

MANUEL DE GESTION

TITRE : GESTION DU CENTRE DE DOCUMENTATION

TYPE DE DOCUMENT : DIRECTIVE ET PROCÉDURE

Expéditeur : Conseillère-cadre à l'évaluation, aux communications et à la recherche
 Destinataires : Tout le personnel, la clientèle, les contractuels, les stagiaires en formation, les proches, les partenaires de même que les autres CRDITED de la province
 Responsable de sa mise en application : Les gestionnaires
 Lieu ou champ de sa mise en application : Tout l'établissement

Directeur général

Approuvée le 5 février 2007

Révisée le 23 juillet 2009

DIRECTIVE

1. RAISON D'ÊTRE

Le centre de documentation du CR La Myriade comprend une collection d'environ **4 000** documents à caractères clinique et administratif et est divisé en huit succursales réparties dans les différents points de service ainsi qu'au siège social de l'établissement.

Le centre de documentation est un lieu privilégié d'apprentissage fort pertinent venant appuyer la pratique professionnelle et soutenir l'encadrement clinique.

Le centre de documentation est décentralisé, permettant ainsi un plus grand accès et une plus grande autonomie de fonctionnement des utilisateurs. La collection du centre de documentation du CR La Myriade est disponible tant au personnel, à la clientèle, aux proches, aux partenaires de même qu'aux autres CRDITED de la province.

La présente directive entend donc encadrer l'utilisation et la gestion du centre de documentation du CR La Myriade.

2. BUTS

- 2.1 Assurer une saine gestion de la collection de l'établissement en collaboration avec les gestionnaires de l'établissement.
- 2.2 Assurer le traitement efficace des demandes d'achat, de la circulation des documents et des autres demandes en provenance des utilisateurs.
- 2.3 Établir la procédure de prêts de documents entre succursales du CR La Myriade et avec d'autres centres de documentation ou bibliothèques.
- 2.4 Promouvoir le développement de la collection du centre de documentation du CR La Myriade ainsi que son utilisation.
- 2.5 Déterminer les rôles et responsabilités de l'ensemble des intervenants impliqués.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

- 3.1 L'établissement favorise le soutien et le développement de l'expertise professionnelle du personnel du CR La Myriade et met à sa disposition des documents de qualité à la fine pointe des connaissances actuelles dans les différents domaines d'intervention associés à sa mission.
- 3.2 La saine gestion du centre de documentation repose sur une collaboration étroite entre la technicienne en documentation et les gestionnaires de l'établissement.
- 3.3 La technicienne en documentation agit à titre de soutien technique aux utilisateurs alors que les gestionnaires sont responsables du bon fonctionnement de leur succursale.
- 3.4 Tous les documents faisant partie de la collection du centre de documentation sont la propriété de l'établissement et doivent être rangés sur les rayons de la succursale du point de service afin de les rendre disponibles au plus grand nombre d'utilisateurs; **aucun document ne doit être conservé dans le bureau du personnel, sauf pendant la durée d'un prêt.**

4. DÉFINITIONS

Centre de documentation

Terme utilisé pour désigner l'ensemble des documents détenus par l'établissement et enregistrés dans le logiciel Regard au catalogue provincial du CAMH (Centre d'apprentissage Maurice-Harvey).

En plus des documents monographiques, le centre de documentation est également constitué d'outils de programmation, d'articles, de matériel audiovisuel ou didactique, de brochures et de dépliants qui peuvent être enregistrés ou non au catalogue provincial, mais qui sont disponibles dans les différentes succursales.

Succursale

Terme utilisé pour désigner les différentes bibliothèques du centre de documentation dans les points de service.

Utilisateur

Toute personne qui a été dûment inscrite dans la banque informatisée des emprunteurs du logiciel Regard : employé du CR La Myriade, stagiaire, client, famille, partenaire de réseau, etc., et qui utilise les services offerts par le centre de documentation.

CAMH

Centre d'apprentissage Maurice-Harvey : catalogue collectif provincial réunissant les collections des centres de réadaptation en déficience intellectuelle faisant partie de la Fédération québécoise des CRDITED.

CRDITED

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement.

Prêt entre bibliothèques

Prêt de documents entre le CR La Myriade et un autre établissement extérieur au CR La Myriade.

Prêt entre succursales

Prêt de documents appartenant au CR La Myriade, mais qui sont empruntés ou prêtés à l'utilisateur d'un autre point de service.

OPHQ

Office des personnes handicapées du Québec.

NIP

Numéro d'identification personnel nécessaire pour l'accès au dossier personnel de l'utilisateur dans le module de recherche au catalogue d'accès public du logiciel Regard.

Code d'emprunteur

Le code d'emprunteur est celui qui identifie l'utilisateur dans la banque des emprunteurs du logiciel Regard. Le code d'emprunteur est le code de l'abonné au centre de documentation.

5. RESPONSABILITÉS

5.1 La technicienne en documentation

Sous la supervision du Service conseil, le mandat de la technicienne en documentation est principalement :

- L'achat des documents
- La réception des commandes
- Le traitement *intellectuel* des documents : catalogage, indexation et classification
- Le traitement *matériel* des documents : pose d'étiquettes, réparations, reliures
- L'utilisation du logiciel de gestion documentaire Regard
- La réception et le traitement des appels téléphoniques provenant des points de service et de l'extérieur
- La promotion du centre de documentation
- La formation des personnes désignées responsables des succursales localisées dans les points de service
- La vérification et le suivi des activités de circulation des documents et du bon maintien des succursales du centre de documentation dans les points de service
- Les prêts entre bibliothèques
- La recherche documentaire
- La responsabilité du contenu du bulletin d'information sur le centre de doc (Le Bouquineur).

De façon plus détaillée, la technicienne en documentation :

- Agit à titre de personne-ressource auprès des personnes désignées responsables de chaque succursale du centre de documentation en ce qui a trait à toutes les questions d'ordre « technique documentaire ».
- À la réception d'un bon de commande dûment autorisé et signé par le gestionnaire, commande, reçoit et effectue le traitement complet des documents pour les points de service; achemine les nouveaux documents dans les succursales des points de service.

- Se met en lien avec d'autres centres de documentation ou bibliothèques afin d'enrichir celui de l'établissement par des échanges d'information, de règles et de procédures.
- Sur demande des utilisateurs, fait les démarches nécessaires auprès d'autres bibliothèques pour les demandes de prêts entre bibliothèques (ex. : Bibliothèque et archives nationales du Québec ou du Canada ou centres de documentation spécialisés dans le domaine du handicap, tels que l'OPHQ et autres CRDI).
- Assure la diffusion de l'information concernant les nouvelles parutions et les documents disponibles dans les succursales de l'établissement.
- Si requis, s'assure qu'un inventaire et un élagage soient réalisés dans les succursales.
- Est responsable de la mise à jour du catalogue du centre de documentation.
- Représente l'établissement à la table provinciale pour les centres de documentation des CRDITED faisant partie du CAMH.

5.2 Le gestionnaire

- Prend connaissance du « **Guide à l'intention du personnel** » et des directives émises sur le centre de documentation, diffuse l'information et s'assure que toute son équipe s'y conforme.
- S'assure du bon fonctionnement de la succursale du point de service et fait respecter les règles et procédures en vigueur.
- Apporte son soutien à la personne désignée comme responsable de la circulation et du classement des documents de la succursale de son point de service.
- Fait connaître les besoins de formation de son équipe en matière d'utilisation du centre de documentation.
- Gère le budget pour les achats de documents dans son secteur, autorise l'achat de nouveaux documents ou délègue le suivi au conseiller clinique.

5.3 L'agente administrative responsable de la circulation des documents¹

- Est responsable de la circulation des documents de la succursale de son point de service; procède à l'enregistrement et assure le suivi du prêt et du retour des documents empruntés.
- Effectue le classement des documents selon le système de classification établi et s'assure régulièrement du bon rangement des documents sur les rayons.
- À la demande du gestionnaire, achemine les demandes d'achat de documents à la technicienne en documentation responsable.
- Fait part des difficultés sur le plan technique rencontrées dans ses tâches ou par les utilisateurs à la technicienne en documentation responsable.
- Avec le conseiller clinique, soutient les utilisateurs qui désirent consulter le catalogue ou la succursale du point de service.

¹ À remarquer que le terme « agente administrative » sera toujours utilisé pour désigner l'agente administrative ou toute personne désignée par le gestionnaire comme responsable de la circulation des documents.

- En lien avec la procédure de gestion des retards, assure le suivi du retour des documents remis après la date d'échéance du prêt, des utilisateurs internes et externes, auprès de la technicienne en documentation.

5.4 Conseiller clinique

- Offre son soutien aux membres de l'équipe dans leurs recherches de documents.
- Avec le soutien de la technicienne en documentation, fait la promotion du centre de documentation dans son secteur en diffusant l'information sur les documents disponibles au centre de documentation.
- Vérifie que les documents à commander n'existent pas déjà au catalogue avant de faire une demande d'achat auprès du gestionnaire. Achemine les demandes d'achat **approuvées** à la technicienne en documentation et en fait le suivi.
- Fait part de ses besoins en documentation au gestionnaire qui décide, s'il y a lieu, de commander le (s) document (s) souhaité (s).

5.5 Utilisateur du centre de documentation (interne et externe)

- Se conforme aux procédures et directives établies par le centre de documentation.
- Se réfère, au besoin, au « **Guide à l'intention du personnel** », aux directives et procédures en vigueur ou s'informe directement auprès de la technicienne en documentation responsable.
- Respecte la durée et la date d'échéance du prêt des documents; demande un renouvellement au besoin à la personne responsable.
- Fait part de ses besoins en ce qui concerne la documentation au gestionnaire de son point de service ou au conseiller clinique.

5.6 Comité Doc-Com

- Planifie, coordonne et réalise des activités de toutes sortes visant à promouvoir le centre de documentation et les succursales des points de service qui le composent.
- Agit à titre de comité consultatif sur toute question concernant le fonctionnement du centre de documentation.

5.7 Service-conseil (SCECR)

- Assure la visibilité du centre de documentation.
- Élabore les directives et procédures nécessaires au bon fonctionnement du centre de documentation.
- Coordonne et anime les rencontres du comité Doc-Com.
- Assure la liaison avec les autres instances de l'établissement, tels le conseil multidisciplinaire, l'équipe de direction, etc.
- Apporte le soutien technique aux utilisateurs.

6. PROCÉDURE ET RÈGLES DU PRÊT DES DOCUMENTS

6.1 Inscription des utilisateurs

Pour pouvoir emprunter des documents, il faut être enregistré dans la banque des utilisateurs du logiciel Regard. Les nouveaux utilisateurs doivent communiquer avec l'agente administrative désignée responsable de la circulation des documents de leur point de service ou avec la technicienne en documentation pour fournir leurs coordonnées et obtenir leur « code d'emprunteur ». S'ils le désirent, ils peuvent aussi obtenir leur numéro d'identification personnel (NIP) pour l'accès au dossier personnel de l'utilisateur par le biais du catalogue d'accès public du logiciel Regard.

Les parents et les ressources extérieures peuvent également être inscrits dans la banque des utilisateurs **avec le nom d'un répondant**. Celui-ci doit être l'intervenant exerçant le suivi du dossier de la personne concernée.

L'utilisateur ou l'employé qui se voit transféré dans un autre point de service doit faire modifier ses nouvelles coordonnées au fichier des utilisateurs en informant l'agente administrative désignée responsable de la circulation des documents de son nouveau point de service.

6.2 Documents prêtés

Tous les documents du CR La Myriade peuvent être empruntés **à l'exception** :

- Des ouvrages de référence (identifiés par la mention « REF » sous la cote)
- Des périodiques et des publications en série
- Des dossiers thématiques et des articles
- De certains documents identifiés par la mention « consultation sur place seulement »

6.3 Responsabilités partagées des prêts (internes et externes)

- Les agentes administratives désignées sont responsables de la circulation (prêt et retour) des documents dans leur point de service respectif ainsi que des demandes de prêt dans d'autres points de service, c'est-à-dire les prêts entre succursales (PES).
- Toutes les demandes de **prêts entre bibliothèques** (PEB), c'est-à-dire de documents provenant d'autres centres de documentation, doivent être acheminées à la technicienne en documentation.

6.4 Durée du prêt (pour tous)

- **20** jours ouvrables pour les monographies
- **10** jours ouvrables pour les documents audiovisuels

Nombre maximum de documents prêtés par utilisateur : dix (10) documents.

L'utilisateur s'engage à respecter les dates d'emprunt prévues par son centre de documentation ou par l'institution prêteuse du ou des documents.

6.5 Prêts de longue durée

Un prêt de longue durée (dépassant la durée du prêt régulier) est une **mesure exceptionnelle** et peut être accordé dans des cas particuliers comme un projet de recherche, l'étude d'un dossier, un mandat particulier, et ce, dans la mesure où l'on peut faire la preuve d'une telle nécessité. La durée du prêt sera alors déterminée en considérant la fréquence d'emprunt du document concerné par les autres utilisateurs et en fonction des besoins particuliers de la personne qui fait une demande de prêt de longue durée.

Le « *prêt de longue durée* » étant une mesure d'exception, il ne doit pas devenir la norme. Si une demande de « prêt de longue durée » ne respecte pas les conditions précitées, le document sera prêté selon la procédure habituelle.

6.6 Renouvellement de prêt (à l'interne)

- Le prêt des monographies peut être renouvelé pour une période de 20 jours ouvrables pour un maximum de deux renouvellements, **à la condition que les documents concernés ne soient pas réclamés ou réservés par d'autres utilisateurs et que le document ne soit pas en retard.** Dans ces deux cas, le document doit être retourné.
- Le prêt des documents audiovisuels est renouvelable une seule fois, pour cinq jours ouvrables, **à la condition que les documents concernés ne soient pas réclamés ou réservés par d'autres utilisateurs et que le document ne soit pas en retard. Dans ces deux cas, le document doit être retourné.**

La demande de renouvellement peut être faite :

- Auprès de l'agente administrative désignée responsable du prêt, à la succursale où est localisé le document emprunté
- Auprès de la technicienne en documentation
- Par téléphone ou par courriel, en mentionnant le titre, la cote et le numéro du document concerné par la demande de renouvellement
- Par l'accès au dossier personnel de l'utilisateur, avec le numéro d'identification personnel (NIP) au catalogue d'accès public

Il n'y a pas de renouvellement ou de prolongation de prêt pour les documents en provenance d'autres centres de documentation que le CR La Myriade.

6.7 Retour des documents empruntés

Pour les **prêts à l'interne**, les documents doivent être retournés directement à l'agente administrative désignée responsable du prêt des documents (dans les succursales) ou à la technicienne en documentation (si le document est localisé au siège social).

Un document ne doit jamais être reclassé dans le centre de documentation, sans que le retour ait préalablement été enregistré au catalogue informatisé.

Pour les documents empruntés **dans un autre point de service**, les utilisateurs doivent retourner les documents, par le retour du courrier, à l'attention de l'agente administrative responsable de la circulation des documents de ce point de service.

Pour les documents **empruntés dans un autre centre de documentation** que le CR La Myriade (ex. : OPHQ), les documents doivent être retournés à la technicienne en documentation qui les retournera par courrier commercial ou par messagerie, selon le cas.

6.8 Documents consultés sur place

Les documents consultés sur place dans chaque succursale des points de service doivent être reclassés à leur place, selon le système de classification établi. Si l'utilisateur ne connaît pas le système de classification, il peut laisser le (s) document (s) à un endroit désigné par l'agente administrative responsable afin qu'elle fasse le reclassement.

Un guide de sortie (rouge) doit également être mis à la place du document, pour indiquer sa sortie et en faciliter le reclassement. L'utilisateur (ou l'agente administrative responsable du prêt) doit inscrire sur la fiche du guide de sortie son nom, le titre, le numéro et la cote du document emprunté pour consultation ainsi que la date d'emprunt.

6.9 Gestion des retards/Perte et bris de document

Gestion des retards :

- La responsabilité de la gestion des retards des documents relève des agentes administratives désignées responsables de la circulation des documents et de la technicienne en documentation. La récupération des documents non retournés à la date d'échéance prévue lors du prêt comprend les étapes suivantes :

Première étape (liste des retards) :

- Une fois par mois, la technicienne en documentation fera parvenir aux agentes administratives désignées responsables de la circulation des documents la liste des documents en circulation.

- Les agentes administratives responsables de la circulation des documents ont la responsabilité d'informer les utilisateurs en retard afin que ceux-ci retournent le (s) document (s) dans les plus brefs délais.

Deuxième étape (récupération et/ou remplacement des documents) :

- **À la suite de rappel (s) de l'agente administrative responsable de la circulation des documents**, si le document en retard n'a toujours pas été retourné, la technicienne en documentation signalera le retard qui persiste à l'utilisateur concerné, puis au gestionnaire qui devra alors prendre les mesures nécessaires pour s'assurer du retour ou du remplacement du document, selon le cas.

Perte et bris de documents :

- Tout document perdu ou gravement abîmé devra être remplacé par le point de service où est localisé le document, sauf pour les documents qui ne sont plus disponibles sur le marché.

7. MISE EN APPLICATION

La présente directive est mise en application immédiatement après son adoption.