Manager la fonction accueil en bibliothèque

Formation en présentiel
Dates : du 15/03/2027 au 16/03/2027
Durée : 2 jours
Publics visés : Personnels de bibliothèques en situation de responsabilité sur cette fonction d'accueil
Lieu de la formation : Enssib, 17/21 boulevard du 11 novembre 1918 , 69100 Villeurbanne
Responsable scientifique : Héloïse COURTY Consultante et formatrice
Compétences visées
Comprendre les spécificités du travail d'accueil
Identifier les enjeux managériaux associés : organisation, régulation, cohérence des pratiques, prévention des risques
Mobiliser des outils pour structurer, accompagner et piloter la fonction accueil dans la durée
Renforcer la culture relationnelle au sein des équipes, notamment face aux situations sensibles
Élaborer un plan d'action adapté à son établissement.
Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, échanges, retours d'expériences, apports théoriques
Contenu de la formation
JOUR1- Enjeux de la fonction accueil
Cadre éthique & déontologique
- Déontologie, non-discriminations et laïcité
- Services publics plus et l'amélioration continue
- Protection des agents et responsabilité d'organisation.
- Clarifier les attendus professionnels sans normer les personnes.

Atelier : Études de cas

Compétences relationnelles : exploration, valorisation & diffusion
- La notion de bientraitance
- Les apports des sciences humaines
- Les outils de la relation : l'écoute active, la communication non violente
- La roue de l'approche relationnelle : référentiel interne

Atelier : Analyse de vidéos, Rédaction de phrases aidantes et élaboration d'une roue de l'approche relationnelle

JOUR 2
Situations sensibles : analyse, compréhension, régulation
- Identifier : sources des tensions en bibliothèques
- Agir : cartographie des leviers
- Maintenir : outils de régulation pérenne

Atelier : Études de cas

Démarche structurée et pilotage de la fonction accueil
- Outils d’organisation et d’amélioration continue
- Outils de cohésion collective
- Outils de la montée en compétences
Atelier : Diagnostic, élaboration de plan d’action

Formation proposée en complément de l'ouvrage intitulé "Accueillir en bibliothèque", paru en 2026 dans la collection " Boîte à outils" des Presses de l'Enssib.
Tarifs 420€

Gratuit pour les personnels des ministères de l'enseignement supérieur et de la culture : consultez les tarifs particuliers

Formation soutenue par le Service du Livre et de la Lecture du Ministère de la Culture.

Vos contacts
Claudette Laib et Rafiqua Ibrahim Alifou, Gestionnaires stagiaires - Pôle FTLV
Direction des études et des stages
Tél : +33 (0)4.72.11.44.46
Email : formationcontinue@enssib.fr
Candidater à la formation
Dates de candidature : du 15/10/2026 au 26/02/2027.
Une sélection des participants sera effectuée 2 jours après la clôture des candidatures.