

Des questions? Des réponses!

Bibliothèque Paul-O.-Trépanier

1er juin :

La chute dans l'entrée de la Bibliothèque est remise en fonction. Vous pouvez entrer une personne à la fois pour déposer vos retours.

Aucune circulation libre dans la bibliothèque.

Les personnes dont les réservations sont prêtes depuis avant le confinement seront recontactées sous peu. Elles pourront venir dans la bibliothèque récupérer leurs documents. Une seule personne par famille à la fois est admise pour entrer dans la bibliothèque, sauf exception pour les jeunes enfants.

Les personnes qui voudront faire l'emprunt de nouveaux documents devront contacter la bibliothèque par téléphone ou réserver leurs documents depuis le catalogue. Une fois les documents réunis, la personne sera recontactée pour venir faire sa cueillette.

Horaire modifié : Tous les services, dont la chute, ne seront disponibles qu'à ces heures

Lundi : 12h30 à 20h

Mardi : 12h30 à 20h

Mercredi : 12h30 à 20h

Jeudi : 10h à 20h

Vendredi : 10h à 20h

Samedi : 10h à 16h

Dimanche : Fermée

Retour

J'ai mes documents depuis avant le confinement. Seront-ils en retard?

Tous les documents empruntés avant le confinement ont été prolongés jusqu'au 21 juin. Il n'y aura pas de retard d'ici cette date.

Et si j'attends après le 21 juin avant d'aller porter mes documents?

Passé le 21 juin, vos documents, s'ils ne sont pas renouvelés, tomberont à échéance. Les frais de retard sont suspendus jusqu'au 1^{er} septembre, vous n'aurez donc pas de paiement à déboursier si vous remettez vos documents quelques jours en retard.

Cela dit, vous recevrez des rappels pour retourner vos documents. Si, après les rappels, vous ne rappez pas vos documents, ils vous seront facturés *en entier*, plus frais de traitement.

Comment retourner mes documents?

La chute dans l'entrée de la bibliothèque est accessible à partir du 1^{er} juin en fonction de l'horaire modifié. Il faut faire la file à l'extérieur pour y accéder. Un employé vous informera des mesures sanitaires.

En entrant, vous constaterez qu'un rideau sépare la pièce pour empêcher l'accès à la bibliothèque. Le couloir de circulation vous mènera directement à la chute. Vous déposerez vos documents sur le tapis roulant sans contact avec aucune autre surface. La tâche terminée, vous ressortez du couloir de circulation.

Puis-je retourner mes documents entre 7h et minuit, comme à l'habitude?

Non. Pour assurer une bonne gestion des retours, nous avons réduit les heures d'ouverture de la chute à l'horaire modifié.

Puisque les documents retournés doivent aller en quarantaine et que l'espace dédié à celle-ci est limité, la chute pourrait toutefois être fermée plus tôt que l'heure de fermeture de la Bibliothèque.

Je ne veux pas me déplacer pour rien. Comment savoir d'avance si la chute est fermée?

Si la quarantaine atteint sa limite et cause la fermeture de la chute, nous allons publier une mise à jour sur notre page Facebook. Pensez à vérifier avant de vous déplacer.

Est-ce que je peux attendre mon tour dans le couloir si je respecte la distance de 2 mètres?

Non. Une seule personne à la fois est admise dans le couloir, dont une seule personne par famille. Les seules exceptions sont les adultes accompagnés de jeunes enfants qui ne peuvent rester sans surveillance.

J'ai retourné mes documents, mais ils sont encore dans mon dossier.

Nous avons mis en place une zone de quarantaines pour les retours. Tous documents retournés physiquement peuvent prendre jusqu'à 6 jours pour être retiré des dossiers. Aucuns frais de retard ne seront appliqués aux documents en quarantaine.

Comment retourner une trousse de lecture ou un baluchon?

Un employé assigné à l'extérieur vous expliquera quoi faire. Un chariot, à proximité est dédié au retour des trousse et baluchons.

J'ai des symptômes de la Covid-19. Puis-je retourner mes documents?

Non. Toutes personnes ayant des symptômes de la Covid-19 doivent s'isoler et prendre les mesures nécessaires pour éviter d'être en contact avec d'autres personnes. Contactez la ligne d'information 1 877 644-4545 pour informer la présence de vos symptômes et suivez les indications qui vous seront fournies. Pour plus d'information, consultez nos [ressources en ligne](#).

Si vous recevez un résultat négatif de la Covid-19 ou complétez la période d'isolement requise par la Santé publique, vous pourrez retourner vos documents.

Si vos symptômes commencent lorsque vos prêts arrivent à échéance, contactez la bibliothèque au (450)776-8320 ou à reponseatout.ca.

Prêts

Est-ce que je peux entrer dans la bibliothèque pour chercher des documents à emprunter?

Non. Il n'y a aucune circulation libre dans la bibliothèque. Pour chercher des documents, vous devez utiliser notre [catalogue](#) en ligne. Si vous avez de la difficulté à sélectionner des documents, vous pouvez remplir le formulaire sur reponseatout.ca d'aide au choix de documents. Une sélection vous sera réservée dans les délais les plus courts.

Si je ne peux pas entrer dans la bibliothèque, comment puis-je emprunter des documents?

Vous allez devoir réserver vos documents en ligne sur notre catalogue ou nous contacter au (450)776-8320 pour nous faire part des documents que vous voulez réserver. Pour le catalogue, une vidéo explicative sera mise en ligne prochainement.

Les employés se chargeront de repérer les documents pour vous et les mettront de côté. Vous serez recontacté pour venir les cueillir. Vous ne pouvez pas venir récupérer vos réservations avant d'être contacté.

Une fois sur place, vous devez écouter les directives de l'employé assigné à l'extérieur. Vous ne pouvez pas circuler dans la bibliothèque. Les employés vous demanderont de vous identifier et déposeront vos documents sur une table. Vous n'avez plus qu'à cueillir vos documents et quitter.

Dois-je porter un masque lors de la cueillette?

Selon les directives de la Santé publique et de la Direction générale, il est recommandé de porter un masque lorsque vous êtes en public. La Bibliothèque vous recommande de faire de même.

Toutefois, en l'absence de masque, nos mesures sanitaires mises en place pour protéger les lieux, les employés et le public devraient convenir à vous garder en

sécurité. Vous devez respecter les consignes des employés ainsi que les mesures de distanciation sociale.

J'ai des symptômes de la Covid-19. Puis-je aller faire ma cueillette?

Non. Toutes personnes ayant des symptômes de la Covid-19 doivent prendre les mesures nécessaires pour éviter la contagion d'autrui. Contactez la ligne d'information 1 877 644-4545 pour informer la présence de vos symptômes et suivez les indications qui vous seront fournies. Pour plus d'information, consultez nos [ressources en ligne](#).

Vous pouvez contacter la bibliothèque au (450)776-8320 ou à reponseatout.ca pour nous informer que vous ne pourrez pas vous présenter. S'il vous est possible d'envoyer quelqu'un d'autre récupérer vos documents, nous vous encourageons à le faire. S'il vous est impossible d'envoyer quelqu'un, la Bibliothèque pourrait exceptionnellement conserver vos réservations.

Je suis venu faire ma cueillette de réservation, mais je viens de penser à de nouveaux documents que j'aimerais emprunter. Puis-je les ajouter à mes réservations?

Aucune nouvelle réservation ne sera faite sur place. Vous devez de nouveau utiliser le catalogue en ligne sur notre catalogue ou nous contacter au (450)776-8320.

Je ne suis pas certain de ce que je veux emprunter et j'aimerais avoir des suggestions.

Nous mettons à votre disposition un formulaire de suggestion en ligne sur reponseatout.ca. Vous pouvez aussi contacter la Bibliothèque au (450)776-8320 pour qu'un employé remplisse le formulaire avec vous. Nous vous préparerons une cueillette personnalisée en fonction de vos préférences.

Réservations

J'avais fait des réservations avant le confinement, sont-elles toujours valables?

Oui. Si vous avez été contacté avant le confinement pour confirmer que vos réservations sont prêtes, elles sont encore en attente. Une nouvelle confirmation par téléphone vous sera faite sous peu. Lorsque vous obtiendrez cette confirmation, vous allez pouvoir venir récupérer vos documents à compter du 1^{er} juin, dès 12h30.

Si vous aviez fait des réservations avant le confinement, mais qu'aucune confirmation de disponibilité ne vous était parvenue, vos documents sont probablement encore empruntés ou en traitement. Lorsqu'ils seront disponibles, nous vous contacterons.

Comment faire des réservations?

Vous pouvez faire des réservations comme avant le confinement en accédant à notre [catalogue](#) en ligne. Sélectionnez les documents qui vous intéressent et nous

vous les préparerons pour la cueillette. Une vidéo explicative sera disponible prochainement.

Si vous éprouvez de la difficulté à utiliser le catalogue pour effectuer vos réservations, vous pouvez nous contacter au (450)776-8320 pendant les heures d'ouverture.

Veillez attendre de recevoir une confirmation de disponibilité par courriel ou téléphone avant de vous déplacer pour cueillir vos documents réservés.

Que puis-je réserver?

Vous pouvez réserver :

- Livre imprimé (roman, documentaire, bande dessinée, manga, livre cartonné, gros caractères)
- Revues
- Livre audio
- Disque compact de musique
- Méthode de langue
- Baluchons thématiques pour enfants

Combien de réservations est-ce que je peux faire?

Le nombre de réservations possible est maintenant de 10 documents.

Combien de temps les documents réservés seront-ils gardés à la bibliothèque?

Lorsque vous serez contacté pour la cueillette des documents réservés, vous disposerez de 5 jours pour venir les récupérer. Nous répartissons la quantité de confirmations envoyées pour minimiser l'achalandage lors des périodes de cueillette.

Ça fait longtemps que j'ai réservé des documents, mais je n'ai toujours pas de nouvelles.

Notre système de réservation s'est complexifié pour permettre l'emprunt de documents disponibles. Ceci augmente la charge de travail des employés et ralentit la complétion de certaines tâches. De plus, nous fonctionnons avec des mesures sanitaires strictes qui imposent des quarantaines de plusieurs jours et retarde le traitement des nouveautés. Certains documents peuvent donc être réservés, mais ils ne peuvent pas être prêtés dans l'immédiat.

J'ai des documents en retard. Puis-je en réserver d'autres?

Non. Si vous avez des documents en retard, donc des frais, votre dossier va être gelé. Il faut contacter la bibliothèque au (450)775-8320 pour qu'un employé vérifie l'état du dossier. Vous serez avisé si vous avez des documents en retard, puis votre dossier sera réactivé. Vous devrez rapporter vos documents en retard.

Abonnement

Mon abonnement est arrivé à échéance. Comment le renouveler?

Il vous suffit d'aller sur reponseatout.ca et choisir l'onglet *Carte-loisir : adhésion, renouvellement ou autre*. Vous aurez une réponse dans les 48 heures.

J'aimerais obtenir une carte-loisir. Comment faire?

Il vous suffit d'aller sur reponseatout.ca et choisir l'onglet *Carte-loisir : adhésion, renouvellement ou autre*. Vous aurez une réponse dans les 48 heures.

Est-ce possible de faire le renouvellement en personne?

Non, il faut utiliser reponseatout.ca.

Si vous éprouvez de la difficulté avec reponseatout, il est possible d'obtenir du soutien téléphonique du lundi au vendredi de 9h à 12h et 12h30 à 16h au (450)375-4661.

Mon dossier est bloqué! Que se passe-t-il?

Il est possible que vous ayez des frais à votre dossier. Il faut contacter la bibliothèque au (450)775-8320 pour qu'un employé vérifie l'état du dossier. Vous serez avisé si vous avez des documents en retard, puis votre dossier sera réactivé. Vous devrez rapporter vos documents en retard. Si vos documents sont perdus, ils vous seront facturés et vous devrez les payer à partir du 1^{er} septembre.

Autres services

Je suis intéressé par la trousse gratuite du programme *Une naissance un livre*, comment l'obtenir?

Nous n'offrons pas actuellement les trousse. Dès que nous serons prêts à les distribuer, l'annonce sera faite sur notre page [Facebook](#).

Puis-je prendre un dépliant gratuit de Biblio-aidant?

Nous mettons à jour nos dépliants pour l'année 2020. Si vous désirez prendre une copie physique, vous devez contacter la bibliothèque pour que l'on vous en imprime un d'avance. Vous pourrez venir le récupérer lors de votre cueillette de réservations.

Puis-je emprunter un baluchon thématique pour enfant?

Oui, vous pouvez faire vos réservations de baluchons avec notre [catalogue](#) en ligne.

Puis-je emprunter une trousse de lecture pour adulte?

Non. Le prêt des trousse de Société des lecteurs pour les clubs de lecture est suspendu. Nous offrons toutefois des clubs de lectures virtuels pour les [enfants de 8 à 12 ans](#), [les adolescents de 12 à 17 ans](#) et les [adultes](#). Vous devez détenir une carte-loisir pour participer aux activités et emprunter les livres numériques requis.

Si vous avez besoin d'aide pour vous joindre à un groupe ou emprunter un livre numérique, contactez-nous avec reponseatout.ca ou au (450)776-8320.

Puis-je emprunter un document audio comme un disque musical ou livre audio?

Oui, pouvez faire vos réservations avec notre [catalogue](#) en ligne.

Qu'en est-il du service de prêt entre bibliothèques (PEB)?

Le service n'est pas encore fonctionnel. Le service PEB repose principalement sur le réseau des bibliothèques publiques dont les membres priorisent actuellement la réouverture de leurs services de base. Nous allons mettre en place des mesures sanitaires et vous tiendrons au courant de sa remise en marche.

Équipements informatiques

Puis-je utiliser les équipements informatiques tels les ordinateurs, imprimantes, photocopieurs ou numériseurs?

Non. Puisque la Bibliothèque est fermée à la circulation jusqu'à nouvel ordre, ces services sont suspendus.

Est-ce que l'on peut emprunter des portables ou tablettes iPad?

Non. Le prêt de ces équipements est seulement disponible à l'intérieur de la Bibliothèque. Puisque la Bibliothèque est fermée au public, les portables et tablettes ne pourront pas être empruntés jusqu'à nouvel ordre.

Frais et paiements

J'ai des frais à mon dossier. Comment les payer?

Si vous avez des frais quelconques (retards, factures de livres perdus, etc.), vous ne pourrez pas les payer actuellement. Tous les paiements sont suspendus jusqu'au 1^{er} septembre.

J'ai des documents en retard, les frais vont-ils s'accumuler?

Non. Les frais de retard ont été suspendus jusqu'au 1^{er} septembre.

S'il n'y a pas de frais de retard, je peux garder mes documents plus longtemps?

Non. La date de retour demeure en vigueur. Par contre, suite à un retard prolongé, les documents vous seront facturés en entier, plus frais de traitement. Des avis de retard vous seront acheminés au préalable, comme à l'habitude.

Votre dossier sera bloqué et il vous faudra communiquer avec la bibliothèque au (450)775-8320 pour qu'un employé vérifie l'état du dossier. Vous serez avisé si vous avez des documents en retard, puis votre dossier sera réactivé. Vous devrez rapporter vos documents en retard. Si vos documents sont perdus, ils vous seront facturés et vous devrez les payer à partir du 1^{er} septembre.

Ma carte-loisir sera-t-elle bloquée si j'ai des frais d'accumulés?

Oui. Il faudra contacter la bibliothèque au (450)775-8320 pour qu'un employé vérifie l'état du dossier. Vous serez avisé si vous avez des documents en retard, puis votre dossier sera réactivé. Vous devrez rapporter vos documents en retard. Si vos

documents sont perdus, ils vous seront facturés et vous devrez les payer à partir du 1^{er} septembre.

Animation et activités estivales

Est-ce qu'il y aura des activités dans la bibliothèque?

Non. La Bibliothèque demeure fermée au public. Nous ne pouvons pas donner de date sans une décision de la Direction générale et de la Santé publique.

Est-ce que le Club TD aura lieu cet été?

Oui, le Club TD sera disponible pour les 0 à 12 ans de manière entièrement virtuelle. Vos enfants peuvent s'inscrire sur le [site Web officiel](#) pour créer leur carnet en ligne.

Plus d'information sera disponible sous peu sur notre site Web et Facebook. Restez à l'affût!

Qu'en est-il des animations éducatives pour les écoles et garderies?

Malheureusement, les animations éducatives sont suspendues. Nous sommes en réflexion pour le développement d'une formule qui respecte les mesures sanitaires en cours, mais le déploiement potentiel ne se fera pas avant la fin de l'année scolaire 2019-2020.

Est-ce que des activités virtuelles seront mises en place?

Nous avons mis en place des clubs de lecture virtuels pour les [enfants de 8 à 12 ans](#), [les adolescents de 12 à 17 ans](#) et les [adultes](#). Vous devez détenir une carte-loisir pour participer aux activités et emprunter les livres numériques requis.

Des activités ou capsules vidéo sont en planification. Nous vous tiendrons au courant.

Mesures sanitaires Covid-19

Les employés prennent-ils des mesures avant de nous rencontrer?

Les employés doivent se laver les mains pendant 20 secondes ou se désinfecter les mains avant de vous rencontrer ou effectuer une tâche. Ils portent masques et/ou visières pour interagir avec le public. Ils travaillent isolés les uns des autres et doivent conserver une distanciation de 2 mètres avec quiconque en tout temps.

Suis-je assuré que les documents seront sanitaires?

Les documents qui entrent dans la bibliothèque sont placés en quarantaine 4 jours. La personne qui les range sera la seule à les toucher lorsque leur quarantaine sera terminée.

Quand il y a des réservations au dossier, une seule personne s'occupe de les repérer et traiter. Ils sont mis de côté jusqu'à la cueillette qui a lieu quelques jours plus tard.

Toutes les surfaces qui étaient, sont ou seront touchées par un document sont désinfectées.

Les documents sortants peuvent passer quelques jours en isolation, mais nos mesures à l'interne devraient suffire. Il est important de ne pas laver les documents.

Quelles mesures dois-je prendre avant de venir à la bibliothèque?

Vous n'êtes pas obligé de porter un masque, mais il est fortement recommandé par la Santé publique et la Direction générale de le faire. Si possible, désinfectez-vous les mains avant de venir.

Si vous venez pour la cueillette de réservation, apportez un sac.

Quelles mesures dois-je suivre une fois sur place?

Vous devez en tout temps respecter les mesures de distanciation sociale.

À votre arrivée, vous constaterez qu'il y a deux files d'attente possible : une pour les retours, une pour la cueillette des réservations. Placez-vous dans la file appropriée. Un employé vous accueillera avant d'entrer et vous fera part des mesures sanitaires à respecter. Vous devez l'écouter et observez les règlements.

Les files découlent dans des couloirs de circulation aménagés dans l'entrée de la bibliothèque. Une seule personne à la fois est admissible par couloir (sauf dans le cas de jeunes enfants accompagnant un parent seul). Le couloir des retours mène à la chute. Le couloir de cueillette de réservations mène aux portes internes de la bibliothèque.

Si vous venez pour des réservations, une fois aux portes internes, arrêtez-vous au marquage au sol. Un employé vous expliquera le processus de cueillette. Avancez et reculez quand il vous fait signe. Ne touchez pas aux objets autour et déposez vos documents dans un sac que vous aurez amené. La table sur laquelle seront posés vos documents est désinfectée après chaque cueillette.

Vous ne pouvez en aucun cas franchir les limites de marquage au sol ou physique. Il n'y a aucune circulation libre dans la bibliothèque.

Merci de votre compréhension et à la prochaine!