

BIBLIOTHÈQUE DE DISTRICT DE DONNAS

CHARTRE DES SERVICES

Bibliothèque de district de Donnas
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 de Donnas ?	3
2. Le rôle et la mission de la bibliothèque de district de Donnas	3
3. Le patrimoine de la bibliothèque de district de Donnas et sa gestion.....	3
II SERVICES	5
1. Les principes généraux réglementant l'accès aux services.....	5
2. Les services de la bibliothèque de district de Donnas	6
2.1 Portail internet du Système Bibliothécaire Valdôtain (SBV)	7
2.2 Prêt	7
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 cassettes VHS et de DVD	11
2.9 Reproduction de documents.....	11
2.10 Écriture vidéo.....	12
2.11 Poste multimédia de la section Jeunesse.....	12
2.12 Poste internet.....	12
2.13 Promotion de la lecture et visites guidées dans la section Jeunesse	12
2.14 Utilisation de la salle de conférences	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	16
1. Adresses et numéros importants	16
2. Horaires.....	17
3. Tarifs des services payants.....	17

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 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 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.

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

La bibliothèque de district de Donnas 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 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 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 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 les organismes publics ou privés, italiens et étrangers.

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 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 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 14 ans ou plus.

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 ;
- livres audio ;
- documents audiovisuels.

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 de Donnas :

- a) section Adultes
- b) section Consultation
- c) Fonds valdôtain
- d) section Périodiques
- e) section Jeunesse
- f) vidéothèque

A) Section Adultes

La section Adultes, destinée principalement aux plus de 14 ans, occupe une grande salle, une partie du vaste couloir et le salon. Cette section est consacrée à la lecture, à la consultation, au prêt de monographies, de livres pour la préparation de concours, de livres audio, de livres en langue originale, de livres à gros caractères pour les personnes malvoyantes, de bandes-dessinées, de documents multimédia et de supports électroniques.

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

Certaines catégories de documents de cette section ont été mises en évidence avec des pastilles de couleurs différentes.

Genres littéraires romanesques :

- pastille jaune : romans policiers, romans noirs, romans d'espionnage et thrillers ;
- pastille grise : romans de science-fiction, récits fantastiques ou d'horreur ;
- pastille marron : romans historiques ;
- pastille rose : romans sentimentaux ;
- pastille verte : récits d'aventure et de voyages ;
- pastille violette : biographies ;

Livres à gros caractères pour les personnes malvoyantes :

- pastille rouge ;

Livres en langue originale :

- pastille bleue ;

Les nouvelles acquisitions de la section Adultes sont présentées dans le couloir et dans les salles. D'autres espaces de la section Adultes accueillent des expositions bibliographiques liées à des événements, à des anniversaires ou à des thèmes mis en évidence tour à tour par les opérateurs de ladite section.

Un tableau d'affichage pour petites annonces situé à proximité du guichet est à la disposition des usagers.

B) Section Consultation

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

C) Fonds valdôtain

Le Fonds valdôtain est situé dans une petite salle de la bibliothèque et accueille les monographies et les ouvrages en plusieurs volumes sur la Vallée d'Aoste.

D) Section Périodiques

La section Périodiques (ou Hémérothèque) occupe le salon de la bibliothèque de district de Donnas. Elle est consacrée au prêt, à la lecture, à la consultation et, dans les limites fixées par la loi, à la reproduction des documents suivants : des quotidiens, hebdomadaires, mensuels et autres périodiques en italien et en français, 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, tandis que les autres sont éliminées ou mises gratuitement à la disposition des usagers.

E) Section Jeunesse

La section Jeunesse, réservée aux enfants et aux jeunes jusqu'à 14 ans, occupe une salle où ses usagers peuvent lire, consulter ou emprunter et, dans les limites fixées par la loi, demander la reproduction des monographies, ouvrages en plusieurs volumes et périodiques, livres et livres audio qu'elle renferme.

Les nouvelles acquisitions de la section Jeunesse sont exposées sur une étagère ad hoc placée à l'entrée de la salle, ainsi que 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.

F) Vidéothèque

La Vidéothèque, située dans le salon propose de nombreux DVD assortis de livres, quelques cassettes VHS, ainsi que des DVD, en libre accès, qui sont destinés au prêt.

Il est également possible de visionner sur place les cassettes VHS au moyen d'un poste de visionnage individuel (TV), ainsi que les DVD – au moyen d'un poste de visionnage collectif (ordinateur et projecteur) – en fonction de la présence ou non d'autres usagers.

II – SERVICES

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 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 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 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, efficience et rentabilité

L'un des objectifs principaux de la bibliothèque est d'améliorer ses services de façon constante, dans le respect des critères d'efficience 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 de Donnas

La bibliothèque de district de Donnas et le Système Bibliothécaire Valdôtain offrent 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 cassettes VHS et de DVD ;
9. Reproduction de documents ;
10. Écriture vidéo ;
11. Poste multimédia de la section Jeunesse ;
12. Poste internet ;
13. Promotion de la lecture et visites guidées dans la section Jeunesse ;
14. Utilisation de la grande salle pour des conférences.

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 d'éventuels problèmes.

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. 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 documents sonores et audiovisuels publiés depuis moins de 18 mois (conformément à la loi), les thèses, les inédits, les œuvres rares, précieuses ou mal conservées et 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 les automates de retour situés, d'une part, à l'intérieur de la bibliothèque et, d'autre part, au rez-de-chaussée du même bâtiment, disponibles 24 h sur 24.

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 : 0125 806508
- par courriel à l'adresse : biblio-donnas@regione.vda.it

Réservation

Les usagers peuvent réserver les documents déjà empruntés soit par téléphone au numéro 0125 806508, soit par courriel à l'adresse : biblio-donnas@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.

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 de Donnas. 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 de Donnas, 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 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 imposées par la bibliothèque qui détient le document recherché et en envoie une copie.

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 de Donnas dispose d'un poste d'écoute, doté d'un lecteur CD et d'un casque, 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 cassettes VHS et de DVD

La Vidéothèque permet aux usagers de visionner le matériel qu'elle conserve en utilisant soit l'ordinateur portable dont dispose le personnel de la bibliothèque (DVD), soit le téléviseur relié à un lecteur de cassettes vidéo (cassettes VHS), qui sont tous deux munis d'écouteurs.

Pour accéder au service, l'utilisateur doit remettre au personnel sa carte d'emprunteur ou une pièce d'identité en cours de validité ; ledit document lui est rendu quand il rapporte la cassette ou le DVD visionnés.

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 de Donnas permet aux usagers de photocopier les documents qu'elle conserve moyennant le 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. Écriture vidéo

Dans la section Jeunesse, un poste d'écriture vidéo est mis à la disposition des usagers désireux de prendre des notes et d'écrire à l'ordinateur.

L'utilisation de ce poste d'écriture vidéo ne requiert pas de réservation et n'est pas limitée dans le temps. Ce poste permet aux usagers d'imprimer leur travail ou de l'enregistrer sur une clé USB. Ce service est gratuit.

2.11. Poste multimédia de la section Jeunesse

L'utilisation du poste multimédia, situé dans la section Jeunesse, ne requiert pas de réservation et n'est pas limitée dans le temps.

2.12. Poste internet

La bibliothèque de district de Donnas 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 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 ;
- 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.

2.13. Promotion de la lecture et visites guidées dans la section Jeunesse

La bibliothèque de district de Donnas 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. 0125 806508). Les rendez-vous avec les écoles ou les différents groupes sont généralement programmés dans la matinée du vendredi.

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.

La bibliothèque de district de Donnass organise occasionnellement des animations pour les enfants, durant l'après-midi : celles-ci sont annoncées par des imprimés ou des dépliants ou via le site internet. Ces animations sont gratuites.

2.14. Utilisation de la grande salle pour des conférences

Cette salle, destinée habituellement à la consultation, est aussi utilisée pour les services et les initiatives organisés, en priorité et dans l'ordre, par la bibliothèque, par l'Assessorat régional de référence et par 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 occasionnellement à utiliser la grande salle, les espaces d'exposition et les locaux de la bibliothèque.

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.

La grande salle peut être utilisée, sur autorisation de la Commune, pour :

- la présentation de livres, d'auteurs, de maisons d'édition, de collections, 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 de transmissions 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 volontariat.

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

Les demandes d'utilisation doivent être présentées au moins 20 jours à l'avance, pour qu'elles puissent être évaluées par le personnel de la bibliothèque qui est chargé de contrôler si elles sont conformes à la loi.

L'utilisation de la salle est gratuite.

À l'occasion de la présentation d'un livre, les organisateurs sont tenus d'en offrir un exemplaire à la bibliothèque.

La bibliothèque n'est pas responsable des objets laissés sans surveillance dans la salle.

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 désigné par le demandeur est tenu d'être présent et disponible durant tout le déroulement dudit événement. C'est à lui que s'adressera le personnel de la bibliothèque, notamment en ce qui concerne l'installation des personnes, le respect des normes de capacité de la salle et le comportement des usagers au cours de l'activité.

III – RAPPORTS AVEC LES CITOYENS

1. Les standards et les engagements de qualité

Pour garantir des services de qualité, la bibliothèque de district de Donnas 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 définies au chapitre suivant.

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	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	29 heures par semaine
Adaptation des collections	Accroissement du fonds	Accroissement annuel du fonds	1500 documents environ 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 de district de Donnas 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 régionale 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 qui peuvent être déposés dans l'urne prévue à cet effet ;
- oralement, directement au personnel de la bibliothèque de district de Donnas.

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 de Donnas 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 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 présenterait de façon contraire aux convenances ou qui se comporterait – dans les locaux de la bibliothèque de district de Donnas 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 de district de Donnas 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° 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.

IV – INFORMATIONS UTILES

1. Adresses et numéros importants

Adresse : Bibliothèque de district de Donnas

7, place du XXV avril – 11020 Donnas

Courriel : biblio-donnas@regione.vda.it

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

Téléphone : 0125-806508

Télécopie : 0125-804386

2. Horaires

Du lundi au vendredi : 14 h -18 h

Lundi, mercredi, jeudi : 9 h -12 h

3. Tarifs des services payants

Photocopies et impressions

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