

**Objet :** Service de livres par la poste

**En vigueur :** Juin 2009

**Révision :** *Octobre 2011*

---

## 1.0 OBJET

---

La présente politique vise à :

- ✓ définir le service de livres par la poste;
- ✓ définir le rôle et les responsabilités du personnel de la bibliothèque dans la prestation du service;
- ✓ communiquer les attentes et les engagements en matière de niveau de service.

---

## 2.0 APPLICATION

---

Les exigences et les normes établies dans la présente politique s'appliquent au Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick (SBPNB).

---

## 3.0 DÉFINITIONS

---

On entend par **tarif postal des livres** le programme offert par Postes Canada pour permettre aux bibliothèques de poster des livres à d'autres bibliothèques et à des usagers à un tarif réduit pour la bibliothèque.

---

## 4.0 AUTORISATION LÉGALE

---

[Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick](#)

---

## 5.0 BUTS / PRINCIPES

---

Offrir aux Néo-Brunswickois un accès raisonnable à des services de bibliothèque et à des collections de qualité.

ORIGINALE SIGNÉE PAR

---

**BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE**

## **6.0 EXIGENCES / NORMES**

---

### **6.1 PARAMÈTRES DE SERVICE**

Les livres de bibliothèque sont postés gratuitement au domicile de l'utilisateur en utilisant le tarif postal des livres de Postes Canada. Le Service de livres par la poste est offert aux résidents du Nouveau-Brunswick qui ne sont pas en mesure de visiter une bibliothèque ou un bibliobus. Les personnes dont la mobilité ne leur permet pas de se rendre à leur boîte aux lettres en raison d'une incapacité ou d'une maladie peuvent choisir de s'inscrire au service de bibliothèque à domicile. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la Politique 1080 – Service de bibliothèque à domicile du SBPNB.

Les revues, les DVD, les CD et d'autres documents audiovisuels ne peuvent être empruntés par l'entremise du Service de livres par la poste conformément au programme de tarif postal des livres. Les usagers du Service de livres par la poste peuvent toutefois emprunter ce type de documents en se rendant à leur bibliothèque. Les usagers incapables de lire les imprimés peuvent emprunter des documents audiovisuels en s'inscrivant au Service de livres sonores. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la Politique 1083 – Service de livres sonores.

Afin d'éviter d'envoyer aux usagers les mêmes livres plus d'une fois, un registre des livres empruntés sera tenu à jour pour l'utilisateur pendant la durée de son inscription au service. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la Politique 1060 du SBPNB – Protection des renseignements personnels au sujet des usagers.

Le personnel du Service de livres par la poste choisit les livres en fonction du profil de lecture de l'utilisateur. Les livres sont envoyés à toutes les quatre semaines.

Les usagers du Service de livres par la poste peuvent emprunter au plus 50 documents à la fois pour une période de quatre semaines, période renouvelable une fois.

Les usagers du Service de livres par la poste ne sont pas assujettis aux amendes de retard, mais se verront facturer des coûts de remplacement si les documents ne sont pas retournés.

## 6.2 BESOINS EN SERVICES

Les rôles et les responsabilités qui suivent s'appliquent.

### ***Usager du Service de livres par la poste :***

- ✓ s'inscrit au Service de livres par la poste en remplissant le formulaire de demande de **Service de livres par la poste** (consultez l'annexe A) en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par courrier;
- ✓ utilise le numéro sans frais, l'adresse électronique ou l'adresse postale du service de livres par la poste pour demander des livres;
- ✓ respecte les privilèges d'emprunt du service de livres par la poste.

### ***Personnel de la bibliothèque :***

- ✓ fournit le formulaire de demande, le numéro sans frais et l'adresse électronique du Service de livres par la poste aux usagers intéressés par celui-ci (voir l'annexe A); le personnel de la bibliothèque peut aider les usagers à remplir le formulaire de demande au besoin avant de l'envoyer au personnel du Service de livres par la poste;
- ✓ suit les politiques et les procédures établies dans le *Manuel pour les services de prêt* et le *Manuel du module Service à distance du SBPNB* en ce qui concerne le service de livres par la poste;
- ✓ informe les usagers des politiques de prêt du Service de livres par la poste, par exemple de la durée du prêt, des amendes et des frais.

### ***Personnel du Service de livres par la poste :***

- ✓ communique avec les usagers intéressés par le Service de livres par la poste et fait le processus d'inscription avec ceux-ci; maintient la communication avec les usagers de Service de livres par la poste;
- ✓ suit les politiques et les procédures établies dans le *Manuel pour les services de prêt* et le *Manuel du module Service à distance du SBPNB* en ce qui concerne le Service de livres par la poste;
- ✓ donne suite aux demandes de service;
- ✓ informe les usagers des politiques de prêt du Service de livres par la poste, par exemple de la durée du prêt, des amendes et des frais;
- ✓ est responsable de la promotion du Service de livres par la poste en consultation avec le directeur ou la directrice régional(e).

## 6.3 PLANIFICATION DU SERVICE

Le Service de livres par la poste est un service provincial offert à partir de l'une des régions de bibliothèques désignées pour desservir toutes les régions de la province.

Une demande de service de livres par la poste peut être présentée à n'importe quel moment de l'année. L'utilisateur peut mettre fin au service à tout moment.

Le Service de livres par la poste dépend du programme de tarif postal des livres offert par Postes Canada. Si l'on doit mettre fin au service de livres par la poste en raison d'un changement au programme de tarif postal des livres, les usagers en seront informés dès que possible.

Tous les efforts sont faits pour fournir des livres qui satisfont aux besoins de l'utilisateur du Service de livres par la poste. Toutefois, certaines limites peuvent s'appliquer en raison des dimensions de la boîte aux lettres ou des restrictions conformément au programme de tarif postal des livres de Postes Canada.

---

## 7.0 LIGNES DIRECTRICES / RECOMMANDATIONS

---

Aucune.

---

## 8.0 LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES RÉGIONALES

---

En consultation avec le bureau provincial, les directeurs régionaux et les directrices régionales peuvent élaborer des directives et des procédures complémentaires à la condition qu'elles soient conformes à la présente politique et appuient sa mise en application.

---

## 9.0 RÉFÉRENCES

---

*Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick*  
(<http://www.qnb.ca/0062/acts/acts-f.asp>).

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1060 – Protection des renseignements personnels au sujet des usagers.

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1080 – Service de bibliothèque à domicile.

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1083 – Service de livres sonores.

### ***Politique connexe du SBPNB :***

Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Politique 1061 – Services à distance.



SERVICE DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

POLITIQUE 1081

Page 5 de 5

---

## **10.0 POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS**

---

Bureau provincial du SBPNB, 506-453-2354

ORIGINAL SIGNÉ PAR

---

**BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE**