

QUESTIONS/RÉPONSES INFORMATION ZONE ROUGE - BIBLIOTHÈQUES DE LAVAL, du 1^{er} au 28 octobre 2020.

Table des matières

QUESTIONS/RÉPONSES INFORMATION ZONE ROUGE - BIBLIOTHÈQUES DE LAVAL, du 1^{er} au 28 octobre 2020.	1
En bref : période du 1 ^{er} au 28 octobre 2020.....	3
Accès pour les usagers aux services suivants ;	3
Services non disponibles pour le moment ;	3
Mesures et consignes à respecter ;	4
Horaire régulier ;	4
Prêts : Service de collecte en bibliothèque de livres réservés en ligne.....	5
Comment puis-je emprunter des documents dans les bibliothèques de Laval?	5
Après avoir reçu un avis, quand puis-je passer récupérer mes documents réservés?	5
Comment fonctionne le prêt sans contact?	5
Quels sont les documents disponibles pour le prêt sans contact?	5
Quels sont les délais avant de recevoir mon avis de disponibilité?	6
Pouvons-nous circuler dans les bibliothèques?	6
Comment puis-je faire mes réservations?.....	6
Les prêts entre bibliothèques (PEB) sont-ils disponibles ?.....	6
Retours	6
Je dois rendre un document, comment faire?	7
J'ai emprunté des jeux de société, des trousseaux ou autres documents volumineux, et je dois les rendre, comment faire?	7
J'ai retourné mes documents, mais ils sont toujours dans mon dossier?	7
Abonnements	7
Mon abonnement est arrivé à échéance, que dois-je faire?	7
Puis-je faire un nouvel abonnement en personne?	7
Puis-je réserver et emprunter des documents physiques avec mon abonnement temporaire?.....	8
Autres services.....	8
Puis-je utiliser des équipements comme les ordinateurs, l'imprimante, le photocopieur et le numériseur lors de ma visite en bibliothèque?.....	8
J'aimerais lire ou étudier en bibliothèque, est-ce possible ?	8

J'aimerais utiliser les équipements du Studio - Espace numérique, est-ce possible ?.....	8
Puis-je payer les frais à mon dossier?	9
Y a-t-il d'autres services que je peux utiliser?	9
J'utilise le service de prêt-à-domicile, le service est-il disponible?.....	9
Acceptez-vous les dons de livres ?	9
Programme culturel Automne 2020	9
Va-t-il y avoir des animations en bibliothèque ?.....	9
COVID-19 (coronavirus)	10
J'ai des symptômes de la Covid-19, devrais-je me présenter en bibliothèque pour emprunter ou retourner mes documents?	10
Quel est l'état de la situation à Laval?.....	10
Quelles mesures sont mises en place afin d'assurer la sécurité de tous?	10
À quel moment ma bibliothèque offrira-t-elle des activités et permettra l'utilisation des autres services à l'intérieur?	11
Durant la période de fermeture de 28 jours, est-il possible de communiquer avec ma bibliothèque de quartier?.....	11

En bref : période du 1^{er} au 28 octobre 2020

Suite au passage en zone rouge et à des discussions avec le gouvernement du Québec, les Bibliothèques de Laval permettront aux abonnés de récupérer leurs prêts au comptoir sur réservation seulement. Aucun autre service ni accès aux rayonnages ne sera permis d'ici au 28 octobre.

Accès pour les usagers aux services suivants ;

- Service de collecte en bibliothèque de documents réservés en ligne
 - Attendre la réception de l'avis de disponibilité avant de vous déplacer
 - Les prêts entre bibliothèques (PEB) sont aussi disponibles pour réservation
- Retour des documents dans les chutes extérieures
- Abonnement
- Paiement par carte Interac et argent comptant

Services non disponibles pour le moment ;

- Aires de rayonnages avec les collections de documents
- Le mobilier, les salles de réunion, les espaces de lecture et d'étude
- Activités en bibliothèques (heures du conte, conférences, ateliers, etc.)
- Postes informatiques
- Photocopieurs, numériseurs et impression de documents
- Machines à café
- Le Studio, Espace numérique à la bibliothèque Multiculturelle
- Prêt de télescopes

Mesures et consignes à respecter ;

- Aucune circulation en bibliothèque
- Le port du masque ou du couvre-visage couvrant le nez et la bouche est exigé pour les personnes de 10 ans et plus
- Vous devez maintenir une distance de 2 mètres en tout temps avec les autres usagers, et ce, à l'extérieur et à l'intérieur des bâtiments
- Une désinfection des mains avec une solution hydroalcoolique est obligatoire à l'entrée
- Vous devez apporter vos propres sacs et éviter de vous présenter en groupe pour récupérer vos documents
- Les documents retournés en bibliothèque seront mis en quarantaine en fonction des recommandations émises par les autorités sanitaires
- Le personnel prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la protection des citoyens et des employés, et travaille étroitement avec la Direction de la Santé publique pour une reprise des activités en toute sécurité

Horaire régulier ;

Du lundi* au vendredi de 10 h à 21 h

Samedi et dimanche de 10 h à 17 h

* Tous les lundis, les bibliothèques Émile-Nelligan, Marius-Barbeau, Philippe-Panneton, Sylvain-Garneau et Yves-Thériault sont fermées.

Prêts : Service de collecte en bibliothèque de livres réservés en ligne

Comment puis-je emprunter des documents dans les bibliothèques de Laval?

Les documents réservés en ligne peuvent être empruntés dans les bibliothèques pour le service de prêts sans-contact. Vous devez donc premièrement réserver un ou des documents dans notre catalogue en ligne (voir la question sur les réservations ci-dessous), et sélectionner votre succursale de quartier comme point de cueillette. Par la suite, vous allez recevoir un avis courriel ou téléphonique, selon la préférence indiquée à votre dossier. Vous devez attendre l'avis avant de vous déplacer en bibliothèque. De plus, vos bibliothèques offriront une sélection de documents à emprunter sans réservation au comptoir, incluant des nouveautés et le menu surprise pour emporter.

Après avoir reçu un avis, quand puis-je passer récupérer mes documents réservés?

Une fois l'avis reçu, vous avez quatre (4) jours ouvrables pour venir récupérer vos documents disponibles à votre bibliothèque selon l'horaire d'ouverture en vigueur. N'oubliez pas que vous devez avoir votre carte Avantages Laval en main pour récupérer vos réservations.

Comment fonctionne le prêt sans contact?

Présentez-vous à votre bibliothèque pendant les heures d'ouverture et suivez les indications vers l'aire de prêts. Une seule personne à la fois sera admise dans l'aire de prêt sans contact. Nous vous demandons de faire la file en respectant les mesures de distanciation physique de 2 mètres. Une fois à l'intérieur, vous devrez désinfecter vos mains et ensuite récupérer vos réservations et les documents dans la zone désignée selon les consignes en place. Les tables et les équipements seront désinfectés régulièrement.

Quels sont les documents disponibles pour le prêt sans contact?

Vous pouvez réserver des livres, albums, magazines, CD, DVD, jeux vidéo et jeux de société. Les prêts de télescopes sont temporairement suspendus.

Quels sont les délais avant de recevoir mon avis de disponibilité?

Malheureusement, nous ne pouvons pas évaluer les délais à ce moment. Avec la quarantaine obligatoire pour tous les documents et les mesures de distanciation physique, prévoyez des délais de traitement plus long qu'à l'habitude. Nous vous remercions pour votre patience.

Pouvons-nous circuler dans les bibliothèques?

Non. À l'exception de l'aire prévue pour le prêt sans contact, les autres sections de la bibliothèque sont fermées au public.

Comment puis-je faire mes réservations?

Vous pouvez faire jusqu'à 10 réservations sur notre [catalogue](#) en ligne. Pour obtenir plus d'information sur la manière de réserver un document, vous pouvez consulter ce [procédurier](#) ou cette [vidéo](#). Veuillez attendre le courriel ou le message téléphonique avant de vous déplacer pour récupérer vos documents. Vous pouvez aussi faire des réservations par téléphone en communiquant avec votre [bibliothèque de quartier](#). Pour les documents numériques, vous pouvez faire jusqu'à 10 réservations sur [Prêt numérique Laval](#), en plus des documents physiques.

Les prêts entre bibliothèques (PEB) sont-ils disponibles ?

Oui, les prêts entre bibliothèques du Québec (PEB) sont disponibles. Nous tenons à préciser que le service sera plus lent qu'à son habitude due à la quarantaine des livres à respecter, aux lenteurs de livraison du service de Postes Canada. Pour toutes ces raisons, nous ne pourrions pas accepter des demandes urgentes jusqu'à nouvel ordre.

Retours

Je dois rendre un document, comment faire?

Vous devez retourner vos documents dans n'importe quelle chute extérieure quand bon vous semble. Tous les documents qui peuvent facilement passer dans la fente la chute peuvent y être déposés : livres, magazines, CD, DVD, jeux vidéo, prêts entre bibliothèques (PEB), etc. Si vos documents sont volumineux, voir la question suivante.

J'ai emprunté des jeux de société, des trousseaux ou autres documents volumineux, et je dois les rendre, comment faire?

Ces documents sont trop volumineux pour la chute extérieure. Nous vous demandons de retourner vos jeux et vos trousseaux au comptoir durant les heures d'ouverture.

J'ai retourné mes documents, mais ils sont toujours dans mon dossier?

C'est une situation normale. Tous les documents retournés ont une quarantaine avant d'être retournés dans notre système informatique et remis disponibles pour le prêt. Il n'y aura pas de frais ajoutés à votre dossier pour les journées de quarantaine de vos documents.

Abonnements

Mon abonnement est arrivé à échéance, que dois-je faire?

Votre carte peut être renouvelée en ligne de manière temporaire jusqu'à la fin du mois suivant ou vous pouvez vous déplacer à votre bibliothèque pour un renouvellement complet pour un an. Pour le renouvellement en ligne, vous devez faire une demande dans Reponseatout.ca <https://bibliopresto.typeform.com/to/Tl4uhb>.

Puis-je faire un nouvel abonnement en personne?

Oui. Le service d'abonnement régulier permettant de réserver des documents physiques est disponible en bibliothèque. Vous devez vous présenter pendant les heures d'ouverture à l'une

de nos 9 bibliothèques avec une preuve de résidence. Pour plus d'information, consultez la page [Carte Avantages Laval](#).

Puis-je réserver et emprunter des documents physiques avec mon abonnement temporaire?

Vous pouvez maintenant réserver des documents avec votre abonnement temporaire. Après avoir reçu votre avis de disponibilité, apportez une preuve de résidence lors de votre première visite en bibliothèque. Votre abonnement temporaire sera transformé en abonnement régulier. Pour plus d'information, consulter la page [Carte Avantages Laval](#).

Autres services

Puis-je utiliser des équipements comme les ordinateurs, l'imprimante, le photocopieur et le numériseur lors de ma visite en bibliothèque?

Non. Nous n'avons pas l'autorisation de la Direction générale de la santé publique d'offrir ces services pour le moment.

J'aimerais lire ou étudier en bibliothèque, est-ce possible ?

Non. Nous n'avons pas l'autorisation de la Direction générale de la santé publique d'offrir ces services pour le moment.

J'aimerais utiliser les équipements du Studio - Espace numérique, est-ce possible ?

Non. Nous n'avons pas l'autorisation de la Direction générale de la santé publique d'offrir ces services pour le moment.

Puis-je payer les frais à mon dossier?

Oui, vous pouvez faire des transactions par carte bancaire Interac ou argent comptant au comptoir des bibliothèques.

Y a-t-il d'autres services que je peux utiliser?

Oui. Les Bibliothèques de Laval offrent à leurs abonnés l'accès à de nombreuses ressources numériques : biblio.laval.ca. Vous pouvez emprunter des livres numériques en français et en anglais (laval.pretnumerique.ca), lire des journaux et des magazines en ligne ([biblimags](#)), visionner des cours en ligne (informatique, langues, développement personnel, etc.) ou des documentaires vidéo ([ressources numériques](#)). Vous pouvez aussi accéder à notre programmation culturelle en ligne sur notre chaîne [YouTube](#). N'hésitez pas à vous abonner à la chaîne YouTube pour être informés en premier des nouveaux contenus diffusés.

J'utilise le service de prêt-à-domicile, le service est-il disponible?

Le prêt à domicile sera maintenu, mais avec certaines restrictions. Nous n'avons pas l'autorisation d'entrer dans les résidences et les immeubles multilogements pour livrer les sacs de livres. L'échange des sacs de documents devra se faire devant la porte extérieure du bâtiment. Les bénéficiaires recevront un appel de leur bibliothèque pour faire un suivi concernant les modalités de livraison.

Acceptez-vous les dons de livres ?

Nous acceptons les dons de livres en bibliothèque.

Programme culturel Automne 2020

Va-t-il y avoir des animations en bibliothèque ?

Toutes les activités en bibliothèque (conférences, ateliers, clubs de lecture, etc.) seront offertes virtuellement pour le reste de 2020. Surveillez notre page Facebook et notre nouvelle chaîne [YouTube](#) pour connaître notre programmation culturelle en ligne. N'hésitez pas à vous abonner à la chaîne YouTube pour être informés en premier des nouveaux contenus diffusés. Vous pouvez également consulter le site de la Ville de Laval :

<https://www.laval.ca/Pages/Fr/Culture/programmation-et-inscriptions-aux-activites.aspx>

COVID-19 (coronavirus)

J'ai des symptômes de la Covid-19, devrais-je me présenter en bibliothèque pour emprunter ou retourner mes documents?

Non. Si vous avez des symptômes de la Covid-19, vous devez rester en isolement à la maison et ne pas vous déplacer. Vous pourrez remettre vos documents à la fin de votre période d'isolement dans les chutes. Nous vous invitons à communiquer directement avec votre bibliothèque par reponseatout.ca pour tout cas particulier concernant les renouvellements ou les frais encourus par cette situation.

Quel est l'état de la situation à Laval?

Pour connaître les mesures mises en place par la Ville de Laval dans le contexte actuel, nous vous invitons à consulter la page [pandémie et épidémie](#). Vous trouverez sur cette page toutes les informations spécifiques à Laval.

Quelles mesures sont mises en place afin d'assurer la sécurité de tous?

- Respect des consignes de distanciation physique et de port du masque ou de couvre-visage;
- Désinfection des mains avec une solution hydroalcoolique obligatoire à l'entrée;
- Installation de cloisons transparentes aux comptoirs de service;
- Marquage au sol et balisage des espaces;

- Mise en quarantaine des documents retournés, telle que prescrite par les autorités publiques;
- Maintien de mesures d'hygiène avec le matériel, les équipements et les surfaces fréquemment touchés;
- Tout le personnel doit remplir une déclaration de santé avant de se présenter au travail.

À quel moment ma bibliothèque offrira-t-elle des activités et permettra l'utilisation des autres services à l'intérieur?

Les Bibliothèques de Laval se conforment aux consignes de la Direction générale de la santé publique. Dès qu'il nous sera permis de revenir à une étape supérieure du déconfinement de nos services, nous travaillerons à le faire. Nous vous invitons pour l'instant à vous abonner à notre page [Facebook](#) ou à visiter régulièrement notre site (biblio.laval.ca), pour être informés de tous changements.

Durant la période de fermeture de 28 jours, est-il possible de communiquer avec ma bibliothèque de quartier?

Oui. Nous vous recommandons d'utiliser en priorité notre plateforme en ligne reponseatout.ca pour nous faire parvenir un commentaire ou une question en tout temps. Nous traitons les appels téléphoniques selon l'horaire en vigueur. Selon le nombre d'appels reçus, prévoyez un délai d'attente plus long qu'à l'habitude.

Merci de votre compréhension !

