



Politique d'accès aux services de la Bibliothèque

Unité administrative responsable :

Direction de la Bibliothèque

Diffusion :

Portail intranet / Site Web de l'Assemblée nationale

Adopté par :

Secrétaire général

Entrée en vigueur :

13 novembre 2025

Date de la dernière mise à jour :

1. OBJET

La présente politique vise à définir les règles encadrant les services offerts par la Bibliothèque de l'Assemblée nationale à ses différentes clientèles.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique définit les règles encadrant les services offerts par la Bibliothèque de l'Assemblée nationale en fonction de ses clientèles et de leur priorité.

La présente politique s'applique au personnel de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale, ainsi qu'à ses clientèles, déclinées à la section 6.

3. CADRE JURIDIQUE

La présente politique découle de la *Loi sur l'Assemblée nationale* (chapitre A-23.1), du mandat de la Direction de la Bibliothèque et des articles 45 et 46 du Règlement sur la gestion administrative et financière (décision 1604 du Bureau de l'Assemblée nationale datée du 10 novembre 2011).

De plus, les documents suivants inspirent et complémentent l'application de la présente politique :

- Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (RLRQ, c. F-3.1.1, r. 3);
- Code de déontologie des membres de l'Assemblée nationale (RLRQ, c. C-23.1).

Les documents d'encadrement suivants sont liés à la présente politique :

- Politique de gestion des archives (2023);
- Politique de gestion des collections (2023);
- Politique de numérisation (2021).

4. PRINCIPES

En qualité d'institution parlementaire, la Bibliothèque existe d'abord et avant tout pour le pouvoir législatif. Elle accompagne les parlementaires dans le cadre des activités liées à l'exercice de leur charge. Ses travaux ne sauraient être utilisés dans le cadre des activités ministérielles ni des activités partisanes des formations politiques, mais uniquement aux fins des trois rôles des parlementaires : législateur, contrôleur parlementaire et intermédiaire entre les citoyennes et les citoyens et l'administration publique. La Bibliothèque dessert les députés ou les membres de leur personnel, incluant le personnel des services de recherche et le personnel des bureaux de circonscription, en tant qu'extension de l'Assemblée nationale. Une ou un ministre peut formuler une demande à titre de parlementaire, par exemple sur un sujet lié à sa circonscription.

En ce qui a trait à la prestation de ses services, la Bibliothèque fonctionne selon quatre principes :

- **Impartialité** : Le personnel de la Bibliothèque accorde à tous un traitement équitable et remplit ses fonctions sans considérations partisanes en traitant l'information de manière objective et en fournissant des analyses équilibrées à toutes et tous;
- **Compétence** : Le personnel de la Bibliothèque met à contribution ses connaissances, son savoir-faire et son expérience pour atteindre les résultats visés avec efficience;
- **Adaptabilité** : Le personnel de la Bibliothèque s'efforce de faire preuve de flexibilité et d'innovation dans ses travaux. Il est à l'écoute des besoins et contraintes de ses clientèles et s'ajuste à ceux-ci;
- **Discretion** : Le personnel de la Bibliothèque traite les demandes avec discrétion.

5. ACCÈS AUX SERVICES DE LA BIBLIOTHÈQUE, SELON LES CATÉGORIES DE CLIENTÈLES

5.1. Clientèles

Les clientèles de la Bibliothèque de l'Assemblée nationale se répartissent en trois catégories, hiérarchisées selon leur priorité d'accès aux services. Elles sont déclinées dans le tableau suivant :

Clientèles parlementaires (catégorie 1)	Clientèles connexes au milieu parlementaire (catégorie 2)	Clientèles externes (catégorie 3)
1.1 Commissions parlementaires et personnel administratif associé à la commission	2.1 Personnes désignées	3.1 Association des bibliothèques parlementaires au Canada (ABPAC)
1.2 Délégations interparlementaires	2.2 Tribune de la presse	3.2 Autres bibliothèques et autres institutions culturelles
1.3 Cabinet de la présidence/vice-présidence	2.3 Lieutenant-gouverneur et son personnel	3.3 Fonctionnaires

1.4 Un député, son personnel (incluant les services de recherche) et le personnel en circonscription	2.4 Cercle des ex-parlementaires	3.4 Chercheurs et étudiants aux cycles supérieurs
1.5 Haute direction de l'administration (secrétariat général et secrétariat du Bureau, secrétariats généraux adjoints et direction générale de l'information et de l'expérience visiteur)		3.5 Ex-parlementaires ¹
1.6 Directions de l'administration		3.6 Grand public

5.2. Services offerts

Les services offerts par la Bibliothèque varient en fonction des clientèles desservies. Le tableau suivant présente la liste des services accessibles aux différentes catégories de clientèles. En période électorale, la Bibliothèque suspend ses services aux parlementaires et à leur personnel. Les délais moyens de réalisation sont présentés à titre indicatif, mais peuvent varier en fonction de la nature de la demande, des ressources disponibles et du volume de demandes. Le délai réel de livraison est déterminé après analyse de la demande.

Service	Catégorie de clientèle	Délai moyen de livraison ²
Abonnement aux tables des matières Définition : Les clientèles ayant accès à ce service peuvent recevoir, par courriel et dès leur parution, la table des matières des revues auxquelles la Bibliothèque est abonnée.	1	n.a.
Recherche dans les fonds et collections d'archives et d'objets patrimoniaux	1, 2 et 3 (l'accessibilité peut varier selon le demandeur)	Selon l'ampleur de la demande

¹ Les ex-parlementaires à titre individuel peuvent bénéficier des services de la Bibliothèque offerts à d'autres catégories de clientèles dans la mesure où cela n'exige pas de ressources supplémentaires et qu'il n'existe pas de restriction à la consultation.

² Les délais moyens de réalisation sont présentés à titre indicatif, mais peuvent varier en fonction de la nature et de l'ampleur de la demande, des ressources disponibles et du volume de demandes.

Service	Catégorie de clientèle	Délai moyen de livraison ²
<p>Accompagnement méthodologique</p> <p>Définition : Ensemble des services visant à conseiller la clientèle dans la réalisation d'un mandat de l'Assemblée nationale, d'une commission parlementaire ou découlant d'une demande de la présidence ou de l'administration de l'Assemblée nationale pour des besoins en matière de collecte d'information, de traitement d'information et de rédaction d'un rapport.</p>	1	Selon l'ampleur du projet
<p>Accompagnement pour la préparation de sondage</p>	1	Selon l'ampleur de la demande
<p>Aide à la recherche</p> <p>Définition: Service d'accompagnement et d'orientation visant à faciliter la démarche de recherche d'information chez un membre des clientèles. Ce service peut inclure l'assistance pour clarifier les besoins d'information de l'usager, l'orientation vers les ressources et outils de recherche appropriés, l'assistance à l'utilisation des catalogues, bases de données et autres sources d'information, la référence à des sources existantes pertinentes pour le sujet de recherche et des conseils sur les stratégies de recherche efficaces. L'aide à la recherche se distingue de la recherche d'information approfondie en ce qu'elle se concentre sur le guidage et l'autonomisation de l'usager plutôt que sur la production d'une analyse exhaustive ou d'une synthèse détaillée des informations. Elle vise à fournir les compétences et les ressources nécessaires pour que l'usager puisse mener sa propre recherche de manière efficace.</p>	3	Par courriel : 5 jours ouvrables En personne/par téléphone : n.a.
<p>Argus</p> <p>Définition : Revue de presse quotidienne sur les sujets de l'actualité effectuée dans les grands journaux ainsi que dans les quotidiens régionaux. Elle est envoyée par courriel chaque matin vers 6 h 30 aux personnes abonnées. Les abonnements à cette revue de presse sont limités.</p>	1 et 2	n.a.

Service	Catégorie de clientèle	Délai moyen de livraison²
Consultation sur place	1, 2 et 3	n.a.
Formation sur les outils de recherche, les ressources ou les services de la Bibliothèque	1 et 2	1 : 5 jours ouvrables 2 : 10 jours ouvrables
Gestion documentaire	1 Toutefois, les services ne sont pas offerts au groupe 1.4.	Selon l'ampleur de la demande
Indexation Définition : Est un service ayant comme objectif de produire un index. Ce dernier est réalisé au moyen d'un processus d'analyse et de description du contenu d'un ou de plusieurs documents afin d'identifier les concepts clés et à les représenter par des termes précis (mots-clés, descripteurs), permettant ainsi une recherche et un repérage efficace dans l'index.	1.2, 1.5 et 1.6 Rôle-conseil offert aux clientèles suivantes : 1.4, 2.1 et 2.3	Selon l'ampleur du projet
Numérisation (grande masse documentaire)	1 Toutefois, les services ne sont pas offerts au groupe 1.4.	Selon l'ampleur du projet
Note d'allocution (principalement pour les activités de relations interparlementaires et internationales) Définition : Service ayant pour objectif de rechercher l'information nécessaire, la traiter et de préparer un projet d'allocution devant être prononcé dans le cadre d'une occasion où une personne représente l'Assemblée nationale, principalement lors d'activités de relations interparlementaires et internationales.	1	5 à 10 jours ouvrables
Note d'information brève (chronologie, rapport schématique, revue de littérature) Définition : Produit de recherche synthétique présentant l'état d'une question dont la longueur est établie en fonction des besoins d'une personne demanderesse.	1	5 à 10 jours ouvrables

Service	Catégorie de clientèle	Délai moyen de livraison ²
Note d'information longue Définition : Produit de recherche synthétique présentant l'état d'une question dont la longueur est établie en fonction des besoins d'une personne demanderesse.	1	15 à 20 jours ouvrables
Recherche d'information Définition : Service visant à identifier, localiser, évaluer et synthétiser des informations pertinentes sur un sujet donné, en utilisant une variété de sources et de ressources documentaires. Ce processus peut inclure, sans s'y limiter : la compilation de bibliographies thématiques ou spécialisées, la production de revues de presse sur des sujets d'actualité ou d'intérêt parlementaire, la recherche de données statistiques, la recherche de subventions et l'élaboration de recensions. Sont exclues de la recherche d'information les demandes d'accès à l'information (DAI) qui doivent être effectuées par le demandeur ou la demanderesse en vertu de la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i> .	1, 2 et 3.1	Selon l'échéance du demandeur
Recherche de subventions Définition : Recherche d'information sur les programmes d'aide financière et de subventions offerts par différents paliers de gouvernement et différentes entités philanthropiques.	1	Échéance du demandeur si précisée Si non précisée, 15 à 20 jours ouvrables
Recherche sur le parlementarisme et l'institution de l'Assemblée nationale	1	Selon l'ampleur du projet
Rédaction au nom d'autrui (rapport, document de soutien) Définition : Service consistant à effectuer la recherche nécessaire et la rédaction des documents, articles, rapports requis dans le cadre d'un mandat de l'Assemblée nationale, d'une commission parlementaire ou découlant d'une demande de la présidence ou de l'administration de l'Assemblée nationale.	1	Selon l'ampleur du projet

Service	Catégorie de clientèle	Délai moyen de livraison ²
Photocopie et numérisation	1, 2 et 3	24 à 48 heures ouvrables
Prêt de documents	1, 2 ainsi que 3.1, 3.2 et 3.5	Traitement en moins de 7 h ouvrables Délai de livraison par courrier interne ou par la poste
Prêts de documents provenant d'autres bibliothèques (PEB)	1 et 2	Délai de traitement de l'institution prêteuse et délai de la poste
Prêt de documents, d'archives et d'objets à des fins d'exposition	1, 2 et 3	Minimum de 2 mois avant le début de l'exposition et selon l'ampleur de la demande
Veille informationnelle Définition : Service consistant en un processus systématique et continu de collecte, d'analyse et de diffusion d'informations pertinentes sur un sujet, un secteur ou un environnement spécifique. Elle vise à surveiller les développements, les tendances et les changements dans un domaine d'intérêt particulier.	1 et 2	Selon l'échéance du demandeur (pas de veilles quotidiennes)
Visites guidées effectuées par le personnel de la Bibliothèque Définition : Visite effectuée par le personnel de la Bibliothèque, sur demande. Ces visites ne font pas partie de l'offre des visites guidées assurée par le personnel de l'Accueil de l'Assemblée nationale.	1, 2 et 3	1 : selon l'échéance du demandeur 2 : 5 jours ouvrables 3 : 10 jours ouvrables

5.3. Conditions d'utilisation

La Bibliothèque ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui est faite d'un service offert. De plus, les documents et travaux fournis ne peuvent être interprétés comme un avis de la Bibliothèque. Les résultats de la recherche sont préparés à partir de sources publiques et la Bibliothèque ne peut garantir l'exhaustivité des résultats. La Bibliothèque assure la confidentialité des personnes requérantes, mais ne garantit pas l'exclusivité des documents transmis. En effet, il lui arrive de réutiliser les résultats de ses recherches afin de répondre à d'autres demandes ou pour alimenter ses publications institutionnelles, accessibles à tous.

5.4. Priorité de traitement des demandes

Dans les limites de ses capacités et des ressources mises à sa disposition, la Bibliothèque s'efforce de répondre à toutes les demandes qu'elle reçoit. *La Bibliothèque traite les demandes suivant leur ordre de réception.*

En cas d'impossibilité de traitement simultané, les demandes concurrentes sont priorisées en fonction de la catégorie de clientèle auxquelles appartiennent les personnes demanderesses ou, lors de l'appartenance à une même catégorie, en fonction de son ordre de priorité décliné au point 5.1.

La personne demanderesse qui voit le traitement de sa demande retardée est avisée du délai supplémentaire.

5.5. Transmission des demandes

Les clientèles de la Bibliothèque peuvent transmettre leurs demandes :

- Par courriel à l'adresse bibliotheque@assnat.qc.ca;
- Par téléphone au 418 643-4408;
- En personne au comptoir de l'accueil de la Bibliothèque (Édifice Pamphile-Le May).

Les demandes reçues sont traitées pendant les heures d'ouverture des services de la Bibliothèque, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, sous réserve des jours fériés, et en temps de session parlementaire, jusqu'à la fin des travaux de l'Assemblée. Afin de faciliter la prise en charge, une demande doit contenir les informations suivantes : le nom et la fonction du demandeur, ses coordonnées, l'objet de la demande ainsi que le délai approximatif de réalisation.

La personne demanderesse est ensuite contactée par la Bibliothèque afin de préciser les besoins et d'établir une date de livraison des résultats.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Clientèles de la Bibliothèque

- Transmettent leurs demandes à la Bibliothèque;
- Fournissent les informations nécessaires pour faciliter le traitement rapide et exact de leurs demandes;
- Se rendent disponibles pour répondre aux questions du personnel afin de préciser et de cerner leurs besoins;
- Respectent les règles d'utilisation des ressources et des services fournis par la Bibliothèque, en évitant tout usage abusif ou inapproprié qui pourrait nuire au bon fonctionnement de la Bibliothèque à l'accès équitable pour toutes les clientèles et contrevenir à la législation canadienne sur le droit d'auteur.

Personnel de la Bibliothèque

- S'assure de fournir des services de qualité aux clientèles;
- Démontre une attitude proactive et serviable envers les différentes clientèles de la Bibliothèque;
- Répond aux demandes au meilleur de ses connaissances et de son expertise, et selon les meilleures pratiques établies;
- Répond aux demandes avec rigueur, efficacité, neutralité et discrétion;
- Valide, le cas échéant, auprès des cheffes et chefs d'équipe ou de la direction la recevabilité des demandes;
- Avise la cheffe ou le chef d'équipe ou la Direction de la Bibliothèque lorsqu'il n'est pas en mesure de répondre à une demande;
- S'assure de la qualité du travail qu'il effectue.

Cheffes et chefs d'équipe

- Supervisent, coordonnent, encadrent et soutiennent leur équipe dans l'optique de garantir un service efficace et de haute qualité aux clientèles conformément aux normes et politiques établies;
- Au besoin, priorisent les demandes et effectuent les arbitrages nécessaires en fonction de la capacité des équipes;
- Assurent une communication fluide entre les différentes équipes de la Bibliothèque;
- Le cas échéant, jugent de la recevabilité des demandes et informent le demandeur en cas d'irrecevabilité d'une demande;
- Sont garants de la qualité du travail effectué par le personnel de leur service respectif.

Directrice ou directeur de la Bibliothèque

- Révise et applique la présente politique;
- Seconde et soutient les cheffes et chefs d'équipe dans leurs rôles et responsabilités;
- Assume les rôles et responsabilités des cheffes et chefs d'équipe en cas d'absence;
- Est garante ou garant de la qualité du travail effectué par le personnel de la Bibliothèque.

7. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

La présente politique est mise à jour tous les cinq ans.

8. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique concernant l'accès aux services de la Bibliothèque entre en vigueur à la date de sa signature par la secrétaire générale ou le secrétaire général. Toute modification à son contenu doit également recevoir les approbations nécessaires.

Original signé

Siegfried Peters
Secrétaire général

13 novembre 2025

Date

HISTORIQUE

Description des modifications	Date	Niveau d'approbation
Remplacement de la Politique de référence et d'accès aux collections aux fins notamment : <ul style="list-style-type: none">• Définition plus détaillée des clientèles;• Priorisation à différents degrés des clientèles;• Déclinaison plus étoffée et précise des services offerts.	Nov. 2025	Secrétaire général