

Bibliothèque publique d'Ottawa 2010 Principales réalisations (À partir d'avril 2011)

Les dix principaux faits saillants de 2010

Toutes les priorités ainsi que les stratégies à l'appui du programme de travail stratégique répondent aux cinq directions stratégiques de la BPO soit de façon directe ou indirecte. Les dix principaux faits saillants de 2010 du PTS sont :

- ✿ Approbation de la stratégie de service pour les ados et les entreprises, et énoncé de position sur les services aux aînés
- ✿ Lancement du nouveau site Web
- ✿ Migration vers une nouvelle plate-forme système (Symphony)
- ✿ Achèvement de trois projets de stimulation de l'infrastructure, les quatre autres devant être terminés au début de 2011; des fonds supplémentaires de 750 000 \$ de FSI ont été approuvés, pour un total de 5,5 millions de dollars
- ✿ Le Conseil approuve un financement supplémentaire pour les collections, et un financement externe des collections est également reçu de Citoyenneté et Immigration Canada et des Amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa
- ✿ Deux importantes études de planification de la nouvelle bibliothèque centrale sont réalisées; malheureusement, les négociations menées en juillet 2010 pour acquérir ce site n'ont pas abouti à la demande du vendeur principal
- ✿ Mise en place d'une nouvelle structure de gestion rationalisée
- ✿ Plus de 850 000 \$ de financement externe, ne provenant pas des impôts, sont amassés/reçus par la BPO, les Amis et la Fondation, afin d'améliorer et de renforcer les services et les installations (pour les Amis et la Fondation, cette somme est nette de frais administratifs et de dotation)
- ✿ Achèvement du Plan de sécurité de la BPO
- ✿ Installation du premier kiosque libre-service expérimental au centre communautaire Riverside/Hunt-Club; le premier ministre McGuinty participe à l'inauguration de l'installation

Orientation stratégique A : Offrir des services adaptés 2010

- ✓ Ébauche d'une stratégie de services aux nouveaux arrivants
- ✓ Approbation d'une stratégie de services aux ados; développement des collections pour ados
- ✓ Approbation d'une stratégie de services aux PME, aux entrepreneurs et aux chercheurs d'emploi
- ✓ Adoption par le C.A. d'un énoncé de position sur les services aux aînés
- ✓ Création de collections Express de DVD, à la demande populaire
- ✓ Migration vers la plate-forme SirsiDynix Symphony
- ✓ Lancement de la stratégie de blogue des employés

- ✓ Installation de kiosques de prêt-express aux succursales Sunnyside et Cumberland
- ✓ Installation du premier kiosque expérimental de bibliothèque au Canada au centre communautaire HuntClub Riverside
- ✓ Lancement du nouveau site Web de la BPO
- ✓ Achèvement du projet de promotion des bases de données en ligne financé par le gouvernement de l'Ontario
- ✓ Achèvement du document de stratégie sur les répercussions des livres numériques sur l'avenir des services de bibliothèque
- ✓ Prolongement des horaires d'ouverture du dimanche
- ✓ Obtention en 2011 du financement nécessaire à l'élaboration d'une nouvelle stratégie de services de bibliothèque en milieu rural

Orientation stratégique B : Créer des partenariats pour des services accessibles et efficaces 2010

- ✓ Rédaction et signature d'un protocole d'entente entre la Bibliothèque publique d'Ottawa et la Fondation de la BPO
- ✓ Adoption conjointe de quatre nouvelles politiques sur la collecte de fonds par le C.A. de la BPO et celui de la FBPO
- ✓ Organisation par le C.A. de la première réunion mixte des C.A. de la BPO, des Amis et de la Fondation de la BPO
- ✓ Renforcement des liens avec les organismes partenaires suivants : bibliothèque et programme de technicien du Collège Algonquin; agences de services aux entreprises; Centre 507; C.A. de la Bibliothèque de l'INCA; organismes importants de services aux enfants et aux ados; OC Transpo; membres de BibliothèqueGéni@le; Ottawa Citizen; École des sciences de l'information de l'Université d'Ottawa
- ✓ Pilotage réussi du nouveau processus financier entre la BPO et l'AABPO
- ✓ Partenariat entre la BPO et OC Transpo pour l'aménagement de postes de vente de laissez-passer du POSPH dans certaines succursales
- ✓ Inauguration d'un nouveau partenariat de laissez-passer de ski avec la Commission de la capitale nationale
- ✓ Animation par la Fondation de la BPO de *Villes dynamiques, bibliothèques dynamiques*, premier événement de levée de fonds avec Moshe Safdie, architecte de renom qui a notamment conçu le Musée des beaux-arts et l'ancien hôtel de ville d'Ottawa, sur la promenade Sussex
- ✓ Partenariat de Rosemount avec la Connaught School pour un projet de bibliothèque vivante

Orientation stratégique C : Développer nos lieux et nos espaces 2010

- ✓ Achèvement de l'*Étude sur l'investissement dans les installations de la BPO et la planification de la croissance*, tel qu'exigé en vertu du Règlement sur les redevances d'aménagement
- ✓ Achèvement de projets de FSI ayant permis la rénovation de Sunnyside, Vanier et Cumberland
- ✓ Projets de FSI en cours à Alta Vista, Greely, Ruth E Dickinson et Vernon, dont l'achèvement est prévu au début de 2011
- ✓ Ébauche de lignes directrices de conception d'espaces d'alphabétisation précoce dans les succursales
- ✓ Installation du premier des cinq « bronzes de lecture » à la succursale de Carp, en mémoire du bénévole hors du commun Doug McNab; planification de quatre installations supplémentaires en 2011, aux succursales Manotick, Cumberland, Carp et Rockcliffe Park

- ✓ Approbation par le C.A. de l'emplacement de la nouvelle bibliothèque du district Ouest, sur le site de l'actuelle succursale Beaverbrook
- ✓ Le dépôt de la bibliothèque de Sunnyside (tout premier du genre) a connu un grand succès auprès des résidents de l'ancien quartier d'Ottawa-Sud au cours des travaux de rénovation
- ✓ Conformité absolue de la BPO aux normes de service à la clientèle prévues par la *LAPHO*
- ✓ Travaux d'accessibilité effectués dans les succursales visées par des projets de FSI; Emerald Plaza et Vernon; Centennial; Ruth E Dickinson (ascenseur); Centrale
- ✓ Installation de panneaux accessibles/tactiles dans seize succursales; toutes les succursales seront équipées en 2011
- ✓ Installation de dix nouveaux postes de travail avec technologie d'assistance
- ✓ Lancement d'un projet pilote pour les malentendants à la Bibliothèque centrale
- ✓ Achèvement du rapport sur la mise en place de politiques d'écologisation et présentation au C.A.

Orientation stratégique D : Construire une nouvelle Bibliothèque centrale 2010

- ✓ Achèvement de l'étude de chemin critique sur la nouvelle bibliothèque centrale
- ✓ Achèvement de la planification conceptuelle et de l'étude de masse de la nouvelle bibliothèque centrale
- ✓ Négociations en vue d'acquiescer le site de la nouvelle bibliothèque centrale; processus arrêté à la demande du vendeur principal
- ✓ Lancement d'une étude sur un plan d'affaires par la Fondation de la BPO, en collaboration avec la Bibliothèque publique d'Ottawa
- ✓ Le projet d'Archives centrales et de centre de distribution du matériel de la BPO (38,6 millions de dollars) est achevé conformément au calendrier et au budget; occupation prévue au premier trimestre de 2011

Orientation stratégique E : Être une organisation responsable et innovatrice 2010

- ✓ Finalisation du premier programme d'enseignement coopératif et obtention de fonds permettant une mise en œuvre en 2011
- ✓ Six demandes de subvention individuelle satisfaites pour des formations avec le SBOS, pour un total de 13 465 \$
- ✓ Désignation de postes bilingues
- ✓ Mise en place du Plan de révision de l'organisation stratégique – Phase 1, visant la restructuration de la gestion
- ✓ Révision de l'organisation stratégique de la Bibliothèque centrale et des services d'ensemble
- ✓ Élaboration d'une vision et de normes en matière d'excellence du service; module de formation pour tous les employés; enquête sur l'investissement du personnel et outil de recherche d'idées utilisé pour obtenir la rétroaction du personnel
- ✓ Achèvement du Plan de sécurité de la BPO, qui est présenté au C.A.; sa mise en œuvre débute en partenariat avec les Services de sécurité de la Ville
- ✓ Réaction au rapport du vérificateur général sur la gouvernance de la Bibliothèque, et mise en œuvre de la plupart des recommandations
- ✓ Négociation de la première entente de services partagés avec les Services d'infrastructure de la Ville
- ✓ Achèvement du rapport sur la composition du C.A. et des rapports sur la succession
- ✓ Achèvement de l'examen des Services du prêt et mise en œuvre des recommandations

- ✓ Élaboration d'une analyse de cas de la solution des étiquettes des articles réservés, et lancement du projet pilote
- ✓ Achèvement de l'examen de la gestion des risques et début de la mise en œuvre des recommandations
- ✓ Progrès limité dans l'élaboration d'un nouveau cadre de mesure du rendement
- ✓ Campagne de sensibilisation à la Bibliothèque menée en collaboration avec les Amis et la Fondation de la BPO
- ✓ Célébration d'étapes importantes pour la BPO : lancement d'un kiosque de bibliothèque au centre communautaire Huntclub Riverside; réouverture de Cumberland et Sunnyside; inauguration des travaux de construction de la nouvelle succursale Greely; réouverture de Vanier; 15^e anniversaire d'Orléans; 30^e anniversaire de Ruth E Dickinson
- ✓ Obtention par la BPO, les Amis et la Fondation de plus de 850 000 \$ en fonds externes ne provenant pas d'impôts, afin d'améliorer et de renforcer les services et les installations (pour les Amis et la Fondation, cette somme est nette de frais administratifs et de dotation)

Gouvernance et leadership du C.A. 2010

- Réalisations individuelles
 - ✓ Jan Harder et Pamela Sweet sont réélues pour un mandat de deux ans à titre de présidente et de vice-présidente respectivement
 - ✓ La présidente Harder poursuit son mandat de présidente de la Canadian Library Trustees Association et est réélue pour un mandat de deux ans comme membre du conseil de direction du Conseil des bibliothèques urbaines
 - ✓ L'administratrice Sweet a tenu le poste de présidente de la Planification des installations
 - ✓ L'administrateur Bernard Clavel a tenu le poste de président du Comité de la Gouvernance et de la Vérification
 - ✓ L'administrateur André Bergeron a tenu le poste de président du Comité des finances et du budget
 - ✓ L'administrateur Clavel a agi à titre de relais avec les administrateurs du SBOS
 - ✓ L'administrateur Bergeron a agi à titre de relais avec l'Ontario Library Boards Association
 - ✓ L'administrateur Jim Bennett a tenu le poste de président du Comité de mesure du rendement
 - ✓ L'administratrice Peggy Feltmate a agi à titre de relais avec le conseil d'administration de la Fondation de la BPO
 - ✓ L'administrateur Jim Bennett a été élu vice-président de la Federation of Ontario Public Libraries
- Gouvernance : achèvement des rapports finaux sur la gouvernance du vérificateur général et les vérifications d'élaboration du budget; toutes les recommandations ont été prises en compte.
- Formation et perfectionnement : séances de formation/présentations du C.A. organisées sur la stratégie des services aux entreprises et d'emploi de la BPO, Partenariats d'établissement par l'intermédiaire des bibliothèques à l'intention des nouveaux arrivants, Archives centrales de la Ville d'Ottawa et Centre de distribution du matériel de la BPO, services de bibliothèque de l'INCA, nouveau site Web de la BPO, technologie de la BPO.
- Budget : le C.A. demande à la bibliothécaire municipale de prendre les mesures nécessaires pour éviter tout déficit du budget de fonctionnement en 2010; le C.A. participe activement au processus d'établissement du budget de 2011 et les résultats de cette participation seront connus au premier trimestre de 2011.
- Défense des intérêts : soumission ou représentations concernant la consultation nationale sur l'économie numérique; législation sur le droit d'auteur; Programme d'accès communautaire; tarif des livres de bibliothèque; programme de bibliothèque de l'INCA; deux résolutions relatives à la conférence annuelle de 2010 de l'OLA et de l'AABPO sur un programme d'investissement pour les bibliothèques publiques et un soutien à l'égard der Knowledge Ontario.

- Planification et politiques : adoption d'un énoncé de position sur les services aux aînés et stratégie de services aux entreprises et d'emploi; approbation de rapports sur l'emplacement de la succursale du district Ouest, priorités de financement pour 2011-2012, rapport au Conseil sur la composition du C.A. pour la période 2011-2014, Plan de sécurité de la BPO, attribution du nom de l'installation abritant les Archives centrales et le centre de distribution du matériel de la BPO; rapports reçus sur la gestion des risques, l'écologisation de la BPO et la migration vers Symphony; révision complète du Manuel de politiques du C.A.
- Rapports de contrôle : réception et examen de 23 rapports sur la conformité aux politiques du C.A.

Honneurs, prix et marques de reconnaissance en 2010

- La présidente Jan Harder a remporté le Médaillon James Bain 2011 de l'Ontario Public Libraries Association, attribué à un administrateur de bibliothèque publique ayant fait preuve d'un leadership exceptionnel pour l'amélioration des services de bibliothèque publique en Ontario
- Marina O'Grady Lamont, employée de la BPO, a obtenu le Prix Micheline-Persaud 2011, remis par ABO-Franco, la division francophone de l'Association des bibliothèques de l'Ontario, en reconnaissance de son travail exceptionnel dans la création et la promotion de services de bibliothèque en français en Ontario
- L'administrateur Jim Bennett a été élu président du conseil d'administration de la Fédération des bibliothèques publiques de l'Ontario (FOPL)
- Quatre succursales (Blackburn Hamlet, Centennial, Metcalfe et Rosemount) ont remporté des Prix de réacheminement des déchets, décernés par les Services environnementaux de la Ville d'Ottawa
- Le Service d'accès aux collections a remporté le Prix d'excellence en services techniques de la Canadian Library Association/3M, grâce à un projet chapeauté par la chef de service Nelly Beylouni-Zamat
- 4^e Salon du livre jeunesse d'Orléans : une plaque a été remise à Suzanne Delisle, coordonnatrice de la succursale Cumberland, pour remercier la BPO pour son engagement et sa contribution à la communauté francophone d'Orléans.
- Les nouvelles professionnelles de la BPO Tara Wong et Alexandra Yarrow ont été sélectionnées pour participer au programme national Northern Exposure to Leadership Institute (NELI) créé à l'intention des futurs chefs de file des bibliothèques
- La bibliothécaire municipale a siégé aux conseils d'administration de la Fondation des écrivains canadiens et de la Fondation d'alphabétisation du Ottawa Citizen (2007-2010)
- Les chefs de service de la BPO Elaine Condos et Tony Westenbroek ont obtenu le certificat du programme de leadership municipal proposé par la Ville d'Ottawa, par l'intermédiaire du Schulich Executive Education Program de l'Université York
- Six ordres de l'amitié de la BPO ont été remis par le C.A. :
 - ✓ Elinor Montgomery, pour honorer ses 41 années de travail dans le développement des ressources historiques de Kanata, disponibles à la succursale Beaverbrook
 - ✓ La bénévole Lori Nash, pour son engagement de longue date envers le service et la défense des intérêts de la bibliothèque
 - ✓ Michel Lavoie, JC Sulzenko, Brenda Chapman et Ian Roy, pour leur travail de juges au Concours Super auteurs
- Prix de reconnaissance des employés :
 - ✓ 13 employés ont reçu un Prix de reconnaissance par les pairs
 - ✓ 75 employés appartenant à deux équipes ont reçu un Prix d'accomplissement en équipe
 - ✓ 1 employé a reçu un Prix d'accomplissement individuel
 - ✓ 97 employés ont reçu une épinglette pour leurs années de service à la BPO
 - ✓ 17 employés ont été honorés d'un Prix pour longs états de service de la Ville d'Ottawa, pour leurs 25 années de service

- ✓ 10 employés retraités ont été honorés par la Ville d'Ottawa
- Reconnaissance des bénévoles :
 - ✓ 16 bénévoles ont reçu un cadeau pour leurs longs états de service
 - ✓ 26 bénévoles ont reçu un prix pour leurs longs états de service du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration de l'Ontario

Statistiques de la BPO pour 2010 (avril 2011)

Sujet	2008	2009	2010	↑ Tendance à venir ↓
Population d'Ottawa	888 853	908 390	917 570	↑
Total des utilisations de la bibliothèque	25 234 978	27 616 918	33.4 millions	↑
Articles empruntés*	10 453 343	10 693 958	10 373 683	↓
Visites en personne de la bibliothèque	4 802 150	5 005 050	5 254 500	↑
Visites électroniques de la bibliothèque	5 783 839	6 309 886	12 468 060	↑
Livres et articles dans le fonds	2.24 millions	2.25 millions	2.4 millions	↑
Questions de référence et demandes d'information	663 750	637 000	681 750	↑
Bases de données électroniques disponibles	85	84	89	↑
Nombre de sessions sur un poste de travail public*	947 499	937 294	900 046	↓
Programmes	9 687	9 950	10 165	↑
Participations aux programmes*	199 409	195 317	194 956	↓
Heures de bénévolat*	47 586	43 856	43 527	↓

* Les statistiques à la baisse peuvent être largement attribuées à la fermeture de succursales. En 2010, quatre succursales de la BPO ont dû fermer pour permettre la réalisation de travaux de rénovation.

- La succursale Sunnyside était fermée à partir du 30 novembre 2009 jusqu'au 16 août 2010. Les services de bibliothèque de base ont été offerts durant la période de rénovation à l'Édifce Coliseum au Parc Lansdowne grâce à un service de dépôt.
- La succursale Cumberland était fermée à partir du 19 janvier 2010 jusqu'au 8 juin 2010.
- La succursale Vanier était fermée à partir du 28 juin 2010 jusqu'au 20 novembre 2010.
- La succursale Alta Vista était fermée à partir du 7 septembre 2010 jusqu'au vendredi 21 janvier 2011.

Résultats à l'Initiative d'analyse comparative des services municipaux de l'Ontario	2007	2008	2009	↑ Tendance à venir ↓
Utilisations de la bibliothèque par habitant	25,8	28,1	30,4	↑
Prêts annuels par habitant	11,3	11,6	11,7	↑
Nombre d'articles par habitant	2,61	2,50	2,50	-
Nombre de pieds carrés par habitant	0,48	0,48	0,47	↓
Montant par habitant consacré au matériel de la bibliothèque	4,86	4,84	5,39	↑
Budget de fonctionnement pour le service de bibliothèque par habitant	43,85	45,66	49,77	↑
Coût de la bibliothèque par utilisation	1,70	1,63	1,64	↑
Nombre annuel d'heures de service par habitant	0,09	0,09	0,09	-

Le conseil d'administration de la Bibliothèque publique d'Ottawa a approuvé un nouveau plan stratégique pour les années 2008-2011. Ce plan permettra à la Bibliothèque de répondre aux nouveaux besoins en matière de services de bibliothèque à Ottawa et de promouvoir les priorités civiques. Le Plan stratégique oriente le développement de la Bibliothèque et de ses services pour la période 2008-2011.

Énoncé de mission de la BPO

Créer à Ottawa une collectivité solide en soutenant l'alphabétisation et l'apprentissage permanent, en favorisant l'inspiration et le plaisir, et en reliant les personnes les unes aux autres et au reste du monde.

Valeurs fondamentales de la BPO

1. **Accès à tous :** Nous nous engageons à offrir gratuitement des services essentiels à tous les résidents d'Ottawa, et à mettre à leur disposition des installations, des ressources et des services sans obstacles.
2. **Responsabilité :** Nous avons pour mandat de répondre aux besoins de la collectivité en matière de services de bibliothèque, de manière efficace, efficiente et responsable sur le plan financier.
3. **Bilinguisme :** Nous offrons des ressources et des services dans un environnement entièrement bilingue, en anglais et en français.
4. **Main-d'œuvre dynamique :** Nous favorisons un environnement de travail stimulant, qui reconnaît et récompense la créativité du personnel dans la prestation de services aux résidents d'Ottawa.
5. **Innovation :** Continuellement, nous réexaminons nos pratiques, apportons des améliorations, misons sur la technologie et créons de nouvelles normes de rendement permettant de mettre à niveau nos services.
6. **Liberté intellectuelle :** Nous défendons le droit, fondamental dans une société démocratique, des usagers de la bibliothèque à la liberté de pensée, de croyance, d'opinion et d'expression.
7. **Amour de la lecture :** Nous suscitons la joie de la lecture chez les personnes de tous âges.
8. **Droit à la vie privée :** Nous respectons et protégeons la vie privée de nos usagers.
9. **Orientation des services :** Nous excellons dans la prestation de services axés sur notre clientèle et répondons aux besoins variés des résidents d'Ottawa.
10. **Collectivité ingénieuse :** Nous croyons que la prospérité économique et sociale d'Ottawa dépend de notre capacité à faire des choix éclairés et soutenus dans leurs aspirations vers un apprentissage permanent.

Le Plan stratégique de la Bibliothèque publique d'Ottawa 2008-2011 comprend cinq orientations stratégiques et priorités. Chaque orientation stratégique comprend entre une à cinq priorités. Les stratégies majeures des départements de la Ville d'Ottawa visant à supporter la direction du conseil municipal sont : l'excellence du service, satisfaction de la clientèle, engagement des employés et la viabilité financière. Ces stratégies ont été bien représentées dans le programme de travail stratégique 2009 de la Bibliothèque.

Voici les cinq orientations stratégiques de la Bibliothèque incluant les priorités et les stratégies clés visant à répondre à chacune des directions en 2010. Certaines stratégies se prolongent jusqu'en 2010.

Orientations stratégiques / Buts

- A. Offrir des services adaptés aux besoins
- B. Créer des partenariats pour des services accessibles et efficaces
- C. Développer nos lieux et nos espaces
- D. Construire une nouvelle Bibliothèque centrale
- E. Être une organisation responsable et innovatrice

Voici les cinq orientations stratégiques, incluant les priorités clés, les stratégies et les initiatives visant à répondre à chacune des directions en 2009.

Orientation stratégique A Offrir des services adaptés aux besoins

- A1 **Accent sur nos chefs de file futurs** : Faire participer et soutenir les groupes clés qui influenceront sur le succès futur d'Ottawa : jeunes, nouveaux arrivants, entrepreneurs, PME, aînés et chercheurs d'emploi
- A2 **Comblent le retard dans nos collections** : Agrandir nos collections imprimées et électroniques afin de combler l'écart entre la demande croissante et le fonds actuel
- A3 **Présence virtuelle** : Améliorer l'accès et les services fondés sur la technologie
- A4 **Bonnes lectures et information juste** : Soutenir l'apprentissage permanent, l'alphabetisation et la lecture pour tous
- A5 **Rester « ouverts » à nos résidents** : Proposer des horaires d'ouverture plus étendus et mieux répartis

Orientation stratégique B Créer des partenariats pour des services accessibles et efficaces

- B1 **Ajouter une valeur** : Tirer parti des investissements publics en collaborant avec les autres services et partenaires de la Ville dans le cadre de projets clés
- B2 **Servir de vitrine de la Ville** : Élargir l'accès public à l'information et aux services de la Ville par le biais des 33 succursales, des services mobiles et du site Web

Orientation stratégique C Développer nos lieux et nos espaces

- C1 **Préserver nos acquis** : Effectuer des mises à niveau et des améliorations dans les succursales existantes
- C2 **Bâtir la collectivité – combler les écarts** : Aménager de nouvelles succursales pour soutenir la croissance et combler les écarts de service
- C3 **Réduire les obstacles** : Améliorer l'accessibilité à nos services par le biais de mises à niveau matérielles et technologiques
- C4 **Virage écologique** : Faire preuve de leadership environnemental dans tous les aménagements d'installations futurs

Orientation stratégique D Construire une nouvelle Bibliothèque centrale

- D1 **Transformer notre avenir et préserver notre patrimoine** : Aménager une nouvelle Bibliothèque centrale qui servira de point de mire civique et culturel, qui appuie les objectifs de la Ville en matière d'inclusion, de créativité, d'innovation, de fierté et de douceur de vivre

Orientation stratégique E Être une organisation responsable et innovatrice

- E1 **Développer notre personnel** : Veiller au perfectionnement efficace de nos employés et bénévoles, notamment les membres du Conseil d'administration, les Amis et la Fondation
- E2 **Utiliser la technologie avec pertinence** : Faire appel à la technologie pour accroître nos services, tisser des liens avec les résidents et faire des économies permanentes
- E3 **Mesurer ce qui compte vraiment** : Mettre en œuvre une nouvelle approche en matière de mesure du rendement, qui traduise notre amélioration continue et reflète plus précisément le rôle à valeur ajoutée de la Bibliothèque
- E4 **Raconter notre histoire** : Sensibiliser de plus en plus les résidents à ce que nous avons à offrir et rendre compte de nos progrès au public et aux contribuables
- E5 **Répondre au plan stratégique et au plan financier à long terme du conseil**

Bibliothèque publique d'Ottawa
120, rue Metcalfe
Ottawa, ON Canada,
K1P 5M2
T. 613-580-2945
WWW.BiblioOttawaLibrary.ca
Info Service de la BPO: 613-580-2940