

---

## L'ACCUEIL

---

### Bien accueillir ses publics : rédaction d'une charte d'accueil

#### OBJECTIFS

- Connaître ses typologies de publics accueillis
- Définir les missions d'accueil dans le cadre du projet d'établissement
- Rédiger une charte d'accueil

#### CONTENU

- Connaissance des publics accueillis
- Les missions d'accueil et l'adaptation aux différents publics
- Les lieux d'accueil
- Mise en place d'outils d'accueil : parcours d'accueil, les process de recours...
- Évaluation de la qualité d'accueil
- Rédaction d'une charte d'accueil : un outil commun à tous les services

#### LE PLUS DE LA FORMATION

- Visite d'une institution culturelle, mise en pratique de l'observation de l'accueil des publics avec rencontre de la personne en charge de l'accueil pour échange d'expériences.

Durée : 2 jours

Lieu : à définir

Types de public : personnes en charge de l'accueil et des publics des structures