



## Accueil du public en réseau

**Public :** Salariés et bénévoles d'un réseau de lecture publique

**Nombre :** 12 participants maximum

**Durée :** 3 jours organisés en 2 jours + 1 intersession + 1 jour

### Matériel

PC + vidéoprojecteur  
Salle disposée en U ou en O et modulable

### Pré-requis

Aucun

### Objectifs de la formation

Les participants, à l'issue de la formation, seront capables de :

- Définir les enjeux, contours et activités de la fonction accueil
- Définir les éléments constitutifs de la qualité de l'accueil
- Adopter un comportement professionnel envers les usagers dans le respect des règles communes du fonctionnement de l'équipe
- Anticiper et faire face aux différents types de situation
- Analyser, partager et faire évoluer leur pratique

### Contenu

Les enjeux de l'accueil en bibliothèque : en général et au sein de la collectivité  
Usager, professionnel et bibliothèque : caractéristiques et interactions au sein du « triangle de l'accueil »  
Les activités liées à l'accueil  
Les composantes d'un accueil de qualité  
Les compétences nécessaires aux professionnels  
La gestion quotidienne des situations et des comportements  
Techniques d'entretien  
Outils de communication (auprès des usagers ; au sein de l'équipe)  
Outils et méthodes d'analyse et de partage de la pratique

### Méthodes pédagogiques

Les méthodes mises en œuvre :

- jouent sur la dynamique de groupe en s'appuyant sur les méthodes actives et en multipliant les travaux collectifs afin de favoriser le dialogue entre agents de différentes médiathèques, partager les pratiques et poser des bases communes utilisables au-delà du temps de la formation
- apportent, sous forme d'exposés, les indispensables éléments théoriques et méthodologiques qui favoriseront par la suite l'autonomie de l'équipe et faciliteront sa capacité à penser, harmoniser et réguler la fonction accueil
- partent des situations réelles et du contexte local pour faciliter l'application rapide des acquis de la formation