

Objet : Service de bibliothèque à domicile

En vigueur : Janvier 2019

Révision :

1.0 OBJET

La présente politique vise à :

- ✓ définir le service de bibliothèque à domicile;
- ✓ définir le rôle et les responsabilités du personnel de la bibliothèque dans la prestation du service;
- ✓ communiquer les attentes et les engagements en matière de niveau de service.

2.0 APPLICATION

Les exigences et les normes établies dans la présente politique s'appliquent au Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick (SBPNB).

3.0 DÉFINITIONS

Aucune.

4.0 AUTORISATION LÉGALE

[Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick](#)

5.0 BUTS / PRINCIPES

Offrir aux Néo-Brunswickois un accès raisonnable à des services de bibliothèque et à des collections de qualité.

ORIGINAL SIGNÉ PAR

BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE

6.0 EXIGENCES / NORMES

6.1 PARAMÈTRES DE SERVICE

Les documents de bibliothèque sont livrés au domicile de l'utilisateur lorsque celui-ci ne peut se présenter à une bibliothèque en raison d'une incapacité ou d'une maladie. Les documents sont livrés par un(e) bénévole de la bibliothèque, des ami(e)s ou des membres de la famille de l'utilisateur. Lorsqu'un(e) bénévole de la bibliothèque assure le service, un calendrier établi est suivi, lequel correspond habituellement à une livraison à toutes les six semaines. Les personnes dont la mobilité leur permet de se rendre à leur boîte aux lettres peuvent choisir de s'inscrire au service de livres par la poste. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la [Politique 1081 du SBPNB – Service de livres par la poste](#).

L'admissibilité au service de bibliothèque à domicile ne dépend pas de l'âge. Un certificat médical n'est pas requis. Le service de bibliothèque à domicile peut être fourni de façon temporaire (à une personne qui se remet d'une maladie) ou à long terme.

Afin d'éviter d'envoyer aux usagers les mêmes documents plus d'une fois, un registre des documents empruntés par l'utilisateur sera tenu à jour pendant la durée de son inscription au service. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la [Politique 1060 du SBPNB – Protection des renseignements personnels au sujet des usagers](#).

Les usagers du service de bibliothèque à domicile peuvent emprunter 50 articles au plus. La période de prêt est de six semaines, et il est possible d'effectuer un renouvellement. Les usagers du service de bibliothèque à domicile ne sont pas assujettis aux frais de retard, mais se verront facturer des coûts de remplacement si les documents ne sont pas retournés.

6.2 BESOINS EN SERVICES

Les rôles et les responsabilités qui suivent s'appliquent à la prestation du service de bibliothèque à domicile.

Usager du service de bibliothèque à domicile :

- ✓ remplit le formulaire de **demande de service de bibliothèque à domicile** (consultez l'annexe A) et choisit ses préférences de service : choisir soi-même les documents; un membre de la famille ou un(e) ami(e) choisit les documents; la bibliothèque choisit les documents;
- ✓ donne la permission, s'il y a lieu, à un membre de la famille ou à un(e) ami(e) d'emprunter des documents en son nom avec sa carte de bibliothèque;

- ✓ respecte les privilèges d'emprunt du service de bibliothèque à domicile.

Personnel de la bibliothèque :

- ✓ Lorsque des bénévoles de la bibliothèque participent à la prestation du service, le personnel de la bibliothèque :
 - peut communiquer une première fois avec l'utilisateur pour remplir le formulaire de **demande de service de bibliothèque à domicile** (consultez l'annexe A);
 - gère et planifie le recours à des bénévoles de la bibliothèque pour livrer les documents aux usagers inscrits au service de bibliothèque à domicile;
 - peut choisir des documents pour l'utilisateur selon le formulaire de **demande de service de bibliothèque à domicile** (consultez l'annexe A) ou peut guider les bénévoles de la bibliothèque dans le choix ou dans le repérage de documents demandés par l'utilisateur;
 - utilise d'abord, dans la mesure du possible, la collection interne de la bibliothèque pour répondre aux demandes de service de bibliothèque à domicile;
 - prépare ou emballe (ou surveille la préparation ou l'emballage) des documents qui seront livrés au domicile de l'utilisateur;
 - suit les politiques et les procédures de prêt établies dans le [Manuel du service de prêt](#) et le [Manuel du module Service à distance](#) du SBPNB en ce qui concerne le service de bibliothèque à domicile;
 - informe l'utilisateur et le/la bénévole de la bibliothèque des politiques de prêt du service de bibliothèque à domicile, par exemple la durée du prêt, les amendes et les frais.

- ✓ Lorsque des membres de la famille ou des ami(e)s participent à la prestation du service, le personnel de la bibliothèque :
 - peut choisir des documents pour l'utilisateur selon les préférences de service de celui-ci ou peut guider les membres de la famille ou les ami(e)s à choisir ou à repérer les documents qu'a demandés l'utilisateur;
 - utilise d'abord, dans la mesure du possible, la collection interne de la bibliothèque pour répondre aux demandes de service de bibliothèque à domicile;
 - suit les politiques et les procédures de prêt établies dans le [Manuel du service de prêt](#) et le [Manuel du module Service à distance](#) du SBPNB en ce qui concerne le service de bibliothèque à domicile;
 - informe l'utilisateur et le/la bénévole de la bibliothèque des politiques de prêt du service de bibliothèque à domicile, par exemple la durée du prêt, les amendes et les frais.

Bénévoles de la bibliothèque :

- ✓ peuvent communiquer une première fois avec l'utilisateur pour remplir le formulaire de **demande de service de bibliothèque à domicile** (consultez l'annexe A);
- ✓ utilisent la carte de bibliothèque de l'utilisateur pour emprunter des documents;
- ✓ prennent avec eux les documents en partant de la bibliothèque;
- ✓ peuvent choisir des documents pour l'utilisateur;
- ✓ livrent les documents de bibliothèque au domicile de l'utilisateur selon un calendrier établi;
- ✓ retournent les documents de bibliothèque conformément aux privilèges d'emprunt du service de bibliothèque à domicile;
- ✓ respectent la confidentialité et la vie privée de l'utilisateur pour ce qui est de ses intérêts et de son historique en matière de lecture;
- ✓ coopèrent avec le personnel de la bibliothèque pour maintenir un calendrier fiable et cohérent de service de bibliothèque à domicile.

Membres de la famille ou ami(e)s :

- ✓ peuvent communiquer une première fois avec l'utilisateur pour remplir le formulaire de **demande de service de bibliothèque à domicile** (consultez l'annexe A);
- ✓ utilisent la carte de bibliothèque de l'utilisateur pour emprunter des documents;
- ✓ prennent avec eux les documents en partant de la bibliothèque;
- ✓ peuvent choisir des documents pour l'utilisateur;
- ✓ livrent les documents de bibliothèque au domicile de l'utilisateur;
- ✓ retournent les documents de bibliothèque conformément aux privilèges d'emprunt du service de bibliothèque à domicile;
- ✓ respectent la confidentialité et la vie privée de l'utilisateur pour ce qui est de ses intérêts et de son historique en matière de lecture.

6.3 PROCESSUS DE DEMANDE DE SERVICE DE BIBLIOTHÈQUE À DOMICILE

Les demandes de service de bibliothèque à domicile doivent être présentées à la bibliothèque publique ou à la bibliothèque publique-scolaire la plus près de l'utilisateur en soumettant un formulaire de **demande de service de bibliothèque à domicile** (consultez l'annexe A).

6.4 PROCESSUS D'APPROBATION DU SERVICE DE BIBLIOTHÈQUE À DOMICILE

Les demandes de service de bibliothèque à domicile pour lesquelles des membres de la famille ou des ami(e)s ont accepté de livrer les documents au domicile de l'utilisateur seront approuvées automatiquement par les gestionnaires et directeurs/directrices de bibliothèque.

Les gestionnaires et directeurs/directrices de bibliothèque sont habilités à approuver les demandes de service de bibliothèque à domicile pour lesquelles l'on doit recourir à des bénévoles de la bibliothèque.

Il est possible d'en appeler d'une décision relative au service de bibliothèque à domicile par écrit en s'adressant au directeur régional ou à la directrice régionale, lequel/laquelle est responsable de surveiller la prestation des services de bibliothèque dans la région. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les bibliothèques et les régions de bibliothèques, consultez la [Politique 1002 du SBPNB – Limites régionales](#).

6.5 PLANIFICATION DU SERVICE DE BIBLIOTHÈQUE À DOMICILE

Le service de bibliothèque à domicile pour lequel on recourt à des bénévoles de la bibliothèque est examiné annuellement et ajusté au besoin selon les ressources disponibles.

L'utilisateur peut mettre fin au service de bibliothèque à domicile à tout moment.

Si l'on doit mettre fin au service de bibliothèque à domicile en raison d'un changement à la disponibilité d'un(e) bénévole de la bibliothèque, l'utilisateur en sera informé dès que possible, et d'autres dispositions seront prises aussitôt que la disponibilité des ressources bénévoles le permettra.

Tous les efforts sont faits pour fournir des documents qui satisfont aux besoins de l'utilisateur. Toutefois, des limites peuvent s'appliquer de manière à équilibrer l'ensemble des besoins et des exigences liés aux services et aux programmes de la bibliothèque.

7.0 LIGNES DIRECTRICES / RECOMMANDATIONS

Aucune.

8.0 LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES RÉGIONALES

En consultation avec le bureau provincial, les directeurs régionaux et les directrices régionales peuvent élaborer des directives et des procédures complémentaires à la condition qu'elles soient conformes à la présente politique et appuient sa mise en application.

9.0 RÉFÉRENCES

[Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick](#)

[Politique 1002 – Limites régionales](#). Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick

[Politique 1060 – Protection des renseignements personnels au sujet des usagers](#). Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.

Politiques connexes du SBPNB :

[Politique 1022 – Bénévoles](#). Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.

[Politique 1081 – Service de livres par la poste](#). Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.

10.0 POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Bureau provincial du SBPNB, 506-453-2354

ORIGINAL SIGNÉ PAR

BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE