



ACCUEILLIR LES PUBLICS EN BIBLIOTHEQUE

Posture, politique, et gestion de l'accueil

Objectifs :

- **Connaître et comprendre** les enjeux de l'accueil
- **Identifier** les besoins des différents publics
- **Accueillir** les différents publics en présentiel
- **Gérer** les accueils difficiles
- **Mettre en place** une politique d'accueil

Contenu prévisionnel :

1. Les besoins des publics

- Les différents types de publics et leurs besoins
- La construction des repères
- Le cycle de vie des usagers
- Les moments clés de l'accueil

2. Les enjeux de l'accueil

- Le périmètre de l'accueil
- Les bonnes pratiques
- Les situations difficiles
- L'accueil et la dynamique interne de la bibliothèque

3. La posture

- Se connaître dans la relation
- L'attitude et l'image
- Identifier et faire évoluer sa posture au regard du public
- Les éléments d'une bonne communication orale

4. L'écoute

- L'importance de l'écoute
- Orienter son écoute
- Les signes de l'écoute

5. La reformulation

- Les différentes formes de reformulation
- Les freins et les leviers de la reformulation

6. Le questionnement

- Les différents types de questions
- Les questions qui créent et entretiennent le lien

7. Les situations difficiles

- La naissance des tensions
- Les techniques de communication en situation délicate
- Gérer les situations difficiles

8. La politique d'accueil

- Les fondamentaux de la politique d'accueil
- Identifier et prendre en compte les besoins des usagers
- Connaître les critères d'un accueil de qualité
- Analyser l'accueil de sa structure
- Créer et suivre les critères de sa propre structure
- Définir et suivre un plan de progrès

FAB'DESIGN