

Cadre sur les installations – Séance de questions ouvertes

1. Outre le sondage, quels sont les mécanismes pour donner son avis sur la planification des prochaines succursales? Comment ces autres commentaires seront-ils intégrés au rapport au conseil d'administration (C.A.) de la BPO prévu pour octobre?

R. En plus du sondage, des commentaires généraux peuvent être envoyés à l'adresse courriel du cadre sur les installations (facilitiesframework@BiblioOttawaLibrary.ca). L'ensemble des commentaires reçus sont suivis et intégrés aux résultats du sondage pour donner une meilleure idée de l'opinion des résidents d'Ottawa.

Dans le cadre de la planification et de l'approbation de nouvelles installations, la BPO continuera de mener des consultations publiques tout au long des étapes de conception et de planification.

2. Quels sont les conseils donnés par les firmes de sondages pour la compilation des résultats?

R. La BPO n'a pas retenu les services d'un consultant externe pour l'élaboration de ce sondage.

3. Le sondage est principalement accessible en succursale et sur le site Web de la Bibliothèque. Comment sera-t-il analysé pour représenter non seulement les titulaires de carte, mais l'ensemble des résidents qui paient pour les services de bibliothèque par le biais de leurs taxes et de leur loyer? Pensons notamment aux personnes susceptibles de s'abonner si l'accès était plus convivial.

R. La BPO s'est assurée de rejoindre tous les résidents d'Ottawa, y compris ceux qui ne sont pas titulaires de carte, en les invitant à participer par toutes sortes de moyens : petites annonces, publicités sur les médias sociaux, infolettres des conseillers de quartier et partenaires communautaires.

4. Certaines questions du sondage en ligne ne comportent pas d'option « je ne sais pas ». Pour continuer, il faut sélectionner une réponse, même si ce choix est essentiellement aléatoire. À l'opposé, certaines personnes fourniront des réponses soigneusement réfléchies. Accordera-t-on le même poids à ces réponses lors de l'analyse?

R. Ces réponses auront la même valeur dans l'analyse. Il y a un risque que les réponses varient en fonction des perceptions et de la compréhension du cadre. Ce qui sera examiné, c'est le consensus qui se dégagera de l'ensemble des réponses.

5. Pourquoi a-t-on choisi une distance de 20 km pour les communautés rurales? Cela semble loin.

R. Selon les lignes directrices de l'ARUPLO pour les réseaux publics de bibliothèques, la durée maximale du trajet pour accéder aux installations de bibliothèque en communauté rurale devrait être de 30 minutes. La BPO s'est

basée sur cet indicateur pour mesurer la durée des trajets à Ottawa. Elle a choisi des trajets plus courts de 15 et de 20 minutes. Puis, avec des systèmes d'information géographique, elle a appliqué cet indicateur à la géographie d'Ottawa. Résultat : la distance moyenne pour un trajet de cette durée est de 20 km.

6. Pourquoi le cadre sur les installations ne fait-il pas mention du Bibliobus? Ne s'agit-il pas d'une installation ambulante?

R. La stratégie de prestation des services de la BPO définit les activités en personne de deux façons : les activités en succursale (installations), et les activités hors succursale (services mobiles). Le cadre sur les installations régit les succursales de la BPO et devrait être présenté au C.A. pour discussion en octobre. Le cadre décisionnel sur la prestation des services mobiles (ou cadre décisionnel de prestation des Services parallèles) traite de l'inclusion et des lacunes. Il est actuellement à l'étude, et devrait être publié après l'approbation par le C.A. du cadre sur les installations, pour assurer leur harmonisation.

7. Le cadre pointe les lacunes des installations et le besoin de nouvelles installations, mais ne semble pas tenir compte des rénovations et du financement nécessaires.

R. Le plan directeur sur les installations de la BPO se décline en deux parties : le cadre sur les installations, qui porte sur les lacunes relatives aux installations existantes ou nouvelles, et le plan de gestion des actifs, qui prévoit l'entretien du parc immobilier actuel. Certains critères du cadre seront utilisés dans le plan. Le plan est en élaboration, avec le soutien de la Ville d'Ottawa, et sera présenté au C.A. au début de 2024.

8. Plus une succursale est facile d'accès, plus elle sera fréquentée, n'est-ce pas? Pourquoi ce plan utilise-t-il des cercles de 3 km pour définir la proximité plutôt que des méthodes plus représentatives, comme des durées de trajet données par un système d'information géographique moderne?

R. La BPO veut connaître le point de vue du public quant à l'utilisation des services de bibliothèque en fonction de la proximité d'une succursale. Pour mettre les choses au clair, le cadre n'utilise pas des cercles de 3 km – on recommande de fixer la distance moyenne pour se rendre à sa succursale de quartier à 3 km. On a choisi la distance, un indicateur concret et relativement stable dans le secteur urbain d'Ottawa, plutôt que la durée du trajet, qui varie en fonction du moyen de transport, de l'environnement urbain, des limites de vitesse, etc.

9. On mentionne des lacunes de longue date dans les services aux communautés en développement. Comment évalue-t-on le service aux succursales dont le secteur déborde largement sur celui d'autres succursales, comme il avait été promis lors d'une réunion du C.A.?

R. Lorsque le cadre sur les installations sera approuvé par le C.A., le personnel utilisera le critère d'entrée approuvé pour dresser la liste des lacunes. Les quartiers seront ensuite évalués en fonction du critère de priorité. Nous

prévoyons présenter au C.A. la liste des lacunes de service classées par priorité au début de 2023. C'est en les comblant que la BPO relèvera les recoupements et pourra éventuellement utiliser ces données – dans l'avenir – pour recommander des changements.

10. Certains endroits se trouvent dans le secteur de plusieurs succursales. Comment se divise la population desservie pour éviter les déséquilibres?

R. Un quartier appartient au secteur de service d'une seule succursale, déterminée selon sa proximité moyenne évaluée à la première étape, le critère d'entrée. Ensuite, on établit la taille des succursales en fonction des données disponibles sur la population. À cette étape, on ne tient pas compte de l'analyse de population par rapport à la taille de la succursale; cela n'a jamais été un critère décisionnel pour les installations existantes (historiquement). Le personnel prévoit toutefois utiliser ce critère dans le cas où une succursale ferait l'objet de rénovations.

11. Le critère de viabilité écologique n'est pas clair. Intègre-t-il les objectifs environnementaux de la Ville en prévoyant l'atteinte de la carboneutralité pour les nouvelles succursales, dont la durée de vie dépassera la date d'élimination progressive des combustibles fossiles?

R. Le cadre sur les installations de la BPO intégrera les objectifs environnementaux de la Ville. En tant qu'organe de la Ville d'Ottawa, la BPO construit et entretient les succursales en collaboration avec la municipalité. Elle respectera ces initiatives de viabilité écologique dans les nouveaux bâtiments et, lorsque possible, dans les rénovations et les agrandissements de succursales.

12. Le cadre tient-il compte des inégalités entre les quartiers?

R. Oui. Le cadre remédiera aux inégalités entre les quartiers. L'Indice de l'équité des quartiers, publié par le Conseil de planification sociale d'Ottawa, sera utilisé pour le critère de priorité; les secteurs moins équitables seront classés devant les plus équitables.

13. La superficie par habitant tient-elle compte de la nouvelle Bibliothèque centrale?

R. Oui. Le critère de superficie par habitant prend en compte la nouvelle bibliothèque dont l'ouverture est prévue pour 2026.

14. Le cadre sur les installations tient-il compte des zones historiquement mal desservies?

R. Le cadre comblera les lacunes dans les zones historiquement mal desservies. On recommande de commencer à utiliser une distance moyenne de 3 km dans les quartiers pour relever les lacunes.

15. Quelles seront les répercussions des coûts supplémentaires de la nouvelle Bibliothèque centrale sur la planification des succursales de quartier?

- R. Le C.A. de la Bibliothèque publique d'Ottawa et le Conseil municipal d'Ottawa ont approuvé les coûts associés au projet de Bibliothèque centrale. Pour les besoins de ce cadre, on vise à établir des paramètres pour baliser la prise de décision. Il n'y a donc pas d'estimations de coûts à ce stade. Les implications financières seront intégrées après l'identification des lacunes, à l'approbation de chaque projet.
16. La croissance de la BPO se produira-t-elle dans les quartiers qui connaissent d'autres types de croissance (ex., densification), ou concernera-t-elle seulement les quartiers nouvellement aménagés?
- R. La BPO est résolue à remédier aux nouvelles lacunes engendrées par la croissance des quartiers. Selon le Plan officiel de la Ville, Ottawa devrait se densifier à l'intérieur de la ceinture de verdure et dans les quartiers urbains existants. La BPO continuera de collaborer avec ses collègues des équipes d'urbanisme et d'infrastructures de la Ville et se basera sur le cadre pour orienter le comblement des lacunes actuelles et à venir.
17. La population dans un secteur donné sera-t-elle un critère pour déterminer quand de nouvelles succursales seront construites ou quand des travaux d'agrandissement seront réalisés?
- R. La BPO ne se base pas sur la population pour décider quand construire ou rénover une installation. Son approche consiste plutôt à fournir une certaine superficie par habitant, une pratique courante d'autres réseaux de bibliothèques, et à se baser sur cette donnée pour la construction ou la rénovation. On recommande actuellement un ratio de 0,5 pied carré par personne. Pour une population de 100 000 personnes, par exemple, la BPO viserait une superficie de 50 000 pieds carrés d'installations accessibles au public.
18. Le cadre sur les installations entraînera-t-il la fermeture de succursales dont les services se recourent?
- R. Non, la BPO ne compte pas fermer les succursales dont les services se recourent. Elle compte plutôt utiliser cette information à des périodes comme le renouvellement du cycle de vie d'une propriété, en parallèle avec l'analyse financière, pour déterminer si une succursale devrait être relocalisée pour mieux desservir les quartiers.