

Guide des usagers

ÉDITION RÉVISÉE, AMENDÉE ET ADOPTÉE EN RÉGIE INTERNE LE 2017-06-29.

(**NOTE** : Dans le présent document, le genre masculin est utilisé à titre épicène dans le but d'alléger le texte.)

ARTICLE 1 – DÉSIGNATION

Le présent guide est connu et désigné comme étant le **Guide des usagers** de la Bibliothèque du Cégep et de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue. Le comité de gestion de la bibliothèque en est responsable.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

2.1 **BIBLIOTHÈQUE** : la bibliothèque conjointe Cégep – Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue.

2.2 **DIRECTEUR DE LA BIBLIOTHÈQUE** : personne cadre désignée à cet effet par le Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue et l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue.

2.3 **COMITÉ DE GESTION** : le comité de gestion de la bibliothèque comprend le vice-recteur à l'enseignement et à la recherche et à la création de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, le directeur des études du Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue et le directeur de la bibliothèque.

2.4 **COMITÉ DES USAGERS** : organisme consultatif de la bibliothèque.

2.5 **RÉGIE INTERNE** : comité de régie des services de la bibliothèque qui est composé de membres du personnel et du directeur de la bibliothèque.

2.6 **CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉ EXÉCUTIF** : le conseil d'administration et le comité exécutif du Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue et de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue.

2.7 **GUIDE DE GESTION DOCUMENTAIRE** : guide précisant les principes et les procédures appliquées au développement documentaire. Le comité de gestion de la bibliothèque en est responsable.

2.8 **GUIDE DES USAGERS**: guide de la bibliothèque définissant les relations et les services aux usagers. Ce guide précise le rôle du comité des usagers, les aspects de l'accueil, de la circulation documentaire, du prêt intercampus, du prêt entre bibliothèque (PEB), de la référence, de l'information et de la formation documentaire, du soutien aux projets académiques ou éducatifs de même que de la gestion des suggestions ou des plaintes. Ce guide est adopté par la régie interne de la bibliothèque qui en fait la mise à jour annuellement et est approuvé par le comité de gestion.

- 2.9 **DOCUMENTS** : au sens large, comprend l'ensemble de la documentation sous toutes ses formes (numérique ou autres), des appareils et des objets matériels que la bibliothèque acquiert afin de les rendre disponibles pour ses usagers.
- 2.10 **DOCUMENTS DE CONSULTATION** : documents qui sont habituellement consultés sur place.
- 2.11 **DOCUMENTS DE CIRCULATION GÉNÉRALE** : documents qui peuvent être empruntés selon les modalités énoncées à l'article 5 du présent guide.
- 2.12 **DOCUMENTS DE LA RÉSERVE** : documents déposés à la réserve par les professeurs pour des prêts de courtes durées.
- 2.13 **UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN ABITIBI-TÉMISCAMINGUE** : l'Université, créée en vertu du décret du gouvernement du Québec, numéro 2160-83, ci-après nommée « UQAT ».
- 2.14 **CÉGEP DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE** : le Cégep, créé en 1967, ci-après nommé « Cégep ».
- 2.15 **USAGER**: personne autorisée à utiliser les services de la bibliothèque. Cette catégorie comprend :
les étudiants, les professeurs, les chargés de cours, les chercheurs et les membres du personnel du Cégep et de l'UQAT.
- 2.16 **USAGER HORS CAMPUS** : usager qui étudie ou travaille pour le Cégep ou l'UQAT, mais qui ne bénéficie pas d'un accès direct à un campus.
- 2.17 **USAGER EXTERNE** : cette catégorie comprend les détenteurs d'une carte BCI, d'une carte de la TÉLUQ, les membres de l'Association des diplômés de l'UQAT, les diplômés du Cégep, les personnes retraitées du Cégep et de l'UQAT ou toute personne payant un abonnement. Ces usagers n'ont pas accès aux bases de données hors campus.
- 2.18 **CAMPUS** : au sens où l'entend la bibliothèque, les campus sont localisés à Amos, Mont-Laurier, Montréal, Rouyn-Noranda (incluant la didacthèque de l'UQAT) et Val-d'Or.

ARTICLE 3 – RÔLE ET COMPOSITION DU COMITÉ DES USAGERS

3.1 RÔLE

Le comité des usagers a pour objectif principal de réfléchir sur les orientations de la bibliothèque en matière d'offre de services et a pour rôle d'en aviser le Comité de gestion de la bibliothèque. Il pense et oriente les stratégies à adopter pour assurer une meilleure utilisation des services et des ressources de la bibliothèque. De plus, son rôle consiste à maintenir et à améliorer la valorisation, la visibilité et l'actualisation de la bibliothèque dans son milieu collégial et universitaire, le tout en ayant à l'esprit les besoins présents et futurs des usagers en matière de services, d'espaces et de ressources.

3.2 COMPOSITION

Le Comité des usagers comprend huit à dix (8-10) membres qui peuvent être désignés par leur association respective ou être recrutés par la bibliothèque. Ces membres, représentant le Cégep, l'UQAT et la bibliothèque, composent ainsi le comité qui est présidé par le directeur de la bibliothèque :

- directeur de la bibliothèque;
- 2 professeurs du Cégep et 2 professeurs de l'UQAT;
- 1 ou 2 étudiant(s) du Cégep (AGECAT) et 1 ou 2 étudiant(s) de l'UQAT (AGEUQAT);
- 1 ou 2 spécialiste(s) en moyens et techniques d'enseignement (SMTE), employé(s) de la bibliothèque.

ARTICLE 4 - ACCUEIL

4.1 HEURES D'OUVERTURE

Les heures régulières d'ouverture sont déterminées par le directeur de la bibliothèque et la personne responsable du service du prêt ou par la direction du campus ou du centre de service, le cas échéant.

Les heures d'ouverture et les changements d'horaire sont indiqués sur le site Internet de la bibliothèque et/ou affichés aux entrées des bibliothèques.

Campus	Amos	Didacthèque (Rouyn- Noranda)	Rouyn- Noranda	Val-d'Or
Lundi	8 h à 20 h	13 h à 18 h	8 h à 21 h 00	8 h à 20 h
Mardi	8 h à 20 h	9 h à 18 h	8 h à 21 h 00	8 h à 20 h
Mercredi	8 h à 20 h	9 h à 18 h	8 h à 21 h 00	8 h à 20 h
Jeudi	8 h à 17 h	9 h à 17 h	8 h à 21 h 00	8 h à 20 h
Vendredi	8 h à 16 h 30	9 h à 16 h	8 h à 19 h 45	8 h à 16 h 15

Samedi	Fermé	Fermé	12 h à 16 h 15	12 h 30 à 15 h 30
Dimanche	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé

Note : Les heures d'ouverture peuvent être modifiées temporairement pour tenir compte d'événements particuliers : congés, jours fériés, période de vacances, réunions d'équipe, etc.

4.2 CIVILITÉ

Les personnes fréquentant les lieux physiques de la bibliothèque doivent se conformer aux codes de civilité, politiques ou règlements en vigueur au Cégep de l'Abitibi-Témiscamingue et/ou à l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue.

Ces guides sont disponibles sur les sites web et/ou au service des ressources humaines de chaque institution.

À défaut de se conformer, les usagers peuvent être passibles de sanctions prévues dans ces politiques.

4.3 RÈGLES DE CONDUITE

Les règles suivantes s'appliquent à la bibliothèque :

- il est permis de parler à voix basse;
- il est permis de boire et/ou manger à condition que ce soit dans un contenant hermétique; - il est interdit de fumer, consommer de la drogue ou boire de l'alcool; - il est interdit de parler au cellulaire.

4.4 SERVICE DU PRÊT

Le service du prêt joue un rôle fondamental en matière d'accueil, de relation et de service aux usagers. Son rôle principal est d'assurer le service aux usagers, d'effectuer les transactions de prêt et de retour des documents en plus de dispenser de nombreuses informations sur le fonctionnement de la bibliothèque.

Lorsque le personnel au service du prêt ne peut répondre à une question d'un usager, il réfère celui-ci à la ressource d'aide appropriée selon la situation.

4.5 SALLES DE TRAVAIL, AIRES DE TRAVAIL INDIVIDUEL ET LABORATOIRES

4.5.1 SALLES DE TRAVAIL

- Les salles de travail servent en priorité pour le travail en équipe.
- Au campus de Rouyn-Noranda, selon leur disponibilité, les salles de travail peuvent être réservées minimum trois (3) heures à l'avance en s'adressant au service du prêt. Au campus de Val-d'Or, certaines salles peuvent être réservées. Cette situation ne s'applique pas au campus d'Amos.
- Le service du prêt au campus de Rouyn-Noranda et de Val-d'Or affiche à l'avance les réservations à l'entrée de chaque salle réservée;
- La bibliothèque n'est pas responsable des effets personnels ni des documents laissés sans surveillance par l'utilisateur dans les salles de travail.

4.5.2 AIRES DE TRAVAIL INDIVIDUEL

- Ces espaces servent généralement au travail individuel se faisant le plus souvent en silence.
- Des usagers s'y regroupant et tenant des conversations soutenues peuvent être invités, par le personnel de la bibliothèque, à se déplacer dans une salle de travail ou à l'extérieur de la bibliothèque.
- La bibliothèque n'est pas responsable des effets personnels ni des documents laissés sans surveillance par l'utilisateur dans ces espaces.

4.5.3 LABORATOIRES

- En général, l'accès aux laboratoires est libre pour tous les usagers pendant les heures d'ouverture, sauf quand la bibliothèque en fait la réservation pour ses propres besoins d'information ou de formation.
- Il est permis de parler à voix basse dans les laboratoires.
- La bibliothèque n'est pas responsable de la perte de données saisies au moyen d'un ordinateur.
- La bibliothèque n'est pas responsable des effets personnels ni des documents laissés sans surveillance par l'utilisateur dans un laboratoire.

4.6 FERMETURE EN CAS DE SITUATIONS D'URGENCE OU EXCEPTIONNELLES

Occasionnellement, la bibliothèque peut fermer ses portes en cas de situations exceptionnelles. Le personnel en place, la personne responsable du service du prêt, la direction du campus ou le directeur de la bibliothèque peuvent prendre cette décision, selon la situation.

Les usagers et les membres du personnel sont tenus de respecter et d'obéir aux instructions qui leur sont données en cas d'urgence. Le personnel de la

bibliothèque désigné pour faire ce type d'intervention est nommé par le responsable institutionnel du plan des mesures d'urgence du Cégep. En cas d'évacuation d'urgence, le personnel d'intervention porte généralement un dossard orange.

ARTICLE 5 – MODALITÉS DU PRÊT DOCUMENTAIRE

5.1 DOSSIER DE L'USAGER

Le dossier de l'utilisateur doit obligatoirement être actif pour tout prêt de document. L'utilisateur est responsable des emprunts effectués et portés à son dossier d'utilisateur et s'engage à assumer les frais encourus s'il y a lieu.

5.1.1 CARTE ET ABONNEMENT

- La carte est gratuite et obligatoire pour tout emprunt.
- L'étudiant du Cégep ou de l'UQAT doit officiellement être inscrit pour que son abonnement soit valide, et ce, même s'il détient une carte étudiante non-expirée.
- Le coût d'un abonnement est de 25 \$ par année pour les usagers externes excluant les détenteurs d'une carte BCI, d'une carte de la TELUQ, les personnes retraitées du Cégep et de l'UQAT et les diplômés.
- La bibliothèque peut exiger une preuve de statut auprès des personnes retraitées (Cégep et UQAT) et des diplômés. Les usagers sont responsables de s'assurer que leur dossier est à jour et actif auprès des services des ressources humaines du Cégep ou de l'UQAT.
- Tout remplacement de carte est au frais de l'utilisateur.

5.1.2 CARTE BCI

Grâce à des ententes interuniversitaires, la carte émise par le Bureau de coopération interuniversitaire (BCI) permet d'emprunter directement dans les bibliothèques universitaires québécoises ou canadiennes.

- La carte BCI est disponible pour les usagers de l'UQAT, les professeurs du Cégep et les chercheurs du CTRI (Centre technologique des résidus industriels).
- La carte BCI est disponible auprès du personnel du comptoir de prêt de la bibliothèque d'attache de l'utilisateur.
- La carte BCI est valide pour une période maximale d'un an, du 1^{er} octobre au 30 septembre de l'année suivante et est renouvelable au service du prêt.

5.2 PÉRIODES DE PRÊT, NOMBRE LIMITE D'EMPRUNTS, ET AMENDES

La période de prêt, le nombre limite d'emprunts et les amendes sont variables et figurent dans le tableau suivant :

Nombre total d'emprunts¹ :		
A-Professeurs, chargés de cours Cégep et UQAT - étudiants 2 ^e cycle et 3 ^e cycle, employés Cégep et UQAT : 50		
B-Étudiants Cégep et UQAT (1 ^{er} cycle) – usagers externes (Voir l'article 2.17) ² : 21		
Type de document	Durée emprunt (jours ouvrables) ³	Amende ⁴
Livres, bandes dessinées Diapositives, jeux	A : session B : 15 jours	0,25 /jour/document
Nouveautés	15 jours	0,25 /jour/document
Matériel didactique	7 jours	0,25 /jour/document
Revue, journaux, documents de consultation	5 jours	0,25 /jour/document
Documents audiovisuels	5 jours	1 \$/jour/document
IPAD et accessoires ²	2 jours	5 \$/jour/objet
Documents de la réserve	3 heures 24 heures	0,50 \$ - 1 \$/heure/document 1 \$/heure/document
Portable et accessoires ²	3 heures	0,50 \$/heure/objet
Cartes géographiques	Prêt spécial	0,25 \$/jour

¹ Pas de limite par type de document ou par sujet.

² Le prêt de portables, de iPads et de leurs accessoires ne s'appliquent pas aux usagers externes.

³ Au terme de chaque session (automne et hiver), tous les retours et renouvellements de documents doivent se faire au comptoir de prêt de la bibliothèque.

⁴ Les amendes maximales exigées pour tout retard n'excèdent pas 10 \$ par document sauf pour les iPads et les ordinateurs portables dont l'amende maximale est de 100 \$.

Pour tout document ou appareil non rapporté à la date d'échéance, un avis de retard est expédié à l'adresse courriel inscrite au dossier. À défaut d'avoir une adresse courriel, l'avis est expédié :

- par la poste;
- par téléphone.

Le défaut d'expédition par la bibliothèque ou le défaut de réception par un usager d'un avis de courtoisie ou d'un avis de retard ne vient en aucun cas dégager l'utilisateur de sa responsabilité à l'égard des documents ou appareils empruntés.

5.3 EMPRUNTER UN DOCUMENT

L'utilisateur peut emprunter un document en se présentant à la bibliothèque d'un campus sauf s'il a des documents en retard et/ou des amendes à son dossier.

5.3.1 RÉSERVER UN DOCUMENT

À l'exception des documents mis à la réserve, des portables et des IPAD, un usager peut faire, sans frais, une réservation sur tout document emprunté par un autre usager. Elle peut être effectuée :

- au comptoir de prêt;
- par téléphone, en contactant le service du prêt;
- en ligne : l'utilisateur peut réserver un ou plusieurs documents en accédant à son dossier d'utilisateur via l'Outil de découverte de la bibliothèque.

5.3.2 RENOUELER UN DOCUMENT

- Tous les emprunts de documents sont renouvelables trois fois. Après trois fois, l'utilisateur doit se présenter avec le document à renouveler au comptoir de prêt s'il désire l'obtenir à nouveau.
- Le renouvellement d'un document ne peut être accordé si le document est en retard ou s'il a fait l'objet d'une réservation par un autre usager. Si le document est en retard, l'utilisateur doit se présenter au comptoir de prêt avec le document.
- Le renouvellement ne s'applique pas aux documents obtenus par PEB pour lesquels les modalités sont différentes (Voir l'article 5.6.8).
- Le renouvellement peut être effectué :
 - o au comptoir de prêt;
 - o par téléphone ;
 - o en ligne : à l'exception des documents de la réserve, des portables et des IPAD, l'utilisateur peut renouveler les prêts inscrits à son dossier en accédant à son dossier d'utilisateur via l'Outil de découverte de la bibliothèque.

5.3.3 RETOURNER UN DOCUMENT

- Pendant les heures d'ouverture, le retour des documents par l'utilisateur se fait au comptoir de prêt de la bibliothèque.

- En dehors des heures d'ouverture, le retour des documents par l'utilisateur se fait en utilisant les chutes ou dépôts à documents situés à l'extérieur de la bibliothèque.
- Pour les usagers hors campus, le retour se fait au moyen d'une enveloppe postale préaffranchie expédiée par la bibliothèque lors de l'envoi des documents.

5.3.4 RÉCLAMER UN DOCUMENT

- Tout document prêté à un usager peut être réclamé par la bibliothèque au terme de 15 jours ouvrables lorsque ce document a fait l'objet d'une réservation par un autre usager.
- De plus, la bibliothèque peut réclamer immédiatement à un usager un document prêté si ce document fait l'objet d'une demande de mise à la réserve par un professeur.

5.4 INFRACTIONS

5.4.1 SANCTION

Un usager qui enfreint le *Règlement relatif à la bibliothèque*, c'est-à-dire le Règlement 4 (UQAT) ou le Règlement 10 (Cégep), ou tout autre règlement, politique ou guide en vigueur à la bibliothèque est passible d'une suspension des services de la bibliothèque, et ce, tant que la situation n'aura pas été corrigée. Toute forme de sanction appliquée par la direction de la bibliothèque est déterminée en vertu des dispositions de l'article 6 du Règlement relatif à la bibliothèque.

5.4.2 DOCUMENT OU APPAREIL NON-REMIS OU PERDU

Après un délai de 30 jours ouvrables suivant la date de l'échéance d'un prêt, le document ou l'appareil est présumé **perdu**. Une facture est alors émise par la bibliothèque et adressée à l'utilisateur emprunteur qui se voit retirer son privilège d'emprunt. Pour recouvrer son privilège d'emprunt, l'utilisateur devra procéder selon les options suivantes:

- Remettre le document en bonne condition dans les 10 jours ouvrables suivant la date de l'envoi de la facture. Dans ce cas, les frais administratifs et le coût de remplacement seront annulés et seules les amendes prévues selon le retard accumulé devront être payées.
- Acquitter les frais selon la facture émise qui comprend le coût de remplacement du document ainsi que 15 \$ de frais administratifs.

- Si le document est retrouvé, lorsque la facture a été acquittée par l'utilisateur, ce dernier devient propriétaire du document et les frais qui avaient été acquittés sont non-remboursables.

5.4.3 DOCUMENT OU APPAREIL ENDOMMAGÉ

Tout usager qui remet à la bibliothèque un document ou un appareil endommagé devra assumer le coût de remplacement ou de réparation requis. Une facture est alors émise par la bibliothèque et adressée à l'utilisateur emprunteur qui se voit retirer son privilège d'emprunt. Pour recouvrer son privilège d'emprunt, l'utilisateur devra procéder selon les options suivantes:

- document abimé et non récupérable : coût de remplacement du document ainsi que 15 \$ de frais administratifs;
- appareil abimé réparable : coût de la réparation ainsi que 15 \$ de frais administratifs;
- appareil abimé non réparable : coût de remplacement de l'appareil ainsi que 15 \$ de frais administratifs.

5.5 PRÊT INTERCAMPUS

Le prêt intercampus (PIC) permet à l'utilisateur de commander des documents appartenant à la bibliothèque, mais qui ne sont pas localisés à la bibliothèque de son campus.

Voici les étapes de base permettant à l'utilisateur de faire une demande de PIC :

- Utiliser l'Outil de découverte pour trouver un ou plusieurs documents.
- Sélectionner le document qui vous intéresse.
- Cliquez sur le lien « **détails** » qui vous conduira à la notice du document.
- Dans la notice, à droite, cliquez sur « Obtenir ce document » et suivez les étapes pour finaliser votre demande.
- Vous devez vous authentifier avec votre numéro d'utilisateur et votre mot de passe de la bibliothèque.
- Après avoir complété le formulaire, lorsque vous le transmettez, le message suivant s'affiche à l'écran : « votre demande de prêt de document a été envoyée. » Par la suite, nos services vous feront parvenir le document demandé à votre campus.

Pour les usagers hors campus utilisant le PIC, la bibliothèque fera parvenir le document par courrier postal. Un bordereau de retour préaffranchi sera joint à l'envoi. Le retour du document devra se faire dans les délais prescrits. L'utilisateur

hors campus doit compléter le ou les formulaires requis pour que la bibliothèque donne suite à sa demande.

5.6 PRÊT ENTRE BIBLIOTHÈQUES (PEB)

5.6.1 DÉFINITION

Le prêt entre bibliothèques est un service permettant aux usagers de l'UQAT et à certains usagers du Cégep (voir article 5.6.2) d'emprunter auprès d'autres institutions des documents que la bibliothèque ne possède pas (voir article 5.6.3) et ce, dans le cadre d'activités d'étude, d'enseignement ou de recherche.

Le prêt entre bibliothèques (PEB) ne doit pas être confondu avec le prêt intercampus (PIC) puisque l'échange de documents entre les campus ou les centres de service est traité différemment (voir article 5.5).

5.6.2 USAGERS ADMISSIBLES

Ce service s'adresse aux usagers suivants et qui possèdent une carte de la bibliothèque valide.

- Étudiants des 1^{er}, 2^e et 3^e cycles UQAT
- Professeurs, chargés de cours et chercheurs CAT et UQAT
- Membres du personnel (CAT et UQAT)
- Membres du personnel du CTRI (Centre technologique des résidus industriels)

5.6.3 TYPES DE DOCUMENTS OBTENUS :

Lorsque la bibliothèque ne possède pas un document (livre ou article de périodique) désiré par un usager, celle-ci peut alors l'emprunter d'une autre bibliothèque.

Certains documents sont cependant soustraits aux demandes de PEB :

- Documents possédés par la bibliothèque (en consultation, à la réserve ou en format électronique)
- Documents audiovisuels (films, enregistrements sonores et logiciels)
- Documents en commande
- Périodiques et journaux
- Livres rares
- Ouvrages de référence
- Matériel didactique, jeux, tests ou instruments de mesure

5.6.4 SOUMETTRE UNE DEMANDE DE PEB

Pour soumettre une demande de PEB, l'utilisateur doit s'assurer que la bibliothèque ne possède pas, dans sa collection, le document désiré. La demande peut être effectuée de différentes manières, à partir du site de la bibliothèque et de son Outil de découverte :

- [pour un document repéré dans le réseau des universités au Québec](#) (formulaire rempli automatiquement - démarche similaire pour le prêt dans les universités québécoises)
- [en cliquant sur le bouton !\[\]\(86b7331e04fe40a56bcff2e9c065738b_img.jpg\) d'un article](#) (formulaire rempli automatiquement)
- [par le biais du lien « PEB » du menu du haut de l'Outil de découverte](#) (formulaire manuel)

La description bibliographique fournie pour chaque demande est de la responsabilité de l'utilisateur qui fait la demande. Si l'information soumise est incomplète, insuffisante ou erronée, la demande peut lui être refusée. On demande alors à l'utilisateur de refaire sa demande avec des informations complètes ou encore de fournir sa source de référence.

L'utilisateur hors campus qui soumet une demande de PEB doit inscrire dans la zone « Notes » du formulaire de demande, l'adresse complète de livraison.

5.6.5 LIEUX DE CUEILLETTE

Lors de la demande de PEB, un lieu de cueillette doit être spécifié.

- UQ en Abitibi-Témiscamingue Rouyn-Noranda
- UQ en Abitibi-Témiscamingue Amos
- UQ en Abitibi-Témiscamingue Val-d'Or

Pour tout autre lieu de cueillette, l'utilisateur doit en faire la spécification dans la zone « Notes » du formulaire. Tous les documents demandés par PEB sont initialement reçus au campus de RouynNoranda.

Pour les usagers hors campus, la bibliothèque fait parvenir le document par courrier postal. Un bordereau préaffranchi est joint à l'envoi afin de retourner le document, au campus de RouynNoranda, dans les délais prescrits.

Dès la réception du document, un avis par courriel est envoyé à l'utilisateur afin que celui-ci puisse prendre possession du document au comptoir de prêt de la bibliothèque. Il faut cependant ajouter un délai supplémentaire de 2-3 jours si le

document doit être expédié dans un autre campus ou centre desservi par la bibliothèque ou, encore, s'il est transmis par la poste.

5.6.6 DÉLAIS

Pour un emprunt de document, le délai varie entre 1 et 3 semaines. Pour une copie d'article, le délai varie entre 1 et 7 jours. Il s'agit ici d'une moyenne, car le délai d'obtention d'un document varie en fonction de divers facteurs : disponibilité, distance, mode de livraison, rapidité du service de la bibliothèque prêteuse, etc.

5.6.7 PRÊT

Les conditions de prêt sont entièrement déterminées par la bibliothèque prêteuse. En règle générale, la période de prêt varie entre 2 et 4 semaines et prend effet à partir de la réception du document au campus de Rouyn-Noranda.

5.6.8 RENOUVELLEMENT

Une demande de renouvellement peut se faire par téléphone directement au Service de PEB ou encore par courriel à l'adresse colombo.peb@uqat.ca. La demande de renouvellement doit se faire au moins 3 jours avant la date d'échéance du prêt afin d'éviter des frais de retard.

La décision finale de renouveler relève de la bibliothèque prêteuse. L'utilisateur dont la demande de renouvellement est refusée devra retourner le document au comptoir de prêt de son campus dans les plus brefs délais afin d'éviter des frais de retard.

5.6.9 RETOUR

Le retour d'un document doit se faire dans un lieu de cueillette. Cependant, l'utilisateur ayant reçu le document par courrier postal retourne habituellement le document de la même façon.

Tous les documents doivent obligatoirement transiter par le Service de PEB du campus de Rouyn-Noranda avant d'être retournés à la bibliothèque prêteuse.

5.6.10 RETARD

Un avis de prêt échu est envoyé à l'utilisateur, par courriel, dès que le document est en retard. Si le document n'est pas rapporté dans un lieu de cueillette dans un

délai de 3 jours ouvrables, des frais de retard de 5\$/document sont imposés à l'utilisateur.

Ces frais sont inscrits au dossier de l'utilisateur et ses privilèges d'emprunt sont suspendus jusqu'à ce que les frais soient payés. Ces frais sont payables aux différents comptoirs de prêt de la bibliothèque.

5.6.11 TARIFS

La bibliothèque assume les frais de PEB pour les usagers admissibles. Cependant, certaines bibliothèques prêteuses peuvent imposer des frais pour un PEB. Si les frais dépassent 50\$, tout usager doit assumer le montant excédentaire.

Dans ce cas, le personnel du Service de PEB communique avec l'utilisateur qui peut choisir d'acquitter ces frais pour obtenir le prêt ou d'annuler sa demande. Si l'utilisateur accepte de payer les frais, ceux-ci sont inscrits au dossier de l'utilisateur et peuvent être acquittés aux différents comptoirs de prêt de la bibliothèque.

5.6.12 FACTURATION POUR UN PEB NON RÉCLAMÉ

L'utilisateur se prévalant du service de PEB et qui ne prend pas possession du document que la bibliothèque lui a obtenu se voit imposer des frais de 5\$/document non réclamé.

Ces frais sont inscrits au dossier de l'utilisateur et ses privilèges d'emprunt sont suspendus jusqu'à ce que les frais soient payés. Ces frais sont payables aux différents comptoirs de prêt de la bibliothèque.

5.6.13 BRIS OU PERTE D'UN DOCUMENT OBTENU PAR PEB

Tout usager admissible au PEB est responsable en cas de bris ou de perte d'un document obtenu par PEB. Dans ce cas, l'utilisateur assume la totalité des frais de remplacement qui sont fixés par la bibliothèque prêteuse. À ces frais, la bibliothèque ajoute 15\$ de frais administratifs.

Ces frais sont inscrits au dossier de l'utilisateur et ses privilèges d'emprunt sont suspendus jusqu'à ce que les frais soient payés. Ces frais sont payables aux différents comptoirs de prêt de la bibliothèque.

ARTICLE 6 - RÉFÉRENCE, INFORMATION ET FORMATION DOCUMENTAIRE

La bibliothèque, dans sa mission, offre à ses usagers un service de référence, d'information et de formation documentaire. En général, ce service s'adresse à tous les usagers et aucune preuve d'abonnement n'est exigée pour obtenir de l'aide.

- Les services de référence, d'information et de formation documentaire dispensés par le personnel de la bibliothèque s'adressent prioritairement aux étudiants, aux professeurs, aux chargés de cours et aux chercheurs du Cégep et de l'UQAT.
- Même si aucune preuve d'abonnement n'est exigée pour obtenir ces services, le personnel de la bibliothèque peut différer ou refuser une demande jugée non prioritaire.

ARTICLE 7 – SOUTIEN AUX PROJETS ACADÉMIQUES ET/OU ÉDUCATIFS

De manière générale la bibliothèque encourage le soutien et la participation aux projets académiques et/ou éducatifs du Cégep et de l'UQAT. Cependant, toute participation à ce genre d'activités est sujette à l'approbation du directeur de la bibliothèque ou, le cas échéant, du supérieur immédiat, et ne peut se faire que dans la mesure où cela n'entrave pas ni ne contrevient à la mission, aux règlements, politiques ou guides en vigueur à la bibliothèque.

ARTICLE 8 – GESTION DES SUGGESTIONS OU DES PLAINTES

Toutes les suggestions ou les plaintes provenant d'un ou de plusieurs usagers et qui dépassent les mandats confiés au personnel de la bibliothèque sont acheminées au directeur de la bibliothèque qui verra à traiter la situation, selon le cas, avec l'instance appropriée ou avec le personnel désigné.

ARTICLE 9 – ADOPTION, INTERPRÉTATION, RÉVISION OU AMENDEMENTS

L'adoption, l'interprétation, la révision et les amendements au présent guide sont assujettis aux décisions du comité de gestion de la bibliothèque qui en est responsable, tel que prévu à l'article 2.9 du *Règlement relatif à la bibliothèque*, c'est-à-dire le Règlement 4 de l'UQAT et le Règlement 10 du Cégep.

ARTICLE 10 – ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent guide entre en vigueur au moment de son adoption par la régie interne, tel qu'approuvé par le comité de gestion de la bibliothèque.