

CHARTRE DE SERVICE

I. NOTRE MISSION – NOS VALEURS – NOTRE VISION

1. La Bibliothèque du Parlement fédéral est un service indépendant, impartial et professionnel de la Chambre des représentants qui soutient l'activité parlementaire. Elle exerce cette mission en fournissant à ses utilisateurs dans les meilleurs délais, sur demande ou de manière proactive, une information de qualité, fiable, pertinente, et conforme à leurs besoins ou en leur permettant de trouver eux-mêmes l'information.
 - Nous sommes un service **indépendant** : nous évaluons en toute autonomie la manière d'exécuter notre mission, en fonction des documents d'orientation rédigés à cet effet.
 - Nous sommes un service **impartial** : nous sommes politiquement et idéologiquement neutres. Nous garantissons l'égalité de traitement de toute personne autorisée à faire appel à nos services. Nous travaillons sans distinction pour tous : les groupes politiques, quelle que soit leur importance, les parlementaires n'appartenant pas à un groupe politique, les parlementaires de la majorité et de l'opposition et leurs collaborateurs, en conformité avec les chapitres II et IV.
 - Nous sommes un service **professionnel** : des collaborateurs professionnellement qualifiés assurent le service selon les meilleures pratiques et standards du métier. Toute fourniture d'information documentaire se base sur une sélection rigoureuse et précise de sources d'information fiables, pertinentes et à jour que nous communiquons au demandeur d'une manière ordonnée et accessible.
 - Nous sommes un **service orienté vers ses utilisateurs** : leurs besoins sont à la base de nos services que nous évaluons en outre régulièrement et adaptons si nécessaire. Nos services répondent aux besoins de nos utilisateurs pour autant que :
 - ceux-ci soient liés aux activités parlementaires ou à l'exercice du mandat parlementaire,
 - l'information soit destinée à un utilisateur autorisé conformément au chapitre II,
 - le temps disponible, le personnel et les moyens de la Bibliothèque le permettent.
 - Nous assurons un **traitement rapide** des demandes, compte tenu des contraintes liées à l'agenda des activités parlementaires.
 - Nous garantissons l'absolue **confidentialité** de l'identité du demandeur ainsi que de l'information qui lui est fournie. Nous ne communiquons jamais ces données à des tiers.
 - Nous respectons scrupuleusement la **vie privée** de l'utilisateur lors du traitement de ses données. L'utilisateur peut à tout moment y accéder et les faire modifier.

- 2. La Bibliothèque du Parlement fédéral a l'ambition** d'être le centre de référence du Parlement pour l'information documentaire et de poursuivre le développement de ses services en fonction de ses utilisateurs. Ceci signifie concrètement que nous nous efforçons de :
- donner à nos utilisateurs le maximum d'accès direct au plus grand nombre possible de sources d'information,
 - rendre nos collections historiques et précieuses plus accessibles grâce à leur numérisation,
 - travailler autant que possible sur mesure dans tous les aspects de notre offre de services,
 - développer continuellement notre offre de services et nos collections en fonction des besoins de nos utilisateurs, des nouvelles technologies et de l'évolution des activités parlementaires et en y associant nos utilisateurs,
 - former nos utilisateurs à l'utilisation des outils et bases de données qui peuvent faciliter leur travail de recherche,
 - former notre personnel en permanence pour assister au mieux les utilisateurs,
 - intensifier la collaboration avec les autres centres d'information parlementaires des institutions européennes, fédérales, régionales et communautaires.

II. NOS UTILISATEURS

La Bibliothèque du Parlement fédéral est principalement une bibliothèque interne. Notre offre de services vise essentiellement les parlementaires, leurs collaborateurs et les services parlementaires.

- 3. Catégorie 1.** Les personnes et les groupes suivants sont prioritaires pour toute notre offre de services :
- les membres de la Chambre et du Sénat,
 - les collaborateurs politiques des parlementaires qui sont rémunérés par la Chambre ou par le Sénat,
 - les collaborateurs des groupes politiques de la Chambre et du Sénat,
 - les services de la Chambre et du Sénat,
 - les membres du personnel de la Chambre et du Sénat.
- 4. Catégorie 2.** Les personnes suivantes ont accès à la salle de lecture et peuvent faire appel à certains de nos services, pour autant que le personnel, les moyens et le temps disponibles le permettent :
- les anciens membres de la Chambre et du Sénat,
 - les collaborateurs et les responsables des services de documentation des parlements régionaux et communautaires,
 - les collaborateurs et responsables des services de documentation de la Cour de Cassation, de la Cour constitutionnelle, du Conseil d'État,
 - les collaborateurs des institutions bénéficiant d'une dotation,
 - les anciens membres du personnel de la Chambre et du Sénat.

La Direction décide de l'opportunité et des modalités du service.

- 5. Catégorie 3.** Les personnes n'appartenant pas aux catégories précédentes (chercheurs, doctorants, fonctionnaires,...) peuvent avoir accès à la salle de lecture de la Bibliothèque sur demande écrite motivée et après autorisation de la direction. Elles doivent en principe effectuer leurs recherches elles-mêmes, mais nous pouvons apporter notre aide si c'est nécessaire et possible. En cas de doute, la Direction décide de l'octroi et des modalités du soutien.

Voir l'annexe 1 pour un aperçu des types de services en fonction des catégories d'utilisateurs.

III. NOTRE COLLECTION

- 6.** Nous sommes une bibliothèque hybride : notre collection est constituée de documents papier et numériques. L'accent principal est mis sur les compétences du Parlement fédéral et les sujets qui sont utiles pour l'exercice des activités parlementaires, principalement dans les domaines politique, juridique, économique, social et de l'histoire politique.

Nous déterminons nous-même notre politique d'acquisition pour répondre le mieux possible aux besoins de nos utilisateurs.

Les utilisateurs de la catégorie 1 peuvent faire des suggestions d'achat en lien avec les domaines de compétence fédérale et les activités parlementaires. Nous nous réservons néanmoins le droit de ne pas approuver ces demandes.

IV. NOS SERVICES

- 7.** Nous proposons à nos utilisateurs deux grands types de services : la fourniture d'information documentaire, d'une part et la numérisation et la consultation digitale de documents administratifs et d'ouvrages anciens et précieux, d'autre part.

- La fourniture d'information documentaire comprend les services suivants :
 - consultation et prêt d'ouvrages,
 - travail de recherche simple ou complexe,
 - aperçus de sources d'information disponibles sur un sujet d'actualité,
 - veille documentaire,
 - aperçus des acquisitions et des sommaires de revues scientifiques,
 - revue de presse quotidienne.
- La numérisation des documents administratifs se fait dans le cadre de la politique d'archivage digital de la Chambre. La numérisation des ouvrages historiques et précieux de notre collection propre fait partie de la mission de conservation du patrimoine parlementaire de la Chambre.

La plupart des services sont accordés sur demande. La Bibliothèque offre également un certain nombre de services de manière proactive (voir annexe 1).

V. NOS PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT

A. INFORMATION DOCUMENTAIRE

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

8. L'utilisateur adresse sa demande d'information documentaire (voir points 15, 18, 19, 27) par courrier électronique adressé à la bibliothèque : bibliotheque@lachambre.be. Ceci vaut également pour les demandes motivées d'accès à la salle de lecture (point 5).
9. Nous traitons les demandes d'information documentaire dans leur ordre d'arrivée.
10. Lorsque le nombre ou la nature des demandes d'information documentaire dépasse les capacités du service, nous donnons priorité au traitement des demandes provenant des utilisateurs de la catégorie 1 et qui ont un lien avec les activités parlementaires en cours.
11. Nous répondons à chaque demande d'information documentaire dans la langue du demandeur. Nous communiquons les documents dans la langue dans laquelle ils sont disponibles (principalement en français, néerlandais, anglais ou allemand). Nous n'effectuons pas de traduction de ces documents.
12. Nous délivrons en principe l'information documentaire sous forme digitale. Nous ne communiquons une version papier que sur demande explicite ou lorsqu'aucune version numérique n'est disponible.
13. Nous tenons à jour un registre électronique des demandes d'information documentaire. Les données collectées sont traitées de manière anonyme à des fins statistiques pour illustrer et améliorer le fonctionnement de la Bibliothèque.
14. L'utilisateur trouvera les règles relatives à l'accès à la salle de lecture et au prêt dans le règlement d'ordre intérieur figurant en annexe 2 de cette charte.

LES SERVICES QUE NOUS OFFRONS

15. L'utilisateur adresse ses **demandes d'emprunt de livres et de photocopies** (voir annexe 1, services 1 et 2) de préférence par courrier électronique adressé à la Bibliothèque. Il peut également introduire sa demande en personne auprès du collaborateur à l'accueil de la salle de lecture (Forum). Les livres et copies d'articles sont mis à disposition à l'accueil de la salle de lecture (Forum) ou sont envoyés par courrier interne sur demande. Nous n'envoyons jamais de livres par la poste.

Un utilisateur de la catégorie 1 ou 2 peut demander tout livre ou article de revue scientifique en lien avec les activités parlementaires. S'il ne fait pas partie de notre collection, nous essayons de l'obtenir via le prêt interbibliothèques (service 1).

16. La **consultation de bases de données externes** en salle de lecture (service 4) se fait sous la supervision du collaborateur responsable de la salle. L'utilisateur a le droit de télécharger et/ou d'imprimer les documents nécessaires pour son travail de recherche, selon les fonctionnalités de la base de données consultée.

Les codes d'accès aux bases de données restent la propriété de la Bibliothèque et ne peuvent en aucun cas être utilisés en dehors de la salle de lecture de la Bibliothèque.

L'utilisateur peut consulter lui-même les bases de données internes de la Chambre et du Sénat, ainsi que LIMO, le catalogue en ligne de la Bibliothèque.

17. La **revue de presse** quotidienne (service 5) est une revue de presse généraliste qui se concentre sur les institutions et les compétences fédérales. Nos collaborateurs la réalisent tous les jours ouvrables dans Gopress et elle est publiée au plus tard à 9h00. Tous les membres de la communauté parlementaire – Chambre et Sénat – ont accès à cette revue de presse.

18. L'utilisateur adresse ses **demandes d'articles** de revues spécialisées belges ou étrangères ou d'autres sources (service 6) de préférence par courrier électronique à la Bibliothèque.

Nous traitons pendant les heures de service toute demande adressée par courrier électronique à la Bibliothèque. Nous y répondons en principe encore le jour même. Si le délai de réponse est plus long, nous en informons le demandeur, en tenant compte autant que possible de la date limite souhaitée.

19. L'utilisateur adresse ses demandes **de recherches complexes** (service 7) également par courrier électronique à la Bibliothèque.

Tous les utilisateurs des catégories 1 et 2 peuvent introduire **des demandes de recherche complexe** (service 7). Nous garantissons l'absolue confidentialité de l'identité du demandeur et de l'information fournie. Nous conservons cependant le droit de réutiliser l'information collectée de manière anonyme pour d'autres services.

Si le demandeur a droit au service demandé et que l'objet de la demande entre dans le domaine d'activité de la Bibliothèque, nous lui attribuons une personne de contact qui traite sa demande et à qui il peut s'adresser pour d'éventuelles questions. Nous déterminons avec le demandeur le délai dans lequel nous répondrons à sa demande.

20. Si l'objet d'une demande (services 6 ou 7) relève des compétences d'un autre service de la Chambre, nous la transmettons au service concerné. Le demandeur ne doit donc pas reformuler sa requête auprès de l'autre service.

21. Si nous ne pouvons répondre à la demande (services 6 ou 7) parce que nous ne disposons pas des sources appropriées, nous informons le demandeur de la possibilité d'éventuellement obtenir l'information auprès d'une autre institution. Si c'est possible et souhaité, nous l'aidons dans cette démarche.

22. **Les recueils d'information pour les missions parlementaires** (service 8) sont destinés au service des commissions ou au service du PRI. Nous constituons ces recueils à la demande et en concertation avec le service concerné.

23. Nous choisissons les sujets des aperçus de sources d'information disponibles sur un sujet d'actualité (**DocFlash**, service 9) autant que possible en concertation avec les utilisateurs de la catégorie 1.

24. La constitution d'une **veille documentaire** (service 10) se fait de notre propre initiative ou sur proposition d'un ou plusieurs parlementaires, d'un groupe politique ou d'un service de la Chambre ou du Sénat.

25. Le responsable du département de l'Information documentaire examine toutes les demandes et propositions liées aux services 6 à 10, en tenant compte du personnel et des moyens disponibles.

26. Nous informons nos utilisateurs de la catégorie 1 des livres récemment acquis (“**BibFlash**”, service 11).
27. Sur simple demande par courrier électronique à la Bibliothèque, nous pouvons également informer nos utilisateurs de la catégorie 1 et 2 du **contenu des périodiques les plus récents** (service 12).

CE QUE NOUS NE FAISONS PAS

28. Nous nous réservons le droit de refuser certaines demandes.

- Nous n'achetons pas de livres destinés à des fins privées ou commerciales ou qui ne rentrent pas dans notre domaine d'activité.
- Nous traitons uniquement des demandes en lien avec les activités et l'exercice du mandat parlementaires, à l'exclusion des demandes faites à des fins privées ou commerciales.
- Nous n'effectuons pas d'analyses. Nous livrons par contre l'information collectée au demandeur d'une manière aussi synthétique et accessible que possible, conformément à ses souhaits.
- Nous ne fournissons pas d'avis juridique ou autre.
- Nous n'émettons pas d'opinion politique ou idéologique sur les informations fournies.
- Nous ne soutenons pas et ne participons pas à des activités politiques ou politico-idéologiques.
- Nous ne livrons pas d'information qui entacherait la crédibilité de la Bibliothèque.

B. NUMÉRISATION DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS

- 29.** L'équipe DIGIDOC du département de la Gestion des collections numérise les documents administratifs des services parlementaires tant de la Chambre que du Sénat.

Le directeur d'administration du service concerné adresse sa demande par courrier électronique (bibliotheque@lachambre.be) au responsable du département de la Gestion des collections.

Nous examinons chaque demande sur base des desideratas du demandeur (calendrier, échéance, exigences techniques,...).

L'équipe DIGIDOC donne priorité à l'exécution des missions en cours sauf si une nouvelle demande provient de plus hautes instances de la Chambre ou du Sénat et/ou s'il est clairement établi qu'il y a urgence. Lorsque la capacité de travail maximum de l'équipe DIGIDOC est atteinte, les demandes acceptées sont placées en liste d'attente et traitées dans leur ordre d'arrivée.

Nous pouvons refuser une demande en raison de la nature du matériel à numériser. Les demandes sans lien avec les activités parlementaires sont refusées.

C. NUMÉRISATION DES OUVRAGES ANCIENS ET PRECIEUX

- 30.** L'équipe DIGIDOC du département de la Gestion des collections numérise les ouvrages anciens et précieux de notre propre collection.

La numérisation des ouvrages anciens et précieux est effectuée uniquement à l'initiative du département de la Gestion des collections en fonction de l'état des ouvrages et des activités parlementaires (expositions, conférences, ...). Il n'est donc pas possible d'introduire une demande de numérisation d'ouvrages rares et précieux.

Après avoir été numérisés, les ouvrages sont accessibles pour tous les utilisateurs (pas uniquement les utilisateurs autorisés de la Bibliothèque) via le catalogue de bibliothèque Limo. Un accès limité peut cependant être prévu pour certains ouvrages numérisés, comme les ouvrages à usage interne ou ceux qui sont protégés par des droits d'auteur.