

Objet : Service des livres par la poste

En vigueur : Juin 2009

Révision : *Octobre 2011; Mai 2015*

1.0 OBJET

La présente politique vise à :

- ✓ définir le service des livres par la poste;
- ✓ 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

On entend par **tarif postal des livres** le programme offert par Postes Canada pour permettre aux bibliothèques de poster des documents de bibliothèque à d'autres bibliothèques et à des usagers à un tarif réduit pour les bibliothèques.

On entend par **document de bibliothèque** les livres, revues, DVDs, DCs

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.

6.0 EXIGENCES / NORMES

6.1 PARAMÈTRES DE SERVICE

Les documents de bibliothèque sont postés gratuitement au domicile de l'utilisateur en utilisant le tarif postal des livres de Postes Canada. Le Service des livres par la poste est offert aux résidents du Nouveau-Brunswick qui ne sont pas en mesure de visiter une bibliothèque. Les personnes dont la mobilité ne leur permet pas de se rendre à leur boîte aux lettres en raison d'une incapacité ou d'une maladie peuvent choisir de s'inscrire au service de bibliothèque à domicile. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la Politique 1080 – Service de bibliothèque à domicile du SBPNB.

Les usagers qui ont une incapacité les empêchant de lire les imprimés et qui sont incapables de visiter leur bibliothèque locale peuvent s'inscrire au Service des livres sonores par la poste et emprunter des documents de bibliothèque conformément à la Politique 1083 – Service des livres sonores.

Afin d'éviter d'envoyer aux usagers les mêmes documents plus d'une fois, un registre des documents empruntés sera tenu à jour pour l'utilisateur 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.

Le personnel du Service des livres par la poste choisit les documents en fonction du profil de lecture de l'utilisateur. Les documents sont envoyés à toutes les quatre semaines.

Les usagers du Service des livres par la poste peuvent emprunter un maximum de 50 documents à la fois pour une période de quatre semaines, période renouvelable une fois.

Les usagers du Service des livres par la poste ne sont pas assujettis aux amendes 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.

Usager du Service des livres par la poste :

- ✓ s'inscrit au Service des livres par la poste en remplissant le formulaire de demande pour le **Service des livres par la poste** (consultez l'annexe A) en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par courrier;
- ✓ utilise le numéro sans frais, l'adresse électronique ou l'adresse postale du service des livres par la poste pour demander des livres;
- ✓ respecte les privilèges d'emprunt du service des livres par la poste.

Personnel de la bibliothèque :

- ✓ fournit le formulaire de demande, le numéro sans frais et l'adresse électronique du Service des livres par la poste aux usagers intéressés par celui-ci (voir l'annexe A); le personnel de la bibliothèque peut aider les usagers à remplir le formulaire de demande au besoin avant de l'envoyer au personnel du Service des livres par la poste;
- ✓ suit les politiques et les procédures établies dans le *Manuel pour les services de prêt* et le *Manuel du module Service à distance du SBPNB* en ce qui concerne le service des livres par la poste;
- ✓ informe les usagers des politiques de prêt du Service des livres par la poste, par exemple de la durée du prêt, des amendes et des frais.

Personnel du Service des livres par la poste :

- ✓ communique avec les usagers intéressés par le Service des livres par la poste et fait le processus d'inscription avec ceux-ci; maintient la communication avec les usagers de Service des livres par la poste;
- ✓ suit les politiques et les procédures établies dans le *Manuel pour les services de prêt* et le *Manuel du module Service à distance du SBPNB* en ce qui concerne le Service des livres par la poste;
- ✓ donne suite aux demandes de service;
- ✓ informe les usagers des politiques de prêt du Service des livres par la poste, par exemple de la durée du prêt, des amendes et des frais;
- ✓ est responsable de la promotion du Service des livres par la poste en consultation avec le directeur régional ou de la directrice régionale.

6.3 PLANIFICATION DU SERVICE

Le Service des livres par la poste est un service provincial offert à partir de l'une des régions de bibliothèques désignées pour desservir toutes les régions de la province.

Une demande de service de livres par la poste peut être présentée à n'importe quel moment de l'année. L'utilisateur peut mettre fin au service à tout moment.

Le Service des livres par la poste dépend du programme du tarif postal des livres offert par Postes Canada. Si l'on doit mettre fin au service de livres par la poste en raison d'un changement au programme de tarif postal des livres, les usagers en seront informés dès que possible.

Tous les efforts sont faits pour fournir des livres qui satisfont aux besoins des usagers du Service des livres par la poste. Toutefois, certaines limites peuvent s'appliquer en raison des dimensions des boîtes aux lettres ou des restrictions conformément au programme du tarif postal des livres de Postes Canada.

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
(<http://laws.gnb.ca/fr/browsetitle>).

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1060 – Protection des renseignements personnels au sujet des usagers.

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1080 – Service de bibliothèque à domicile.

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1083 – Service des livres sonores.

Politique connexe du SBPNB :

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1061 – Services à distance.



SERVICE DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

POLITIQUE 1081

Page 5 de 5

10.0 POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Bureau provincial du SBPNB, 506-453-2354

ORIGINAL SIGNÉ PAR

BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE