



BIBLIOTHÈQUE
NATIONALE
ARCHIVES
NATIONALES
GRANDE
BIBLIOTHÈQUE

CODE DE CONDUITE DES USAGERS (R-7)

Adopté par le conseil d'administration le 9 décembre 2021

CODE DE CONDUITE DES USAGERS

Adoption :	
Conseil d'administration	24 septembre 2009

Amendement ou révision :	
Amendement	22 septembre 2016
Amendement	9 décembre 2021

Historique :	
Avant son amendement le 9 décembre 2021, le présent code était intitulé Code des responsabilités des usagers de BAnQ.	

Table des matières

Préambule	4
1. Définitions	4
2. Objectifs	5
3. Champ d'application	5
4. Cadre juridique	5
5. Règles de conduite	6
5.1 Principes directeurs	6
5.2 Respect d'autrui.....	7
5.3 Respect des lieux et des équipements.....	7
5.4 Respect des fonds et des collections	7
5.5 Respect de la sécurité	8
5.6 Respect du droit d'auteur	8
5.7 Comportements prohibés.....	8
5.8 Non-responsabilité de BAnQ	8
6. Sanctions	9
6.1 Sanctions applicables.....	9
6.2 Recours	9
6.3 Consultation d'experts et avis aux autorités judiciaires	9
7. Rôles et responsabilités	9
7.1 Directeur général de la Grande Bibliothèque	9
7.2 Directeur général de la Bibliothèque nationale.....	9
7.3 Conservateur et directeur général des Archives nationales.....	10
7.4 Gestionnaires	10
7.5 Responsables en service	10
7.6 Membres de l'équipe de la sécurité	10
7.7 Membres du personnel de BAnQ	11
7.8 Usagers.....	11
8. Responsable du code	11
9. Entrée en vigueur et révision	11
9.1 Entrée en vigueur.....	11
9.2 Révision.....	11

CODE DE CONDUITE DES USAGERS

PRÉAMBULE

Le présent code encadre l'utilisation des services offerts aux usagers de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (« **BAnQ** ») ainsi que l'utilisation des collections, des fonds et des lieux mis à leur disposition. Il découle de la mise en œuvre de la *Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec*, RLRQ, c. B-1.2, et s'inscrit dans sa mission d'offrir un accès démocratique à ses fonds et collections, à la culture et au savoir.

BAnQ, c'est à la fois une bibliothèque nationale, des archives nationales et une grande bibliothèque publique qui propose de nombreuses ressources numériques et des services en ligne à toute la population du Québec. Déployant son action dans divers établissements à travers le Québec, BAnQ y reçoit chaque année des millions de visites. BAnQ accueille également plusieurs millions de visites virtuelles annuellement. Il est donc essentiel que tous respectent certaines règles afin que chaque personne puisse profiter d'un environnement agréable, calme et sécuritaire.

Dans l'esprit de la Charte pour une culture accessible, inclusive et équitable à laquelle BAnQ adhère, le présent Code de conduite des usagers énonce les attitudes et les comportements que BAnQ attend de ses usagers afin d'éviter les malentendus et pour maintenir un environnement agréable, inclusif et sécuritaire favorisant l'épanouissement de chaque personne. BAnQ compte sur l'engagement et la collaboration de tous afin de le respecter.

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 au présent code.

De plus, dans le cadre de l'application du présent code, on entend par :

- a) « **COLLECTION UNIVERSELLE** » : l'ensemble des ressources documentaires publiées, de toutes natures et sur tous les supports, sélectionné et acquis pour répondre aux besoins en matière d'information, de littérature, d'éducation et de culture des usagers. Cette collection est rendue disponible à la Grande Bibliothèque et dans les autres édifices de BAnQ ainsi que sur les sites Web de BAnQ;
- b) « **CORPUS RÉGLEMENTAIRE** » : l'ensemble des règlements, politiques et directives adoptés et en vigueur à BAnQ;
- c) « **DOCUMENTS PATRIMONIAUX** » : les documents de l'édition nationale, les documents de l'édition relative au Québec, les documents étrangers ayant une valeur patrimoniale pour le Québec ainsi que les archives;
- d) « **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;
- e) « **FONDS ET COLLECTIONS** » : l'ensemble des ressources documentaires faisant partie des documents patrimoniaux et de la Collection universelle;

- f) « **MANQUEMENT** » : le non-respect par un usager d'une disposition du présent code ou de tout autre document du corpus règlementaire applicable aux usagers;
- g) « **PRIVILÈGE** » : la faculté accordée à un usager de fréquenter les édifices ou d'utiliser les services de BAnQ, sur place ou à distance;
- h) « **RESPONSABLE EN SERVICE** » : le membre du personnel qui assume, par délégation temporaire, la responsabilité des services aux usagers;
- i) « **USAGER** » : toute personne, physique ou morale, abonnée ou non, qui utilise les services de BAnQ.

2. OBJECTIFS

Le présent code vise à :

- a) promouvoir la civilité et les comportements contribuant au maintien de relations harmonieuses dans les activités de BAnQ par l'établissement de règles à suivre par les usagers lors de la fréquentation des édifices de BAnQ ainsi que lors de l'utilisation, sur place ou à distance, de ses services, de ses collections et de ses équipements;
- b) permettre un accès équitable à l'ensemble des services offerts par BAnQ et une utilisation optimale des lieux;
- c) favoriser la cohabitation sociale dans les lieux physiques;
- d) donner des consignes claires sur ce qu'il est permis ou non de faire dans les édifices de BAnQ;
- e) offrir des lieux accueillants et sécuritaires ainsi qu'un climat agréable pour tous;
- f) préserver l'intégrité des fonds et des collections;
- g) guider le personnel de BAnQ dans l'application du présent code et définir ses responsabilités;
- h) définir la sanction maximale en cas de manquement au présent code ou à tout autre document du corpus règlementaire applicable aux usagers.

3. CHAMP D'APPLICATION

Le présent code s'applique à tout usager qui fréquente un édifice de BAnQ ou qui utilise ses services à distance.

4. CADRE JURIDIQUE

Le cadre juridique du présent code 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) le *Code civil du Québec*;
- e) la *Loi sur le droit d'auteur*, LRC, 1985, c. C-42;
- f) 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 règlementaire :

- a) le Règlement encadrant l'utilisation d'Internet et des équipements informatiques de BAnQ par les usagers (R-6);
- b) le Règlement sur la gestion des commentaires des usagers (R-5);
- c) le Règlement sur le Protecteur des usagers (R-2);
- d) le Règlement sur le contrôle des effets personnels et des sacs à l'entrée de la Grande Bibliothèque;
- e) le Règlement relatif à la Politique d'abonnement et de prêt;
- f) le Règlement relatif à la Politique de tarification des services;
- g) le Règlement relativement au Code d'éthique des employés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- h) le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants;
- i) la Politique d'abonnement et de prêt;
- j) la Déclaration de services aux citoyens (P-5);
- k) la Politique de conservation des documents patrimoniaux analogiques (P-7);
- l) la Directive encadrant le corpus règlementaire (D-1).

5. RÈGLES DE CONDUITE

5.1 Principes directeurs

- 5.1.1 Tout usager a l'obligation de se comporter adéquatement afin de permettre aux autres usagers d'utiliser les services de BAnQ et de permettre une prestation de travail sécuritaire du personnel de BAnQ, le tout dans un climat de courtoisie tel qu'attendu dans une bibliothèque et un centre d'archives.
- 5.1.2 L'utilisateur qui fréquente les édifices de BAnQ ou qui utilise ses services à distance s'engage à respecter les règles énoncées dans le présent code.

5.1.3 Ce code ne contient pas la totalité des règles en vigueur à BAnQ applicables aux usagers. Certaines règles contenues dans le corpus réglementaire de BAnQ s'appliquent à des situations particulières et l'utilisateur s'engage également à les respecter. En l'absence de sanction prévue par ces autres documents, un manquement à ces règles est passible des sanctions prévues au présent code.

5.2 Respect d'autrui

Tout usager s'engage à :

- a) adopter un comportement courtois et respectueux envers autrui;
- b) parler à voix basse et veiller à ce que ses appareils électroniques ne dérangent pas les autres usagers;
- c) avoir une tenue vestimentaire et une hygiène adéquates;
- d) ne pas emmener d'animaux dans les édifices de BAnQ sauf lorsque cela est permis par les normes et procédures en vigueur à BAnQ;
- e) respecter le droit à la vie privée et à l'image des autres usagers.

5.3 Respect des lieux et des équipements

Tout usager s'engage à :

- a) garder les lieux propres et utiliser avec soin les équipements de BAnQ;
- b) sauf dans les salles de consultation et autres endroits où des règles plus strictes s'appliquent, limiter la consommation de nourriture aux collations froides et aux boissons dans un contenant fermé;
- c) utiliser les lieux et les équipements informatiques conformément au Règlement encadrant l'utilisation d'Internet et des équipements informatiques de BAnQ par les usagers (R-6);
- d) obtenir une autorisation de BAnQ pour toute forme de sollicitation, d'activité commerciale, de pétition, d'affichage ou de tournage.

5.4 Respect des fonds et des collections

Tout usager s'engage à :

- a) adopter une conduite respectueuse des fonds et des collections, notamment lors de la manipulation des documents;
- b) dans les salles de consultation, respecter les consignes spécifiques prévues, notamment :
 - ne pas boire ni manger;

- utiliser un crayon de plomb pour la prise de notes personnelles;
- avoir les mains propres et, lorsque cela est demandé, porter des gants dans le cas des documents patrimoniaux;
- ne pas apposer de feuillets autoadhésifs sur les documents ni utiliser d'attache-feuilles;
- conserver l'ordre de classement des documents et ne pas retirer ces derniers de leur pochette protectrice;
- respecter les consignes de manipulation supplémentaires applicables à certains documents en raison de leur état physique.

5.5 Respect de la sécurité

Tout usager s'engage à :

- a) surveiller ses effets personnels;
- b) laisser les aires de circulation dégagées afin d'assurer la sécurité des déplacements;
- c) superviser les enfants et toute autre personne dont il a la responsabilité;
- d) respecter le Règlement sur le contrôle des effets personnels et des sacs à l'entrée de la Grande Bibliothèque.

5.6 Respect du droit d'auteur

Tout usager s'engage à respecter en tout temps les droits d'auteur, les droits sur la propriété intellectuelle et les droits d'utilisation des logiciels, des données et des équipements qu'il utilise.

5.7 Comportements prohibés

Les comportements suivants sont défendus dans les édifices de BAnQ, au cours des activités qu'elle organise et lors de l'utilisation de ses services à distance :

- l'usage de violence, physique ou verbale;
- le harcèlement, la menace, la diffamation, la diffusion ou la consultation de propos haineux ou offensants;
- la consultation, la possession et la transmission de matériel pornographique ou obscène, ou encore de tout autre matériel prohibé;
- le vol, le vandalisme ou tout autre acte criminel.

5.8 Non-responsabilité de BAnQ

L'utilisateur est responsable de protéger ses effets personnels. BAnQ se dégage de toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dommage aux effets personnels des usagers.

6. SANCTIONS

6.1 Sanctions applicables

- 6.1.1 En cas de manquement au présent code ou à tout autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers, BAnQ peut imposer à l'utilisateur fautif une sanction allant de l'avertissement verbal jusqu'au retrait des privilèges. Le retrait de privilèges ne peut cependant excéder une durée de 24 mois.
- 6.1.2 La sanction imposée par BAnQ doit être proportionnelle à la gravité du manquement. Elle est déterminée conformément à une directive sur les sanctions que BAnQ adopte afin de mettre en œuvre le présent code.
- 6.1.3 En plus de ces sanctions, BAnQ se réserve le droit d'intenter des procédures judiciaires afin de réclamer tout dommage, le cas échéant.

6.2 Recours

Les recours de l'utilisateur à l'encontre d'une sanction sont établis dans une directive sur les sanctions que BAnQ adopte afin de mettre en œuvre le présent code.

6.3 Consultation d'experts et avis aux autorités judiciaires

- 6.3.1 Les autorités responsables de l'application des sanctions prévues au présent code 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.
- 6.3.2 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.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

7.1 Directeur général de la Grande Bibliothèque

Le directeur général de la Grande Bibliothèque a la responsabilité de :

- voir à l'adoption et à la mise à jour de la directive sur les sanctions requise par le présent code;
- s'assurer du respect et de l'application du présent code au sein de la Direction générale de la Grande Bibliothèque.

7.2 Directeur général de la Bibliothèque nationale

Le directeur général de la Bibliothèque nationale a la responsabilité de :

- veiller à ce que les normes spécifiques en vigueur dans les salles de consultation dont il a la responsabilité soient communiquées aux usagers;
- s'assurer du respect et de l'application du présent code au sein de la Direction générale de la Bibliothèque nationale.

7.3 Conservateur et directeur général des Archives nationales

Le conservateur et directeur général des Archives nationales a la responsabilité de :

- veiller à ce que les normes spécifiques en vigueur dans les salles de consultation dont il a la responsabilité soient communiquées aux usagers;
- s'assurer du respect et de l'application du présent code au sein de la Direction générale des Archives nationales.

7.4 Gestionnaires

Tout gestionnaire a la responsabilité de :

- s'assurer de la mise en œuvre et du respect du présent code au sein de l'unité administrative dont il est responsable;
- appliquer les mesures prévues en cas de manquement.

7.5 Responsables en service

Tout responsable en service a la responsabilité de :

- veiller au respect du présent code par les usagers et intervenir diligemment afin de faire cesser tout manquement au présent code et à tout autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers;
- appliquer les mesures prévues en cas de manquement.

7.6 Membres de l'équipe de la sécurité

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

- veiller au respect du présent code par les usagers et intervenir diligemment afin de faire cesser tout manquement au présent code et à tout autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers;
- appliquer les mesures prévues en cas de manquement lorsqu'elles relèvent de son champ d'activité;
- rapporter diligemment au responsable en service tout manquement.

7.7 Membres du personnel de BAnQ

Tout membre du personnel a la responsabilité de :

- veiller au respect du présent code par les usagers et intervenir diligemment afin de faire cesser tout manquement au présent code et à tout autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers;
- rapporter diligemment au responsable en service tout manquement.

7.8 Usagers

Tout usager s'engage à :

- respecter le présent code et tout autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers.

8. RESPONSABLE DU CODE

Le directeur général de la Grande Bibliothèque est responsable de l'application du présent code.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

9.1 Entrée en vigueur

Le présent code entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration.

9.2 Révision

La révision et la mise à jour du présent code sont effectuées au besoin, au minimum tous les cinq (5) ans.