



02/10/2017

Manuel de politiques

Bibliothèque Au jardin des livres de
Saint-Apollinaire



Rédigé par Kim Picard

Table des matières

1. Préambule	5
1.1 Description de la bibliothèque	5
1.2 Mission de la bibliothèque	5
1.3 Objectifs de la bibliothèque	5
2. Politique de développement des collections	7
2.1 Sélection	7
2.2 Responsabilité	7
2.3 Caractéristiques et besoins de la clientèle	7
2.4 Critères de sélection	7
2.5 Types et catégories de documents acquis.....	8
2.6 Documents exclus.....	9
2.7 Dons.....	9
2.8 Acquisition	10
2.8.1 Responsabilité	10
2.8.2 Mode d'acquisition retenu	10
2.9 Élagage.....	11
2.9.1 Responsabilité	11
2.9.2 Objectifs.....	11
2.9.3 Critères de conservation et d'élagage.....	11
2.9.4 Fréquence d'évaluation des collections	17
2.9.5 Disposition des documents élagués	17
2.10 Durée et révision de la politique	17
3. Politique de traitement intellectuel et matériel	18
3.1. But de la politique	18
3.2 À qui s'adresse la politique.....	18
3.3 Priorité de traitement.....	18
3.4 Traitement intellectuel.....	18
3.4.1 Cote de classification	18
3.4.2 Procédure du traitement intellectuel.....	20
Si le document apparaît au catalogue, suivre la procédure suivante :	20
Si le document n'apparaît pas dans le catalogue,	21

3.5 Traitement matériel	22
3.5.1 Procédure traitement matériel	22
3.6 Évaluation de la politique	23
4. Politique de prêt	24
4.1 But de la politique	24
4.2 À qui s'adresse la politique.....	24
4.3 Modalités d'inscription.....	24
4.4 Carte d'abonné	25
4.5 Modalités de prêt.....	25
4.5.1 Responsabilités de l'utilisateur	25
La personne voulant s'inscrire à la bibliothèque a les responsabilités suivantes :	25
4.5.2 Règlements de prêt	26
4.6 Procédure de retard	26
4.7 Renouvellement	27
4.8 Réservations	27
4.9 Modalités du prêt entre bibliothèques (PEB).....	28
4.10 Confidentialité des dossiers d'utilisateurs	28
4.11 Mesure d'évaluation de la politique	28
5. Politique d'animation	29
5.1 But de la politique	29
5.2 À qui s'adresse la politique.....	29
5.3 Orientations et objectifs de la politique.....	29
5.4 Types d'activités d'animation.....	29
5.5 Modalités pour participer aux activités d'animation	30
5.6 Règles de comportement	30
5.7 Critères de sélection des activités d'animation.....	30
5.7.1 Exposition	30
5.7.2 Conférence	31
5.8 Promotion des activités d'animation	31
5.9 Mesures d'évaluation de la politique	31
6. Politique de gestion des plaintes.....	32
6.1 But de la politique	32

6.2 À qui s'adresse la politique.....	32
6.3 Définition d'un commentaire ou d'une plainte.....	32
6.4 Procédure de traitement des commentaires et plaintes	32
6.5 Mesure d'évaluation.....	33
7. Politique d'utilisation des postes informatiques.....	34
7.1 But de la politique	34
7.2 À qui s'adresse la politique.....	34
7.3 Modalités d'utilisation des postes informatiques.....	34
7.4 Règlementations concernant l'utilisation des postes informatiques.....	34
7.5 Mesure d'évaluation.....	35

1. Préambule

1.1 Description de la bibliothèque

En 1979, la bibliothèque municipale de Saint-Apollinaire s'affiliait avec la Bibliothèque centrale de prêts, alors située à Sainte-Foy afin de bénéficier des nombreux services que cette dernière pouvait offrir aux résidents de Saint-Apollinaire.

Comme la population de Saint-Apollinaire dépassait les 5000 résidents, en 2013, la bibliothèque signe une nouvelle entente avec le Réseau BIBLIO de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches pour les services informatiques, de soutien technique et d'animation. La bibliothèque est ainsi autonome, elle ne dépend plus du Réseau BIBLIO CNCA pour son fonctionnement et son développement. La bibliothèque fonctionne grâce au travail de deux employées et d'une équipe de bénévoles.

1.2 Mission de la bibliothèque

La bibliothèque publique offre des services, des ressources et des documents libres de censure, de tous types et sur tous les supports, à tous les membres de la communauté où elle est établie, sans exception, dans le but de répondre à leurs besoins en matières d'information, de connaissance, de culture et d'alphabétisation.¹

1.3 Objectifs de la bibliothèque

Ils sont tirés du Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique. Les voici :

- Créer et renforcer l'habitude de lire chez les enfants dès leur plus jeune âge;
- Soutenir à la fois l'auto-formation ainsi que l'enseignement conventionnel à tous les niveaux ;
- Fournir à chaque personne les moyens d'évoluer de manière créative ;
- Stimuler l'imagination et la créativité des enfants et des jeunes ;
- Développer le sens du patrimoine culturel, le goût des arts, des réalisations et des innovations scientifiques ;
- Assurer l'accès aux différentes formes d'expression culturelle des arts du spectacle ;
- Développer le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle ;
- Soutenir la tradition orale ;
- Assurer l'accès des citoyens aux informations de toutes catégories issues des collectivités locales ;
- Fournir aux entreprises locales, aux associations et aux groupes d'intérêt les services d'information adéquats ;

¹ IFLA/UNESCO, Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique 1994 [en ligne], dernière révision en novembre 2004, [<http://archives.ifla.org/VII/S8/unesco/fren.htm>] (téléchargé le 7 juillet 2016).

- Faciliter le développement des compétences de base pour utiliser l'information et l'informatique ;
- Soutenir les activités et les programmes d'alphabétisation en faveur de toutes les classes d'âge, y participer, et mettre en œuvre de telles activités, si nécessaire. ²

Les présentes politiques visent à :

- Établir les règles de fonctionnement et les conditions d'utilisation du service de la bibliothèque Au jardin des livres de Saint-Apollinaire;
- Assurer la continuité lors de changement de personnel;
- Former les nouveaux employés et bénévoles;
- Justifier ses actions au public et aux instances municipales;
- Informer du fonctionnement de la bibliothèque aux usagers de cette dernière.

² IFLA/UNESCO, Manifeste de l'IFLA/UNESCO sur la bibliothèque publique 2001 [en ligne], dernière révision en novembre 2004, [<http://archives.ifla.org/VII/S8/unesco/fren.htm>] (téléchargé le 5 mai 2017).

2. Politique de développement des collections

2.1 Sélection

Les modes de sélection retenus par la bibliothèque sont les visites en librairies, visites sur les sites Web des librairies agréées et suggestions d'achats des usagers. Tous les documents sont acquis en un seul exemplaire.

2.2 Responsabilité

La sélection des documents à la Bibliothèque Au jardin des livres est effectuée par la personne responsable de la bibliothèque.

2.3 Caractéristiques et besoins de la clientèle

La municipalité de Saint-Apollinaire est la municipalité la plus peuplée de la MRC de Lotbinière. Sa proximité des villes de Québec et Lévis profite à son développement.

Selon le recensement de 2011, Saint-Apollinaire comptait 5102 habitants dont 1 355 familles. L'âge médian de la population était de 38,6 ans et 82% de la population est âgée de 15 ans et plus. Les données du recensement de 2016, ne sont pas encore disponibles. Par contre, la population de Saint-Apollinaire était de 6174 résidents en mai 2017.

4965 personnes résidant à Saint-Apollinaire parlent français et 30 personnes ne parlent qu'en anglais, ce qui explique notre collection moindre en langue anglaise comparativement à celle de langue française.

2.4 Critères de sélection

Le choix des documents s'effectue toujours en fonction des besoins de la clientèle (acquise et potentielle) et de la collection existante. Par ailleurs, il est important de mentionner que la sélection est un processus complexe et assez « subjectif », c'est-à-dire, que le jugement, les connaissances générales et particulières et même l'intuition du professionnel sont souvent interpellés, lors de cette activité.

La bibliothèque peut se servir d'un ou plusieurs critères du processus de sélection mais il n'est pas nécessaire que tous les critères soient présents pour que le document soit sélectionné. Les principaux critères généraux de sélection sont les suivants :

- Langue du document;
- Lieu d'édition;
- Nationalité de l'auteur;
- Notoriété de l'auteur et/ou de l'illustrateur;
- Format du document;
- Prix du document;
- Qualité du contenu et du contenant;
- Demande actuelle et projetée;
- Pertinence par rapport aux besoins et intérêts des usagers de la bibliothèque;
- Exactitude de l'information

Les principaux critères spécifiques de sélection sont les suivants :

- Valeur littéraire et artistique du document;
- Vocabulaire adapté à l'âge;
- Le sujet et la façon de le traiter;
- Originalité de l'écriture;
- Niveau d'âge approprié pour l'audience prévue;
- Niveau de développement du sujet;
- Mérite littéraire.

2.5 Types et catégories de documents acquis

Actuellement, la collection compte 10 400 documents imprimés. Nous possédons 1,69 document par habitant, la collection est donc passablement inférieure à la moyenne des municipalités de 5 000 à 9 999 habitants qui est de 4 documents par habitant.

Le tableau suivant illustre le pourcentage des différentes collections de la bibliothèque comparativement au pourcentage des Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec.

Catégories d'usagers	Types de documents	Collection actuelle 2016	Normes des lignes directrices
	Romans	32,22%	25-35%
	Documentaires	23,16%	30-40%
	Bandes dessinées	3,11%	-
		TOTAL : 58,49%	
	Romans	16,59%	
	Documentaires	6,99%	
	Bandes dessinées	7,51%	
	Albums	13,53%	
		TOTAL : 44.62%	

La bibliothèque fera l'acquisition de documentaires adultes afin de rattraper son retard sur les Lignes directrices. Elle continuera de faire ses achats des autres catégories toujours afin de respecter les Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec. La bibliothèque fait l'achat des types de documents suivants: romans, documentaires, albums jeunesse, livres en gros caractères, bandes dessinées et périodiques. La bibliothèque fait l'acquisition d'un certain nombre de livres en large vision tous les ans. Dans cette catégorie de livres, la priorité est donnée aux romans. Les documents audiovisuels (DVD) et documents en anglais sont obtenus par don, la demande n'est pas suffisamment importante pour en faire l'acquisition. Tout autre type de documents n'est pas acquis par la bibliothèque. L'abonnement des périodiques est évalué à chaque année.

Le taux de rafraîchissement consiste au nombre de nouvelles acquisitions divisé par le nombre de retrait multiplié par 100. La moyenne, selon les Lignes directrices pour les bibliothèques publiques du Québec, est de 7,5. Le taux de la bibliothèque est de 11,30.

Le niveau de développement des collections de la bibliothèque est minimal. Les documents permettent de répondre aux besoins d'information générale et aux recherches de base des usagers.

2.6 Documents exclus

Tout comme les critères de sélection, il n'est pas nécessaire que tous les critères soient présents pour que le document soit exclu. Les principaux critères d'exclusion sont les suivants :

- Documents de propagande commerciale, religieuse ou politique dont le but premier est de vendre une idée et non d'informer;
- Ouvrages imprimés sur du papier de mauvaise qualité ou dont la présentation physique est peu attrayante;
- Ouvrages dont la seule raison d'être est l'exploitation induite de la violence, de la sexualité ou du sensationnalisme, compte tenu des normes contemporaines;
- Ouvrages dont le prix d'achat est nettement trop élevé comparativement à des ouvrages semblables;
- Documents se prêtant difficilement à une situation de bibliothèque (albums à colorier, mots croisés, etc.);
- Ouvrages scolaires;
- Albums contenant des languettes à soulever ou à tirer ou encore d'autres parties délicates ou qui peuvent être perdues.

La bibliothèque se réserve le droit de ne pas acquérir de documents véhiculant un contenu raciste, vulgaire ou haineux, d'une violence extrême, pornographique ou proposant une propagande politique ou religieuse.

Les ouvrages traitant d'éducation sexuelle ainsi que ceux décrivant les différents types de sexualité sont choisis si le sujet est traité avec sérieux; ils doivent viser avant tout à informer les lecteurs. Les documents destinés aux enfants sont examinés attentivement.

2.7 Dons

Les dons sont acceptés selon les conditions suivantes :

- Les documents doivent être dans un bon état, ne nécessiter aucune réparation et ne pas dégager d'odeur.
- L'année de parution des livres ne doit pas excéder 10 ans. Toutefois, dans le cas des documentaires, les documents qui ne sont plus à jour ou qui portent sur des sujets trop spécialisés peuvent être refusés, et ce même si l'année d'édition est récente.

- La bibliothèque peut refuser des livres qu'elle possède déjà, qui sont endommagés ou qu'elle trouve inappropriés à sa collection.
- La bibliothèque n'accepte pas les livres condensés du Reader's Digest, les romances Harlequin et autres romances semblables en livre de poche, les périodiques et les livres pédagogiques.
- Aucun reçu aux fins d'impôt ne sera émis lors d'un don.
- Les documents non retenus pour la collection de la bibliothèque pourront être revendus dans le cadre d'une vente de livres usagés. Les profits de cette vente bénéficieront au budget de fonctionnement de la bibliothèque.

2.8 Acquisition

2.8.1 Responsabilité

L'acquisition des documents à la bibliothèque Au jardin des livres est effectuée par la personne responsable de la bibliothèque.

2.8.2 Mode d'acquisition retenu

Les acquisitions des documents sont faites dans au moins trois (3) librairies agréées situées dans la région administrative de la bibliothèque conformément à la loi 51 *Loi sur le développement des entreprises québécoises dans le domaine du livre*.

Les suggestions d'achats peuvent être faites en personne à la bibliothèque ou par courriel. Lorsque la demande est rejetée ou que le document demandé n'est plus disponible en librairie, la bibliothèque procède à une demande de prêt entre bibliothèques (PEB) pour satisfaire le besoin de l'abonné. Lorsqu'un usager fait une suggestion d'achat qui est acceptée, le document est automatiquement réservé pour le demandeur dès son acquisition. L'usager est appelé lorsque le document est disponible pour le prêt. Le personnel de la bibliothèque travaille pour que les délais de traitement des demandes soient les plus courts possible. Cependant, la disponibilité des documents dépend principalement des délais de livraison des librairies et de la priorité des activités de la personne responsable de la bibliothèque à qui incombe le traitement intellectuel des documents acquis.

Lors de la réception des commandes, une vérification est effectuée pour s'assurer de la concordance entre la commande et l'envoi des documents. Par la suite, les factures sont approuvées par la personne responsable de la bibliothèque et payées par la personne responsable des finances à la municipalité de Saint-Apollinaire. Lorsqu'un document envoyé par la librairie ne convient pas, ne correspond pas à la demande ou qu'il s'agit d'une erreur, il est retourné et un crédit est demandé à la librairie concernée.

2.9 Élagage

L'élagage est un processus qui consiste à trier régulièrement la collection de la bibliothèque afin de retirer de façon permanente des documents qui ne répondent plus aux objectifs de la bibliothèque ni aux besoins de ses usagers. L'opération est destinée à mettre en valeur les collections disponibles et à offrir des ressources documentaires constamment d'actualités.

2.9.1 Responsabilité

L'élagage des documents à la Bibliothèque Au jardin des livres est effectué par la personne responsable de la bibliothèque.

2.9.2 Objectifs

Les objectifs d'élagage sont :

- Retirer les documents vieillis ou sans attrait;
- Retirer les documents abîmés, soulignés ou annotés;
- Retirer les documents contenant des informations inexacts ou périmées;
- Remplacer les ouvrages incontournables par des ouvrages en meilleur état ou de nouvelles éditions;
- Limiter les manipulations inutiles de documents;
- Récupérer de l'espace;
- Améliorer la qualité et la pertinence des collections;
- Rafraîchir la collection sans l'appauvrir.

2.9.3 Critères de conservation et d'élagage

Les critères de conservation sont les mêmes pour les documents que pour les périodiques. Tout comme les critères de sélection et d'exclusion, il n'est pas nécessaire que tous les critères soient présents pour que le document soit conservé. Les critères de conservation sont les suivants :

- Aspect physique;
- Accord avec la politique de développement des collections;
- Valeur du contenu;
- Nombre de documents portant sur le même sujet;
- Popularité.

Les usagers qui souhaitent voir un document retiré de la collection doivent en faire la demande par écrit auprès de la personne responsable de la bibliothèque. Après l'analyse du document, une décision est rendue et l'utilisateur avisé. Il faut souligner qu'un document doit être considéré dans son ensemble et qu'un passage ou une illustration ne peut être jugé hors contexte. De plus, en ce qui concerne les ouvrages jeunesse, les parents ont l'ultime responsabilité des lectures de leurs enfants.

Les critères spécifiques du cadre d'élagage des documents de la Bibliothèque Au jardin des livres, sont présentés dans le tableau suivant :

CATÉGORIES DE DOCUMENTS	CONSERVER PLUS LONGTEMPS	ÉLAGUER	ÉLAGUER APRÈS :
ALBUMS ET ROMANS (jeunes et adultes)	<ul style="list-style-type: none"> • Grands classiques ; • Auteurs québécois ; • Auteurs connus dans leur genre ; • Auteurs populaires ; • Livres primés ; • Livres dont la présentation matérielle est d'actualité et de qualité (romans et albums jeunes surtout). 	Autres	15 ans
BANDES DESSINÉES	Tous	Exemplaires en mauvais état	
000-099 GÉNÉRALITÉS			
004-005-006 Informatique	Livres portant sur les applications informatiques encore utilisées	Autres	5 ans
030 Encyclopédies		Tous	10 ans
100-199 PHILOSOPHIE ET PSYCHOLOGIE			
130 Ésotérisme, sciences occultes	Thèmes en vogue	Autres	10 ans
150 Psychologie	<ul style="list-style-type: none"> • Textes de base des classiques (Freud, Jung, etc.); • Thèmes en vogue ; • Histoire*. 	<ul style="list-style-type: none"> • Commentaires sur les grandes théories ; • Applications. 	10 ans
100 (autres) Philosophie	<ul style="list-style-type: none"> • Textes de base des classiques (Socrate, Platon, Kant, etc.) ; • Histoire*. 	<ul style="list-style-type: none"> • Commentaires sur les grandes théories ; • Textes explicatifs. 	15 ans
200-299 RELIGIONS			
200-299 Religions	<ul style="list-style-type: none"> • Textes de base sur les principales religions du monde ; • Histoire*. 	<ul style="list-style-type: none"> • Commentaires sur les grandes théories ; • Textes explicatifs. 	15 ans
300-399 SCIENCES SOCIALES			
300 Sciences sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Textes de base ; • Classiques ; 	Applications	15 ans

	<ul style="list-style-type: none"> • Histoire*. 		
310 Statistiques		Tous	5 ans
320 Politique	<ul style="list-style-type: none"> • Canadienne, québécoise ; • Classiques ; • Histoire*. 	Autres	20 ans
330 Économie	<ul style="list-style-type: none"> • Textes de base ; • Classiques ; • Histoire*. 	Applications	10 ans
340 Droit	<ul style="list-style-type: none"> • Droit appliqué; • Textes de loi. 		5 ans 10 ans
350 Administration Publique	Histoire*	Autres	10 ans
360 Services sociaux	Histoire*	Autres	15 ans
370 Éducation	Histoire*	Autres	15 ans
380 Commerce, Communication, transport	Histoire*	Autres	10 ans
390 Coutumes et folklore (contes, légendes, folklore, etc.)	Tous	Exemplaires en mauvais état	
400-499 LANGUES			
Dictionnaires	Livres de mots pour les enfants	Autres	7 ans
Langues	Histoire*	<ul style="list-style-type: none"> • Grammaires • Dictionnaires de traduction • Manuels d'apprentissage des langues 	10 ans 10 ans 15 ans
500-599 SCIENCES DE LA NATURE ET MATHÉMATIQUES			
500-599 Sciences de la nature et mathématiques	<ul style="list-style-type: none"> • Classiques (ex : Flore laurentienne, Hubert Reeves, Isaac Asimov, etc.) ; • Textes de base ; • Histoire* ; • Livres sur les animaux. 	Autres NB : Être très sévère, domaine en constante évolution.	10 ans
600-699 TECHNIQUES (SCIENCES APPLIQUÉES)			

610 Médecine	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvrages sur l'anatomie et la physiologie (domaines qui changent très peu) ; • Histoire*. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diètes ; • Médecines alternatives. 	5 ans
640 Arts ménagers	Livres de recettes	Livres de couture ou de décoration, car la mode change vite.	5 ans
600 (Autres)	Histoire*	La technique fait tellement de progrès que tout ce qui a plus de 5 ans doit être regardé avec méfiance (ex : aérospatiale). Être très sévère.	5 ans
700-799 ARTS ET LOISIRS			
Arts (peinture, sculpture, architecture, musique, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Histoire* ; • Classiques ; • Ouvrages de base. 	<ul style="list-style-type: none"> • Commentaires ; • Études ; • Analyses ; • Reproductions en noir et blanc. 	20 ans
Photographie et cinéma	Histoire*	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques ; • Équipements. 	10 ans
Sports	Histoire*	<ul style="list-style-type: none"> • Techniques ; • Équipements ; • Lieux de pratique. 	10 ans
Artisanat	<ul style="list-style-type: none"> • Histoire* ; • Québécois, canadien et local ; • Techniques de base (si bien illustrés). 	<ul style="list-style-type: none"> • Patrons, modèles ; • Livres sans illustrations. 	15 ans
800-899 LITTÉRATURE			
Littérature Poésie Théâtre	<ul style="list-style-type: none"> • Classiques ; • Critiques d'auteurs classiques ; • Oeuvres québécoises, canadiennes ou locales ; • Oeuvres collectives ; • Histoire*. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inconnus ; • Essais ; • Analyses ; • Critiques d'auteurs mineurs. 	15 ans

900-999 GÉOGRAPHIE ET HISTOIRE			
Géographie, cartes et atlas		Tous	5 ans
Guides de voyage et de tourisme		<ul style="list-style-type: none"> • Sites historiques ; • Sites pittoresques ; • Spécialités régionales; • Histoire ; • Us et coutumes ; • Folklore ; • Récits de voyage. 	15 ans
Guides de voyage et de tourisme		<ul style="list-style-type: none"> • Horaires ; • Prix ; • Routes ; • Hôtels ; • Restaurants. 	5 ans
920-929 Biographies	<ul style="list-style-type: none"> • Gens célèbres ; • Biographies collectives. 	Inconnus	5 ans
930-999 Histoire	<ul style="list-style-type: none"> • Québécoise, canadienne et locale ; • Ouvrages de base. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétations subjectives et politiques ; • Résumés. 	20 ans

* Les documents traitant d'histoire générale, de l'histoire d'un sujet particulier de même que les classiques peuvent être conservés plus longtemps, et ce, jusqu'à leur remplacement par une version plus récente.

Les critères spécifiques du cadre d'élagage des périodiques de la bibliothèque Au jardin des livres, sont présentés dans le tableau suivant :

SUJET TRAITÉ	ÉLAGUER APRÈS :
<ul style="list-style-type: none"> • Informations générales et actualité Ex : Dernière heure, Sélection du Reader's digest, etc., SAUF L'Actualité • Arts, lettres, culture (SAUF littérature) Ex : Le Lundi, 7 jours, Téléromans, Star Inc., En primeur, Vie des arts, Archie, Safarir, 24 images, Cool, etc. • Intérêt féminin Ex : Châtelaine, Clin d'oeil, Elle Québec, Femme d'aujourd'hui, Seventeen, etc. • Intérêt masculin • Informatique • Sports et loisirs Ex : Sports Illustrated, Géo plein air, Vélo mag, etc. 	1 an
<ul style="list-style-type: none"> • Décoration Ex : Décoration chez-soi, Décormag, Les Idées de ma maison, etc. • Économie, finances, monde des affaires Ex : Les Affaires, Affaires Plus, PME, etc. • Vie familiale Ex : Bien grandir, Magazine Enfants Québec, Junior, Yoopa, Naitre et grandir, Bel âge, etc. • Sciences et techniques Ex : Ça m'intéresse, Québec science, Science et vie, Science et vie Junior, Les Débrouillards, Découvertes junior etc. 	2 ans
<ul style="list-style-type: none"> • Littérature Ex : Lurelu, Nuit blanche, Livre d'ici, Lettres québécoises, etc. • Protection du consommateur, automobiles Ex : Protégez-vous, L'Automobile, Le Monde de l'auto, Prévention au travail, etc. • Jardinage Ex : Fleurs, plantes et jardins • Bricolage Ex : Rénovation bricolage • Cuisine Ex : Coup de pouce, L'Alimentation, Le guide cuisine, Gabrielle, etc. • Géographie Ex : Géo, National Geographic France, etc. • Histoire Ex : Cap-aux-diamants, Historia, Historama, etc. • Faune (animaux) Ex : Québec oiseaux, Poils & compagnie, Biosphère, etc. • Exceptions Ex : L'Actualité, Sentier chasse-pêche, Aventure chasse et pêche 	5 ans

2.9.4 Fréquence d'évaluation des collections

L'élagage est effectué à tous les deux ans pour les documents et à tous les ans pour les périodiques puisque l'information est rapidement désuète.

2.9.5 Disposition des documents élagués

Idéalement, le nombre de livres achetés par année devrait être au moins égal et de préférence supérieur au nombre de documents élagués. Les documents élagués sont :

- Offerts en vente aux usagers;
- Offerts en dons à d'autres bibliothèques ou institutions;
- Mis au recyclage ou au rebut.

2.10 Durée et révision de la politique

La politique de développement des collections est évaluée à tous les 5 ans, à moins d'un changement important qui demande son évaluation avant ce délai. C'est la personne responsable de la bibliothèque qui en assume la révision.

3. Politique de traitement intellectuel et matériel

3.1. But de la politique

La politique de traitement intellectuel et matériel a pour but :

- D'encadrer et de normaliser le traitement intellectuel et matériel des documents acquis par la bibliothèque.
- De décrire les différentes procédures exécutées lors du traitement intellectuel et matériel.

3.2 À qui s'adresse la politique

La présente politique s'adresse au personnel de la bibliothèque Au jardin des livres de Saint-Apollinaire et à ses usagers.

3.3 Priorité de traitement

Les demandes des usagers sont traitées prioritairement. Aussitôt reçus, les documents qui ont été commandés en suggestions d'achat reçoivent un traitement accéléré, en respectant la priorité des activités de la personne responsable de la bibliothèque, qui assure le traitement intellectuel. Par la suite, les autres documents commandés seront traités.

3.4 Traitement intellectuel

Le traitement intellectuel permet aux usagers d'accéder le plus efficacement possible aux caractéristiques physiques et intellectuelles d'un document. Le catalogage fournit une description bibliographique des documents et précise les accès par auteurs, titres, collections, etc. L'indexation et la classification constituent les portes d'entrées, mots-clés, du contenu dans les documents.

Le catalogage, la classification et l'indexation sont effectués par le Réseau BIBLIO de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches. Certaines modifications peuvent être apportées par la bibliothèque, elles seront vues plus en détail dans la prochaine section.

3.4.1 Cote de classification

Une cote de classification contient les 3 éléments suivants :

1. Indice de classification puisé directement dans un système de classification. À la bibliothèque nous utilisons la Classification décimale Dewey, pour les documentaires;
2. Un indice d'auteur (première lettre du nom de famille de l'auteur et chiffres représentant le nom de famille de l'auteur dans le Cutter Sanborn);
3. Autres éléments distinctifs : indice d'œuvre, année de publication et/ou tomaisson.

Chaque cote des documents de la bibliothèque commence par le sigle APOL entre parenthèses.
Les particularités de la codification pour chaque catégorie de document sont présentées dans le tableau suivant :

TYPE DE DOCUMENT	CATÉGORIE D'USAGERS	DÉVELOPPEMENT DE LA COTE DE CLASSIFICATION
	Adulte	<p>Indice Dewey au sujet + Indice d'auteur + 3 premières lettres significatives du titre du document + année de publication (dans le cas des ouvrages publiés à chaque année) + tomaisn (s'il y a lieu). EX : La liste / Demay, Jérémy (APOL) 927.927 D373L</p>
	Jeune	<p>J (signifiant <i>Jeunesse</i>) + Indice Dewey au sujet + Indice d'auteur + 3 premières lettres significatives du titre du document + année de publication (dans le cas des ouvrages publiés à chaque année) + tomaisn (s'il y a lieu). EX : Mon premier livre de recettes / Larrivée, Ricardo (APOL) J 641.5 L3341m</p>
	Large vision	<p>Indice Dewey au sujet + Indice d'auteur + 3 premières lettres significatives du titre du document + tomaisn (s'il y a lieu) + LV (signifiant <i>Large vision</i>). EX : 925.3 C975h (LV)</p>
	Adulte	<p>Indice d'auteur + 3 premières lettres significatives du titre du document + tomaisn (selon le cas). EX : Le chardon et le tartan : roman / Gabaldon, Diana (APOL) G1122cet T.1</p>
	Jeune	<p>RJ (signifiant <i>Roman jeunesse</i>) + Indice d'auteur + 3 premières lettres significatives du titre du document + tomaisn (s'il y a lieu). EX : La bande des Quatre. Tome 4 / Bergeron, Alain M. (APOL) RJ B49673bdq T.4</p> <p>Modification de la cote de certains romans appartenant à la même collection mais écrient par différents auteurs, par exemple Tabou (T114), Zèbre (Z41), C ma vie (C882), Au Canada (A898), Chemin de l'école (C517), Cher journal (C521) et Charme (C482). Leur cote est changée à l'aide du Cutter Sanborn, disponible sur le Web.</p>

	Large vision	Indice d'auteur + 3 premières lettres significatives du titre du document + to maison (s'il y a lieu) + LV (signifiant <i>Large vision</i>) EX : Murat / Dumas, Alexandre (APOL) D886mur (LV)
	Adulte	BD (signifiant <i>Bande dessinée</i>) + Indice Dewey au sujet (741, XXXX) + Indice d'auteur + 3 premières lettres significatives du titre du document. EX : Magasin général. [9], Notre-Dame-des-Lacs / Loisel, Régis (APOL) BD 741.5944 L835m
	Jeune	BD (signifiant <i>Bande dessinée</i>) + 3 premières lettres du titre de la collection. EX : Garfield. [64], Garfield nous prend de haut / Davis, Jim (APOL) BD GAR
Album	Jeune	ALB (signifiant <i>Album</i>) + 3 premières lettres du nom de famille de l'auteur. EX : Ben entreprend la natation : courage / Gagnon, Julia (APOL) ALB GAG

*A noter que la bibliothèque utilise le terme tome » plutôt que volume ».

3.4.2 Procédure du traitement intellectuel

La première étape est de faire une recherche par titre, auteur ou ISBN dans le catalogue.

Par la suite, suivre les différentes étapes :

Si le document apparaît au catalogue, suivre la procédure suivante :

1. Vérifier les informations de la notice bibliographique, pour s'assurer qu'il s'agisse bien du bon document;
2. Modifier l'acronyme entre les parenthèses en y inscrivant (APOL) et modifier la cote selon les particularités de la bibliothèque;
3. Choisir le *Type* du document;
4. Modifier la *Localisation d'appartenance* du document pour *Exclus du PEB*. Le document est maintenant exclu du prêt entre bibliothèques (PEB) pour une période de 6 mois. Il n'est pas nécessaire de modifier la localisation d'appartenance pour les albums et les documents reçus par don;
5. Choisir la *Cat. Doc.1* du document;
6. Choisir la *Cat. Doc.2* d'utilisateur;
7. Inscrive le prix du document;
8. Inscrive le numéro du document;

9. Inscrire la cote du document sur un bout de papier et mettre à l'intérieur de celui-ci. Ceci permettra le repérage du document au moment d'apposer la cote aux documents;
10. Faire la mise à jour des outils, *Séries adultes* et *Séries jeunesse*, *Liste des nouveautés du mois* et Page Facebook.

Si le document n'apparaît pas dans le catalogue, suivre la procédure suivante :

1. Aller dans la *Console de gestion* sur le site web <http://www.mabibliotheque.ca/saint-apolinaire>;
2. Aller dans la section *Documentation de mon réseau*;
3. Faire une *Demande de catalogage sur demande* en complétant le formulaire selon la date de parution du document, *15 ans et moins* ou *16 ans et plus*;
4. Lorsque le document apparaît dans le *Rapport de demande de catalogage*, suivre les mêmes étapes que pour un document apparaissant au catalogue.

3.5 Traitement matériel

Le traitement matériel comprend plusieurs opérations qui rendent les documents physiquement accessibles aux usagers. Il permet de préparer les documents en vue de minimiser l'usure due à leur consultation. Il s'agit de mesures préventives et correctives.

3.5.1 Procédure traitement matériel

Suivre les étapes suivantes pour effectuer le traitement matériel des documents papier acquis par la bibliothèque :

1. Réception et vérification des commandes;
 - Vérifier la concordance entre le bordereau de commande et la livraison
 - Des retours en librairie sont effectués, si la situation se présente suite à la réception. Pour ce faire, faire une copie de la facture où apparaît le document. Ensuite, il s'agit de faire parvenir le document en librairie par la poste, à l'attention de notre ressource ou d'aller le porter en personne.
2. Procéder au traitement intellectuel;
 - Pour plus d'informations, consulter la procédure de traitement intellectuel (point 3.4 du présent document).
3. Apposer le numéro du document;
Si un document a le même texte et la même illustration sur la jaquette que sur la page couverture, la jaquette est enlevée.

Le numéro est apposé au centre du mors du document. Il est possible de le mettre à l'autre extrémité, surtout dans le cas des périodiques, pour éviter de cacher les grands titres de la page couverture.

Apposer une étiquette du genre littéraire lorsque celui-ci est identifié dans le catalogue. Aussi apposer une fleur de lys dans le cas des romans québécois.

4. Prêter les documents à l'un des usagers suivants : *Nouveauté, Traitement* ou *Traitement 2*.
 5. Demander le rapport d'étiquette des documents et l'imprimer.
5. Apposer la cote;
- La cote est apposée au bas du dos du document.
 - Pour les albums jeunesse et les bandes dessinées jeunes, la cote est apposée au bas à gauche de la page couverture.

Les prochaines étapes sont effectuées par les personnes responsables du traitement matériel.

6. Estampiller le nom de la bibliothèque et la date;
7. Couvrir les livres;
 - Couvrir les documents d'une pellicule plastique de type *Polygard*. Différentes techniques s'appliquent selon le type de reliure. Se référer à la formation pour la préparation des nouveautés.
8. Retourner les documents dans le système informatique;
9. Mettre à jour les murs de nouveautés.

Suivre les étapes suivantes pour effectuer le traitement matériel des documents audiovisuels reçus en don à la bibliothèque :

1. Procéder au traitement intellectuel;
 - Pour plus d'informations, consulter la procédure de traitement intellectuel (point 3.4 du présent document).
2. Apposer le numéro du document près de la bande noire de la pochette vierge;
3. Inscrire le numéro du document sur le disque;
4. Mettre le disque dans une pochette vierge;
5. Mettre un numéro de classement sur les deux pochettes. Ce numéro permet un repérage plus rapide lors du prêt.
6. Placer la pochette du disque sur les rayons et ranger le disque dans le tiroir identifié au comptoir de prêt.

Suivre les étapes suivantes pour effectuer le traitement matériel des périodiques de la bibliothèque :

1. Procéder au traitement intellectuel;
 - Faire une recherche par titre du périodique;
 - Modifier la cote, il doit correspondre au mois et à l'année de la publication;
 - Choisir le *Type* du document;
 - Choisir la *Cat. Doc.1* du document;
 - Choisir la *Cat. Doc.2* d'utilisateur;
 - Inscrire le prix du document;
 - Inscrire le numéro du document;
2. Mettre à jour le Cardex.

Le prêt des périodiques n'est pas nécessaire. Une fois le traitement effectué, mettre le périodique sur la tablette identifiée *Périodiques* dans la salle à café. Les bénévoles effectueront le traitement matériel et le classement du périodique.

3.6 Évaluation de la politique

La politique de traitement intellectuel et matériel est évaluée tous les 5 ans, à moins d'un changement important qui demande son évaluation avant ce délai.

4. Politique de prêt

4.1 But de la politique

La politique de prêt a pour but :

- D'assurer le bon fonctionnement des activités rattachées au prêt de biens et cela en respectant la mission et les objectifs de la bibliothèque;
- De permettre au personnel de la bibliothèque d'encadrer certaines décisions relatives aux activités quotidiennes du prêt;
- D'informer les usagers sur les modalités de prêt de la bibliothèque.

4.2 À qui s'adresse la politique

La présente politique s'adresse au personnel de la bibliothèque Au jardin des livres de Saint-Apollinaire et à ses usagers.

4.3 Modalités d'inscription

La bibliothèque est facilement accessible et est ouverte gratuitement et équitablement à tous les membres de la communauté indépendamment de la race, de l'ascendance, de l'origine ethnique, de la couleur, de la citoyenneté, des principes, du sexe, de l'âge, d'un dossier criminel, du statut marital, du statut familial ou d'un handicap.

Aucun frais n'est exigé aux résidents de la municipalité de Saint-Apollinaire pour l'entrée à la bibliothèque, pour l'utilisation des services ou pour emprunter des biens. Une preuve de résidence est exigée lors de l'inscription. L'abonné doit signaler promptement tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone.

La personne responsable de la bibliothèque doit radier du fichier des abonnés, un abonné dont la carte est inactive depuis deux (2) ans sauf dans le cas où un solde est présent au dossier.

Les non-résidents, dit saisonniers, étant des personnes qui louent un emplacement de camping dans la municipalité de Saint-Apollinaire, ont les mêmes droits que les usagers réguliers et cela pour la saison estivale. Un dépôt de 25\$ est exigé lors de l'inscription à la bibliothèque. Lors du retour de la carte d'abonnée, à la fin de la saison estivale, le dépôt est remis à l'utilisateur.

La bibliothèque a le pouvoir de suspendre les privilèges d'un usager dans le cas de :

- Factures impayées;
- Dommages régulièrement causés aux documents empruntés;
- Manque de civisme;
- Ou tout autre comportement jugé incorrect par le personnel de la bibliothèque.

4.4 Carte d'abonné

La carte de bibliothèque est valide pour une période de 2 ans. Il est possible de renouveler son abonnement à la fin de ce délai, et ce, gratuitement. La carte de bibliothèque est obligatoire pour effectuer les prêts, les réservations et les prêts entre bibliothèques.

Des frais de 2\$ sont exigés lors du remplacement d'une carte perdue ou brisée.

4.5 Modalités de prêt

Lors du prêt d'un document, un reçu de prêt est imprimé et remis à l'abonné sur lequel est indiqué le titre et la date de retour pour chacun des documents empruntés.

Ni la municipalité, ni la bibliothèque ne sont responsables du choix des documents empruntés par les personnes mineures ni des sites qu'elles consultent sur Internet. Cette responsabilité incombe aux parents, tuteur ou à la personne ayant légalement la charge de ces personnes.

4.5.1 Responsabilités de l'utilisateur

La personne voulant s'inscrire à la bibliothèque a les responsabilités suivantes :

- Il est responsable pour tous les documents empruntés sur sa carte;
- Il doit présenter sa carte d'abonné à chaque fois qu'il emprunte des documents;
- Il doit acquitter toutes les amendes ou frais encourus, selon le règlement prévu à la politique de prêt, pour des documents remis en retard, endommagés ou perdus;
- Il doit observer toutes les politiques et règlements établis par la bibliothèque;
- Il doit aviser la bibliothèque de la perte de sa carte et d'un changement d'adresse ou de numéro de téléphone aussitôt que possible;
- L'utilisateur doit utiliser avec respect et attention les documents empruntés. Il ne doit pas surligner, souligner, annoter, découper, déchirer, corner les pages des documents, y crayonner ou les endommager de toute autre façon pour quelque raison que ce soit;
- L'abonné n'est pas autorisé à effectuer lui-même des réparations à un document endommagé. Il doit en aviser la bibliothèque, qui effectuera la réparation ou émettra une facture selon le cas échéant;
- L'abonné s'engage à respecter les droits privés de diffusion et de non-reproduction des œuvres protégées, empruntées à la bibliothèque, conformément à la *Loi canadienne sur le droit d'auteur*.
- Pour les 12 ans et moins, ce sont les parents ou les tuteurs qui sont responsables.

4.5.2 Règlements de prêt

Voici les modalités de prêt des différentes catégories d'utilisateur.

CATÉGORIE D'USAGER	DURÉE DU PRÊT	NOMBRE DE DOCUMENTS	FRAIS DE RETARD
Enfants * (moins de 12 ans) Adultes (12 ans et plus) Aînés (60 ans et plus)	4 semaines	5	0.05\$/ bien/ jour d'ouverture de la bibliothèque
Bénévoles	4 semaines	5	Aucun frais
Organisme	4 semaines	30	0.05\$/ bien/ jour d'ouverture de la bibliothèque

*Un parent ou tuteur doit signer le formulaire d'inscription d'un enfant de moins de 12 ans.

L'utilisateur qui accumule une amende de 2\$ ou ayant une facture à son nom perd son droit d'emprunter jusqu'à ce que les frais soient payés en totalité ou les documents retournés.

Une chute à livres est accessible à l'entrée sur la rue Principale pour faciliter les retours des documents.

L'utilisateur qui a détérioré gravement un document est tenu de défrayer le coût de remplacement du document.

4.6 Procédure de retard

Les étapes de la procédure de retard sont les suivantes :

1. Un avis de courtoisie est envoyé par courriel 3 jours avant la date de retour pour aviser que le prêt arrivera bientôt à échéance;
2. Un avis de retard est envoyé par courriel 1 jour après la date de retour prévu pour aviser que le prêt est à échéance. C'est à compter de ce moment que les frais de 0.05\$ commencent;
3. L'utilisateur est contacté, par téléphone, pour un deuxième avis de retard, 21 jours après la date de retour du prêt;
4. Un 2^e avis de retard est envoyé par courriel 45 jours après la date de retour prévu pour aviser que le prêt est à échéance depuis 45 jours;
5. Une facture est émise 2 mois après la date prévue de retour du prêt. Le document est déclaré *Perdu* à ce moment. L'utilisateur est maintenant déclaré *Interdit de prêt*

jusqu'à ce que sa facture soit payée en totalité ou au retour du document. Dans ce cas, la facture est annulée. L'utilisateur devra tout de même, payer les frais de retard;

6. Un 2^e avis de facturation est envoyé, par la poste, à l'utilisateur quatre (4) mois après l'envoi de la première facture. Une copie de la facture est jointe à la lettre du 2^e avis. Cette lettre informe l'utilisateur que des démarches judiciaires pourraient être entreprises contre l'utilisateur si la facture n'est pas payée ou les documents non retournés.

Si un usager nous informe qu'un document est perdu, nous procéderons directement à la facturation.

Les frais de retard et les factures peuvent être payés comptant ou par chèque.

4.7 Renouvellement

Le renouvellement d'un prêt se fait à condition que le document ne soit pas réservé par un autre usager et que le dossier de l'utilisateur soit en règle.

Le renouvellement peut être fait à la bibliothèque ou sur le site web de la bibliothèque avant ou à la date de retour du document. Une amende de 0.05\$ par jour par bien est exigée sur les documents en retard.

Les renouvellements ne sont pas possibles pour les prêts entre bibliothèques (PEB).

4.8 Réservations

Tout usager peut demander qu'un document en circulation lui soit réservé à son retour. Une réservation peut être faite à la bibliothèque ou sur le site web de la bibliothèque. Le nombre maximum de réservation pour un usager est de 3.

Tous les documents réservés pour un usager seront mis de côté pendant une période maximale d'une semaine. Suite à ce délai les documents seront remis sur les rayons de la bibliothèque.

Si un usager ne trouve pas un document devant se trouver sur les rayons de la bibliothèque, le personnel de cette dernière entame une recherche et met le document de côté pour le demandeur dès qu'il est retrouvé.

4.9 Modalités du prêt entre bibliothèques (PEB)

Le service de prêt entre bibliothèques (PEB) permet d'emprunter un livre disponible dans une autre bibliothèque du *Réseau BIBLIO de la Capitale-nationale et de la Chaudière-Appalaches*, dans toutes autres bibliothèques membres d'un Réseau BIBLIO, dans des bibliothèques autonomes et à la *Bibliothèque et Archives national du Québec (BANQ)*. Il permet ainsi d'assurer un service complémentaire pour répondre aux besoins spécifiques des usagers.

Tout usager de la bibliothèque peut en faire la demande à la bibliothèque, à l'aide d'un formulaire, ou sur le site web de la bibliothèque. Un maximum de 3 demandes pour le même usager est permis. La durée du prêt est de 5 semaines et est non renouvelable. Les frais de retard s'appliquent aussi sur ces documents. Les DVD et les nouveautés (document acquis dans les six (6) derniers mois) ne sont pas admissibles pour le prêt entre bibliothèques.

La bibliothèque se réserve le droit de refuser une demande de prêt entre bibliothèques à une bibliothèque emprunteuse. La bibliothèque emprunteuse est responsable des documents provenant d'une bibliothèque prêteuse. En cas de perte de document, la bibliothèque emprunteuse rembourse la bibliothèque prêteuse et voit à se faire rembourser par l'utilisateur fautif.

4.10 Confidentialité des dossiers d'utilisateurs

Les dossiers d'utilisateurs ne sont consultés que par le personnel de la bibliothèque dans le cadre de leurs fonctions de travail. Tous les dossiers d'utilisateurs de la bibliothèque Au jardin des livres et les dossiers de prêts demeurent confidentiels à moins qu'un représentant de la *Loi*, muni d'un mandat de perquisition, n'en exige l'inspection.

4.11 Mesure d'évaluation de la politique

La politique de prêt est évaluée à tous les 5 ans, à moins d'un changement important qui demande son évaluation avant ce délai.

5. Politique d'animation

5.1 But de la politique

La politique d'animation a pour but :

- D'encadrer les activités d'animation de la bibliothèque;
- De confirmer le rôle de la bibliothèque en matière de promotion de la lecture, d'accès à l'information et d'accès à la culture.
- D'encadrer les décisions du Comité Culturel de la bibliothèque.

5.2 À qui s'adresse la politique

La présente politique s'adresse au personnel de la bibliothèque Au jardin des livres de Saint-Apollinaire et ses usagers.

5.3 Orientations et objectifs de la politique

Au regard de sa mission, la bibliothèque poursuit les objectifs suivants pour ses activités d'animation :

- Valoriser la lecture, la recherche et l'enrichissement des connaissances;
- Faire découvrir, connaître et mettre en valeur les collections de la bibliothèque;
- Développer et soutenir des habitudes de lecture dès le plus jeune âge;
- Promouvoir la culture et l'histoire de la municipalité.

5.4 Types d'activités d'animation

Les activités d'animation présentées à la bibliothèque sont les suivantes :

- Heure du conte;
- Conférence;
- Lancement de livre;
- Rencontre d'auteur;
- Exposition;
- Club de lecture;
- Rallye;
- Portes ouvertes;
- Visite de la bibliothèque;
- Visite de groupes scolaires;
- Ou tout autre type d'activité d'animation jugée pertinent par le Comité Culturel de la bibliothèque.

La fréquence des activités d'animation est déterminée par le Comité Culturel de la bibliothèque. En ce qui concerne les expositions, la durée est d'un minimum d'un (1) mois et d'un maximum de quatre (4) mois. Il est aussi possible pour la bibliothèque de s'associer avec d'autres organismes pour l'organisation d'une activités d'animation.

La personne responsable de la bibliothèque est responsable de la programmation des activités d'animation, de la sélection de ces dernières et de l'accueil des artistes. Elle accomplit ces tâches en partenariat avec le Comité culturel de la bibliothèque.

5.5 Modalités pour participer aux activités d'animation

Toutes les activités d'animation de la bibliothèque sont offertes gratuitement. La carte de bibliothèque n'est pas obligatoire pour y participer. La réservation est nécessaire pour la participation à une activité d'animation, sauf dans le cas de l'heure du conte et des expositions.

Le but des expositions est de promouvoir le talent d'artistes de la région et des environs. Dans cette optique, aucune vente n'est tolérée lors des expositions. Une personne intéressée à acquérir une œuvre doit contacter l'artiste par ses propres moyens.

5.6 Règles de comportement

Les principales règles de comportement pour participer aux activités d'animation présenté à la bibliothèque sont les suivantes :

- Être attentif, respectueux et écouter les consignes de l'animateur;
- Parler, au besoin, à voix basse, de façon à ne pas déranger les autres qui assistent à l'activité;
- Ne pas se déplacer inutilement lors la présentation;
- Tout enfant de moins de 12 ans doit être accompagné d'un adulte lors des activités d'animation;
- Garder les lieux propres.

Une personne peut être exclue d'une activité, après deux avertissements, si elle ne respecte pas les règles de comportement.

5.7 Critères de sélection des activités d'animation

Il n'est pas nécessaire que tous les critères soient présents pour la sélection de l'activité d'animation.

5.7.1 Exposition

Les critères suivants devront être respectés pour les expositions:

- Artiste de la région et des environs;
- Intérêt pour la population de Saint-Apollinaire;
- Œuvres pouvant être exposées sur un mur (peintures, photographies, etc.);
- L'artiste doit promouvoir son art et ne pas vouloir faire la vente d'œuvre lors de l'exposition.

5.7.2 Conférence

Les critères suivants devront être respectés pour les conférences :

- Public cible;
- Intérêt pour la population de Saint-Apollinaire;
- Pertinence du sujet;
- Ne pas faire concurrence à d'autres organismes de la municipalité;
- Respect du budget d'animation.

5.8 Promotion des activités d'animation

La bibliothèque fait la promotion de ses activités d'animation par les médiums suivants:

- Affiches;
- Enseigne lumineuse;
- Journal municipal;
- Site web et réseau sociaux.
- Toute autre promotion est assumée par l'artiste.

5.9 Mesures d'évaluation de la politique

La politique d'animation est évaluée à tous les 5 ans, à moins d'un changement important qui demande son évaluation avant ce délai.

6. Politique de gestion des plaintes

6.1 But de la politique

La politique de gestion des plaintes a pour but :

- D'assurer aux usagers de recevoir les réponses adéquates à leurs commentaires, suggestions ou plaintes, et ce, dans un délai déterminé dans la présente politique;
- De mettre en place des mécanismes simples et efficaces afin de gérer adéquatement les commentaires, suggestions ou plaintes des usagers;
- De satisfaire les besoins et attentes des usagers dans le respect de la mission de la bibliothèque;
- De déceler les forces et faiblesses de l'organisation, réduire la charge de travail de l'organisation en éliminant à la source les problèmes récurrents.

6.2 À qui s'adresse la politique

La présente politique s'adresse au personnel de la bibliothèque Au jardin des livres de Saint-Apollinaire et à ses usagers.

6.3 Définition d'un commentaire ou d'une plainte

Pour la bibliothèque Au jardin des livres un commentaire, suggestion ou une plainte se définit par l'expression d'un mécontentement ou d'un désagrément pour un usager exprimé directement à un membre du personnel.

6.4 Procédure de traitement des commentaires et plaintes

Le personnel recevant des commentaires ou plaintes doit suivre la procédure suivante :

- Rester calme et ne pas porter de jugement de valeur;
- Écouter attentivement le commentaire ou la plainte de l'utilisateur;
- Paraphraser afin d'établir la nature exacte de la plainte;
- Prendre le temps de réfléchir avant de répondre;
- Expliquer clairement la politique de la bibliothèque applicable à l'aide du *Manuel des politiques*. Insister sur le but de la politique et non sur les règles qui y sont associées;
- Référer la question à un autre membre du personnel s'il ne peut répondre. Il vaut mieux être franc et avouer son ignorance que de répondre n'importe quoi;
- Utiliser le « nous » en se référant à la politique au lieu du « ils ». Dans le cas où l'utilisateur est toujours insatisfait, noter sa plainte par écrit et le ou la référer à la personne responsable de la bibliothèque.

Les commentaires, suggestions ou plaintes sont acheminés à la personne responsable de la bibliothèque à l'aide du *Formulaire de plainte*. Cette personne a la responsabilité de répondre aussi rapidement que possible à un commentaire, suggestion ou à une plainte qui requiert une réponse selon les modalités de la présente politique et procédure, et ce, au plus tard dans un délai de 15 jours après la réception du commentaire, suggestion ou de la plainte.

6.5 Mesure d'évaluation

La politique de gestion des plaintes est évaluée à tous les 5 ans, à moins d'un changement important qui demande son évaluation avant ce délai.

7. Politique d'utilisation des postes informatiques

7.1 But de la politique

La politique d'utilisation des postes informatiques a pour but d'encadrer l'utilisation des ordinateurs disponibles aux usagers de la bibliothèque.

7.2 À qui s'adresse la politique

La présente politique s'adresse au personnel de la bibliothèque Au jardin des livres de Saint-Apollinaire et à ses usagers.

7.3 Modalités d'utilisation des postes informatiques

L'utilisation des postes informatiques est offerte à tous les résidents de plus de 12 ans de Saint-Apollinaire, qu'ils soient usagers ou non de la bibliothèque, et ce gratuitement. Les enfants de moins de 12 ans doivent être accompagnés d'un adulte responsable. Aucune réservation n'est exigée.

Il y a aucune limite de temps. Par contre, puisque la bibliothèque ne compte que deux (2) ordinateurs, les utilisateurs doivent s'entendre ensemble si plus de deux (2) personnes veulent les utiliser.

L'impression de document est possible moyennant des frais de 0.25\$ par page en noir en blanc et 0.50\$ par page en couleur. Chaque personne voulant imprimer doit préalablement demander l'autorisation au comptoir de prêt.

Le WI-FI est disponible, le mot de passe est affiché à l'intérieur de la bibliothèque. Ce service est offert gratuitement et tel quel, sans garantie quant à :

- La sécurité des messages ou des données (renseignements personnels, mot de passe ou carte de crédit) transmis sur le réseau;
- La fiabilité des transmissions.

7.4 Règlementations concernant l'utilisation des postes informatiques

Les postes informatiques de la bibliothèque ne doivent être utilisés qu'à des fins éducatives, récréatives et pour la recherche d'information. Ils ne pourront servir à des fins non autorisés, illégales ou contraires à l'éthique.

La responsabilité de l'utilisation des postes informatiques par les jeunes revient aux parents ou tuteurs.

Toute personne voulant utiliser les postes informatiques doit respecter les règles suivantes :

- Ne pas enfreindre de lois provinciales ou fédérales;
- Respecter la vie privée des utilisateurs;
- Se conformer au droit d'auteur et aux licences d'utilisations;
- Les postes informatiques ne doivent pas être utilisés pour accéder à des sites au contenu explicitement sexuel, violent ou diffusant des propos haineux, à des sites de jeux d'argent, de drogues ou d'alcool;
- Aucun enregistrement de fichiers personnel sur le disque dur de l'ordinateur;
- Aucun téléchargement de logiciel sur l'ordinateur;
- Les utilisateurs peuvent jouer à des jeux en ligne ou sur l'ordinateur si aucune personne n'est en attente pour un poste informatique;
- Interdiction de modifier la configuration des ordinateurs et des logiciels déjà en place;
- Se conformer aux règles de sécurité pour les ordinateurs, les réseaux et les systèmes informatiques;
- Bien que ni les transactions d'achat ni les transmissions de renseignements personnel ne soient interdites, la bibliothèque ne garantit pas la sécurité ou la protection des renseignements personnels comme le numéro de carte de crédit ou de compte bancaire, ni la protection de renseignements personnels ou confidentiels qui peuvent être transmis. La bibliothèque n'assume aucune responsabilité à cet égard.

Tout utilisateur des postes informatiques qui contrevient aux règles d'utilisation établis peut se voir privé de l'utilisation des postes informatique pour une période d'un mois.

7.5 Mesure d'évaluation

La politique d'utilisation des postes informatiques est évaluée à tous les 5 ans, à moins d'un changement important qui demande son évaluation avant ce délai.