



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS



Le guichet unique en reconnaissance des compétences,  
Un lieu incontournable en matière de reconnaissance des compétences au Québec!

## Informier, Aiguiller, Accompagner

La reconnaissance des compétences (RC) est au cœur de la mission de Qualifications Québec (Q2). Q2 accueille, informe et accompagne toute personne souhaitant faire reconnaître ses compétences et offre des services-conseils en la matière auprès de différents organismes et intervenants.

À titre de guichet unique, universel et gratuit, de la RC au Québec, l'action de Q2 consiste aussi à diffuser et mettre à jour son portail d'information, pierre angulaire de ses services.

### Nos engagements

#### Q2 s'engage à :

- Fournir de l'information sur la reconnaissance des compétences (RC) à toute personne qui en fait la demande, sans égard à sa race, sa nationalité, sa religion ou son identité sexuelle
- Exposer les différentes manières de faire reconnaître les compétences d'une personne selon des parcours réalistes et cohérents
- Transmettre une information de qualité et pertinente sur la RC, dûment vérifiée par les partenaires concernés
- Mettre à jour en continu l'information disponible sur notre portail
- Accueillir la clientèle avec respect et dignité, au téléphone, en personne ou en ligne
- Être à l'écoute des besoins de la clientèle
- Garantir le caractère confidentiel des démarches et des renseignements fournis

### Nos mandats et nos services

#### Q2 a pour mandat de :

- Clarifier les démarches à entreprendre en matière de RC pour les candidats, mais également pour les intervenants, employeurs, organismes et toute autre partie prenante
- Faire connaître les services et programmes offerts en RC
- Faciliter le repérage de la bonne ressource en matière de RC
- Aiguiller et accompagner la clientèle vers l'information ou l'organisme pertinent selon les besoins, ceci également pour des personnes encore dans leurs pays d'origine en attente d'immigrer au Québec (aiguillage et accompagnement prémigratoire)
- Informer en continu des constats et des avancées observés sur le terrain en matière de RC

### Portrait du Guichet unique

#### Les services que vous êtes en droit de recevoir chez Q2

Q2 a développé une plateforme multisectorielle de services d'information, d'aiguillage, d'accompagnement et de formation en RC :

- Un guichet d'information, le Portail de la reconnaissance des compétences, répertoriant plus de 500 professions et leurs modalités de RC pour toutes les régions du Québec. Le portail présente et met à jour l'ensemble des ressources disponibles en reconnaissance des compétences.
- Des services d'aiguillage et d'accompagnement pour les candidats potentiels à la RC au Québec et à l'étranger (services « pré et post migratoire »).
- Des services-conseils et de la formation sur les dispositifs et procédures en RC destinés aux partenaires, employeurs, aux divers intervenants en employabilité, aux ordres professionnels, etc. Par son mode de gouvernance inclusif Q2 contribue à la concertation des acteurs œuvrant en RC.

### Délais de traitement

Vous pouvez consulter notre portail en ligne 24 heures sur 24.

Heures d'ouverture de notre bureau au Québec : **du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30**

Les interactions directes peuvent avoir lieu pendant les heures de travail de Qualifications Québec.

#### Délais pour obtenir des renseignements généraux

Les délais de traitement des demandes :

- 4 minutes - délai avant de parler à la secrétaire à l'accueil
- 2 jours ouvrables - délai pour répondre à votre demande par courriel
- Communication en direct par clavardage - selon la disponibilité du conseiller

#### Délai pour prendre un rendez-vous avec un de nos conseillers en RC

Nous répondrons à votre appel dans les 24 heures et vous devriez rencontrer un conseiller dans les deux semaines ouvrables.

### Suivi et révision de la déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Qualifications Québec s'engage à évaluer le degré de réalisation de ses engagements et à mettre à jour la présente déclaration.

*Nos échanges sont précieux pour l'avancée de nos services et de la reconnaissance des compétences.*

Pour consulter la version intégrale de la déclaration de services aux citoyennes et citoyens ou pour nous joindre rendez-vous au :  
[www.qualificationsquebec.com](http://www.qualificationsquebec.com)