

Rapport annuel 2021



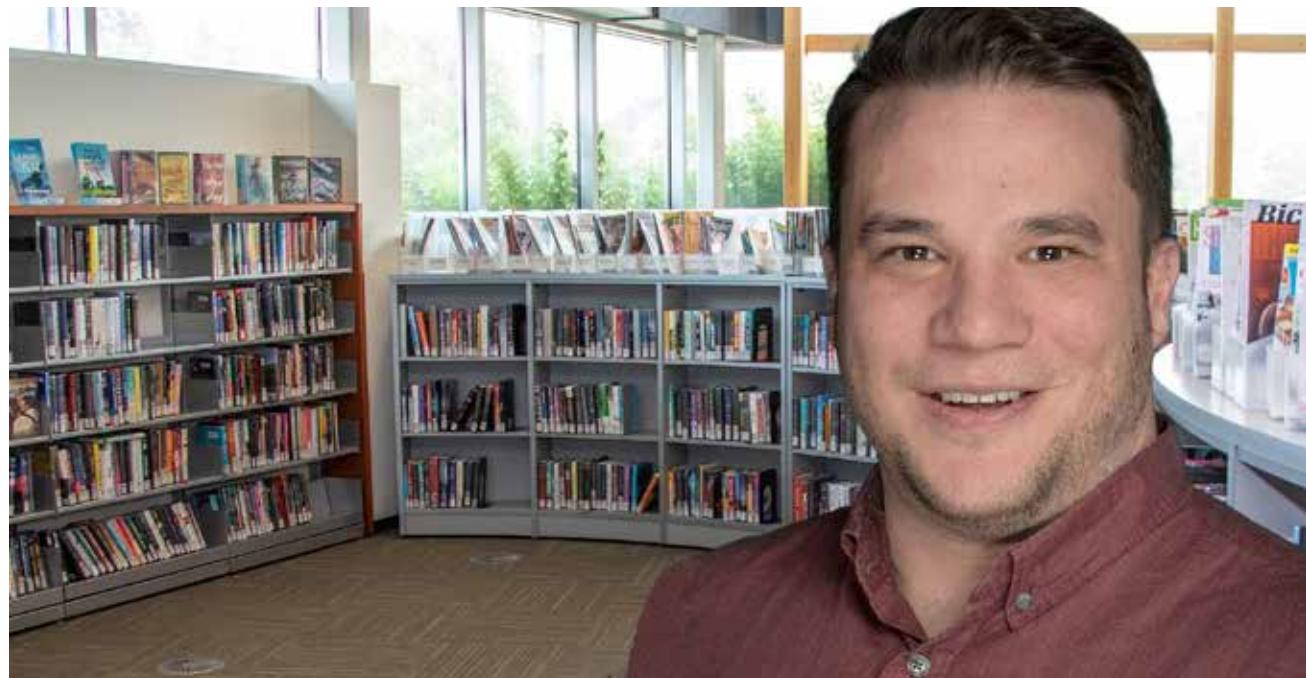
Ici pour
vous!



Ottawa Public Library
Bibliothèque publique d'Ottawa

Message du président du C.A.

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



En tant que président du C.A. de la Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO), j'ai l'honneur de constater, de mes propres yeux, à quel point les contributions de la BPO à la collectivité sont extraordinaires : elle donne le goût d'apprendre, éveille la curiosité et rapproche les gens. Ce qui m'a le plus impressionné en 2021, c'est la détermination de la BPO à améliorer continuellement l'accès et les services pour la clientèle. L'élimination des frais de retard au début de l'année a changé la donne et a marqué une étape importante dans la suppression des obstacles systémiques pour que toutes et tous, particulièrement les résidents vulnérables et marginalisés, se sentent les bienvenus et puissent profiter de toute la gamme de formidables ressources de notre bibliothèque publique.

L'an dernier, la pandémie a été omniprésente dans nos vies, mais il a été réconfortant d'être témoin de la détermination dont a fait preuve le personnel de la BPO pour que les programmes et services de bibliothèque continuent d'être offerts virtuellement et, dans la mesure du possible, en succursale. Les niveaux et les modes de prestation des services ont fluctué au fil des vagues – souvent imprévisibles – de COVID19, mais l'accès aux exceptionnelles ressources numériques, lui, n'a jamais vacillé grâce à la capacité d'adaptation du personnel de la BPO.

J'éprouve une reconnaissance infinie pour le dévouement et le professionnalisme dont ont fait preuve tous les membres du personnel, des employés des succursales qui se trouvent en première ligne aux employés qui travaillent en coulisses, en passant par l'équipe de direction. Ils ont su maintenir la prestation des services pendant une période tumultueuse à Ottawa, tout en progressant vers l'atteinte des objectifs stratégiques à long terme de la BPO.

Je souhaite également remercier mes collègues du C.A. pour leurs contributions considérables, leur soutien et leur temps, en particulier compte tenu des défis de la pandémie. J'en profite pour saluer cordialement Tim Tierney, ancien président du C.A. de la BPO et conseiller de Beacon Hill-Cyrville, qui a accompli un travail remarquable, et souhaiter chaleureusement la bienvenue à Rawlson King, conseiller de Rideau-Rockcliffe. L'engagement du conseiller King à l'égard de la BPO est sans pareil, et je suis convaincu qu'avec ses conseils judicieux, nous saurons continuer d'encadrer la BPO pour en faire une bibliothèque publique vigoureuse qui est là pour toutes et tous.

Matthew Luloff

Président du C.A. de la BPO et conseiller d'Orléans



Membres du C.A.

Président : conseiller Matthew Luloff

Vice-présidente : Kathy Fisher

Administrateurs : Steven Begg, conseiller Riley Brockington, Mary-Rose Brown, Allan Higdon, conseiller Rawlson King, conseillère Carol Anne Meehan et Harvey A. Slack

Message de la directrice générale

Message de Danielle McDonald, directrice générale



Je suis fière de constater qu'en 2021, la BPO a su être présente pour les résidents d'Ottawa, les aidant à garder le contact et le moral, et leur offrant un service inestimable sur lequel ils ont pu compter. J'ai beaucoup de gratitude pour nos employés dévoués qui ont travaillé sans relâche pour assurer le maintien d'une large gamme de services à distance et en succursale, afin d'aider et d'intéresser les clients de la BPO tout au long de l'année. Cela ne s'est pas fait sans difficulté, puisque nous avons tous enduré des épreuves pendant la pandémie, conciliant vie personnelle et vie professionnelle avec une résilience admirable.

Afin de répondre le mieux possible aux besoins de la population, la BPO a fait d'importants progrès dans l'amélioration de l'accès aux services virtuels et dans son travail de rayonnement auprès des groupes les plus vulnérables.

Au fil de nos accomplissements – mise en place de mesures sanitaires, prêts de Chromebook et de bornes WiFi, instauration d'un formulaire en ligne pour obtenir une carte de bibliothèque, pour n'en nommer que quelques-uns –, nous avons su garder le cap et nous adapter à l'évolution de la situation. Je suis convaincue que la BPO a tous les outils pour continuer de répondre aux besoins de ses clients et contribuer à la prospérité de la ville.

Par ailleurs, des progrès substantiels ont été réalisés relativement à la campagne de financement de la Bibliothèque centrale d'Ottawa « Développer le potentiel », et nous avons le bonheur d'avoir pour présidente d'honneur la très honorable Beverley McLachlin. Les fonds recueillis serviront à donner vie à la nouvelle installation par l'achat de technologies de pointe, d'équipement et de meubles, et l'instauration de programmes et de projets pilotes qui feront d'Ādisōke un pôle culturel de premier ordre et qui, de ce fait, amélioreront les services à l'échelle du réseau de la BPO.

Je me réjouis de l'année à venir, sachant que l'équipe est inspirée par tout ce que nous avons appris et accompli pendant la pandémie et a hâte d'accueillir plus de clients, tout en continuant de créer un esprit de communauté et de transformer des vies.

Danielle McDonald

Directrice générale

Équipe de haute direction

- Danielle McDonald, directrice générale
- Anna Basile, directrice, Services organisationnels
- Donna Clark, directrice, Opération 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
- Sarah Macintyre, gestionnaire de programme par intérim, Conseil d'administration et Services stratégiques (depuis août 2021)

Hausse de 32% de la circulation des articles physiques par rapport à 2020



Faits saillants de 2021

Maintien des services malgré la pandémie



La pandémie a continué d'affecter les services de la BPO et la disponibilité du personnel. Malgré les défis, nous avons maintenu les services en personne tout au long de 2021 et assuré le meilleur niveau de services possible dans les limites imposées par les mesures sanitaires et le manque de personnel.

- L'accès aux collections et aux ressources a été possible pendant toute l'année, en format virtuel et à divers degrés dans les succursales de la ville.
- Nous avons fait de la santé et de la sécurité du personnel et de la clientèle une priorité, et il n'y a eu aucun cas connu de transmission de la COVID19 au travail.
- Les membres du C.A. ont donné leur avis sur le plan de relance postpandémie par l'intermédiaire d'un comité spécial, et ont été informés de l'évolution de la situation lors de leurs réunions.
- La succursale Greenboro a donné un coup de main à Santé publique Ottawa (SPO) en mettant à sa disposition un espace pour la vaccination contre la COVID19.
- Les succursales ont offert aux clients la possibilité d'imprimer et de plastifier gratuitement leur preuve de vaccination grâce aux donateurs de la BPO.
- Nous avons permis à des groupes à risque d'exclusion numérique d'accéder à des services en ligne par le prêt de Chromebook et de bornes WiFi.
- La BPO a été l'une des 100 organisations lauréates du Prix de bâtisseurs communautaires de l'année de Centraide, pour sa participation au Groupe de discussion communautaire en réaction à la COVID19.

Étapes vers la reprise des services de la BPO

- 1 **Jusqu'au 22 février**
Collecte des demandes et retours en bordure de rue pendant les heures d'ouverture
- 2 **22 février**
Consultation des étagères et utilisation des ordinateurs publics limitées dans 25 succursales
- 3 **8 mars**
Consultation des étagères et utilisation des ordinateurs publics limitées dans 31 succursales
- 4 **8 avril**
Retour aux services en bordure de rue dans 31 succursales
- 5 **14 juin**
Services sans contact, pas de consultation des étagères, utilisation limitée des ordinateurs publics, retours disponibles 24h/24
- 6 **5 juillet**
Consultation des étagères, accès à davantage d'ordinateurs publics, de journaux et de périodiques
- 7 **26 juillet**
Réouvertures des espaces créatifs et des services aux kiosques
- 8 **7 septembre**
Retour aux heures régulières, 33 succursales ouvertes avec une capacité limitée
- 9 **25 octobre**
Augmentation des limites de capacité, certains programmes en personne

Commentaires de clients

« J'aimerais remercier les employés [...] leur gentillesse m'a permis de briser la solitude causée par les confinements grâce à la réservation de livres. [...] Merci du fond du cœur d'avoir préservé ce précieux accès aux livres. »

Ādisōke – Vers la future Bibliothèque centrale de la BPO



Le projet d'une nouvelle Bibliothèque centrale accessible et spectaculaire en partenariat avec Bibliothèque et Archives Canada (BAC) et la Ville d'Ottawa a franchi de nombreuses étapes importantes en 2021 :

- Dévoilement du plan définitif de l'installation partagée de la BPO et de BAC;
- Approbation de fonds additionnels pour le projet par le C.A. de la BPO et le Conseil municipal d'Ottawa pour tenir compte de la hausse des coûts;
- Octroi du contrat de construction.

L'étape la plus marquante de 2021 a été l'attribution d'un nouveau nom à l'installation partagée emblématique, qui a été nommée « Ādisōke » en hommage à la nation algonquine Anishinābe, aux communautés de la nation hôte Anishinabeg de Kitigan Zibi et à la Première Nation algonquine de Pikwàkanagàn.

- « Ādisōke » est un mot en anishinaabemowin qui renvoie à l'art du récit. Le récit est le mode traditionnel de transmission du savoir, de la culture et de l'histoire au sein des peuples autochtones de génération en génération.
- Il s'agit d'un nom évocateur qui convient à l'installation, car l'art du récit conjugue connaissances, histoire, culture, créativité, collaboration et relations.
- Le nom évoque également la raison d'être du partenariat entre la BPO, qui œuvre à créer une communauté et à changer des vies par le partage de récits, et BAC, qui se consacre à consigner et préserver l'histoire canadienne et autochtone.

Élimination des frais de retard pour favoriser l'équité et l'inclusion!

Les frais de retard ont été effacés des comptes de 155 000 clients

Par l'élimination des frais de retard en 2021, comme de nombreuses bibliothèques nord-américaines, la BPO s'aligne mieux sur sa mission d'inclusion globale, qui est d'offrir ses services à quiconque peut en bénéficier. La suppression de ces frais avec l'instauration du modèle de récupération des articles a contribué concrètement à éliminer les obstacles

systémiques et à progresser vers l'atteinte de l'équité, tout en renforçant le principe de la bibliothèque comme ressource commune. Le 1er janvier, la BPO a aboli les frais de retard et amendes, passant d'une approche qui pouvait être perçue comme punitive à une approche plus constructive favorisant le retour des articles.

♥ Commentaires de clients

« Merci @opl_bpo d'avoir automatiquement renouvelé mon livre qui était à échéance! Ça simplifie et facilite les choses! »

Livres les plus populaires

Articles empruntés l'an dernier : 9 539 945, en format papier (6 750 863) et numérique (2 789 082)

La BPO est un établissement culturel qui se consacre à la littératie. Nous cultivons le plaisir de la lecture, de l'apprentissage, de la découverte et de la création. Voici les livres imprimés qui ont été les plus populaires en 2021 d'après le nombre de demandes de réservation.



Adulte

1. Un café avec Marie par Serge Bouchard
2. Tiohtiàke par Michel Jean
3. Le sablier : otage au Sahara pendant 450 jours par Édith Blais
4. La plus secrète mémoire des hommes par Mohamed Mbougar Sarr
5. Em par Kim Thúy



Ados et enfants

1. Journal d'un dégonflé - Tome 12: Sauve qui peut! par Jeff Kinney
2. Le secret des dragons par Dominique Demers
3. Mystères à l'école par divers auteurs
4. Les méchants : No 12 - L'être élu?! par Aaron Blabey
5. J'avais tout prévu sauf les bélugas par Andrée Poulin



**10 802 036 visites électroniques,
une hausse de 5% par rapport à 2020**

Repenser l'expérience de la Bibliothèque

Une réalité numérique plus inclusive



Total de 87 652 utilisations des Chromebook (2 945) et des ordinateurs publics (84 707) en succursale

La pandémie a plus que jamais mis en lumière l'importance de l'inclusion numérique, car l'accès à Internet et à la technologie est de plus en plus nécessaire pour l'apprentissage à distance ainsi que la communication. La BPO a pris des mesures décisives pour réduire les obstacles à l'accès aux services dans une optique d'inclusion numérique.

- Nous avons offert 279 Chromebook et 30 bornes WiFi à 45 partenaires communautaires œuvrant auprès de populations vulnérables.
- Nous avons prêté 35 iPod iCanada déjà remplis (chansons, poèmes et livres audio canadiens et programmes de la BPO) à des personnes âgées en isolement au Centre de santé communautaire Carlington et à la Mission d'Ottawa.
- Les clients ont pu sortir les Chromebook des succursales pour des périodes de trois heures, et le signal WiFi a été amélioré dans 22 emplacements avec des espaces extérieurs pendant le service de cueillette en bordure de rue et sans contact.
- Nous avons amélioré l'accessibilité des postes d'impression publics pour les clients ayant des problèmes de vision, en utilisant de plus gros caractères et un curseur de souris au contraste plus marqué.
- Les séances de la série « Vendredi Santé » de Bien vieillir ensemble ont été enregistrées sur des clés USB, puis distribuées à 160 aînés à faible revenu dans des trousse de bien-être.



www.youtu.be/cTcRNuQqLXU

♥ Commentaires de partenaires communautaires

« Nous croyons sincèrement que les contributions de la Bibliothèque publique d'Ottawa aident nos jeunes à avoir une meilleure estime de soi. Nous sommes extrêmement heureux d'avoir reçu ces trousse et ces bornes WiFi. Les bornes demeurent essentielles pour nos clients en temps de pandémie. Nous sommes d'avis que grâce à ces deux initiatives, la BPO a assurément accru sa visibilité et a pu commencer à tisser des liens durables avec le personnel du refuge et, nous l'espérons, avec les jeunes. »

Sur le chemin de la réconciliation



Ajout de plus de 260 livres en langues autochtones en 2021

La BPO a à cœur la réconciliation avec les peuples autochtones. Tout au long de 2021, nous avons pris des mesures concrètes pour nouer des relations avec les communautés autochtones et mieux faire rayonner leur savoir et leur culture.

- En concertation avec les nations hôtes, nous avons rédigé une déclaration de reconnaissance officielle du territoire de la nation algonquine Anishinābe, qui est maintenant lue à toutes les réunions du C.A. et lors de tous les événements et activités de la BPO.
- Nous avons mis en place des programmes, créé une trousse pédagogique et d'autres ressources, et publié des listes de lectures sur notre blogue pour sensibiliser davantage le personnel et la clientèle aux conséquences des pensionnats sur les peuples autochtones à l'approche de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation. Les enregistrements des programmes se trouvent sur la liste de lecture « Autochtone » de notre chaîne YouTube.

- Fidèles à notre engagement à l'égard de la réconciliation avec les peuples autochtones par la collection de la Bibliothèque, qui figure dans le Cadre de gestion du contenu approuvé par le C.A., nous avons bonifié le contenu en langues autochtones dans toutes les succursales, notamment par des collections dans les succursales Centrale et St-Laurent comprenant :
 - des romans et des ouvrages documentaires en langue autochtone (ojibwé, cri et inuktitut);
 - du matériel d'apprentissage de ces langues;
 - des romans et des ouvrages documentaires bilingues ou trilingues (langue autochtone avec texte en français et/ou en anglais).

Amélioration des services virtuels

4 600 demandes d'impression soumises au moyen du formulaire en ligne

La BPO a accru le nombre de ses services accessibles en ligne par l'intermédiaire de sa « succursale virtuelle » – son site Web!

- Une fonction de clavardage a été ajoutée au site, et 100 demandes de clavardage ont été reçues en moyenne chaque semaine.
- Un nouveau service d'impression à distance a été lancé : les titulaires de carte peuvent désormais faire une demande d'impression, puis récupérer leurs documents à leur succursale le jour ouvrable suivant.
- Les résidents d'Ottawa peuvent maintenant faire une demande de carte de bibliothèque en ligne; 30 % des nouveaux abonnés s'inscrivent désormais de cette façon.

Commentaires de clients

« J'adore @opl_bpo. Merci pour tout ce que vous faites pour la collectivité. Quand j'ai déménagé ici, il y a des lunes de ça, j'ai eu une carte de bibliothèque avant d'avoir ma nouvelle carte provinciale d'assurance-maladie! »

Des programmes qui sont source d'inspiration et d'échanges



74 724 clients ayant profité des enregistrements de programme sur Facebook et YouTube

La BPO est résolue à offrir des services à toutes et tous, et cette approche inclusive se reflète dans nos programmes et activités. En 2021, elle a proposé à la fois des programmes à distance et en personne pour tous les groupes d'âge.

- Plus de 150 programmes ont été ajoutés à la chaîne YouTube de la BPO en 2021. Ils ont été vus près de 35 000 fois (moyenne de 166 vues par vidéo), ce qui comprend les visionnements en direct et ceux des vidéos déjà enregistrées.
- Durant l'été, la BPO a organisé des « vacances à la maison virtuelles » pour les adolescents et offert pour une deuxième fois le programme Sous le soleil dans le cadre des activités du Club de lecture d'été TD.
- La série de vidéos « Soyez actif chez vous », qui fait la promotion de l'activité physique auprès des personnes âgées, a été mise en ligne, et des trousseaux « Vendredi Santé », qui contenaient entre autres un tapis de yoga et un guide sur les activités virtuelles, ont été remises à plus de 500 aînés de la ville.
- Des projets d'art communautaires pour les personnes âgées et les clients de secteurs ruraux ont été organisés en partenariat avec MASC. Les participants ont créé une œuvre à la maison avec le matériel fourni, en étant encadrés à distance par l'artiste de MASC cj Fleury. Les œuvres sont maintenant exposées dans les succursales Blackburn Hamlet, Carp et Greely.
- Une page Web consacrée au 50e anniversaire de la Fierté dans la capitale a été créée : elle comprenait des listes de lectures, des activités en lien avec la semaine de la Fierté dans la capitale et des billets de blogue écrits par des invités comme Glenn Crawford, chercheur pour le projet de legs du village, et des collègues des Archives de la Ville d'Ottawa.
- Des trousseaux d'« Heure du conte » à emporter ont été offerts dans les succursales. Destinées aux familles, elles comprenaient des suggestions pour recréer l'heure du conte à la maison et les inciter à lire, à chanter, à jouer, à parler et à écrire ensemble.
- La Semaine de la culture scientifique a été soulignée par différentes activités en ligne, et l'équipe de l'Espace Imagine a préparé des trousseaux « Science, Technologie, Ingénierie, Arts et Math » à emporter à la maison pour les familles.
- Pour aider les enseignants et les tuteurs, nous avons créé des trousseaux pédagogiques contenant des suggestions et des ressources en lien avec le Mois de l'histoire des Noirs, le Mois national de l'histoire autochtone, le Mois du patrimoine asiatique et la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation.

Commentaires de clients

« Comme beaucoup d'autres mères, j'ai moi-même été touchée par la grande empathie et l'aide inestimable de ces bibliothécaires. Mes enfants aiment toujours les voir lorsqu'ils vont emprunter des livres, même s'ils sont maintenant trop vieux pour les activités pour enfants. Les bibliothécaires ont fait bien plus qu'animer des activités !!! »

Entretien et modernisation des succursales de la BPO



Emprunt d'un article de la BPO toutes les 3,3 secondes

Comme toujours, la BPO s'est appliquée pour moderniser ses espaces afin d'améliorer l'expérience client.

- Le projet de revitalisation de la succursale Rosemount a été marqué par une cérémonie de réouverture et une visite guidée virtuelle. Jetez-y un coup d'œil : [LIEN VERS LA VIDÉO]
- Cinq succursales (Alta Vista, Centennial, Orléans, Ruth-E.-Dickinson et Vanier) ont subi une cure de rajeunissement : de nouveaux tapis ont été posés, les murs ont été repeints et des étagères moins hautes ont été installées pour laisser entrer la lumière du jour, dégager la vue et améliorer l'accessibilité et l'attrait visuel.
- Une campagne de consultation publique a été lancée au sujet de la création d'une nouvelle succursale pour servir la population croissante d'Orléans et de Cumberland. Les données issues du sondage serviront à façonner les services de la BPO dans l'est d'Ottawa.
- L'amélioration s'est poursuivie avec des travaux de modernisation à la succursale Alta Vista et la planification d'un nouvel emplacement temporaire pour la succursale Metcalfe.



www.youtu.be/c30i4k0_1RY

Commentaires de clients

« Merci à la Bibliothèque publique d'Ottawa d'offrir un espace bienveillant et d'être une source constante d'espoir depuis mes neuf ans. »

Offre de formats et de collections accessibles



4 882 prêts de disques DAISY pour aider avec les déficiences de lecture des imprimés

Le C.A. de la BPO a appuyé le Centre d'accès équitable aux bibliothèques (CAÉB) et le Réseau national de services équitables de bibliothèque (RNSEB) dans leur demande d'un financement durable et soutenu pour améliorer l'accessibilité des services aux personnes ayant des difficultés particulières. Le CAÉB fournit des disques sonores en format accessibles aux bibliothèques du pays, dont la BPO, que peuvent emprunter tous les Canadiens ayant une déficience de lecture des imprimés.

2 317 550

visites en personne



233 378

titulaires de carte actifs



2 371 267

téléchargements numériques



417 815

lectures en continu



6 750 863

Articles empruntés en format papier



363 428

consultations des bases de données de référence





**21 497
nouveaux clients**



**La BPO a fait
540 recommandations
pendant
#VosBibliothécairesProposent**

Renforcer la capacité organisationnelle

Repenser l'expérience du personnel

La nouvelle page Web consacrée aux offres d'emploi à la BPO a enregistré 978 visites

La BPO est résolue à améliorer l'expérience de ses employés et à faire de la Bibliothèque un lieu de travail inclusif et collaboratif qui favorise l'amélioration continue et est représentatif de la collectivité.

- Une page Web a été créée pour annoncer les offres d'emploi à la BPO : Emplois à la BPO
- Différentes stratégies de recrutement proactives ont été mises à l'essai pour inciter des candidats de la diversité à rejoindre l'effectif de la BPO, notamment la transmission des offres d'emploi à des organismes œuvrant auprès de personnes issues de la diversité, autochtones et racisées, de nouveaux arrivants, de jeunes, de la communauté LGTBQ+ et d'autres populations.
- Un nouveau programme de formation obligatoire – Sentiers autochtones – a été instauré afin d'aider le personnel à mieux comprendre ce qu'est la réconciliation ainsi que sa nécessité.

♥ Commentaires de clients

« Tous vos bibliothécaires sont formidables. Chaque fois que j'ai un problème, ils arrivent à le résoudre immédiatement. »

Promouvoir la valeur de la BPO

Bonification des collections de la BPO



Emprunt de 72 790 articles des collections OverDrive d'autres bibliothèques par 7 770 clients de la BPO

La population d'Ottawa peut maintenant profiter d'une collection bonifiée et plus diversifiée.

- Grâce à une entente de prêt réciproque, les clients de la BPO peuvent maintenant emprunter des livres numériques et audionumériques dans les collections numériques sur OverDrive des bibliothèques publiques de Hamilton, de London, de Burlington et de Mississauga.
- Des jeux pour la Nintendo Switch ont été ajoutés à la collection de jeux vidéo.
- Depuis le mois de novembre, dans le cadre du plan Évolution énergétique de la Ville d'Ottawa, les résidents peuvent emprunter des caméras thermiques; plus de 300 demandes avaient été reçues en décembre.
- La BPO a mis à la disposition des résidents 99 laissez-passer pour les parcs provinciaux, et ceux-ci ont été empruntés 780 fois.
- 16 télescopes ont été ajoutés à la collection; ils ont été empruntés à quelque 200 reprises.
- La BPO offre maintenant l'accès à distance à Généalogie Québec; le site a été consulté 86 150 fois, et le site du Programme de recherche en démographie historique (PRDH), 11 683 fois.
- La Bibliothèque de prêt d'instruments de musique de la Financière Sun Life compte maintenant 58 articles de plus.



4 224 personnes des quatre coins du pays ont visionné les événements en direct avec l'auteure Kim Thúy

Un livrel Canada / One eRead

Lancé en janvier 2021, le premier club de lecture virtuel bilingue national du Conseil des bibliothèques urbaines du Canada (CBUC) a connu un grand succès. L'équipe de la BPO – l'un des principaux organisateurs et contributeurs – a réussi à obtenir l'appui de CBC/Radio-Canada et à assurer la participation de Shelagh Rogers, animatrice à la CBC, et de Kevin Sweet, animateur à Radio-Canada pour deux événements virtuels avec l'auteure de l'ouvrage choisi.

- Plus de 30 000 lecteurs et auditeurs de partout au Canada ont téléchargé le livre en vedette, soit *Vi* de Kim Thúy.
- Près d'un millier de bibliothèques ont participé à l'initiative, ce qui représente environ 85 % des bibliothèques publiques du pays!
- Un livrel Canada s'inscrit dans l'action de sensibilisation du Conseil des bibliothèques urbaines du Canada (CBUC) visant à faire pression auprès des éditeurs multinationaux pour l'adoption de prix et de conditions plus raisonnables pour les livres numériques, afin que les clients des bibliothèques publiques puissent facilement et équitablement accéder au contenu numérique.

Célébration du Mois des bibliothèques

En octobre, la BPO a fait la promotion du Mois des bibliothèques avec une campagne sur le thème de l'amitié qui s'intitulait « Amenez un ami à la bibliothèque, amenez la bibliothèque à un ami », dans le cadre de laquelle elle remettait aux nouveaux clients et à la personne qui leur avait fait connaître la Bibliothèque un « bracelet de l'amitié » doublé d'une clé USB pratique. Cette initiative mettait en évidence l'approche bienveillante, inclusive et positive de la BPO en matière de service de la clientèle et s'inscrivait bien dans son objectif stratégique global, à savoir augmenter le nombre de titulaires de carte actifs de 25 % d'ici 2023.

- En octobre, 3 990 personnes se sont procuré une carte de la BPO.
- Par ses réseaux sociaux, la BPO a rejoint 47 902 personnes.
- Pendant le Mois des bibliothèques, la BPO a généré 1 999 interactions (mentions « J'aime », commentaires, clics, partages)

« Nous recommandons... » sur Twitter!

Chaque jeudi à midi, la BPO a offert des services d'aide aux lecteurs sur Twitter avec le mot-clic #VosBibliothécairesProposent.

- 540 recommandations de la BPO
- 323 réponses à des questions par la BPO

Amélioration des services grâce à la générosité des clients

Plus de 50 000 \$ ont été recueillis grâce aux activités de financement en ligne et aux dons mensuels

Grâce aux dons, la BPO est en mesure d'offrir des services importants qui répondent aux besoins de ses clients et de la population dans des délais raisonnables. Elle est extrêmement reconnaissante de la générosité de ses donateurs et contributeurs.

Grâce à eux, la BPO a pu :

- offrir gratuitement l'impression et la plastification de la preuve de vaccination;
- améliorer l'inclusion numérique en prêtant des bornes WiFi et des Chromebook à des populations vulnérables.

Trousse de bien-être pour jeunes



Les trousse de bien-être de la BPO ont été remises à 300 ados et jeunes adultes de la rue

Avec l'aide de l'Association des amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa (AABPO), la BPO a préparé 300 trousse de bien-être qui ont été remises à huit partenaires communautaires œuvrant auprès de jeunes de la rue.

Commentaires de partenaires

« Je tiens à vous dire que vous avez fait le bonheur de nos élèves. Nous vous remercions de cette belle initiative – ce cadeau de l'AABPO a su leur remonter le moral en cette crise de la COVID-19. »

Liberté intellectuelle

En 2021, 25 titres ont fait l'objet d'une demande de réexamen – quatre fois plus qu'en 2020

La BPO a continué de défendre la valeur fondamentale qu'est la liberté intellectuelle. Les bibliothèques publiques considèrent que la curiosité intellectuelle et le désir d'apprendre sont importants, et estiment que la liberté intellectuelle est indispensable à une société informée et démocratique. La BPO reconnaît au public son droit d'exprimer son opposition aux articles sélectionnés pour sa collection.

- Son formulaire de demande de réexamen, qui n'était auparavant disponible qu'en format papier, se trouve maintenant en ligne, ce qui le rend plus accessible et améliore la transparence.



22 933 abonnés sur les réseaux sociaux, une hausse de 11% par rapport à 2020

Merci à nos partenaires

Village d'Accora

Association des auteures et auteurs de l'Ontario français

Banff Ledbury Community House

Club des garçons et filles

Bytown Mac User Group

Centre catholique pour immigrants

Conseil des bibliothèques urbaines du Canada

CBC/Radio-Canada

Centre de santé communautaire du Centre-ville

Ville d'Ottawa

Company of Fools

ComputerWise

Conseil des écoles catholiques du Centre-Est

Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario

Centre des ressources de l'Est d'Ottawa

EnviroCentre

Premiers mots

Collège Frontière

Refuge pour jeunes Haven Too (Fourth Avenue Baptist Church)

Hazelview Properties

Groupe de travail intégré

Équipe intégrée de services de quartier

Maison Interval d'Ottawa

Centre juif de services familiaux d'Ottawa

Société John Howard

Bibliothèque et Archives Canada

Maison d'amitié

MASC

Master Gardeners d'Ottawa-Carleton

Matthew House

Pavillon Minawaashin et fourgonnette S.T.O.R.M.

Centre national des Arts

Odawa Native Friendship Centre

Ontario Genealogical Society

Ministère des Industries du patrimoine, du sport, du tourisme et de la culture de l'Ontario

Prix du livre d'Ottawa

Ottawa Catholic School Board

Festival de la jeunesse d'Ottawa

Fondation communautaire d'Ottawa

Société de logement communautaire d'Ottawa

Ottawa International Writers Festival

Ottawa PC Users' Group

Santé publique Ottawa

Centre d'emploi Compétences mondiales d'Ottawa

Ottawa StoryTellers

Ottawa-Carleton District School Board

Parcs Canada

Maison communautaire Pinecrest Terrace

Société royale d'astronomie du Canada

Armée du Salut

Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa (CSCSEO)

Maison Sainte-Marie

Stepstone House

Sun Life

La Mission d'Ottawa

Timberlake Community

Organisations musulmanes unies Ottawa-Gatineau

Ambassade des États-Unis à Ottawa

Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest

YMCA-YWCA

Refuge pour jeunes Haven

Bureau des services à la jeunesse



**67 000
appels reçus par
InfoService**

Association des amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa

Message de Shari Hill, présidente



**Un don de 10 000 \$ a été
fait par l'AABPO pour
venir en aide aux jeunes à
risque**

Comme la plupart des commerces de la région, nos librairies de livres usagés à Ottawa ont connu une autre année de rebondissements, mais grâce à nos nombreux bénévoles qui ont fait preuve d'une souplesse exceptionnelle, nous avons pu rouvrir 18 de nos 29 librairies.

La pandémie nous a obligés à envisager l'avenir de façon novatrice, et notre équipe a trouvé des solutions pour nous garder en affaires. Nous avons lancé Kind Reads, notre première librairie en ligne, qui propose des livres usagés en excellent état à prix abordable. Nous avons également intégré des modes de paiement numériques dans certains de nos emplacements physiques.

Grâce aux ventes de notre centre de distribution, de Kind Reads et de nos librairies de livres usagés, l'AABPO a pu donner 35 000 \$ à la BPO. Nous sommes en outre fiers d'avoir parrainé différentes activités communautaires de la BPO en 2021, notamment :

- Conversation avec Teddy Syrette, (Ozhawa Anung Kwe/Femme à l'étoile jaune), conteur·euse bispirituel·le anishinābe de la Première Nation de Batchewana;

- Concours d'écriture pour les jeunes Super auteurs et publication des textes gagnants dans la 15e édition de l'anthologie Pot-pourri;
- Semaine de la culture scientifique (heures du conte thématiques, table ronde et trousse Science, Technologie, Ingénierie, Arts et Math);
- Distribution de 300 trousse de bien-être à des jeunes de la rue, qui contenaient des produits d'hygiène personnelle, des écouteurs, des cartes Presto et des ressources bilingues sur la santé mentale).

Pour vous impliquer ou faire un don, consultez notre site Web, au www.fopla-aabpo.ca/fr/. Visitez aussi notre librairie en ligne au www.kindreads.com.



**23%
des résidents d'Ottawa
sont des titulaires de
carte actifs**

État des dépenses et des recettes

Au terme de l'exercice 2021, la BPO avait enregistré un excédent de 5,44 millions de dollars, excédent qui découlait de la diminution des services et des heures d'ouverture pendant la période de relance à la suite de la pandémie. Malgré l'accroissement des services en personne durant l'année et l'augmentation des dépenses en salaires et avantages sociaux par rapport à l'année précédente, des économies ont tout de même été réalisées en la matière. Les dépenses dans les autres catégories étaient semblables à celles de l'année précédente, et les difficultés liées à la chaîne d'approvisionnement ont persisté tout au long de 2021. Les recettes générées par les frais ont diminué en 2021 avec l'instauration du modèle de récupération des articles, tandis que celles provenant des locations et d'autres sources étaient comparables aux chiffres de 2020.

Revenus

Recettes (en dollars)	2020	2021
Ville d'Ottawa	43 613 577 \$	47 683 273 \$
Frais de bibliothèque	357 516 \$	207 972 \$
Province de l'Ontario	1 380 328 \$	1 380 328 \$
Locations et autre	34 517 \$	44 056 \$
Recettes totales	45 385 938 \$	49 315 629 \$

Dépenses

Dépenses réelles	2020	2021
Salaires et avantages sociaux	31 674 353 \$	34 850 813 \$
Articles de bibliothèque	6 224 734 \$	6 085 846 \$
Services achetés	1 976 660 \$	2 186 449 \$
Matériel et fournitures	1 928 408 \$	1 896 666 \$
Coûts liés aux installations du programmes	3 581 783 \$	4 295 855 \$
Dépenses totales	45 385 938 \$	49 315 629 \$
Fin d'exercice comparée au budget - surplus/(déficit)	6 277 755 \$	5 244 060 \$

Veuillez noter

Le rapport annuel ne remplace pas le rapport financier annuel officiel, qui est produit séparément à la suite de l'audit annuel.

Ce document a été reformatted pour une impression limitée du document Web original et officiel, disponible en ligne sur le site Web de la Bibliothèque publique d'Ottawa, BiblioOttawaLibrary.ca