



SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 1 TECHNIQUES D'ORIENTATION DU PUBLIC	9
CHAPITRE 2 OUTILS DE COMMUNICATION AU PUBLIC	17
CHAPITRE 3 GESTION DES FILES D'ATTENTE	27
CHAPITRE 4 ÉVALUATION DES SITUATIONS D'URGENCE	35
CHAPITRE 5 SOURCES D'INFORMATION FIABLES	43
CHAPITRE 6 RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ DANS L'ACCUEIL	53
CHAPITRE 7 RÉCUPÉRATION DES INFORMATIONS NÉCESSAIRES	63
CHAPITRE 8 GESTION DES CONFLITS EN ACCUEIL	71
CHAPITRE 9 ADAPTATION DES RÉPONSES AUX USAGERS	79
CHAPITRE 10 COMMUNICATION AVEC DES PUBLICS VULNÉRABLES	87
CHAPITRE 11 MISE À JOUR DES SUPPORTS D'INFORMATION	95
CHAPITRE 12 STRATÉGIES D'ÉCOUTE ACTIVE EN ACCUEIL	103
CONCLUSION GÉNÉRALE	113