

**Objet :** Comportement des usagers

**En vigueur :** Mars 2005

**Révision :** Février 2010

---

## 1.0 OBJET

---

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

- déterminant les comportements inacceptables 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 donnant accès à Internet ou des dispositifs de communication personnelle (p. ex. des ordinateurs portatifs, des ordinateurs bloc-notes ou autres) dans les bibliothèques publiques ou publiques-scolaires; voir également la Politique 1073 du SBPNB intitulée *Accès à Internet*.

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

- aux amendes et aux frais impayés aux bibliothèques par des usagers; voir la Politique 1055 du SBPNB intitulée *Amendes et frais de bibliothèque*.

ORIGINAL SIGNÉ PAR

---

**BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE**

---

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** (y compris les bibliobus) 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 ou les superviseur(e)s de bibliobus.
- 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.

---

### 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** En vertu de l'[Intellectual Freedom Position Statement de la Canadian Library Association](#), et de La charte des droits du lecteur de l'[Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation](#), il incombe aux bibliothèques :

- de garantir et de faciliter l'accès à toutes les formes de la connaissance et de l'activité intellectuelle, y compris celles qui pourraient sembler marginales, impopulaires ou inacceptables pour certains éléments de la société. À cette fin, les bibliothèques doivent acquérir et rendre accessible la plus grande diversité possible de documents;
  - d'assurer le droit à la liberté d'expression en mettant toutes leurs installations et tous leurs services à la disposition de toutes les personnes et de tous les groupes désirant en faire usage;
  - de s'opposer à toute tentative visant à limiter le droit à l'information et à la libre expression de la pensée tout en reconnaissant aux individus ou aux groupes le droit à la critique.
- 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 inacceptables à la bibliothèque.

---

## 6.0 EXIGENCES ET NORMES

---

### 6.1 COMPORTEMENT DANS UNE BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE

- 6.1.1 Les comportements qui empêchent une utilisation légitime de la bibliothèque et de ses services **peuvent entraîner une exclusion temporaire d'une bibliothèque pouvant aller de un jour à quatre semaines**. En voici quelques exemples :
- actions bruyantes (parler trop fort, se chamailler);
  - mauvais usage des biens de la bibliothèque (documents, équipement ou autres);

- refus de suivre les règles de la bibliothèque.

***Le personnel de bibliothèque fera preuve de discrétion au moment de déterminer s'il faut déposer un Rapport d'incident du personnel (voir l'annexe A) quand un incident n'entraîne pas une exclusion d'une bibliothèque. En revanche, il faut déposer un rapport d'incident quand un incident entraîne une exclusion d'une bibliothèque.***

6.1.2 Les comportements suivants affichés par un usager quelconque ne seront pas tolérés dans une bibliothèque et **peuvent entraîner une exclusion temporaire d'une bibliothèque pouvant aller de trois à douze mois**. Ces comportements 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 intitulée *Vente et sollicitation dans la bibliothèque ou le bibliobus*);
- 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, c) en l'espionnant ou d) en adoptant un comportement menaçant);
- créer, obtenir, stocker, transmettre, diffuser ou imprimer des textes, des images, des fichiers sonores ou autres fichiers et documents jugés illégaux et obscènes (*toute publication dont la caractéristique dominante est l'exploitation indue du sexe ou des actes sexuels et du crime, de l'horreur, de la cruauté et de la violence*), la pornographie juvénile, la propagande haineuse et la 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.**

- 6.1.3 Afin de protéger 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.
- 6.1.4 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'utilisateur hors des lieux.

## 6.2 TRAITEMENT DES COMPORTEMENTS INACCEPTABLES

6.2.1 Un moyen efficace de mettre fin à un **comportement non menaçant** 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.

6.2.2 L'utilisateur a été avisé du comportement inacceptable ou importun et l'employé(e) lui a donné un délai raisonnable pour corriger son comportement, mais il/elle ne l'a pas fait. Alors il faut 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* et les présenter (voir les annexes de A à D);
- 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 l'annexe F).

## 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 soit prise (c'est-à-dire une exclusion temporaire d'une bibliothèque).

6.3.2 Le personnel de la bibliothèque peut aider les parties à trouver une solution à une plainte. Si aucune solution n'est trouvée, le personnel de 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 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.

- 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) et 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* signé 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) et détermine les mesures appropriées, qui peuvent inclure une exclusion temporaire d'une bibliothèque.
- Les parties ayant déposé la plainte seront informées par écrit du résultat par l'employé(e) responsable.

## 6.4 RAPPORTS

6.4.1 Il faut remplir le *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.

6.4.2 Il faut également remplir le *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. Une copie de tous les rapports sera conservée à la bibliothèque, ainsi que la confirmation (p. ex. un courriel) de l'examen par le directeur régional ou la directrice régionale.
- 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 à la bibliothèque pendant cinq ans après la fin de l'année en cours, puis ils seront détruits.

## 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 Les exclusions temporaires d'une bibliothèque excédant une journée nécessitent la remise d'un *Avis d'une exclusion temporaire d'une bibliothèque* (voir l'annexe F) à l'utilisateur dans les plus brefs délais.
- 6.5.3 La **durée** de l'exclusion temporaire est déterminée par l'employé(e) responsable de la bibliothèque et le directeur régional ou la directrice régionale. 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 son jeune ayant moins de 19 ans.

6.5.6 Il est possible d'en appeler de l'exclusion temporaire d'une bibliothèque en communiquant avec la directrice générale du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.

## 6.6 RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL DE BIBLIOTHÈQUE

6.6.1 Les employé(e)s de bibliothèque jouent un rôle proactif relativement au règlement des problèmes de comportement et des 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 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 l'annexe A) 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 l'annexe A) 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 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 L'employé(e) responsable de la bibliothèque joue un rôle proactif en ce qui a trait au comportement des usagers :

- en veillant à ce que tout le personnel de 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 des plaintes lorsque l'employé(e) responsable n'est pas disponible;
- en veillant à ce que des avis aient été affichés dans la bibliothèque en ce qui concerne le comportement des usagers (voir l'annexe E);
- en veillant à ce qu'un avis soit affiché à l'entrée et à l'intérieur de la bibliothèque qui indiquera que les articles personnels d'un usager peuvent être examinés au moment de quitter les lieux afin de protéger la collection de la bibliothèque (voir l'annexe E);
- en veillant à ce que toute modification ou tout ajout apporté à l'affiche relative au comportement des usagers dans la bibliothèque soit approuvé par le directeur régional ou la directrice régionale;
- en veillant à ce que les rapports d'incident et de plaintes soient remplis en temps opportun;
- en émettant des exclusions temporaires d'une bibliothèque lorsqu'elles sont jugées pertinentes; en avisant le parent ou le tuteur ou la tutrice et en lui demandant d'être présent(e) **dans la mesure du possible**, lorsqu'une exclusion temporaire est émise à son enfant ou à son jeune;

- en examinant les plaintes non réglées, en servant de médiateur ou de médiatrice et en recommandant la ligne de conduite à suivre, y compris les exclusions temporaires d'une bibliothèque lorsqu'elles sont jugées pertinentes;
- en émettant dans les plus brefs délais un *Avis d'une exclusion temporaire d'une bibliothèque* (voir l'annexe F) aux usagers quand l'exclusion dépasse une journée;
- en demandant 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).

---

## 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 (<http://intranet.gnb.ca/intellinet/adminman/adminman/2913-f.asp>).

American Library Association (<http://www.ala.org/>).

Code criminel du Canada (<http://lois.justice.gc.ca/fra/C-46/index.html>).

Loi sur l'éducation (<http://www.gnb.ca/0062/acts/acts-f.asp>).

Intellectual Freedom Position Statement, Canadian Library Association (<http://www.cla.ca>).

La charte des droits du lecteur, Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (<http://www.asted.org/>).

Loi sur les droits de la personne (<http://www.gnb.ca/0062/acts/acts-f.asp>).

Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick (<http://www.gnb.ca/0062/acts/acts-f.asp>).

Politique 1015 – Vente et sollicitation dans la bibliothèque ou le bibliobus, Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.

Politique 1055 – Amendes et frais de bibliothèque, Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.

Politique 1056 – Responsabilité des enfants qui fréquentent la bibliothèque ou le bibliobus, 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  
(<http://www.gnb.ca/0062/acts/acts-f.asp>).

Loi sur les actes d'intrusion (<http://www.gnb.ca/0062/acts/acts-f.asp>).

---

## 10.0 POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

---

Bureau provincial du SBPNB, 506-453-2354

ORIGINALE SIGNÉE PAR  

---

**BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE**