

POLITIQUE DE L'OFFRE DE SERVICES EXTERNES

Table des matières

1. PRÉAMBULE	3
2. OBJECTIF	3
3. TYPES DE SERVICES	3
3.1. SERVICES ESSENTIELS	3
3.2. SERVICES À VALEUR AJOUTÉE (OU SERVICES COMPLÉMENTAIRES)	4
4. TYPES DE CLIENTÈLES	6
4.1. CLIENTÈLE INTERNE À LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE	6
4.2. CLIENTÈLE ASSOCIÉE À LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE	6
4.3. CLIENTÈLE EXTERNE À LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE	6
5. CRITÈRES D'ACCEPTATION	6
5.1. RESPECT DE LA MISSION ET DU MANDAT DE LA BUL	6
5.2. RESPECT DE LA LOI SUR LE DROIT D'AUTEUR	6
5.3. RESPECT DES LICENCES LIÉES À L'EXPLOITATION DES RESSOURCES ÉLECTRONIQUES	6
5.4. LANGUE DES SERVICES DISPENSÉS	7
5.5. CAPACITÉ À ABSORBER LA DEMANDE DE SERVICE	7
6. PROVENANCE GÉOGRAPHIQUE DE LA CLIENTÈLE.....	8
7. ANNEXES	8
A. MODÈLE D'ENTENTE	9
B. GRILLE TARIFAIRE DES SERVICES EXTERNES	14

Politique de l'offre de services externes

1. Préambule

Cette politique couvre la BUL en tant que fournisseur de services et tient compte des principes portant sur la conduite des relations avec les partenaires externes de l'Université Laval¹ qui vise à soutenir les efforts des membres de l'Université dans la mise en place de partenariats externes, tout en guidant les initiateurs de projets sur les effets et les risques qui y sont associés. Ces ententes sont encadrées par un modèle approuvé par le Service du contentieux de l'Université Laval (annexe A).

Cette politique n'inclut pas les partenariats dont la bibliothèque pourrait tirer un avantage autre que pécuniaire. Ces derniers doivent faire l'objet d'une entente de partenariat spécifique plus élaborés qu'une offre de service qui est à durée limitée. Les ententes seront évaluées au cas par cas.

Le partage d'expertise et les témoignages d'expérience doivent être évalués au cas par cas, mais se font généralement gratuitement. Un cachet symbolique pourrait être demandé en plus des frais de déplacement.

2. Objectif

L'objectif de cette politique est de baliser les conditions des services rendus à la communauté universitaire de même qu'à l'externe. Elle sert également à baliser le niveau de tarification qui s'applique en fonction des services offerts.

3. Types de services

3.1. Services essentiels²

Les services essentiels offerts répondent au mandat de la Bibliothèque qui est « d'assurer des fonctions auxiliaires de l'enseignement et de la recherche en fournissant un environnement intellectuel et physique de qualité dans le but de répondre aux besoins d'information de la communauté universitaire desservie ».

¹ VICE-RECTORAT EXÉCUTIF ET AU DÉVELOPPEMENT DE L'UNIVERSITÉ LAVAL, *Politique sur la conduite des relations avec les partenaires externes*, Québec, Université Laval, 2009.

² \$: Annexe B – grille tarifaire de services

Types de clientèle

Description des services essentiels	Interne	Associé	Externe
Prêt ³	Gratuit	200 \$	200 \$
PEB	5 \$/ par article	ND	ND
Consultation sur place	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Référence (de base et stratégie de recherche)	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Formation documentaire (EndNote, base de données, stratégie de recherche, etc.)	Gratuit	ND	ND
Numérisation en support à l'enseignement	Gratuit	\$\$	ND
Accréditation /Agrément de programmes	Gratuit	ND	ND
Réservation des locaux et utilisation des espaces de la BUL ⁴	Gratuit, si applicable	Gratuit, si applicable	\$\$\$, si applicable
Réservation des locaux à l'extérieur de la BUL ⁵	\$	\$\$	\$\$\$

3.2. Services à valeur ajoutée (ou services complémentaires)

Les services à valeur ajoutée peuvent être destinés aux clientèles internes. La BUL est alors considérée comme un partenaire de la production documentaire. Lorsque les services à valeur ajoutée sont destinés aux clientèles externes, le représentant de la BUL est alors considéré comme un courtier d'information. Ces services ne sont pas offerts aux étudiants de l'UL dans le cadre de leurs travaux scolaires.

Types de clientèle

Description des services à valeur ajoutée	Interne	Associé	Externe
Formation de base au RVM	Gratuit	\$\$	\$\$\$
Formation spécialisée en analyse-matière et/ou en catalogage	Gratuit	\$\$	\$\$\$

³ Voir : Tarification en vigueur <http://www.bibl.ulaval.ca/vous-etes/non-membre>.

⁴ Voir : https://www.bibl.ulaval.ca/fichiers_site/a_propos/politique-utilisation-salles-formation.pdf

⁵ Voir : https://www.bec.ulaval.ca/files/content/sites/bec/files/pdf/Tarification_salles_BEC_2017-2018.pdf

Formation aux outils de travail en bibliothéconomie (exemple: Classweb)	Gratuit	\$\$	\$\$\$
Description des services à valeur ajoutée	Types de clientèle		
Formation au processus de recherche et à la veille (acquisition de compétences informationnelles)	Gratuit	\$\$	\$\$\$
Formation à l'utilisation d'une base de données	Gratuit	\$\$	\$\$\$
Formation à l'exploitation de logiciels experts (EndNote)	Gratuit	\$\$	\$\$\$
Élaboration d'une stratégie de recherche	Gratuit	Gratuit si applicable	ND
Validation d'une stratégie de recherche avancée et évaluation de l'information	Gratuit	Gratuit si applicable	\$\$\$
Construction d'une liste bibliographique et revue de littérature	Gratuit ND pour les étudiants	\$\$	\$\$\$
Analyse des textes et distribution de contenu d'une revue de littérature (ex. : RevMan)	ND	ND	ND
Estimation pour l'intégration des collections au catalogue de la BUL	Gratuit	\$\$	\$\$\$
Estimation de l'intégration des collections aux collections de la BUL	Gratuit	\$\$	\$\$\$
Services SIG (Centre GéoStat)	\$	\$\$	\$\$\$
Développements informatiques	\$	\$\$	\$\$\$
Veille documentaire (Fils RSS, Diffusion sur profil)	\$	\$\$	ND
Transfert de support et/ou de format (Musique)	Gratuit	\$\$	\$\$\$
Production numérique	Gratuit	\$\$	\$\$\$
Numérisation de documents en vue d'un ajout à nos collections (essais, mémoires, thèses)	Gratuit	\$\$ (à la page)	\$\$\$ (à la page)
Numérisation sans ajout à nos collections	Gratuit	\$\$ (à la page)	\$\$\$ (à la page)
Traitement en impartition	ND	ND	ND

4. Types de clientèles

4.1. Clientèle interne à la communauté universitaire

- Étudiants inscrits à l'UL
- Professeurs
- Chercheurs
- Employés UL figurant sur la liste de paye de l'UL

4.2. Clientèle associée à la communauté universitaire

- Personnel actif non rémunéré (professeur associé, professeur de clinique, chargé d'enseignement clinique, etc.)
- ARUL

4.3. Clientèle externe à la communauté universitaire

- Organismes publics (gouvernementaux)
- Organisme parapublics (agences, sociétés d'état, hôpitaux)
- Privé (bureaux professionnels, entreprises, etc.)
- Organismes et associations à but non lucratif
- Diplômés de l'Université Laval

5. Critères d'acceptation

5.1. Respect de la mission et du mandat de la BUL

Toutes offres de services externes doivent s'inscrire dans le respect de la mission de la Bibliothèque, de son mandat, de ses valeurs et ses orientations institutionnelles.

5.2. Respect de la loi sur le droit d'auteur

Pour valider le respect du droit d'auteur, il faut contacter le Bureau du droit d'auteur à la BUL et au besoin, consulter le Secrétariat général de l'UL.

5.3. Respect des licences liées à l'exploitation des ressources électroniques

Pour valider le respect des licences, il faut contacter la Direction des acquisitions, du traitement et de la conservation des collections (DATC) de la BUL et au besoin, consulter le Secrétariat général de l'UL.

5.4. Langue des services dispensés

L'Université Laval étant la première université francophone fondée en Amérique, il va de soi que les services offerts aux clientèles externes s'inscrivent dans cette lignée. Par conséquent, les services offerts devront préférablement être effectués dans la langue usuelle de l'Université, soit le français.

5.5. Capacité à absorber la demande de service

5.5.1. Expertise interne

Tout contrat externe doit s'inscrire dans une logique d'expertise. Cela signifie que le projet doit mettre à profit le savoir-faire et l'expérience du personnel impliqué dans le projet afin d'en faire bénéficier les clientèles externes.

5.5.2. Disponibilité du personnel

Le temps imparti pour livrer le projet devrait être modulé en fonction de l'ampleur de celui-ci et du délai accordé afin de livrer un service de qualité qui saura répondre aux attentes du demandeur. Il faudra tenir compte du calendrier universitaire et de la période de l'année au cours de laquelle les services du personnel de la BUL sont particulièrement requis. Dans cet esprit, les débuts de sessions doivent être pris en compte.

5.5.3. Disponibilité des espaces et des équipements

Il est essentiel de s'assurer que les espaces et les équipements nécessaires sont disponibles à la prestation de service, sans nuire aux activités régulières de la Bibliothèque.

5.6. Évaluation des risques éventuels

Les risques éthiques

Par exemple un contrat qui en viendrait à ne plus respecter le mandat et les orientations de la Bibliothèque ou qui l'amènerait à déroger aux politiques institutionnelles ou aux règles déontologiques. Le non-respect des licences acquises par la Bibliothèque auprès de différents fournisseurs/éditeurs constitue un exemple lié à cette catégorie.

Les risques stratégiques

Par exemple un contrat qui nuirait à la qualité des services offerts aux clientèles internes, que ce soit en lien avec les formations documentaires, l'aide à la recherche, la disponibilité des locaux et outils technologiques offerts aux usagers, etc. Par conséquent, l'engagement des employés de la Bibliothèque ne doit pas se faire au détriment d'autres tâches ou fonctions reliées à l'offre de services initiale de la Bibliothèque.

Les risques de réputation

Par exemple, un contrat qui en viendrait à nuire à la crédibilité ou à la réputation de la Bibliothèque et par le fait même à l'ensemble de son personnel. Par exemple, lorsque les personnes-ressources compétentes ne sont pas disponibles à la Bibliothèque.

Les risques d'opération

Par exemple une situation où la Bibliothèque ne serait pas en mesure de remplir les obligations du contrat. Par exemple, lors la Bibliothèque ne dispose pas des moyens pour honorer le contrat.

Les risques financiers

À noter qu'une entente d'offre de service externe doit être en mesure d'assumer ses coûts tout en générant une plus-value pour la Bibliothèque. Le risque financier est susceptible de se concrétiser si un écart survient entre les paramètres budgétaires initiaux du projet et l'investissement en temps exigé par le personnel de la Bibliothèque (par exemple, si le temps investi dépasse le temps estimé et effectivement facturé).

Les services tarifés ponctuels permettent le rayonnement de l'expertise de la BUL plutôt que d'assurer son fonctionnement régulier.

6. Provenance géographique de la clientèle

Dans un souci de favoriser une ouverture ainsi qu'un rayonnement de la Bibliothèque au sein de sa communauté, il est primordial de prioriser les ententes qui contribuent au développement de la grande région de Québec. Ce critère n'est toutefois pas applicable lorsque le projet concerne une expertise unique à la Bibliothèque de l'Université Laval.

7. Annexes

- A. Modèle d'entente**
- B. Grille tarifaire des services externes**

A. Modèle d'entente

CONTRAT DE SERVICES DE BIBLIOTHÉCONOMIE

ENTRE : **UNIVERSITÉ LAVAL**, personne morale de droit privé légalement constituée en vertu de la Charte de l'Université Laval sanctionnée le 8 décembre 1970 (L.Q. 1970, c. 78), telle que modifiée par la *Loi modifiant la Charte de l'Université Laval* (L.Q. 1991 c. C-100), ayant son siège à Québec, au 2345, allée des Bibliothèques, Pavillon Jean-Charles-Bonenfant, bureau 2183, Québec QC G1V 0A6, ici représentée et agissant par ●, son ●, dûment autorisé aux fins des présentes tel qu'il le déclare;

Ci-après désignée « **l'Université** » ;

ET : **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**,

Ci-après désigné(e) « **le Client** » ;

Ces dernières étant ci-après désignées individuellement une «Partie» et collectivement les «Parties».

ATTENDU QUE l'Université, en soutien à ses missions d'enseignement supérieur et de recherche est dotée d'une bibliothèque se voulant une infrastructure innovante de diffusion et de partage des connaissances fournissant à ses étudiants, professeurs et chercheurs un environnement d'information riche en services, en contenu et en ressources de toute nature.

ATTENDU QUE l'Université s'est dotée d'une politique prévoyant entre autres, la possibilité pour sa bibliothèque, d'offrir des services de bibliothéconomie à des personnes et organisations qui ne sont pas membres de l'Université, tels les organismes gouvernementaux, les organismes parapublics, l'entreprise privée et les organismes sans but lucratif.

ATTENDU QUE les services de bibliothéconomie à être rendus à des personnes qui ne sont pas membres de l'Université doivent, en vertu de la politique, faire l'objet d'ententes spécifiques prévoyant, entre autres, la nature exacte des services à être rendus et la tarification.

ATTENDU QUE le Client requiert certains services de bibliothéconomie (« Services ») accessibles à sa bibliothèque pouvant être rendus par l'Université par l'intermédiaire de ses ressources.

ATTENDU QUE les Parties désirent consigner dans un écrit les termes de leur contrat de services (« Contrat de services »).

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

ARTICLE 1

1.01 L'Université s'engage à fournir au Client les Services décrits à l'Annexe A jointe aux présentes pour en faire partie intégrante selon la tarification indiquée à l'égard de chacun des Services.

ARTICLE 2 FACTURATION

2.01 Les Services à être fournis au Client par l'Université sont décrits à l'Annexe A des présentes. Ils seront facturés au Client à l'expiration de chaque période de 30 jours suivant l'entrée en vigueur de l'Entente ou à toute autre période indiquée de façon spécifique à l'Annexe A.

Chacune des factures devra être intégralement acquittée par le Client à l'intérieur d'une période de 30 jours suivant la date de facturation.

Tout solde n'étant pas acquitté dans le délai décrit au paragraphe précédent portera intérêt au taux de 2 % par mois, 24 % par année.

ARTICLE 3 RÈGLEMENTS ET POLITIQUES DE L'UNIVERSITÉ

3.01 Le Client s'engage à respecter tous les règlements et les politiques en vigueur de l'Université et susceptibles de recevoir l'application dans les circonstances.

ARTICLE 4 DURÉE DU CONTRAT DE SERVICES

4.01 Le Contrat de services entre en vigueur le jour de sa signature par le Client et demeurera en vigueur à moins d'un avis écrit transmis à l'Université. Dans cette éventualité, l'Entente prendra fin 30 jours suivant la date de la réception de l'avis écrit.

4.02 L'Université pourra quant à elle, à sa discrétion, mettre fin à l'Entente 30 jours suivant un avis écrit à cet effet transmis par elle au Client pour tout motif qu'elle juge approprié.

ARTICLE 5 ACCESSIBILITÉ À LA BIBLIOTHÈQUE

5.01 Les accès et Services décrits aux présentes sont assujettis à l'horaire de la bibliothèque, au calendrier universitaire de l'Université et aux accès auxquels peut donner une carte d'accès, le cas échéant.

ARTICLE 6 LOI SUR LE DROIT D'AUTEUR

6.01 Le Client s'engage à respecter les dispositions de la *Loi sur le droit d'auteur* lorsqu'il utilise tous les appareils de reproduction auxquels il peut avoir accès à l'Université Laval.

ARTICLE 7 RESPONSABILITÉ DE L'UNIVERSITÉ

7.01 L'Université Laval ne pourra pas être tenue responsable des pertes, dommages, manques à gagner ou inconvénients qui pourraient être causés au Client à l'occasion ou en conséquence de l'utilisation des actifs informationnels de l'Université ou advenant le cas où elle devrait, pour quelque cause que ce soit, y compris pour cause de cas majeurs ou forces majeures, diminuer les Services ou les interrompre, quelle que soit la durée de telles diminutions ou interruptions.

ARTICLE 8 ENREGISTREMENT DES EMPRUNTS

8.01 Lorsqu'ils sont inclus dans les Services, le Client s'engage expressément à enregistrer tout emprunt de livres auprès du personnel de la bibliothèque de l'Université durant les heures d'ouverture ou en utilisant les systèmes autoprêts disponibles à la bibliothèque selon les circonstances. Toute contravention au présent article pourra entraîner la résiliation partielle ou totale du Contrat de services par l'Université sans préavis et sans recours ni compensation pour le Client.

ARTICLE 9 CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

9.01 L'Université Laval est un organisme public au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (la « Loi ») et elle est assujettie à ses dispositions.

En intervenant à ce Contrat de services, le Client autorise l'Université Laval à créer un dossier comprenant des informations dont certaines peuvent constituer des renseignements personnels, au sens de la Loi. Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier. Ces informations et les renseignements personnels seront traités par l'Université Laval comme étant confidentiels. Seul le personnel administratif de l'Université Laval gestionnaire du Contrat de services aura accès à ces informations et renseignements personnels.

9.02 Si le Client désirait accéder ou rectifier une information ou un renseignement personnel contenu à son dossier et que détient l'Université Laval, un responsable de l'Université Laval peut être contacté aux adresses électroniques suivantes à cet effet : reg@reg.ulaval.ca (étudiants)
vrrh@vrrh.ulaval.ca (autres)

Aux fins du Contrat de services, l'obtention des informations et renseignements personnels suivants, le cas échéant, en constitue l'une des conditions :

- a) le nom du Client;
- b) l'adresse courriel du Client;
- c) l'adresse civique du Client; et
- d) le numéro de téléphone du Client.

9.03 Le défaut de fournir les informations décrites ci-avant entraîne l'impossibilité de traiter une demande de passation de Contrat de services et suspens ou met fin à ce processus.

L'Université Laval n'utilisera pas les renseignements personnels et toute information concernant le Client autrement que pour les seules fins mentionnées ci-avant et elles ne seront transmises ou autrement rendues accessibles à des tiers d'aucune façon sauf si ce n'est que par une autorisation écrite du Client ou par une disposition de la Loi.

Dans le cas de l'annulation ou de la fin du contrat, les informations et les renseignements personnels concernant un abonné et ses utilisateurs autorisés seront traités selon le calendrier de conservation de l'Université Laval en vigueur conformément à la *Loi sur les archives* (LRQ c. A21.1).

EN FOI DE QUOI les Parties ont signé le Contrat de services à la date et à l'endroit apparaissant à l'égard de leur nom.

Signé à Québec ce _____ 20__

L'Université Laval

Par :

Signé à Québec ce _____ 20__

Le Client

Par :

ANNEXE A

DESCRIPTION DES SERVICES

Inscrire la ou les descriptions de service tel que précisé au point 3 de la Politique de l'offre de services externes

Détails du service offert

Les services seront facturés le _____ et devront être payés en conformité des dispositions de l'article 2.

B. Grille tarifaire des services externes

Frais d'honoraires					
	Tarification des services	À la page	Commis	Techniciens	Professionnels(les)
Interne	\$		25,00 \$	30,00 \$	45,00 \$
(Sans subvention; ex.: professeur)					
Associés	\$\$.15/page + (délai, clé USB, etc)	40,00 \$	48,00 \$	72,00 \$
(Avec subvention rech ou entre universités)					
Externe	\$\$\$.25/page + (délai, clé USB, etc)	50,00 \$	60,00 \$	90,00 \$
(EX. Compagnies privées)					

mise à jour le : 2017-10-13

