

L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS

➤ L'accueil

Dans les bibliothèques d'arrondissement l'accueil fait partie du quotidien des équipes en place ; celles-ci sont de plus en plus renforcées avec la présence en 2007 de 10 médiateurs, dont une des fonctions est la gestion des conflits avec certains publics « difficiles ».

L'importance des flux rencontrés à la Part-Dieu et l'accueil à distance font l'objet d'un traitement spécifique par le Service du public.

La sécurité. A la Part-Dieu, une **équipe Accueil-médiation-prévention** veille à la bonne fluidité des flux, à la sécurité, à l'accompagnement (dépannages, etc.), à la bonne qualité des relations entre publics et entre ceux-ci et le personnel. Cette équipe doit affronter de multiples incidents : par exemple, il a fallu intervenir pour 13 malaises de lecteurs, 72 conflits lourds, etc.

Les renseignements. Un poste d'accueil est spécifiquement dédié à l'accueil des publics à la Part-Dieu. Il a reçu **37 442 demandes** d'information-orientation en 2007.

L'accueil à distance. Le **standard téléphonique a reçu 106 717 appels (contre 82 923 en 2006)**, étant entendu que par ailleurs tous les services disposent d'une ligne directe. Le service du public a par ailleurs traité – ou redirigé – 3 773 messages électroniques.

➤ L'aménagement des espaces

De plus en plus, des espaces de convivialité sont organisés à l'intention des publics. Un des plus réussis a été conçu en 2007, dans le cadre de la restructuration de la Part-Dieu provoquée par la création d'une nouvelle entrée : un café a été aménagé (concedé à un partenaire privé), avec une terrasse intérieure et la disposition d'un coin avec chauffeuses. «Le Kiosque» -c'est son nom – propose boissons et restauration froide aux heures d'ouverture de la bibliothèque, et connaît un réel succès.

D'autres espaces sont davantage organisés en relation avec des contenus documentaires : citons pour 2007 la mise en place d'un kiosque emploi dans le département Lyon et Rhône-Alpes, un espace adolescents et l'espace Cap Culture Santé au sein de la médiathèque du Bachut.

➤ L'accompagnement des publics

Outre les accueils – souvent informels – conduits dans toutes les bibliothèques d'arrondissement, le Service du public coordonne et organise nombre de visites d'accompagnement du public, soit pour une découverte de la bibliothèque, soit pour des rendez-vous de présentation de ses richesses (Heures de la Découverte, Journées du patrimoine, ...). En 2007, ce sont **90 groupes, rassemblant 1 450 personnes**, qui ont été ainsi accompagnés.

Type de visite	Nb de séances	Nb de personnes
Heures de la découverte	78	1 118
Journée du Patrimoine	9	272
Visites de la bibliothèque	3	60

L'aménagement des espaces



Pause café à la bibliothèque de la Part-Dieu



Espace « le point G »