



BIBLIOTHÈQUE
NATIONALE
ARCHIVES
NATIONALES
GRANDE
BIBLIOTHÈQUE

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS (P-5)

Adoptée par le conseil d'administration le 25 mars 2021

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Adoption :	
Conseil d'administration	12 décembre 2013

Amendement ou révision :	
Amendement	25 mars 2021
Amendement	21 juin 2023

Table des matières

Préambule	4
1. Définitions	4
2. Objectifs	4
3. Champ d'application	5
4. Cadre juridique	5
5. Nos clientèles	5
6. Notre mission	5
7. Notre vision	6
8. Nos valeurs	6
9. Nos principaux services	6
9.1 Services aux citoyens	6
9.2 Services aux entreprises, aux ministères et aux organismes.....	7
9.3 Nos modes de prestation de services	7
9.4 Notre approche.....	8
10. Nos délais de service	9
10.1 Services aux citoyens	9
10.2 Services aux entreprises, aux ministères et aux organismes.....	9
11. Suivi de nos engagements	10
12. Pour nous joindre	10
13. En cas d'insatisfaction	10
14. Rôles et responsabilités	11
14.1 Dirigeants et gestionnaires	11
14.2 Membres du personnel de BAnQ	11
15. Responsable de la politique	11
16. Entrée en vigueur et révision	11
16.1 Entrée en vigueur.....	11
16.2 Révision.....	11

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

PRÉAMBULE

La Déclaration de services aux citoyens de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (« **BAnQ** ») témoigne de notre engagement à offrir des services de qualité, tenant compte des attentes du public tout en étant en accord avec nos missions, notre vision et nos valeurs. Elle présente nos services offerts tant aux citoyens qu'aux ministères et organismes, les moyens utilisés pour assurer ces services ainsi que nos engagements. Elle marque notre volonté d'améliorer de façon continue la prestation des services mis à la disposition des citoyens ainsi que des ministères et organismes.

La présente déclaration met en œuvre l'article 6 de la *Loi sur l'administration publique*, RLRQ, c. A-6.01, qui exige que tout organisme qui rend des services directs aux citoyens, c'est-à-dire à la population et aux entreprises, publie « une déclaration contenant ses objectifs quant au niveau des services offerts et quant à la qualité de ses services ».

1. DÉFINITIONS

À moins de mention contraire ou que le contexte n'indique un sens différent, les définitions de l'article 1 de la Directive encadrant le corpus réglementaire (D-1) s'appliquent à la présente déclaration.

De plus, dans le cadre de l'application de la présente politique, on entend par :

- a) « **COMMUNAUTÉ DE BAnQ** » : le personnel employé et cadre, les stagiaires, les dirigeants, les membres du conseil d'administration et des comités statutaires du conseil d'administration, les partenaires syndicaux de même que les usagers de BAnQ;
- b) « **ORGANISME** » : un organisme public ou parapublic québécois;
- c) « **SERVICES AUX CITOYENS** » : les services offerts à la population et aux entreprises, au sens de l'article 6(3) de la *Loi sur l'administration publique*, RLRQ, c. A-6.01;
- d) « **USAGER** » : toute personne, physique ou morale, abonnée ou non, qui utilise les services de BAnQ.

2. OBJECTIFS

La présente politique vise à :

- a) fournir une information claire sur la nature des services offerts et les modes de prestation de services;
- b) encadrer la prestation de services en se dotant d'engagements qualitatifs et de délais chiffrés;
- c) préciser l'approche collaborative préconisée envers les citoyens et les organismes;
- d) faire état du processus de suivi des engagements.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente déclaration s'applique à tout le personnel de BANQ et touche l'ensemble des services qu'elle offre à la population et aux entreprises québécoises ainsi que les services offerts aux ministères et aux organismes.

Elle s'applique aux services rendus sur place et à distance.

4. CADRE JURIDIQUE

Le cadre juridique de la présente politique est notamment composé de :

- a) la *Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec*, RLRQ, c. B-1.2;
- b) la *Loi sur la gouvernance des sociétés d'État*, RLRQ, c. G-1.02;
- c) la *Loi sur l'administration publique*, RLRQ, c. A-6.01;
- d) la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1;
- e) la *Loi sur les archives*, RLRQ, c. A-21.1.

Il est complété par les éléments suivants du corpus réglementaire de BANQ :

- a) le Règlement sur la gestion des commentaires des usagers (R-5);
- b) le Règlement sur le Protecteur des usagers (R-2);
- c) le Code de conduite des usagers (R-7);
- d) le Règlement relativement au Code d'éthique des employés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- e) le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants;
- f) la Directive encadrant le corpus réglementaire (D-1).

5. NOS CLIENTÈLES

La présente déclaration s'adresse à la population et aux entreprises québécoises ainsi qu'aux organismes du Québec qui utilisent l'un de nos services.

6. NOTRE MISSION

Nous rassemblons, traitons, conservons et mettons en valeur le patrimoine documentaire québécois et une vaste collection universelle au bénéfice des générations présentes et futures. Nous fournissons également les services d'une bibliothèque publique d'envergure à toute la population du Québec. Grâce au professionnalisme de notre personnel, à nos collections, à nos activités, à nos lieux physiques répartis sur l'ensemble du territoire québécois et à notre présence dans l'univers virtuel, notre

institution de mémoire et de savoir offre aux citoyens un accès démocratique à la culture et à la connaissance.

7. NOTRE VISION

Nous avons pour ambition d’être reconnus comme une institution d’avant-garde et de référence vouée à l’enrichissement du savoir et de la culture de la population québécoise. Nous visons à contribuer à son épanouissement culturel, social et économique et à être un lieu de vie citoyen incontournable où se conjuguent de façon dynamique les espaces physiques et virtuels.

8. NOS VALEURS

Les valeurs institutionnelles que nous privilégions et qui orientent nos actions et notre conduite au quotidien sont : l’innovation, l’excellence, l’ouverture, la fierté et l’agilité.

9. NOS PRINCIPAUX SERVICES

9.1 Services aux citoyens

Les principaux services offerts aux citoyens sont les suivants :

- prêt et consultation de documents physiques et numériques;
- Service québécois du livre adapté pour les personnes ayant une déficience perceptuelle;
- services d'information et d'assistance technique à l'utilisation de nos ressources et équipements;
- service d'aide à la recherche documentaire;
- activités d'apprentissage et de formation, activités culturelles, colloques et conférences, publications;
- accès à des espaces aux fonctions variées : de lecture, de consultation de documents, de travail, d'apprentissage, d'expérimentation et de création;
- accès à des équipements technologiques et à une connexion gratuite au Wi-Fi;
- aide à la recherche d'emploi;
- service tarifé de reproduction en format numérique, d'impression et de photocopie;
- accès à des documents à des fins légales et administratives ainsi que leur reproduction;
- création et attribution d'identifiants ISNI (International Standard Name Identifier – norme ISO 27729) aux personnes impliquées dans des chaînes de création, de production, de gestion et de distribution de contenus culturels;
- acquisition d'archives privées et de documents patrimoniaux.

9.2 Services aux entreprises, aux ministères et aux organismes

Les principaux services offerts aux entreprises, aux ministères et aux organismes sont les suivants :

- aide-conseil en matière archivistique;
- soutien aux services d'archives privées par le biais de programmes d'aide financière;
- acquisition par versement des archives publiques;
- soutien professionnel et accompagnement-conseil aux bibliothèques;
- activités d'information, de sensibilisation et de formation;
- production et diffusion de contenu éducatif et culturel;
- accès à des documents à des fins légales et administratives ainsi que leur reproduction;
- service de prêt entre bibliothèques;
- service de prêt de documents à des fins d'exposition;
- acquisition par dépôt légal du patrimoine documentaire québécois publié;
- attribution de numéros ISBN (International Standard Book Number) et d'identifiants ISNI (International Standard Name Identifier) ;
- publication de la Bibliographie du Québec;
- service de catalogage avant publication (CIP);
- Service québécois de traitement documentaire (SQTD);
- Catalogue des bibliothèques du Québec et système de gestion de prêts entre bibliothèques.

9.3 Nos modes de prestation de services

Nos services sont accessibles et déployés sur tout le territoire québécois par des moyens variés de communication :

- en personne, dans nos 12 édifices;
- en ligne : sur notre site Web, sur nos médias sociaux, par des services de médiation numérique et par d'autres modes de communication à distance;
- par téléphone;
- par courrier électronique;

- par courrier postal.

9.4 Notre approche

Nous préconisons une approche basée sur la collaboration.

9.4.1 Vous pouvez compter sur nous pour :

- vous servir et vous accompagner dans vos démarches avec bienveillance, compétence, courtoisie, respect et diligence;
- traiter vos demandes en toute impartialité et confidentialité;
- vous fournir un accès équitable à nos services qui contribue à l'inclusion sociale, notamment grâce à l'abonnement gratuit pour la population québécoise;
- prendre les dispositions nécessaires afin d'assurer l'accessibilité à nos services et équipements pour les personnes en situation de handicap;
- offrir des collections et des activités variées, adaptées à vos besoins, favorisant la créativité, la découverte et l'expérimentation;
- mettre à votre disposition des installations et des lieux diversifiés, accueillants, confortables et sécuritaires;
- offrir des collections et des services en ligne accessibles en tout temps;
- reconnaître votre apport dans l'amélioration continue de nos services en tenant compte de vos commentaires;
- être à l'écoute de vos attentes en utilisant divers moyens de communication et d'échange.

9.4.2 Nous comptons sur vous pour :

- collaborer au maintien de relations harmonieuses avec les membres de la communauté de BAnQ, notamment les autres usagers et les membres du personnel;
- respecter la législation et le corpus réglementaire de BAnQ, notamment le Code de conduite des usagers;
- adopter une conduite respectueuse envers les collections, les lieux et le matériel mis à votre disposition;
- fournir les renseignements et les documents nécessaires afin que nous puissions donner suite à vos demandes;
- nous signaler dès que possible toute modification à vos coordonnées;
- nous faire part de vos commentaires pour nous aider à améliorer nos services.

10. NOS DÉLAIS DE SERVICE

10.1 Services aux citoyens

Engagements quant aux normes de service	Délais	Cibles
Prendre les appels téléphoniques du numéro principal	Moins d'une minute	Pour 95 % des appels
Répondre à une demande d'information ou de référence écrite concernant les collections de la Grande Bibliothèque	3 jours ouvrables	Pour 90 % des demandes
Répondre à une demande de référence écrite concernant les collections de la Bibliothèque nationale	7 jours ouvrables	Pour 90 % des demandes
Répondre à une demande de référence écrite concernant les fonds et les collections des Archives nationales	15 jours ouvrables	Pour 95 % des demandes
Traiter les commentaires écrits transmis par courriel ou par la poste ou remis sur place dans l'un de nos édifices	30 jours	Pour 95 % des commentaires
Répondre à une demande d'abonnement faite en ligne	2 jours ouvrables	Pour 90 % des demandes
Livrer les fichiers liés à une demande de reproduction de document	15 jours ouvrables, pour toute demande de 35 fichiers et moins	Pour 90 % des demandes

10.2 Services aux entreprises, aux ministères et aux organismes

Engagements quant aux normes de service	Délais	Cibles
Répondre à une demande d'information d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation	3 jours ouvrables	Pour 95 % des demandes
Analyser la conformité d'un calendrier de conservation soumis par un ministère ou un organisme	30 jours ouvrables	Pour 95 % des demandes
Répondre à une demande de versement d'archives publiques	60 jours ouvrables	Pour 95 % des demandes

Répondre à une demande de référence écrite concernant les fonds et les collections des Archives nationales	15 jours ouvrables	Pour 95 % des demandes
Répondre à une demande relative à l'attribution de numéros ISBN	10 jours ouvrables	Pour 90 % des demandes
Répondre à une demande d'information liée au dépôt légal	2 jours ouvrables	Pour 90 % des demandes
Répondre aux demandes de blocs de données de catalogage avant publication (CIP)	15 jours ouvrables	Pour 95 % des demandes
Livrer les fichiers liés à une demande de reproduction de document	15 jours ouvrables, pour toute demande de 35 fichiers et moins	Pour 90 % des demandes

11. SUIVI DE NOS ENGAGEMENTS

Pour garantir la qualité des services, nous sensibilisons notre personnel à l'importance de respecter nos engagements. Nous analysons tous les commentaires provenant des usagers et de notre personnel.

12. POUR NOUS JOINDRE

Nous déployons nos activités dans 12 édifices ouverts à tous à travers le Québec.

Pour toute information, vous pouvez communiquer avec nous :

- par téléphone : 514 873-1100 ou 1 800 363-9028;
- par Internet à l'adresse banq.qc.ca/question en remplissant le formulaire en ligne;
- par la poste à l'adresse suivante :

Services aux usagers
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
475, boulevard De Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 5C4

13. EN CAS D'INSATISFACTION

Vous n'êtes pas satisfait d'un service rendu? Nous répondons à tout commentaire formulé par écrit dans un délai maximal de 30 jours, tel que stipulé par le Règlement sur la gestion des commentaires des usagers (R-5).

14. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

14.1 Dirigeants et gestionnaires

Tout dirigeant et tout gestionnaire a la responsabilité de :

- s'assurer de la mise en œuvre et du respect de la présente déclaration au sein de l'unité administrative dont il est responsable;
- voir à l'implantation de mesures appropriées afin d'améliorer les services au sein de son unité administrative.

14.2 Membres du personnel de BAnQ

Tout membre du personnel a la responsabilité de :

- servir et accompagner les citoyens, les ministères et les organismes dans leurs démarches avec bienveillance, compétence, courtoisie, respect et diligence;
- traiter les demandes en toute impartialité et confidentialité;
- dans une perspective d'amélioration continue des services, transmettre à son supérieur immédiat les commentaires formulés verbalement par les citoyens, les ministères et les organismes.

15. RESPONSABLE DE LA POLITIQUE

Le directeur général de la Grande Bibliothèque est responsable de l'application de la présente politique.

16. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

16.1 Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration.

16.2 Révision

La révision et la mise à jour de la présente politique sont effectuées au besoin, au minimum tous les cinq ans.