



**Les Offices jeunesse
internationaux du Québec**

Office franco-québécois pour la jeunesse
Office Québec-Monde pour la jeunesse

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS



*LOJIQ, au service
des jeunes et de la société
d'aujourd'hui et de demain*

MISSION ET CLIENTÈLE

LOJIQ est le regroupement des deux Offices de mobilité jeunesse :

- l'Office franco-québécois pour la jeunesse (OFQJ) dont l'objectif est de soutenir les échanges jeunesse franco-québécois ;
- l'Office Québec-Monde pour la jeunesse (OQMJ) dont l'objectif est de faciliter la mobilité des jeunes Québécois au Québec, au Canada et à l'international.

La mission de LOJIQ est de favoriser le développement professionnel et personnel des jeunes adultes du Québec de 18 à 35 ans, en leur permettant de réaliser des programmes de mobilité et d'échange aux effets durables au Québec, au Canada et à l'international, notamment en Francophonie.

Notre objectif est d'être la référence et le partenaire incontournable pour les jeunes et leurs projets au Québec, au Canada et à l'international. Présent auprès de réseaux de partenaires régionaux, nationaux et internationaux, LOJIQ joue pleinement son rôle de leader quant à la veille, l'expérimentation et la réflexion sur la mobilité, internationale ou locale, de la jeunesse. LOJIQ positionne les jeunes adultes au cœur de la mise en œuvre des politiques, des stratégies et de l'action internationale du Québec.

Les différents programmes de mobilité offerts par LOJIQ s'adressent aux :

- Jeunes adultes résidant au Québec : étudiants, demandeurs d'emploi, jeunes professionnels, entrepreneurs, citoyens engagés, talents de la relève et artistes...
- Jeunes des pays de la Francophonie : porteurs de projets liés à la lutte contre les changements climatiques.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Attentif aux besoins et aux attentes de sa clientèle, LOJIQ s'engage à :

- Offrir un service diligent, respectueux et fiable ;
- Assurer l'accessibilité à ses services en publiant une information claire et détaillée sur son site internet ;
- Simplifier les démarches pour l'obtention de ses services ;
- Traiter toutes les demandes et dossiers dans un souci d'équité, d'impartialité, de transparence et de confidentialité ;
- Effectuer un suivi rigoureux et transparent de ses engagements en rendant publics ses résultats dans son rapport annuel de gestion.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICES

	Engagements	Cibles
Renseignements généraux	Engagement 1 Transmettre un accusé réception par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	Dans 95 % des cas
	Engagement 2 Répondre par courriel dans un délai de 10 jours ouvrables	Dans 90 % des cas
Demande de soutien financier ou répondre à une offre de soutien financier	Engagement 3 Affichage immédiat d'une notice au portail de l'utilisateur (réponse automatisée) spécifiant que son dossier est reçu	Dans 95 % des cas
	Engagement 4 Affichage d'une notification sur le statut d'acceptation ou de refus du dossier sur le portail de l'utilisateur dans un délai de 5 jours après la décision du comité de sélection	Dans 95 % des cas
Commentaire sur la qualité des services	Engagement 5 Transmettre un accusé de réception par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables	Dans 90 % des cas
	Engagement 6 Répondre par courriel dans un délai de 10 jours ouvrables	Dans 90 % des cas

RESPONSABILITÉS DES CLIENTÈLES

LOJIQ met tout en œuvre pour offrir un service de qualité. Nous accordons une attention particulière aux commentaires et nous accueillons avec intérêt toute suggestion pour nous aider à mieux servir notre clientèle. À cet effet, nous transmettons des questionnaires d'évaluation à tous nos participants pour mesurer la satisfaction à l'égard de la qualité de nos services.

Lorsque vous considérez que nous avons manqué à l'un de nos engagements, vous pouvez nous transmettre des remarques sur la qualité de nos services en toute confidentialité, en utilisant l'adresse suivante : info@lojq.org. Veuillez nous transmettre vos coordonnées complètes pour faciliter les échanges avec notre personnel.

LOJIQ compte également sur vous pour :

- Vous adresser avec respect à notre personnel. Aucun commentaire injurieux, discriminatoire, haineux, raciste ou menaçant ne sera toléré;
- Nous fournir, dans les délais prévus, les renseignements et les documents demandés;
- Nous signaler rapidement tout changement de situation ou de coordonnées pouvant affecter le traitement de votre demande.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE DE LOJIQ

À Montréal

LOJIQ - Les Offices jeunesse internationaux du Québec
535, avenue Viger Est
Montréal (Québec) H2L 2P3
Téléphone : 514 873-4255

À Québec

LOJIQ - Les Offices jeunesse internationaux du Québec
200, chemin Ste-Foy, bureau 1.20
Québec (Québec) G1R 1T3
Sans frais : 1 800 465-4255

Site Internet : www.lojq.org

Courriel : info@lojq.org

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h

DATE

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens de LOJIQ a été mise à jour le 1^{er} avril 2025.