



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE</b>	<b>5</b>
CHAPITRE 1   INTRODUCTION À L'INSERTION PROFESSIONNELLE	7
CHAPITRE 2   LES SERVICES DÉMATÉRIALISÉS POUR L'INSERTION	15
CHAPITRE 3   TECHNIQUES D'INFORMATION AUPRÈS DES PUBLICS	23
CHAPITRE 4   ANALYSER LES DEMANDES DES PUBLICS	31
CHAPITRE 5   GESTION DE L'INFORMATION DÉMATÉRIALISÉE	41
CHAPITRE 6   ADAPTER L'INFORMATION AU PUBLIC	49
CHAPITRE 7   STRATÉGIES D'ORIENTATION DES PUBLICS	53
CHAPITRE 8   ÉVALUATION DE LA COMPRÉHENSION MUTUELLE	61
CHAPITRE 9   RÉSEAUX DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE	69
CHAPITRE 10   STRUCTURATION DE LA DOCUMENTATION	79
CHAPITRE 11   UTILISATION DES OUTILS NUMÉRIQUES	89
CHAPITRE 12   RÉFÉRENCEMENT DES SERVICES DÉMATÉRIALISÉS	97
CHAPITRE 13   PLANIFICATION DES RÉUNIONS D'INFORMATION	107
CHAPITRE 14   DYNAMIQUE DE GROUPE DANS LES ATELIERS	115
CHAPITRE 15   SUIVI DES ORIENTATIONS EFFECTUÉES	125
CHAPITRE 16   TRAÇABILITÉ DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	135
CHAPITRE 17   SYNTHÈSE DES PRATIQUES D'INFORMATION	143
CHAPITRE 18   CONCLUSION SUR L'INFORMATION ET L'INSERTION	153
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE</b>	<b>163</b>