

Rédiger la charte d'accueil de ses publics

Hiérarchiser, formaliser et contractualiser les engagements d'accueil

La charte d'accueil est un outil pratique auquel chacun se réfère dans sa relation avec les publics. Elle synthétise le discours élaboré à leur intention. Elle formalise les procédures et hiérarchise les niveaux d'accueil. Elle engage l'ensemble de la structure et pose les bases d'une démarche qualité. Cette formation interroge des situations de terrain afin d'amener les participants à formuler des propositions concrètes, en prise directe avec leur quotidien professionnel.

A l'issue de cette formation, les participants seront en mesure de :

- formaliser les logiques et les niveaux d'accueil
- définir des parcours d'accueil
- appréhender les conditions d'accessibilité des publics
- élaborer un discours cohérent et décliné en fonction des cibles et des situations

A l'issue de cette formation, leur institution disposera d'un outil de référence qui renforcera la cohérence de son réseau d'accueil et l'engagera dans sa démarche qualité.

■ Destinataires

Cette formation est organisée à la demande d'institutions culturelles du monde muséal ou patrimonial, du domaine de la lecture publique, du secteur du spectacle vivant, de l'événementiel, des arts plastiques et visuels.

■ Publics

Cette formation est destinée à toutes les personnes concernées par les logiques et démarches d'accueil, qu'elles occupent des fonctions décisionnelles ou opérationnelles.

■ Méthodes

Cette formation se nourrit de la dynamique du groupe de participants et interroge leurs situations professionnelles. Elle mobilise leur capacité d'expertise qu'elle renforce d'apports théoriques afin de construire des solutions techniques.

■ Durée

La durée de cette formation est de 3 jours, en fonction de l'effectif des participants. Pour favoriser les retours sur expériences, elle peut être scindée en deux sessions non consécutives.

■ Documentation

Les documents travaillés et les grilles élaborées au cours de la formation constituent le cœur de la ressource documentaire de ce module.

■ Evaluation

Une attestation de formation est délivrée à chaque participant à l'issue du module.

///

Au cours de cette formation seront notamment abordées les thématiques suivantes :

Définir les fonctions de l'accueil

renseigner et informer
orienter et accompagner
satisfaire et fidéliser

Identifier les publics cibles

les visiteurs et les prescripteurs
les individuels et les groupes
les scolaires et les publics spécifiques

Définir une typologie des attentes et des besoins

les attentes informatives
les attentes pédagogiques
les attentes techniques
les attentes sécuritaires

Formaliser et évaluer un réseau d'accueil

la définition des niveaux d'accueil
le choix des lieux d'accueil
l'élaboration des outils d'accueil
la mise en place des parcours d'accueil
la gestion des recours en matière d'accueil
la mesure de l'impact de l'accueil

Elaborer des messages et des scénarii d'accueil

les messages de bienvenue
la réponse aux questions
les réactions face aux incidents
la construction de la fidélisation

///

Responsable pédagogique
Frédéric Bonnet-Chantemesse



22 rue de Picardie - 75003 Paris
Tél : 01 48 87 58 24
Fax : 01 48 87 65 16
www.agecif.com

Contacts pour l'inscription
Julie Godin et Virginie Logerot
Mél : formation@agecif.com