****

**Atelier 3 : L’accueil dans tous ses aspects**

**Présentation de l’initiative**

Dans nos Centres culturels, l’art d’accueillir et d’être accueilli, de recevoir et d’aller à la rencontre – que ce soit dans nos lieux ou hors les murs – est un exercice complexe auquel les membres des équipes professionnelles se prêtent tous les jours. Quels sont les différents facteurs qui influencent les façons dont les personnes (publics, participants aux projets, artistes, bénévoles, nouveaux collègues…) sont accueillies dans et par nos Centres culturels ? Qui participe à l’accueil et comment ? Comment assumer cette responsabilité en commun ? Comment faire de l’accueil une occasion de nourrir et d’être nourri, en prenant en compte les ressources de chacun ? Comment ouvrir au maximum l’accès et la participation au Centre culturel à tous ?

Cet atelier s’adresse à l’ensemble des professionnels des Centres culturels : métiers de l’animation, administratifs, de la communication, techniques et cetera.

**Animatrice : Michèle Dhem**

**Avec : Béatrice Minh (La Concertation)**

**Rapporteur : Hervé Persain**

Mayence Audrey (CC Pont-A-Celles)

De Coster Michèle (CC Pont-A-Celles)

Gillain Muriel (CC Quaregnon)

Louveaux Nathalie (CC Thuin)

Cutillo Angela (CC Jupille-Wandre)

Vincent Florence (CC Gerpinnes)

Kinet Martine (CC Engis)

Pulat Yassin (CC Escale Du Nord – Anderlecht)

Bechet Anne-Laure (CC Le Roeulx)

Magnani Francesca (La Concertation – Bxl)

Piscart Véronique (CC Hotton)

Martens Sullivan (CC Mouscron)

Dumoulin Sophie (Archipel 19 – Berchem)

Arcq Marie (CC Walcourt)

Benbakoura Fadila (CC Frameries)

Saint-Amand François (CC Fleurus - Fleurus Culture)

Cordier Virginie (CC La Venerie)

Jacob Stéphane (CC La Venerie)

Boes Chloé (CC Huy)

Compte-rendu de l’atelier :

Attentes des participants/thématiques importantes

* Améliorer des attitudes et l’organisation
* Rester accueillant malgré la diversité des tâches et la polyvalence des travailleurs
* Meilleure gestion des conflits, résistance au stress
* Communication des événements au public
* L’accueil avec les partenaires, notamment les écoles
* L’image des Centres culturels, avec les nouveaux publics, avec les publics éloignés
* Savoir faire face aux demandes de réponses immédiates
* Gérer les contacts avec les nouveaux médias
* Demande de partage d’expériences, pour échanger les bonnes pratiques, nourrir la réflexion sur l’accueil, acquérir des outils utiles à l’accueil.
* L’accueil des partenaires et des membres de l’équipe lors des réunions
* L’accueil des personnes « obligées », des sceptiques
* Les limites de l’hyper-accueil
* Le besoin de garantir une certaine intimité dans le Centre.
* La gestion des bénévoles en charge de l’accueil
* Des problèmes de « géographie », les distances entre le hall d’accueil et les bureaux par exemple.
* La signalétique
* L’accueil du personnel (nouveaux membres) et des stagiaires
* La médiation
* L’accueil quand on va « hors des murs » du Centre culturel.
* Le besoin d’adopter un autre regard
* Les personnes à mobilité réduite, comment les accueillir sans infrastructures adaptées
* L’accueil au téléphone.

**La face sombre de l’hyper-accueil**

Les problèmes d’organisation, le cadre à mettre en place, la « protection » de son espace de travail, la nécessité de placer des limites (horaires d’accueil, le délai de réponse…), la place de chacun (qui répond au téléphone ?), les bureaux sont parfois des lieux de passage…

**Expériences en sous-groupes d’intelligence narrative :**

*Les participants réfléchissent aux invariants, dans les expériences négatives et positives :*

Le positif : le respect de la personne, prendre le temps de remercier, reconnaissance,

vivre une expérience négative permet de prendre conscience du positif, les échanges, la réciprocité́, l’enrichissement mutuel, la convivialité́, être à l'écoute, être ouvert, remettre l'humain au centre, la valorisation, le non-jugement…

Le négatif : manque d'intérêt, manque ou refus de communication, manque de temps, de disponibilité pour l'accueil, manque de professionalisme…

*Les participants prennent en compte les spécificités de chaque situation, dans le positif et le négatif*

Le positif : contexte professionnel, être attentif au contexte, aux interlocuteurs, aux publics, nécessité d’établir une cohérence, cohésion de l’équipe de travail.

Le négatif : non-respect de l'engagement, non-respect de la personne, autorité / leader négatif, manque de mise en place, manque d'outils et de stratégie d'accueil.

**Des pistes pour améliorer l’accueil**

La sécurité des bureaux (alarmes, mise sous clef), une répartition des rôles équitable, le ciblage des bénévoles, poser un cadre institutionnel, des outils pour le délai de réponse (agenda partagé, drive…), adapter l’infrastructure, redonner du sens à l’accueil, se mettre des limites et se mettre à la place des gens, adapter sa posture, ses attitudes, ses compétences, réfléchir à la question de l'agressivité, placer un contexte et des conditions.

L’accueil des partenaires :

Des rencontres sur le terrain ;

Réunion au CC pour présenter les outils, les préparer sous forme d’ateliers et identifier les personnes intéressées.

Établir de vraies rencontres - Dépasser les non-réponses.

Écoles et partenaires de projets, des partenaires avec d’autres façons de travailler, de se rencontrer et de se réunir.

Questionner le « clé sur porte ».

**Accueil des publics**

Faire connaître au non public (non-acquis au CC, à la culture), les enfants, les ados…

Questionner la mobilité des publics, sortir des murs en interpellant, en organisant des journées au sein des écoles, avec des expositions en extérieur…

On peut également collaborer avec plusieurs Centres culturels.

Évaluation de la rencontre :

On se sent moins seul face aux difficultés, on redécouvre les côtés humains du métier, de nouvelles perspectives…