

SI ÇA EXISTE, ON L'A



Rapport annuel 2010

Ottawa Public
Library  Bibliothèques
publiques d'Ottawa

BiblioOttawaLibrary.ca

Message de la présidente du CONSEIL D'ADMINISTRATION



Dans le présent rapport annuel de 2010, nous examinons les progrès que nous avons accomplis dans nos priorités et stratégies, et des membres de la direction et du personnel témoignent des activités de cette année.

Pour obtenir des informations complémentaires sur ce qui se passe à la Bibliothèque, je vous invite à consulter *BiblioOttawaLibrary.ca* et à nous suivre sur Facebook et Twitter.

« Peu importe où vous vivez et qui vous êtes – que vous soyez un entrepreneur, un grand-parent, une jeune mère, un fournisseur de soins ou un enfant – la Bibliothèque publique d'Ottawa vous importe.

Nous sommes le salon de la collectivité. C'est d'ailleurs pour cela que nous investissons dans nos lieux et nos espaces avec l'appui des paliers de gouvernement provinciaux et fédéraux et de mes collègues du conseil.

Grâce en partie aux Amis et à la Fondation, les espaces rénovés sont équipés d'un mobilier accueillant et de programmes dynamiques visant à desservir nos différentes communautés.»

Jan Harder
Présidente

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2010

Paula Agulnik

Conseiller Michel Bellemare

Jim Bennett

André Bergeron

Bernard Clavel

Conseillère Peggy Feltmate

Conseillère Jan Harder, présidente

Conseillère Diane Holmes

Murray MacLean

Tony Manera

Vicki Metcalfe

Pamela Sweet, vice-présidente

Conseiller Shad Qadri

Conseillère Marianne Wilkinson

*Population officielle d'Ottawa : 917 570 habitants
1 Bibliothèque centrale, 32 succursales, 2 bibliobus, 1 kiosque
Visites en personne de la Bibliothèque : 5 254 500
Visites électroniques du site Web de la BPO : 12 468 060*

Message de la BIBLIOTHÉCAIRE MUNICIPALE



« La Bibliothèque est l'un des chefs de file technologiques de la ville. Cette année, nous avons lancé plusieurs nouvelles façons permettant aux millions de personnes qui visitent nos bibliothèques, que ce soit en personne ou électroniquement, d'accéder aux ressources suivantes :

- le catalogue social – un outil élargi et convivial qui permet à ses utilisateurs de trouver ce dont ils ont besoin et de le partager avec leurs amis, étendant ainsi la portée de la collection;

- l'installation de postes de travail avec technologie d'assistance dans les succursales a permis d'augmenter le plaisir et l'utilité que les personnes ayant de la difficulté à lire ou à entendre retirent de leur expérience à la Bibliothèque;
- le lancement des avis par courriel – des milliers de personnes se sont inscrites au service d'envoi automatique d'avis par courriel quelques jours avant la date de retour limite – aujourd'hui, les gens sont de plus en plus nombreux à avoir accès au même nombre de ressources;
- l'augmentation de l'intérêt suscité par les livres électroniques – l'utilisation des livres électroniques a connu une croissance de plus de 200 % en 2010.

Les gens d'Ottawa trouveront à leur Bibliothèque toutes les ressources susceptibles d'appuyer toutes leurs activités quotidiennes – je vous encourage à examiner les différents faits saillants de 2010 énoncés dans le présent rapport annuel. »

Barbara Clubb
Bibliothécaire municipale

EMPLOYÉS DE HAUTE GESTION 2010

Barbara Clubb
Bibliothécaire municipale et PDG

Elaine Condos
Directrice
Services centralisés et Innovation

Monique E. Désormeaux
Directrice
Excellence du service

Danielle McDonald
Directrice
Gestion des installations et des opérations

Total des utilisations de la Bibliothèque en 2010 : 33 644 929
Articles empruntés : 10 559 495
Circulation en bibliobus : 120 476
Circulation des services à domicile : 44 682

FONDATION DE LA BPO

Président du conseil d'administration



« La Fondation s'est fixé des priorités dans deux domaines, en l'occurrence, les espaces réservés à l'alphabétisation de la petite enfance et les espaces et services réservés aux nouveaux arrivants. »

Howard Whittaker
Président

Pour connaître la liste complète des donateurs de la Fondation en 2010, consulter le site FondationBPO.ca

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2010

Marc Binavince

Mary Bishop

John Dennison

Peggy Feltmate

Scott Hannant

Hunter McGill, vice-président

Douglas McLarty

Lori Nash

Cindy Streefkerk, liaison avec l'AABPO

JC Sulzenko

Howard Whittaker, président

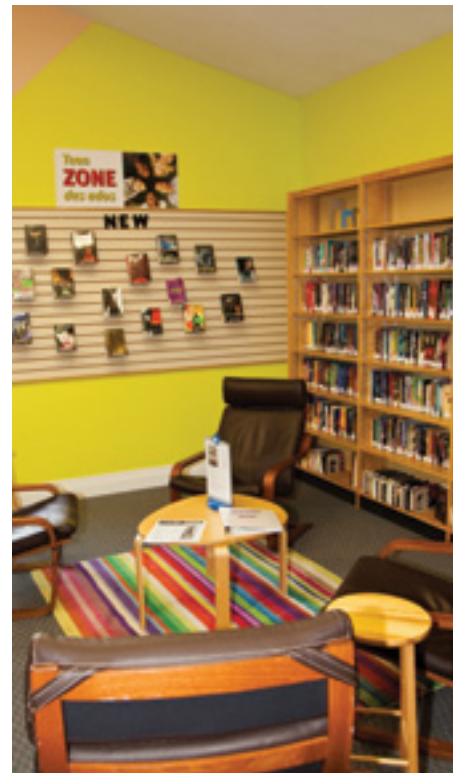
Membres ex-officio

Barbara Clubb, Bibliothécaire municipale

Tony Westenbroek, liaison avec la BPO

ASSOCIATION DES AMIS DE LA BPO

Présidente du conseil d'administration



« Nous défendons le système de la Bibliothèque publique compte tenu de la valeur qu'il représente pour la communauté, dont le volet alphabétisme des jeunes constitue un solide élément.

Des bénévoles travaillent sans relâche pour soutenir non seulement leur succursale locale, mais aussi tout le système de la Bibliothèque publique. »

Cindy Streefkerk
Présidente

En 2010, les Amis de la Bibliothèque publique d'Ottawa ont remis plus de 270 000 dollars destinés à contribuer au mobilier, aux rénovations et à la prestation d'un ensemble de programmes et de services.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2010

Shirley Felker, vice-présidente

Jessica Hertzog

Nancy Langdon

Heather Murphy

Lori Nash

Janis Sops

Cindy Streefkerk, présidente

Membres ex-officio

Barbara Clubb, Bibliothécaire municipale

Josephine Norton, liaison avec la BPO



Le plan stratégique de la Bibliothèque publique d'Ottawa 2008-2011 comprend cinq priorités stratégiques :

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

De nombreux efforts ont été déployés pour faire avancer ces priorités.

LES DIX PRINCIPAUX FAITS SAILLANTS :

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 sont :

- approbation de la stratégie de service pour les adolescents et les entreprises et énoncé de position sur les services aux aînés;
- lancement du nouveau site Web;
- migration vers un nouveau système intégré pour la gestion de la bibliothèque (Symphony);
- achèvement de trois projets du Fonds de Stimulation de l'infrastructure (FSI), les quatre autres devant être terminés au début 2011; des fonds supplémentaires de 700 000 dollars de FSI ont été approuvés en 2010, pour un total avoisinant les 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 engagées avec le vendeur principal n'ont pas abouti, à sa demande;
- mise en place d'une nouvelle structure de gestion rationalisée;
- plus de 850 000 dollars de financement externe sont reçus par la BPO, les Amis et la Fondation afin d'améliorer et de renforcer les services et les installations;
- achèvement et approbation du Plan de sécurité de la BPO;
- installation du premier kiosque de Bibliothèque libre-service expérimental au centre communautaire Hunt Club-Riverside.

OFFRIR DES SERVICES ADAPTÉS



« Conformément à son énoncé de mission, la Bibliothèque vise à soutenir l’alphabétisation et l’apprentissage permanent. Si quelqu’un a besoin de ce type d’aide, ce sont bien les nouveaux arrivants. »

Tabitha Waithaka
Bibliothécaire, Services communautaires



En 2010, la BPO a

- approuvé la Stratégie de service aux ados et développé des collections pour ados;
- amélioré les services aux PME et aux entrepreneurs et approuvé une Stratégie aux chercheurs d’emploi;
- approuvé un énoncé de position sur les services aux aînés;
- créé des collections Express de DVD, pour répondre à la demande du public;
- achevé la migration vers la plate-forme SirsiDynix Symphony;
- lancé la stratégie de blogue des employés;
- installé des kiosques de prêt-express dans les succursales Sunnyside et Cumberland;
- installé le premier kiosque expérimental de bibliothèque au Canada dans le centre communautaire Hunt Club-Riverside;
- lancé le nouveau site Web de la Bibliothèque;
- achevé le projet de promotion des bases de données en ligne financé par le gouvernement de l’Ontario;
- achevé le document de stratégie sur les répercussions des livres numériques sur l’avenir des services de bibliothèque;
- prolongé les horaires d’ouverture du dimanche dans certaines succursales;

En 2010, la Bibliothèque a organisé 1 730 programmes spécifiquement pour les nouveaux arrivants, auxquels ont participé 16 416 personnes.

Nombre de réponses aux demandes de renseignements dans la bibliothèque : 681 750

Budget des collections : 5 millions de dollars

(73,6 % de produits audio-visuels; 10,6 % de produits électroniques).

CRÉER DES PARTENARIATS POUR DES SERVICES ACCESSIBLES ET EFFICACES



La Fondation de la BPO a animé *Villes dynamiques, bibliothèques dynamiques*, son événement annuel 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.

Nombre d'heures consacrées par les Amis et les bénévoles en 2010 : 43 527

En 2010, la BPO a inauguré un nouveau partenariat de laissez-passer de ski avec la Commission de la capitale nationale.

En 2010, la BPO s'est associée avec l'école Connaught pour un projet de Bibliothèque vivante dans la succursale Rosemount.

En 2010, la BPO a

- renforcé ses liens avec les partenaires suivants : Programme de technicien d'information et de bibliothèque du collège Algonquin; agences de services aux entreprises; Centre 507; Conseil d'administration de l'INCA; organismes importants de services aux enfants et aux adolescents; OC Transpo; membres de BibliothèqueGéni@le; Ottawa Citizen; École des sciences de l'information de l'Université d'Ottawa;
- rédigé et signé un protocole d'entente entre la Bibliothèque publique d'Ottawa et la Fondation de la BPO;
- approuvé quatre nouvelles politiques sur la collecte de fonds par le C.A. de la BPO et celui de la FBPO;
- organisé la première réunion mixte des C.A. de la BPO, des Amis et de la Fondation de la BPO;
- réussi le pilotage du nouveau processus financier entre la BPO et l'AABPO;
- créé un partenariat avec OC Transpo pour l'aménagement de postes de vente de laissez-passer du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) dans certaines succursales;

CONSTRUIRE UNE NOUVELLE BIBLIOTHÈQUE CENTRALE

En 2010, la BPO a

- achevé une étude de chemin critique sur la nouvelle Bibliothèque centrale;
- achevé la planification conceptuelle et l'étude de masse de la nouvelle Bibliothèque centrale;
- engagé des négociations en vue d'acquérir le site de la nouvelle Bibliothèque centrale; processus qui a été arrêté à la demande du vendeur principal;
- achevé le projet d'Archives centrales et de centre de distribution du matériel de la BPO (38,6 millions de dollars), conformément au calendrier et au budget établi pour préparer l'occupation des lieux, prévue pour le premier ou le deuxième trimestre 2011.

DÉVELOPPER NOS LIEUX ET ESPACES

En 2010, la BPO a



« Avant d’obtenir ce financement, nous n’avions pu effectuer que des rénovations mineures dans certaines succursales, mais nous n’avions jamais assez de fonds pour réaliser des transformations majeures. »

Richard Stark
Chef de service, Planification et Développement des installations

- achevé 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;
- terminé les projets de FSI ayant permis la rénovation des succursales Sunnyside, Vanier et Cumberland;
- fait progresser les projets de FSI en cours aux succursales Alta Vista, Greely, Ruth E Dickinson et Vernon, dont l’achèvement est prévu au début de 2011;
- terminé l’ébauche de lignes directrices de conception d’espaces d’alphabétisation de la petite enfance dans des succursales;
- installé le premier des cinq « bronzes de lecture » à la succursale Carp, en mémoire du bénévole hors du commun Doug McNab; fini la planification de quatre installations supplémentaires;
- approuvé l’emplacement de la nouvelle Bibliothèque du district Ouest, sur le site de l’actuelle succursale Beaverbrook;
- mis en place un projet pilote avec le tout premier dépôt-biblio, qui a connu un grand succès auprès des résidents du quartier d’Ottawa-Sud au cours des travaux de rénovation à la succursale Sunnyside;
- assuré la conformité absolue de la BPO aux normes de service à la clientèle prévues par la Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario en vigueur;
- effectué des travaux d’accessibilité dans les succursales Emerald Plaza, Vernon, Centennial et Ruth E. Dickinson et la Bibliothèque centrale;
- installé des panneaux accessibles/tactiles dans seize succursales;
- installé dix nouveaux postes de travail avec technologie d’assistance;
- lancé un projet pilote d’appareils fonctionnels pour les malentendants à la Bibliothèque centrale
- achevé le rapport sur la mise en place de politiques d’écologisation.

Au total, des fonds de 5,425 millions de dollars, auquel ont contribué les paliers de gouvernement fédéral, provincial et municipal, à part égale, ont permis de rénover les succursales Alta Vista, Cumberland, Sunnyside, Vanier, Ruth E. Dickinson et Vernon, et de construire la nouvelle succursale Greely.

ÊTRE UNE ORGANISATION RESPONSABLE ET INNOVATRICE



« Les utilisateurs peuvent accéder au kiosque au moyen d'une carte de la Bibliothèque publique Ottawa et faire à peu près tout ce qu'ils feraient normalement dans une succursale normale. Il leur suffit de glisser leur carte dans le lecteur, de faire leur choix, puis de récupérer le livre demandé tout comme ils prennent un paquet de croustilles dans un distributeur automatique! »

Tony Westenbroek
Chef, Services publics

Les kiosques libre-service ont livré en moyenne 565 articles par mois, soit 1,62 article par heure de service en 2010.

En 2010, la BPO a

- finalisé le premier programme d'enseignement coopératif et obtenu des fonds permettant une mise en œuvre en 2011;
- vu six demandes de subvention individuelle satisfaites pour des formations avec le Services de bibliothèque du sud de l'Ontario (SBOS), pour un total de 13 465 \$;

- achevé et appliqué le programme de désignation des postes bilingues;
- mis en place le Plan de révision de l'organisation stratégique – Phase 1, visant la restructuration de la gestion;
- achevé la révision de l'organisation stratégique de la Bibliothèque centrale et des services d'ensemble;
- développé une vision et des normes en matière d'excellence du service; élaboré un module de formation pour tous les employés; lancé une enquête sur l'investissement du personnel et utilisé un outil de recherche d'idées pour obtenir la rétroaction du personnel;
- achevé le Plan de sécurité de la BPO et l'a présenté au conseil d'administration; sa mise en œuvre débute en partenariat avec les Services de sécurité de la Ville;
- réagi au rapport du vérificateur général sur la gouvernance de la Bibliothèque, et aux rapports de vérification sur l'élaboration du budget, et mis en œuvre la plupart des recommandations;
- achevé les rapports sur la composition du Conseil d'administration et sur la succession;
- achevé l'examen des Services du prêt et mis en œuvre les recommandations;
- fini l'examen de la gestion des risques et entrepris la mise en œuvre des recommandations;
- mis en œuvre la campagne de sensibilisation à la Bibliothèque en partenariat avec les Amis et la Fondation de la BPO;
- célébré les étapes importantes pour la BPO : lancement d'un kiosque de bibliothèque au centre communautaire Hunt Club-Riverside; réouverture des succursales Cumberland, Sunnyside et Vanier; inauguration des travaux de construction de la nouvelle succursale Greely; 15^e anniversaire de la succursale Orléans; 30^e anniversaire de la succursale Ruth E. Dickinson;
- obtenu, auprès de la BPO, des Amis et de la Fondation, plus de 850 000 de dollars en fonds externes afin de renforcer les services et les installations.

Pendant la semaine des petites entreprises en 2010, près de 500 entrepreneurs ont assisté aux dîners-conférences consacrés à des sujets allant du marketing au réseautage.



« Les petites entreprises constituent une part importante de l'économie d'une ville, mais aussi d'un pays. Voilà pourquoi nous avons mis sur pied une équipe de bibliothécaires chargée des services aux affaires qui offre de nombreux services populaires, y compris des consultations individuelles avec des personnes qui font des études de marché et de la planification d'entreprise, et les aide à utiliser efficacement les ressources dont nous disposons. »

Jill Hawken
Bibliothécaire
Services aux affaires et aux carrières

« Nous avons amélioré la capacité d'accès aux médias numériques et mieux intégré le catalogue, de façon à permettre aux utilisateurs de créer des listes de livres connexes, de qualifier et d'étiqueter du matériel, et de voir ce que d'autres personnes pensent à leur sujet. Aujourd'hui, nous sommes non seulement en mesure de montrer le matériel à la disposition du public, mais aussi de créer des liens entre les gens et les communautés. »



Jennifer Stirling
Chef,
Services numériques

Visites virtuelles en 2010 : 12 468 060
Nombre de sessions Internet ouvertes à partir de l'un des 375 ordinateurs d'accès public : 900 046
Livres audios, électroniques et musique téléchargés : 85 572
Nombre de séances ouvertes sur le réseau Internet sans fil BPO : 106 329

La BPO avait des Groupes consultatifs d'ados dans 12 succursales.

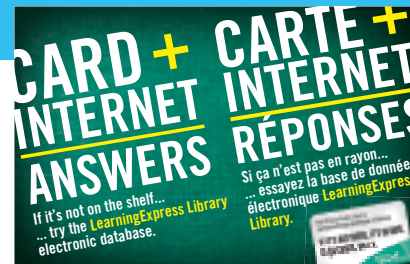


Nombre de programmes offerts aux enfants, aux ados et aux adultes : 10 165
Nombre de personnes assistant aux programmes de BPO : 194 956.

« Les jeunes jouent un rôle consultatif; ils créent des Groupes consultatifs d'ados qui contribuent à tout, de la conception d'espaces à la création de programmes. »

Jane Venus
Chef, Services aux enfants et aux jeunes

En 2010, l'utilisation de Learning Express, l'une des 89 bases de données mises à la disposition du public, a été multipliée par dix.



« Nous avons conçu une campagne de promotion qui visait à apprendre aux bibliothécaires et au public comment utiliser *Learning Express Library*. Les bases de données sont le secret le mieux gardé de la ville; nous devons les faire connaître. »

Brenda Roberts
 Coordinatrice
 Services de développement des collections

SUIVI DES STATISTIQUES DE LA BIBLIOTHÈQUE

SUJET	2010	2009
Population d'Ottawa	917 570	908 390
Total des utilisations de la Bibliothèque	5 254 500	5 005 050
Articles empruntés	10 559 495	10 693 958
Articles consultés dans la Bibliothèque	2 074 650	2 415,200
Visites électroniques	12 468 060	6 309 886
Livres et matériels dans la collection de la BPO	2 387 235	2 245 266
Nombre de réponses aux demandes de référence et de renseignements	681 750	637 000
Programmes offerts aux enfants, aux adolescents et aux adultes	10 165	9 950
Nombres de personnes assistant à l'un des programmes de la BPO	194 956	195 317
Nombre de sessions sur un poste de travail public	900 046	937 294
UTILISATIONS TOTALES	33 644 929	27 616 918

RAPPORTS FINANCIERS

RECETTES (EN DOLLARS)	2010	2009
Ville d'Ottawa	37 985 720	35 980 949
Amendes et autres frais	1 387 104	1 706 305
Province de l'Ontario	1 398 278	1 500 042
Autres	564 552	580 355
Recettes de location	523 420	492 828
Gouvernement du Canada	192 313	210 751
Intérêts créditeurs	0	9 000
RECETTES TOTALES	42 051 387	40 480 230

DÉPENSES	2010	2009
Salaires et prestations	28 517 889	27 972 956
Matériel de Bibliothèque	5 089 066	4 897 164
Services acquis	1 361 791	886 231
Matériel et fournitures	747 759	631 814
Coûts de l'installation de programmes	3 327 277	3 383 002
Transfert de capitaux	2 613 000	2 557 000
DÉPENSES TOTALES	41 656 782	40 328 167
Excédent / (Déficit)	394 605	152 063



**Bibliothèque
publique d'Ottawa**
120, rue Metcalfe
Ottawa (Ontario)
Canada
K1P 5M2