



SYSTEME DE BIBLIOTHEQUES VALDOTAIN

**Bibliothèque
régionale de district
de Donnas**

CHARTRE DES SERVICES

Décembre 2020

Bibliothèque de district de Donnas
Charte des services

Table des matières

PRÉSENTATION	1	
1	OBJECTIFS ET GESTION	1
1.1	Qu'est-ce que la Charte des services de la bibliothèque de district de Donnas ?	1
1.2	Le rôle et la mission de la bibliothèque de district de Donnas	1
1	1.3	Le patrimoine de la bibliothèque de district de Donnas et sa gestion
1		
2	SERVICES	4
2.1	Les principes généraux réglementant l'accès aux services	4
2.2	Inscription	5
2.3	Les services de la bibliothèque de district de Donnas	6
	a) Portail internet du Système Bibliothécaire Valdôtain (SBV)	6
	b) Information bibliographique et documentaire	7
	c) Prêt	7
	d) Prêt interbibliothèques (PIB)	9
	e) Fourniture de documents (<i>document delivery</i>)	10
	f) Reproduction de documents de la bibliothèque	11
	g) Consultation et lecture sur place	11
	h) Écoute et visionnage sur place de documents sonores ou vidéos	11
	i) Accès à l'internet	11
	j) Poste d'écriture vidéo	12
	k) Cordela	12
	l) La <i>MediaLibraryOnLine –MLOL</i>	13
	m) Facebook	13
	n) Promotion de la lecture et visites guidées	14
	o) Utilisation de la salle de conférences	14
3	RAPPORTS AVEC LES CITOYENS	15
3.1.	Les standards et les engagements de qualité	15
3.2.	Suggestions et réclamations	16
3.3.	Droits et obligations	17
3.4.	Traitement des données personnelles	18
3.5.	Principales références législatives	18
4	INFORMATIONS UTILES	19
4.1.	Contacts	19
4.2.	Horaires	19
	SITUATIONS EXCEPTIONNELLES	19

PRÉSENTATION

La bibliothèque de district de Donnas a pour objectif de répondre aux exigences du citoyen, en ce qui concerne tant son temps libre que son éducation, sa formation ou son information, et ce, au moyen de la lecture, de l'étude, de la recherche et de l'offre d'un temps de loisir.

1. OBJECTIFS ET GESTION

1.1. Qu'est-ce que la Charte des services de la bibliothèque de Donnas ?

La Charte des services de la bibliothèque de district de Donnas décrit les modalités d'accès aux services proposés, dans le but de favoriser un rapport direct entre la bibliothèque et ses usagers.

1.2. Le rôle et la mission de la bibliothèque de district de Donnas

La bibliothèque de district de Donnas offre un service de valorisation du patrimoine culturel de la communauté, de diffusion des connaissances, d'accès à l'information et à la formation. Elle œuvre également pour le développement, culturel et professionnel, le divertissement des citoyens, la recherche de documentation sur l'histoire, la tradition et le patrimoine local. En outre, elle compte parmi ses objectifs le droit à l'éducation et le développement culturel démocratique.

Depuis sa création, la bibliothèque de district de Donnas est :

- une institution chargée de collecter et de mettre à la disposition des usagers des documents et des informations d'intérêt général ;
- une structure ayant pour mission la collecte et la conservation de la documentation historique locale.

Afin de pouvoir proposer à tous les citoyens des informations, tant de base que spécialisées, la bibliothèque met à la disposition des usagers les nouveaux services d'information et de télécommunication.

En tant que centre d'information bibliographique, elle collabore également avec les associations et les institutions culturelles œuvrant sur le territoire et, notamment, avec les écoles, ainsi qu'avec des organismes publics ou privés, italiens et étrangers.

1.3. Le patrimoine de la bibliothèque de district de Donnas et sa gestion

Les collections de documents qui constituent le patrimoine de la bibliothèque de district de Donnas comprennent les différents types de documentation disponibles sur des supports divers et sont le reflet des orientations culturelles et de l'évolution de la société.

Les documents dont la bibliothèque dispose font, en règle générale, l'objet d'acquisitions à titre onéreux, financées par la Région autonome Vallée d'Aoste, avec la contribution éventuelle des administrations locales. La bibliothèque peut accepter les donations de documents émanant d'organismes et de citoyens et se réserve la faculté de décider s'il convient de les insérer dans ses collections ou de les proposer aux autres bibliothèques du Système Bibliothécaire Valdôtain, de les envoyer à d'autres structures culturelles régionales ou, encore, de céder les ouvrages concernés à titre onéreux ou gratuit.

Le patrimoine de la bibliothèque de district de Donnas comprend des documents afférents à toutes les disciplines et est destiné :

- dans la section Jeunesse, aux usagers de moins de 14 ans ;
- dans les autres sections, aux usagers âgés de plus de 14 ans.

Les documents disponibles dans la bibliothèque de district de Donnas sont classés selon leur type :

- monographies et ouvrages en plusieurs volumes ;
- périodiques ;
- documentation variée d'intérêt local ;
- audiolivres ;
- documents audiovisuels ;
- documents disponibles dans la *MediaLibraryOnLine-MLOL* ;
- documents numérisés (journaux, revues, livres, manuscrits, dessins, cartes, estampes et affiches) portant sur la Vallée d'Aoste et consultables sur le portail Cordela.

Les usagers peuvent consulter directement les documents en rayon, s'adresser au personnel de la bibliothèque pour consulter ceux qui sont en magasin ou consulter les documents en ligne grâce à la *MediaLibraryOnLine-MLOL*.

La conservation en magasin concerne les documents anciens et peu demandés mais encore susceptibles de faire l'objet de prêt et ceux qui sont exclus du prêt pour des raisons liées à leur conservation (ouvrages rares ou précieux ou en mauvais état).

Les usagers ont accès aux documents situés dans les diverses sections de la bibliothèque de district de Donnas :

- a) Section Adultes
- b) Section Consultation
- c) Fonds Valdôtain
- d) Section périodiques (hémérothèque)
- e) Section Jeunesse
- f) Vidéothèque

a) Section Adultes

La section Adultes occupe une grande salle, une partie du vaste couloir et le salon. Elle est consacrée à la lecture, à la consultation, au prêt de monographies, de livres pour la préparation de concours, d'audiolivres, de livres en langue originale, de livres à gros caractères pour les personnes malvoyantes, de bandes-dessinées, de documents multimédias et de supports électroniques, principalement destinés au plus de 14 ans. Les essais et les œuvres littéraires sont placés en rayon et classés selon la classification décimale Dewey, alors que les romans contemporains sont classés selon l'ordre alphabétique du nom de leur auteur.

Dans cette section, certaines collections et catégories d'ouvrages sont mises en évidence par des pastilles de couleurs différentes :

- Genres littéraires :
 - pastille jaune : romans policiers, romans noirs, romans d'espionnage et thriller ;
 - pastille grise : romans de science-fiction, récits fantastiques ou d'horreur ;

- pastille marron : romans historiques ;
- pastille rose : romans sentimentaux ;
- pastille verte : récits d'aventures ou de voyages ;
- pastille mauve : romans biographiques.
-
- Livres en langue originale :
 - pastille bleue : allemand ;
 - pastille verte : anglais ;
 - pastille verte allongée : espagnol.

Les nouvelles acquisitions de la section Adultes sont exposées sur un présentoir dans le couloir, ainsi que sur des étagères et des tables dans les salles.

D'autres espaces de cette la accueillent des expositions bibliographiques liées à des événements, à des anniversaires ou à des thèmes mis en évidence tour à tour par le personnel.

Un tableau d'affichage pour petites annonces, situé à proximité du guichet, est à la disposition des usagers. Le personnel de la bibliothèque se réserve la faculté d'accepter, ou non, ces petites annonces en fonction de leur contenu. Lesdites annonces, qui portent leur date d'affichage, restent exposées pendant 4 mois, sauf si le personnel doit libérer le panneau pour d'autres utilisations.

b) Section Consultation

La section Consultation est située dans le salon de la bibliothèque. Elle contient les documents destinés, en général, uniquement à la consultation sur place, en libre accès : encyclopédies, dictionnaires, atlas, annuaires.

c) Fonds valdôtain

Situé dans une petite salle de la bibliothèque qui lui est réservée, le Fonds valdôtain accueille les monographies et les ouvrages en plusieurs volumes sur la Vallée d'Aoste, dont une partie est conservée dans le petit magasin attenant.

d) Section Périodiques (hémérothèque)

La section Périodiques (ou hémérothèque) est située dans le salon de la bibliothèque. Elle est consacrée à la lecture, à la consultation, au prêt et, dans les limites fixées par la loi, à la reproduction de quotidiens, d'hebdomadaires, de mensuels et autres périodiques en italien et en français, y compris les revues d'actualité publiées en Vallée d'Aoste.

Les revues et les numéros de journaux en commerce (actuels) sont exposés sur un présentoir à roulettes, près du guichet, pendant une période qui peut varier et au terme de laquelle certains d'entre eux sont conservés en magasin, tandis que les autres sont retirés des collections et mis gratuitement à la disposition des usagers.

e) Section Jeunesse

La section Jeunesse, réservée aux enfants et aux jeunes de moins de 14 ans, occupe une salle, où ses usagers peuvent lire, consulter, emprunter et - dans les limites fixées par la loi - demander la reproduction des livres, des audiolivres et des périodiques, ainsi que des ouvrages imprimés qu'elle conserve.

Les nouvelles acquisitions de la section Jeunesse sont exposées dans cette salle, sur plusieurs présentoirs. D'autres espaces de la section Jeunesse accueillent des expositions bibliographiques liées à des événements, à des anniversaires ou à des thèmes mis en évidence tour à tour par le personnel de la bibliothèque.

Des jeux de table (obtenus grâce à des dons) peuvent être utilisés sur place.

f) Vidéothèque

La vidéothèque est située dans le salon de la bibliothèque. Elle est constituée d'une collection de DVD, notamment de films tirés de livres et de biographies, de DVD qui accompagnent des livres et de quelques cassettes VHS. Ces documents sont en rayon et peuvent être empruntés.

Le visionnage sur place des cassettes VHS est possible sur un poste individuel de télévision, alors que pour les DVD sont disponibles un poste individuel (ordinateur portable et écouteurs) et un poste pour deux personnes maximum (lecteur branché à un projecteur), disponible en fonction de la présence ou non d'autres usagers.

2. SERVICES

2.1. Les principes généraux réglementant l'accès aux services

Les principes généraux qui définissent la mission de la bibliothèque de district de Donnas se fondent sur les principes fondamentaux de la Constitution italienne et représentent une application des dispositions du Statut spécial de la Région autonome Vallée d'Aoste, des lois nationales et régionales qui réglementent la matière, des Recommandations pour les bibliothèques publiques de l'*IFLA (International Federation of Library Association and Institutions)* et du Manifeste de l'UNESCO de 1994 pour les bibliothèques publiques.

L'accès au service s'inspire donc des principes suivants :

Égalité

La bibliothèque de district de Donnas fournit ses services dans le plein respect du principe d'égalité, sans distinction d'âge, de sexe, de race, de religion, de nationalité, de langue, d'opinion ou de condition sociale.

Les collections et les services ne doivent être soumis à aucune forme de censure idéologique, politique ou religieuse et à aucune pression commerciale.

Les services sont en priorité destinés aux résidents en Vallée d'Aoste mais également, dans les limites et selon les modalités prévues par le Règlement, à toute personne ou tout organisme qui en fait la demande.

La bibliothèque respecte le principe de confidentialité des données personnelles, des informations recherchées et des préférences exprimées par ses usagers en matière de lecture, d'écoute, de visionnage ou de consultation, et ce, tant pour ce qui est du prêt à domicile que de la consultation sur place.

Impartialité, continuité et accessibilité

Les horaires d'ouverture, ainsi que les modalités d'accès et d'utilisation des services visent à permettre aux usagers d'y accéder le plus aisément possible. Les interruptions du service ou les éventuels changements – lorsqu'ils ne sont pas causés par des événements imprévisibles – sont annoncés à l'avance, afin de réduire au minimum les désagréments pour les usagers et d'assurer un retour rapide à la normale.

Participation, clarté et transparence

Chaque usager a le droit de connaître les procédures inhérentes à ses requêtes, les noms des responsables desdites procédures et les délais d'exécution y relatifs. La bibliothèque encourage la participation des usagers, qu'il s'agisse de personnes seules ou de groupes : elle met à leur disposition divers moyens de lui faire part de leurs suggestions, de leurs requêtes, de leurs observations ou de leurs réclamations. La bibliothèque garantit la simplification des procédures, ainsi qu'une information claire et précise, notamment grâce aux équipements et aux diverses technologies disponibles.

Efficacité, efficience et rentabilité

L'un des objectifs principaux de la bibliothèque est d'améliorer ses services, à travers la réalisation – dans la limite des ressources financières disponibles - de standards de qualité de plus en plus élevés.

Périodiquement, le personnel effectue un suivi du degré de satisfaction des usagers, ce qui lui permet d'adapter au public – qualitativement et quantitativement – les services qu'offre la bibliothèque.

2.2. Inscription

L'accès aux services de la bibliothèque est subordonné à l'inscription, qui est valable pour l'ensemble du Système Bibliothécaire Valdôtain.

Les opérations relatives à l'inscription sont effectuées au guichet principal.

Pour s'inscrire, le citoyen doit se rendre personnellement audit guichet, avec une pièce d'identité en cours de validité et sa carte sanitaire nationale, dite « carte régionale des services », qui fait également office de carte d'emprunteur.

Pour les usagers de moins de 14 ans et pour les non-résidents en Vallée d'Aoste, une carte d'emprunteur spécifique est délivrée. Pour les mineurs de moins de 14 ans, la signature de la demande d'inscription par l'un des parents, ou par la personne responsable du mineur lorsqu'il se trouve dans les locaux de la bibliothèque, est requise. Les parents sont responsables des choix effectués par les mineurs et de l'utilisation correcte des documents empruntés par ces derniers.

Les citoyens ne pouvant se rendre personnellement à la bibliothèque peuvent être inscrits par un représentant de leur choix, en vue d'être admis au prêt. À ces fins, ledit représentant doit être muni d'une délégation écrite, d'une pièce d'identité personnelle, ainsi que d'une pièce d'identité du demandeur, en cours de validité.

Chaque usager doit communiquer rapidement tous les changements relatifs à sa fiche d'inscription (adresse, téléphone, courriel, etc.) et répond de la bonne utilisation de sa carte. En cas de perte ou de vol, il doit informer immédiatement le personnel de la bibliothèque.

2.3. Les services de la bibliothèque de district de Donnas

La bibliothèque de district de Donnas offre les services suivants :

- des services bibliothécaires de base, dont l'objectif est la promotion de la lecture, l'accessibilité des instruments et des moyens de connaissance et la diffusion de l'information ;
- des services bibliothécaires liés à l'étude, destinés à garantir l'identification et la disponibilité des documents ou des informations nécessaires aux études, ainsi qu'à l'approfondissement individuel ;
- des services bibliothécaires inhérents à la conservation et à la documentation locale, qui visent en particulier à assurer – dans le respect des exigences de sauvegarde et de conservation du patrimoine – l'identification et la disponibilité des documents possédés, ainsi que leur valorisation, avec une attention particulière pour les documents relatifs à la Vallée d'Aoste.

Ces services sont organisés comme suit :

- a) Portail internet du Système Bibliothécaire Valdôtain (SBV) ;
- b) Information bibliographique et documentaire ;
- c) Prêt ;
- d) Prêt interbibliothèques (PIB) ;
- e) Fourniture de documents (*document delivery*) ;
- f) Reproduction de documents de la bibliothèque ;
- g) Consultation et lecture sur place ;
- h) Écoute et visionnage sur place de documents sonores ou vidéos
- i) Accès à l'internet
- j) Poste d'écriture vidéo
- k) Cordela
- l) *MediaLibraryOnLine –MLOL*
- m) Facebook
- n) Promotion de la lecture et visites guidées
- o) Utilisation de la salle de conférences

a) Portail internet du Système Bibliothécaire Valdôtain (SBV)

Le portail du Système Bibliothécaire Valdôtain – consultable par l'internet à l'adresse <http://biblio.regione.vda.it> – offre de nombreux services, dont l'accès au catalogue unique, baptisé BiVaCCo (*Biblioteche Valdostane Catalogo Collettivo*), qui est mis à jour en temps réel.

Ce site permet d'accéder à la liste de toutes les bibliothèques du système, des événements organisés par ces mêmes bibliothèques, des nouvelles acquisitions, aux différents horaires d'ouverture, adresses et références téléphoniques.

Grâce à un code d'accès personnel, attribué au moment de l'inscription et composé d'un « nom d'utilisateur » et d'un « mot de passe », qui peut être modifié par l'usager, il est possible à ce dernier d'accéder aux différents services supplémentaires suivants et donc de :

- réserver des documents ;
- contrôler la situation de ses prêts individuels : prêts en cours, réservations, prêts clôturés

(historique des prêts) ;

- créer des « étagères virtuelles » (listes de documents consultables à tout moment) ;
- enregistrer des recherches bibliographiques utiles pour de prochaines consultations

En outre, un forum a été mis en place, afin de permettre aux utilisateurs d'échanger des informations entre eux et avec la bibliothèque, notamment en insérant des commentaires personnels, en « notant » les livres lus ou en signalant d'éventuels problèmes.

Diverses bibliographies, discographies et filmographies thématiques sont également disponibles en ligne.

Une Foire Aux Questions présente les réponses aux questions les plus fréquemment posées.

b) Information bibliographique et documentaire

La bibliothèque propose à ses usagers un service d'information et de conseil bibliographique (référence) relatif aux documents qu'elle conserve, ainsi qu'aux ressources documentaires et bibliographiques du SBV et autres organismes territoriaux.

Le personnel de la bibliothèque fournit des renseignements sur les services que propose cette dernière, oriente le public dans sa recherche des ouvrages les plus adaptés à ses exigences et illustre le catalogue en ligne.

c) Prêt

Le service de prêt est gratuit et son accès est ouvert à tous les résidents en Vallée d'Aoste. Il est ouvert également aux non-résidents qui sont domiciliés dans la région.

Les citoyens de pays n'appartenant pas à l'Union européenne peuvent accéder au service en présentant leur permis de séjour, ainsi qu'un contrat de location ou de travail qui atteste de leur domiciliation en Vallée d'Aoste.

Opérations de prêt

Les opérations relatives au prêt sont effectuées au guichet principal ou au guichet libre-service.

Au moment du prêt, l'utilisateur est tenu de contrôler l'intégrité des documents empruntés et d'inviter le préposé à noter les éventuelles imperfections (soulignage, taches, annotations, couverture abîmée, etc.).

Le guichet automatique, qui permet aux usagers d'emprunter les documents, effectue l'enregistrement de manière automatique et, par conséquent, ne relève pas les éventuels défauts de ces derniers : l'utilisateur doit les signaler au personnel de la bibliothèque, le cas échéant.

Les usagers régulièrement inscrits à la bibliothèque peuvent emprunter jusqu'à 12 documents en même temps. Pour chaque type de document, les limites sont les suivantes :

Type de document	Nombre maximum de documents pouvant être empruntés	Durée maximum du prêt (jours)
Livres en rayon ou en magasin, bandes-dessinées, audiolivres, documents	7	30

multimédias		
Nouveautés	2	30
Livres pour la préparation de concours	2	30
CD	3	15
Documents vidéos	3	15
Livres électroniques	3 par mois	14

Le prêt est personnel et l'utilisateur est responsable des ouvrages empruntés, même en cas de vol ou de dommages causés par un tiers, tant qu'aucune plainte n'a été déposée aux forces de l'ordre.

Sont exclus du prêt : les ouvrages destinés à la conservation et à la consultation, les périodiques, les jeux de table, les documents sonores et audiovisuels publiés depuis moins de 18 mois (conformément à la loi), les disques en vinyle, les thèses, les inédits, les œuvres rares, précieuses ou mal conservées et les ouvrages publiés depuis plus de cinquante ans.

Il est possible, dans le cadre de demandes spécifiques et motivées (pour des exigences didactiques, d'étude ou professionnelles) d'emprunter un nombre supérieur de documents. Pour ajouter ces documents à ceux prévus en cas de prêt normal, il est nécessaire de remplir un formulaire de demande, dont la validité a une durée limitée.

Restitution

L'utilisateur s'engage à rendre les documents empruntés dans les délais prévus et dans le même état de conservation qu'il les a reçus ; en cas de dégradations non signalées au moment du prêt, l'utilisateur est tenu de dédommager la bibliothèque.

Si l'utilisateur rend les documents empruntés en retard, il ne lui sera pas permis d'en emprunter d'autres.

Il est possible de rendre les documents empruntés de façon autonome via le guichet libre-service, situé à l'intérieur de la bibliothèque ou via le guichet automatique (*book return*) placé au rez-de-chaussée et en fonction de 7h à 19h. Il est aussi possible de rendre les documents par courrier recommandé mais, même dans ce cas, l'utilisateur est responsable tant des délais de restitution que du bon état des documents rendus. Le retour peut se faire auprès de n'importe quelle bibliothèque du Système Bibliothécaire Valdôtain, indépendamment de celle où a été effectué le prêt.

Si l'utilisateur perd ou endommage de façon irrémédiable un document emprunté, il est tenu de pourvoir à son remplacement, selon les indications fournies par les employés de la bibliothèque, ou bien à son remboursement.

Si la restitution des documents empruntés n'a pas été effectuée après 15 jours de retard, la carte de l'utilisateur est bloquée pour une durée égale à celle du retard et, après un an de retard, le paiement d'une sanction pécuniaire de la valeur des documents empruntés est prévu. Si les documents ne sont toujours pas rendus, la sanction s'élève alors au double de leur valeur, aux

termes de l'article 28 du Règlement régional n° 3 du 14 avril 1998, modifié par le Règlement régional n° 1 du 24 avril 2001.

Le fait que les documents empruntés à la bibliothèque ne soient pas restitués dans les délais fixés peut constituer un délit de détournement (article n° 646 du Code pénal). La bibliothèque se réserve donc le droit d'entamer une procédure judiciaire, 30 jours après l'envoi d'un rappel à l'utilisateur fautif, par courrier recommandé avec accusé de réception, une fois la période de tolérance d'un an écoulée.

Prolongation de prêt

Les prêts ne peuvent être prolongés qu'une seule fois, pour 15 jours maximum, à condition que :

- le livre ne fasse l'objet d'aucune requête de la part d'autres usagers ;
- l'utilisateur en fasse la demande avant d'être en retard pour leur restitution ;
- il ne s'agisse ni de nouveautés, ni de livres pour la préparation de concours.

La demande de prolongation peut être effectuée indifféremment selon l'une des modalités suivantes :

- personnellement ;
- par téléphone au numéro : 0125 806508 ;
- par courriel à l'adresse : biblio-donnas@regione.vda.it
- sur le portail, à la page *My Discovery* de l'utilisateur.

Réservation

Les usagers peuvent réserver des documents déjà empruntés ou disponibles auprès d'autres bibliothèques. Si ces documents ne sont pas disponibles à la bibliothèque de district de Donnas, une demande sera automatiquement envoyée à une autre bibliothèque du SBV et le prêt sera enregistré comme PIB (prêt interbibliothèques).

Chaque usager peut réserver jusqu'à 12 documents, mais ne peut en emprunter que le nombre indiqué dans le tableau des prêts.

Il est possible de réserver les documents :

- sur le portail, à la page *My Discovery* de l'utilisateur ;
- personnellement au guichet ;
- par téléphone au numéro : 0125 806508 ;
- par courriel à l'adresse : biblio-donnas@regione.vda.it

L'utilisateur ayant réservé un document est averti par téléphone ou par courriel quand l'ouvrage est disponible et doit venir le chercher dans les 5 jours.

d) Prêt interbibliothèques (PIB)

La bibliothèque offre à ses usagers la possibilité d'emprunter des livres conservés auprès d'autres bibliothèques du SBV, mais aussi italiennes ou étrangères.

Les documents empruntés via le PIB régional peuvent être restitués dans n'importe quelle bibliothèque du SBV.

PIB régional

Le PIB régional fonctionne avec toutes les bibliothèques du Système Bibliothécaire Valdôtain et permet aux usagers d'une bibliothèque valdôtaine d'emprunter gratuitement les livres d'une autre bibliothèque que celle où ils sont inscrits. Si le document est en prêt, l'utilisateur peut le réserver.

En règle générale, le prêt interbibliothèques ne concerne pas les documents suivants :

- les documents dont le prêt n'est pas autorisé ;
- les « nouveautés » locales (pour la durée indiquée) ;
- les périodiques.

PIB national et international

Pour ce type de service, la bibliothèque régionale Bruno Salvadori d'Aoste sert de support à la bibliothèque de district de Donnas. Les usagers, régulièrement inscrits, doivent demander personnellement, éventuellement par téléphone, à emprunter ou à recevoir des photocopies de documents conservés par d'autres bibliothèques, italiennes ou étrangères, si les documents en question ne sont pas disponibles auprès des bibliothèques du Système Bibliothécaire Valdôtain.

La recherche et la disponibilité du matériel souhaité dépendent de la bibliothèque qui le détient. Le personnel illustre à l'utilisateur, le cas échéant, les raisons pour lesquelles le document souhaité reste introuvable et lui indique les éventuelles stratégies alternatives pour retrouver l'information souhaitée. Les dépenses relatives au prêt, qui consistent dans les remboursements demandés par les bibliothèques ayant prêté des livres, sont à la charge des usagers qui s'engagent, au moment où ils remplissent la fiche, à payer la somme exigée.

Le choix de la bibliothèque à laquelle envoyer la demande de prêt revient aux employés chargés du service. Le temps d'attente, qui varie énormément, dépend de la rapidité de réponse des bibliothèques interpellées. La durée et les modalités du prêt à domicile (qui peut être autorisé ou non) sont fixées par la bibliothèque qui prête l'ouvrage. L'emprunt et la restitution des documents doivent être effectués directement à la section Consultation de la Bibliothèque régionale d'Aoste.

La restitution en retard d'un volume emprunté grâce au prêt interbibliothèques exclut automatiquement l'utilisateur concerné du service de prêt interbibliothèques. Si le retard dépasse une semaine, l'utilisateur est également exclu du service de prêt du Système Bibliothécaire Valdôtain, tant qu'il ne régularise pas sa situation. Les retards répétés pour le retour d'ouvrages empruntés dans le cadre des PIB nationaux et internationaux ou le non-paiement des frais relatifs à un prêt peuvent, pour l'utilisateur, comporter l'exclusion du service de prêt national et étranger.

Les sanctions établies par la bibliothèque ayant prêté les documents, à la suite de retards ou de non-restitution de ceux-ci, sont également à la charge de l'utilisateur.

e) Fourniture de documents (*document delivery*)

La bibliothèque de district de Donnas peut fournir, par l'intermédiaire de la Bibliothèque régionale Bruno Salvadori d'Aoste, moyennant paiement et dans le respect de la réglementation sur les droits d'auteur, des copies de documents figurant dans les collections d'autres bibliothèques, italiennes et étrangères.

Ce service comporte l'acceptation par l'utilisateur, préalablement informé, des frais et des modalités de fourniture imposés par la bibliothèque qui détient le document recherché.

f) Reproduction de documents de la bibliothèque

La bibliothèque de district de Donnas permet aux usagers de photocopier les documents qu'elle conserve moyennant paiement forfaitaire des frais de reproduction, pour leur usage personnel et sans but lucratif, dans le respect de la réglementation sur les droits d'auteur. Pour la reproduction de documents, il est nécessaire de s'adresser au personnel.

Il n'est permis de photocopier ni les manuscrits, ni les documents dactylographiés inédits, ni les œuvres rares, ni les livres anciens, ni les matériels endommagés, ni même les ouvrages qui pourraient se détériorer, de par les caractéristiques et les dimensions de leur support.

Ces documents peuvent uniquement être photographiés, dans le respect des limites fixées par la législation sur les droits d'auteur, laquelle permet par ailleurs de photocopier au maximum 15 % des pages d'un livre ou d'un périodique, sans compter les pages de publicité. La violation de ces dispositions engage la responsabilité civile de l'utilisateur et comporte l'application de la sanction administrative visée à l'article 171 de la loi n° 633/1941 modifiée, sans préjudice d'éventuelles poursuites pénales.

g) Consultation et lecture sur place

La consultation et la lecture sur place des ouvrages en rayon ou en magasin et des périodiques sont gratuites. Les usagers peuvent accéder directement aux rayons et prélever les documents qu'ils souhaitent consulter. Pour consulter ou emprunter les ouvrages en magasin, les usagers doivent s'adresser au personnel de la bibliothèque.

h) Écoute et visionnage sur place de documents sonores ou vidéos

L'écoute sur place de documents sonores est possible, grâce à un lecteur de CD et à des écouteurs.

L'accès aux services, qui prévoit le dépôt préalable de la carte d'emprunteur de l'utilisateur, est normalement réservé aux usagers en règle avec les normes de prêt. Les non-inscrits ou les personnes dont la carte d'emprunteur est momentanément suspendue, peuvent laisser une pièce d'identité en dépôt.

Il est également possible de visionner le matériel vidéo conservé dans la section, grâce à l'ordinateur portable dont est doté le personnel ou grâce à un lecteur DVD branché à un projecteur sur tableau interactif.

Pour accéder au service, l'utilisateur doit remettre au personnel sa carte d'emprunteur, qui lui sera restituée quand le DVD sera rendu au personnel. Si l'utilisateur n'est pas inscrit ou n'a pas sa carte au moment de l'emprunt, il lui est permis de laisser une pièce d'identité en dépôt.

i) Accès à l'internet

La bibliothèque de district de Donnas met gratuitement à la disposition de ses usagers deux postes pour la navigation internet et l'écriture vidéo. Si d'autres usagers attendent leur tour ou l'ont réservé, il n'est permis d'utiliser ces postes que pour une heure maximum sans interruption. Il est possible de réserver son tour à l'avance : en ce cas, le personnel prévient les usagers qui utilisent les postes que ceux-ci ont été réservés à partir d'une certaine heure.

L'utilisation des postes internet est personnelle.

Il est possible de télécharger sur un support électronique (clé USB personnelle) les résultats de ses recherches.

Les parents ou les responsables de mineurs souhaitant utiliser l'internet doivent remplir un formulaire d'autorisation. La supervision du contenu, de la qualité et de la validité de toute information trouvée sur l'internet relève de la responsabilité des parents ou de la personne responsable des mineurs. L'adulte responsable répond directement de l'utilisation faite de l'internet par ledit mineur et de tout dommage que ce dernier pourrait éventuellement causer.

L'utilisateur est tenu d'utiliser correctement les équipements mis à sa disposition et de respecter les règles suivantes :

- maintenir le son à un faible volume dans les écouteurs ;
- utiliser le service de façon individuelle : le poste a été conçu pour être occupé par une seule personne à la fois, même si pour les recherches communes ou scolaires, la présence d'un autre usager est autorisée ;
- ne pas déranger les autres utilisateurs.

En particulier, il est interdit :

- d'altérer, d'éliminer ou d'endommager le logiciel, le disque dur et le matériel des ordinateurs de la bibliothèque ;
- de violer les accès protégés, les licences d'utilisation et les lois en vigueur en matière de propriété littéraire et artistique ;
- de visiter des sites qui ne respectent pas les finalités publiques du service, de par leurs contenus ou leurs images.

j) Poste d'écriture vidéo

La bibliothèque de district de Donnas met à la disposition de ses usagers deux postes d'écriture vidéo pour prendre des notes et écrire à l'ordinateur. L'utilisation de ce poste ne requiert pas de réservation et n'est pas limitée dans le temps.

k) Cordela

Cordela est la bibliothèque numérique qui rassemble les documents numérisés d'intérêt local de la Bibliothèque régionale Bruno Salvadori et des Archives historiques régionales d'Aoste.

Actuellement, les fonds les plus consistants sont les collections de périodiques historiques, les livres, les registres du cadastre du Royaume de Sardaigne (de 1770 environ), les cartes géographiques anciennes et les affiches.

Il est possible d'accéder à la banque de données de Cordela à partir de tous les ordinateurs, tablettes et smartphones dotés d'une connexion internet.

Les documents protégés par la législation en matière de droits d'auteur, indiqués par un petit cadenas, ne sont consultables que dans les bibliothèques régionales d'Aoste, de Châtillon, de Donnas, de Donnas et de Verrès.

Les livres et les périodiques sont généralement convertis en *OCR* (reconnaissance optique des caractères) pour permettre de faire des recherches plein texte, dans les limites signalées par les symboles apparaissant sur les icônes des documents.

Pour tous les types de documents, il est possible d'effectuer une recherche simple, à partir des termes contenus dans les fiches descriptives (auteur, titre, année, ...), ou une recherche avancée, qui permet de filtrer les résultats en croisant des données différentes.

Pour les livres, il est conseillé d'accéder à travers le catalogue du SBV en cliquant sur le lien éventuellement présent sur la fiche descriptive.

l) La *MediaLibraryOnLine* (MLOL)

La bibliothèque adhère à la *MediaLibraryOnLine-MLOL*, le premier et le principal réseau italien de bibliothèques pour le prêt de livres numériques ; celle-ci fonctionne 24h/24h et sept jours sur sept.

La *MLOL* permet d'emprunter des livres numériques, de consulter des milliers de quotidiens ou de revues en ligne et de télécharger de nombreuses autres ressources numériques sur un ordinateur portable, une tablette ou un smartphone. Le catalogue du SBV propose également une recherche de documents numériques disponibles à partir de la *MediaLibraryOnLine*. Ces ressources sont gratuites et pour bénéficier du service, il suffit d'insérer les mêmes codes d'accès personnels que pour accéder au SBV. Les ressources de la *MLOL* sont disponibles pour tous les usagers du SBV, indépendamment de la bibliothèque où ils sont inscrits.

La plateforme *MLOL* est accessible directement à l'adresse internet suivante : <https://aosta.medialibrary.it> ou en cliquant sur le lien présent sur le portail du SBV. Une fois effectué l'accès, en sélectionnant son propre compte, l'utilisateur peut consulter un récapitulatif des données qui le concernent, l'historique de ses prêts, ainsi que son profil, et donc vérifier à tout moment quelles sont les ressources qu'il a empruntées ou les réservations qu'il a effectuées. Les contenus de la collection sont divisés en deux catégories en fonction de leur provenance : les « ressources *MLOL* » et les « ressources Open ».

Les « ressources *MLOL* » sont essentiellement constituées de livres numériques des principaux groupes éditoriaux italiens, qu'il est possible d'emprunter pour 14 jours, et d'un kiosque proposant des quotidiens et des revues du monde entier. Les livres numériques commerciaux du catalogue des « ressources *MLOL* » peuvent être téléchargés et lus sur un ordinateur portable ou sur un autre dispositif mobile, à condition que l'utilisateur ait préalablement ouvert un compte Adobe (ID Adobe).

Le nombre maximal de prêts mensuels autorisés par usager est de 3. Ces contenus étant commerciaux, leur disponibilité dépend des choix effectués par la bibliothèque, qui décide quelles ressources rendre accessibles, en fonction de son budget notamment.

Le SBV participe également au prêt numérique interbibliothèques (*PID*), qui permet de disposer également des livres numériques détenus par d'autres réseaux de bibliothèques adhérant à la *MLOL* et d'élargir - de façon importante et réciproque - l'offre globale proposée aux usagers.

La collection des « ressources Open » est, quant à elle, composée de nombreuses ressources ouvertes et accessibles sur internet. Il s'agit d'une sélection d'objets numériques réalisée avec la collaboration des réseaux de bibliothèques : une collection complètement gratuite de livres numériques, d'audiolivres, de partitions musicales, de ressources audios et vidéos, de cartes et autre encore.

m) Facebook

Afin d'instaurer un dialogue avec ses usagers et avec les citoyens, d'encourager ces derniers à la fréquenter, de faire connaître ses ressources, ainsi que son patrimoine documentaire, et donc pour faire savoir ce qu'elle propose au plus grand nombre, la bibliothèque a créé une page Facebook : elle y propose des lectures et des suggestions culturelles, informe les citoyens sur les événements qu'elle organise et sur les activités de la commission pour les activités culturelles de la bibliothèque

et répond aux éventuelles questions et requêtes des usagers.

n) Promotion de la lecture et visites guidées de la bibliothèque

La bibliothèque collabore avec les écoles et d'autres instituts, organismes ou associations, en vue de la réalisation de projets dont l'objectif est de diffuser la lecture chez les jeunes. Elle organise en particulier des visites guidées pour les élèves.

Les enseignants intéressés doivent se mettre en contact avec le personnel de la bibliothèque (en téléphonant au 0125-806508). En règle générale, les rendez-vous avec les écoles ou les groupes sont organisés pendant les heures de fermeture de la bibliothèque. Pour une meilleure gestion de ces initiatives, les visites sont réglementées et le nombre maximum de participants ne dépasse généralement pas 25 par groupe.

L'inscription étant personnelle, les élèves sont inscrits sur présentation des formulaires nécessaires – dont l'autorisation des parents ou de la personne responsable du mineur – qui doivent être déposés par les parents eux-mêmes, ou éventuellement par l'enseignant responsable de l'exactitude des données figurant sur ledit formulaire. Les élèves qui utilisent internet sont placés sous la responsabilité de leur enseignant, qui doit être personnellement inscrit à la bibliothèque ou au service internet.

Certains après-midis, la bibliothèque organise pour les enfants des lectures animées dont la publicité est assurée via des dépliants et des avis en ligne publiés sur le portail. Ces animations sont gratuites. En outre, une fois par an, le personnel de la bibliothèque propose un spectacle ou une lecture, destiné/e aux familles.

La bibliothèque de Donnas a adhéré à l'initiative Nati per Leggere (Nés pour lire), qui encourage la lecture en famille et est soutenue par *l'Associazione Culturale Pediatri* et *l'Associazione Italiana Biblioteche e Centro per la Salute del Bambino onlus*.

o) Utilisation de la salle de conférences

La salle de conférences est utilisée comme salle de consultation, mais aussi – et en priorité – pour les services et les initiatives de la bibliothèque, ou de l'Assessorat régional de référence et les autres bureaux de l'Administration régionale ou communale.

Les organismes, les institutions scolaires de la Région, les associations et les particuliers peuvent aussi demander à utiliser occasionnellement la salle de conférences, les espaces d'exposition et les salles de travail de la bibliothèque, dans le respect des activités habituelles et de la disponibilité du personnel de celle-ci.

Cette salle ne peut pas être utilisée pour les manifestations d'organisations politiques, syndicales ou religieuses ou encore à finalités commerciales, à l'exception des initiatives éditoriales.

En revanche, elle peut être utilisée, sur autorisation préalable de la Commune, pour :

- la présentation de livres, d'auteurs, de maisons d'édition, de périodiques et d'autres initiatives éditoriales ;
- la lecture et la mise en scène de textes littéraires ;
- l'installation, l'inauguration et la présentation d'expositions ;
- l'organisation de cours de formation sans but lucratif ;
- la présentation d'activités de l'Administration régionale, des collectivités locales, des organismes publics et des écoles ;

- la projection de films ou de diapositives, la vision d'émissions télévisées, l'écoute commentée de morceaux de musique ;
- des conférences, des projections, des débats, des rencontres au contenu culturel, scientifique et informatif ;
- la présentation d'initiatives de bénévolat.

Le Syndic de la commune peut, le cas échéant, autoriser l'utilisation de la salle à d'autres fins ne figurant pas dans la liste ci-dessus.

La demande d'utilisation de la salle doit être présentée au moins 20 jours à l'avance, verbalement ou par courriel, pour qu'elle puisse être évaluée par le personnel de la bibliothèque qui est chargé de contrôler si elle est conforme à la loi. L'utilisation des locaux est gratuite.

Le bibliothécaire fournira ensuite toutes les indications nécessaires pour effectuer la demande formelle qui devra être envoyée, par écrit (éventuellement par PEC) au dirigeant, en vue d'obtenir son autorisation.

En cas de présentation de livres, les organisateurs sont tenus d'offrir à la bibliothèque un exemplaire de l'œuvre.

La bibliothèque n'est en aucun cas responsable des objets laissés sans surveillance dans ses locaux.

Le demandeur est responsable de l'aménagement de la salle pour l'événement et de tout ce qui est nécessaire au bon déroulement de ce dernier. Il est aussi tenu de remporter tout le matériel exposé ou inutilisé à la fin de la manifestation.

Du point de vue de la sécurité, le responsable de l'événement, ou une personne désignée par ce dernier, est tenu d'être présent durant tout le déroulement de la manifestation. Ce dernier est également responsable du respect des normes de capacité de la salle et du comportement des personnes participant à l'événement.

3. RAPPORTS AVEC LES CITOYENS

3.1 Les standards et les engagements de qualité

Pour réaliser ses objectifs de transparence et d'amélioration continue de ses services vis-à-vis des usagers, la bibliothèque de district de Donnas a défini plusieurs standards, qui permettent aux citoyens de vérifier la qualité des services qui leur sont proposés.

On entend par « standard » un ensemble d'indicateurs qui mesurent les activités exercées par la bibliothèque. Les citoyens peuvent à tout moment vérifier si les services proposés correspondent aux engagements de qualité de la bibliothèque. Si les standards de qualité ne sont pas respectés, les usagers peuvent déposer une réclamation.

Le tableau ci-après indique les services fournis par la bibliothèque de district de Donnas et les standards de qualité y afférents.

Facteurs de qualité	Services rendus aux usagers	Description du standard	Valeur prévue
Ponctualité du service	Inscription	Temps d'attente entre la remise du formulaire rempli et l'inscription	10 minutes au maximum
		Temps d'attente pour accéder au service	10 minutes au maximum
	Prêt	Temps d'attente pour l'enregistrement du prêt	Aucun
	Prêt automatique	Temps d'exécution des opérations par l'utilisateur	Immédiat
	Restitution automatique	Temps d'attente pour la confirmation de la restitution	Aucun
	Réservation	Temps d'attente pour la confirmation de la réservation	Aucun
	Prolongation	Temps d'attente pour la confirmation de la prolongation	Aucun
Disponibilité et continuité du service	Informations sur la disponibilité des ouvrages	Temps d'attente entre la demande et la réponse	Aucun
	Orientation et accueil	Temps d'attente entre la demande et l'obtention d'informations	5 minutes au maximum
	Ouverture au public	Horaire d'ouverture au public	30,5 heures par semaine
Adaptation des collections	Accroissement du fonds	Accroissement annuel du fonds	1760 documents environ en 2019

3.2 Suggestions et réclamations

Dans une optique d'amélioration continue de la qualité, à travers le dialogue entre son personnel et ses usagers, la bibliothèque de district de Donnas est à la disposition de ces derniers pour écouter et enregistrer toute suggestion éventuelle et toute réclamation, conformément aux

principes de la directive du président du Conseil des ministres du 27 janvier 1994 relative à la Charte des services.

Les réclamations et les suggestions portant sur la qualité des services, le non-respect des standards de qualité et le comportement du personnel peuvent être présentées :

- oralement, directement au personnel de la bibliothèque ;
- par courriel, à l'adresse biblio-donnas@regione.vda.it.

Les réclamations exprimées oralement recevront, dans la mesure du possible, une réponse immédiate. Les réclamations écrites feront l'objet d'une réponse écrite dans un délai de 8 jours.

3.3 Droits et obligations

Tous les sujets concernés par l'organisation et l'utilisation des services de la bibliothèque ont des droits et des obligations :

- l'Administration régionale :
 - finance la bibliothèque, entretient ses locaux, pourvoit à son personnel et la dote de ressources adaptées aux besoins de la communauté locale ;
 - approuve chaque année les objectifs et en vérifié la réalisation.
- le personnel de la bibliothèque de district de Donnas :
 - assure l'accès aux documents, aux informations et aux services proposés par la bibliothèque ou le SBV et, dans la mesure du possible, par d'autres organismes, à travers une liaison internet ;
 - assiste l'utilisateur dans ses recherches avec courtoisie, politesse, disponibilité, impartialité, discrétion et sans discrimination.
- L'utilisateur :
 - respecte les règles de la bibliothèque, en particulier les règles de la coexistence civile, l'interdiction de fumer, le silence dans les salles de lecture, ainsi que les autres normes prévues par l'Administration régionale dans le but de permettre le fonctionnement régulier des services offerts ;
 - respecte les documents, les locaux et le mobilier de la bibliothèque ;
 - est courtois et collabore avec le personnel ;
 - permet au personnel de vérifier la possession éventuelle de matériel bibliographique ou documentaire de la bibliothèque de district de Donnas, lorsqu'à son passage, les systèmes antivols déclenchent une alarme.

Les parents et les accompagnateurs sont responsables des choix et de l'utilisation correcte des services de la bibliothèque par les mineurs, même si ces derniers sont laissés seuls dans les salles de la bibliothèque. Ils sont responsables du comportement des mineurs et des dommages éventuels causés par ces derniers.

L'utilisateur, même mineur, qui se présente de façon contraire aux convenances ou qui se comporte – dans les locaux de la bibliothèque et ses annexes – de façon inopportune, ou dont

l'attitude est en contradiction avec le respect de la présente Charte des services, sera, dans un premier temps, rappelé à l'ordre par le personnel en service, qui, en cas de non observation de ses remarques, pourra l'éloigner de la bibliothèque

3.4. Traitement des données personnelles

Les données personnelles des usagers sont traitées conformément au Règlement UE 2016/679 (RGPD) et au décret législatif n° 196/2003 modifié. Le titulaire du traitement des données est la Région autonome Vallée d'Aoste.

3.5. Principales références législatives

- Constitution de la République italienne ;
- Statut spécial de la Vallée d'Aoste (loi constitutionnelle n° 4 du 26 février 1948) ;
- Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil, du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données - abrogation de la directive 95/46/CE (Règlement Général européen sur la Protection des Données) ;
- Loi n° 633 du 22 avril 1941- Protection du droit d'auteur et autres droits relatifs à son exercice ;
- Loi n° 106 du 15 avril 2004 - Dispositions en matière de dépôt légal des documents d'intérêt culturel destinés à un usage public ;
- Règlement régional n° 3 du 14 avril 1998 - Règlement de la bibliothèque régionale d'Aoste ;
- Décret législatif n° 286 du 30 juillet 1999 - Qualité des services publics et Charte des services ;
- Décret législatif n° 196 du 30 juin 2003 - Code sur la protection des données personnelles ;
- DPR n° 445 du 28 décembre 2000 - Texte unique des dispositions législatives et réglementaires en matière de documentation administrative ;
- DPR n° 252 du 3 mai 2006 - Règlement en matière de dépôt légal des documents d'intérêt culturel destinés à un usage public ;
- Directive du président du Conseil des ministres du 27 janvier 1994 - Principes en matière de services publics ;
- Directive du ministre de la Fonction publique du 24 mars 2004 - Relevé de la qualité perçue par les citoyens ;
- Délibération du Gouvernement régional n° 2382 du 25 août 2006 - Approbation de la convention entre la Région autonome Vallée d'Aoste, la Communauté de montagne Mont-Rose et la Commune de Donnas pour la gestion de la bibliothèque de district de Donnas, aux termes des articles 9 et 10 de la loi régionale n° 28/1992 ;

4. INFORMATIONS UTILES

4.1 Contacts

Adresse :

- Bibliothèque de district de Donnas
7 place du 25 avril
11020 - Donnas

Téléphone :

- 0125-806508

Courriel :

- biblio-donnas@regione.vda.it
- bibliotecadonnas@gmail.com

Facebook :

- <https://www.facebook.com/Biblioteca-Comprensoriale-Donnas-SBV-10508084452611>

Portail internet :

- <https://biblio.regione.vda.it/>

4.2 Horaires :

Lundi et mercredi : 9h-12h – 14h-18h30

Mardi : 14h-18h

Jeudi : 9h-12h – 14h-18h

Vendredi : 11h30-15h30

SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

La présente Charte des services est valable dans des conditions normales mais est susceptible de subir des modifications en situation d'urgence.

Au cours de l'année 2020, par exemple, pour faire face à l'épidémie de Covid-19, l'État et la Région ont imposé plusieurs restrictions qui ont fortement limité l'activité de la bibliothèque. Celle-ci a dû s'adapter aux prescriptions du Président du Conseil des Ministres, du président de la Région et du Gouvernement régional, en adoptant des solutions différentes en fonction des dispositions du moment.