



Ottawa Bibliothèque
Public publique
Library d'Ottawa

Cadre mobile

(Février 2026)

Guide sur la prestation de services mobiles

Table des matières

Introduction et contexte stratégique	3
Définition et portée	4
Définition des services mobiles	4
Portée des services mobiles	4
Portée du cadre mobile	4
Contexte et évaluation	5
Contexte du secteur des bibliothèques	5
Contexte d'Ottawa	7
Plan officiel de la Ville d'Ottawa	7
Quartiers	7
Données démographiques	8
Commentaires d'organismes communautaires	9
Contexte de la BPO	9
Principes directeurs du cadre mobile	11
Normes de service	11
Offres de service	11
Critères décisionnels	15
Quartiers urbains	15
Quartiers ruraux	19
Considérations relatives à la planification	20
Services à domicile	21
Suivi et évaluation	23
Sur une base annuelle	23
Lorsque de nouvelles informations sont accessibles	23
Annexe A : Matrices décisionnelles – Services de quartier	25
Annexe B : Matrice décisionnelle – Services à domiciles	27

Introduction et contexte stratégique

Les services de la Bibliothèque publique d'Ottawa (la « BPO » ou « la Bibliothèque ») sont guidés par les exigences législatives, le plan stratégique de la BPO et le cadre décisionnel sur la prestation des services (CDPS) de la BPO.

En vertu de la *Loi sur les bibliothèques publiques, L.R.O. 1990, chap.P.44*, les bibliothèques doivent permettre au public de « [réserver] et [d'emprunter] des documents destinés au prêt » ainsi que « [d'utiliser] des services de références et de renseignement » gratuitement.

Le plan stratégique de la BPO énonce sa vision, soit créer une communauté et transformer des vies, ainsi que sa mission : donner le goût d'apprendre, éveiller la curiosité et rapprocher les gens. Ces engagements reposent sur les valeurs fondamentales de communauté, d'inclusion, d'intégrité, de liberté intellectuelle et de littératie.

Le CDPS décrit les services publics offerts par la Bibliothèque et la façon d'y accéder. Les offres sont organisées en cinq catégories de services : collections, expertise, programmes, outils et espaces, chacune s'accompagnant d'une stratégie de service. Puisqu'ils doivent être fournis gratuitement en vertu de la *Loi sur les bibliothèques publiques*, les collections et l'expertise sont désignées comme services essentiels. Les programmes, les outils et les espaces constituent les principaux services de la BPO qui reflètent les attentes contemporaines de la population à l'égard d'une bibliothèque publique moderne. En période de contrainte opérationnelle, les collections et l'expertise sont priorisées. Le CDPS définit en outre trois modes de prestation des services : en personne, mobile et virtuelle.

Le cadre mobile définit un processus objectif et transparent pour planifier le déploiement des services mobiles dans toute la ville. Il décrit les services mobiles offerts dans les quartiers urbains, suburbains et ruraux¹. La prestation mobile est essentielle pour la BPO, compte tenu de ses installations à Ottawa ainsi que de la diversité unique des types de quartiers et des besoins de la population.

¹Le terme « urbain » utilisé tout au long du présent document désigne à la fois les secteurs urbains et suburbains, tandis que le terme « rural » désigne les secteurs situés en dehors des secteurs urbains et suburbains, conformément à la terminologie de l'Étude de quartiers d'Ottawa (EQO). Les résidentes et résidents des quartiers ruraux comprennent les personnes qui résident dans le transect du secteur rural.

Définition et portée

Définition des services mobiles

Le mode de prestation mobile désigne les moyens employés par la BPO pour offrir des services réguliers, principalement en personne, ailleurs que dans les succursales, conformément au CDPS. Ce mode de prestation élargit la portée de la BPO au-delà de ses succursales physiques grâce à un modèle de service souple et fiable, soutenu par une flotte diversifiée de véhicules. Les services mobiles sont proposés à l'échelle des quartiers (comme les Services de bibliobus) et à l'échelle individuelle (comme les Services à domicile).

Portée des services mobiles

Conformément aux engagements en matière de services énoncés dans les stratégies de service, les services mobiles donnent principalement accès aux collections et à l'expertise. La clientèle peut ainsi parcourir les collections et bénéficier de l'expertise du personnel, notamment d'une aide à la recherche de renseignements et à la consultation ainsi que de recommandations de lecture.

Les bibliobus offrent aussi, de manière informelle, un accès limité à des espaces, à des programmes et à des outils à l'intérieur du véhicule lorsque cela est possible. La programmation est distincte des services mobiles et n'est pas offerte dans le cadre de ces derniers; une programmation non officielle (tels que des lectures en parallèle ou des heures du conte dans un grand bibliobus) peut être proposée. Le personnel des succursales coordonne et assure la programmation hors site régulière dans ses zones de service, en consultant au besoin les Services de bibliobus. Cette programmation permet aux personnes participantes de découvrir les collections et l'expertise du personnel, favorise la littératie et l'apprentissage continu, en plus de faire connaître tous les services de la BPO, y compris les services mobiles. Des programmes hors site peuvent coïncider avec l'arrêt du Bibliobus dans le quartier ou avec une visite spéciale du Bibliobus.

Portée du cadre mobile

Approuvé par le C.A., le cadre mobile définit les principes et les critères qui guident les décisions relatives à l'emplacement, au moment et à la manière d'offrir les services mobiles. Le cadre mobile assure la conformité de ces décisions au plan stratégique de la BPO et aux cadres connexes, notamment le CDPS et les cadres à l'appui, comme le Cadre sur les installations. En outre, le cadre mobile permet de planifier des services en tenant compte du contexte local, y compris le Plan officiel de la Ville d'Ottawa, des

tendances démographiques et des commentaires de la population. Une fois approuvés par le C.A., les principes et les critères du cadre mobile sont ensuite appliqués par le personnel lors de la prestation des services mobiles.

Contexte et évaluation

Contexte du secteur des bibliothèques

La Fédération Internationale des Associations de bibliothécaires et des Bibliothèques (IFLA) reconnaît le rôle crucial des services mobiles dans la promotion de la littératie et l'élargissement de l'accès à l'information, en particulier dans les régions mal desservies. Elle insiste également sur l'importance de veiller à l'accessibilité, à l'inclusivité et à l'adaptation de ces services aux contextes locaux². Une étude met également en évidence le rôle des services mobiles dans le renforcement des liens sociaux entre les groupes vulnérables et dans le développement d'un sentiment d'appartenance à la communauté³.

Les commentaires recueillis par le biais de questionnaires et lors d'entrevues menés par la BPO en 2016 et 2022-2023 font ressortir plusieurs tendances parmi les bibliothèques publiques nord-américaines répondantes qui proposent des services mobiles :

Défis et perspectives en matière de ressources :

- Bon nombre des bibliothèques cherchent à élargir leurs services mobiles, malgré des ressources opérationnelles limitées;
- Quelques bibliothèques élargissent la portée de leurs services en collaborant avec le personnel des succursales ou en s'associant à de nouveaux types de partenaires communautaires.

Normes de service :

- Les arrêts des bibliobus de quartier durent généralement deux heures, avec une fréquence de visite allant d'une fois par semaine à une fois toutes les deux semaines, voire une fois par saison;

² IFLA Professional Report n° 123, *Mobile Library Guidelines*. Édité par Ian Stringer, IFLA, 2010, www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/professional-report/123.pdf.

³Lo, Patrick, et Andrew Stark. « Examining the Relationship between Social Inclusion and Mobile Libraries in the Age of Internet Connectivity: A Qualitative Study of Mobile Librarians around the Globe », *Journal of Librarianship and Information Science*, vol. 53, n° 2, 2021, p. 245–70, <https://doi.org/10.1177/0961000620935476> et Farrell, Janine. « Seniors Fact Sheet: Social Support - CCPA. », CCPA, 17 octobre 2024, policyalternatives.ca/publications/facts-infographics/seniors-fact-sheet-social-support.

- Parmi toutes les bibliothèques disposant d'une flotte spécialisée, deux sur cinq déclarent utiliser une camionnette de type Sprinter, alors que les véhicules électriques restent peu courants;
- Parmi les grandes bibliothèques (offrant des services à plus de 500 000 personnes) disposant d'une flotte spécialisée, 80 % utilisent au moins un grand véhicule de type autocar;
- Les bibliothèques disposant de plusieurs véhicules attribuent souvent des véhicules particuliers à des groupes de clientes et clients particuliers.

Critères de service :

- La plupart des bibliothèques appliquent des critères uniformes pour déterminer l'admissibilité aux services à domicile;
- Certains services, tels que l'envoi de livres par la poste, sont plus répandus dans les bibliothèques qui ont une clientèle rurale;
- Les critères officiels pour les services de bibliobus sont rares. Lorsqu'ils existent, ils tiennent souvent compte de considérations socioéconomiques et d'équité raciale, et de la distance;
- Moins de la moitié des bibliothèques appliquent des critères d'évaluation officiels aux services de bibliobus ou à domicile; lorsqu'ils existent, ces critères comprennent l'utilisation, les commentaires de la clientèle et l'analyse des coûts;
- Les partenariats officiels avec des groupes communautaires sont essentiels pour la plupart des bibliothèques.

Contexte d'Ottawa

Plan officiel de la Ville d'Ottawa

Le Plan officiel (PO) de la Ville d'Ottawa est un document à caractère juridique adopté en vertu de la *Loi sur l'aménagement du territoire* de l'Ontario. Il fait état des buts, des objectifs et des politiques de la Ville pour guider la croissance d'Ottawa et gérer son évolution physique jusqu'en 2046, année où la population de la ville d'Ottawa devrait dépasser 1,4 million de personnes⁴. Selon les prévisions, plus de la moitié de cette croissance proviendra de la régénération des quartiers urbains existants, qui s'inscrit dans le contexte des quartiers du quart d'heure, où il est possible de combler ses besoins quotidiens et hebdomadaires en moins de 15 minutes de marche. Selon le PO les bibliothèques publiques font partie de l'« infrastructure communautaire » de la ville, contribuant au développement économique, à la santé et à l'inclusivité des communautés, ainsi qu'aux objectifs de la Ville en matière d'égalité des sexes et d'équité raciale.

Quartiers

La majorité de la population d'Ottawa vit dans des collectivités suburbaines telles que Barrhaven, Kanata, Orléans, Riverside-Sud et Stittsville.

⁴ DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE LA PLANIFICATION, DE L'AMÉNAGEMENT ET DU BÂTIMENT, VILLE D'OTTAWA, *Nouveau Plan officiel – Nouveau Plan officiel*, [En ligne], 8 septembre 2023, [<https://ottawa.ca/fr/urbanisme-amenagement-et-construction/plans-officiel-et-directeurs/nouveau-plan-officiel/nouveau-plan-officiel>]

Dans les dernières années, ces banlieues ont représenté plus de 75 % de la croissance démographique, croissance principalement stimulée par le développement immobilier et l'expansion du réseau du train léger sur rail (RTL)⁵. La croissance urbaine est plus lente, mais stable, tandis que la croissance rurale demeure modeste⁶. Unique en son genre, Ottawa possède la plus grande zone rurale parmi toutes les villes canadiennes, comprenant 26 villages. Environ 9,5 % de la population d'Ottawa vit dans des collectivités rurales⁷.

Les habitudes de déplacement dans et entre les quartiers ont changé depuis quelques années en raison de plusieurs facteurs, notamment la pandémie et l'augmentation des investissements dans les transports publics et les infrastructures cyclables et piétonnes⁸.

Données démographiques

Ottawa accueille un nombre croissant de personnes qui s'identifient comme membres d'une minorité visible. Les personnes qui immigreront à Ottawa, principalement des adultes en âge de travailler et de jeunes familles⁹, jouent un rôle important dans la croissance démographique de la ville¹⁰. La pauvreté demeure préoccupante : même si les taux de pauvreté ont diminué entre 2015 et 2020, ils ont considérablement augmenté depuis 2021¹¹. Enfin, la population d'enfants et de jeunes de moins de 19 ans est en baisse, mais les niveaux de pauvreté, d'insécurité en matière de logement et de problèmes de santé mentale sont en hausse chez les jeunes d'Ottawa¹².

⁵COX, WENDELL. *Suburbanizing Canada: The 2021 Census*, [En ligne, New Geography], 6 juin 2022, [www.newgeography.com/content/007466-suburbanizing-canada-the-2021-census].

⁶SANTÉ PUBLIQUE OTTAWA, *Données sociodémographiques et projections démographiques*, [En ligne] [www.santepubliqueottawa.ca/fr/reports-research-and-statistics/sociodemographics.aspx] (Consulté le 20 décembre 2025)

⁷DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE LA PLANIFICATION, DE L'AMÉNAGEMENT ET DU BÂTIMENT, *Prévisions démographiques et des ménages actuels : Par sous-secteur, fin année 2024*, [En ligne], 2 octobre 2025, [<https://ottawa.ca/fr/vivre-ottawa/statistiques-et-donnees-demographiques/previsions-demographiques-et-des-menages-actuels/par-sous-secteur-fin-annee-2024>]

⁸ARCADIS, *Transportation Trends Report: Highlights*, Préparé pour la Ville d'Ottawa, 5 juin 2024, [<https://bit.ly/45jyUv7>]

⁹SANTÉ PUBLIQUE OTTAWA, *Données sociodémographiques et projections démographiques*, [En ligne] [www.santepubliqueottawa.ca/fr/reports-research-and-statistics/sociodemographics.aspx] (Consulté le 20 décembre 2025)

¹⁰Ibidem.

¹¹VILLE D'OTTAWA, *Données sur la situation actuelle de la pauvreté à Ottawa*, septembre 2024, [https://documents.ottawa.ca/sites/default/files/povertydata2024_FR.pdf]

¹²STRATEGUCORP, *City of Ottawa - State of Child and Youth Safety and Well-Being*, juillet 2024, [<https://pub-ottawa.escribemeetings.com/filestream.ashx?DocumentId=201275>]

De plus, la population d'Ottawa vieillit; 17 % des résidentes et résidents étaient âgés de 65 ans ou plus en 2021. D'ici 2031, ce groupe devrait représenter 22 % de la population¹³. Les prévisions pour 2035 suggèrent que les personnes âgées seront non seulement plus nombreuses, mais aussi plus dispersées géographiquement, s'établissant de plus en plus loin à l'ouest et à l'est. Les banlieues et les secteurs ruraux tels que Carp, Manotick, North Gower et Richmond, enregistreront aussi une croissance démographique¹⁴.

Commentaires d'organismes communautaires

Les partenaires et les organismes communautaires consultés par la BPO ont soulevé les thèmes suivants :

- Les interactions personnelles sont essentielles, les clientes et clients appréciant les échanges sociaux et les occasions de tisser des liens avec les gens de leur quartier ainsi qu'avec le personnel de la BPO;
- Les considérations d'équité sont importantes et doivent être équilibrées avec d'autres facteurs tels que la géographie;
- L'intérêt demeure pour ce qui est de collaborer avec la BPO afin de répondre aux communautaires et d'accroître l'accès aux services de la BPO ainsi que la connaissance.

Contexte de la BPO

En 2025, près de 1 200 personnes ont utilisé les services mobiles de la BPO en moyenne chaque mois, dont plus de 600 ont fréquenté les 20 arrêts hebdomadaires du Bibliobus dans les quartiers et plus de 500 ont bénéficié de services à domicile mensuels.

Un grand nombre de personnes qui dépendent des services mobiles de la BPO appartiennent à des communautés vulnérables et rencontrent des difficultés pour accéder aux services en personne ou en ligne¹⁵. D'après les questionnaires remplis par

¹³SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES, VILLE D'OTTAWA, *Plan relatif aux personnes âgées*, [En ligne], 5 novembre 2025, [<https://ottawa.ca/fr/famille-et-services-sociaux/personnes-ainees/plan-relatif-aux-personnes-ainees/plan-relatif-aux-personnes-ainees>]

¹⁴Duthie, Cole. « ID # 315 - Population by Age - 2025-2035 », *Bibliothèque publique d'Ottawa*, 19 décembre 2025, Environics.

¹⁵En octobre 2022, le C.A. de la BPO a approuvé une définition pratique des communautés vulnérables : « La Bibliothèque définit les communautés vulnérables selon les critères de l'indice de l'équité des quartiers, y compris les cinq domaines du bien-être et les indicateurs associés, ainsi que les groupes de population méritant l'équité, notamment les personnes âgées, les personnes immigrantes et les groupes racisés, les jeunes, les familles et les enfants. La BPO reconnaît également que, à plus petite échelle, il

les clientes et clients et les commentaires informels, la clientèle du Bibliobus se compose principalement d'adultes, souvent accompagnés de jeunes enfants, qui préfèrent les arrêts après l'école ou le travail, ou en soirée, et de personnes âgées, qui sont plus matinales. Elle apprécie la richesse des collections, le système de réservation et l'expertise du personnel. D'après les données d'utilisation, la plupart des clientes et clients viennent moins d'une fois par semaine, souvent toutes les deux ou trois semaines. Les services du bibliobus sont également proposés lors d'événements spéciaux, comme des foires communautaires, ainsi que pour des visites spéciales dans des établissements communautaires (par exemple, des refuges ou des centres de jour), généralement la fin de semaine ou pendant les créneaux horaires libres.

Les bénéficiaires des Services à domicile sont généralement âgés de plus de 80 ans et présentent des niveaux variables de socialisation et de compétences numériques. En 2025, 51 % d'entre eux vivaient dans des établissements d'hébergement collectif et 49 % dans des résidences privées¹⁶. Selon les commentaires recueillis, ils apprécient les collections disponibles en divers formats, qui les stimulent mentalement, ainsi que les échanges avec le personnel compétent par téléphone ou par courriel.

peut exister des « grappes » d'autres groupes ou communautés vulnérables au sein de certains quartiers. Ceux-ci sont désignés par le personnel des succursales, selon les besoins »

¹⁶ Les lieux d'hébergement collectifs désignent un ensemble d'établissements où des personnes (dont la plupart ou la totalité ne sont pas apparentées) vivent ou passent la nuit et utilisent des aires communes (p. ex. des dortoirs, des salles de bain, des cuisines). SANTÉ PUBLIQUE ONTARIO, *Ressources à l'intention des lieux d'hébergement collectif sur la COVID-19*, [En ligne], 7 mai 2024, [\[https://www.publichealthontario.ca/fr/diseases-and-conditions/infectious-diseases/respiratory-diseases/novel-coronavirus/congregate-living-settings-resources\]](https://www.publichealthontario.ca/fr/diseases-and-conditions/infectious-diseases/respiratory-diseases/novel-coronavirus/congregate-living-settings-resources)

Principes directeurs du cadre mobile

Compte tenu du contexte des services mobiles de la BPO décrit ci-dessus (dans le secteur des bibliothèques et la municipalité), le cadre mobile repose sur les principes directeurs suivants. Ces derniers s'appuient sur les engagements du plan stratégique de la BPO, y compris les valeurs de la Bibliothèque, et tiennent compte des recherches menées dans le secteur, du contexte local et des commentaires de la population. Ils permettent d'harmoniser les services mobiles, et leurs aspects uniques, avec les priorités organisationnelles, tout en assurant leur conformité aux pratiques exemplaires pertinentes et leur adaptation au contexte local.

Accès : Offerts un peu partout dans la ville, les services mobiles de la BPO améliorent l'accès de la population à la collection la plus complète possible à bord de véhicules mobiles. L'horaire et les emplacements des arrêts dans les quartiers sont planifiés en tenant compte des commentaires de la population et de la couverture géographique afin d'éliminer les obstacles à l'accès.

Connexion : L'équipe des Services mobiles collabore avec d'autres services de la Bibliothèque, ainsi qu'avec la Ville et des organismes communautaires, pour sensibiliser le public, encourager l'inclusion sociale et favoriser des résultats positifs pour tout le monde. Un service régulier et fiable, fourni au moment et à l'endroit les mieux adaptés aux besoins de la population, encourage les échanges sociaux.

Adaptabilité : Consciente de l'agilité des services mobiles, la BPO surveille et évalue les changements démographiques, les tendances du secteur, les données internes et les commentaires afin de concevoir des services qui continueront à répondre au mieux aux besoins diversifiés actuels et futurs des résidentes et résidents.

Normes de service

Offres de service

Les stratégies de service du CDPS définissent les cinq principaux services de la BPO (collections, expertise, programmes, espaces et outils) et les engagements en matière de service (services attendus pour chaque mode de prestation : en personne, mobile et virtuelle).

Les normes de service du mode de prestation mobile décrivent le ou les mécanismes, la fréquence, la fiabilité, la capacité et les catégories de services auxquels la clientèle peut s'attendre. Comme ces services sont offerts au moyen d'une flotte, la capacité est

décrite par unité de véhicule. Le tableau 1 présente les normes de service pour les services mobiles, décrites plus en détail ci-dessous.

Tableau 1: Normes de service mobile

	Services de quartiers	Services à domicile
Mécanismes	Longs arrêts du Bibliobus ou courts arrêts du Bibliobus	Livraison individuelle par petit véhicule; ou livraison par un partenaire, par le Bibliobus ou par la poste
Capacité¹⁷	10 à 12 arrêts par semaine par véhicule	200 clientes et clients par semaine par véhicule
Fréquence	Toutes les 2 semaines	Chaque mois
Cible de fiabilité	95 %	S. O. ¹⁸
Catégories de service du CDPS¹⁹	Collections (recherche et réservations) Expertise Programmes : limités Espaces : limités Outils : exclus, disponibles sur demande	Collection (réservations) Expertise Programmes : exclus Espaces : exclus Outils : exclus; disponibles sur demande

¹⁷Estimation actuelle par véhicule, tenant compte de l'entretien préventif, des changements d'horaire, de la programmation ou de la collaboration avec les Services à domicile. Étant donné que le service d'envoi de livres par la poste n'est actuellement pas proposé à la BPO, la capacité sera évaluée lorsqu'il sera instauré.

¹⁸La « cible de fiabilité » est un terme utilisé dans le plan de gestion des actifs de la BPO pour désigner le niveau de rendement cible du service, dans ce cas-ci exprimé en pourcentage des heures de service prévues. Cette mesure est propre aux services de quartier en raison de la nature spécialisée de la flotte de bibliobus. Les services à domicile peuvent être assurés par une flotte non spécialisée de véhicules interchangeables, et les livraisons individuelles peuvent être facilement reportées afin d'assurer la continuité du service.

¹⁹ Pour plus de détails sur chaque catégorie, consultez le rapport « Cadre décisionnel sur la prestation des services – Stratégies relatives aux services » (OPLB-2025-0408-11.2), document 2: Service Commitments (en anglais) [<https://pub-ottawa.escribemeetings.com/filestream.ashx?DocumentId=230070>]

La flotte utilisée pour offrir les services mobiles peut comprendre :

- un grand autobus de type autocar;
- une navette;
- une camionnette de type Sprinter;
- un véhicule de livraison plus petit, comme une fourgonnette cubique.

La conception de services mobiles ciblés et la diversité de la flotte permettent de s'adapter aux besoins changeants de la BPO et de la population. Selon le contexte ou la clientèle, certains véhicules conviennent mieux que d'autres, en fonction des services proposés, de la santé et de la sécurité du personnel et des ressources disponibles. Pour favoriser l'accès aux principales catégories de services (collections et expertise), il est préférable, dans la mesure du possible, d'assurer les services de quartiers avec un grand véhicule (notamment, mais pas exclusivement, lorsque des infrastructures nécessaires existent). Un mini bibliobus ou un véhicule de livraison plus petit peut convenir à une résidence pour personnes âgées.

Les conditions météorologiques et les problèmes mécaniques peuvent avoir une incidence sur les services mobiles. Selon le Plan de gestion des actifs des services de bibliothèque de 2025, en 2023, les bibliobus ont été en mesure d'offrir des services 90,6 % du temps. L'équipe des services dans les quartiers fournit des services pendant au moins 90 % des heures de service prévues. La BPO donnera la priorité à la continuité du service. Si le véhicule habituel n'est pas disponible, un autre véhicule sera utilisé afin de maintenir les services, dans la mesure du possible. Ces services permettent à la clientèle :

- de consulter une collection vaste et intéressante de documents;
- de récupérer les articles demandés, c'est-à-dire les réservations;
- de bénéficier de l'expertise et de l'aide du personnel de la BPO;
- d'avoir un espace pour se réunir et interagir avec le voisinage.

Dans les quartiers admissibles, les services sont offerts toutes les deux semaines pendant deux heures, selon un calendrier établi pour toute l'année. Cet horaire permet à la BPO d'assurer des services réguliers dans d'autres quartiers, aux heures les plus commodes pour les résidentes et résidents.

Les services à domicile comportent deux volets : l'expertise du personnel (aide au processus d'inscription et sélection personnalisée si souhaité) et la livraison par un chauffeur et un véhicule. La clientèle peut ainsi :

- se faire livrer les articles demandés (réservations) une fois par mois;
- bénéficier de l'expertise et de l'aide du personnel de la BPO (par téléphone ou par courriel).

Les services à domicile privilégient l'autonomie des clientes et clients et sont adaptés aux besoins et à la situation de tout le monde. Ils prévoient les mécanismes suivants :

1. Livraison individuelle à domicile;
2. Livraison en collaboration avec d'autres services, tels que le Bibliobus ou un établissement d'hébergement collectif;
3. Livraison par la poste, y compris la livraison par messagerie.

Critères décisionnels

Afin de décider à quels endroits les services de quartier seront offerts, la BPO utilisera des données qui lui permettront de sélectionner des quartiers selon une approche équitable et transparente. Les critères, basés sur les données spécifiques décrites ci-dessous, visent à déterminer dans quels quartiers ces services amélioreront le plus l'accès aux services de la BPO, en fonction des niveaux de besoin et de la proximité des succursales de la BPO. Ces critères sont utilisés pour prendre des décisions concernant l'ajout ou la suppression de services de quartier.

Les principes utilisés pour élaborer les critères sont conformes à ceux du Cadre sur les installations et à l'approche de développement communautaire de la BPO. Comme dans le Cadre sur les installations, l'Étude de quartiers d'Ottawa (ÉQO) à l'Institut de recherche Santé Bruyère (IRSB), ainsi que l'Indice de l'équité des quartiers (IEQ du Conseil de planification sociale d'Ottawa serviront de sources de données pour développer des cotes de priorisation pour classer les quartiers. La méthodologie de l'ÉQO délimite les quartiers « naturels » qui reflètent l'expérience vécue. Ils sont « définis par des liens communautaires réels et des caractéristiques géographiques qui influencent la vie quotidienne. Ils tiennent compte des points de repère locaux, des dynamiques historiques, des infrastructures et services collectifs et des réseaux sociaux », et l'examen des limites des quartiers donne aux résidentes et résidents locaux la possibilité de donner leur avis²⁰. Les régions de l'IEQ ont été associées aux quartiers de l'ÉQO pour calculer des cotes d'équité pour les quartiers de l'ÉQO. Pour les besoins des critères décisionnels, les quartiers suburbains entrent dans la définition plus large du terme « urbain ». Il est ainsi possible de distinguer plus facilement les quartiers urbains des quartiers ruraux, conformément à la méthodologie de l'ÉQO et de l'IEQ.

Les matrices résumant les critères décisionnels sont fournies en annexe du présent document.

Quartiers urbains

Le Bibliobus passe quatre-vingt-dix pour cent (90 %) de son temps dans des quartiers urbains, afin de refléter la proportion approximative de la population d'Ottawa qui y réside. Les critères suivants sont utilisés pour les services dans les quartiers urbains.

²⁰ÉTUDE DE QUARTIERS D'OTTAWA, *À propos des limites de quartiers*, [En ligne], 12 septembre 2025, [<https://ons-sqo.ca/fr/a-propos-des-limites-de-quartier-2/>]

L'annexe A résume les définitions, les sources de données, la pondération et la notation de chaque critère.

1. Équité

En utilisant l'équité comme critère, on donne la priorité aux résidentes et résidents dont les besoins en matière d'équité correspondent aux services de base de la BPO. L'équité est définie à l'aide du domaine « Développement social et humain » de l'IEQ, qui tient compte, entre autres, des enfants vulnérables dans un ou plusieurs domaines de leur développement, ainsi que du niveau d'éducation et d'emploi des résidentes et résidents. Ces indicateurs sont combinés pour obtenir une note allant de 2 à 10. Il s'agit de dimensions que la BPO, une organisation axée sur la littératie, peut influencer positivement grâce à ses services.

La note pour l'équité a une pondération primaire de trois (3), ce qui signifie que la note sera multipliée par 3 pour obtenir la note pondérée.

2. Distance

Afin de réduire davantage les obstacles à l'accès aux services de la BPO, le critère de la distance accorde une plus grande priorité aux quartiers situés à plus de deux (2) kilomètres de marche d'une succursale. La distance est définie comme la distance de marche moyenne en kilomètres, pondérée selon la population, pour se rendre à l'emplacement le plus proche de la BPO, en utilisant la méthodologie fondée sur un pseudo-ménage de l'ÉQO. Cette méthode évalue le « fardeau du déplacement » de la résidente moyenne ou du résident moyen du quartier étudié. Par conséquent, une distance moyenne élevée correspond à une note plus élevée pour la distance. La méthode a recours à un ensemble de données de plus de 38 000 points d'origine (qui ne sont pas des ménages réels) situés le long du réseau routier et auxquels sont attribuées des populations basées sur les données de Statistique Canada. Elle vise à fournir une approximation raisonnable de la répartition de la population d'un quartier.

La distance de marche a été choisie sur la base d'une analyse récente de l'utilisation des arrêts du Bibliobus, ainsi que de données empiriques et de questionnaires précédemment remplis par la clientèle concernant les modes de transport et les distances moyennes parcourues pour se rendre au Bibliobus. Une distance de deux (2) kilomètres a été retenue, soit environ 20 minutes de marche, car cela rejoint bien le concept de quartier du quart d'heure. Elle

correspond aussi aux réponses de la clientèle concernant les distances qu'elle parcourt pour se rendre au Bibliobus, ainsi qu'aux données relatives aux codes postaux des clientes et clients réguliers des arrêts actuels.

Les quartiers situés à une distance moyenne de marche (selon la méthodologie du pseudo-ménage) de deux kilomètres d'une succursale de la BPO se verront attribuer une note de zéro (0) pour la distance. Lorsque la distance est supérieure à deux kilomètres, on soustraira deux kilomètres de la distance moyenne afin de calculer dans quelle mesure la distance dépasse la valeur de référence. La note pour la distance aura une pondération de deux, ce qui signifie qu'on obtiendra la note pondérée en multipliant par deux le résultat de la soustraction.

Les notes pour l'équité et la distance seront combinées pour obtenir une « cote de priorisation » qui servira à classer les quartiers par ordre décroissant de priorité. Ces derniers seront ensuite évalués en fonction des critères d'emplacement, par ordre de classement.

3. Critère d'emplacement

Un quartier potentiel doit disposer d'un site approprié pour les services mobiles, selon les caractéristiques suivantes :

- a. **Partenariat** : Les sites potentiels sont détenus ou gérés par une organisation disposée à conclure un accord avec la BPO, lequel prévoira des engagements en matière d'accès et de stationnement, ainsi que des ressources telles que des toilettes et des sources d'alimentation électrique.
- b. **Accès** : Les sites potentiels réduisent au minimum la distance totale à parcourir et les chevauchements dans la couverture avec d'autres succursales de la BPO ou d'autres emplacements des services de quartier²¹. Ils sont accessibles par tous les modes de transport (y compris, mais sans s'y limiter, la marche, le fauteuil roulant ou l'aide à la mobilité, le vélo, les transports en commun ou la voiture) et se trouvent à proximité d'un stationnement gratuit ou à faible coût pour les clientes et clients. Les sites destinés au public doivent se trouver sur des terrains publics.

²¹La couverture est définie comme un rayon de deux kilomètres de marche autour de l'emplacement.

- c. **Stationnement** : Les sites potentiels disposent d'un espace suffisant pour stationner le véhicule nécessaire, y compris des accès sécurisés, des panneaux signalant les places de stationnement réservées pendant les heures de service et l'entretien saisonnier du site de stationnement.

Les sites potentiels satisfont ou non à ces critères non pondérés.

Quartiers ruraux

Le Bibliobus passe dix pour cent (10 %) de son temps dans des quartiers ruraux, afin de refléter la proportion approximative de la population d'Ottawa qui y réside. Les critères suivants sont utilisés pour les services dans les quartiers ruraux. L'annexe A résume les définitions, les sources de données et la notation de chaque critère.

1. Distance

Le critère de la distance accorde la priorité aux quartiers les plus éloignés d'une succursale de la BPO, afin de réduire davantage les obstacles à l'accès à ses services, tels qu'un temps de trajet plus long et les frais de transport. La distance est définie comme la distance de conduite moyenne en kilomètres, pondérée selon la population, pour se rendre à l'emplacement le plus proche de la BPO, d'après la méthodologie fondée sur un pseudo-ménage de l'ÉQO. Par conséquent, une distance moyenne élevée correspond à une note plus élevée pour la distance. Pour les quartiers ruraux, la distance moyenne en voiture sera prise en compte.

Les quartiers ruraux seront classés en fonction de leur distance moyenne en voiture pour aller à la succursale de la BPO la plus proche. Ils seront classés selon cet ordre de priorité; les arrêts du Bibliobus seront d'abord attribués aux quartiers les plus éloignés, puis par ordre décroissant jusqu'à ce qu'ils le soient tous.

2. Critère d'emplacement (comme défini ci-dessus)

Considérations relatives à la planification

Une fois les quartiers et les sites sélectionnés, un calendrier provisoire des services est établi, en tenant compte des facteurs suivants :

1. **Flotte** : Afin de respecter les engagements pris en matière d'accès aux collections et à l'expertise, les véhicules les plus spacieux seront privilégiés pour les services de quartier. Dans certains cas, un véhicule plus petit sera nécessaire en raison des particularités du site (par exemple, un quartier ayant obtenu une note élevée, où le seul emplacement possible ne peut accueillir qu'un véhicule plus petit) ou d'autres considérations mentionnées ci-dessous.
2. **Géographie** : Le calendrier équilibrera les services dans toute la ville sur un cycle d'une semaine et de deux semaines, afin de garantir, par exemple que des quartiers adjacents bénéficient du service une semaine sur deux et d'assurer la continuité du service et la couverture d'une plus grande partie de la ville.
3. **Itinéraires** : Certains quartiers proches seront desservis consécutivement afin d'améliorer l'efficacité et de réduire le temps de trajet.
4. **Données démographiques** : Les arrêts de l'après-midi (généralement entre 14 h et 17 h) et du soir (généralement entre 18 h et 20 h) sont réservés en priorité aux quartiers où vivent des adultes et des familles avec enfants, tandis que les arrêts du matin (généralement entre 10 h et 12 h) sont consacrés en priorité aux quartiers où vivent des personnes âgées, aux lieux de vie collectifs ou aux visites ou événements organisés par des organismes communautaires.

Services à domicile

Toute la population d'Ottawa est admissible aux services à domicile. Pour y avoir droit, une personne doit être confinée à son domicile pendant trois mois ou plus en raison d'une maladie ou d'un handicap, remplir un formulaire d'inscription et/ou passer un entretien, et accepter les modalités d'utilisation. La BPO n'exige pas de documents justificatifs concernant la maladie ou le handicap.

Contrairement au mode de prestation en personne et au volet « services de quartier » des services mobiles, l'expertise est offerte principalement à distance (par téléphone ou par courriel) pour les services à domicile. Néanmoins, les clientes et clients des Services à domicile sont invités à se rendre dans leur succursale lorsque possible; les échanges sociaux contribuant à favoriser l'inclusion sociale et à tisser des liens dans la communauté. Ces visites doivent demeurer exceptionnelles. Si la situation d'une personne en matière d'aide ou de logement change et qu'elle n'est plus confinée à son domicile, ou si tout autre aspect de sa situation n'est plus le même qu'au moment de l'inscription, elle doit en informer le personnel.

Une fois que le personnel a examiné le formulaire d'admission ou réalisé un entretien d'admission, les critères suivants sont utilisés pour déterminer comment les services à domicile seront fournis et pour assurer un accès équitable et transparent aux services de la BPO. Voir l'annexe B pour un tableau récapitulatif.

1. Quartier et logement

Les personnes vivant dans des quartiers urbains, dans des maisons individuelles ou des appartements ou copropriétés privés, bénéficieront généralement d'une livraison individuelle à domicile.

Les personnes résidant dans des quartiers urbains, dans des milieux de vie collectifs, recevront généralement la livraison en collaboration avec le personnel de l'établissement ou par véhicule.

Les personnes vivant dans des quartiers ruraux, quel que soit leur type de logement, recevront généralement la livraison en collaboration avec le personnel de l'établissement, par véhicule ou par la poste.

2. Besoins et intérêts de la clientèle

Si une personne souhaite choisir elle-même ses documents, elle recevra l'aide du personnel des Services à domicile, par téléphone ou par courriel, selon ses besoins. En tout temps, elle pourra également se rendre dans n'importe quelle succursale pour obtenir de l'aide supplémentaire ou échanger avec d'autres personnes.

Une personne qui souhaite avoir de l'aide pour choisir ses documents communiquera avec le personnel des Services à domicile par téléphone ou par courriel afin de créer et de tenir à jour un profil de ses préférences, qui sera utilisé pour sélectionner régulièrement des documents à son intention. En tout temps, elle pourra également se rendre dans n'importe quelle succursale pour obtenir de l'aide supplémentaire ou échanger avec d'autres personnes; toutefois, seul le personnel des Services à domicile assurera la tenue et la mise à jour de son profil.

3. Aide disponible pour la clientèle

En général, les clientes et clients des Services à domicile vivent seuls, ne bénéficient pas d'un soutien régulier de la part de leur famille, de leurs amis ou des services communautaires, et ne peuvent pas accéder aux services de la Bibliothèque par d'autres moyens.

Afin de faciliter la livraison mensuelle des documents, les Services à domicile peuvent collaborer avec des personnes qui viennent en aide à une cliente ou un client, dans la mesure du possible.

Suivi et évaluation

Le cadre mobile vise à orienter les décisions concernant le mode de prestation mobile et à éclairer la prise de décisions à court et à moyen terme. La BPO assurera le suivi et l'évaluation des services comme suit :

Sur une base annuelle

Chaque année, le personnel examinera les activités des services mobiles afin de s'assurer qu'elles sont conformes au cadre mobile. Les changements apportés peuvent toucher :

- les horaires, les ressources (flotte) ou les emplacements pour les services de quartier ou à domicile.

Lorsque de nouvelles informations sont accessibles

Le personnel examinera les activités des services mobiles afin de s'assurer qu'elles sont conformes au cadre mobile lorsque de nouvelles données seront accessibles, comme les notes de l'IEQ, l'emplacement des nouvelles succursales de la BPO ou des changements apportés aux installations des partenaires.

Les changements peuvent toucher :

- les horaires, les ressources (flotte) ou les emplacements pour les services de quartier ou à domicile;
- la bonification des services de quartier;
- la suppression de services de quartier existants.

Tous les quatre ans (mandat du C.A.)

Le personnel examinera le cadre mobile une fois par mandat du C.A., conformément à la Politique sur les rapports de la directrice générale et le suivi du C.A. de la BPO (010).

Il incombe aux directrices et directeurs de diriger les examens, qui tiendront compte d'éléments tels que :

- les tendances ou les ressources du secteur des bibliothèques et dans la population;
- les données sur l'utilisation des services;

- les commentaires des résidentes et résidents, des partenaires, de la clientèle, des conseillères et conseillers ainsi que du personnel de la BPO, y compris en ce qui concerne les obstacles à l'accès aux services.

Annexe A : Matrices décisionnelles – Services de quartier

Table 2: Matrice du quartier urbain

Critère	Description	Pondération	Note
Équité	Mesure le niveau d'inégalité dans un quartier Note les quartiers d'après le niveau d'inégalité en matière de développement social et humain, ainsi que des inégalités en matière d'éducation et d'emploi. Source : Indice de l'équité des quartiers (IEQ) – Domaine du développement social et humain	3	Rouge = Lacune importante en matière d'équité – 10 points Jaune = Lacune possible en matière d'équité – 8 points Vert clair = Lacune négligeable en matière d'équité – 4 points Vert foncé = Aucune lacune en matière d'équité – 2 points Note = points pour le critère d'équité x pondération (3)
Distance	Mesure la distance de marche entre chaque quartier et la succursale de la BPO la plus proche Le classement donne la priorité aux quartiers dont la distance moyenne de marche pour se rendre à la succursale de la BPO la plus proche est supérieure à deux kilomètres. Source des données : Étude de quartiers d'Ottawa	2	Distance de référence = 2 kilomètres. Les quartiers situés à deux kilomètres ou moins recevront une note de 0. Les quartiers situés à une plus grande distance de marche recevront plus de points. Note = (distance moyenne – distance de référence (2)) x pondération (2) N.B. : Les notes pour l'équité et la distance sont additionnées pour obtenir la note totale de chaque quartier.
Emplacement	Un emplacement approprié pour les services mobiles, avec accès, stationnement et un partenaire disposé à conclure un accord avec la BPO.	S. O.	Répond/ne répond pas aux critères

Tableau 3: Matrice du quartier rural

Critère	Description	Pondération	Note
Distance	Mesure la distance en voiture entre chaque quartier et la succursale de la BPO la plus proche Note les quartiers en fonction de leur proximité avec la succursale de la BPO la plus proche. La moyenne du quartier est utilisée pour calculer cet écart de distance. Source des données : Étude de quartiers d'Ottawa	S. O.	Les quartiers ruraux seront classés par ordre décroissant en fonction de la distance moyenne en voiture jusqu'à la succursale de la BPO la plus proche. Le quartier ayant la distance moyenne la plus élevée recevra la première visite, puis les autres quartiers dans l'ordre décroissant de la distance moyenne. Note = distance moyenne mesurée
Emplacement	Un emplacement approprié pour les services mobiles, avec accès, stationnement et un partenaire disposé à conclure un accord avec la BPO.	S. O.	Répond/ne répond pas aux critères

Annexe B : Matrice décisionnelle – Services à domiciles

Toute la population d'Ottawa est admissible aux Services à domicile. Pour y avoir droit, une personne doit être confinée à son domicile pendant trois mois ou plus en raison d'une maladie ou d'un handicap, remplir un formulaire d'inscription et/ou passer un entretien, et accepter les modalités d'utilisation.

Les critères ci-dessous sont utilisés pour déterminer le mécanisme de prestation des services à domicile.

Tableau 4: Les critères ci-dessous sont utilisés pour déterminer le mécanisme de prestation des services à domicile.

Critère	Description	Mécanisme
Type de quartier et d'habitation	Clientèle urbaine vivant dans une maison individuelle, ou un appartement ou copropriété privé	Livraison à la porte
	Clientèle vivant dans un milieu de vie collectif	Livraison par un partenaire ou par le Bibliobus
	Clientèle rurale	Livraison par un partenaire ou par le Bibliobus, ou par la poste
Besoins et intérêts de la clientèle	Les clientes et clients peuvent choisir leurs propres documents	Livraison seulement; assistance par téléphone ou par courriel selon les besoins; possibilité de se rendre en succursale
	Les clientes et clients peuvent également échanger avec le personnel pour créer et tenir à jour un profil de leurs préférences.	Profil personnalisé tenu à jour par le personnel des Services à domicile; livraison; assistance selon les besoins; possibilité de se rendre en succursale
Soutien disponible (selon le cas)	Soutien des proches, personnel des centres d'hébergement collectif, possibilité d'accéder régulièrement aux services de bibliothèque par tout autre moyen.	Collaboration éventuelle avec les services d'aide existants

