

BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE NOTRE-DAME-DE-LOURDES

3971, rue Principale
Notre-Dame-de-Lourdes, Québec, J0K 1K0



ANNEXE A

Règlements et politiques relatifs à la bibliothèque

Municipale de Notre-Dame-de-Lourdes

Mars 2019

ANNEXE AU RÈGLEMENT NUMÉRO 02-2019 ÉTABLISSANT LES PROCÉDURES ET RÈGLES DE
FONCTIONNEMENT À LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE NOTRE-DAME-DE-LOURDES

Adopté le : 13 mai 2019

No de résolution : 2019-05-137



TABLE DES MATIÈRES

Politique d'abonnement et de prêt	4
1. Abonnement	4
1.1. Abonnement individuel	4
1.2. Abonnement organisme	4
1.3. Abonnement garderie ou service de garde	4
2. Prêts	5
2.1. Tous types de prêts	5
2.2. Prêt vacances	5
2.3. Renouvellement du prêt	5
3. Retour des documents	6
3.1. Responsabilité de l'abonné	6
3.2. Retour à la Municipalité de Notre-Dame-de-Lourdes	6
3.3. Document remis incomplet	6
4. Réservation	6
5. Frais de retard, avis, recouvrement et suspension des privilèges de prêt	6
5.1. Frais de retard	6
5.2. Documents non retournés ou perdus	6
5.3. Documents endommagés	7
5.4. Recouvrement des sommes dues par les abonnés	7
5.5. Suspension des privilèges de prêt	7
Code de conduite	8
Responsabilité de l'abonné	8
Respect des biens physiques	8
Matériel informatique	8
Propreté et bon état des lieux	8
Intégrité des documents	8
Climat respectueux et ambiance paisible	9
Environnement sécuritaire	9



BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE NOTRE-DAME-DE-LOURDES

Droit d'auteur	9
Applications et sanctions	9
Politique et règlement du service à la clientèle	11
Communication avec l'utilisateur	11
Priorité de service	11
Appels téléphoniques	11
Lors de la mise en attente d'un appel :	11
Assistance	12
Référence	12
ANNEXE B – FRAIS APPLICABLES	13



Politique d'abonnement et de prêt

Cette politique s'adresse à tous les usagers de la Municipalité de Notre-Dame-de-Lourdes.

1. Abonnement

1.1. Abonnement individuel

- Tous les résidents de Notre-Dame-de-Lourdes peuvent s'abonner gratuitement à la bibliothèque sur présentation d'une preuve de résidence valide et d'une pièce d'identité avec photo.
- L'abonnement est valide pour deux (2) ans.
- Le renouvellement de l'abonnement est également gratuit sur présentation d'une preuve de résidence.
- La présence d'un parent est requise lors de l'inscription d'un enfant de moins de quatorze (14) ans. Une pièce d'identité au nom de l'enfant sera exigée en plus des preuves d'identité et de résidence du parent.
- À partir de quatorze (14) ans, un usager est dans la catégorie d'emprunteur *Adulte* et peut emprunter autant dans la section jeunesse que dans la section adulte.
- Tous les non-résidents peuvent s'abonner selon un coût établi à l'annexe B. Ces frais sont non remboursables et payables dès l'abonnement.
- Les employés de la Municipalité de Notre-Dame-de-Lourdes peuvent également s'abonner gratuitement à la bibliothèque. Ce privilège prendra fin dès la cessation de leur emploi.

1.2. Abonnement organisme

- L'organisme doit avoir son siège social à Notre-Dame-de-Lourdes.
- L'abonnement est valide pour deux (2) ans.
- Une personne responsable doit être désignée et nommée au nom de l'organisme et autorisée à emprunter des livres au nom de l'organisme.

1.3. Abonnement garderie ou service de garde

- La garderie ou le service de garde doit avoir son siège social à Notre-Dame-de-Lourdes.
- L'abonnement est valide pour deux (2) ans.
- Une personne responsable doit être désignée et nommée au nom de l'organisme et autorisée à emprunter des livres au nom de l'organisme.



BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE NOTRE-DAME-DE-LOURDES

Un abonné qui perd sa carte en avise rapidement le personnel au comptoir de prêt. Tant qu'il n'a pas averti la bibliothèque, l'abonné est responsable des documents empruntés avec sa carte.

Une carte d'abonné perdue sera remplacée au coût prévu dans la grille tarifaire (annexe B).

2. Prêts

2.1. Tous types de prêts

- Toute personne ayant un abonnement valide peut emprunter des documents.
- Ce privilège de prêt peut être retiré de façon temporaire ou permanente.
- Il est possible d'emprunter six (6) documents par usager individuel, dont deux (2) nouveautés à la fois, incluant deux (2) DVD.
- Les organismes peuvent emprunter jusqu'à dix (10) documents, dont deux (2) nouveautés à la fois, incluant deux (2) DVD.
- Les garderies peuvent emprunter jusqu'à dix (10) documents, dont deux (2) nouveautés à la fois, incluant deux (2) DVD. Les ouvrages empruntés doivent être des ouvrages jeunesse ou être reliés à un thème jeunesse.
- Le prêt est d'une durée de vingt et un (21) jours.
- Tous les documents peuvent être empruntés à l'exception des documents de référence.
- L'emprunt de tous les documents est gratuit.
- Des frais s'appliquent pour les retards et la perte des documents ou leur détérioration.

2.2. Prêt vacances

- Un prêt pendant la période des vacances (ou d'un voyage) est accordé à tout abonné. Ce type de prêt est disponible sur demande. Celui-ci sera accordé pour une période n'excédant pas six (6) semaines à moins que le document soit réservé au moment de l'emprunt. Les nouveautés et les documents audiovisuels sont exclus.

2.3. Renouvellement du prêt

- Les documents peuvent être renouvelés une seule fois.
- Les nouveautés ne sont pas renouvelables.
- Le renouvellement du prêt est gratuit.
- Le renouvellement n'est plus possible si les documents sont en retard de plus de sept (7) jours. Des frais seront exigés si le renouvellement a été effectué alors que le document était en retard.
- Les renouvellements peuvent se faire en se présentant à la bibliothèque, par courriel ou via le système de messagerie de Facebook.



BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE NOTRE-DAME-DE-LOURDES

- L'utilisateur a la responsabilité de s'assurer de la prolongation de ses documents (la personne ne prolonge pas systématiquement tous les documents qui restent au dossier lors d'un nouvel emprunt).

3. Retour des documents

3.1. Responsabilité de l'abonné

- L'abonné est responsable de rapporter chaque document à la date de retour prévue.

3.2. Retour à la Municipalité de Notre-Dame-de-Lourdes

- S'il est impossible pour un usager de remettre ses documents pendant les heures d'ouverture de la bibliothèque, il est possible de les laisser au bureau municipal pendant les heures d'ouverture de celui-ci. Toutefois, les documents doivent être remis en totalité- et aucun renouvellement ou retard ne doivent être en cours.

3.3. Document remis incomplet

- Un document dont un élément est manquant, par exemple un DVD, n'est pas enregistré comme étant remis. Le retour ne sera enregistré qu'au moment où tous les éléments du document seront remis.

4. Réservation

- Tous les documents admissibles au prêt peuvent être réservés.
- La réservation est gratuite.
- Lorsque le document est disponible, l'abonné recevra un appel et il aura ensuite trois (3) jours pour venir chercher le document, sinon il sera remis à la disposition des usagers.

5. Frais de retard, avis, recouvrement et suspension des privilèges de prêt

5.1. Frais de retard

- Un abonné qui omet de rendre un document à la bibliothèque à la date de retour prévue est réputé en retard et doit payer les frais de retard (voir annexe B).
- Les coûts associés aux frais de retard sont déterminés selon le nombre de jours de retard.
- L'abonné perd ses privilèges d'emprunt lorsqu'un solde (excédant un montant de 2,00 \$) non réglé est associé à son dossier.

5.2. Documents non retournés ou perdus

- Les abonnés en retard depuis plus de dix (10) jours recevront un premier avis écrit.
- L'abonné qui a emprunté un document et qui omet de le rendre dans les trente (30) jours suivants la date de retour prévue est réputé l'avoir perdu. Il doit payer les



BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE NOTRE-DAME-DE-LOURDES

frais rattachés au remplacement du document, tel qu'indiqué sur la facture qui lui sera expédiée.

- La facture devra être acquittée dès réception. Des frais administratifs et des intérêts de retard seront ajoutés à celle-ci (voir annexe B).
- L'abonné perd ses privilèges d'emprunt jusqu'à ce qu'il ait acquitté la facture en suspens.
- Un usager qui retrouve un document dont il avait payé les coûts de remplacement sera remboursé si le document est en bon état et s'il est remis à la bibliothèque moins de trois (3) mois après la déclaration de perte.

5.3. Documents endommagés

- Un abonné qui rend un document endommagé doit le remplacer ou payer les frais pour son remplacement.

5.4. Recouvrement des sommes dues par les abonnés

- La Bibliothèque municipale peut avoir recours à une agence de recouvrement afin de récupérer les documents et les sommes dues par les abonnés et les frais seront refacturés à l'abonné.

5.5. Suspension des privilèges de prêt

- Un abonné se verra suspendu de ses privilèges pour une période de six (6) mois dans l'une des situations suivantes :
 - S'il a plus de cinq (5) prêts contestés à son dossier.
 - S'il ne respecte pas le code de conduite de l'usager.
- Un abonné se verra suspendu de ses privilèges de prêt dans la situation suivante :
 - S'il a plus de vingt dollars (20 \$) de frais impayés à son dossier.



Code de conduite

Ce code de conduite s'applique à tous les usagers quel que soit leur âge.

Responsabilité de l'abonné

- Il est responsable de tous les documents empruntés à son dossier;
- Il doit acquitter toutes les amendes et les frais encourus, selon les barèmes de la politique de prêt;
- Il doit observer tous les règlements et politiques établis par la bibliothèque;
- Il doit aviser de la perte de sa carte ou d'un changement d'adresse aussi tôt que possible.

Respect des biens physiques

Matériel informatique

Il est interdit de :

- modifier la configuration des ordinateurs;
- consulter, télécharger ou distribuer du matériel pornographique ou traitant de la sexualité d'une manière inappropriée en utilisant les postes ou les connexions informatiques;
- utiliser le réseau Internet à des fins illicites ou commerciales.

Propreté et bon état des lieux

Il est interdit de :

- fumer toute substance;
- déposer les pieds sur le mobilier ou de le déplacer;
- causer des dommages aux lieux, à l'équipement ou au mobilier.

Intégrité des documents

Il est interdit :

- de surligner, de souligner, d'annoter, de découper, de déchirer, de corner les pages des documents ou de les endommager de toute autre façon;

Les documents endommagés devront être remplacés. Si l'utilisateur refuse ses privilèges de prêt seront suspendus. Si l'utilisateur abîme les documents sur place, il devra quitter les lieux et se verra refuser l'accès à la bibliothèque pour une période pouvant aller jusqu'à deux (2) ans.



BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE NOTRE-DAME-DE-LOURDES

Climat respectueux et ambiance paisible

- L'utilisateur doit respecter le besoin de calme des autres en maintenant un niveau sonore adéquat lorsqu'il parle ou lorsqu'il utilise divers appareils (lecteurs de musique, téléphones, ordinateurs portables, téléavertisseurs...);
- L'utilisateur ne doit pas avoir un langage grossier ou avoir un comportement inadéquat;
- Les animaux sont interdits, à l'exception des animaux accompagnateurs;
- La sollicitation et les activités commerciales sont interdites;
- L'utilisateur ne peut pas photographier l'intérieur de la bibliothèque;
- Une tenue vestimentaire appropriée est requise, y compris la chemise et les chaussures;
- L'utilisateur ne doit pas être sous l'influence de l'alcool ou de drogues ou d'en consommer sur les lieux;
- L'utilisateur ne doit pas avoir une hygiène corporelle qui incommoder les autres usagers.

Environnement sécuritaire

- L'utilisateur ne doit pas agresser verbalement un autre usager ou le personnel;
- L'utilisateur ne doit pas exercer toute forme de harcèlement, d'intimidation ou menacer les autres usagers ou le personnel;
- Il est interdit de flâner à l'intérieur ou dans les locaux attenants, tels que les halls d'entrée, vestibules, toilettes et stationnements;
- Il est interdit de laisser des enfants de moins de huit (8) ans sans surveillance;
- L'utilisateur ne doit pas utiliser de l'équipement ou du matériel réservé aux employés.

Droit d'auteur

- L'utilisateur doit respecter les dispositions de la Loi sur le droit d'auteur.

Dans cet esprit, il est interdit :

- De copier ou de reproduire sans autorisation, sur quelque support que ce soit, un DVD ou tout autre document protégé par la Loi sur le droit d'auteur à l'aide d'un poste informatique, d'un portable, d'un cellulaire, d'un appareil photographique ou de tout autre équipement.

Applications et sanctions

L'interprétation et l'application de ces directives sont sous la responsabilité du personnel et des bénévoles de la bibliothèque, pour le bien de la majorité des usagers.

Au non-respect de ces règles, l'utilisateur devra quitter la bibliothèque. Si la situation se répète, l'utilisateur se verra refuser l'accès à la bibliothèque. La durée de cette sanction est déterminée par la direction en fonction de la gravité des faits et de leur caractère répétitif.



BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE NOTRE-DAME-DE-LOURDES

Quiconque cause la perte ou le bris du mobilier et des équipements doit en assumer le coût de réparation ou de remplacement. Dans le cas d'une personne de moins de dix-huit (18) ans, les frais sont à la charge des parents ou des tuteurs.

Le personnel communique avec la police lorsque des menaces sont proférées à l'endroit du personnel ou des usagers ou lorsque la sécurité des personnes est susceptible d'être compromise.

La police est avisée de tout acte illégal commis dans la bibliothèque et des dommages causés aux biens de la bibliothèque ou des usagers.



Politique et règlement du service à la clientèle

Le personnel doit démontrer à l'égard de tous les usagers de la politesse, une attitude non discriminatoire, de la promptitude, une capacité d'écoute et de l'efficacité.

Communication avec l'utilisateur

Lorsque le personnel et les bénévoles communiquent avec un usager, il doit :

- Être clair et précis en s'exprimant correctement;
- Prendre un timbre de voix sympathique;
- Établir un contact visuel;
- Ne jamais élever la voix (autant avec les usagers qu'avec un collègue);
- Sourire;
- Ne pas être trop familier tout en étant amical;
- Respecter les politiques, normes et méthodes en vigueur;
- Ne pas faire état des opinions et revendications personnelles;
- Ne pas porter de jugement sur les usagers, les collègues et la Direction;
- Ne pas débattre d'une question d'organisation interne devant les usagers.

Priorité de service

- L'utilisateur sur place a priorité, les appels téléphoniques doivent être mis en attente.
- S'il n'y a qu'un employé ou bénévole sur place, les usagers ayant des transactions à faire ont priorité sur ceux ayant besoin d'assistance pour la recherche d'un document ou l'utilisation d'un poste informatique.
- Les tâches reliées au service à la clientèle ont toujours priorité sur les autres tâches.

Appels téléphoniques

Lors de la mise en attente d'un appel :

- Expliquer brièvement la raison de la mise en attente;
- Remercier l'utilisateur de sa compréhension lors de la reprise de l'appel.



BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE DE NOTRE-DAME-DE-LOURDES

Assistance

- Le personnel peut aider l'utilisateur avec le matériel informatique et le photocopieur, selon ses connaissances, s'il n'y a d'autres usagers en attente et si l'assistance demande un laps de temps raisonnable.
- Le personnel peut aider l'utilisateur à trouver des documents s'il n'y a pas d'autres usagers en attente de service et si l'assistance demande un laps de temps raisonnable.

Référence

- Si le personnel ne trouve pas l'information ou le document demandé, il doit diriger l'utilisateur vers un service ou une personne pouvant l'aider dans ses recherches.
- Si le personnel ne peut pas porter assistance à l'utilisateur, il doit lui en expliquer les raisons et lui proposer des alternatives s'il y a lieu.



ANNEXE « B »

FRAIS APPLICABLES

Bibliothèque municipale de Notre-Dame-de-Lourdes

FRAIS APPLICABLES	TARIF
Frais de retard	0,10 \$ par jour et par document (par jour ouvrable de la bibliothèque)
Frais administratifs lors de l'émission d'une facture	2,00 \$
Frais d'intérêt de retard	15 %
Coût d'abonnement pour un non-résident	40,00 \$
Photocopies ou impression	0,40 \$ par page
Perte de carte	5,00 \$

COPIE CERTIFIÉE CONFORME.

Donnée à Notre-Dame-de-Lourdes, ce 15^e jour du mois de mai de l'an deux mille dix-neuf.

Céline Geoffroy

Marie-Claude Parent

Mairesse

Directrice générale et secrétaire-trésorière