

Charte du service à la clientèle

Notre mission :

Les Archives publiques de l'Ontario s'attachent à préserver et à promouvoir la mémoire documentaire de l'Ontario au profit des générations actuelles et futures.

Notre fierté :

Nous mettrons à profit nos connaissances pour faciliter votre accès aux collections des Archives de l'Ontario et vous aider à les comprendre.

Nous le ferons d'une manière efficace et courtoise, que ce soit par courrier électronique, par courrier, par téléphone ou en personne.

Nous nous appuyerons sur vos commentaires pour continuer à améliorer nos normes de qualité de service.

Ce que nous faisons :

Nous aidons les chercheurs et les membres du public à explorer et à utiliser notre vaste collection.

Nous nous employons à accroître le nombre de documents des Archives qui sont disponibles sur notre site Web en vue de faciliter l'accès à l'histoire de l'Ontario.

Nous indiquons si les documents sont disponibles ou non en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et des autres restrictions.

Nous élaborons et proposons de nouveaux programmes intéressants pour améliorer l'expérience de notre clientèle à l'égard de nos collections.

Nous fournissons aux ministères et aux organismes gouvernementaux des conseils éclairés, une formation et un enseignement sur les exigences relatives à la tenue de documents.

Nous collaborons avec les donateurs en vue d'acquérir de nouvelles collections qui contribuent à documenter l'histoire et le développement de la province de l'Ontario.

Ce que nous ne pouvons pas faire :

Nous ne pouvons pas faire vos recherches à votre place. Mais nous pouvons vous fournir une liste de chercheurs indépendants qui peuvent effectuer des recherches en votre nom moyennant des honoraires.

Nous ne pouvons pas vous permettre de photocopier les documents originaux, qui sont trop fragiles. Mais vous pouvez obtenir une copie à l'aide d'un appareil photo numérique ou en faisant appel à nos services de reproduction.

Nous ne pouvons pas envoyer de documents originaux. Mais des copies de nombreux documents sont disponibles sur microfilm ou microfiche, que vous pouvez consulter par le biais de notre service interprète ou dans la salle de lecture. (Si vous ne pouvez pas vous rendre sur place, nous pouvons vous fournir des copies à condition que vous précisiez le code de référence du ou des dossiers.)

Ce que nous attendons de vous :

Tirez le maximum de votre expérience avec les Archives en faisant d'abord une lecture ou une recherche de base sur votre sujet.

Donnez-nous des renseignements concis et précis relativement à votre demande.

Quand vous faites une demande d'accès à des renseignements, veillez à nous fournir vos coordonnées complètes.

Si vous avez l'intention de visionner des documents originaux, commandez-les avant votre visite pour vous assurer de leur disponibilité.

Manipulez tout le matériel des Archives avec le plus grand soin pour nous aider à le préserver pour les générations à venir.

Indiquez que les Archives publiques de l'Ontario sont la source de vos renseignements et citez la référence complète des dossiers qui ont servi à votre travail.

Amélioration de la qualité du service :

Nous comptons sur vos commentaires pour évaluer et améliorer la qualité de notre service à la clientèle.

Veillez nous dire ce que vous pensez de notre service. Vous pouvez communiquer avec les Archives à l'adresse suivante : Archives publiques de l'Ontario, 134, boulevard Ian-Macdonald, Toronto (Ontario)

M7A 2C5; par téléphone au 416 327-1600 ou, sans frais en Ontario, au 1 800 668-9933 ; ou par courriel à reference@ontario.ca.

Angela Forest
Archiviste de l'Ontario