



Ottawa Public Library
Bibliothèque publique d'Ottawa

Rapport annuel 2020



Durant la pandémie que nous vivons depuis 2020, la Bibliothèque publique d'Ottawa a adapté ses services pour continuer à créer un sentiment de communauté, à transformer des vies, à donner le goût d'apprendre, à éveiller la curiosité et à rapprocher les gens. Les bibliothèques publiques sont un service important et pertinent, en particulier pendant les périodes difficiles.



Conseils d'administration de la Bibliothèque publiques d'Ottawa

Message de Matthew Luloff, président du conseil d'administration de la Bibliothèque publique d'Ottawa et conseiller du quartier Orléans

On peut résumer 2020, une année sans pareille dans l'histoire récente, en soulignant que la COVID 19 et la pandémie ont complètement transformé nos vies. Sur les conseils de Santé publique Ottawa et des autorités provinciales, nous avons rapidement appris à garder nos distances et à rester à la maison pour ralentir la propagation du virus.



Beaucoup des services normalement assurés en personne sont passés au virtuel, et la Bibliothèque publique d'Ottawa n'a pas fait exception. Les expressions « sans contact » et « en bordure de rue », entre autres, ont fait leur place dans notre vocabulaire. En servant les clients et les résidents d'Ottawa, jour après jour, les membres du personnel de la BPO se sont efforcés de donner un caractère humain aux interactions devenues virtuelles. Durant cette période difficile, grâce à la flexibilité et à la clarté des objectifs du personnel, j'ai vu la Bibliothèque préserver, voire incarner mieux que jamais sa mission d'inspirer la collectivité.

Avant 2020, la BPO avait déjà entamé une sérieuse réflexion sur les conséquences des frais de retard sur ses clients, reconnaissant comme beaucoup d'autres bibliothèques en Amérique du Nord qu'ils entravent l'accès aux bibliothèques de nombreux clients potentiels. Après avoir suspendu ces frais dans le contexte pandémique, en octobre 2020, le C.A. a appuyé à l'unanimité leur abolition. Je suis très fier d'avoir contribué à cette avancée, qui démontre que nous pouvons améliorer l'accès équitable à nos services. Nous continuerons de travailler en ce sens.

Le C.A. a approuvé d'autres recommandations importantes en 2020, dont l'admission des Organisations musulmanes unies Ottawa-Gatineau dans l'Ordre de l'amitié, l'attribution à titre posthume du nom de la bénévole Helen Tweddle à la salle de programmation de la succursale Cumberland, la modification de règlements pour nous permettre de nous réunir virtuellement, et l'adoption du Cadre de gestion du contenu 2020 2023.

Nous avons aussi vu se terminer le mandat de l'ancien président du C.A., le conseiller Tim Tierney, qui a su promouvoir la cause de la BPO bien au-delà des limites de son rôle. Pour la première année de mon mandat, je le remercie de ses conseils et je mesure l'ampleur de son apport et de son engagement à l'égard de la Bibliothèque. Nous pouvons compter sur M. Tierney, un allié, pour nous appuyer au sein du Conseil municipal. Au nom du C.A., je le remercie du fond du cœur pour sa contribution exceptionnelle à cette organisation de grande qualité.

Membres du conseil d'administration

Président : conseiller Matthew Luloff

Vice-présidente : Kathy Fisher

Membres : Steven Begg, le conseiller Riley Brockington, Mary-Rose Brown, Allan Higdon, la conseillère Carol Anne Meehan, Harvey A. Slack et le conseiller Tim Tierney



Équipe de haute direction

Message de Danielle McDonald, directrice générale

Que d'aventures! L'année 2020 s'est amorcée avec le dévoilement, en janvier, de l'installation partagée de la Bibliothèque publique d'Ottawa et de Bibliothèque et Archives Canada, un important projet qui est né de l'un des processus de consultation les plus inclusifs jamais menés au Canada pour un bâtiment public. Je suis fière d'annoncer que ce projet d'envergure va bon train malgré les défis sans précédent qu'a posés la dernière année. Parmi les principales réalisations en 2020, mentionnons le début des travaux préparatoires du 555, rue Albert et la mobilisation continue des membres des communautés autochtones urbaines, ainsi que d'acteurs de partout au pays. L'an prochain, les travaux s'amorceront et le projet ira de l'avant.



Je suis sincèrement impressionnée par ce que nous avons pu accomplir même dans le contexte pandémique : nous avons adopté de nouvelles méthodes, trouvé de nouveaux partenaires communautaires et pu appréhender plus clairement nos retombées positives à Ottawa. Quand nos succursales ont été forcées de fermer leurs portes en mars, nous avons bonifié notre offre numérique, créé le portail S'isoler sans s'ennuyer et proposé pour la première fois des programmes virtuels. En soutien à la collectivité, nous avons prêté les imprimantes 3D de l'Espace Imagine à une organisation qui fabriquait des visières de protection pour les travailleurs de première ligne. Nous avons aussi pensé à ceux d'entre nous qui n'avaient pas accès à l'Internet et avons travaillé en étroite collaboration avec des organismes communautaires de quartiers défavorisés, dont beaucoup sont de nouveaux partenaires de la BPO, pour prêter des Chromebooks et des bornes WiFi. En juin, les nouvelles directives provinciales nous ont permis de reprendre nos activités avec des services en bordure de rue. Avec l'appui du C.A., nous avons pu progresser prudemment, en commençant avec six succursales, puis en augmentant la cadence à mesure que c'était possible et sécuritaire de le faire.

Parallèlement, nous avons reconnu les répercussions de la pandémie sur nos clients et avons travaillé à abolir les frais de retard au moment où cette mesure était plus nécessaire que jamais. L'année que nous venons de passer nous a vraiment aidés à mieux comprendre la portée de la Bibliothèque dans la collectivité et l'importance de réduire les obstacles entravant l'accès à nos précieux services.

Je suis aussi impressionnée par la force, la résilience, l'adaptabilité et la créativité remarquables des employés de la Bibliothèque devant des difficultés inédites. J'éprouve une reconnaissance et une fierté infinies pour leur engagement envers notre collectivité. Soulignons enfin que leur travail ne s'arrête pas là : il y aurait encore beaucoup à dire sur les services, réalisations et projets concrétisés à la BPO en 2020.

Équipe de haute direction

Danielle McDonald,
Directrice générale

Anna Basile,
Directrice, Services organisationnels

Donna Clark,
Directrice, Opérations des succursales

Craig Ginther,
Directeur, Projet de Bibliothèque
centrale

Catherine Seaman,
Directrice, Expérience des clients

Michael Poliwoda,
Gestionnaire de programme, Dons
majeurs et Partenariats

Alexandra Yarrow,
Gestionnaire de programme, Conseil
d'administration et Services stratégiques



2020 : Une année d'adaptation et de résilience

Adaptation des services de la Bibliothèque publique d'Ottawa durant la pandémie

C'est cette année qu'a été mis en œuvre le plan stratégique 2020-2023 de la Bibliothèque publique d'Ottawa. Ce plan, qui a été élaboré en consultation avec la collectivité, les employés et le C.A., vise à repenser l'expérience de la Bibliothèque, à renforcer la capacité organisationnelle et à promouvoir la valeur de la BPO. La BPO a été touchée par la pandémie peu après l'adoption du plan, et il lui a été très utile de pouvoir miser sur des orientations stratégiques claires. Même si cette année inédite a exigé beaucoup d'adaptation, la BPO a pu progresser et réaliser, entre autres, les projets suivants :



- Adaptation des services de bibliothèque aux besoins entraînés par la pandémie.
- Suspension des frais de retard, avant leur abolition le 1er janvier 2021.
- Enrichissement proactif des collections numériques pour répondre aux nouveaux besoins des clients, et augmentation considérable du recours et de l'accès à ce contenu.
- Collaboration entre les membres du personnel de différents départements pour créer de nouvelles initiatives et de nouveaux programmes virtuels.
- Le travail sur le projet de la nouvelle bibliothèque centrale s'est poursuivi et des étapes clés ont été franchies.

La BPO garde le cap sur le grand objectif de ce plan stratégique : augmenter le nombre de titulaires de carte actifs de 25 % d'ici la fin de 2023. Cet objectif est encore plus ambitieux aujourd'hui puisqu'en 2020, 12 % de clients en moins ont pu accéder à la Bibliothèque, comme les services en personne étaient limités et que les heures d'ouverture des succursales étaient réduites de plus de la moitié.

Évaluation des réalisations après une année particulière

Alors qu'évoluait la crise, que les gens ont été forcés de s'isoler et que l'accès à une foule de services s'est considérablement compliqué, la BPO a instauré des innovations permettant à tous les Ottaviens d'accéder aux ressources éducatives, informatives et récréatives dont ils avaient besoin. La quantité phénoménale d'emprunts enregistrés la fin de semaine précédant le lundi 16 mars – date de la fermeture des succursales annoncée – a confirmé le besoin et l'intérêt des clients pour la collection de la Bibliothèque. Pendant ces deux jours, les clients se sont rués dans les succursales et ont emprunté quatre fois plus d'articles qu'en temps normal durant la fin de semaine. Même si nos services étaient réduits, la fréquentation est restée stable le reste de l'année.



- Augmentation de 25 % des adhésions en ligne et de 14 % de la circulation à l'heure.
- Participation de plus de 130 000 personnes à plus de 4 000 événements et programmes.
- Plus de 2,7 millions de consultations de notre contenu virtuel (téléchargement de livres numériques et audionumériques, accès à des services de lecture en continu et utilisation de l'une de nos nombreuses bases de données, par

- exemple Eureka.cc, Encyclopædia Universalis ou Toutapprendre).
- Prêt de 206 Chromebooks et de 22 bornes WiFi à 37 organisations (dont 20 étaient de nouveaux partenaires de la BPO) pour fournir un accès à l'Internet à des populations vulnérables.
- Plus de 160 000 consultations des listes de lecture créées par le personnel et les titulaires de cartes (listes les plus populaires consultées pendant en moyenne une à cinq minutes).
- Planification des travaux de construction de la Bibliothèque centrale d'Ottawa terminée à 90 %.

Livres canadiens les plus populaires

Livres adultes

- Em** par Kim Thúy
- Le jour se lèvera** par Gabriel Osson
- Presque végé**
par Geneviève O'Gleman
- Raconter l'Est ontarien** (collectif)
- Tanite nene etutamin nitassi?
= Qu'as-tu fait de mon pays?**
par An Antane Kapesh



Littérature jeunesse

- Les amitiés sauvages**
par Karine Glorieux
- Le tricot** par Jacques Goldstyn
- Marcher sur une ligne de trottoir, ça jamais !**
par Émilie Rivard
- Pas moi** par Élise Gravel
- Sergent Billy**
par Mireille Messier

Livres audionumériques téléchargeables

- Belles histoires d'un sale virus**
par Alain Stanké
- Le poids du temps** par Maurice Henrie
- L'énigme du retour** par Dany Laferrière
- On n'oublie jamais rien : le génocide comme je l'ai vécu**
par Marie-Josée Gicali
- Vivre simplement : sortir du chaos moderne et s'offrir une vie plus douce**
par Elisabeth Simard





Repenser l'expérience de la bibliothèque

D'une fermeture générale à une réouverture graduelle

Dès les premiers mois de 2020, la BPO planifiait sa réponse à la crise de la COVID 19. On a demandé aux chefs de service de mettre à jour leur plan de continuité des opérations pour le mois de mars. À l'approche du 17 mars 2020, quand le gouvernement provincial a déclaré l'état d'urgence, la BPO a surveillé l'évolution de la situation. Il était prioritaire pour l'équipe de haute direction de répondre aux préoccupations des employés et du public, et de s'adapter aux changements qui touchaient la ville d'Ottawa.



La BPO est restée en communication avec l'administration municipale d'Ottawa, a suivi les directives de Santé publique Ottawa, et a participé activement à divers groupes de travail pour proposer des ressources utiles à la collectivité. Nous avons aussi publié sur nos médias sociaux et notre site Web les messages importants de certains partenaires municipaux pour informer nos clients, tout en travaillant à adapter nos services pour les rendre sûrs.

Nous avons enregistré une quantité record d'emprunts du 13 au 15 mars 2020, dates où nos clients sont venus profiter de nos services avant la fermeture annoncée.

- 80 000 emprunts le samedi 14 mars 2020, juste avant la fermeture des succursales.
- Augmentation de 70 pourcent des appels et des courriels au guichet InfoService de la BPO.

Le 16 mars 2020, la BPO a fermé toutes ses succursales et interrompu tous ses services, conformément aux recommandations de la médecin chef en santé publique d'Ottawa. Quand la BPO a rouvert ses portes en juin, les 500 000 articles qui étaient toujours entre les mains des clients ont dû être récupérés, placés en quarantaine, et remis en circulation, le tout dans le respect des règles sanitaires.

Conformément aux protocoles provinciaux, nous avons dû appliquer certaines mesures pour accueillir de nouveau le public en succursale et nous préparer à la mise en quarantaine des documents (port du masque, installation de cloisons de Plexiglas, redisposition des ordinateurs réservés aux clients, du mobilier et des espaces de rangement, etc.). Chaque succursale ayant sa propre disposition, nous avons dû adapter le protocole sanitaire à chaque situation.



Nous avons abordé ce processus prudemment, en commençant par rouvrir nos six plus grandes succursales et par offrir de nouveau des services à domicile aux personnes qui étaient confinées chez elles depuis plus de trois mois et qui ne pouvaient visiter une succursale ou un arrêt du Bibliobus en raison de leur âge, d'une maladie ou d'un handicap. Nous avons ensuite rouvert nos autres succursales par phases, et repris nos différents services en fonction des restrictions sanitaires et des disponibilités du personnel. À l'automne, 26 de nos 33 succursales étaient ouvertes (Bibliobus y compris), et nous y avons offert des services jusqu'à la fin du mois de décembre, où un nouveau décret provincial ordonnant de rester à domicile est entré en vigueur. La BPO a donc repris son service de cueillette en bordure de rue.



- En décembre, des services étaient offerts dans 75 pourcent des succursales, au tiers des clients du Bibliobus et à 60 pourcent des titulaires de cartes nécessitant des services à domicile.
- L'horaire habituel des succursales de la BPO a été réduit de plus de la moitié (à 36 500 heures, comparativement à 81 000 heures en temps normal).
- Même avec une réduction des heures d'ouverture et des services assurés en personne, 88 pourcent des articles empruntés avant la pandémie ont été rendus et placés en quarantaine avant d'être remis en circulation.

Élimination des frais de retard pour améliorer l'équité et l'accessibilité

La BPO a éliminé les frais de retard, qui constituent un obstacle considérable à l'accès aux services de bibliothèque, selon des données régionales et nord-américaines. Une analyse des données associées aux dossiers et aux codes postaux des clients de la BPO a révélé que le taux de circulation des articles dans les secteurs socioéconomiquement défavorisés est nettement plus faible que dans les milieux mieux nantis. Une analyse par le personnel des codes postaux associés aux dossiers des clients a aussi montré que la plupart des cartes de bibliothèque bloquées à cause de frais supérieurs à 50 \$ appartiennent à des résidents vulnérables ou habitant dans des quartiers où vivent des groupes racisés ou dont l'indice de revenu est faible.



La Bibliothèque, qui a suspendu ces frais au début de la crise, a profité de l'occasion pour réfléchir à une solution responsable et financièrement viable qui permettrait de les éliminer de façon permanente et d'optimiser l'accessibilité à ses services. Le C.A. a approuvé le nouveau Modèle de récupération des articles en octobre, et l'abolition des frais est entrée en vigueur le 1er janvier 2021. Ce modèle encourage les clients à retourner les documents rapidement et préconise une approche moins punitive.

Collections de la BPO : consultation et accès facilités

Les fermetures qu'a entraînées la pandémie ont incité nos clients, tant nouveaux qu'anciens, à explorer des facettes de notre collection qui leur étaient inconnues. C'est ainsi que beaucoup de nos clients ont découvert notre offre numérique, qui comprend entre autres des livres numériques et audionumériques, des bases de données d'apprentissage et l'accès à des plateformes de lecture en continu. La BPO a saisi cette occasion rapidement et a mis ces ressources en valeur tôt dans la pandémie.

Nous avons lancé sur notre site Web un nouveau portail au nom bien choisi : S'isoler sans s'ennuyer. Les employés y ont publié des articles de blogue promouvant les ressources virtuelles moins bien connues de la Bibliothèque et proposant une foule d'idées (activités créatives, trucs sur le bien-être, suggestions littéraires et culturelles, outils d'apprentissage, etc.) pour inspirer, ragaillardir et divertir les clients de tous âges de la BPO durant les périodes de confinement.



Pour répondre à la demande entraînée par les confinements successifs et l'enseignement à distance, nous avons acheté des droits d'accès (ou bonifié ceux que nous avions) à de nouvelles bases de données et plateformes de lecture en continu (EduMedia, Toutapprendre, Solaro, collection d'anciens numéros de l'Ottawa Citizen de 1845 à 2010, etc.).

L'utilisation de la plupart de nos ressources numériques a beaucoup augmenté en 2020. Citons ici, par exemple, les plateformes de lecture en continu comme Kanopy, les outils d'apprentissage comme LinkedIn Learning (anciennement Lynda.com), les bases de données de recherche historique et généalogique comme Ancestry Library et, surtout, le contenu francophone :

- Les emprunts de livres audionumériques en français ont plus que doublé (augmentation atteignant 157 pourcent), tandis que ceux de livres numériques ont augmenté de 63 pourcent.
- Les consultations de contenus virtuels ont dépassé les 2 millions (livres numériques et audionumériques, utilisation de services de lecture en continu, consultation de bases de données comme Toutapprendre, Eureka.cc et l'Encyclopædia Universalis).

Les collections de la BPO sont planifiées, gérées et enrichies en continu, de façon à correspondre aux besoins et aux intérêts des clients. Nous avions prévu ajouter des livres numériques et audionumériques en espagnol à notre collection virtuelle, et avons pu concrétiser ce projet peu de temps avant la pandémie. Nous avons aussi intégrer à la collection des ouvrages en chinois pour les jeunes et les adultes. Nous croyons que ces deux nouvelles ressources intéressantes seront très populaires chez les clients de la capitale nationale.

Afin de faciliter l'accès à sa collection numérique et l'adéquation de son offre aux besoins croissants des résidents confinés qui doivent traverser la crise, la BPO a simplifié son processus d'inscription en ligne et renouvelé plus de 30 000 abonnements entre avril et juillet.

- Plus de 13 000 nouvelles adhésions effectuées en ligne en 2020, une

augmentation de 25 pourcent par rapport à 2019.

Comme il était plus difficile de fureter dans les rayons et de demander des recommandations en personne, les sélections de livres du personnel ont été très populaires auprès des clients qui s'arrêtaient rapidement dans les succursales.

- Ensembles prêts à emporter pour les lecteurs de tous les âges qui comprenaient des types d'ouvrages populaires, par exemple, des livres d'intrigues amoureuses pour adultes, des romans policiers et des ouvrages sur la cuisine.
- Ensembles de contes à emporter pour les enfants apprenant à lire, qui comprennent des albums et des feuilles d'activités d'alphabétisation.
- Plus de 160 000 consultations des listes de lecture préparées par notre personnel.
- En moyenne, les listes les plus populaires ont été consultées pendant une à cinq minutes.

La nouvelle mouture du Cadre de gestion du contenu 2020-2023, approuvée par le C.A. en mars, énonce les principes d'élaboration de la collection et donne à l'organisation la flexibilité nécessaire pour ajuster l'achat de contenu virtuel à la demande de documents physiques. Ce cadre décisionnel prévoit par ailleurs des dispositions sur le contenu autochtone et la viabilité de la collection de documents en langues du monde, et un processus mis à jour de demande de réexamen de l'acquisition d'un titre par la BPO.

Le personnel sélectionne les documents qui seront intégrés à la collection jusqu'à six mois à l'avance. Quand la BPO a rouvert ses portes en juin, les équipes ont commencé le traitement d'une foule d'articles qui étaient en attente, dont des livres, des bandes dessinées et des films. Grâce à ce travail, des articles populaires comme *Le destin en marche*, de Michel Langlois, *Le château Ravenscrag*, de Sylvie Gobeil et *Les fleurs de l'ombre*, de Tatiana de Rosnay – pour n'en nommer que quelques-uns – ont été rendus disponibles aux clients qui attendaient patiemment leur tour.

- Ajout de 71 000 nouveaux articles physiques à la collection entre juin et octobre.
- Tous les nouveaux DVD ont été offerts directement en ligne plutôt que d'être d'abord placés sur les étagères Express, comme le voulait la pratique habituelle.
- On a réquisitionné tous les livres de la collection Express pour répondre aux demandes de réservation des clients.

Prestation virtuelle de programmes et services

Comme la pandémie a forcé les gens à rester à la maison, la BPO a créé une série de programmes et de services virtuels pour remplacer les consultations personnalisées, les intéressants programmes culturels et éducatifs, et les événements communautaires desquels profitent normalement nos clients.

Nous avons dû réinventer notre programmation pour passer au virtuel. En effet, avec un minimum de logiciels et d'équipement audiovisuel, nos employés ont donné le meilleur d'eux-mêmes pour inaugurer ce nouveau volet.

Le premier club de lecture numérique de la BPO, organisé en juin à l'occasion du Mois de l'histoire autochtone, a porté sur l'œuvre *Crow Winter*, de Karen McBride, une auteure de la région. La version numérique du livre a été empruntée par 1 333 lecteurs, et la vidéo de l'événement en direct avec l'auteure a été visionnée

1 800 fois. Pour souligner la Journée du chandail orange, le 30 septembre, on a rendu hommage aux survivants des pensionnats canadiens avec un éventail de programmes virtuels spéciaux, dont un récit en anglais et en français du conteur Daniel Richer, un événement qui a rassemblé plus de 4 000 enfants.

Cette programmation virtuelle comprenait d'autres activités, dont les suivantes :

- Ateliers de bien-être interactifs pour les adultes plus âgés avec, par exemple, du chant en chœur, des cours de conditionnement physique et des présentations sur des thèmes pouvant aider les participants à bien vieillir (technologie, finances, santé cognitive, etc.).
- Série estivale « Vacances à la maison pour les ados », où l'on propose des activités et des événements sélectionnés en collaboration avec des jeunes membres des groupes consultatifs d'adolescents de la BPO résidant partout à Ottawa.
- Ensembles « brico biblio », qui se destinent aux participants du Club de lecture d'été TD et qui comprennent le matériel et les instructions nécessaires à la réalisation de 10 activités à la maison (ressources accompagnées d'une vidéo YouTube).
- Activités soulignant le festival Fierté dans la capitale d'Ottawa (réalisation d'une vidéo pour le défilé virtuel, de murales à la succursale Centrale et dans les installations temporaires de la succursale Rosemount, et d'une série de capsules où des membres de la communauté 2SLGTBQ+ donnent leurs recommandations de lecture).
- Ateliers de cuisine réconfort avec des chefs de la région pour stimuler la littératie alimentaire et proposer aux participants des conseils d'experts sur des sujets populaires comme le pain au levain et la soupe à la mijoteuse.
- Vidéos « Lettres et boules de neige » suggérant aux enfants des lectures, des chansons, des comptines et des livres à thématique hivernale pour alimenter l'esprit des Fêtes, réchauffer les cœurs et entretenir le lien de nos précieux clients avec les voix et les visages familiers de nos employés.



Consultez la section Promouvoir la valeur de la BPO pour une liste d'autres programmes organisés avec nos partenaires et mettant en vedette des auteurs et des artistes.

Durant l'été, la BPO a lancé Biblio tête-à-tête, un nouveau service de consultation téléphonique de 30 minutes où les titulaires de carte peuvent obtenir des conseils personnalisés pour faciliter l'accès à notre vaste collection et à nos nombreuses ressources.

- De juillet à décembre, nous avons offert 475 consultations.
- Les échanges portaient le plus souvent sur les ressources numériques (livres numériques, livres audionumériques, etc.).

En moyenne, pour cette première année d'existence du service, quelque 14 clients par semaine ont demandé une consultation. Les requêtes portaient sur des sujets variés : principes de base de l'ordinateur, de l'Internet et du courrier électronique, initiation aux livres numériques et audionumériques, consultation du catalogue de la BPO sur la plateforme BiblioCommons, recommandations de lecture selon les intérêts des clients, aide à la recherche et utilisation de bases de données.

Avancées majeures dans la planification des travaux de la Bibliothèque centrale d’Ottawa

Malgré les difficultés entraînées par la pandémie de COVID 19, le projet d’installation partagée de la Bibliothèque publique d’Ottawa et de Bibliothèque et Archives Canada a continué d’avancer bon train. Le travail a suivi son cours, et on a peaufiné les esquisses et plans détaillés de la dernière phase de conception. Les commentaires présentés durant les consultations par les Algonquins Anishinābe – les nations hôtes – et les membres de la communauté autochtone urbaine, de groupes communautaires et de groupes promouvant l’accessibilité ont inspiré certaines améliorations du projet, pour proposer un espace où chacun se reconnaîtra et se sentira accueilli.

Dévoilement du projet en janvier : des milliers de participants

Le 23 janvier 2020, des milliers de résidents d’Ottawa ont participé à l’événement de dévoilement du projet et aux portes ouvertes de la Galerie d’art d’Ottawa. Nous avons eu l’honneur de compter parmi les invités Steven Guilbeault, ministre du Patrimoine canadien; Catherine McKenna, ministre de l’Infrastructure et des Collectivités et députée du comté d’Ottawa-Centre; Leslie Weir, bibliothécaire et archiviste du Canada; Anita Tenasco, directrice de l’éducation de la Première nation des Anishinabeg de Kitigan Zibi; Arlene Closter, une aînée de la Première nation algonquine de Pikwakanagan; Jim Watson, maire d’Ottawa; et Tim Tierney, conseiller du quartier Beacon Hill-Cyrville et alors président du conseil d’administration de la BPO. Plus de 100 000 personnes ont aussi visionné la vidéo de l’événement. On a d’ailleurs largement parlé du projet dans les publications locales et nationales, et dans les médias spécialisés en architecture. Le design aussi été largement salué par le public, dont l’appui reflète bien l’importante participation aux consultations publiques. L’intérêt, l’enthousiasme et l’appui à l’égard de ce projet d’envergure ont continué de croître pendant l’année.

Participation à long terme des Autochtones

La consultation d’organisations autochtones locales et nationales a suivi son cours en 2020, avec une série de consultations publiques et un sondage virtuels qui ont permis d’entendre des commentaires sur le design de l’installation partagée et les programmes et services qu’on y offrira. Lors d’une séance animée par des spécialistes de la consultation des Autochtones et réunissant des représentants autochtones de la région, nous avons pu obtenir une précieuse rétroaction qui nous aidera à créer un climat accueillant et inclusif, où les Premières Nations, les Inuits et les Métis se sentiront les bienvenus. Ces échanges permettent à la BPO de nouer des relations qui perdureront au-delà de l’inauguration des lieux, qui bonifieront l’expérience des clients, et qui profiteront à tous les utilisateurs et les visiteurs de la nouvelle Bibliothèque centrale d’Ottawa.

Installation de calibre mondial et écoresponsable

Steven Guilbeault, ministre du Patrimoine canadien, et Catherine McKenna, députée d’Ottawa-Centre, ont annoncé en novembre l’allocation de fonds supplémentaires pour l’inclusion de systèmes écologiques améliorés (enveloppe et isolation du bâtiment, fenêtres à triple vitrage, installation de panneaux solaires sur la toiture et la devanture, mur végétalisé, etc.), ce qui bonifiera le caractère écoresponsable de cette installation de calibre mondial et qui permettra à l’édifice d’avoir un bilan carboneutre.

Planification de l'accessibilité

Pour donner suite aux consultations avec des groupes et personnes prônant l'accessibilité, de nouveaux éléments seront ajoutés à l'installation partagée pour améliorer son caractère accessible, notamment : une pente plus douce et un meilleur emplacement pour les rampes de la place extérieure, des sièges extérieurs plus accessibles, une signalisation intuitive dans l'espace de rassemblement central, des ascenseurs bien en vue, et bien plus encore. Il n'y a pas à dire, tout cela fera de l'installation partagée l'un des bâtiments les plus accessibles de la région de la capitale nationale.

Amélioration majeure des installations : revitalisation de la succursale Rosemount

Le projet de revitalisation de la succursale historique Rosemount, mis sur la glace en avril en raison d'un décret provincial ordonnant l'interruption des travaux non essentiels, a repris en mai. Le premier étage rénové a ouvert ses portes pour les retours et la collecte d'articles sans contact le 3 décembre. Il comprend trois nouvelles toilettes, dont une toilette accessible où est installée une table à langer pour adultes à hauteur ajustable. L'aménagement paysager de petits espaces et un vitrage sans danger pour les oiseaux sont parmi les dernières touches apportées au bâtiment en 2020. Les travaux vont bon train; la réouverture de la succursale devrait avoir lieu au milieu de 2021.

Nouveau Bibliobus sur mesure

En 2020, la BPO a fait l'acquisition d'un nouveau Bibliobus conçu sur mesure pour remplacer un de ses vieux véhicules, acheté en 2005, qui avait atteint la fin de sa durée de vie. Ce nouveau Bibliobus – le troisième de la Bibliothèque – permet à la BPO de continuer à offrir un excellent service à ses clients dans 25 secteurs d'Ottawa où les services de bibliothèque sont insuffisants.

Renforcer la capacité organisationnelle

De nouveaux indicateurs de rendement clés pour un processus décisionnel fondé sur les données

Le C.A. de la BPO a approuvé en février l'utilisation de nouveaux indicateurs de rendement clés conformes au plan stratégique de 2020-2023. Or un mois plus tard, la pandémie de COVID-19 a entravé la prestation des services de bibliothèque en personne, le processus d'embauche et la capacité de recueillir des données directement des nouveaux titulaires de carte. La BPO s'est donc servi des données existantes pour préparer son plan de réaction à la pandémie, par exemple pour déterminer les succursales à ouvrir et leurs heures d'ouverture, les besoins en personnel, la disponibilité des postes de travail informatique, l'utilisation des espaces et des installations, l'échange de matériel entre les succursales, etc.



Près de 16 000 clients ont répondu à notre sondage en ligne de septembre 2020 au sujet des services en personne. Le personnel est conscient que ce ne sont pas tous les résidents qui ont pu avoir accès au sondage, mais il a tout de même pu formuler plusieurs observations importantes, qui ont servi à la préparation du plan de relance COVID-19 de la BPO. Citons par exemple l'importance de la collecte et du retour des articles réservés et de la flexibilité des heures d'ouverture (soirs et fins de semaine), ainsi que la nécessité d'avoir de l'information complète à propos des services et d'avoir accès à des services de base sur un vaste territoire.

Transparence accrue et responsabilisation de la direction

En raison des limites de capacité des rassemblements à cause de la pandémie, les réunions du C.A. de la BPO ont eu lieu en ligne d'avril à décembre. Y ont assisté près de cinq fois plus de participants qu'à l'habitude : employés de la BPO, membres du public, responsables d'autres bibliothèques, conseillers municipaux, responsables de notre partenaire syndical (section locale 503 du SCFP, Groupe Bibliothèque), et autres intervenants et membres des médias.

Promouvoir la valeur de la BPO

Pour que la Bibliothèque puisse mener à bien sa mission de donner le goût d'apprendre, d'éveiller la curiosité et de rapprocher les gens, il lui faut une réputation solide, et le public doit être bien au fait de ce qu'elle a à offrir. Promouvoir la valeur de la BPO, c'est permettre à toujours plus de résidents d'Ottawa de bénéficier des bienfaits de la connaissance, de la créativité et des relations. La nécessité du savoir-faire et du soutien en matière de communications et de technologie (Web et autres) s'est décuplée au début de la pandémie et dans les mois qui ont suivi. Il a été essentiel de produire des communications claires, proactives et inclusives pour tenir les clients au courant et préserver leur lien avec les ressources de la Bibliothèque à chaque étape de la crise. Il est important de veiller à ce qu'en tout temps, le public sache que la BPO est un fournisseur de ressources d'apprentissage et culturelles géré de manière responsable et professionnelle, et qu'elle joue un rôle essentiel dans la communauté en alimentant un cercle vertueux d'enrichissement dont les bienfaits ne se font pas seulement sentir sur le plan individuel.

La communication : un gage d'engagement et d'interaction

L'auditoire de la BPO est principalement composé de ses clients, dont plusieurs vantent haut et fort ses mérites. En 2020, les clients avaient besoin d'information juste et à jour pour savoir quand se rendre aux succursales et selon quelles modalités, pour pouvoir profiter de ses services pendant l'évolution de la lutte contre la pandémie. Dans le cadre de sa stratégie marketing et expérience client, la Bibliothèque s'est dotée d'un système sophistiqué de gestion des relations avec la clientèle alors qu'il était de la plus haute importance de transmettre des mises à jour sur l'état des services. Conçu pour intégrer les bases de données existantes de la Bibliothèque et dans le souci de la sécurité et du respect de la vie privée, ce système a amélioré la capacité de la BPO à communiquer directement avec les clients par

courriel tout au long de cette année imprévisible, en plus de ses interactions avec les médias et ses communications dans les médias sociaux et sur le Web.

- Sur 1,665 million de courriels envoyés aux clients, plus de 980 000 ont été ouverts.
- Ce pourcentage (59 pourcent) est exceptionnel, considérant qu'il se trouve normalement autour de 20 à 30 pourcent.

Club de lecture virtuel Un livrel/One eRead Canada

La BPO et ses collègues du Conseil des bibliothèques urbaines du Canada (CBUC) ont organisé le premier club de lecture de livres numériques bilingue national : Un Livrel/One eRead Canada. La BPO était aux commandes de l'initiative et a coordonné les aspects logistique et promotionnel dans le but de démontrer les bienfaits des bibliothèques publiques et de plaider en faveur d'un meilleur accès au contenu numérique. Près de 1 000 bibliothèques publiques de partout au pays ont participé au projet, offrant le téléchargement illimité du livre *Vi* de Kim Thúy, en anglais et en français, aux titulaires de cartes de bibliothèque canadiens. La promotion de cette activité d'un mois, qui a eu lieu en janvier 2021, a débuté à la fin de 2020 et comprenait des entrevues dans les deux langues avec cette auteure captivante, animées par Shelagh Rogers de la CBC et Kevin Sweet de Radio-Canada et diffusées en direct sur Internet.



#VosBibliothécairesProposent sur Twitter

Quand la BPO a fermé en mars, le personnel a commencé à se prêter au jeu de #VosBibliothécairesProposent tous les jeudis de midi à 13 h, plutôt qu'aux deux semaines, comme on le faisait avant la pandémie. Cette initiative informelle regroupe régulièrement de nombreuses bibliothèques de partout dans le monde et a pris de plus en plus d'importance tant pour le personnel que pour les clients, leur permettant de se rapprocher les uns des autres cette année. Cette activité exclusive à Twitter permet aux gens de demander au personnel des recommandations de lecture ou des renseignements sur la bibliothèque. En moyenne, environ 1 500 personnes de partout dans le monde participent chaque semaine. En raison de sa portée internationale, #VosBibliothécairesProposent a augmenté la visibilité de la BPO sur Twitter, et lui a permis de dialoguer avec les membres de la collectivité d'une manière différente. Des auteurs comme Neil Gaiman et Candace Bushnell ont retweeté le contenu de la BPO à leurs abonnés (2,8 millions et 74 000 respectivement). Les vues et les interactions avec les publications contenant le mot-clic #VosBibliothécairesProposent comptent à peu près pour le tiers de l'activité hebdomadaire de la BPO sur Twitter.

Un Mois des bibliothèques empreint de gentillesse

La plupart des activités de 2020 ont eu lieu virtuellement, et la célébration du Mois des bibliothèques en octobre n'a pas fait exception. Le thème de cette année, « La gentillesse » (« Kindness »), se voulait inspirant plutôt que festif. Il visait à souligner les valeurs d'empathie et de partage, cruciales pour la réalisation de la mission de la Bibliothèque, dans une période où ces principes étaient essentiels pour permettre à la population de composer avec la pandémie. Pendant la campagne, la BPO a témoigné sa reconnaissance aux titulaires de carte et alimenté le sentiment d'appartenance, de liberté et de confort chez sa clientèle, ses partenaires et la



population. Le « calendrier de la gentillesse » offrait chaque jour une citation ou un message de motivation drôle ou fantaisiste qui étaient aussi publiés sur les réseaux sociaux de la BPO et qui ont mené à la création de listes de suggestions de lecture thématiques.

Les publications avec le mot-clic #gentillesse du Mois des bibliothèques ont été vues par 75 000 personnes et ont générées près de 1 500 interactions (le taux d'engagement était de 1,8 pourcent, pourcentage assez solide selon Hootsuite, l'une des principales entreprises de médias sociaux). En moyenne, chaque publication a été vue par 1 186 personnes et a suscité 22 interactions. Par ailleurs, la BPO a demandé à tous ses abonnés de raconter une anecdote centrée sur la #gentillesse pour courir la chance de gagner un sac banane ou un sac à livres à l'effigie de la Bibliothèque.

Des événements d'envergure avec des auteurs et des artistes rendus possibles grâce aux partenariats

En dépit de la pandémie, la BPO a élargi et solidifié ses partenariats avec des organisations communautaires pour étendre la portée de son offre numérique et tisser des liens constructifs. Les collaborations avec Bibliothèque et Archives Canada et l'Ottawa International Writers Festival ont permis à la BPO d'organiser des événements virtuels incitant à la réflexion sur de nouveaux livres prometteurs avec des auteurs connus comme Desmond Cole, Julie Lalonde, David Waltner-Toews, Joshua Whitehead, Jesse Thistle, Emma Donoghue, Eva Holland, Kaie Kellough et Ian Williams.



La Croisée des mots est une série mensuelle de la BPO où l'on discute avec des auteurs francophones qui lisent des extraits de leurs œuvres. Cet événement est organisé en partenariat avec l'Association des auteures et auteurs de l'Ontario français (AAOF) pour une deuxième année. La participation des francophones et francophiles a grandement augmenté, fait notable considérant qu'environ 17,9 pourcent des résidents d'Ottawa ont le français comme première langue, et 37,6 pourcent parlent anglais et français.

La BPO, de concert avec les Théâtres Meridian @ Centrepointe, a aussi organisé Ottawa Live & Local, une série de spectacles, de discussions et d'ateliers qui a permis de présenter 10 formations musicales, comme Kimberly Sunstrum, Amanda Rheaume, Silla and Rise, Moonfruits et Lynne Hanson, dont le revenu a grandement été touché par la pandémie. Ce fut l'occasion de promouvoir la littératie musicale, ce qui cadre avec le projet du Programme de prêt d'instruments de musique de la Financière Sun Life et renforce l'industrie musicale.

La troupe de théâtre locale a Company of Fools s'est aussi associée à la BPO pour la lecture de la pièce The Tempest pour célébrer l'anniversaire de Shakespeare, et pour la production d'une fusion humoristique de cinq pièces du célèbre dramaturge, intitulée Love from Afar, entre autres performances visuelles et ateliers offerts en ligne.

Les parties prenantes et organismes communautaires amplifient le rayonnement de la BPO

La dépendance accrue de la société à la technologie pendant la pandémie a aussi mis en lumière la nécessité pour la BPO de poursuivre son important travail en faveur de l'inclusion numérique. Pour la première fois, une connexion WiFi extérieure a été installée à huit succursales dans des quartiers stratégiques, permettant à 10 personnes de se connecter à l'Internet en même temps, gratuitement.

La BPO a aussi collaboré avec 37 organismes et noué 20 nouveaux partenariats avec des refuges pour familles, des associations de logements communautaires et d'autres groupes pour leur prêter 206 Chromebook et 22 bornes WiFi et permettre aux résidents vulnérables d'accéder à l'Internet. Ces appareils sont devenus vitaux pour réduire l'isolement et permettre à ces personnes de trouver de l'emploi, de remplir des formulaires, de comparaître en cour, de suivre des cours, et plus encore. Sans eux, ces résidents n'auraient pu communiquer avec leurs fournisseurs de service, leurs professeurs et leurs proches, ou obtenir de l'information essentielle en matière de santé et de ressources communautaires pendant la pandémie.



Trois imprimantes 3D de l'Espace Imagine de la BPO ont été prêtées à ComputerWise, un organisme local sans but lucratif qui aide les adultes ayant plusieurs handicaps à développer leurs compétences informatiques. Avec l'aide de la BPO, ComputerWise a pu produire des visières et les donner aux organismes locaux qui viennent en aide aux adultes ayant des handicaps et des besoins particuliers, dont plusieurs vivent dans des résidences de groupe. Le personnel de la BPO a aussi veillé à ce que les personnes qui se servaient des imprimantes soient bien formées et aient accès au matériel approprié.



Salle de programmation pour enfants Helen Tweddle

La salle de programmation pour enfants de la succursale Cumberland a été renommée « salle de programmation pour enfants Helen-Tweddle » en reconnaissance des services bénévoles exemplaires rendus par feu Helen Tweddle à l'Association des amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa (AABPO). Membre fondatrice de la librairie de livres usagés Bookworm, Mme Tweddle aurait aidé à amasser plus de 500 000 \$ pour la BPO. Elle est une source d'inspiration pour les autres bénévoles de l'AABPO, qu'elle a aidé à embaucher, former et épauler. On la connaît comme une avide lectrice : sa bibliothèque personnelle contenait plus de 10 000 ouvrages, et elle a su transmettre chaque jour sa passion pour l'apprentissage et l'alphabétisation dans son travail bénévolat à la succursale Cumberland. Sa famille poursuit la tradition du bénévolat, et la BPO est heureuse de se joindre à elle pour célébrer ce nouvel espace lors de la cérémonie virtuelle de dévoilement de la plaque commémorative.

Les Organisations musulmanes unies Ottawa-Gatineau récipiendaires de l'Ordre de l'amitié

Les Organisations musulmanes unies Ottawa-Gatineau ont été faites récipiendaires de l'Ordre de l'amitié du C.A. de la BPO pour leur implication dans la communauté pendant la pandémie. Ce groupe de 10 mosquées et centres communautaires dirigé par Jalil Marnhouj compte plus de 250 bénévoles qui livrent de la nourriture, des médicaments et autres fournitures aux résidents



âgés, à risque et immunodéprimés et aux familles monoparentales d’Ottawa. Cet été, l’une des livraisons effectuées comprenait 200 sacs « brico biblio » du Club de lecture d’été TD destinés à des enfants vulnérables de 6 à 12 ans pour leur donner une chance égale de participer à l’activité.



Les clients de la BPO s’expriment

« J’ai toujours aimé la bibliothèque. Je pense que c’est l’une des institutions municipales les plus nobles et non controversées qui existent. J’éprouve une profonde gratitude à son égard, surtout en temps de pandémie. »

« Un énorme merci à la bibliothèque, qui m’a permis d’économiser beaucoup d’argent en m’évitant d’acheter des livres. C’est aussi vraiment génial de pouvoir suggérer un livre à la bibliothèque pour qu’elle en fasse l’acquisition. Et en plus, elle l’achète presque toujours! »

« J’adore la Bibliothèque publique d’Ottawa. Je ne peux trouver les mots pour transmettre toute la gratitude que j’ai pour elle : elle est fantastique! Ce que je préfère, c’est de pouvoir emprunter, télécharger et lire des livres numériques ou audio sur mon téléphone, partout et en tout temps. C’est super pratique et accessible, et ça m’a permis de me replonger dans le monde de la lecture. »

« J’adore les bibliothèques. Ce ne sont pas seulement des endroits où emprunter des livres : ce sont des centres communautaires, voire parfois un lieu de répit et le seul refuge pour les personnes vulnérables. Ceux qui n’ont pas accès à l’Internet peuvent s’y rendre pour utiliser la connexion de la bibliothèque. On y trouve bien plus que des livres. »

« Pour moi, vous êtes des héros. Je vous suis très reconnaissante d’être ici aujourd’hui pour fournir un service essentiel qui contribue à notre santé mentale. »

« Les points d’accès sans fil au WiFi de la BPO ont joué un rôle crucial dans l’éducation des enfants : ils leur ont permis d’assister à leurs cours sans interruption, ce qui est rarement le cas avec notre WiFi habituel. C’est une belle victoire que

d'alléger le fardeau qui repose sur ces enfants ces temps-ci. Sans cet accès à l'Internet, nos enfants auraient encore plus de difficultés à l'école. Je les entends souvent s'inquiéter du jugement de leurs pairs : savent-ils qu'ils sont dans un refuge? Une mauvaise connexion Internet peut ajouter au stress des enfants qui ont peur de manquer des heures de classe, parce qu'ils savent que leur image peut apparaître et disparaître lorsqu'ils quittent le cours et s'y reconnectent, ce qui peut amener l'attention de leurs camarades sur eux. Bref, nous sommes vraiment reconnaissants de votre aide. Quelques adultes profitent aussi de la connexion Internet pour suivre des cours en ligne le soir, quand les enfants ont fini l'école. »

—Membre du personnel du refuge familial Chrysalis House

« Ma visite de cet avant-midi a été le point fort de ma semaine. J'ai pu récupérer les articles que j'avais demandés si rapidement que j'étais presque triste de ne pas devoir rester plus longtemps. »

« La BPO fait un excellent travail pour offrir ses services et veiller à la sécurité de ses clients. »

« Cette semaine, j'ai récupéré mes livres à Centrepoin. Ça s'est très bien passé, et tout le monde était de bonne humeur. Merci à la BPO et au personnel. Vous étiez tous très respectueux des mesures de sécurité pour les clients et vous-mêmes, avec les masques, les flèches et la distanciation physique. »

« Bravo à la succursale Greenboro de la BPO. La collecte et le retour de mes articles en bordure de rue se sont très bien déroulés, une agréable surprise. Bien joué, continuez comme ça! Avec mes 50 lb de livres et de disques dans les mains, j'ai dit, derrière mon masque : "À la semaine prochaine!", faisant éclater de rire toutes les formidables employées. »

« Ma visite à Carlingwood a été un charme aujourd'hui. Tout le personnel a été très serviable. C'était tellement facile d'aller chercher mes articles tout en respectant la distanciation physique. »

« Mon fils m'a demandé, plein d'espoir, si nous pouvions aller à la bibliothèque emprunter de nouveaux livres ce soir. Quel plaisir de lui dire oui! La BPO était très propre, tout le monde portait un masque, et des flèches permettaient de circuler facilement. Mon fils a choisi de nombreux livres. Merci pour cette belle expérience. »

« Le retour de mes articles et la collecte de mes demandes à la succursale Centrale aujourd'hui ont été très faciles. Tout est si bien organisé! Bon travail tout le monde! »

« Bravo au personnel de la succursale Rosemount; j'ai pu récupérer les livres que j'avais réservés rapidement et très facilement aujourd'hui! »

« Je vous remercie infiniment pour votre patience, votre dévouement et tout ce que vous faites pour moi. Merci mille fois. Ces livres comptent beaucoup pour moi. Merci. »

« J'aime tricoter, et j'aime aussi parcourir les livres sur le sujet – en ligne ou en personne – pour trouver de nouveaux modèles de points ou de nouvelles idées. C'est super pratique de pouvoir passer par l'application Libby pour le faire. »

« Le WiFi supplémentaire nous a permis d'utiliser efficacement un espace secondaire où nous n'avions pas de connexion Internet. Résultat : notre équipe a pu tirer profit des deux pièces, et les jeunes peuvent maintenant faire leurs devoirs. Pendant le confinement, nous avons pu donner accès à la nouvelle pièce aux adolescents de familles multigénérationnelles afin qu'ils disposent de suffisamment de place pour eux et leurs pairs. Nous avons aussi pu agrandir notre espace de travail pour mieux respecter la distanciation physique. C'est plus facile pour nous de servir la communauté et d'être productifs, car nous pouvons nous déplacer sans problème d'un endroit à l'autre et utiliser l'Internet partout où nous en avons besoin. »

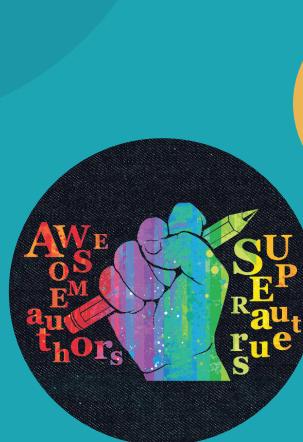
—Membre du personnel de la Pinecrest Terrace Community House



Merci à nos partenaires

- Agence du revenu du Canada
- Ambassade des États-Unis à Ottawa
- Association des auteures et auteurs de l'Ontario français
- Association du Barreau de l'Ontario
- Bibliothèque et Archives Canada
- Boys and Girls Club
- Bytown Mac Users Group
- Bureau du cinéma d'Ottawa
- CBC/Radio-Canada
- Centre catholique pour immigrants
- Centre de santé communautaire du centre-ville
- Services sociaux et communautaires – Logements, Ville d'Ottawa
- Centre des ressources de l'Est d'Ottawa
- Centre des ressources communautaires d'Ottawa Ouest
- Centre national des arts
- Collège Frontière
- Company of Fools
- ComputerWise
- Conseil des bibliothèques urbaines du Canada
- Conseil des écoles catholiques du Centre-Est
- Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario
- Conseil sur le vieillissement d'Ottawa
- Envirocentre
- Hazelview Properties in Heron Gate
- Home Hospice Association
- Investir Ottawa
- Jewish Family Services
- Maison d'amitié
- Maison Interval Ottawa
- Master Gardeners of Ottawa-Carleton
- Ontario Genealogy Society
- Ottawa Catholic School Board
- Ottawa International Writers Festival
- Ottawa PC Users Group

- Ottawa World Skills
- Ottawa StoryTellers
- Ottawa-Carleton District School Board
- Parkdale Food Centre
- Prix du livre d'Ottawa
- Santé publique Ottawa
- Services d'emploi du YMCA Merivale
- Société de logement communautaire d'Ottawa
- Théâtres Meridian @ Centrepointe
- TVOKids
- United Muslims of Ottawa-Gatineau



Association des amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa

Message de Vladimir Uher, président de l'Association des amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa

Pour l'Association des amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa (AABPO) – comme pour tout le monde, d'ailleurs, 2020 a été une année hors du commun. La pandémie de COVID-19 qui a frappé le monde en mars 2020 a entraîné une interruption soudaine des activités de l'Association; il faut en tenir compte, de même que des événements extraordinaires à Ottawa et ailleurs dans le monde qui en ont découlé, quand on se remémore l'année qui vient de passer.



L'année 2020 a commencé en force avec l'appui considérable reçu lors du dévoilement de l'installation partagée de la Bibliothèque publique d'Ottawa et de Bibliothèque et Archives Canada, projet que nous avons souligné fièrement sur toutes nos plateformes. Nous avons bien hâte de poursuivre notre implication dans la création de cet espace de développement communautaire unique pour notre ville, un projet comme on en voit si rarement dans une vie.

La pandémie nous a forcés, en mars 2020, à fermer toutes les librairies de livres usagés de l'AABPO et à arrêter les ventes et la collecte de dons de livres. Les librairies

sont restées fermées pour le reste de l'année, vu les difficultés que présentait la continuation des activités en pleine pandémie dans le respect des nouvelles directives de santé publique. Ce fut un coup dur pour notre organisation, mais la sécurité des bénévoles et des clients était – et sera toujours – notre priorité.

Cette année a aussi amené son lot d'expériences positives : nous avons pu préparer toutes les facettes de notre plan pour une reprise éventuelle de nos activités en toute sécurité. Nous avons commencé à accepter des dons limités au centre de distribution de l'AABPO à l'automne 2020. Nous avons aussi tenu notre première « collecte de livres au volant » en décembre, qui a connu un franc succès : nous avons reçu plus de 800 boîtes de livres usagés de la part de généreux donateurs d'Ottawa !

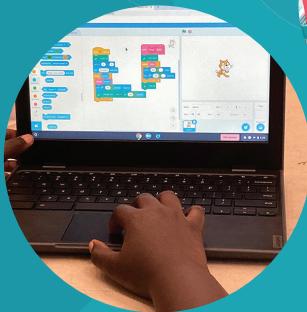
Nous sommes très heureux d'avoir fait don de 35 000 dollars à la BPO en 2020, argent qui a contribué à l'offre d'activités intéressantes et novatrices pour la dernière année. Nous avons bon espoir que dès que nos activités reprendront, nous serons en mesure d'appuyer la BPO de façon significative, grâce à des activités de financement et de promotion.

Nous croyons que notre mission est plus importante que jamais. Cette année nous aura assurément rappelé à quel point le réseau de la Bibliothèque est nécessaire, important et aimé à Ottawa.

Faits saillants de 2020

- Nous avons donné un total de 35 000 \$ à la BPO.
- Nous avons commandité le Concours d'écriture pour les jeunes Super auteurs de la BPO et publié les textes gagnants dans la 14e édition de l'anthologie pot-pourri.
- Nous avons aussi commandité la série de performances et d'ateliers musicaux en ligne Ottawa Live and Local de la BPO, offerte en partenariat avec Meridian Theatres @ Centrepointe. Cet événement a permis à la BPO de célébrer et de soutenir des musiciens locaux en cette période difficile.
- Enfin, nous avons commandité les activités du Mois national de l'histoire autochtone, notamment l'entrevue en ligne avec Karen McBride, la célèbre auteure de *Crow Winter*.

Pour savoir comment apporter votre contribution ou faire un don à l'AABPO, visitez le www.fopla-aabpo.ca/fr/.



État des dépenses et des recettes

À la fin de l'exercice 2020, la BPO a fermé ses livres financiers avec un excédent. Cet excédent de 6,2 millions de dollars est presque entièrement le résultat de conditions opérationnelles sans précédent en réponse à la pandémie de coronavirus (COVID-19). La pandémie et les décrets provinciaux nécessaires ont entraîné la fermeture des succursales des bibliothèques pendant de longues périodes, ce qui a permis de réaliser d'importantes économies sur les salaires et les avantages sociaux. Les dépenses ont été réduites dans toutes les catégories, à l'exception des documents de bibliothèque, où les dépenses ont augmenté pour répondre à la demande de collections numériques. Cela a permis d'augmenter l'inventaire des documents disponibles pour les clients des bibliothèques en toute sécurité depuis leur domicile. Les revenus provenant des droits, des locations et d'autres sources ont connu une baisse spectaculaire malgré le soutien continu de la province de l'Ontario, du Ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture. Nous tenons à remercier tout particulièrement l'Association des amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa (AABPO), la Fondation communautaire d'Ottawa et les nombreux donateurs privés et d'entreprise dont les efforts et le soutien financier ont permis de compenser davantage les dépenses.

Recettes

Recettes réelles (en dollars)	2019	2020
Ville d'Ottawa	47 666 775 \$	43 613 577 \$
Frais de bibliothèque	1 022 017 \$	35 7516 \$
Province de l'Ontario	1 380 328 \$	1 380 328 \$
Location et autre	185 015 \$	34 517 \$
Recettes totales	50 254 135 \$	45 385 938 \$

Dépenses

Dépenses réelles	2019	2020
Salaires et avantages sociaux	36 694 924 \$	31 674 353 \$
Articles de bibliothèque	531 4572 \$	6 224 734 \$
Services achetés	2 171 611 \$	1 976 660 \$
Matériel et fournitures	1 945 672 \$	1 928 408 \$
Coûts liés aux installations de programmes	4 127 349 \$	3 581 783 \$
Dépenses totales	50 254 128 \$	45 385 938 \$
Fin d'exercice comparée aux surplus / (déficit)	256 724 \$	6 277 755 \$

Veuillez noter

Le rapport annuel ne représente pas le rapport financier annuel officiel qui est publié séparément en attendant l'audit annuel.