



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
CHAPITRE 1   IDENTIFICATION DES DISPOSITIFS D'AIDE	9
CHAPITRE 2   INFORMATIONS SUR LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES	19
CHAPITRE 3   CONTRACTUALISATION DES SERVICES	27
CHAPITRE 4   GESTION DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	35
CHAPITRE 5   RESPECT DES RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ	43
CHAPITRE 6   COMMUNICATION AVEC LES SERVICES INTERNES	53
CHAPITRE 7   MISE À JOUR DES DOSSIERS CLIENTS	63
CHAPITRE 8   SUIVI DE LA LÉGISLATION ET DES PROCÉDURES	71
<b>CONCLUSION</b>	<b>81</b>