



SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 1 ÉVALUER ET COMPRENDRE LES DEMANDES	7
CHAPITRE 2 GUIDE DES SERVICES DISPONIBLES	13
CHAPITRE 3 ASSISTANCE TECHNOLOGIQUE POUR L'INFORMATION	21
CHAPITRE 4 TECHNIQUES D'ORIENTATION EFFICACES	29
CHAPITRE 5 ADAPTER SON AIDE EN FONCTION DES BESOINS	37
CHAPITRE 6 AIDER LES PERSONNES VULNÉRABLES ET HANDICAPÉES	45
CHAPITRE 7 GESTION DE LA CONFIDENTIALITÉ DANS L'INFORMATION	53
CHAPITRE 8 RETOUR D'EXPÉRIENCE SUR LES ORIENTATIONS DONNÉES	63
CHAPITRE 9 SUIVI ET ÉVALUATION DE L'AIDE APPORTÉE	71
CONCLUSION GÉNÉRALE	79