fonds de la recherche en santé du Québec s'adresse à vous!

## Contenu

Mot du président-directeur général	p. 4
Mission	p. 5
Engagements du FRSQ	p. 6
• Nos engagements généraux	
• Nos engagements spécifiques	
Amélioration continue	p. 8

## Notes

1. Le générique masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que dans le seul but d'alléger le texte.
2. Cette *Déclaration de services à la clientèle* est disponible en version imprimée ou en version électronique (pdf) dans notre site Web [www.frsq.gouv.qc.ca](http://www.frsq.gouv.qc.ca).

Production : Service des communications, novembre 2002

## MOT DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

---

C'est avec plaisir que je vous présente la première édition de la *Déclaration de services à la clientèle* du Fonds de la recherche en santé du Québec (FRSQ).

Par cette déclaration, le FRSQ s'engage publiquement à offrir des services courtois, rapides et professionnels à ses différentes clientèles et à ses partenaires. Nous voyons déjà sur une base quotidienne à offrir le meilleur de nous-mêmes par des services de qualité, à les optimiser et à en assurer l'excellence.

Ce document s'inscrit dans le cadre des obligations prévues dans la *Loi sur l'administration publique* visant, d'une part, l'amélioration de la qualité des services aux citoyens et, d'autre part, la mise en place d'un nouveau cadre de gestion axé sur les résultats.

À la lecture de cette déclaration, vous prendrez connaissance des engagements que le FRSQ a pris à votre égard, des résultats et du recours auxquels vous êtes en droit de vous attendre lorsque vous recevez nos services. Nous rendrons compte des résultats obtenus pour chacun des engagements contenus dans cette déclaration dans notre rapport annuel de gestion, déposé à l'Assemblée nationale.

Enfin, nous nous assurerons d'en réviser périodiquement le contenu et de prendre les moyens nécessaires pour améliorer la qualité du service à la clientèle pour chacun de nos domaines d'intervention.

Bonne lecture!

Le président-directeur général,

Michel A. Bureau, M.D., FRCPC

## MISSION

---

Le Fonds de la recherche en santé du Québec (FRSQ) a pour mission de soutenir la recherche en santé en vue de favoriser le mieux-être de la population québécoise. Il a pour mandat la promotion et l'aide financière de ces recherches, la diffusion des connaissances et la formation des chercheurs, ainsi que l'établissement de partenariats nécessaires au développement du système québécois de la recherche et de l'innovation, et le rayonnement de la recherche sur le plan international.

Le FRSQ offre toute une série de programmes d'aide financière : des bourses de formation aux étudiants et aux chercheurs, des subventions d'infrastructure aux centres, aux groupes et aux réseaux de recherche, et des bourses et subventions dans le cadre de programmes d'échanges et de partenariat internationaux. Nous vous invitons à consulter le détail de nos programmes dans notre site Web ([www.frsq.gouv.qc.ca](http://www.frsq.gouv.qc.ca)).

### **Pour nous rejoindre**

Nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions de vive voix, en personne à nos bureaux, par téléphone ou encore par courriel.

### **Heures d'affaires**

Du lundi au vendredi de 8 h 15 à 16 h 30

Fonds de la recherche en santé du Québec  
500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 800  
Montréal (Québec) H3A 3C6  
Téléphone : (514) 873-2114  
Télécopieur : (514) 873-8768  
Courriel : [courrier@frsq.gouv.qc.ca](mailto:courrier@frsq.gouv.qc.ca)

## ENGAGEMENTS DU FRSQ

---

### Nos engagements généraux

Que vous soyez un étudiant universitaire, un chercheur ou bien un centre, un réseau ou un groupe de recherche en santé ou encore un de nos partenaires, le FRSQ, avec les membres de son personnel, s'engage à vous offrir :

- des services courtois
- des démarches simples
- des services professionnels de qualité
- des services accessibles à nos différentes clientèles
- de l'information adéquate sur nos services et prestations

### Nos engagements spécifiques

TYPE DE SERVICE	OBJECTIFS	MOYENS	INDICATEURS
DES PROGRAMMES DE RECHERCHE EN SANTÉ	<ul style="list-style-type: none"><li>• qui répondent aux besoins de notre société</li><li>• accessibles et souples</li><li>• harmonisés entre les trois Fonds subventionnaires québécois (FRSQ, Fonds Nature et Technologies, Fonds Société et Culture)</li><li>• créatifs et ouverts à l'exploration de nouvelles formes d'appui à la recherche</li><li>• innovants et ouverts au développement de plates-formes de recherche d'importance pour le Québec</li></ul>	<p>Révision annuelle des programmes</p> <p>Révision des règlements et des conditions d'admissibilité</p> <p>Révision par un comité scientifique et par le personnel du FRSQ</p>	Sondage auprès de la clientèle





	réception dans les deux jours suivants la demande et répondre dans les 20 jours ouvrables		
CONFIDENTIALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assurer en tout temps la confidentialité du traitement des dossiers en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels</li> </ul>	Révision annuelle de la politique interne de confidentialité	Sondage annuel auprès de la clientèle

## AMÉLIORATION CONTINUE

---

Le Fonds de la recherche en santé du Québec a la volonté d'offrir des services de qualité dans le respect des plus hauts standards.

Ce souci de la qualité de nos services va plus loin encore. Nous faisons en sorte que notre personnel ait l'environnement et les outils de travail les plus adéquats. Ce faisant vous recevez les services professionnels et courtois que vous êtes en droit de recevoir.

Ces moyens sont les suivants :

- un plan de travail clair et défini
- des outils de travail adéquats
- une formation adaptée à chacun des besoins
- des réunions fréquentes avec la direction
- la production de rapports d'étape

De plus, le Fonds de la recherche en santé du Québec estime que vos suggestions contribuent grandement à l'amélioration de la qualité de nos services. Aussi, si vous croyez qu'une de vos demandes n'a pas reçu toute l'attention requise par nos services, faites-en part au président-directeur général du FRSQ, le docteur Michel A. Bureau. Un de ses représentants vous répondra dans les deux jours ouvrables. Toutefois, si votre demande nécessite une recherche plus poussée, nous vous répondrons alors dans les 30 jours ouvrables.

Vous pouvez également transmettre vos commentaires par écrit à l'adresse suivante :

Bureau du président-directeur général  
Fonds de la recherche en santé du Québec  
500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 800  
Montréal (Québec) H3A 3C6

Téléphone : (514) 873-2114

Courriel : [mbureau@frsq.gouv.qc.ca](mailto:mbureau@frsq.gouv.qc.ca)

[www.frsq.gouv.qc.ca](http://www.frsq.gouv.qc.ca)

500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 800  
Montréal (Québec) H3A 3C6

Téléphone (514) 873-2114  
Télécopieur (514) 873-8768  
[courrier@frsq.gouv.qc.ca](mailto:courrier@frsq.gouv.qc.ca)

**Fonds de la recherche  
en santé**

**Québec** 