

**Responsable de la mise à jour :** Direction générale des affaires institutionnelles et de la Bibliothèque - Chef du Service de la référence

**Approbation le** 7

**14 mai 2002**

**Modification le** 7

**24 septembre 2014**

## **1. CADRE LÉGISLATIF ET ADMINISTRATIF**

La présente politique découle de la Loi sur l'Assemblée nationale (L.R.Q., ch. A-23.1) et du mandat de la Bibliothèque tel que décrit dans la Décision du Bureau de l'Assemblée nationale du Québec portant le numéro 998.

## **2. CHAMP D'APPLICATION**

La Bibliothèque de l'Assemblée nationale du Québec adopte une politique de référence et d'accès aux collections qui précise le type d'utilisateurs de la Bibliothèque et la nature des services qui leur sont offerts.

## **3. OBJECTIFS**

La Politique de référence et d'accès aux collections vise à définir les services offerts par le Service de la référence et à préciser l'accès aux collections en fonction des diverses clientèles.

## **4. ÉNONCÉ**

La Bibliothèque de l'Assemblée nationale rassemble une vaste collection d'un patrimoine documentaire varié susceptible de répondre aux besoins d'information de ses utilisateurs prioritaires. Un personnel spécialisé est mis à la disposition des utilisateurs afin de répondre à leurs demandes d'information et de recherche.

## **5. USAGERS**

Les utilisateurs de la Bibliothèque forment trois groupes bénéficiant de services différents :

### **5.1. Usagers prioritaires**

Les usagers prioritaires ont accès à l'ensemble des services de la Bibliothèque. Ils sont composés des membres de l'Assemblée nationale et de leurs collaborateurs, des services de recherche des partis politiques, du lieutenant-gouverneur, des employés du secteur administratif de l'Assemblée nationale, des membres de la Tribune de la presse et des personnes désignées par l'Assemblée nationale, c'est-à-dire le Protecteur du citoyen, le Directeur général des élections, le Vérificateur général, le Commissaire à l'éthique et à la déontologie et le Commissaire au lobbyisme. Parmi les usagers prioritaires, les demandes des parlementaires et des membres de leur personnel sont toujours traitées en priorité.

### **5.2. Anciens parlementaires**

Tous les anciens parlementaires de l'Assemblée nationale, qu'ils soient membres ou non de l'Amicale des anciens parlementaires, ont aussi droit à certains services définis par la politique.

### **5.3. Autres usagers**

La Bibliothèque rend également ses collections disponibles à la population (citoyens, chercheurs, cabinets d'avocats, autres bibliothèques). Cette clientèle a accès aux services de la Bibliothèque dans les limites de la présente politique.

Enfin, la Bibliothèque de l'Assemblée nationale se veut aussi partenaire de toutes autres institutions documentaires, lesquelles peuvent faire appel à ses ressources dans un esprit de réciprocité de services.

## **6. SERVICES ET ACCÈS AUX COLLECTIONS**

L'accès à la salle de lecture est libre et gratuit. Les usagers peuvent se présenter dans les salles de lecture de la Bibliothèque ou communiquer avec le personnel de la Référence par téléphone ou par courriel.

Tous les usagers peuvent consulter tous les documents de la Bibliothèque : livres de référence, livres de la collection générale, périodiques, journaux, documents électroniques, quelques banques de données, etc. Des modes de consultation spécifiques sont prévus pour les documents rares et précieux.

### **6.1. Services offerts à tous les usagers**

Les requêtes des usagers sont traitées dans l'ordre où elles se présentent. Cependant, les demandes des usagers prioritaires ont préséance sur toute autre demande.

### ***6.1.1. Accueil et visites guidées***

Le personnel accueille les usagers et donne des renseignements de nature générale concernant les collections, le catalogue, l'utilisation de la Bibliothèque et de ses différents services. La Bibliothèque offre aussi des visites guidées.

### ***6.1.2. Consultation sur place***

Tout usager de la Bibliothèque peut utiliser les documents sur place (livres, périodiques, journaux, etc). Si le personnel ne peut répondre aux attentes des usagers qui ne sont pas des usagers prioritaires, il orientera l'utilisateur vers l'établissement documentaire susceptible de répondre à sa demande.

Tout usager a accès aux postes informatiques disposés dans les salles de lecture et aux banques de données de la Bibliothèque disponibles sur ces postes. Les usagers prioritaires jouissent d'une préséance d'utilisation des ressources informationnelles et des équipements.

### ***6.1.3. Consultation à distance***

Les demandes acheminées par téléphone et par courriel sont acceptées.

## **6.2. Services réservés aux usagers prioritaires**

Outre les services offerts à tous, les usagers prioritaires bénéficient de services spécialisés.

### ***6.2.1. Prêt de documents***

Les usagers prioritaires peuvent emprunter des documents de la Bibliothèque, conformément aux modalités de prêt en vigueur.

La Bibliothèque emprunte aussi des documents d'autres bibliothèques pour répondre aux besoins des usagers prioritaires.

### ***6.2.2. Information et recherche***

Un service d'aide personnalisé est offert aux usagers prioritaires. Le personnel fournit un accusé de réception par courriel dans les 48 heures. Toute demande fait l'objet d'une réponse prompte, et est complétée dans les délais requis.

L'information vise à fournir aux usagers une information factuelle ou brève sur un sujet donné.

La recherche documentaire vise à fournir aux usagers une information bibliographique ou documentaire. Elle tente de cerner toute la documentation disponible sur un sujet donné, peu importe le support et le type de document. Elle implique une sélection des documents les plus pertinents pour les besoins du demandeur.

### **6.2.3. *Revue de presse***

Une revue de presse consiste à fournir à l'utilisateur une compilation d'articles de journaux sur un sujet donné, pour une période de temps et une limitation géographique déterminées.

### **6.2.4. *Veille documentaire***

Offert aux clientèles prioritaires, ce service consiste à colliger, à sélectionner et à diffuser au demandeur des documents portant sur un sujet donné, de façon systématique et répétitive, selon une fréquence déterminée avec lui (quotidienne, hebdomadaire ou autre selon les besoins). Cette activité demande un apport de temps considérable, tant au départ pour la mise en place de la veille, que pour sa poursuite durant toute la durée du mandat (consultation des documents trouvés, sélection de ceux qui s'avèrent pertinents et diffusion des résultats au demandeur). Selon les cas, le repérage des documents peut supposer l'utilisation de plusieurs outils, et la diffusion de ces documents au demandeur peut exiger la création d'une banque de données. La compréhension du sujet, l'analyse des documents et le sens critique nécessaires pour la réalisation de ces tâches rend difficile, voire impossible son automatisation.

## **6.3. Services offerts aux anciens parlementaires**

Les anciens parlementaires bénéficient de tous les services mentionnés au point 6.2., à l'exception du point 6.2.4., service de veille documentaire.

## **6.4. Services offerts aux ministres, aux ministres délégués et aux cabinets ministériels**

La Bibliothèque de l'Assemblée nationale n'offre aucun service d'information et de recherche aux ministres, aux ministres délégués ou aux membres des cabinets ministériels. Les usagers de ces groupes sont référés à leur bibliothèque ministérielle ou à la Bibliothèque Cécile-Rouleau.

La Bibliothèque offre un service de prêt aux ministres ou aux ministres délégués qui en font la demande.

Les employés du bureau de comté ont droit aux mêmes services que les usagers prioritaires.

## **6.5. Photocopie et numérisation**

Les services de photocopie et de numérisation pour les usagers de la Bibliothèque sont soumis à la politique de tarification en vigueur pour la photocopie et l'impression de documents.

Par contre, les services de photocopie et de numérisation sont gratuits pour les usagers prioritaires et les anciens parlementaires.

## **7. ÉTHIQUE**

Le personnel du Service de la référence est un intermédiaire essentiel qui offre une aide personnalisée aux usagers. Il fait preuve de courtoisie, de discrétion et d'impartialité envers les usagers. Il traite les demandes d'information de chacun avec diligence, dans un contexte de relations professionnelles et confidentielles. L'expression de convictions ou les actions partisans sont rigoureusement interdites dans les relations avec les usagers ou les services qui leur sont rendus.

## **8. RESPONSABILITÉ**

L'application de la *Politique de référence et d'accès aux collections* ainsi que le contrôle des collections offertes aux usagers relèvent du Service de la référence de la Bibliothèque.

## **9. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente *Politique de référence et d'accès aux collections* entre en vigueur à la date de sa signature par le secrétaire général. Toute modification à son contenu doit également recevoir les approbations nécessaires.

Annexe 1 – Clientèles et services offerts – Service de la référence de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale

	Accueil et Orientation (en personne, téléphone ou courriel)	Consultation de documents sur place	Prêts de documents de la collection de l'Assnat	Prêts de documents provenant d'autres bibliothèques	Information et recherche	Revue de presse	Veille documentaire	Photocopie et numérisation
Usagers prioritaires <sup>1</sup>	x	x	x	x	x	x	x	Service gratuit
Anciens parlementaires	x	x	x	x	x	x		Service gratuit
Ministres, ministres délégués, cabinets ministériels, Conseil exécutif et ses Secrétariats	x	x	x					Service gratuit
Bibliothèques parlementaires	x	x	x		x			Service gratuit
Bibliothèques ministérielles et ou centres de documentation gouvernementaux	x	x	x		x			Service gratuit
Fonctionnaires	x	x	<sup>2</sup>					Service gratuit
Autres Bibliothèques ou Centres de documentations	x	x	x		x			Service gratuit ou payant, dépendamment de nos ententes de réciprocité <sup>3</sup>
Public	x	x	<sup>4</sup>					Service payant <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Parlementaires et leurs collaborateurs, services de recherche des partis politiques, personnel des bureaux de comté, lieutenant-gouverneur, employés du secteur administratif de l'Assemblée nationale, membres de la Tribune de la presse et personnes désignées par l'Assemblée nationale, c'est-à-dire le Protecteur du citoyen, le Directeur général des élections, le Vérificateur général, le Commissaire à l'éthique et à la déontologie et le Commissaire au lobbyisme

<sup>2</sup> Offert en PEB par l'entremise de leur Bibliothèque ministérielle

<sup>3</sup> Voir la *Grille de tarification pour le PEB et la photocopie*

<sup>4</sup> Offert en PEB par l'entremise de leur Bibliothèque publique ou universitaire

<sup>5</sup> Voir le *Règlement des frais de reproduction*, 2012