



BIBLIOTHÈQUE
NATIONALE
ARCHIVES
NATIONALES
GRANDE
BIBLIOTHÈQUE

DIRECTIVE SUR LES SANCTIONS APPLICABLES AUX USAGERS (D-7)

Adoptée par le conseil de direction le 15 novembre 2022

DIRECTIVE SUR LES SANCTIONS APPLICABLES AUX USAGERS

Adoption :	
Conseil de direction	15 novembre 2022

Table des matières

Préambule	4
1. Définitions	4
2. Objectifs	4
3. Champ d'application	5
4. Cadre juridique	5
5. Sanctions applicables	5
6. Étapes d'intervention en cas de manquement	6
6.1 Avertissement verbal et lettre de retrait de privilèges d'un (1) jour.....	6
6.2 Rédaction d'un rapport d'incident.....	6
6.3 Avertissement écrit contextualisé et sanction additionnelle	6
6.4 Notes au dossier de l'utilisateur	6
7. Détermination des sanctions	7
7.1 Principes.....	7
7.2 Critères d'analyse.....	7
7.3 Exemples de durées de retraits de privilèges	8
7.4 Consultation d'experts et avis aux autorités judiciaires	9
8. Demande de révision d'un retrait de privilèges	9
8.1 Procédure à suivre par l'utilisateur	9
8.2 Traitement de la demande par BAnQ.....	9
8.3 Recours au protecteur des usagers	9
9. Confidentialité	10
10. Rôles et responsabilités	10
10.1 Directeurs généraux, directeurs et chefs de service	10
10.2 Directeurs.....	10
10.3 Chefs de service	10
10.4 Responsables en service	10
10.5 Membres du personnel de BAnQ	10
10.6 Membres de l'équipe de la sécurité	10
10.7 Usagers.....	11
11. Responsable de la directive	11
12. Entrée en vigueur et révision	11
12.1 Entrée en vigueur.....	11
12.2 Révision.....	11

DIRECTIVE SUR LES SANCTIONS APPLICABLES AUX USAGERS

PRÉAMBULE

La présente Directive sur les sanctions applicables aux usagers découle du Code de conduite des usagers (R-7) (le « **Code** ») et le met en œuvre. Elle vise à fournir un cadre et des lignes directrices permettant de traiter de manière équitable et impartiale les manquements à ce Code et à tout autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers. Les sanctions imposées en application de la présente directive visent à renforcer le respect des règles afin que chacun puisse profiter d'un environnement agréable, inclusif, calme et sécuritaire.

1. DÉFINITIONS

À moins de mention contraire ou que le contexte n'indique un sens différent, les définitions de l'article 1 de la Directive encadrant le corpus réglementaire (D-1) s'appliquent à la présente directive.

De plus, dans le cadre de l'application de la présente directive, on entend par :

- a) « **CORPUS RÉGLEMENTAIRE** » : l'ensemble des règlements, politiques et directives adoptés et en vigueur à BAnQ;
- b) « **ÉQUIPE DE LA SÉCURITÉ** » : l'équipe composée des membres du service de la sécurité de BAnQ et des employés de l'agence de sécurité externe;
- c) « **MANQUEMENT** » : le non-respect par un usager d'une disposition du Code ou de tout autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers. Le non-respect des conditions d'un retrait de privilèges constitue également un manquement;
- d) « **PRIVILÈGES** » : la faculté accordée à un usager de fréquenter les édifices et d'utiliser les services de BAnQ, sur place ou à distance;
- e) « **RAPPORT D'INCIDENT** » : le document faisant état de manière objective d'un manquement observé par BAnQ;
- f) « **RESPONSABLE EN SERVICE** » : l'employé qui assume, par délégation temporaire, la responsabilité des services aux usagers;
- g) « **USAGER** » : toute personne, physique ou morale, abonnée ou non, qui utilise les services de BAnQ.

2. OBJECTIFS

La présente directive vise à :

- a) définir les sanctions applicables aux usagers en cas de manquement et informer les usagers à ce sujet;
- b) guider le personnel de BAnQ dans la détermination et l'application des sanctions;
- c) établir les principes permettant d'assurer le respect de l'équité et de l'impartialité dans la détermination d'une sanction par BAnQ en cas de manquement;

- d) s'assurer que les sanctions applicables en cas de manquement facilitent le maintien de lieux sécuritaires et d'un environnement agréable.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente directive s'applique à tout usager qui fréquente un édifice de BAnQ ou qui utilise ses services à distance.

4. CADRE JURIDIQUE

Le cadre juridique de la présente directive est notamment composé de :

- a) la *Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec*, RLRQ, c. B-1.2;
- b) la *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12;
- c) le *Code criminel*, LRC, 1985, C-46;
- d) la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1 (la « Loi sur l'accès »).

Il est complété par les éléments suivants du corpus réglementaire :

- a) le Code de conduite des usagers de BAnQ (R-7);
- b) le Règlement encadrant l'utilisation d'Internet et des équipements informatiques de BAnQ par les usagers (R-6);
- c) le Règlement sur le contrôle des effets personnels et des sacs à l'entrée de la Grande Bibliothèque;
- d) le Règlement sur l'abonnement et l'emprunt (R-8);
- e) le Règlement relatif à la Politique de tarification des services;
- f) la Déclaration de services aux citoyens (P-5);
- g) la Directive encadrant le corpus réglementaire (D-1).

5. SANCTIONS APPLICABLES

Conformément au Code, en cas de manquement, BAnQ peut imposer à l'utilisateur fautif une sanction allant de l'avertissement verbal jusqu'au retrait de privilèges.

Le retrait de privilèges signifie que l'utilisateur n'a plus accès aux édifices de BAnQ et qu'il ne peut plus utiliser ses services sur place.

6. ÉTAPES D'INTERVENTION EN CAS DE MANQUEMENT

Les sous-articles qui suivent décrivent, dans leur ordre chronologique habituel, les différentes étapes d'intervention suivies par BAnQ en cas de manquement. Selon les circonstances et la gravité des manquements, cet ordre peut varier et certaines étapes peuvent être omises.

6.1 Avertissement verbal et lettre de retrait de privilèges d'un (1) jour

- 6.1.1 Lorsqu'il y a manquement, un membre du personnel ou de l'équipe de la sécurité avise verbalement l'utilisateur qu'il doit se conformer aux règles et obligations établies dans le corpus réglementaire.
- 6.1.2 Après avertissement verbal, si l'utilisateur ne modifie pas son comportement, le responsable en service ou un membre de l'équipe de la sécurité demande à l'utilisateur de quitter les lieux pour la journée. À cette occasion, une lettre de retrait de privilèges d'un (1) jour est remise à l'utilisateur. Cette lettre indique à l'utilisateur que ce retrait de privilèges a lieu parce qu'il a enfreint le Code ou un autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers, sans toutefois préciser la disposition spécifique qui n'a pas été respectée.
- 6.1.3 Exceptionnellement, afin de permettre à BAnQ d'analyser la sanction additionnelle à imposer, l'avertissement verbal peut être accompagné d'une lettre de retrait de privilèges allant jusqu'à sept (7) jours dans les cas où le manquement constitue une menace à l'intégrité physique ou psychologique d'une personne.

6.2 Rédaction d'un rapport d'incident

- 6.2.1 Tout membre du personnel, sauf les membres de l'équipe de la sécurité, qui est témoin d'un manquement doit rédiger un rapport d'incident.
- 6.2.2 Tout membre de l'équipe de la sécurité qui est impliqué dans une intervention doit rédiger un rapport d'incident.

6.3 Avertissement écrit contextualisé et sanction additionnelle

- 6.3.1 Après l'analyse du dossier par un gestionnaire, BAnQ peut envoyer à l'utilisateur ayant commis un manquement un avertissement écrit contextualisé ou une lettre de retrait de privilèges.
- 6.3.2 Ces documents signalent les manquements observés et la nécessité de se conformer au Code et à tout autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers. Dans le cas de la lettre de retrait de privilèges, la durée du retrait est précisée.
- 6.3.3 Dans l'un et l'autre de ces cas, BAnQ peut facturer à l'utilisateur fautif les coûts de remplacement ou de réparation des biens endommagés.

6.4 Notes au dossier de l'utilisateur

Les rapports d'incident, les avertissements écrits et les lettres de retrait de privilèges sont versés au dossier de l'utilisateur.

7. DÉTERMINATION DES SANCTIONS

7.1 Principes

7.1.1 Déclaration de services aux citoyens

Dans l'esprit de la Déclaration de services aux citoyens (P-5), les notions de bienveillance, de sécurité et d'inclusion sont prises en compte pour déterminer la sanction à imposer à un usager en cas de manquement.

7.1.2 Impartialité et objectivité

L'analyse d'un manquement et la détermination d'une sanction doivent être effectuées de manière impartiale et s'appuyer sur des critères objectifs. La sanction à imposer tient compte des circonstances particulières de chaque manquement.

7.1.3 Proportionnalité, facteurs aggravants et cohérence

Conformément au Code, la sanction imposée par BAnQ doit être proportionnelle à la gravité du manquement et tient compte des facteurs aggravants. Afin d'y parvenir, BAnQ tient compte des sanctions imposées pour des manquements semblables et ayant été traités auparavant.

7.2 Critères d'analyse

7.2.1 Pour déterminer la sanction à imposer en cas de manquement, BAnQ tient compte des critères suivants :

- a) la gravité du manquement;
- b) les conséquences du geste posé;
- c) le caractère répétitif du manquement;
- d) le caractère cumulatif de différents manquements;
- e) la date du manquement;
- f) le fait que l'usager est un mineur;
- g) l'absence de coopération de l'usager;
- h) le fait que l'usager ait fait preuve d'agressivité lors du manquement ou lors de l'intervention.

7.2.2 En déterminant la sanction pour un nouveau manquement, BAnQ ne peut tenir compte que des manquements survenus au cours des 24 mois précédant le nouveau manquement. Le calcul de cette période de 24 mois exclut toute période précédente de retrait de privilèges.

7.2.3 Dans tous les cas, conformément au Code, la durée d'un retrait de privilèges ne peut excéder 24 mois.

7.3 Exemples de durées de retraits de privilèges

Les exemples de sanctions indiquées pour les manquements suivants le sont à titre indicatif et non exhaustif. Les durées indiquées s'additionnent aux retraits de privilèges d'un (1) jour.

Manquer de respect envers autrui	Durée du retrait
<ul style="list-style-type: none"> - Perturber la quiétude des lieux, par exemple en parlant trop fort, en consommant de l'alcool ou de la drogue, en fumant ou en vapotant, en utilisant un appareil électronique dont le son dérange les autres. - Avoir une tenue vestimentaire ou une hygiène inadéquate. - Faire entrer des animaux dans un édifice de BAnQ, à l'exception des chiens-guides et des animaux d'assistance. - Photographier ou filmer des usagers ou le personnel sans leur consentement. 	1 mois
<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un langage ou avoir un comportement grossier, insultant, obscène ou vexatoire envers le personnel ou les autres usagers. 	3 mois
<ul style="list-style-type: none"> - Menacer un usager ou un membre du personnel. 	6 mois
<ul style="list-style-type: none"> - Distribuer de l'alcool ou de la drogue. 	12 mois
<ul style="list-style-type: none"> - Agresser physiquement un usager ou un membre du personnel. 	24 mois

Manquer de respect envers les lieux, les fonds, les collections ou les équipements	Durée du retrait
<ul style="list-style-type: none"> - Ne pas utiliser le matériel ou les équipements avec soin. - Ne pas respecter les consignes dans les salles de consultation. - Procéder à toute forme de sollicitation, d'activité commerciale, de pétition et d'affichage sans autorisation préalable de BAnQ. 	1 mois
<ul style="list-style-type: none"> - Ne pas respecter le Règlement encadrant l'utilisation d'Internet et des équipements informatiques de BAnQ par les usagers (R-6), par exemple par les manquements suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ l'utilisation de logiciels illicites, l'insertion ou la propagation de virus informatiques, le détournement de réseau et la destruction ou la modification de logiciels ou de données; ○ la consultation, la possession et la transmission de matériel pornographique ou obscène, ou encore de tout autre matériel prohibé par la législation en vigueur; ○ le harcèlement, la menace, la diffamation, la consultation ou la diffusion de propos haineux ou offensants et tout acte réprimé par la législation en vigueur; ○ l'utilisation du réseau Internet public et des équipements informatiques de BAnQ pour accéder à des renseignements personnels ou à de l'information confidentielle d'une autre personne sans son autorisation. - Voler ou tenter de voler des biens appartenant à BAnQ. - Causer des dommages aux lieux, aux fonds, aux collections ou aux équipements. 	6 mois

7.4 Consultation d'experts et avis aux autorités judiciaires

- 7.4.1 Les autorités responsables de l'application des sanctions prévues dans la présente directive peuvent, si elles le jugent pertinent, s'adjoindre des experts dans des domaines spécifiques, notamment en informatique, afin de faire la lumière sur les faits et circonstances entourant tout manquement par un usager.
- 7.4.2 BAnQ peut transmettre à toute autorité judiciaire les renseignements qui la portent à croire qu'une infraction à toute législation en vigueur a été commise lorsque cela est requis et en conformité à la Loi sur l'accès.

8. DEMANDE DE RÉVISION D'UN RETRAIT DE PRIVILÈGES

L'utilisateur qui désire contester un retrait de privilèges qui lui a été imposé peut transmettre une demande formelle de révision.

8.1 Procédure à suivre par l'utilisateur

- 8.1.1 La demande de révision doit être formulée par écrit et être reçue par BAnQ au plus tard 30 jours après réception par l'utilisateur de la lettre de retrait de privilèges. L'utilisateur doit y indiquer les motifs pour lesquels il demande la révision de la sanction.
- 8.1.2 La demande doit être transmise par l'un des moyens suivants :
- par Internet, en remplissant le formulaire « Vos commentaires » disponible sur le site Web de BAnQ;
 - par la poste à l'attention du Service de gestion des commentaires, à l'adresse suivante :

475, boulevard De Maisonneuve Est, Montréal (Québec) H2L 5C4

8.2 Traitement de la demande par BAnQ

- 8.2.1 La demande de révision est traitée par un directeur différent de la personne qui a rendu la décision initiale.
- 8.2.2 BAnQ répond par écrit à la demande de révision au plus tard 30 jours après sa réception.

8.3 Recours au protecteur des usagers

- 8.3.1 Si un usager n'est pas satisfait de la réponse, il peut transmettre une plainte au protecteur des usagers de BAnQ en utilisant les mécanismes établis par le Règlement sur le protecteur des usagers (R-2).

9. CONFIDENTIALITÉ

BAnQ traite de manière confidentielle tout renseignement contenu dans les dossiers d'utilisateur. Certains renseignements peuvent néanmoins être communiqués à des tiers, notamment les services policiers, en application à la Loi sur l'accès.

10. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

10.1 Directeurs généraux, directeurs et chefs de service

Tout directeur général, tout directeur et tout chef de service a la responsabilité de :

- s'assurer du respect et de l'application de la présente directive au sein de l'unité administrative dont il est responsable.

10.2 Directeurs

Tout directeur a la responsabilité de :

- déterminer si une sanction doit être imposée lorsque le manquement relève de l'unité administrative dont il est responsable.

10.3 Chefs de service

Tout chef de service a la responsabilité de :

- évaluer les sanctions conformément à la présente directive et soumettre une proposition de sanction au directeur dont il relève.

10.4 Responsables en service

Tout responsable en service a la responsabilité de :

- veiller au respect de la présente directive par les usagers et intervenir en cas de manquement par un usager.

10.5 Membres du personnel de BAnQ

Tout membre du personnel a la responsabilité de :

- rédiger un rapport d'incident lorsqu'il est témoin d'un manquement;
- rapporter diligemment au responsable en service toute situation où un usager ne respecte pas un retrait de privilèges lui ayant été imposé.

10.6 Membres de l'équipe de la sécurité

Tout membre de l'équipe de la sécurité a la responsabilité de :

- rédiger un rapport d'incident lorsqu'il est impliqué dans une intervention;

- veiller au respect de la présente directive par les usagers et intervenir en cas de manquement par un usager;
- rapporter diligemment au responsable en service toute situation où un usager ne respecte pas un retrait de privilèges lui ayant été imposé.

10.7 Usagers

Tout usager s'engage à :

- payer les coûts de remplacement ou de réparation des biens endommagés qui lui sont facturés par BAnQ en raison d'un manquement;
- lorsqu'un retrait de privilèges de plus d'un (1) jour lui est imposé, rapporter les documents empruntés en sa possession en suivant les instructions données dans la lettre de retrait de privilèges qui lui a été transmise.

11. RESPONSABLE DE LA DIRECTIVE

Le directeur général de la Grande Bibliothèque est responsable de l'application de la présente directive.

12. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

12.1 Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil de direction.

12.2 Révision

La révision et la mise à jour de la présente directive sont effectuées au besoin, au minimum tous les cinq (5) ans.