

BIBLIOTHÈQUE DE DISTRICT MGR DUC DE CHÂTILLON

CHARTRE DES SERVICES

Bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon
Charte des services

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION	3
I – OBJECTIFS ET GESTION	3
1 Ce qu’est la Charte des services de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon ?3	
2 Le rôle et la mission de la bibliothèque de district Mgr Duc	3
3 Le patrimoine de la bibliothèque de district Mgr Duc et sa gestion	3
a) Section Adultes.....	4
b) Section Jeunesse	4
c) Section Consultation.....	5
d) Fonds valdôtain.....	5
e) Vidéothèque et Phonothèque	5
f) Section Périodiques (Hémérothèque)	5
II SERVICES	6
1. Les principes généraux réglementant l’accès aux services.....	6
2. Les services de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon.....	7
2.1. Portail internet du Système Bibliothécaire Valdôtain (SBV).....	7
2.2. Prêt.....	8
2.3. Consultation et lecture sur place.....	10
2.4. Prêt interbibliothèques (PIB)	10
2.5. Fourniture de documents	11
2.6. Information bibliographique et documentaire	11
2.7. Écoute sur place de documents audio.....	11
2.8. Visionnage sur place de DVD	12
2.9. Reproduction de documents	12
2.10. Postes internet.....	12
2.11. Promotion de la lecture et visites guidées	13
III – RAPPORTS AVEC LES CITOYENS	14
1. Les standards et les engagements de qualité.....	14
2. L’information et l’écoute	15
3. Suggestions et réclamations.....	15
4. Droits et obligations.....	15
5. Principales références législatives	16
IV – INFORMATIONS UTILES	
1. Adresses et numéros importants	17
2. Horaires	17
3. Tarifs des services payants	17

PRÉSENTATION

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

I – OBJECTIFS ET GESTION

1. Ce qu'est la Charte des services de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon ?

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

2. Le rôle et la mission de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon

La bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon œuvre pour valoriser le patrimoine culturel de la communauté, pour favoriser la diffusion des connaissances, l'accès à l'information et à la formation. Elle œuvre également pour le développement, l'essor culturel et professionnel, pour le divertissement des citoyens, pour faciliter les recherches de documentation sur l'histoire, la tradition et le patrimoine local et pour appliquer le droit à l'éducation et favoriser un développement culturel démocratique.

Depuis sa création, la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon 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 objectif de collecter et de conserver le patrimoine documentaire relatif à l'histoire locale.

Afin que la bibliothèque puisse proposer à tous les citoyens des informations, tant de base que spécialisées, sa mission comporte également des aspects liés à la mise à la disposition des usagers de nouveaux services d'information.

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 les organismes publics ou privés, italiens et étrangers.

3. Le patrimoine de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon et sa gestion

Les collections de documents qui constituent le patrimoine de la bibliothèque comprennent les différents types de documentation disponibles sur des supports divers et sont le reflet des orientations culturelles actuelles 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 et, éventuellement, avec la participation 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, de les proposer aux autres bibliothèques du Système Bibliothécaire Valdôtain ou de les proposer aux autres organismes culturels régionaux ou, encore, de céder les ouvrages concernés à titre onéreux ou gratuit.

Le patrimoine de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon 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 14 ans ou plus.

Les documents disponibles dans la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon sont classés selon leur type :

- monographies et ouvrages en plusieurs volumes ;
- périodiques ;
- documentation variée d'intérêt local ;
- livres audio;
- documents audiovisuels ;
- documents sonores.

L'accès aux documents comporte deux modalités : les usagers peuvent soit consulter directement les documents en libre accès, soit s'adresser au personnel de la bibliothèque pour consulter les documents en magasin.

La conservation en magasin concerne tous les types de documents, qu'ils soient anciens et peu demandés mais encore susceptibles de faire l'objet de prêt, ou bien qu'ils soient exclus du prêt pour des raisons liées à leur conservation (ouvrages rares ou précieux ou bien en mauvais état).

Les usagers ont accès aux documents situés dans les différentes sections qui constituent la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon :

- a) Section Adultes
- b) Section Jeunesse
- c) Section Consultation
- d) Fonds valdôtain
- e) Vidéothèque et Phonothèque
- f) Section Périodiques (Hémérothèque)

a) Section Adultes

La section Adultes est située au premier étage et est constituée d'une pièce à laquelle l'on accède en passant par la Vidéothèque et la Phonothèque et par une grande salle.

Cette section, destinée principalement aux plus de 14 ans, est consacrée à la lecture, à la consultation, au prêt de monographies, de livres pour la préparation de concours, de livres en langue originale et de livres à gros caractères pour les personnes malvoyantes,

Les livres sont classés selon la Classification décimale Dewey et sont en libre accès.

Les nouvelles acquisitions de la section Adultes sont présentées dans les salles.

D'autres espaces de la section Adultes accueillent des expositions bibliographiques liées à des événements, des anniversaires ou à des thèmes mis en évidence tour à tour par les opérateurs de ladite section.

b) Section Jeunesse

La section Jeunesse, réservée aux enfants et aux jeunes jusqu'à 14 ans, occupe le deuxième étage de la bibliothèque et ses usagers peuvent lire, consulter ou emprunter les livres, livres audio et périodiques qu'elle renferme.

Les nouvelles acquisitions de la section Jeunesse sont exposées par roulement sur des présentoirs.

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

Les revues sont exposées pendant une période d'un an, au terme de laquelle elles sont éliminées des collections ou mises gratuitement à la disposition des enseignants qui en font la demande à des fins didactiques.

Une zone de la section est expressément réservée aux livres destinés aux enfants en âge préscolaire figurant dans les bibliographies de la collection « Nés pour lire ».

c) Section Consultation

La section Consultation est située au deuxième étage de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon. Elle contient les documents destinés uniquement à la consultation sur place, en libre accès : encyclopédies, dictionnaires, atlas, annuaires.

d) Fonds valdôtain

Le Fonds valdôtain est situé dans une petite salle du deuxième étage de la bibliothèque et accueille les monographies et les ouvrages en plusieurs volumes sur la Vallée d'Aoste, qui peuvent être consultés sur place ou empruntés.

Un petit espace a été réservé au Fonds consacré à l'alpinisme.

e) Vidéothèque et Phonothèque

La Vidéothèque et la Phonothèque se trouvent au premier étage dans une pièce ad hoc située après la zone d'accueil.

Cette section conserve des CD de tous les genres musicaux, des cassettes VHS et des DVD, en libre accès, qui sont destinés au prêt et à la consultation sur place.

Des postes d'écoute individuels et des postes de visionnage de DVD (tant les DVD qui sont destinés au prêt, que ceux qui datent de moins de 18 mois et ne peuvent encore être prêtés en raison de la législation sur les droits d'auteur).

f) Section Périodiques (Hémérothèque)

La section Périodiques (ou Hémérothèque) se trouve dans la zone d'accueil de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon. Elle est consacrée au prêt, à la lecture, à la consultation des documents suivants : des quotidiens, hebdomadaires, mensuels et autres périodiques en italien, en français et en anglais, y compris les revues courantes publiées en Vallée d'Aoste. Les revues sont exposées pendant une période qui peut varier, au terme de laquelle certaines d'entre elles sont conservées en magasin pendant un an maximum, tandis que les autres sont éliminées ou mises gratuitement à la disposition des usagers.

II – SERVICES

1. Les principes généraux réglementant l'accès aux services

Les principes généraux qui définissent la mission de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon se fondent sur les principes fondamentaux de la Constitution italienne et constituent 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 pour les bibliothèques publiques.

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

Égalité

La bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon 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 ni à une forme quelconque de censure idéologique, politique ou religieuse, ni à des pressions commerciales.

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

La bibliothèque fonctionne selon des principes d'objectivité, d'impartialité, d'équité, de continuité et de régularité.

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 informatiques.

Efficacité, efficacité et rentabilité

L'un des objectifs principaux de la bibliothèque est d'améliorer ses services de façon constante, dans le respect des critères d'efficacité et d'efficacité, ainsi que des standards de qualité établis.

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

2. Les services de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon

La bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon offre les services suivants :

- des services bibliothécaires de base, dont l'objectif prioritaire 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 :

1. Portail internet du Système Bibliothécaire Valdôtain (SBV) ;
2. Prêt ;
3. Consultation et lecture sur place ;
4. Prêt interbibliothèques (PIB) ;
5. Fourniture de documents ;
6. Information bibliographique et documentaire ;
7. Écoute sur place de documents audio ;
8. Visionnage sur place de DVD ;
9. Reproduction de documents ;
10. Postes internet ;
11. Promotion de la lecture et visites guidées.

2.1 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 appelé *BiVaCCo* (*Biblioteche Valdostane Catalogo Collettivo*), mis à jour en temps réel par le personnel responsable du catalogage.

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

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 », lequel peut être modifié par l'utilisateur, il est possible à ce dernier d'accéder aux différents services supplémentaires suivants et donc de :

- vérifier la situation de ses prêts individuels : prêts en cours, réservations, prêts clôturés (historique des prêts) ;
- créer et consulter des « étagères virtuelles » (listes de documents consultables à tout moment), soit « personnelles » (accessibles uniquement par l'utilisateur même), soit « publiques » (accessibles à tous) ;
- enregistrer des recherches complexes utiles à de prochaines consultations (recherches enregistrées).

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 des problèmes éventuels.

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

Une page *FAQ* présente les réponses aux questions les plus fréquemment posées.

2.2 Prêt

Le service de prêt est gratuit et son accès est ouvert à tous les résidents en Vallée d'Aoste, ainsi que dans le Canavais, et ce, pour des raisons géographiques. Il est ouvert également aux non-résidents qui sont domiciliés dans la région, à condition que ces derniers aient établi leur résidence dans un pays de l'Union européenne.

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 attestant de leur domiciliation en Vallée d'Aoste.

Inscription

Les opérations relatives à l'inscription sont effectuées au guichet qui se situe à l'entrée. Pour s'inscrire, il faut se rendre personnellement au guichet, avec une pièce d'identité en cours de validité et la carte sanitaire nationale, aussi appelée « 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 l'enceinte 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.

Prêt

Les opérations relatives au prêt sont effectuées au guichet principal ou au moyen de l'automate de prêt.

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.).

L'automate de prêt, qui permet aux usagers d'emprunter des 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 et audiolivres	7	30
CD	3	15
Documents vidéo	2	7
Revue	2	7

Le prêt est personnel et l'utilisateur est responsable des ouvrages empruntés, même en cas de vol ou de dommages causés par un tiers.

Sont exclus du prêt : les ouvrages destinés à la conservation et à la consultation, le dernier numéro des périodiques, les quotidiens et certains hebdomadaires locaux, les documents sonores et audiovisuels publiés depuis moins de 18 mois (conformément à la loi), les inédits, les œuvres rares, précieuses ou mal conservées et, en règle générale, les ouvrages publiés depuis plus de cinquante ans et dont le Système Bibliothécaire Valdôtain ne possède qu'un seul exemplaire.

Il est possible, dans le cadre de demandes spécifiques et motivées (pour des exigences didactiques, d'étude ou professionnelles) d'emprunter un nombre de documents supérieur. Dans ce cas de prêt élargi, pour tous les usagers, le nombre maximum de documents, à ajouter à ceux prévus en cas de prêt normal, est le suivant :

- ✓ · livres pour la jeunesse : 25 max (pour les enseignants),
- ✓ · livres pour les adultes : 5 max,
- ✓ · DVD ou cassette VHS : 2 max,
- ✓ · CD : 2 max.

Pour cela, il est nécessaire de remplir un formulaire de demande, disponible au guichet des prêts.

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 l'automate de retour, situé à l'intérieur de la bibliothèque.

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 :

- l'utilisateur en fasse la demande avant d'être en retard ;
- le livre ne fasse l'objet d'aucune requête de la part d'autres usagers.

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

- personnellement ;
- par téléphone au numéro : 0166 61731
- par courriel à l'adresse : biblio-chatillon@regione.vda.it

Réservation

Les usagers peuvent réserver les documents déjà empruntés soit par téléphone, au numéro 0166 61731, soit par courriel à l'adresse : biblio-chatillon@regione.vda.it, ou encore en s'adressant directement au personnel de la bibliothèque.

L'utilisateur ayant réservé un document est averti par téléphone quand l'ouvrage est disponible et doit venir le chercher dans les 10 jours..

2.3. 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.

Les œuvres rares ou précieuses et les livres anciens sont consultables sur présentation de la carte d'inscription à la bibliothèque ou d'un document d'identité.

2.4 Prêt interbibliothèques (PIB)

La bibliothèque propose à ses usagers un service de prêt interbibliothèques régional, national et international.

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 il est inscrit. 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 ;
- les documents vidéo ;
- 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 Mgr Duc de Châtillon. Les usagers, régulièrement inscrits, peuvent demander 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 ne dépend ni de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon, ni de la bibliothèque régionale. 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 leur 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 de la bibliothèque interpellée.

La durée et les modalités du prêt à domicile (qui peut être autorisé ou non) sont fixées par la bibliothèque qui prête l'ouvrage.

La restitution en retard d'un volume emprunté grâce au prêt interbibliothèques exclut automatiquement l'utilisateur concerné du service de prêt interbibliothèques. Si ce 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.

2.5 Fourniture de documents

La bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon 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 imposées par la bibliothèque qui détient le document recherché.

2.6 Information bibliographique et documentaire

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

2.7 Écoute sur place de documents audio

La bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon dispose de deux postes d'écoute, dotés de lecteurs CD et de casques, pour écouter les documents audio qu'elle conserve.

L'accès aux services – sur dépôt de la carte d'emprunteur – est réservé aux usagers dont la situation est régulière et qui ne sont pas exclus du service de prêt. Si l'utilisateur n'est pas inscrit ou s'il n'a pas sa carte sur lui, il peut laisser une pièce d'identité en dépôt.

2.8 Visionnage sur place de DVD

La Vidéothèque permet aux usagers de visionner les DVD qu'elle conserve grâce à 2 téléviseurs dotés de casques. Pour accéder au service, l'utilisateur doit remettre au personnel sa carte d'emprunteur, qui lui est rendue quand il rapporte le DVD visionné.

Si l'utilisateur n'est pas inscrit ou s'il n'a pas sa carte sur lui, il peut laisser une pièce d'identité en dépôt.

L'utilisateur peut occuper le poste durant le temps nécessaire au visionnage du document qu'il a emprunté.

2.9 Reproduction de documents

La bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon 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.

La réglementation sur les droits d'auteur permet 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.

2.10 Poste internet

La bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon met gratuitement à la disposition de ses usagers un poste internet. La carte d'emprunteur est nécessaire pour accéder à ce service.

Chaque usager peut utiliser le poste internet pour une durée d'une heure par jour et pour un maximum de 3 heures par semaine.

L'utilisation du poste internet est personnelle.

Les usagers peuvent télécharger les résultats de leurs recherches sur support électronique (clé USB personnelle).

Les parents ou les responsables des 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 ;
- ne pas déranger les autres utilisateurs.

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.

2.11 Promotion de la lecture et visites guidées

La bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon collabore avec les écoles du territoire 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 et des ateliers de lecture pour les élèves.

Les enseignants intéressés doivent se mettre en contact avec le personnel de la bibliothèque (tél. 0166 61731). Les rendez-vous avec les écoles ou les différents groupes sont généralement programmés en matinée.

Pour une gestion plus efficace des rencontres, les visites sont réglementées et limitées, en général, à un maximum de 25 jeunes 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 peuvent éventuellement utiliser internet, sous la responsabilité et la surveillance de leur enseignant, lequel doit être régulièrement inscrit au service internet.

III – RAPPORTS AVEC LES CITOYENS

1. Les standards et les engagements de qualité

Pour garantir des services de qualité, la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon a défini des standards qui permettent aux citoyens de vérifier le niveau des prestations qui leur sont proposées.

On entend par « standard » un ensemble d'indicateurs qui mesurent les activités exercées par la bibliothèque et qui visent à garantir le meilleur niveau de qualité possible.

Les citoyens peuvent à tout moment vérifier si les services proposés par la bibliothèque correspondent auxdits standards de qualité.

Si ces derniers ne sont pas respectés, les usagers peuvent déposer une réclamation selon les modalités illustrées au chapitre suivant.

Le tableau ci-après indique les services fournis par la bibliothèque 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	15 minutes au maximum
	Prêt	Temps d'attente pour accéder au service	15 minutes au maximum
		Temps d'attente pour l'enregistrement du prêt	Immédiatement
	Prêt automatique	Temps d'exécution des opérations par l'utilisateur	Immédiatement
	Réservation	Temps d'attente pour la confirmation de la réservation	Immédiatement
	Prolongation	Temps d'attente pour la confirmation de la prolongation	Immédiatement
	Informations sur la disponibilité des ouvrages	Temps d'attente entre la demande et la réponse	Immédiatement

	Orientation, accueil	Temps d'attente entre la demande et l'obtention d'informations	5 minutes au maximum
Disponibilité et continuité du service	Ouverture au public	Horaire d'ouverture au public	39 heures par semaine
Adaptation des collections	Accroissement du fonds	Accroissement annuel du fonds	2529 documents en 2012

2. L'information et l'écoute

La directive du ministre de la Fonction publique du 24 mars 2004 relative au relevé de la qualité perçue par les citoyens constitue le fondement de l'engagement prioritaire de l'Administration pour une amélioration constante de la qualité, grâce au développement des capacités de dialogue et d'interaction entre les personnes qui assurent le service et celles qui en bénéficient. À cette fin, la bibliothèque s'engage à examiner les cas de non-respect des standards de qualité visés à la Charte des services.

3. Suggestions et réclamations

La bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon est à la disposition des usagers pour écouter et enregistrer toute suggestion éventuelle et toute réclamation dans le but d'améliorer les services, 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 le comportement du personnel, la qualité des services et le non-respect des standards de qualité peuvent être présentées :

- par écrit, sur les formulaires disponibles dans toutes les sections, qui peuvent être déposés de façon anonyme dans l'urne prévue à cet effet ;
- oralement, directement au personnel de la bibliothèque.

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.

4. Droits et obligations

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

Les administrations concernées appliquent la convention y relative.

Le personnel de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon doit :

- assurer l'accès aux documents, aux informations et aux services proposés par la bibliothèque, par le SBV ou par une liaison internet avec d'autres services ;

- assister l'utilisateur dans ses recherches avec courtoisie, politesse, disponibilité, impartialité, discrétion et sans discriminations.

L'utilisateur doit :

- respecter les règles de la bibliothèque, les échéances et les tarifs des services ;
- respecter les horaires, les règles de la coexistence civile, le silence dans les salles de lecture, ainsi que l'interdiction de fumer et de troubler la jouissance paisible des services proposés, en utilisant par exemple des téléphones portables ;
- respecter les documents et le mobilier ;
- être courtois, poli et collaborer avec le personnel ;
- permettre au personnel de vérifier la possession éventuelle de matériel bibliographique ou documentaire de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon, 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 présenterait de façon contraire aux convenances ou qui se comporterait – dans les locaux de la bibliothèque et de ses annexes – de façon incorrecte ou préjudiciable au bon fonctionnement du service ou dont l'attitude serait en contradiction avec le respect de la présente Charte des services, devra être, 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, dans un deuxième temps.

Les obligations de l'Administration constituent des droits pour la bibliothèque et les obligations de la bibliothèque sont autant de droits pour les usagers. Les obligations des usagers correspondent quant à elles aux droits de la communauté.

5. Principales références législatives

- Constitution de la République italienne
- Statut spécial de la Vallée d'Aoste (loi constitutionnelle n° 4 du 26 février 1948)
- Loi n° 633 du 22 avril 1941, modifiée et complétée
- Directives du président du Conseil des ministres du 27 janvier 1994 – Principes en matière de services publics
- Manifeste de l'UNESCO sur les bibliothèques publiques, 1994
- Décret législatif n° 286 du 30 juillet 1999 – Qualité des services publics et Charte des services
- DPR n° 445 du 28 décembre 2000 – Texte unique des dispositions législatives et réglementaires en matière de documentation administrative
- Décret législatif n° 196 du 30 juin 2003 – Code sur la protection des données personnelles
- Loi n° 106 du 15 avril 2004 – Dispositions en matière de dépôt légal des documents d'intérêt culturel destinés à un usage public
- DPR n° 252 du 3 mai 2006 – Règlement en matière de dépôt légal des documents d'intérêt culturel destinés à un usage public
- Règlement n° 3 du 14 avril 1998 – Règlement de la bibliothèque régionale d'Aoste
- Directive du ministre de la Fonction publique du 24 mars 2004 – Relevé de la qualité perçue par les citoyens

- Délibération du Gouvernement régional n° 4553 du 6 décembre 2004 – Approbation de la convention entre la Région autonome Vallée d’Aoste, la Communauté de montagne Mont Cervin et la Commune de Châtillon pour la gestion de la bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon, aux termes des articles 9 et 10 de la loi régionale n° 28/1992.

IV – INFORMATIONS UTILES

1. Adresses et numéros importants

Adresse : Bibliothèque de district Mgr Duc de Châtillon
112, rue Émile Chanoux
11024 Châtillon

Courriel : biblio-chatillon@regione.vda.it

Portail internet : <http://biblio.regione.vda.it/>

Téléphone : 0166-61731

Télécopie : 0166-61415

2. Horaires

Lundi– mercredi – jeudi– vendredi : 9h-12h30, 14h30-19h

Mardi – samedi : 9h – 12h30

3. Tarifs des services payants

Photocopies et impressions

Photocopie ou impression format A4 (recto seulement) : 10 centimes