

Objet : Comportement des usagers

En vigueur : Mars 2005

Révision : Août 2019; Juillet 2021

1.0 OBJET

La présente politique encadre le traitement des comportements inacceptables et inadmissibles des usagers ainsi que des plaintes relatives à leurs comportements dans une bibliothèque publique en :

- déterminant les comportements inacceptables et inadmissibles dans une bibliothèque;
- établissant un processus en vue de résoudre les problèmes de comportement et de régler les plaintes;
- définissant les responsabilités de toutes les parties dans le but de résoudre des problèmes de comportement ou de régler une plainte.

2.0 APPLICATION

La présente politique s'applique :

- au service de bibliothèque publique offert dans un environnement physique ou virtuel, que ce service soit utilisé en personne, par téléphone, par courriel ou en ligne;
- aux employé(e)s, aux bénévoles et aux usagers du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick (SBPNB);
- au personnel de sécurité de la bibliothèque (s'il y a lieu) qui aide le personnel à appliquer une exclusion temporaire d'une bibliothèque qui a été émise;
- aux usagers qui utilisent des ordinateurs désignés publics et le réseau sans fil (Wi-Fi) dans les bibliothèques publiques ou publiques-scolaires. Pour obtenir plus d'information concernant les modalités d'utilisation de l'accès à Internet et du réseau sans fil (Wi-Fi), veuillez consulter la [Politique 1073 du SBPNB - Accès à Internet](#).

La présente politique **ne s'applique pas** :

- aux frais impayés aux bibliothèques par des usagers; voir la [Politique 1055 du SBPNB - Frais de bibliothèque](#).

Les interdictions émises en vertu de la [Loi sur les actes d'intrusion](#) du Nouveau-Brunswick ne s'appliquent pas aux bibliothèques publiques et publiques-scolaires. Consulter la section 6.8 de la présente politique afin de connaître les exigences pour autoriser l'accès à la bibliothèque dans de telles situations.

3.0 DÉFINITIONS

- 3.1 Bibliothèque** désigne les installations de bibliothèque ou le service en particulier utilisé par l'utilisateur. La définition ne comprend pas le terrain entourant la bibliothèque.
- 3.2 Exclusion temporaire d'une bibliothèque** désigne l'interdiction de fréquenter une bibliothèque en particulier ou d'utiliser un service de bibliothèque précis pendant une période de temps définie, **jusqu'à concurrence d'un an**. Une exclusion temporaire d'une bibliothèque ne s'applique pas aux autres bibliothèques du réseau des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.
- 3.3 Enfant et jeune** désignent une personne mineure (âgée de moins de 19 ans).
- 3.4 Employé(e) responsable de la bibliothèque** désigne les gestionnaires et directeurs/ directrices de bibliothèque.
- 3.5 Remplaçant(e)** désigne l'employé(e) de bibliothèque désigné(e) pour s'occuper des comportements inacceptables des usagers, des plaintes et des exclusions temporaires d'une bibliothèque en l'absence de l'employé(e) responsable de la bibliothèque.
- 3.6 Ordinateurs désignés publics** désignent tous les ordinateurs fournis par le SBPNB ou attribués au SBPNB à des fins d'utilisation par le public (et des élèves dans le cas des bibliothèques publiques-scolaires), au moyen de fonds du secteur public ou privé. Dans les bibliothèques publiques, les ordinateurs désignés publics offrent un accès non filtré à Internet. Dans les bibliothèques publiques-scolaires, les ordinateurs désignés publics offrent un accès non filtré à Internet au public durant toutes les heures d'ouverture de la bibliothèque et présentent une configuration sans profil Internet pour les élèves durant les heures de classe.
- 3.7 Ordinateurs désignés scolaires** désignent tous les ordinateurs fournis par l'école, le district scolaire ou le secteur K-12/M-12 ou qui sont octroyés à l'école au moyen de fonds du secteur public ou privé à des fins d'utilisation par les élèves et le public dans les bibliothèques publiques-scolaires. Les ordinateurs désignés scolaires offrent un accès filtré à Internet.

4.0 AUTORISATION LÉGALE

En vertu de l'alinéa 12.1d) de la [Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick](#), le ministre peut établir, en consultation avec la Commission des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick, des politiques, des normes et des lignes directrices pour le fonctionnement efficace du réseau des bibliothèques publiques.

5.0 BUTS ET PRINCIPES

- 5.1 Le SBPNB appuie [la Déclaration sur la liberté intellectuelle et les bibliothèques](#) énoncée par la Fédération canadienne des associations de bibliothèques et [La charte des droits du lecteur](#) adoptée par la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec.
- 5.2 Tous les usagers des bibliothèques sont égaux en dignité et en droits indépendamment de leur race, de leur couleur, de leur religion, de leur nationalité, de leur ascendance, de leur lieu d'origine, de leur âge, de leur état civil, de leur orientation sexuelle, de leur sexe ou d'une incapacité physique ou mentale.
- 5.3 Tous les usagers des bibliothèques, **quel que soit leur âge**, doivent suivre les mêmes règles de conduite.
- 5.4 Les usagers et les employé(e)s des bibliothèques ont droit à un environnement sûr où ils se sentent à l'aise et qui appuie les services de bibliothèque. À cette fin, les usagers ont le droit d'agir face à un comportement qu'ils jugent inapproprié en communiquant directement leur préoccupation à un autre usager ou en avisant le personnel des bibliothèques.
- 5.5 Dans le but de favoriser un environnement positif pour tous, les employé(e)s des bibliothèques jouent un rôle proactif afin d'indiquer aux usagers les comportements acceptables à la bibliothèque.

6.0 EXIGENCES ET NORMES

6.1 COMPORTEMENT INACCEPTABLE

- 6.1.1 Les comportements inacceptables dans une bibliothèque publique ou une bibliothèque publique-scolaire **peuvent entraîner une exclusion temporaire d'une bibliothèque pouvant aller de un jour à quatre semaines**. Les comportements inacceptables répétés peuvent entraîner une exclusion temporaire d'une durée pouvant aller jusqu'à douze mois.

En voici quelques exemples :

- actions bruyantes (parler trop fort, se chamailler);
- mauvais usage des biens de la bibliothèque (documents, équipement);
- refus de suivre les règles de la bibliothèque;
- utilisation inacceptable des ordinateurs désignés publics, des ordinateurs désignés scolaires ou du réseau sans fil (Wi-Fi) (Ex. : accéder à de la pornographie). Voir les modalités d'utilisation dans la [Politique 1073 du SBPNB - Accès à Internet](#).

Le personnel de la bibliothèque déterminera au cas par cas si un rapport d'incident doit être complété lorsqu'une intervention n'entraîne pas l'exclusion temporaire d'un usager d'une bibliothèque. En revanche, un rapport d'incident doit être complété pour tous les incidents qui entraînent une exclusion temporaire d'une bibliothèque.

6.1.2 Un moyen efficace de mettre fin à un **comportement inacceptable mais non menaçant** à la bibliothèque consiste à communiquer directement ses préoccupations à l'utilisateur en lui disant que son comportement est inacceptable ou importun et qu'il doit y mettre fin.

6.1.3 Si un usager a été avisé qu'il manifeste un comportement inacceptable et que l'employé(e) lui a donné un délai raisonnable pour corriger son comportement, mais qu'il/elle ne l'a pas fait, alors l'employé(e) doit en aviser l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) et passer aux étapes suivantes :

- Remplir un *Rapport d'incident du personnel*, un *Formulaire de plainte de l'utilisateur* (le cas échéant), une *Déclaration du témoin de l'incident* (le cas échéant) et un *Rapport d'analyse de l'incident par le/la gestionnaire, directeur ou directrice* (voir les formulaires aux annexes de A, B, C et D de la présente politique);
- L'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) peut poser l'un des gestes suivants :
 - demander à l'utilisateur de quitter la bibliothèque pour la journée;
 - émettre une exclusion temporaire verbale qui est en vigueur jusqu'à l'émission d'un *Avis d'une exclusion temporaire d'une bibliothèque* (voir Annexe F de la présente politique);

6.2 COMPORTEMENT INADMISSIBLE

6.2.1 Les comportements suivants qui sont manifestés par un usager **ne seront pas tolérés dans une bibliothèque et peuvent entraîner une exclusion temporaire d'une bibliothèque pouvant aller de trois à douze mois.**

Les comportements suivants peuvent également nécessiter une intervention policière :

- harcèlement, intimidation et violence;
- discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion, la nationalité, l'ascendance, le lieu d'origine, l'âge, l'état civil, l'orientation sexuelle, le sexe ou l'incapacité physique ou mentale;
- vente ou sollicitation (voir la [Politique 1015 du SBPNB - Vente et sollicitation dans la bibliothèque](#));
- flâner dans un endroit public et gêner les personnes qui s'y trouvent de quelque façon que ce soit;
- commettre un vol ou endommager intentionnellement des biens;
- rendre un bien dangereux, inutilisable, inopérant ou inefficace;
- tout comportement menaçant la santé ou la sécurité de toute personne (p. ex. les incendies criminels, les alertes à la bombe et les dérèglements du matériel de sécurité, comme les avertisseurs d'incendie);
- déranger ou tenter de déranger, au moyen de menaces ou de paroles offensantes, et parler ou agir de manière à nuire à l'utilisation de la bibliothèque par les autres;
- préférer des menaces (de causer des lésions corporelles ou la mort ou de détruire ou endommager des biens);
- violence physique;
- harcèlement criminel (le fait d'amener une personne à craindre pour sa sécurité ou la sécurité d'un proche : a) en la suivant fréquemment d'un endroit à l'autre, b) en communiquant directement ou indirectement avec elle à plusieurs reprises comme en lui

laissant des notes ou d'autres indications de sa présence, en l'appelant au téléphone ou autrement, etc., c) en l'espionnant ou d) en adoptant un comportement menaçant);

- créer, accéder, visionner, sauvegarder, envoyer, disséminer ou imprimer tout contenu considéré comme illégal. Le Service des bibliothèques publiques du Nouveau Brunswick définit le « matériel illégal » conformément au [Code criminel du Canada](#) y compris sans exclure d'autres motifs toute expression de l'obscénité, de pornographie juvénile, d'incitation à la haine ou de sédition ;
- possession, utilisation ou vente d'armes (une arme désigne tout objet utilisé, conçu dans le but ou avec l'intention de causer des blessures ou la mort, ou de menacer ou d'intimider une personne);
- possession, utilisation ou vente de substances et d'objets illicites ou dangereux (comme la consommation d'alcool et de drogues illicites, la possession d'accessoires facilitant la consommation de drogues et la possession d'explosifs);
- tout autre comportement contrevenant au [Code criminel du Canada](#) (comme être nu dans un lieu public ou étaler ou exposer ouvertement dans un endroit public des choses indécentes).

Dans tous les cas susmentionnés, il faut déposer un Rapport d'incident du personnel, une Déclaration du témoin de l'incident (le cas échéant) et un Rapport d'analyse de l'incident par le/la gestionnaire, directeur ou directrice (voir les formulaires aux annexes A, C et D de la présente politique).

- 6.2.2 Afin de protéger l'investissement dans la collection de la bibliothèque aux fins d'utilisation publique, le personnel des bibliothèques peut exercer son droit d'examiner les articles personnels d'un usager à la sortie de la bibliothèque.
- 6.2.3 Dans le cas où un usager refuserait de quitter la bibliothèque à la suite de l'émission d'une exclusion temporaire d'une bibliothèque ou tenterait d'accéder à la bibliothèque avant la fin de la période d'exclusion temporaire, il faudra faire appel à des policiers ou des agents de sécurité pour escorter l'usager hors des lieux.

6.3 TRAITEMENT DES PLAINTES

- 6.3.1 Les usagers sont informés si une plainte est déposée contre eux et ont la possibilité de répondre à la plainte avant qu'une mesure ne soit prise (c'est-à-dire une exclusion temporaire d'une bibliothèque).
- 6.3.2 Le personnel de la bibliothèque peut aider les usagers à trouver une solution à une plainte. Si aucune solution n'est trouvée, le personnel de la bibliothèque peut recommander que l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) prenne d'autres mesures.
- 6.3.3 L'utilisateur peut soumettre un *Formulaire de plainte de l'utilisateur* (voir l'annexe B) à l'employé(e) responsable de la bibliothèque. Le/la plaignant(e) doit fournir une déclaration écrite et signée donnant un compte rendu exact de l'incident ou des incidents, y compris l'heure, le lieu et les parties concernées. (Voir Annexe B de la présente politique)
- En collaboration avec le directeur régional ou la directrice régionale, l'employé(e) responsable de la bibliothèque passe en revue le *Formulaire de plainte de l'utilisateur*, interroge le/la plaignant(e), détermine si la plainte est justifiée ou non aux termes de la présente politique et si elle doit faire l'objet d'une enquête plus approfondie.
 - L'employé(e) responsable de la bibliothèque informe l'utilisateur de la plainte déposée contre lui/elle, lui présente le *Formulaire de plainte de l'utilisateur* et lui donne l'occasion de réagir.
 - En collaboration avec le directeur régional ou la directrice régionale, l'employé(e) responsable de la bibliothèque recueille et analyse l'information, résume les conclusions, rédige un *Rapport d'analyse de l'incident par le/la gestionnaire, directeur ou directrice* (voir l'annexe D de la présente politique) et détermine les mesures appropriées, qui peuvent inclure une exclusion temporaire d'une bibliothèque.
 - Les parties concernées par la plainte seront informées par écrit du résultat de l'analyse par l'employé(e) responsable.

6.4 RAPPORTS

- 6.4.1 Il faut remplir un *Rapport d'incident du personnel*, un *Rapport d'analyse de l'incident par le/la gestionnaire, directeur ou directrice* et une *Déclaration du témoin de l'incident* (le cas échéant) quand les incidents entraînent une

exclusion temporaire d'une bibliothèque de plus d'une journée ou quand un usager soumet une plainte officielle conformément à la section 6.3.3 de la présente politique.

- 6.4.2 Il faut également remplir un *Rapport d'incident du personnel* dans le cas des incidents ou des plaintes notables qui ne donnent pas lieu à une exclusion temporaire d'une bibliothèque. Par exemple, les incidents qui ne permettent pas l'intervention du personnel ou de l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou de son/sa remplaçant(e)), étant donné que l'utilisateur a quitté la bibliothèque avant que le comportement soit corrigé ou que la plainte ne soit réglée.
- 6.4.3 La copie originale de tous les rapports d'incidents et de plaintes doit être envoyée au directeur régional ou à la directrice régionale afin qu'il/elle l'examine et y appose sa signature.
- 6.4.4 Le traitement des rapports d'incidents et de plaintes doit être conforme à la [Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée](#) du Nouveau-Brunswick, en ce qui a trait à la confidentialité et à la gestion des dossiers. Les rapports seront conservés conformément au calendrier de conservation des documents du Gouvernement du Nouveau-Brunswick et du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.

6.5 EXCLUSIONS TEMPORAIRES D'UNE BIBLIOTHÈQUE

- 6.5.1 Les exclusions temporaires d'une bibliothèque (y compris les exclusions d'une journée) sont émises par l'employé(e) responsable de la bibliothèque ou son/sa remplaçant(e); dans la mesure du possible, un(e) employé(e) de bibliothèque ou un(e) agent(e) de sécurité devrait faire office de témoin.
- 6.5.2 Quand les exclusions temporaires excèdent une journée, l'employé(e) responsable de la bibliothèque doit rédiger, dans les plus brefs délais, une lettre informant l'utilisateur de l'exclusion temporaire (voir l'annexe F de la présente politique pour un exemple de lettre d'exclusion temporaire).
- 6.5.3 La **durée** de l'exclusion temporaire de la bibliothèque est déterminée par l'employé(e) responsable de la bibliothèque et le directeur régional ou la directrice régionale selon les besoins (par exemple, des incidents répétés relatifs à un usager). Dans certains cas, la durée de l'exclusion temporaire est établie en concertation avec les autorités extérieures (p. ex. la police ou la cour).

- 6.5.4 Dans les bibliothèques publiques-scolaires, l'employé(e) responsable de la bibliothèque, le directeur ou la directrice de l'école et le directeur régional ou la directrice régionale consentent mutuellement à l'exclusion temporaire imposée à un(e) élève de l'école.
- 6.5.5 Dans les bibliothèques publiques et publiques-scolaires, le parent ou le tuteur ou la tutrice est avisé(e) et présent **dans la mesure du possible**, lorsqu'une exclusion temporaire d'une bibliothèque est émise à son enfant ou à un jeune ayant moins de 19 ans.
- 6.5.6 Il est possible d'en appeler d'une l'exclusion temporaire d'une bibliothèque en communiquant avec :
- Directrice générale / directeur général
Bureau provincial du SBPNB
570, Two Nations Crossing, pièce 2
Fredericton, N.-B.
E3A 0X9
Téléphone : (506) 453-2354

6.6 RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL DE LA BIBLIOTHÈQUE

- 6.6.1 Les employé(e)s de la bibliothèque traitent les problèmes de comportement inacceptables ou inadmissibles et les plaintes dans la bibliothèque :
- en appelant la police ou les services d'urgence lorsque le comportement d'un usager met en danger la vie du public ou compromet sa sécurité ou sa santé, ou menace de causer des blessures corporelles à une personne;
 - en communiquant directement avec l'usager lorsqu'ils/elles font face à un comportement inacceptable ou inadmissible et en passant en revue, au besoin, la présente politique en présence de l'usager, selon la situation;
 - en informant l'usager le plus tôt possible après qu'une plainte a été déposée contre lui/elle; en aidant l'usager et le/la plaignant(e) à trouver volontairement une solution acceptable dans la mesure du possible;
 - en allant chercher l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) lorsqu'il est impossible de faire cesser un

comportement ou de régler une plainte ou qu'on se sent mal à l'aise pour faire face à une situation;

- en remplissant le *Rapport d'incident du personnel* (voir le formulaire à l'annexe A de la présente politique) dans le cas d'un incident ou d'une plainte quand on est la première personne arrivée sur place et que cela entraîne une exclusion temporaire d'une bibliothèque;
- en remplissant le *Rapport d'incident du personnel* (voir le formulaire à l'annexe A de la présente politique) dans le cas d'un incident ou d'une plainte notable qui ne donne pas lieu à une exclusion temporaire d'une bibliothèque (selon ce qui est jugé approprié) et en le soumettant à l'employé(e) responsable de la bibliothèque ou à son/sa remplaçant(e);
- en avisant le personnel de l'école lorsque le comportement d'un(e) élève nécessite une attention immédiate dans une bibliothèque publique-scolaire. Durant les heures de classe, le personnel de l'école (comme les enseignant(e)s) est responsable de la supervision des élèves dans la bibliothèque. Le personnel de l'école s'occupe de tout comportement ou plainte en vertu de la [Loi sur l'éducation](#). Dans les bibliothèques publiques-scolaires, les employé(e)s de la bibliothèque s'occupent de tout comportement ou plainte après les heures de classe, conformément à la [Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick](#).

6.7 RESPONSABILITÉS DE L'EMPLOYÉ(E) RESPONSABLE DE LA BIBLIOTHÈQUE

6.7.1 Les fonctions de l'employé(e) responsable de la bibliothèque en ce qui a trait au comportement des usagers sont les suivantes :

Formation

- veiller à ce que tout le personnel de la bibliothèque connaisse bien la présente politique (y compris les élèves, les bénévoles et le personnel de sécurité) et à ce qu'un(e) employé(e) de bibliothèque soit désigné(e) pour s'occuper des comportements inacceptables ou intolérables ou des plaintes lorsque l'employé(e) responsable n'est pas disponible;

Affichage

- veiller à ce que des avis soient affichés dans la bibliothèque en ce qui concerne le comportement des usagers (voir l'annexe E de la présente politique);
- veiller à ce qu'un avis soit affiché à l'entrée et à l'intérieur de la bibliothèque indiquant que les articles personnels d'un usager peuvent être examinés au moment de quitter les lieux afin de protéger l'investissement dans la collection de la bibliothèque (voir l'annexe E de la présente politique);
- veiller à ce que toute modification ou tout ajout apporté à l'affichage relatif au comportement des usagers dans la bibliothèque soit approuvé par le directeur régional ou la directrice régionale;

Plaintes

- veiller à ce que les rapports d'incident et de plaintes soient remplis en temps opportun;
- passer en revue les plaintes non réglées, en servant de médiateur ou de médiatrice des conflits, et recommander la ligne de conduite à suivre afin de les régler;
- passer en revue les exclusions temporaires selon les besoins;

Exclusions temporaires

- émettre des exclusions temporaires d'une bibliothèque lorsqu'elles sont jugées pertinentes; aviser le parent ou le tuteur ou la tutrice en lui demandant d'être présent(e) **dans la mesure du possible**, lorsqu'une exclusion temporaire est émise à son enfant ou à un jeune;
- émettre dans les plus brefs délais un *Avis d'une exclusion temporaire d'une bibliothèque* (voir l'annexe F de la présente politique) aux usagers quand l'exclusion dépasse une journée;
- aviser le directeur régional ou la directrice régionale lorsque la durée d'une exclusion temporaire est d'une durée de plus d'une journée;
- demander à l'autorité concernée (police ou agent(e) de sécurité) d'escorter l'usager hors de la bibliothèque si l'usager refuse de partir lorsqu'une exclusion temporaire d'une bibliothèque a été émise.

6.8 RESPONSABILITÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LES ACTES D'INTRUSION

6.8.1 La [Loi sur les actes d'intrusion](#) du Nouveau-Brunswick ne s'applique pas aux bibliothèques publiques et publiques-scolaires. Une personne qui n'a pas le droit de faire intrusion dans les lieux d'une boutique, d'un magasin, d'un centre commercial ou d'une école où se trouve une bibliothèque publique ou publique-scolaire, a toutefois le droit de fréquenter la bibliothèque publique ou publique-scolaire.

6.8.2 Si une personne n'a pas le droit de faire intrusion dans les lieux d'une boutique, d'un magasin, d'un centre commercial ou d'une école où se trouve une bibliothèque publique ou publique-scolaire, elle doit fixer un rendez-vous avant de se rendre sur les lieux de la bibliothèque. Ainsi, l'employé(e) responsable de la bibliothèque peut prendre des dispositions avec la personne responsable du bâtiment pour qu'une personne ayant l'autorité nécessaire (p. ex. un(e) agent(e) de sécurité ou un(e) employé(e) de l'école ou de la bibliothèque) escorte la personne entre l'entrée principale du bâtiment et la bibliothèque.

7.0 LIGNES DIRECTRICES ET RECOMMANDATIONS

- 7.1** Il est recommandé qu'un(e) employé de bibliothèque ou plus soient formé(e)s dans les domaines de la médiation et de la résolution de conflits dans chaque bibliothèque.
- 7.2** Tous et toutes les employé(e)s doivent bien connaître la politique [\(AD-2913\) du Système du manuel d'administration du gouvernement du Nouveau-Brunswick sur le harcèlement au travail](#).
- 7.3** Voici certaines ressources d'apprentissage recommandées à l'intention des employé(e)s de bibliothèque :
- catalogue en ligne du SBPNB dont les vedettes-matières sont : Bibliothèques publiques - Mesures de sécurité;
 - le site Web de la American Library Association (ALA) (Association américaine des bibliothèques).

8.0 LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES RÉGIONALES

En consultation avec le bureau provincial, les directeurs régionaux et les directrices régionales peuvent élaborer des directives et des procédures complémentaires à la

condition qu'elles soient conformes à la présente politique et appuient sa mise en application.

9.0 RÉFÉRENCES

[Politique \(AD-2913\) du Système du manuel d'administration – Harcèlement au travail. Gouvernement du Nouveau-Brunswick.](#)

[American Library Association.](#)

[Code criminel du Canada. Gouvernement du Canada.](#)

[Loi sur l'éducation. Gouvernement du Nouveau-Brunswick.](#)

[Charte des droits du lecteur. Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec.](#)

[Déclaration sur la liberté intellectuelle et les bibliothèques. Fédération canadienne des associations de bibliothèques.](#)

[Loi sur les droits de la personne. Gouvernement du Nouveau-Brunswick.](#)

[Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Gouvernement du Nouveau-Brunswick.](#)

[Politique 1015 – Vente et sollicitation dans la bibliothèque ou le bibliobus. Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.](#)

[Politique 1055 – Frais de bibliothèque. Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.](#)

[Politique 1056 – Responsabilité des enfants qui fréquentent la bibliothèque. Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.](#)

[Politique 1073 – Accès à Internet. Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.](#)

[Politique 1076 – Utilisation des salles de réunion. Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.](#)

[Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée. Gouvernement du Nouveau-Brunswick.](#)

[Loi sur les actes d'intrusion. Gouvernement du Nouveau-Brunswick.](#)

Documents connexes :

[Formulaire de rapport relatif à un incident causant une blessure à un usager. Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.](#)

[Formulaire 67 - Signaler une maladie ou une blessure. Travail sécuritaire N-B.](#)

10.0 POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Bureau provincial du SBPNB, 506-453-2354