



BIBLIOTHÈQUE  
NATIONALE  
ARCHIVES  
NATIONALES  
GRANDE  
BIBLIOTHÈQUE

## GUIDE D'INTERVENTION AUPRÈS DES USAGERS (PR-2023-05)

Adoption :	
Direction des services au public	Mai 2023
Révision du <i>Guide de procédures d'intervention</i>	Septembre 2018

Adopté par la Direction générale de la Grande Bibliothèque le 03-05-2023

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Préambule</b>	<b>3</b>
<b>1. Définitions</b>	<b>3</b>
<b>2. Objectifs</b>	<b>3</b>
<b>3. Champ d'application</b>	<b>4</b>
<b>4. Cadre juridique</b>	<b>4</b>
<b>5. Fondement d'une intervention</b>	<b>5</b>
5.1 Avertissement verbal et expulsion	5
5.2 Situation d'urgence	6
5.3 Avertissement écrit et lettre de retrait de privilèges de longue durée	7
<b>6. Une Intervention réussie</b>	<b>8</b>
6.1 Questions à se poser avant d'intervenir	8
6.2 Favoriser la collaboration	9
<b>7. Rapport d'incident</b>	<b>10</b>
7.1 Pourquoi rédiger un rapport d'incident?	10
7.2 Qui doit rédiger un rapport d'incident?	10
7.3 Quand dois-je rédiger un rapport d'incident?	10
7.4 Comment rédiger un rapport d'incident?	11
7.5 À qui transmettre le rapport d'incident?	12
7.6 Conservation du rapport d'incident et accès	12
7.7 Suivi effectué par un gestionnaire	12
<b>8. Aide-mémoire : exemples d'intervention</b>	<b>13</b>
8.1 Collations froides	13
8.2 Enfant laissé sans surveillance	14
8.3 Équipement sportif	14
8.4 Usager qui demande à un employé de s'identifier	14
8.5 Droit à l'image	14
8.6 Dormeurs	15
8.7 Vol de documents	15
8.8 Effets personnels et bagages	15
8.9 Appel pour la recherche d'un usager	15
8.10 Interrogation par la police	15
8.11 Présence d'un usager en retrait de privilèges	16
8.12 Utilisation des services à distance par un usager en retrait de privilèges	16
<b>9. Boîte à outils</b>	<b>16</b>
9.1 Stratégies de communication	16
9.2 Gestion des émotions	18
9.3 Principes de sécurité	19
9.4 Stratégies de récupération	21
<b>10. Responsable de la procédure</b>	<b>21</b>
<b>11. Entrée en vigueur et révision</b>	<b>21</b>
11.1 Entrée en vigueur	21
11.2 Révision	21
<b>ANNEXES</b>	<b>22</b>

## GUIDE D'INTERVENTION AUPRÈS DES USAGERS

### PRÉAMBULE

Le Guide d'intervention auprès des usagers énonce la marche à suivre par les membres du personnel et les responsables en service de BAnQ ainsi que l'équipe de la sécurité pour faire respecter le Code de conduite des usagers (R-7) (le « **Code** »). Il vise à clarifier le rôle de chacun et à l'outiller à toutes les étapes d'une intervention.

Dans l'esprit de la Charte pour une culture accessible, inclusive et équitable à laquelle BAnQ adhère, le présent guide énonce les approches attendues pour l'ensemble du personnel de BAnQ et de l'équipe de la sécurité, et ce, en tenant compte des circonstances propres à chacune des situations, souvent complexes, qui nécessitent une intervention. En ce sens, le Guide d'intervention auprès des usagers est une réponse au Code, qui vise à favoriser une relation de respect et de collaboration avec l'utilisateur.

### 1. DÉFINITIONS

À moins qu'une indication contraire soit donnée ou que le contexte indique un sens différent, les définitions de l'article 1 de la Directive encadrant le corpus réglementaire (D-1) s'appliquent à la présente procédure.

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

- a) « **CORPUS RÉGLEMENTAIRE** » : l'ensemble des règlements, des politiques et des 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;
- d) « **PRIVILÈGE** » : la faculté accordée à un usager de fréquenter les édifices ou 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** » : le membre du personnel de BAnQ qui assume, par délégation temporaire, la responsabilité des services aux usagers dans un édifice de BAnQ;
- g) « **USAGER** » : toute personne, physique ou morale, abonnée ou non, qui utilise les services de BAnQ;
- h) « **EMPLOYÉ** » : tout employé des services aux usagers de BAnQ, peu importe son titre ou son poste, y compris les employés affectés à BAnQ par entente de service.

### 2. OBJECTIFS

La présente procédure vise à :

- a) encadrer les interventions;

- b) transmettre les orientations de BAnQ en matière d'intervention;
- c) expliquer les modalités du processus d'intervention;
- d) comprendre la nature d'une intervention et ses étapes;
- e) clarifier le rôle de chacun en matière d'intervention;
- f) mettre en application le Code de conduite des usagers ainsi que le corpus réglementaire;
- g) savoir quand et comment rédiger un rapport d'incident;
- h) outiller l'employé tout au long d'une intervention et le préparer à intervenir.

### **3. CHAMP D'APPLICATION**

La présente procédure s'applique à tout employé et membre de l'équipe de la sécurité.

### **4. CADRE JURIDIQUE**

Le cadre juridique de la présente procédure 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 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) La Directive sur la présence de chiens-guides et d'animaux d'assistance dans les édifices de BAnQ (D-8);
- d) Le Règlement relativement au Code d'éthique des employés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- e) Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants;
- f) La Déclaration de services aux citoyens (P-5);

g) La Directive encadrant le corpus réglementaire (D-1).

## **5. FONDEMENT D'UNE INTERVENTION**

L'application de ce guide se fait dans le respect de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi que des règlements et politiques de BAnQ, notamment le Code d'éthique des employés de BAnQ et la Déclaration de services aux citoyens.

Chaque situation portée à l'attention d'un employé ou de l'équipe de la sécurité doit être analysée en regard des principes directeurs du Code de conduite des usagers :

- Respect d'autrui;
- Respect des lieux et des équipements;
- Respect des fonds et des collections;
- Respect de la sécurité;
- Respect du droit d'auteur.

### **5.1 Avertissement verbal et expulsion**

L'utilisateur qui contrevient au Code ou à tout autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers reçoit un avertissement verbal avant toute expulsion de l'édifice de BAnQ où il se trouve, à moins que la sécurité du personnel, des usagers ou des biens de BAnQ ne soit compromise, auquel cas l'expulsion se fait sans préavis. Après l'avertissement verbal, si l'utilisateur ne modifie pas son comportement, une lettre de retrait de privilèges d'un jour lui est remise, et il se voit dans l'obligation de quitter les lieux. Cette lettre lui indique que ce retrait de privilèges survient parce qu'il a enfreint le Code ou un autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers.

Un seul avertissement verbal est donné par l'employé des services aux usagers ou par l'agent de sécurité qui constate le manquement.

## Étapes d'intervention

	Qui?	Quoi faire?
<b>Situation non urgente qui nécessite une intervention</b>	Employé	1. Aviser l'utilisateur et lui demander sa collaboration. Au besoin, demander l'aide d'un ou une collègue.
	Agent de sécurité	1. Informer le centre opérationnel de surveillance (COS) avant d'intervenir. 2. Aviser l'utilisateur et lui demander sa collaboration.  (À l'Espace Jeunes, informer un employé avant d'intervenir.)
<b>Si le comportement persiste</b>	Employé	1. Contacter le responsable en service et expliquer la situation.
	Agent de sécurité	1. Contacter le sergent ou son gestionnaire.
	Sergent et responsable en service	2. Communiquer et analyser les informations sur la situation, avec discrétion.
	Responsable en service	3. Décider s'il y a expulsion pour la journée. Demeurer en retrait, comme témoin.
	Agent de sécurité ou, en son absence, officier ou lieutenant	4. Demander à l'utilisateur de quitter les lieux en lui précisant le motif de l'expulsion. 5. Remettre la lettre de retrait de privilèges.
	Employé, agent de sécurité, sergent et responsable en service	6. Rédiger un rapport d'incident.
	Responsable en service	7. Recueillir le numéro d'incident à intégrer dans le rapport d'incident sur la liste nommée Liste des incidents GB SAU. Cette liste est générée automatiquement tous les jours à minuit et envoyée à la boîte courriel Responsables SAU.

Dans les aires non bibliothéconomiques (hall, Auditorium, Jardin d'art, parvis, Centre de conférences, Atrium des Archives nationales à Montréal, etc.), contacter l'équipe de la sécurité.

Les centres d'archives en région n'ayant pas recours à des agents de sécurité, c'est le responsable en service qui procède à l'expulsion et, si le contexte l'exige, contacte le service de police.

### 5.2 Situation d'urgence

Les comportements prohibés suivants doivent être immédiatement signalés :

- 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.

Aucune violence, aucun propos discriminatoire et aucune insulte ne sont tolérés. En de telles circonstances, **aviser l’usager que vous devez cesser le service et contacter la sécurité et le responsable en service.**

Tous les comptoirs de service de la Grande Bibliothèque sont équipés d’un ou de plusieurs boutons d’alarme. Chaque édifice de BAnQ dispose aussi d’un numéro de téléphone d’urgence.

En cas d’urgence, les employés de BAnQ doivent appuyer sur le bouton d’alarme ou composer le numéro de téléphone d’urgence assigné à l’édifice où ils se trouvent afin d’indiquer à l’équipe de la sécurité qu’elle doit intervenir rapidement. **C’est un employé de la sécurité qui appelle les services d’urgence.**

Dans les centres d’archives à l’extérieur de Montréal et de Québec, c’est le responsable en service qui contacte directement la police. Il doit ensuite en aviser immédiatement l’équipe de la sécurité.

Dans un cas urgent, le responsable en service informe le plus rapidement possible sa direction, qui transmettra au besoin l’information à sa direction générale.

#### **Numéros de téléphone d’urgence – édifices de BAnQ**

<b>ÉDIFICES DE BAnQ</b>	<b>POSTE OU NUMÉRO</b>
Grande Bibliothèque	3500
Bibliothèque nationale (site Rosemont)	3600
Archives nationales à Montréal	6252
Archives nationales à Québec	6458
Complexe scientifique de Québec	418 643-2273 ou utiliser les téléphones rouges près des sorties
Tous les autres édifices en région	911

### **5.3 Avertissement écrit et lettre de retrait de privilèges de longue durée**

Après l’analyse du dossier par un gestionnaire, BAnQ peut envoyer à l’usager ayant commis un manquement un avertissement écrit contextualisé ou une lettre de retrait de privilèges de longue durée.

Ces documents signalent les manquements observés et la nécessité de se conformer au Code et à tout autre document du corpus règlementaire applicable aux usagers. Dans le cas d’une lettre de retrait de privilèges, la durée du retrait est précisée.

Seul un directeur ayant la responsabilité d’un service aux usagers a le pouvoir de retirer les privilèges d’un usager.

Un avertissement verbal ou écrit doit précéder la décision de retirer ses privilèges à un abonné, sauf s'il s'agit d'un cas grave (ex. : agression verbale ou physique).

Dans tous les cas où une mesure administrative (avertissement écrit ou retrait de privilèges) doit être prise envers un usager, la direction du service concerné doit être informée de la nature de l'incident et de la mesure recommandée par le chef de service ou le coordonnateur impliqué. Dans les cas jugés sérieux, ces mêmes personnes doivent aviser leur direction générale respective.

La perte de privilèges signifie que l'utilisateur n'a plus accès aux édifices et aux propriétés de BAnQ et ne peut plus utiliser les services sur place et à distance, et ce, pour la période indiquée dans la lettre qui lui a été envoyée.

Un usager qui contrevient au Code ou à tout autre document du corpus réglementaire applicable aux usagers en utilisant les services à distance reçoit un avertissement avant que l'employé mette fin au service (conversation téléphonique ou échange écrit). Les employés doivent également rédiger un rapport d'incident.

## **6. UNE INTERVENTION RÉUSSIE**

### **6.1 Questions à se poser avant d'intervenir**

Avant chaque intervention, il faut évaluer la situation en tenant compte du contexte et des circonstances, en se référant aux principes directeurs du Code de conduite des usagers.

Afin d'éviter les préjugés individuels et d'évaluer la situation de manière objective, voici quelques questions à se poser sur le comportement observé :

- Est-ce un manquement à un grand principe du Code de conduite des usagers? Si oui, lequel?
- Est-ce que je crains pour ma sécurité ou celle des autres?
- Est-ce approprié d'intervenir dans ce contexte?
- À quel moment de la journée se déroule la situation? Y a-t-il une grande affluence (ex. : est-ce que l'utilisateur prend la place de quelqu'un d'autre?)?
- Est-ce que l'utilisateur abîme du matériel?
- Est-ce que le comportement de l'utilisateur dérange les autres ou risque de déranger?

L'analyse d'une situation et l'intervention doivent tenir compte du lieu et du public. Par exemple, une intervention à l'Espace Jeunes auprès d'un enfant sera différente d'une intervention auprès d'un adulte dans une salle de consultation.

Il est important d'identifier quel principe du Code est enfreint pour être en mesure d'expliquer à l'utilisateur la raison pour laquelle il doit modifier son comportement. **L'objectif est d'obtenir la collaboration de l'utilisateur.**

### **6.2 Favoriser la collaboration**

Afin de susciter la collaboration d'un usager, l'approche à préconiser est de l'informer de la raison qui motive l'intervention. Il faut partir du principe que l'utilisateur n'est pas nécessairement au courant des règlements.

#### 6.2.1 Approches à préconiser lors d'une intervention

- Aborder les usagers avec bienveillance et ouverture, dans un esprit de tolérance.
- Agir de manière sécuritaire pour les employés, les membres de l'équipe de sécurité et les usagers.
- Intervenir de manière impartiale et professionnelle, sans profilage ou favoritisme. Communiquer avec respect, discrétion et courtoisie.

#### 6.2.2 Comportements à adopter pour une intervention réussie

Pour favoriser la collaboration de l'utilisateur, il est important :

- d'adopter une attitude d'ouverture, notamment par la posture, le positionnement des bras et l'expression du visage;
- d'établir un contact visuel;
- de faire preuve de courtoisie;
- de dire bonjour et de se présenter;
- de questionner au lieu d'accuser;
- d'informer en expliquant pourquoi il lui est demandé de modifier son comportement (ce n'est pas le geste interdit qui est important, mais la raison de l'interdiction);
- de remercier l'utilisateur et de quitter la zone.

Voici quelques phrases clés :

- « Bonjour, je suis un employé de la Grande Bibliothèque... »
- « Saviez-vous que... »
- « Ici, à la bibliothèque, c'est important pour nous que... »
- « Excusez-moi, mais par mesure de sécurité, je vous demanderais de libérer les escaliers. »
- « Ce serait apprécié si vous réduisiez le volume de votre ordinateur. Ça peut être difficile pour les autres de se concentrer. »
- « Vous pouvez parler au téléphone dans la bibliothèque; il faudrait juste faire attention parce que le son résonne et on vous entend de loin. »

- « Vous pouvez manger dans la bibliothèque, mais pas un repas. C'est une question de salubrité. »
- « Vous pouvez manger et consommer des liquides du côté de la Grande Bibliothèque, mais pas ici, à la Bibliothèque nationale, car nous devons protéger nos documents patrimoniaux. »
- « Excusez-moi. Est-ce que vous allez bien? Pour votre sécurité, on vous demande de ne pas dormir à la bibliothèque. Voulez-vous sortir prendre l'air et revenir plus tard? »

## **7. RAPPORT D'INCIDENT**

### **7.1 Pourquoi rédiger un rapport d'incident?**

Le rapport d'incident est à la base de toute évaluation puisqu'il permet d'alimenter les interventions subséquentes faites par les gestionnaires.

### **7.2 Qui doit rédiger un rapport d'incident?**

Tout membre du personnel impliqué dans un incident, qu'il fasse partie ou non de l'équipe des services aux usagers, doit rédiger un rapport décrivant son intervention ou la situation dont il a été témoin.

Tout membre de l'équipe de la sécurité qui est impliqué dans une intervention auprès d'un usager doit rédiger un rapport d'incident.

### **7.3 Quand dois-je rédiger un rapport d'incident?**

Un rapport d'incident doit être rédigé par tout membre du personnel qui est témoin d'un manquement, plus précisément :

- lorsqu'on juge nécessaire de conserver une trace écrite d'une intervention ou d'un incident qui ne s'est pas conclu par une intervention formelle, afin de garder un historique des événements;
- lorsqu'un employé a appuyé sur un bouton d'alarme;
- lorsqu'un employé a fait appel à l'équipe de la sécurité;
- lors d'un retrait de privilèges d'un jour d'un usager;
- dans les cas de menaces, d'intimidation ou d'agression (verbale ou physique) de la part d'un usager à l'endroit d'un autre usager ou d'un employé;
- dans tous les cas où un enfant de moins de huit ans a été laissé sans surveillance;
- dans toutes les situations qui sortent de l'ordinaire.

On ne doit pas utiliser les rapports d'incident pour signaler une panne informatique, un événement lié à la salubrité des lieux (toilettes, punaises, etc.) ou un objet perdu.

## 7.4 Comment rédiger un rapport d'incident?

### 7.4.1 Comment nommer les fichiers des rapports d'incident?

Tous les rapports d'incident doivent être sur support numérique. On doit les nommer de la même façon afin d'en faciliter le classement et le repérage. Le nom de chaque fichier doit contenir les éléments suivants :

- a) « Rapport\_incident »;
- b) L'endroit où l'incident s'est produit :
  - i. À la Grande Bibliothèque :

Bibliothèque nationale : **BN**,  
Centre de relations clients : **CRC**,  
Espace Jeunes, salle d'exposition et Centre de conférences : **NM**,  
Rez-de-chaussée : **NRC**,  
Niveau 1 : **N1**,  
Niveau 2 : **N2**,  
Niveau 3 : **N3**,  
Niveau 4 : **N4**,  
Le Square : **SQ**;
  - ii. Dans les autres édifices de BAnQ :

Bibliothèque nationale (site Rosemont) : **BNR**,  
Archives nationales à Montréal : **ANM**,  
Archives nationales à Québec : **ANQ**,  
Archives nationales à Sherbrooke : **ANSH**,  
Archives nationales à Gatineau : **ANGT**,  
Archives nationales à Trois-Rivières : **ANTR**,  
Archives nationales à Rimouski : **ANR**,  
Archives nationales à Gaspé : **ANGS**,  
Archives nationales à Sept-Îles : **ANSI**,  
Archives nationales à Rouyn-Noranda : **ANRN**,  
Archives nationales à Saguenay : **ANSA**;
- c) La date de l'incident selon le format suivant : aaaa-mm-jj;
- d) Les initiales (en majuscules) de l'employé qui a rédigé le rapport.

Si un employé rédige dans la même journée et au même endroit plusieurs rapports d'incident, il doit faire suivre ses initiales du chiffre indiquant de quel rapport il s'agit. Par exemple, le chiffre « 2 » dans le cas du deuxième rapport, le chiffre « 3 » dans le cas du troisième rapport.

Voici quelques exemples :

- Rapport\_incident-BN-2023-03-20\_CB.doc
- Rapport\_incident-N3-2022-03-20\_RL2.doc
- Rapport\_incident-NRC-2023-03-24\_CT.doc

#### 7.4.2 Comment remplir le formulaire?

La description de l'incident doit être brève et factuelle. Il faut éviter les jugements de valeur, les accusations et les diagnostics, et s'en tenir aux faits. Lorsque nécessaire, on rapporte les propos échangés en respectant les termes utilisés.

Voici quelques exemples de ce qu'il faut éviter d'écrire :

- a) « Tout au long de la fuite de l'utilisateur, les autres usagers s'écartaient sur son passage puisqu'il courait rapidement en zigzag (ce qui, selon moi, constitue un comportement violent de la part de cet usager). »

Ce texte comporte un jugement de valeur sur un fait. On aurait dû écrire :

« Pendant sa fuite, l'utilisateur courait rapidement en zigzaguant entre les autres usagers. »

- b) « Je n'ai pas appelé la sécurité à ce moment; j'aurais dû peut-être le faire. »

Il ne faut rapporter que les faits. On aurait dû écrire :

« Je n'ai pas appelé la sécurité. »

#### 7.5 À qui transmettre le rapport d'incident?

Tout rapport d'incident est rédigé le plus rapidement possible (idéalement dans les 48 heures) et envoyé au gestionnaire du service **où s'est déroulé l'incident**. Par la suite, le gestionnaire concerné transmet le plus rapidement possible (dans les 72 heures) tous les rapports d'incident par courriel à [Rapports\\_incidents\\_avis@banq.qc.ca](mailto:Rapports_incidents_avis@banq.qc.ca).

Pour les incidents qui ont lieu durant des événements, par exemple, à l'auditorium, au centre de conférences, dans le jardin ou sur le parvis de la Grande Bibliothèque, le rapport d'incident doit être envoyé au gestionnaire du Service de l'accueil et de l'accessibilité.

Lorsqu'un incident implique une question de santé et de sécurité relativement aux employés, le chef de service peut acheminer le rapport à [santemieuxetre@banq.qc.ca](mailto:santemieuxetre@banq.qc.ca).

#### 7.6 Conservation du rapport d'incident et accès

Les rapports d'incident, les avertissements écrits et les lettres de retrait de privilèges sont versés au dossier de l'utilisateur. Une copie est également conservée dans un dossier sur le serveur « Tous ». Une fois le rapport d'incident transmis, tous les fichiers informatiques doivent être détruits.

Les rapports d'incident sont conservés pour une période de 5 ans.

#### 7.7 Suivi effectué par un gestionnaire

Après un incident, le gestionnaire du service (ou le coordonnateur de la Bibliothèque nationale ou d'un centre d'archives) prend connaissance du ou des rapports d'incident et consulte les rapports antérieurs et les avertissements au dossier. Il consulte la Directive sur les sanctions applicables aux usagers pour recommander à sa direction la sanction correspondante.

Lorsqu'il y a un retrait de privilèges, les responsables en service reçoivent une liste à jour des usagers en retrait. Le chef de service informe alors son équipe de la décision.

Dans le cas où survient un événement entraînant ou ayant pu entraîner des effets sur la santé physique ou psychologique d'un employé, voici les recommandations à suivre :

### **1) Immédiatement après l'événement**

Sur le plan physique :

- Vérifier l'état de santé de l'employé (premiers soins, visite médicale).

Sur le plan psychologique, afin de permettre la récupération et la ventilation :

- Remplacer l'employé.
- Le laisser s'exprimer et échanger avec lui.
- Lui offrir un lieu propice au calme.
- L'accompagner dans ses réactions possibles de transfert (écouter, rassurer, recadrer).
- Orienter l'employé vers un soutien social (parents, amis, etc.).
- Orienter l'employé vers des ressources d'aide (PAEF, CAVAC, etc.).

Sur le plan administratif :

- Remplir la déclaration d'accident de travail.
- Évaluer les mesures correctives et préventives à instaurer pour éviter un nouvel incident du genre en mettant à contribution toutes les parties prenantes.

### **2) Les jours suivant l'événement : approche de soutien et d'accompagnement**

- S'enquérir de l'état de l'employé.
- Évaluer avec l'employé les mesures d'accommodement temporaires souhaitées pour améliorer son état.
- Être à l'affût des signaux de détresse.
- S'assurer d'être présent et disponible en cas de besoin.

Dans les cas d'atteintes physiques ou psychologiques découlant d'un événement traumatique en lien avec la clientèle, l'employé doit remplir une déclaration d'accident de travail et l'acheminer à son gestionnaire ainsi qu'à l'équipe santé et mieux-être, qui informera l'employé des recours possibles auprès des bonnes instances, dont la CNESST, le CAVAC et l'IVAC.

Si l'employé n'est pas en état de remplir la déclaration, son gestionnaire et l'équipe santé et mieux-être l'accompagneront et veilleront à établir les faits et les facteurs de risque liés à l'événement.

## **8. AIDE-MÉMOIRE : EXEMPLES D'INTERVENTION**

Le Code de conduite des usagers étant épuré pour faciliter son appropriation par les usagers, certaines précisions sont nécessaires pour guider les interventions.

### **8.1 Collations froides**

Les collations froides sont permises à la Grande Bibliothèque sauf aux endroits indiqués, dont les salles de consultation et les postes informatiques.

Une collation froide, ce n'est pas un repas entier. Une collation acceptable est inodore, et on doit la consommer dans le respect des autres, sans faire de bruit et sans salir les lieux.

Exemples :

- Fruits
- Crudités
- Barres tendres
- Craquelins
- Muffins
- Tout ce qui se vend au café-bistro Le Parva (à l'intérieur de la bibliothèque), etc.

## **8.2 Enfant laissé sans surveillance**

Une intervention est nécessaire lorsqu'un enfant de huit ans ou moins est seul.

1. Faire le tour de l'étage avec l'enfant pour vérifier s'il reconnaît son parent ou la personne qui est responsable de lui.
2. Lui demander s'il a une carte de bibliothèque (recherche par nom et adresse au besoin; souvent, un numéro de téléphone est indiqué, que l'on utilise pour joindre le parent de l'enfant ou la personne responsable avant de faire appel à la sécurité).
3. Demander l'assistance de l'équipe de la sécurité (poste 3333) et aviser le responsable en service.
4. Équipe de la sécurité : rechercher le parent de l'enfant ou la personne qui est responsable de lui.
5. Voir à ce que l'enfant demeure au comptoir de service de l'étage où il se trouve.
6. Si on retrouve le parent ou la personne responsable : lui remettre un avis au besoin.
7. Si on ne retrouve pas le parent ou la personne responsable :
  - a. Emmener l'enfant à l'Espace Jeunes;
  - b. Si on n'arrive pas à joindre les parents : en aviser l'équipe de la sécurité, qui communiquera avec le service de police.

## **8.3 Équipement sportif**

Il est interdit d'utiliser à l'intérieur des édifices de BAnQ des équipements sportifs (patins à roues alignées, trottinette, planche à roulettes, etc.) ou tout équipement pouvant entraver la sécurité.

## **8.4 Usager qui demande à un employé de s'identifier**

L'employé doit donner son prénom ou son numéro d'employé.

## **8.5 Droit à l'image**

Il est possible de prendre des photos ou de filmer dans les édifices de BAnQ. Si un usager demande à un employé d'intervenir parce qu'un autre usager l'a pris en photo, l'employé ne peut pas obliger ce dernier à effacer les photos devant lui. Éducaloi résume ainsi le droit à l'image :

« Personne ne peut utiliser une photo de vous à moins que vous ne lui permettiez de le faire. C'est votre droit à l'image et c'est à vous de décider l'utilisation qui peut être faite de cette image. Vous pouvez donc vous opposer à sa reproduction ou à sa diffusion.

Cela veut dire qu'il est interdit de publier dans un journal, une revue, une publicité ou sur les réseaux sociaux une photo ou une vidéo sur laquelle on peut vous reconnaître, sauf si vous avez donné votre accord.

Si la diffusion de la photo ou de la vidéo porte atteinte à l'estime d'une personne, c'est-à-dire qu'elle lui cause de l'inconfort ou des tracasseries, cette personne peut s'adresser à un ou une juge et demander un montant d'argent pour réparer le tort qu'elle a subi<sup>1</sup>. »

## **8.6 Dormeurs**

La tolérance est de mise, notamment par temps froid ou caniculaire. L'intervention vise à s'assurer que l'utilisateur se sent bien, en faisant preuve de bienveillance. Par exemple, lorsque vous réveillez une personne qui dort, demandez-lui si elle est correcte, si elle a besoin de prendre l'air, et expliquez-lui que vous devez la réveiller pour des raisons de sécurité. Un retrait des privilèges est indiqué si la personne contrevient aux principes du Code, par exemple si elle ronfle et qu'elle ne collabore pas.

## **8.7 Vol de documents**

S'il y a un vol de documents, c'est le responsable en service qui décide si un appel au service de police est requis.

## **8.8 Effets personnels et bagages**

Les effets personnels ne doivent pas être laissés sans surveillance. Si tel est le cas, contacter l'équipe de la sécurité.

Les bagages sont permis dans la mesure où ils ne nuisent pas à la circulation et qu'ils ne compromettent pas la salubrité des lieux.

## **8.9 Appel pour la recherche d'un usager**

Lorsqu'un parent, un tuteur ou toute autre personne appelle au Centre de relations clients (CRC) pour demander de vérifier la présence d'un usager dans un bâtiment de BANQ, il faut expliquer que :

- pour des raisons de sécurité et de confidentialité, nous ne pouvons effectuer une recherche suivant un appel téléphonique;
- la personne qui appelle doit se présenter sur place et s'adresser au comptoir d'information. Le Service de l'accueil fera le lien avec l'équipe de la sécurité;
- si la personne ne peut se déplacer, elle doit communiquer avec le service de police.

## **8.10 Interrogation par la police**

Dans tous les cas, lorsqu'un policier demande à voir un usager ou un employé, il faut en informer l'équipe de la sécurité. Le chef de la sécurité prend en charge la communication avec le policier.

---

<sup>1</sup> Éducaloi, *Le droit à l'image* (consulté le 8 mars 2023).

<https://educaloi.qc.ca/capsules/le-droit-a-limage/#::~:~:text=Personne%20ne%20peut%20utiliser%20une, reproduction%20ou%20C3%A0%20sa%20diffusion.>

- Un employé peut être accompagné de son gestionnaire ou de la personne qui supervise l'équipe de la sécurité lors de cette rencontre requise.
- Un employé ne doit pas remettre de copies de rapports d'incident à un policier. C'est l'équipe de la sécurité qui les transmet, au besoin.

### 8.11 Présence d'un usager dont les privilèges ont été retirés

1. Si un usager dont les privilèges ont été retirés se trouve dans un édifice de BAnQ, il faut contacter l'équipe de la sécurité.
2. L'employé avise le responsable en service et rédige un rapport d'incident. Aux Archives nationales à Montréal et à Québec ainsi qu'à la Bibliothèque nationale (site Rosemont) : l'employé en informe le responsable en service, qui communique avec l'équipe de la sécurité.

Dans les édifices où il n'y a pas d'agent de sécurité, l'employé contacte le responsable en service, qui communique avec le service de police.

3. L'équipe de la sécurité procède à l'expulsion de l'usager.

### 8.12 Utilisation des services à distance par un usager dont les privilèges ont été retirés

Pendant la durée du retrait des privilèges, l'usager ne peut pas utiliser les services à distance. S'il tente de joindre des employés (conversation téléphonique, courriel, etc.), ceux-ci devront lui signifier qu'aucun service ne peut lui être rendu.

## 9. BOÎTE À OUTILS

Le contenu de la boîte à outils est extrait de différentes formations données au fil des ans aux membres du personnel et à l'équipe de la sécurité. Ces dernières sont disponibles dans l'équipe DDGB, le canal Intervention\_usagers :

- *Interventions efficaces auprès des clients présentant des comportements perturbateurs ou répréhensibles*, donnée par le Service de la prévention et de la sécurité de l'UQAM.
- *Santé mentale 101*, donnée par Valérie Fortier, intervenante psychosociale et chargée de projet à l'Association québécoise des parents et amis de la personne atteinte de maladie mentale.
- *Composer avec les clientèles dites « difficiles »*, donnée par Colette Verret, 2010.
- *Intervention non violente en situation de crise*, donnée par le Crisis Prevention Institute, janvier 2016.
- *Formation – Intervention auprès d'une clientèle aux comportements difficiles*, donnée par BAnQ, novembre 2019.
- *Communication avec la clientèle agressive. Fiche technique #11*, par Colette Verret, Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « affaires municipales », <https://www.apsam.com/sites/default/files/docs/publications/ft11.pdf> (consulté le 9 mars 2023).

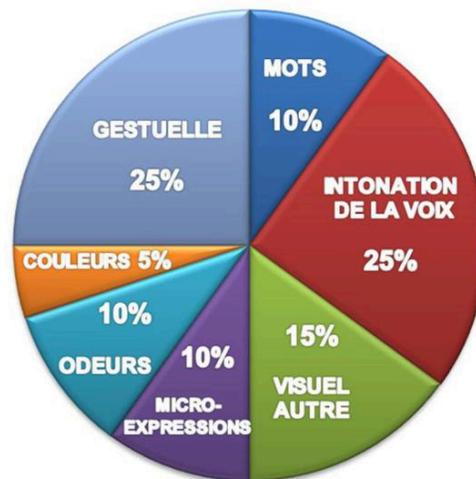
### 9.1 Stratégies de communication

#### 9.1.1 Composantes de la communication

Le langage non verbal représente 90 % de la communication. Il est composé de gestes, d'attitudes, d'expressions faciales, d'odeurs dégagées et de couleurs portées. Les gestes parlent et expriment les ressentis, l'affectif, la pensée que l'on voudrait cacher. Ce que l'on dégage influence la réceptivité de l'utilisateur. Avant une intervention, il faut garder à l'esprit l'importance relative des mots, de la voix et du langage corporel dans la communication. Rappelez-vous qu'il sera plus facile de demander la collaboration d'une personne si elle vous trouve sympathique.

## La communication entre humains

(Ecole d'Ethologie Humaine - Dr Ralf Helmut Stammsen - 2013)



Source : Ralf Helmut Stammsen, <http://www.ecoledethologiehumaine.com/le-langage-non-verbal/>, 2013.

### 9.1.2 Techniques de communication

Voici quelques techniques de désescalade pour garder son attention sur le problème et non sur l'utilisateur.

- Parler au « je ».
- Parler calmement.
- Utiliser le « vous » et non le « tu ».
- Utiliser un langage adapté à la personne.
- Faire des phrases courtes.
- Répondre poliment avec des termes clairs et neutres, en évitant le jargon technique.
- S'en tenir aux faits, ne pas émettre d'opinions.
- Donner le temps à la personne d'analyser le message.
- Respecter les silences.
- Faire preuve d'empathie, notamment avec les personnes anxieuses, ce qui pourrait adoucir la situation.
- Garder une distance psychologique.
- Ne pas avoir peur de dire « vous avez peut-être raison ».
- Se tenir prêt à changer de stratégie.
- Mettre son propre jugement entre parenthèses.
- Écouter, ce qui permet à l'utilisateur de ventiler.

- Légitimer l'émotion, et non son expression lorsqu'elle est inadéquate.
- Établir ses limites (ex. : je vous parle avec respect, je vous demanderais de faire la même chose).
- Donner des choix afin de préserver l'égo de son interlocuteur (ex. : vous pouvez aller parler dans le hall ou baisser le ton).
- Employer la méthode ÉRIC :
  - Écouter l'utilisateur;
  - Récapituler ce qui semble important dans sa demande en reprenant ses mots, dire que vous comprenez sa situation et ses sentiments (pas besoin d'être d'accord avec lui);
  - Interroger ou aller à la recherche d'information;
  - Confirmer ce qui va se passer en vérifiant que l'utilisateur a compris.

Phrases à éviter :

- Calmez-vous!
- Vous ne comprenez pas!
- Baissez le ton!
- Parlez-moi poliment!
- Quel est votre problème?
- Ce n'est pas ma faute, c'est le règlement (ce qui crée un sentiment de frustration et l'impression qu'une solution est impossible).

Comportements à éviter :

- Juger l'autre.
- Faire preuve d'indifférence.
- Jouer la supériorité.
- Être rigide.
- Argumenter, se justifier.
- Provoquer, humilier, ridiculiser.
- Toucher la personne.

### 9.1.3 Principes de pacification

- Être disposé à laisser l'autre personne s'exprimer; démontrer à l'utilisateur (par le langage verbal et non verbal) qu'on tente de le comprendre et non de le contrôler.
- Utiliser l'écoute active (voire empathique) : refléter ses sentiments, reformuler, hocher la tête, etc.
- Maintenir la distance psychologique : ne pas se laisser atteindre par le contenu du discours ou le comportement.

## 9.2 Gestion des émotions

La gestion des émotions est un élément clé dans les situations difficiles et elle implique un détachement rationnel. Concrètement, c'est la capacité à maîtriser son propre comportement et à comprendre qu'un comportement agressif n'est pas dirigé contre soi, mais contre ce qu'on représente (c'est-à-dire BANQ).

### 9.2.1 Comment y arriver?

- Se concentrer sur ce qui est dit et non sur la façon dont c'est dit.
- Se rappeler qu'on peut seulement contrôler sa propre réponse.
- Faire preuve d'empathie : dire, par exemple, « je vous comprends, monsieur » et laisser l'utilisateur exprimer son émotion.
- Garder en tête que l'utilisateur ne dirige pas sa colère contre soi à titre personnel.
- Avoir conscience de ses propres réactions et ne pas entrer dans le jeu de l'utilisateur en colère.
- Ne pas contre-attaquer, mais se servir de l'attaque pour contrôler la situation.
- Trouver des sorties positives à l'énergie négative absorbée pendant une crise.

Certaines relations tendues avec des usagers peuvent provoquer une réaction émotionnelle forte. La raison en est que les zones émotionnelles du cerveau déclenchent des réactions routinières apprises dans les moments de colère et de conflit. Lorsque le plan émotif prend trop de place, le déséquilibre et l'inconfort s'installent. Dans ces circonstances, on perd sa capacité à écouter, à penser et à s'exprimer clairement. Lorsqu'on vit un événement agressif, la façon dont on interprète l'événement lui-même détermine la façon dont on réagit, d'où l'importance de pacifier son discours intérieur et de prendre le temps de réviser la situation.

### 9.2.2 Éléments déclencheurs d'agressivité

Différents éléments peuvent déclencher l'agressivité d'une personne, notamment un sentiment d'injustice, de rejet ou de perte de contrôle, une maladie physique ou psychologique, son parcours de vie, etc.

Voici des exemples de changements de comportement ou de manifestations qui laissent penser qu'une personne pourrait devenir violente :

- Ton de voix saccadé;
- Regard fixe, menaçant ;
- Regard fuyant ou dirigé constamment vers les caméras ou les détecteurs de fumée, ou encore bougeant rapidement tout autour;
- Apparence d'être à l'écoute de quelque chose, alors qu'il n'y a rien;
- Utilisation d'injures, de menaces, de sarcasme;
- Agitation (mouvements saccadés, va-et-vient rapide);
- Pâleur ou augmentation de la coloration du visage;
- Dilatation des pupilles;
- Apparition de tics;
- Raidissement des membres;
- Posture menaçante (doigt pointé, poings levés);
- Tremblements;
- Tendance à s'approcher de son interlocuteur;
- Consommation d'alcool ou de drogue.

### 9.3 Principes de sécurité

Il est important d'appliquer les principes de sécurité suivants, notamment lorsqu'il faut intervenir auprès d'une personne ayant un comportement perturbateur ou répréhensible. Il ne faut jamais se mettre en danger.

### 9.3.1 Évaluer et prévoir le risque

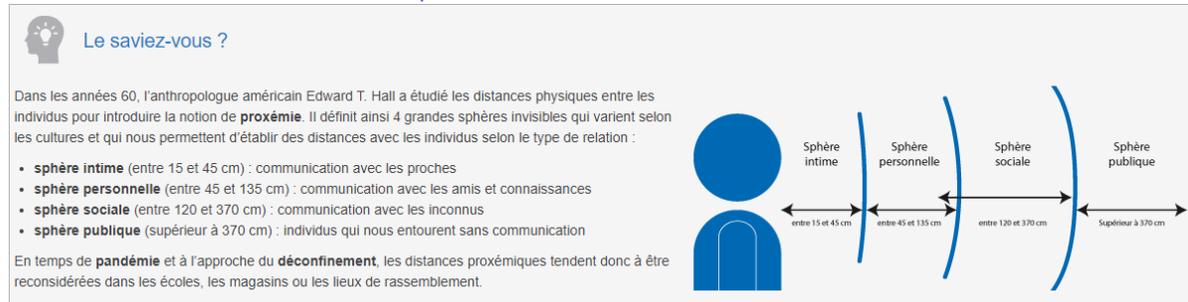
Pour les situations difficiles anticipées, le responsable en service et les membres de l'équipe de la sécurité doivent évaluer et, le cas échéant, prévoir :

- l'aménagement des lieux;
- l'environnement;
- la situation de travail;
- leurs forces et leurs limites (avoir conscience de leur propre stress, voire de leur frustration);
- les facteurs de risque;
- l'état de l'utilisateur (physique et mental);
- l'historique de l'utilisateur;
- le comportement verbal et non verbal de l'utilisateur;
- le retrait d'une personne ciblée.

### 9.3.2 Se protéger

Il existe autour de chacun de nous un territoire invisible qui doit être protégé, et dont les limites atteignent environ la moitié d'un mètre : c'est notre bulle personnelle. Lorsqu'une personne qui ne nous est pas familière en franchit la frontière, nous nous sentons aussitôt mal à l'aise, comme sous l'effet d'une menace.

L'espace à respecter dans la sphère publique est de 3,6 mètres.



Qu'est-ce que la distanciation sociale?, <https://www.seton.fr/distanciation-sociale.html> (consulté le 9 mars 2023).

Lors d'une intervention, il est recommandé de :

- garder une distance de sécurité d'un bras plus un pas de recul;
- se positionner de côté, face à l'utilisateur;
- garder un contact visuel;
- porter attention au ton, aux mots utilisés et aux gestes de l'utilisateur;
- si une personne s'agite, rester à plus d'un mètre, pour ne pas envahir son territoire;
- montrer que vous êtes relié à d'autres personnes.

### 9.3.3 Se désengager

Il vaut mieux faire des excès de prudence que de prendre des risques excessifs. La communication est un phénomène qui va bien au-delà des mots, et une peur ressentie, même si on est incapable d'en expliquer la cause, s'avère rarement injustifiée.

Pendant l'intervention, vous devez vous désengager si vous percevez :

- une perte de contrôle de soi;
- un danger réel ou anticipé;
- une menace pour votre sécurité;
- un risque pour votre intégrité physique ou psychologique;
- un désir chez la personne agressive de faire de vous sa cible.

Il est également possible de vous désengager lors d'un appel téléphonique en :

- mettant la personne en attente, après lui avoir dit que vous devez chercher son dossier, pas exemple;
- parlant à voix basse et calmement;
- appelant la personne par son nom;
- lui rappelant que vous êtes là pour l'aider.

#### **9.4 Stratégies de récupération**

- Parler avec une personne de confiance de ce qui s'est passé.
- Exprimer ses émotions.
- Mettre en pratique des techniques de respiration.
- Consulter si nécessaire. Il est important de bien récupérer après une interaction traumatisante.

Le chef de service ou le coordonnateur doit être disponible pour :

- répondre aux questions de l'employé;
- le soutenir lors d'une intervention;
- lui donner des précisions sur l'intervention;
- faire un bilan après un incident.

### **10. RESPONSABLE DE LA PROCÉDURE**

Le directeur des services au public est responsable de l'application de la présente procédure.

### **11. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION**

#### **11.1 Entrée en vigueur**

La présente procédure entre en vigueur au moment de son adoption par la Direction générale de la Grande Bibliothèque.

#### **11.2 Révision**

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