

## MUSÉE CANADIEN DE LA GUERRE CENTRE DE RECHERCHE SUR L'HISTOIRE MILITAIRE

### NORMES DE SERVICE

#### MANDAT

Le personnel du Centre de recherche sur l'histoire militaire du Musée canadien de la guerre a pour mission d'offrir à tous les utilisateurs un accès au contenu de la Collection d'archives George-Metcalf et de la Bibliothèque Hartland-Molson, en plus de les aider à effectuer des recherches répondant aux normes les plus élevées à partir des ressources disponibles.

#### NORMES DE SERVICE

Le Centre de recherche sur l'histoire militaire a adopté les normes de service suivantes pour nous acquitter de notre mandat. Le personnel du Centre de recherche sur l'histoire militaire s'engage à atteindre ou à dépasser ces normes de service.

#### SERVICES AUX VISITEURS

- Orienter les visiteurs dans nos collections et nos services;
- Assister les visiteurs de nos bases de données, de nos instruments de recherche et de notre équipement;
- Assister lors de planification de vos recherches;
- Assister au repérage des articles de notre collection libre;
- Fournir de la documentation écrite sur les services les plus fréquemment utilisés;
- Fournir de l'aide et des références vers les ressources pertinentes aux recherches des visiteurs;
- Offrir l'accès à des salles de lectures pour y effectuer la recherche;
- Offrir des services de photocopie et de reprographie.

#### SERVICES AUX UTILISATEURS À DISTANCE

- Notre site Web ([www.museedelaguerre.ca](http://www.museedelaguerre.ca)) contient des renseignements sur nos services, nos installations et nos collections, ainsi qu'un accès à notre base de données en ligne.
- Plusieurs des articles appartenant à la collection de la Bibliothèque Hartland-Molson peuvent faire l'objet d'un prêt entre bibliothèques. Communiquez avec la bibliothèque publique ou la bibliothèque universitaire la plus près de chez vous pour emprunter ces ouvrages.
- Nous traiterons les demandes reçues par téléphone, par télécopieur ou par la poste de la façon décrite à la section *Services de recherche*.

## SERVICES DE SALLE DE CONSULTATION

- Les clients demandant à consulter des ouvrages des collections à accès limité (archives, archives d'images ou collections des livres rares) doivent prendre un rendez-vous au moins trois (3) jours ouvrables à l'avance de façon à ce qu'on dispose du temps nécessaire au repérage des ouvrages demandés.
- Si, lors de votre visite, vous demandez à consulter des ouvrages appartenant aux collections à accès limité, on vous demandera de compléter un 'Formulaire d'inscription du visiteur', de présenter une pièce d'identité avec photo, et de lire nos directives de consultation des documents appartenant aux collections de recherche sur l'histoire militaire. Les renseignements que vous inscrirez sur ces formulaires resteront confidentiels.
- Nous irons porter les ouvrages des collections à accès limité à votre bureau dans la salle de consultation des archives. Les chercheurs peuvent demander à consulter plusieurs documents. Toutefois, un maximum de cinq livres rares ou un nombre de documents équivalent à la capacité du plateau pourront être consultés en même temps. Nous garderons les autres ouvrages en réserve. Le personnel se réserve le droit d'imposer une limite raisonnable quant au nombre d'articles qu'on mit à la disposition des chercheurs.
- La consultation des ouvrages appartenant aux collections à accès limité n'est autorisée que dans la salle de consultation des archives.

## SERVICES DE PHOTOCOPIE ET DE REPROGRAPHIE

- Des services de photocopie doivent être payés à l'avance.
- Les clients doivent demander l'approbation de photocopier les ouvrages de la collection libre d'accès (livres, revues, dépliants et manuels techniques militaires) avant d'utiliser le photocopieur.
- Le personnel s'occupera des demandes de photocopie des ouvrages appartenant aux collections à accès limité (archives, archives d'images ou collections des livres rares).
- Le personnel se réserve le droit d'imposer une limite raisonnable quant au nombre de photocopies.
- Toutes les demandes des photocopies sont régies par les critères en matière de conservation et de droit d'auteur.
- Des services de numérisation d'images sont offerts sur demande et moyennant certains frais.
- Des services de reproduction à partir de microfilms et de microfiches sont offerts.
- Les renseignements sur les services de reproduction d'images sont disponibles sur demande. On peut commander des reproductions d'images moyennant certains frais. Les délais de livraisons des reproductions sont de 4 à 6 semaines.

## **DÉLAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES DE PHOTOCOPIES**

- Le personnel traitera les demandes de photocopies dans l'ordre de réception et elles seront effectuées en trois (3) semaines après réception.
- Le personnel offrira la meilleure qualité de copie possible selon l'état du document original.

## **SERVICES DE RECHERCHE**

Ce service concerne les demandes reçues par courriel, par téléphone, par télécopieur, par la poste ou en personne.

- Le personnel répondra à toutes les demandes en moins de sept (7) jours ouvrables.
- Le personnel répondra aux questions brèves concernant les fonds des collections des archives et de la bibliothèque en moins d'un (1) jour ouvrable.
- Si la demande doit faire l'objet d'une recherche approfondie, le personnel en accusera réception dans les sept (7) jours ouvrables en précisant le moment où vous devriez recevoir la réponse.
- Des frais peuvent être exigés lors des demandes complexes obligeant le personnel à consacrer plus de 30 minutes à la recherche. Dans ce cas, nous en aviserons le client et demanderons son autorisation avant de procéder à la recherche encourageant des frais.
- Dans les cas où nous ne pouvons fournir l'information demandée, nous nous efforcerons de référer le client à une personne-ressource spécialisée en la matière.

## **PRÊTS ENTRE BIBLIOTHÈQUES**

Le personnel répondra aux demandes de prêt entre bibliothèques dans les sept (7) jours ouvrables.

## **HEURES D'OUVERTURE**

Du 1 mai à la mi-octobre  
Du lundi au vendredi, de 9h00 à 16h30

De la mi-octobre au 30 avril  
Du mardi au vendredi, de 9h00 à 16h30

Fermé les jours fériés

## COMMENTAIRES OU QUESTIONS ?

Téléphone : (819) 776-8652  
Télécopieur: (819) 776-8623

Courriel: [vimy.biblio@warmuseum.ca](mailto:vimy.biblio@warmuseum.ca)  
Site Web: [www.museedelaguerre.ca](http://www.museedelaguerre.ca)

Adresse postale: Musée canadien de la guerre  
Centre de recherche sur l'histoire militaire  
1, place Vimy  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0M8