



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
CHAPITRE 1   IDENTIFIER LES BESOINS ET ATTENTES DU CLIENT	7
CHAPITRE 2   DIAGNOSTIC DE SITUATIONS ADMINISTRATIVES	15
CHAPITRE 3   TECHNIQUES D'ASSISTANCE TECHNIQUE	23
CHAPITRE 4   VALORISATION DES SOLUTIONS PROPOSÉES	31
CHAPITRE 5   TRANSFERT AU SECOND NIVEAU D'EXPERTISE	37
CHAPITRE 6   CLÔTURE ET SUIVI DE L'INTERACTION	45
<b>CONCLUSION</b>	<b>53</b>