

## DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

### NOTRE MISSION

---

Dans un contexte d'apprentissage tout au long de la vie, les Services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement (SARCA) de la Commission scolaire de Saint-Hyacinthe ont pour mission **d'accompagner les adultes dans la réflexion, l'élaboration et la réalisation de leurs projets personnels, scolaires et professionnels.**

Les SARCA visent ainsi à :

- rehausser de façon importante le niveau de formation de base de la population québécoise;
- participer au développement de l'adulte, principalement en renforçant sa capacité d'agir sur sa propre vie;
- contribuer à l'enracinement d'une culture d'apprentissage tout au long de la vie, notamment en favorisant l'expression de la demande des adultes.

### NOTRE VISION

---

Dans le cadre de leur mission, les SARCA ont comme vision :

***Des adultes, acteurs de leur projet, soutenus par un personnel et des partenaires du milieu respectueux et mobilisés.***

### NOS VALEURS

---

Respect – Ouverture – Transparence – Professionnalisme – Impartialité – Partenariat – Efficacité

### NOTRE CLIENTÈLE CIBLE

---

Tout adulte âgé d'au moins 16 ans ne détenant pas un diplôme d'études secondaires (DES) ou un diplôme d'études professionnelles (DEP). Notamment, les personnes aux prises avec des difficultés particulières telles que les personnes handicapées, immigrantes, autochtones, âgées de moins de 30 ans sans qualification, ainsi que celles âgées de 45 ans et plus.

## NOS SERVICES

---

### ACCUEIL

#### PREMIER ACCUEIL

- Réception de la demande de l'adulte (en personne, par téléphone, par courrier ou par courriel);
- Information sur les services et ressources disponibles;
- Prise de rendez-vous, si nécessaire, avec un conseiller ou une conseillère SARCA;
- Référence, selon le besoin, à une ressource adéquate.

**Objectif :** S'assurer que l'adulte a obtenu réponse à ses questions et qu'il sait quoi faire par lui-même pour y donner suite.

#### DEUXIÈME ACCUEIL

- Exploration et évaluation des acquis scolaires et extrascolaires de l'adulte;
- Clarification d'un projet scolaire, professionnel ou personnel;
- Identification des étapes et des moyens permettant la réalisation d'un projet.

**Objectif :** S'assurer que le besoin de l'adulte a été bien identifié, ainsi que les options possibles permettant d'y répondre.

### RÉFÉRENCE

La **RÉFÉRENCE** est nécessaire lorsqu'un membre du personnel SARCA évalue qu'un autre intervenant ou organisme partenaire offre des services qui peuvent davantage satisfaire les besoins de l'adulte.

- Le personnel SARCA explique à l'adulte les raisons pour lesquelles il recommande la référence et facilite le contact avec la ressource en expliquant bien les modalités d'accès aux services ou en communiquant au préalable avec elle.
- Pour effectuer des références adéquates, le personnel SARCA s'engage à bien connaître la personne et son besoin, ainsi que les organismes partenaires et les services qu'ils offrent.

**Objectif :** S'assurer que l'adulte reçoive les services adéquats en fonction de son ou ses besoins.

## NOS SERVICES

---

### CONSEIL

#### INFORMATION

Des personnes ressources en information scolaire et professionnelle sont disponibles, avec ou sans rendez-vous, pour donner une variété d'informations (ressources éducatives, métiers et professions, monde du travail, aide financière) à partir de diverses sources (papier ou électronique).

**Objectif :** Fournir à l'adulte l'information nécessaire qu'il pourra utiliser en toute confiance pour prendre des décisions avisées.

#### ORIENTATION

Lorsque nécessaire, un processus d'orientation peut être offert à l'adulte qui éprouve de la difficulté à faire un choix scolaire et/ou professionnel.

**Objectifs :**

- favoriser la connaissance de soi, du monde scolaire et du marché du travail;
- explorer les options possibles selon le profil de l'adulte;
- prendre des décisions éclairées;
- établir un plan d'action pour atteindre l'objectif choisi.

### ACCOMPAGNEMENT

L'**ACCOMPAGNEMENT** vise à assurer la continuité des services lors des transitions entre les services ou entre les partenaires. Il offre aussi un soutien à l'adulte en cours de projet lorsque celui-ci rencontre des obstacles ou vit des remises en question.

L'accompagnement peut prendre des formes diverses telles que :

- Aide technique pour certaines démarches du projet (ex : inscription, recherche de dossier scolaire ou médicaux);
- Rencontre de suivi en cours de projet et, au besoin, conseil pour réorienter le projet ou surmonter les difficultés;
- Liaison avec ressources pour assurer la continuité du projet.

## COÛTS

---

Les services sont **gratuits** pour les adultes demeurant sur le territoire desservi par la Commission scolaire de Saint-Hyacinthe, soit les 25 villes et municipalités de la MRC d'Acton et de la MRC des Maskoutains.

## POINTS DE SERVICE

---

### SAINT-HYACINTHE

**450 773-8401 (6575)**

[sarca@cssh.qc.ca](mailto:sarca@cssh.qc.ca)

[www.cssh.qc.ca/cfm](http://www.cssh.qc.ca/cfm)

### CENTRE DE FORMATION DES MASKOUTAINS

Immeuble Laframboise

2495, boul. Laframboise

Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 4Y1

*Lundi au mercredi 8 h 30 à 16 h et 17 h à 20 h*

*Jeudi et vendredi 8 h 30 à 16 h*

### ACTON VALE

### CENTRE DE FORMATION DES MASKOUTAINS

Immeuble Bonin

301-A, rue Bonin

Acton Vale (Québec) J0H 1A0

**450 546-0389 (3511)**

*Lundi au vendredi 8 h à 16 h*