



Accueillir et répondre au public

jeudi 25 juin, de 9h30-17h30

Objectif de la formation : Cette formation s'adresse aux animateurs et/ou documentalistes qui souhaitent comprendre les enjeux de l'accueil du public et adapter leur posture pour améliorer leurs pratiques.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation le/la participant-e sera capable :

- 1) d'identifier les éléments nécessaires à un accueil de qualité
- 2) de comprendre et faire sienne la posture d'accueillant
- 3) de savoir s'adapter aux demandes et attentes de publics divers
- 4) d'évaluer et de faire évoluer ses pratiques

Déroulé de la formation

- Présentation de la journée et expression des attentes
- Réfléchir ensemble à la mise en place d'un accueil de qualité
 - Qu'est-ce qu'un accueil de qualité ?
 - Comment préparer son lieu d'accueil ?
 - Comment se comporter en tant qu'accueillant-e ?
 - Quels besoins en termes d'organisation collective pour un accueil de qualité ?
 - Les petits plus d'un lieu d'accueil parfait ?
- L'écoute active : définition, principes de base et expérimentations
- Identifier des demandes et des publics différenciés et y répondre
- Évaluer ses pratiques d'accueil : quoi, pourquoi et comment ?

Bénéficiaires : 10-12 personnes / **Intervenant(s)** : Nathalie Samuel, Eléa Bardeau

Durée et dates : **jeudi 25 juin de 9h30 à 17h30**

Lieu de formation : AGECA. 177 Rue de Charonne, 75011 Paris