

POLITIQUE 3.4

BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DU CANTON DE RUSSELL TOWNSHIP OF RUSSELL PUBLIC LIBRARY



Type de politique : Politique opérationnelle
Titre de la politique : **Politique des services à la clientèle
et Code de conduite du personnel**

Numéro de la politique : 3.4
Date d'adoption : **Mars 2016**

**Dates des modifications
et des révisions :**

Date de la prochaine révision : 2021

RAISON D'ÊTRE

La Bibliothèque s'est engagée à poursuivre les normes d'excellence professionnelle les plus élevées qui soient, à créer une solide culture du service et à fournir des services de qualité axés sur le client. Le Conseil de bibliothèque reconnaît que c'est grâce à l'engagement et aux efforts de chaque employé que l'excellence de la qualité des services est assurée et que la confiance du public est soutenue.

La présente politique vise à préciser tant les attentes de la Bibliothèque à l'égard de ses employés que l'image publique qu'elle souhaite projeter. Elle fait en sorte que la qualité des services offerts à tous les clients, qu'ils soient des citoyens, des visiteurs ou des personnes qui travaillent avec le personnel, satisfasse ou dépasse leurs attentes raisonnables.

L'élaboration de lignes directrices et de normes en matière de service à la clientèle assure la cohésion et la fiabilité de la prestation des services dans toute l'organisation, ainsi que de l'expérience client et des interactions avec les clients.

RESPONSABILITÉS

- a) La présente politique s'applique à tous les employés et bénévoles de la Bibliothèque. L'excellence du service à la clientèle est la responsabilité de chaque membre du personnel et pas seulement des employés qui traitent directement avec les clients. L'engagement doit venir de tous les niveaux du personnel.
- b) La conduite du personnel doit être empreinte d'intégrité, de transparence et de dignité. On s'attend à ce que les employés fassent preuve d'un comportement irréprochable qui puisse résister à tout examen public.
- c) La Bibliothèque s'est engagée à évaluer et à classer par ordre d'importance les compétences en matière de service à la clientèle dans le cadre du processus d'embauche du personnel. Le service à la clientèle est un élément clé de l'évaluation du rendement des employés.
- d) La direction générale et les superviseurs de la Bibliothèque sont chargés de veiller à ce que les membres du personnel et les nouveaux employés connaissent les normes de service à la clientèle et le Code de conduite du personnel de la Bibliothèque et s'y conforment.
- e) Des occasions de formation sur le service à la clientèle sont offertes au personnel afin qu'il comprenne la valeur du service à la clientèle et propose un service de grande qualité.

INTERPRÉTATION

- a) Toute question nécessitant une interprétation des lignes directrices et des normes est soumise à la direction générale de la Bibliothèque.
- b) Toute question nécessitant une interprétation des lignes directrices et des normes portant sur les mesures prises par la direction générale de la Bibliothèque est soumise au Conseil de bibliothèque.

LIGNES DIRECTRICES ET NORMES

Les présentes lignes directrices et normes ne visent pas à remplacer le bon jugement en matière de conduite personnelle et professionnelle. Par ailleurs, l'absence d'une

politique, d'un règlement ou d'une ligne directrice en particulier ne dégage pas le membre du personnel de sa responsabilité de faire preuve d'une conduite selon les normes les plus élevées dans toutes les situations.

Les présentes lignes directrices et normes ne remplacent pas les politiques et les lignes directrices en place qui pourraient être plus restrictives ou spécialisées.

Aucune ligne directrice ou norme ne vise à porter préjudice aux obligations de la Bibliothèque aux termes de ses autres ententes et contrats de travail.

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les membres du personnel s'engagent à :

- (a) se conduire d'une manière qui protège la réputation de la Bibliothèque et assure une confiance soutenue à l'égard du système de la Bibliothèque;
- (b) agir avec des soins, une intégrité et une diligence raisonnables dans l'exercice de leurs fonctions;
- (c) faire preuve de professionnalisme, courtoisie et respect dans leurs transactions avec des particuliers et des organisations et à se conduire d'une façon qui facilite une communication constructive entre la Bibliothèque et la collectivité;
- (d) rechercher et cultiver une approche d'équipe avec leurs collègues dans un climat de respect mutuel, de confiance et d'acceptation du rôle et des responsabilités de chacun dans la poursuite des objectifs de la Bibliothèque;
- (e) établir une relation de travail avec leurs collègues qui reconnaît et respecte la diversité des opinions et mène au meilleur résultat possible pour la collectivité;
- (f) être respectueux des biens d'autrui;
- (g) résoudre tout désaccord axé sur le travail de façon pondérée, dans l'optique d'attentes raisonnables;
- (h) promouvoir la santé et la sécurité d'autrui;
- (i) éviter d'utiliser leur situation de façon inappropriée à des fins personnelles;
- (j) ne pas utiliser d'information privilégiée ni des protocoles ou des procédures internes pour réaliser des gains personnels;
- (k) résoudre tout conflit entre leurs intérêts personnels et leur devoir public au profit de leur devoir public;
- (l) agir avec justice, honnêteté et discernement et respecter les lois en vigueur;
- (m) éviter toute situation où ils deviennent partie à une violation, un évitement ou une subversion de la loi;
- (n) tenir compte du fait qu'ils représentent la Bibliothèque dans l'exercice de leurs fonctions et de leurs responsabilités, qu'ils se trouvent dans les locaux de la Bibliothèque ou qu'ils participent à une activité reliée à leur travail;
- (o) prendre part aux activités de perfectionnement et de formation afin d'améliorer la qualité des services qu'ils offrent.

Les clients peuvent s'attendre à ce que la Bibliothèque :

- (a) assure un accès égal à l'information et aux services qui soit adapté à leurs besoins;
- (b) s'évertue à ce que des services dynamiques soient offerts par un personnel bien renseigné et qualifié qui fait sienne chaque interaction avec les clients;
- (c) tienne compte de leurs commentaires et de leur rétroaction et y donne suite;
- (d) applique des pratiques et des procédures justes;
- (e) propose des espaces accueillants et stimulants;
- (f) affiche et respecte les heures d'ouverture et avise le public en cas de fermeture

imprévue ou planifiée ou de changement des heures d'ouverture.

Les clients peuvent s'attendre à ce que le personnel de la Bibliothèque :

- (a) fasse tous les efforts possibles pour bien appliquer la présente politique au mieux de ses connaissances et de ses aptitudes;
- (b) comprenne la valeur de bonnes interactions avec les clients et de la satisfaction de la clientèle;
- (c) s'intéresse sincèrement à leurs besoins et à leur rétroaction;
- (d) traite chaque personne honnêtement et justement et tienne dûment compte de ses droits, devoirs et obligations;
- (e) fasse preuve de débrouillardise et connaisse les opérations, les ressources et les services de la Bibliothèque;
- (f) veille à ce que leurs préoccupations soient réglées, dans la mesure du possible, d'une façon raisonnable et positive dans des délais clairement communiqués;
- (g) soit aimable et respectueux et fasse preuve de professionnalisme dans ses interactions avec eux et avec les membres du public et règle tout désaccord de façon pondérée, selon des attentes raisonnables;
- (h) exécute ses fonctions d'une façon juste, impartiale et transparente;
- (i) respecte et protège la nature confidentielle et privée de toutes les interactions clients;
- (j) tienne ses promesses;
- (k) réponde aux demandes dans des délais raisonnables et s'assure que l'information transmise est complète, exacte et précise.

2. AUTRES LIGNES DIRECTRICES

D'autres politiques de la Bibliothèque énoncent des lignes directrices et des normes en matière de service à la clientèle et de conduite des employés. Or, les règlements qui suivent ne font partie d'aucune autre politique.

2.1 COMPORTEMENT ET PROFESSIONALISME

Les membres du personnel interagissent quotidiennement avec les clients, les organismes communautaires, les sous-traitants, les fournisseurs et le grand public. C'est grâce au professionnalisme, à la courtoisie et à l'objectivité de leurs interactions qu'ils assurent le respect de part et d'autre.

Les membres du personnel sont vus comme les ambassadeurs de la Bibliothèque; on s'attend donc à ce qu'ils projettent une image professionnelle lorsqu'ils sont en fonction. Ils doivent être conscients du devoir public de la Bibliothèque et avoir une conduite qui soit la plus morale, éthique et intègre possible.

2.2 CADEAUX ET AVANTAGES

Les membres du personnel ne peuvent pas accepter de cadeaux, d'argent, de rabais ou de faveurs, que ce soit pour eux-mêmes ou pour les membres de leur famille, leurs amis ou leurs associés, en échange de leur travail à la Bibliothèque. Ils ne doivent pas accepter ou accorder un cadeau ou un avantage qui soit en contrepartie d'une influence ou d'une faveur ou qui pourrait être perçu comme telle.

Exceptions

* Petits cadeaux pour marquer un congé (cartes, nourriture comme des biscuits et des chocolats)

- * Matériel publicitaire (calendriers, blocs-notes, etc.)
- * Tout cadeau qui est une marque courante de courtoisie ou qui relève des normes d'accueil communes.

2.3 AUTRE EMPLOI

Les membres ne doivent pas assumer un autre emploi ou s'adonner à une activité commerciale ou à une entreprise :

- * lorsqu'ils sont en fonction;
- * si l'exercice de leurs fonctions à la Bibliothèque est ainsi entravé;
- * si un conflit d'intérêt est ainsi créé ou perçu;
- * s'ils en retirent un avantage découlant uniquement de leur emploi à la Bibliothèque.

2.4 VENTE OU RECOMMANDATION D'ARTICLES

Dans l'exercice de leurs fonctions, il est interdit aux membres du personnel d'offrir ou de recommander aux clients des articles qu'ils vendent personnellement et d'afficher des renseignements à cet égard dans les zones publiques de la Bibliothèque.

Par contre, ils peuvent afficher de l'information concernant les articles qu'ils vendent ou recommandent sur les tableaux d'affichage du personnel.

2.5 APPELS TÉLÉPHONIQUES

Il peut arriver que les employés doivent faire ou recevoir des appels personnels lorsqu'ils sont en fonction. De tels appels doivent être de courte durée, relever d'une stricte nécessité, ne pas nuire au travail des employés à la Bibliothèque et ne pas être faits ni reçus au comptoir du service au public ou du prêt, sauf en cas d'urgence.

Les membres du personnel qui travaillent au comptoir de service ou dans une zone publique de la Bibliothèque doivent en tout temps éteindre ou mettre en mode vibration leur téléphone cellulaire.

2.6 UTILISATION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Les membres du personnel assument la responsabilité du matériel qu'ils choisissent de consulter, d'acheminer ou d'afficher sur Internet. Les appareils et applications de la Bibliothèque ne doivent pas servir, de quelque façon que ce soit, à créer, acheminer ou afficher du matériel non conforme aux politiques et lois pertinentes.

Les membres du personnel qui utilisent les réseaux et les ressources en technologie de l'information de la Bibliothèque peuvent être contrôlés pour assurer le bon fonctionnement, l'utilisation judicieuse et l'entretien des caractéristiques de sécurité.

Les membres du personnel doivent se conformer aux procédures et à la Politique des médias sociaux de la Bibliothèque.

2.7 CONSOMMATION D'ALCOOL ET DE DROGUES

Les membres du personnel ne doivent jamais exercer les fonctions et les responsabilités de leur poste s'ils sont sous l'influence de l'alcool, de la drogue ou de toute autre substance semblable.

3. NON-RESPECT

3.1 Dans le cas où un membre du personnel estime qu'un collègue n'a pas agi conformément aux lignes directrices et normes énoncées dans les présentes, il doit d'abord tenter d'en discuter avec lui d'une façon ouverte et respectueuse. De telles discussions permettent aux employés de prendre conscience de l'effet de leur conduite et d'y remédier. Si la discussion n'est pas fructueuse, le membre du personnel peut demander conseil à un superviseur ou à la direction générale de la Bibliothèque.

3.2 Si les mesures qui précèdent ne produisent pas les résultats escomptés, une plainte ou un rapport d'infraction ou d'infraction soupçonnée à la présente Politique peut être présenté par écrit à la direction générale de la Bibliothèque. Si la plainte vise la direction générale de la Bibliothèque, elle doit être soumise par écrit à la présidence du Conseil de bibliothèque. La question est traitée avec sérieux et en toute confidentialité, et une enquête est lancée dans les dix jours ouvrables suivant la date où la préoccupation est soulevée.

3.3 Les membres du personnel sont encouragés à signaler un manquement dès qu'ils en prennent connaissance.

3.4 Tout membre du personnel dont la conduite est jugée non conforme aux lignes directrices et normes énoncées dans les présentes peut être passible de mesures disciplinaires, aux termes du Programme de ressources humaines de la Bibliothèque.

3.5 Aucune allégation faite de mauvaise foi n'est tolérée. Si l'auteur d'une telle allégation est identifié, les mesures qui s'imposent sont prises.

4. SATISFACTION DU CLIENT

Les sondages et autres outils peuvent servir à mesurer la satisfaction du client et à cerner les domaines d'amélioration de même que les suivis qui s'imposent. La Bibliothèque s'engage à évaluer régulièrement la satisfaction du client.