

**Harmonisation de l'accueil du public :
responsabilités d'un agent d'accueil à la BU
Stage en intra**



Jeudi 03 avril 2014

9h00-12h30

13h30-16h30

Besançon : BU Lettres : salle de réunion

◇ **Domaine**

Publics

◇ **Objectifs pédagogiques**

- Offrir un accueil de qualité
- Distinguer les enjeux de l'accueil dans une stratégie globale d'établissement
- Comprendre les enjeux du règlement intérieur et savoir le transmettre et le faire respecter
- Distinguer ce qui est négociable et ce qui est non négociable

◇ **Public - Nombre de participants**

Personnels en poste à la bibliothèque universitaire de Lettres de Besançon
8 participants minimum-15 au maximum

◇ **Programme- contenu**

- **Les enjeux de l'accueil**
- **Les trois pôles des missions d'une bibliothèque**
- **Le triangle de l'accueil**
- **Le contrat triangulaire**
- **Typologie des publics**

◇ **Méthodes pédagogiques**

- Apports théoriques
- Méthode participative : analyse de cas concrets ; ateliers de réflexion en groupe
- Supports de cours

◇ **Intervenants ou réalisation**

Mme Marielle de Miribel, association Bulle en tête

◇ **Financement et partenariat**



- *Organisateurs* : BIBLIEST – SCD Franche-Comté
- *Financement* : Université de Franche-Comté

◇ **Contacts**

- *Contact Formation* : N. France-Henri nadege.france-henri@u-bourgogne.fr
- *Contact administratif* : B. Variot brigitte.variot@u-bourgogne.fr

