

**Clientèle externe**  
Toute clientèle externe  
de 16 ans et +  
Ne fréquentant pas  
les centres de FGA-FP

# Accueil de 1<sup>er</sup> niveau

**Clientèle interne**  
Toute clientèle interne de  
16 ans et + (provenant de la formation  
générale des adultes (FGA) ou de  
la formation professionnelle (FP))

Par Téléphone

En Personne

Par Courriel

La personne  
demande des  
informations

Commence  
ici

Les questions  
ont-elles obtenu  
une réponse?

Oui

Prêt à passer  
à l'action

RAC-FP

Formation  
continue

Prêt à  
intégrer

FGA

FG  
Francisation  
IS (PPS)  
ISP  
...

FP

DEP  
ASP  
AEP  
...

Référer à un  
partenaire  
externe

Autres voies

Organisme  
communautaire

Des informations  
supplémentaires  
sont nécessaires.

Projet clair  
et précis

Oui

Référer au service  
de conseil et  
d'accompagnement

Si besoin  
de  
précision

Projet  
partiellement  
défini

Si  
toujours  
flou

Projet flou

Ce n'est  
pas le bon  
moment  
pour intégrer

Fin !

Le processus d'accueil est complété une fois que la personne  
a obtenu une réponse à ses questions et qu'elle est capable  
d'être autonome dans son projet académique ou personnel.  
La personne obtient une réponse.