

Photo : Bibliothèque publique d'Ottawa

L'impact de la Bibliothèque publique d'Ottawa*

* Rapport élaboré dans le cadre de l'étude nationale portant sur l'impact des bibliothèques urbaines canadiennes, menée par le Conseil des bibliothèques urbaines du Canada/Canadian Urban Libraries Council (CBUC/CULC).



Ottawa Bibliothèque
Public publique
Library d'Ottawa

Décembre 2025, v. 1.7 · Mathias Bruun · Sune Holm Thøgersen · Frederikke Andreasen

It depends IS IT A BIRD

x

Résumé

La Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO) a participé à la plus vaste étude jamais réalisée sur l'impact des bibliothèques publiques pour mieux comprendre son rôle auprès des gens et de la collectivité. Le présent rapport rend compte des résultats relatifs à la BPO.

Un impact dans tous les piliers de service

Dans l'ensemble, la BPO a un profil d'impact équilibré, marqué par des retombées avérées dans les dimensions émotionnelle, intellectuelle, créative et sociale.

Ce sont dans les dimensions intellectuelle et émotionnelle que l'impact mesuré est le plus grand, surtout dans les paramètres « connaissances » et « bien-être ». La dimension sociale obtient la note la plus faible, quoique les collections se distinguent par l'« empathie » qu'elles instaillent en offrant une fenêtre sur la vie d'autres personnes.

Les programmes : un service moins sollicité, mais perçu comme ayant un impact important

Les programmes constituent le pilier de services le moins sollicité : seules 19 % des personnes clientes ont participé à des programmes alors que 97 % ont consulté les collections.

Les personnes ayant participé à des programmes considèrent que leur impact est très grand dans les quatre dimensions, en particulier dans la dimension sociale.

Même si seulement 19 % des personnes clientes ont participé à des programmes dans la dernière année, 33 % les trouvent pertinents.

Des avis largement favorables parmi les personnes clientes et non clientes

Même si toute la population d'Ottawa ne fréquente pas les bibliothèques publiques locales, la majorité des personnes clientes et non clientes estiment que la bibliothèque joue un rôle important, et 72 % des personnes non clientes considèrent qu'une bibliothèque est l'une des ressources les plus précieuses qu'une ville peut offrir à sa population.

Par ailleurs, si les personnes non clientes n'utilisent pas les services de la bibliothèque, ce n'est pas par désaveu; mais parce qu'elles s'occupent à autre chose ou trouvent réponse à leurs besoins ailleurs.

Notre clientèle à l'honneur

Dans ce rapport, nous présentons des témoignages de nos clientes et clients. Amanda emprunte gratuitement autant de livres qu'elle le souhaite et emmène son fils aux séances de lecture pour apprendre de nouvelles stratégies parentales et améliorer les compétences orales de celui-ci. Barbara considère que la bibliothèque a joué un rôle essentiel dans sa vie quand elle a été confrontée à l'isolement de la maternité. Carlos se sent pris en considération par le personnel alors qu'il traverse un grand bouleversement dans sa vie.

Table des matières

1	Mesure de l'impact	3
2	Utilisation des services de bibliothèque	11
3	Profils d'impact	15
4	Impact perçu et rétroaction des personnes clientes et non clientes	27
A	Annexe : l'étude	35

1

Mesure de l'impact

MESURE DE L'IMPACT

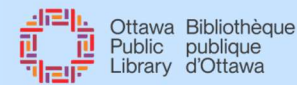
La Bibliothèque publique d'Ottawa participe à une étude nationale sur l'impact des bibliothèques urbaines

Le Conseil des bibliothèques urbaines du Canada/Canadian Urban Libraries Council (**CBUC/CULC**) mène une étude nationale inédite pour mieux comprendre le rôle et l'importance des bibliothèques urbaines canadiennes tant à l'échelle locale qu'à l'échelle nationale.

En participant à cette étude d'impact, la **Bibliothèque publique d'Ottawa (BPO)** cherche à mieux comprendre son rôle à l'échelle locale en évaluant les effets positifs qu'elle exerce au quotidien sur sa clientèle ainsi que les perceptions des personnes qui ne fréquentent pas son réseau.

Nous sommes heureux de présenter les résultats de cette étude et espérons qu'ils alimenteront le débat et éclaireront le positionnement et le développement stratégiques de la BPO et des bibliothèques urbaines canadiennes.

Pour cette étude, la BPO a bénéficié du généreux soutien de



It depends

IS IT A 3IRD

Nous mesurons l'impact en posant les bonnes questions

Placer l'expérience individuelle au cœur de l'enquête

Les données de fréquentation, de prêts ou de popularité de certains ouvrages ne livrent qu'une vision partielle des choses. Quelle est l'empreinte de la bibliothèque sur son milieu? Comment la clientèle utilise-t-elle ses services et dans quel but?

En allant au-delà des indicateurs traditionnels, cette étude vise à éclaircir les retombées des services de bibliothèque sur la vie des personnes qui les utilisent.

Inspirée du « Cultural Value Project » et fondée sur l'étude d'impact social de la Bibliothèque publique de Toronto

L'étude d'impact du CBUC se fonde sur le vaste projet de recherche britannique intitulé « The Cultural Value Project »¹ et sur l'étude novatrice d'impact social de la Bibliothèque publique de Toronto².

1. Grossick, G., et P. Kaszynska (2016) : [Understanding the value of arts & culture](#). Arts and Humanities Research Council.

2. Bibliothèque publique de Toronto (2023) : [Enabling Torontonians to grow and thrive](#).

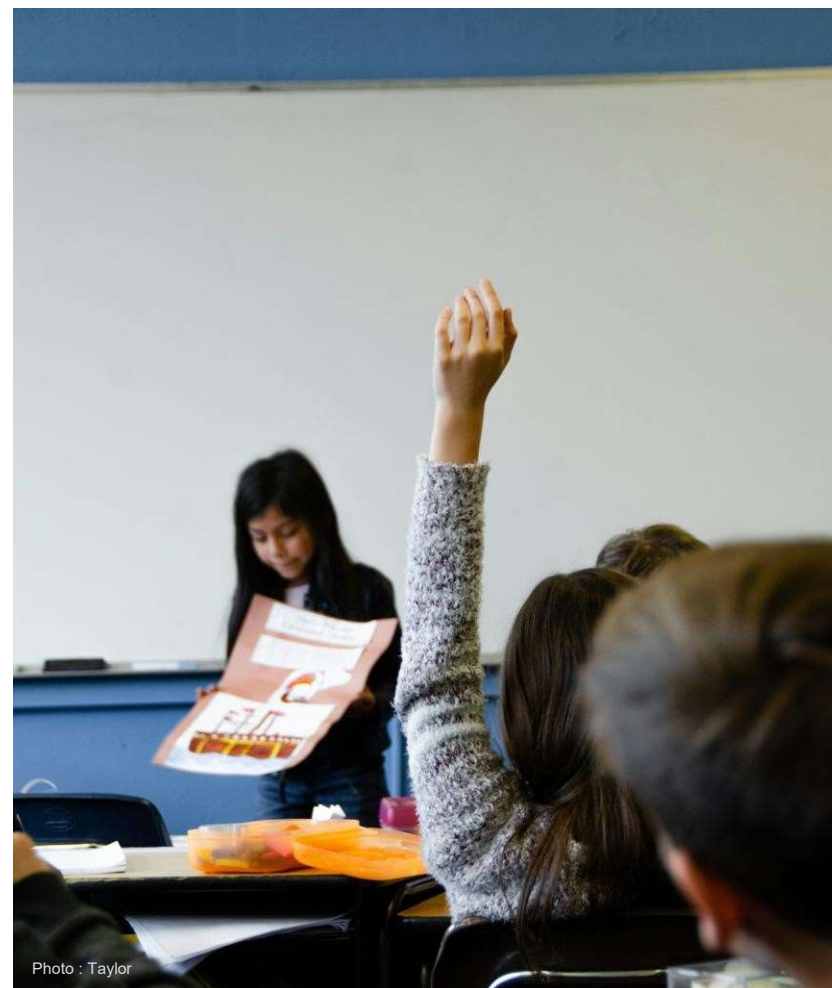
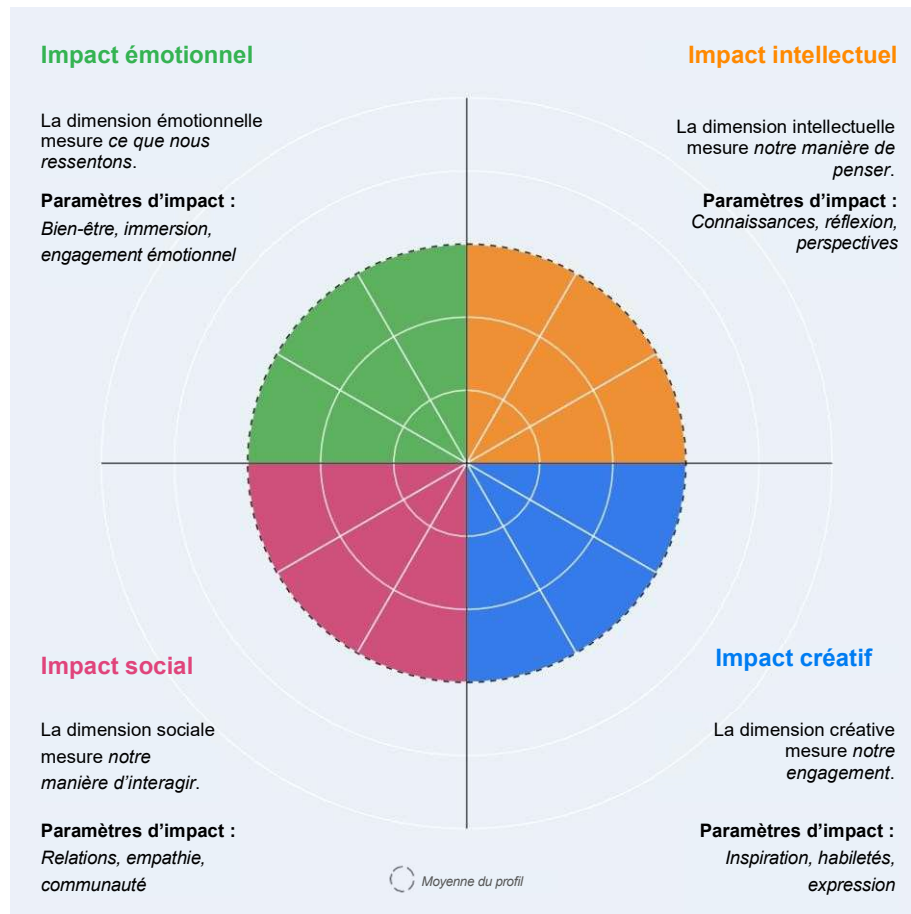


Photo : Taylor



MESURE DE L'IMPACT

Comment lire les profils d'impact

L'impact est mesuré selon **quatre dimensions comptant trois paramètres chacune**, qui représentent différents aspects de l'expérience en bibliothèque.

- La clientèle **évalue chaque paramètre sur une échelle** allant de « *Pas du tout* » (1) à « *En très grande partie* » (5).
- Les valeurs figurant dans le **profil d'impact** d'un service de bibliothèque en particulier correspondent aux **notes moyennes** attribuées par la clientèle de ce service.
- Les paramètres mesurent **la présence ou l'absence d'un impact positif**. Une note faible ne révèle pas nécessairement un impact négatif. Elle indique plutôt que la clientèle n'a généralement pas perçu de type d'impact en particulier.
- Il est normal que les profils d'impact **varient d'un service de bibliothèque à l'autre**. Certains services peuvent, par leur nature, influencer plusieurs paramètres à la fois, tandis que d'autres présentent des pics isolés dans quelques paramètres clés.
- Une note de 1 signifie que l'ensemble de la clientèle a répondu « *Pas du tout* » alors qu'une note de 5 signifie que l'ensemble de la clientèle a attribué la note maximale. Il est peu probable que de telles valeurs extrêmes se présentent. **Les notes se situent généralement entre 2 et 4.**

MESURE DE L'IMPACT

Sous la houlette du CBUC et de 26 réseaux de bibliothèques



MESURE DE L'IMPACT

Faits essentiels concernant l'étude d'impact nationale du CBUC

L'étude d'impact repose sur un sondage quantitatif national réalisé entre mai et juillet 2025 auprès de la population générale et des personnes clientes de bibliothèques.

Il s'agit de la plus vaste étude jamais réalisée dans ce domaine : elle a mobilisé 26 bibliothèques membres du CULC et permis de recueillir pas moins de 18 315 réponses dans tout le pays.

Le présent rapport repose sur les réponses de 885 personnes clientes de la Bibliothèque publique d'Ottawa et de 120 personnes non clientes.



Pour en savoir plus sur la collecte de données et l'ensemble de données de l'étude d'impact du CBUC, reportez-vous à l'annexe B : « L'étude ».





Définitions



Personne cliente

D'une région du pays à l'autre, la clientèle d'une bibliothèque est désignée sous différents noms. Les termes couramment utilisés sont « usagers », « clients », « visiteurs », « invités », « emprunteurs » ou « consommateurs ».

De même, il y a plusieurs façons de définir une « personne cliente ». Il peut s'agir d'une personne qui est titulaire d'une carte de bibliothèque, qui utilise fréquemment les services de la bibliothèque ou qui a récemment interagi avec la bibliothèque.

Dans l'étude d'impact social de la Bibliothèque publique de Toronto, est dite « cliente » toute personne ayant utilisé au moins un des services de la bibliothèque au cours des 12 derniers mois.

Dans le présent rapport, est dite « cliente » toute personne ayant participé au sondage qui a déclaré avoir utilisé les services de la bibliothèque dans la dernière année.



Pour en savoir plus sur la collecte de données et l'ensemble de données de l'étude d'impact du CBUC, reportez-vous à l'annexe B : « L'étude ».



Personne non cliente

Par analogie avec la définition de « personne cliente », est dite « non cliente » toute personne ayant participé au sondage :

- a) qui n'a utilisé aucun service de la bibliothèque dans la dernière année, mais qui vit à proximité de la bibliothèque, d'après son code postal;
- b) qui a déjà utilisé des services de la bibliothèque, mais pas dans la dernière année, et qui n'a pas utilisé d'autres services de bibliothèque durant cette période.

Dans le présent rapport, les pictogrammes figurant dans les sous-titres indiquent si la diapositive porte sur les « personnes clientes », les « personnes non clientes » ou les deux.

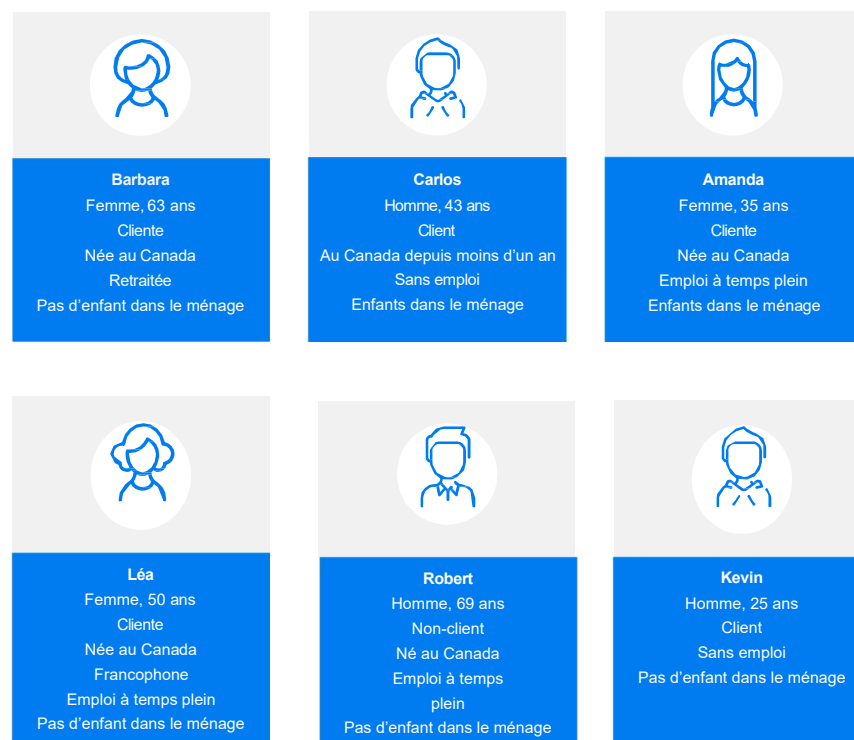
Profil des personnes interrogées

Sur la base du sondage quantitatif, nous avons recruté et interrogé six résidentes et résidents d'Ottawa pour comprendre leur expérience avec la bibliothèque et ses services.

Nous avons soigneusement choisi des personnes représentatives de la population ottavienne. L'une d'entre elles est francophone.

Vous trouverez à droite une brève présentation de chaque personne interrogée, accompagnée de données démographiques. Leurs prénoms ont été remplacés par des pseudonymes pour préserver leur anonymat.

Dans le présent rapport, nous utiliserons ces pseudonymes pour illustrer la manière dont les résidentes et résidents d'Ottawa interagissent avec la bibliothèque.



2

Utilisation des services de bibliothèque

Tendances d'utilisation des services dans la dernière année



Nombre : 885

Tendances d'utilisation des services

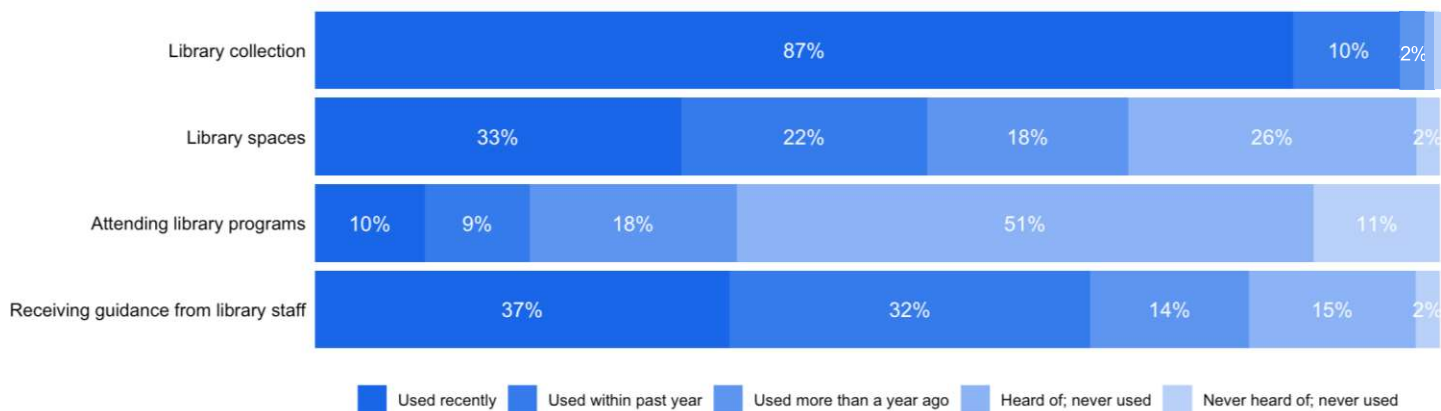
La fréquence d'utilisation des services varie considérablement d'un pilier à l'autre, comme le montrent les tendances parmi les personnes ayant utilisé au moins un service dans la dernière année.

Les collections restent le service le plus populaire, 97 % des personnes clientes ayant emprunté des livres ou utilisé des ressources en ligne dans la dernière année. Viennent ensuite les conseils du personnel (69 %) et les espaces de la bibliothèque (55 %). Les programmes et événements constituent les services les moins sollicités : seule une personne cliente sur cinq a participé à un programme ou événement dans la dernière année, et plus de la moitié de la clientèle n'y a jamais participé.

Usage of library services

How have you used your library's services either online or in-person?

For each library service, please select the category that best describes your use of that service.



n: 885

Pertinence perçue des services de bibliothèque

Personnes clientes

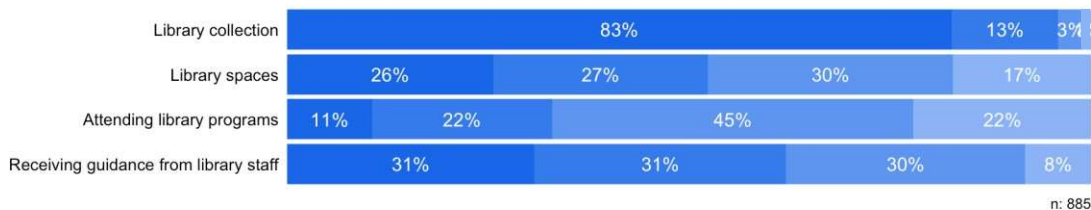
- Parmi les personnes clientes, la pertinence perçue des services de la BPO reflète assez fidèlement l'utilisation réelle de chaque service.
- S'ils sont moins sollicités, les programmes sont un service pour lequel la demande serait susceptible d'augmenter. En effet, seules 19 % des personnes clientes ont participé à un programme dans la dernière année, mais 33 % les trouvent pertinents ou très pertinents.

Personnes non clientes

- Parmi les personnes non clientes, 43 % estiment que les collections pourraient devenir très ou assez pertinentes pour elles dans le futur et 38 % pourraient être amenées à demander des conseils au personnel.

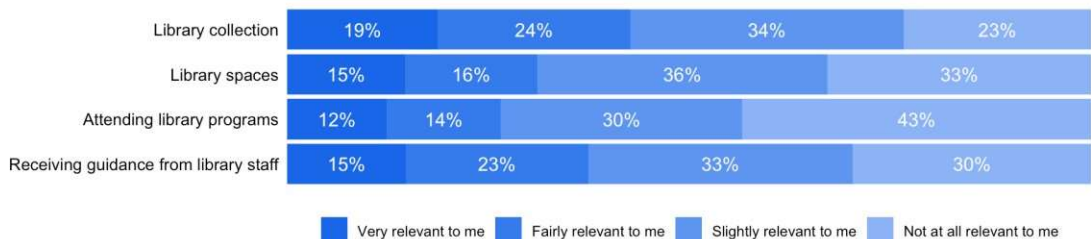
Users' perception of library services

How do you feel about the following services offered by your library?



Non-users' perception of library services

Could you imagine the following services offered by your library being relevant to you in the future?



n: 120

3

Profils d'impact

PROFILS D'IMPACT 

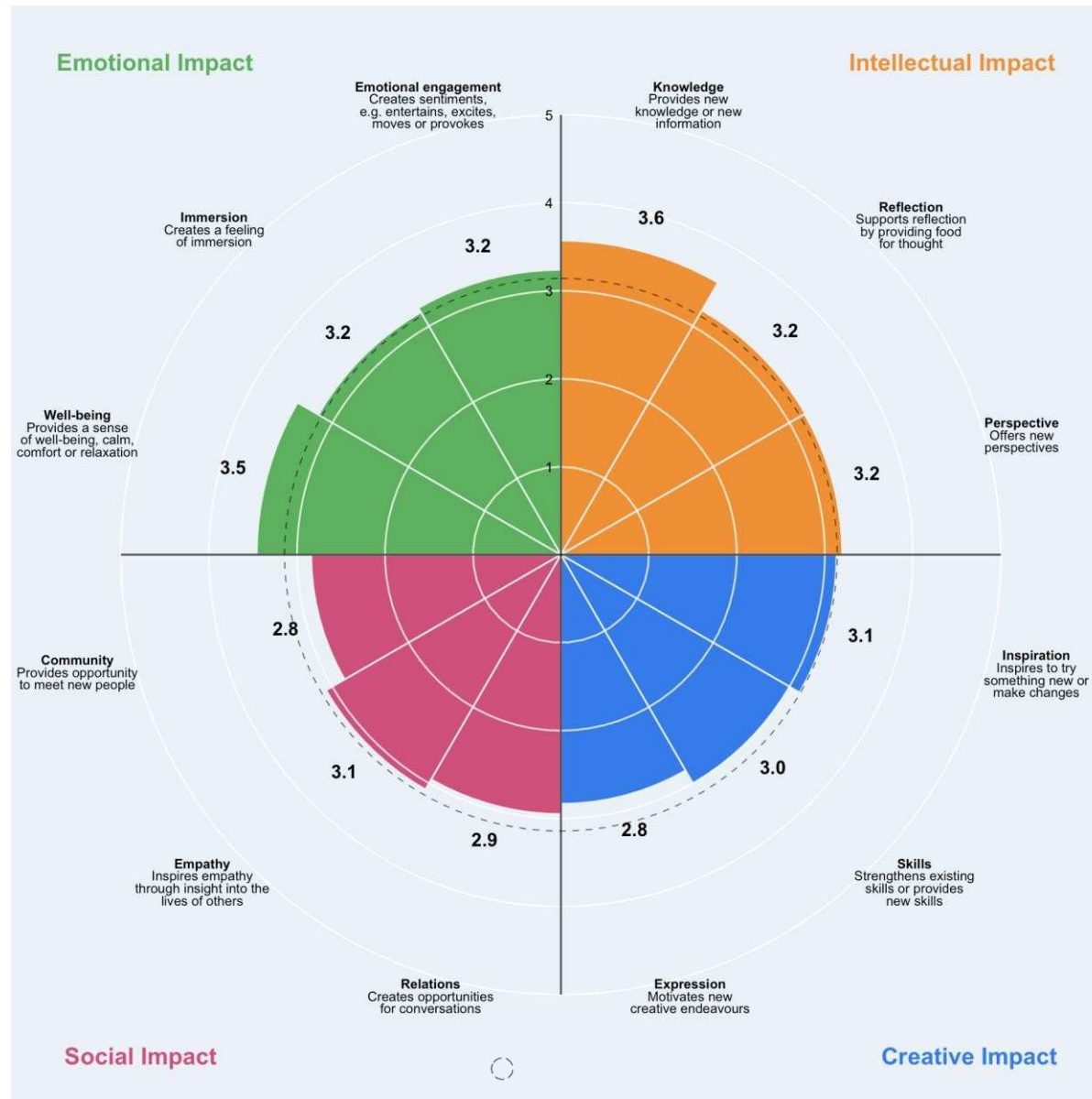
Impact global

Moyenne du profil : 3,1

Pour l'ensemble des services et dimensions, la BPO obtient une note moyenne d'impact de 3,1, ce qui correspond à un profil d'impact équilibré.

Ces données reposent sur les réponses de 885 personnes ayant sollicité le personnel ou utilisé les collections, espaces ou programmes de la BPO dans la dernière année.

La plupart des paramètres d'impact ont obtenu une note moyenne d'au moins 3,0, tous services confondus, à l'exception des paramètres « relations » (2,9) et « communauté » (2,8).



Quel est l'impact de la Bibliothèque publique d'Ottawa?

Originnaire d'une petite ville de moins de 20 000 habitants, Léa a passé son enfance à la bibliothèque, où elle s'est ouverte à d'autres cultures, perspectives et visions du monde. Aujourd'hui avocate, elle considère que la bibliothèque a nourri sa curiosité en lui donnant accès à une mine de connaissances qui l'ont amenée à embrasser une carrière juridique.

« Enfant, dans les années 1980, je passais presque tout mon temps libre à la bibliothèque publique. Elle m'a ouvert au monde et à d'autres cultures.

Si j'ai réussi mes études universitaires en droit, c'est en grande partie parce que j'ai eu accès très jeune à une bibliothèque remarquablement bien équipée, surtout pour une région isolée.

J'éprouve une immense gratitude envers les bibliothécaires attentionnés qui m'ont aidée et guidée tout au long de ma vie. »

L é a



Photo : Bibliothèque publique d'Ottawa

Collections

Moyenne du profil : 3,4

Le profil d'impact des **collections** repose sur les réponses de 853 personnes ayant emprunté des livres ou accédé à des ressources en ligne de la BPO dans la dernière année.

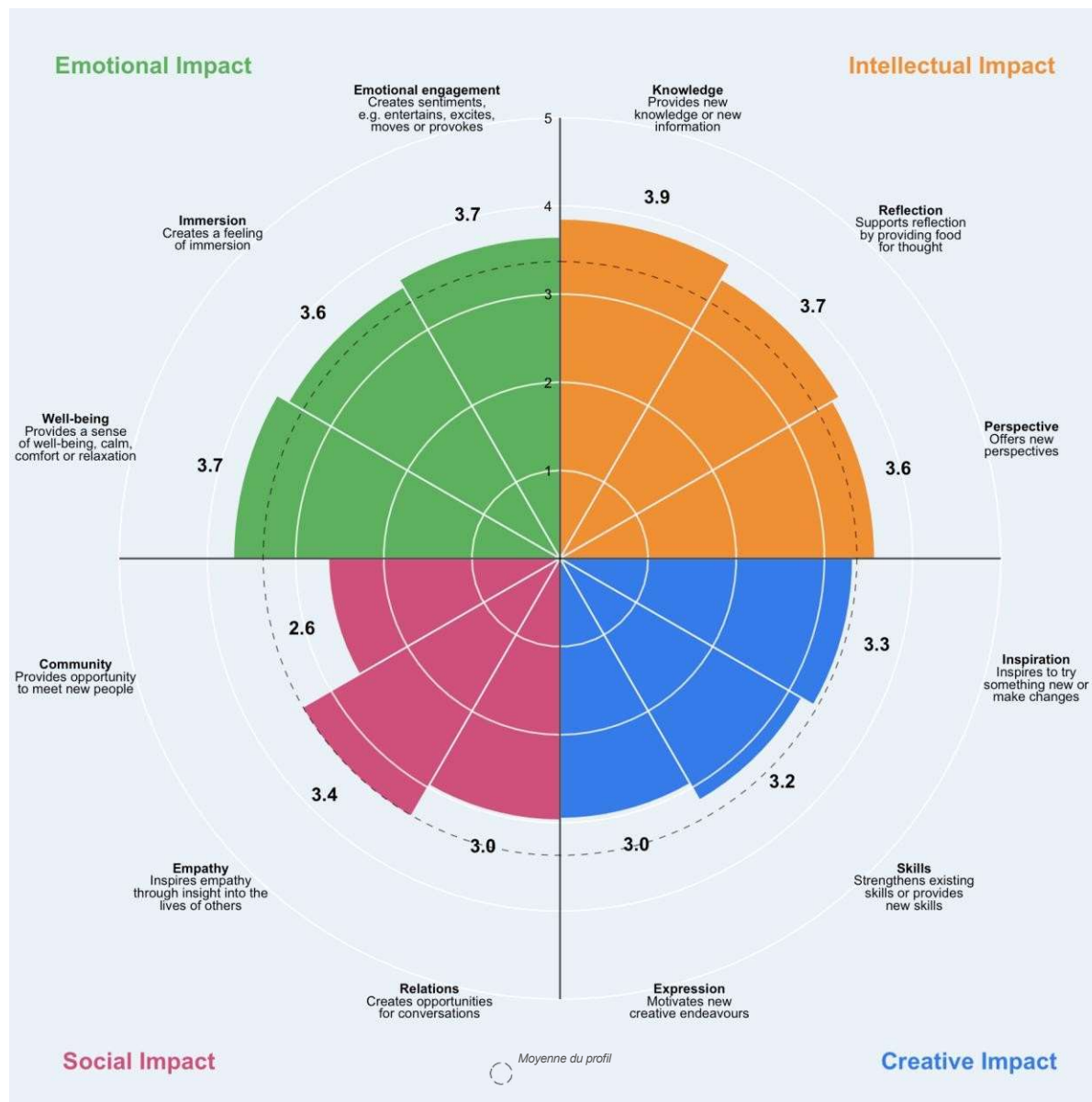
Avec une moyenne de 3,4, ce service se situe dans le haut de la fourchette attendue.

Impact global des collections

- Selon la clientèle, les retombées se ressentent surtout dans les dimensions émotionnelle et intellectuelle, le paramètre « connaissances » obtenant la note la plus élevée (3,9).

Nuances importantes

- Dans la dimension sociale, on observe un pic isolé pour le paramètre « empathie ». Ce résultat concorde avec les observations qualitatives, qui montrent que les collections favorisent l'empathie en élargissant les perspectives. Le paramètre « communauté » obtient quant à lui la note la plus faible.



Que représentent les collections pour Amanda?

Amanda a découvert la bibliothèque quand elle était nounou. Ce sont les parents des enfants qu'elle gardait qui l'ont encouragée à les y emmener, ce qui a piqué sa curiosité. Aujourd'hui, elle et son fils aiment aller à la bibliothèque pour emprunter des livres. La lecture à la maison a inculqué à son fils le goût des rimes et des livres, et elle espère le voir conserver ce goût toute sa vie durant.

« Si je n'avais pas accès aux collections de la bibliothèque, j'irais dans des boutiques ou des librairies de seconde main pour acheter des livres, mais ça exigerait un budget considérable. La bibliothèque m'offre tout un éventail de ressources gratuites. J'emprunte généralement plusieurs livres, puis à la maison, mon fils et moi lisons ceux qui nous font envie. Les livres ont permis à mon fils de faire des rimes et d'associer les images aux mots, ce qui l'aide à développer son langage. Il aura trois ans cette année. »

A m a n d a

Espaces

Moyenne du profil : 3,1

Le profil d'impact des **espaces** repose sur les réponses de 477 personnes ayant fréquenté les espaces de la BPO dans la dernière année.

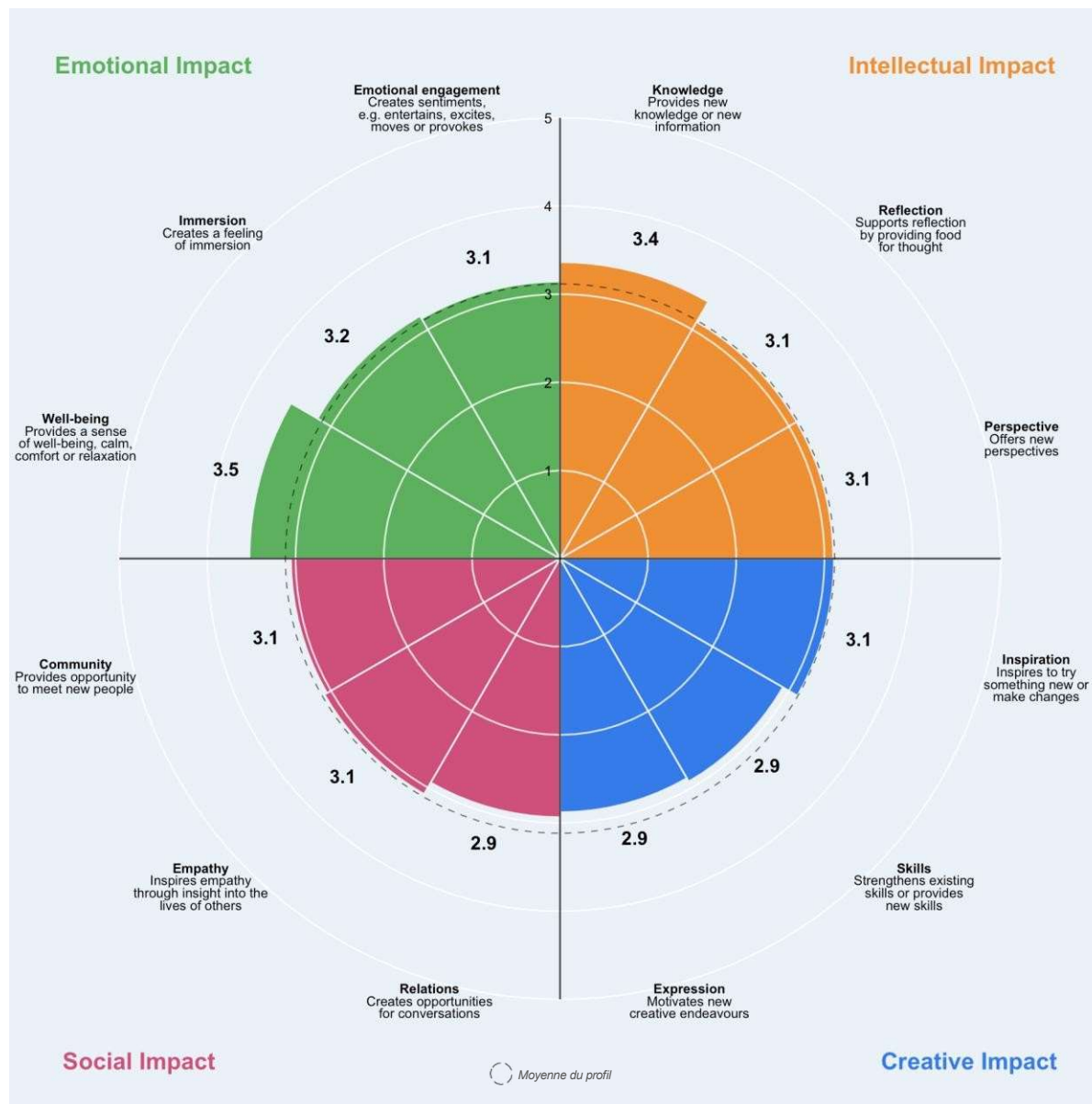
Avec une moyenne de 3,1, ce service se situe dans la moyenne de la fourchette attendue.

Impact global des espaces

- Selon la clientèle, les retombées se ressentent surtout dans les dimensions émotionnelle et intellectuelle, les paramètres « bien-être » et « connaissances » obtenant les notes les plus élevées (respectivement 3,5 et 3,4).

Nuances importantes

- Les espaces ont un impact surtout émotionnel et intellectuel, comme les collections, quoique dans une moindre mesure.



Que représentent les espaces pour Barbara?

Retraitée et mère de deux enfants, Barbara est une grande lectrice. Elle a découvert les livres audio pendant la pandémie de COVID-19 et ne pourrait maintenant plus s'en passer. Jeune maman, elle se sentait seule à la maison avec ses deux enfants, et la bibliothèque est devenue son refuge. Elle y a rencontré de nouveaux visages, ce dont elle avait grandement besoin pendant cette période de transformation dans sa vie. Quand son mari était au travail, elle allait élargir ses horizons à la bibliothèque.

« Je m'inquiète de voir que la solidarité s'effrite dans notre société et que les gens deviennent de plus en plus égoïstes. Quand j'étais jeune maman et que mon mari était au travail, il m'est arrivé de me sentir seule à la maison avec mes deux tout-petits. La bibliothèque a alors joué un rôle précieux, car elle me permettait de sortir de chez moi. Il s'agit d'un lieu essentiel, parce qu'on y trouve un espace accueillant dénué de jugement où l'on peut rencontrer d'autres personnes pendant les moments difficiles. »

Barbara

Programmes

Moyenne du profil : 3,5

Le profil d'impact des **programmes** repose sur les réponses de 170 personnes ayant participé à des programmes de la BPO dans la dernière année.

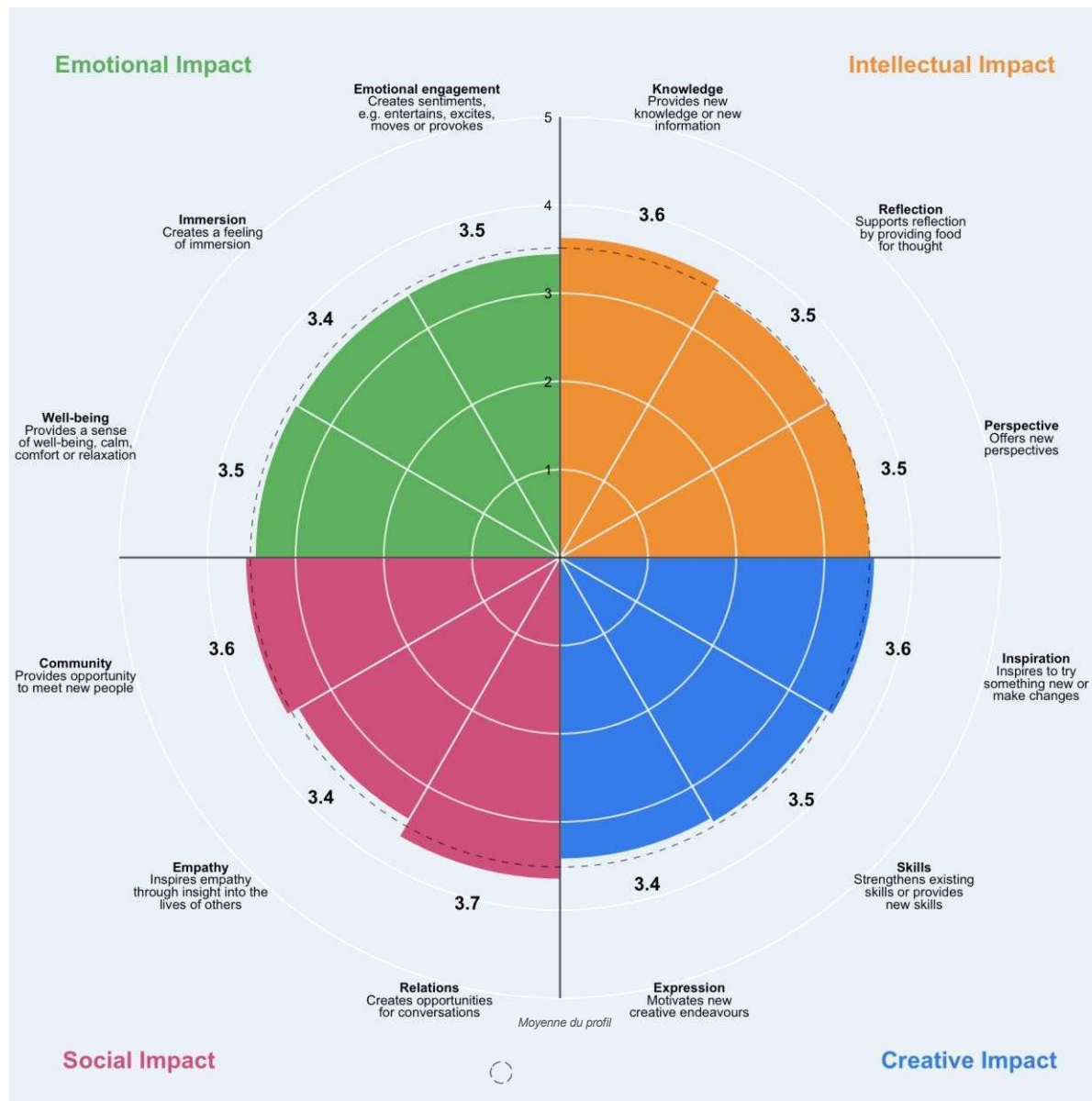
Avec une moyenne de 3,5, ce service se situe dans le haut de la fourchette attendue.

Impact global des programmes

- Les programmes sont moins sollicités que les autres services. Toutefois, les personnes qui y participent considèrent que leurs retombées sont importantes, chacun des paramètres obtenant une note d'au moins 3,4.

Nuances importantes

- Les programmes ont beau être le service le moins populaire, ils enregistrent la note moyenne la plus élevée (3,5). La dimension sociale des programmes se démarque par rapport aux autres dimensions et services, ce qui laisse penser que les interactions sociales peuvent générer d'importantes retombées.



Que représentent les programmes pour Amanda?

Les programmes ont pris tout leur sens pour Amanda depuis qu'elle y participe avec son fils. Autrefois, elle y allait avec les enfants qu'elle gardait – dont l'un n'avait alors qu'un an –, mais aujourd'hui, c'est avec son fils qu'elle y va les fins de semaine. Les programmes lui permettent de sortir de chez elle, d'apprendre de nouvelles stratégies parentales et de mieux comprendre le développement de l'enfant. Lors d'une séance de lecture, le personnel a utilisé des effets sonores et le langage corporel pour rendre les histoires captivantes afin d'aider les enfants à développer leur langage.

« Pendant les séances de lecture pour bébés et tout-petits, les bibliothécaires ajoutent des sons, des gestes, des mots et des signes – qu'ils continuent d'apprendre –, nous les remémorent, et nous montrent des chorégraphies. Ce sont des choses qu'on peut reproduire à la maison. »

A m a n d a

Personnel

Moyenne du profil : 2,7

Le profil d'impact du **personnel** repose sur les réponses de 606 personnes ayant reçu des conseils du personnel de la bibliothèque durant la dernière année.

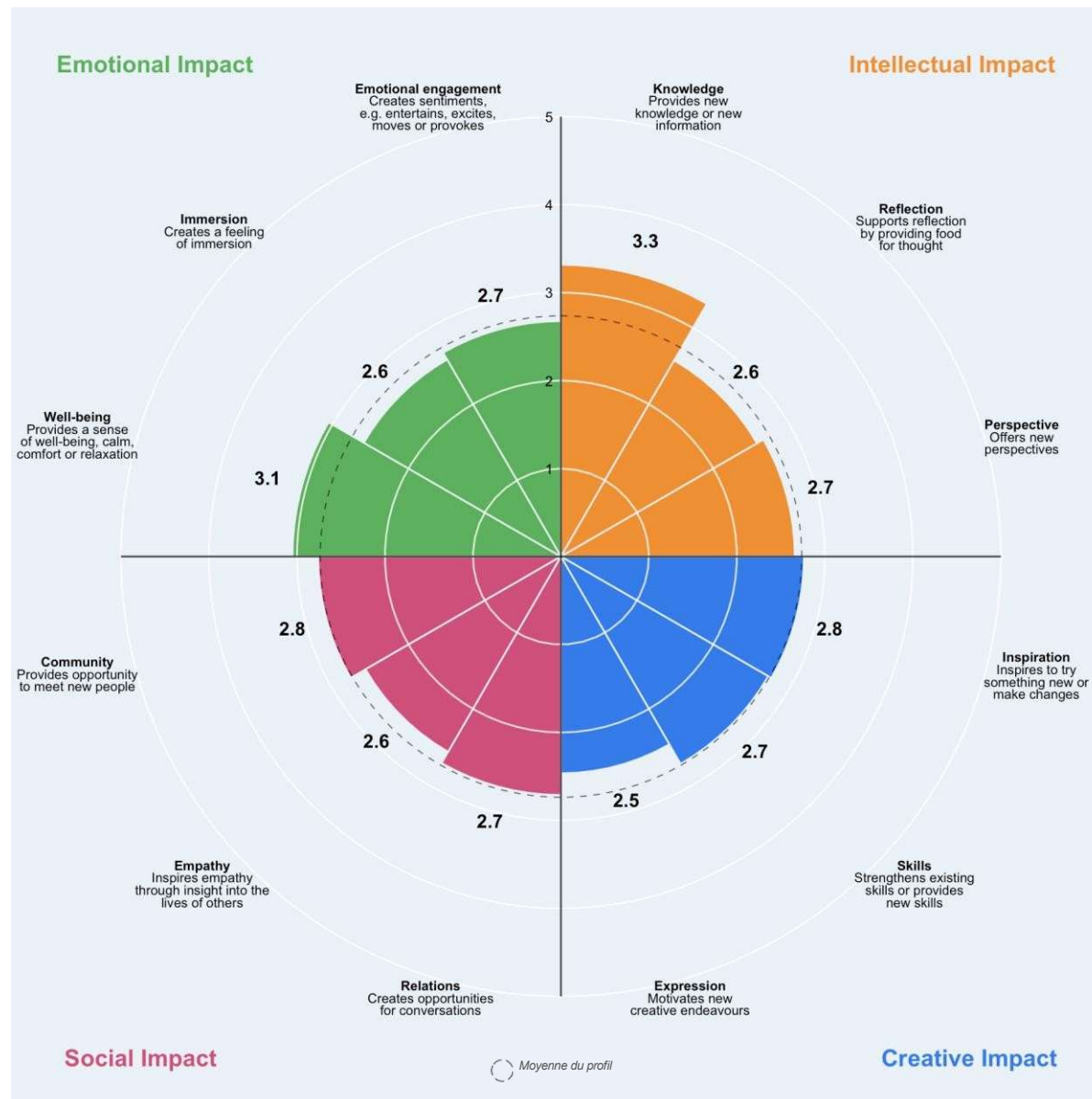
Avec une moyenne de 2,7, ce service se situe dans le bas de la fourchette attendue

Impact global du personnel

- Selon la clientèle, les retombées se ressentent surtout dans les dimensions émotionnelle et intellectuelle, les paramètres « connaissances » et « bien-être » obtenant les notes les plus élevées (respectivement 3,3 et 3,1).

Nuances importantes

- La note moyenne de ce profil est inférieure à celle des autres services (2,7). Cela dit, les pics indiquent que le soutien de base offert par le personnel est une source de connaissances, d'information, de bien-être et de réconfort.



Que représente le personnel pour Carlos?

Au moment où Carlos entamait un nouveau chapitre de sa vie à Ottawa, le personnel a joué un rôle central en l'aidant à obtenir une carte de bibliothèque et à découvrir tout ce que l'organisation avait à offrir. Carlos était intimidé, car il manquait d'assurance en anglais pour exprimer ce dont il avait besoin, mais le personnel a pris les devants. Carlos s'est senti pris en considération et a pu commencer sa nouvelle vie du bon pied.

« Je n'osais pas solliciter le personnel pour obtenir une carte de bibliothèque, donc j'ai repoussé plusieurs fois les démarches. À ma troisième visite, je me suis dit : "Aujourd'hui, je me lance." La personne a tout de suite compris que j'avais besoin d'être accompagné, sans même que je le lui dise, et je l'en remercie. Sans son aide, je n'aurais pas de carte aujourd'hui. »

Carlos

4

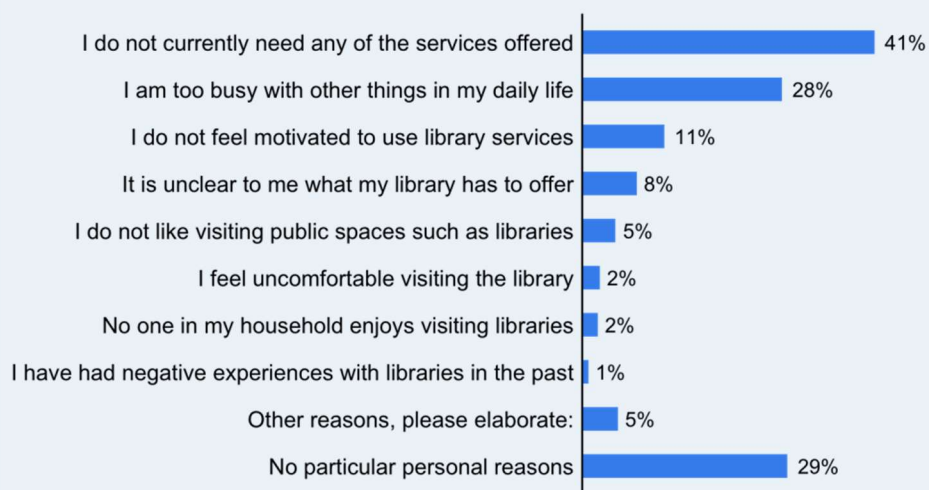
Impact perçu et
rétroaction des
personnes clientes et
non clientes

Raisons pour lesquelles certaines personnes n'utilisent pas nos services

Reasons for not using library services

Do you have any particular personal reasons for not using public library services?

Please select all that apply:



n: 120

La non-fréquentation de nos bibliothèques ne découle ni d'un manque de connaissance ni d'un désaveu de nos services

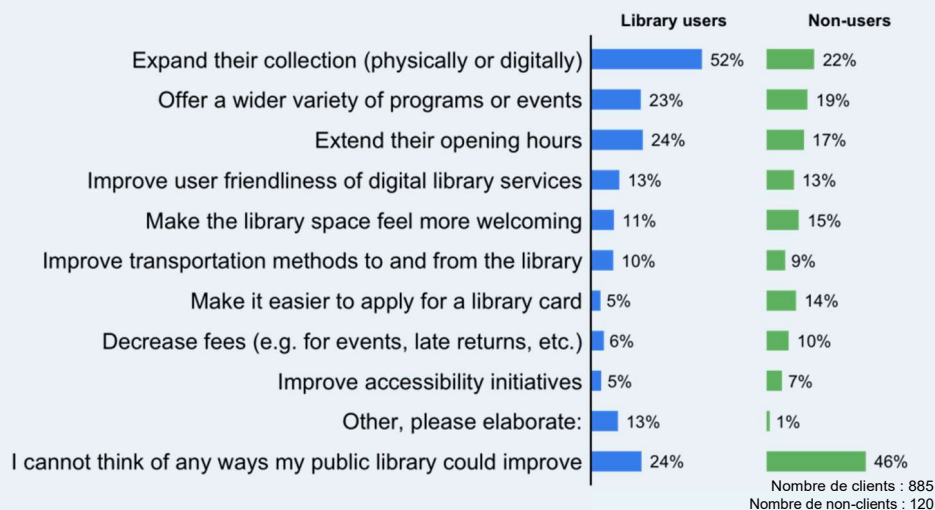
- Dans l'ensemble, les personnes non clientes connaissent les services de la BPO, mais ne ressentent pas le besoin de les utiliser.
- La majorité d'entre elles expliquent d'ailleurs qu'elles n'ont pas besoin de nos services en ce moment (41 %), qu'elles manquent de temps (28 %), qu'elles n'en ont pas la motivation (11 %), ou encore n'avancent aucune raison précise (29 %).
- Moins d'une personne non cliente sur dix ne connaît pas bien les services offerts par la BPO. Rares sont celles qui disent ne pas aimer les bibliothèques ou y avoir vécu une expérience négative.

Rétroaction sur les services des personnes clientes et non clientes

Suggestions offered by users and non-users

If you could decide ways for your local public library to improve, what would they be?

Please select all that apply. I think my public library should...



Souvent, les personnes qui ne fréquentent pas nos bibliothèques n'ont pas de suggestions d'amélioration, mais faciliter la demande de carte de bibliothèque reste une piste intéressante.

- Environ 46 % des personnes non clientes sont incapables de formuler des suggestions pour améliorer nos services. Cela dit, 14 % d'entre elles souhaiteraient qu'il soit plus simple de se procurer une carte de bibliothèque. Seuls 5 % de nos clientes et clients actuels expriment le même souhait.
- Les commentaires de ces derniers portent surtout sur l'enrichissement de la collection, l'élargissement des heures d'ouverture et l'offre de programmes. Plus de la moitié aimeraient que la collection soit élargie.
- Environ une personne cliente sur quatre estime qu'aucun des aspects proposés ne nécessite d'amélioration.

Commentaires des personnes clientes et non clientes

« Les ordinateurs n'ont pas de clavier français, ce qui empêche les francophones d'effectuer correctement leurs recherches – surtout lorsque le titre comporte des accents, par exemple. Résultat : je n'arrive pas à trouver certains livres auxquels je devrais pourtant avoir accès, simplement parce que je ne peux pas les repérer moi-même. »

Léa, personne cliente

« Je suis membre de la Société de Saint-Vincent de Paul, un organisme catholique qui aide les personnes démunies, et je tiens vraiment à ce que les plus vulnérables aient accès à la même information que tout le monde. Je veux que chaque personne puisse trouver l'information dont elle a besoin et s'en sortir par elle-même, sans rester prise dans la pauvreté intergénérationnelle. Bien que mon église comble bon nombre de mes besoins sociaux, je vois tout le potentiel des bibliothèques, qui peuvent offrir un soutien similaire aux personnes vulnérables. »

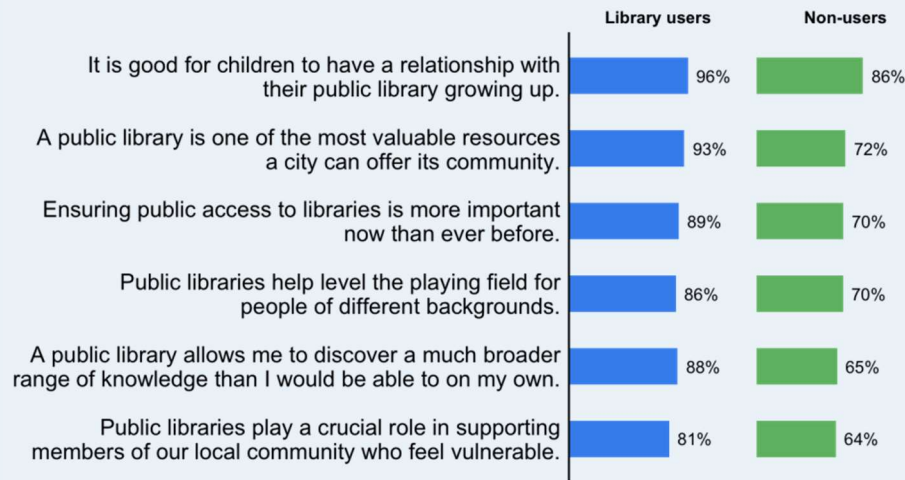
Robert, personne non cliente

Impact de la BPO perçu par les personnes clientes et non clientes

Perceived library impact on individuals, communities, and society

Please indicate the extent to which you agree or disagree with the following statements.

Percentage "Agree" or "Strongly agree":



Nombre de clients : 885
Nombre de non-clients : 120

Les bibliothèques sont des établissements profondément aimés, tant par les personnes qui les fréquentent que par celles qui ne les fréquentent pas.

- Qu'il s'agisse de répondre à des besoins personnels, de soutenir la collectivité locale ou de considérer le rôle des bibliothèques dans la société, une forte majorité des deux groupes s'entendent pour reconnaître l'importance des bibliothèques publiques.
- Même parmi les personnes non clientes, presque trois personnes sur quatre croient qu'une bibliothèque est l'une des ressources les plus précieuses qu'une ville peut offrir à sa population.

It depends IS IT A 3IRD

« Les bibliothèques publiques ont eu un effet profondément positif dans ma vie, surtout à des moments où je n'avais pas de lieu calme pour étudier ou lire chez moi. Pour beaucoup de personnes étudiantes ou vivant dans des environnements bruyants ou surpeuplés, trouver un espace paisible et sécuritaire pour se concentrer représente un véritable défi. La bibliothèque est devenue un tel refuge pour moi.

Je me souviens d'avoir passé de longs après-midi à la succursale du quartier pendant la période des examens, entouré de gens absorbés dans leurs lectures. Ce n'était pas seulement le silence qui faisait du bien, mais aussi ce sentiment d'appartenance, l'impression d'être dans un endroit où l'apprentissage est encouragé et valorisé. Les salles d'étude et les aires de lecture ouvertes m'ont permis de me concentrer comme je n'aurais pas pu le faire chez moi.

J'ai également vu des amis utiliser ces espaces pour remplir des demandes d'admission à l'université, préparer des entrevues ou simplement échapper aux distractions pendant quelques heures. Les bibliothèques publiques, ce n'est pas seulement l'accès aux livres : c'est l'accès aux possibilités. Et pour plusieurs d'entre nous, cet espace calme peut véritablement changer une vie. »

Kevin

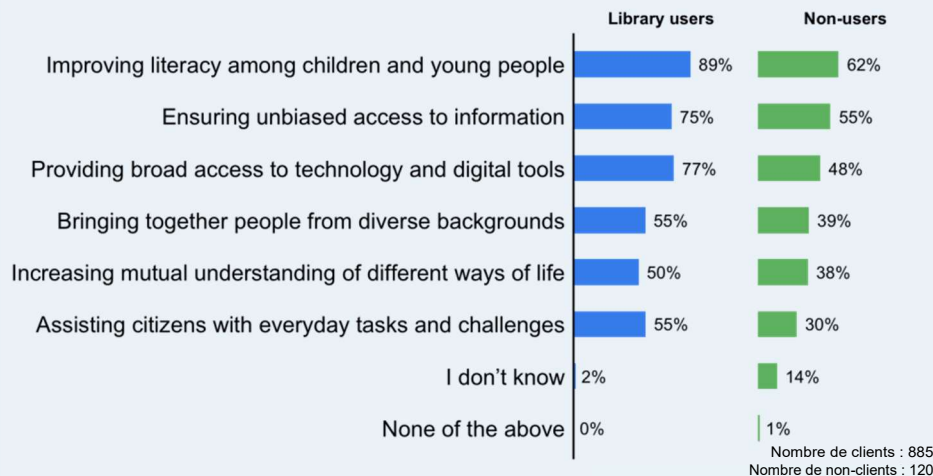


Impact des services de bibliothèque dans divers domaines selon les personnes clientes et non clientes

Areas with most significant library impact

In which of the following areas do you believe that public libraries have significant positive impact?

Please select all that apply:



- Presque toute la clientèle de la BPO estime que les

Le public, qu'il fréquente notre réseau ou non, reconnaît l'ampleur de l'incidence positive des bibliothèques.

bibliothèques publiques exercent des effets positifs importants dans au moins un des domaines présentés.

- Environ 90 % des personnes clientes jugent que cette incidence est la plus marquée du côté de l'éveil à la lecture chez les tout-petits.
- Fait essentiel : les personnes non clientes ne doutent pas de l'incidence des bibliothèques. Au contraire, 85 % d'entre elles reconnaissent que les bibliothèques publiques ont un effet positif notable dans au moins un domaine.
- De nombreuses personnes – surtout parmi la clientèle – ont choisi plusieurs réponses, ce qui traduit la conviction que la valeur des bibliothèques publiques est large et diversifiée.

It depends * IS IT A 3IRD

Impact perçu des services technologiques

La majorité des personnes qui fréquentent la BPO estiment que les services technologiques offerts ont des retombées positives pour les membres de la collectivité.

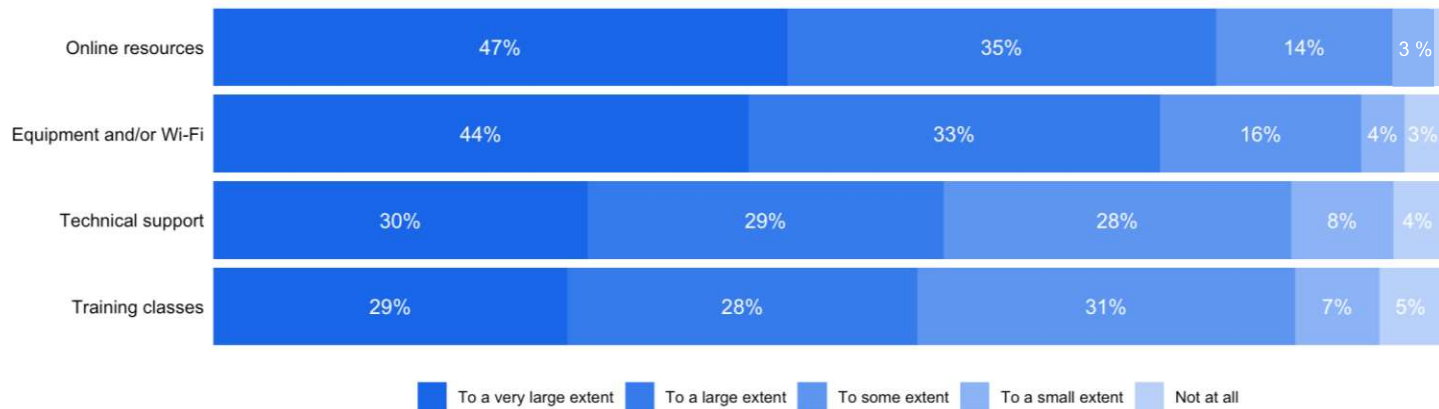
Le constat le plus marqué : 82 % des personnes clientes jugent que les ressources en ligne ont une incidence importante ou très importante.

Le soutien technique et les ateliers de formation ont été moins bien cotés, mais ces aspects sont tout de même perçus comme ayant une incidence importante ou très importante par plus de la moitié de la clientèle.

Impact of technological services according to current library users

Public libraries offer various digital and technological services.

To what extent do you believe that these services have a positive impact for people in your community?



n: 885

A

Annexe : l'étude

ANNEXE

L'équipe

Fondée en 2011, **IS IT A BIRD** compte plus de 30 employés. Nous sommes spécialisés dans la transformation d'une compréhension approfondie de l'humain en nouvelles perspectives commerciales.

Nous avons pour mission d'humaniser les affaires en offrant à nos clients la possibilité de changer de perspective et de mener un changement transformationnel qui va au-delà des résultats financiers.

Au sein de l'Implement Consulting Group, nous travaillons comme un collectif de transformation, né d'un désir sincère de transformer les projets en résultats concrets et les rêves en progrès.

Pour cette collaboration, nous avons constitué une équipe réunissant IS IT A BIRD, Implement et It depends afin de réaliser la meilleure étude d'impact possible.

IS IT A BIRD

projects@isitabird.dk

Trekronergade 149
Copenhague.

Site Web : isitabird.dk
LinkedIn : [company/is-it-a-bird](https://www.linkedin.com/company/is-it-a-bird)

It depends est un cabinet de conseil en recherche non conventionnel, spécialisé dans la compréhension des expériences humaines complexes. Nos méthodes quantitatives avancées permettent de comprendre les attitudes, les besoins et les comportements humains.

Notre cabinet a été créé en 2023 par des scientifiques spécialisés dans les données, qui ont quitté le secteur traditionnel du conseil pour fournir des données plus transparentes, plus efficaces et plus exploitables sur les comportements humains. Depuis lors, nous avons réalisé des études de marché sur mesure dans plus de 40 pays.

Notre équipe de projet à forte interaction est dirigée directement par nos partenaires fondateurs et comprend des spécialistes en recherche sociale et en science des données. Installés dans une ancienne boucherie à Copenhague, au Danemark, nous fournissons des services complets de conseil en recherche.

It depends

projects@itdepends.dk

Guldbergsgade 57
Copenhague, Danemark

Site Web : itdepends.dk
LinkedIn : [company/itdepends-dk](https://www.linkedin.com/company/itdepends-dk)

Une étude nationale pour les bibliothèques du CBUC

Objectifs de l'étude nationale d'impact

L'étude nationale d'impact du CBUC a été commandée afin de démontrer l'incidence sociale des bibliothèques urbaines canadiennes à l'échelle nationale, au-delà des mesures conventionnelles (fréquentation, statistiques de prêt, nombres de participations aux événements, etc.).

Autrement dit, l'objectif était de rendre tangible l'impact social, émotionnel, créatif et intellectuel des bibliothèques.

Portée de l'étude

En tant qu'étude nationale à grande échelle, cette recherche est conçue pour être pertinente pour l'ensemble des bibliothèques membres du CBUC. Elle s'inspire d'une étude similaire menée pour la Bibliothèque publique de Toronto en 2023, qui a été échelonnée, normalisée et adaptée afin d'être réalisable dans de nombreuses bibliothèques à la fois.

Ce rapport national de synthèse (publication prévue début 2026) fournit à toutes les bibliothèques membres du CBUC des données sur l'impact des bibliothèques publiques sur l'ensemble des personnes fréquentant ces établissements au Canada, ainsi que sur l'impact perçu au niveau communautaire et sociétal par les personnes clientes et non clientes.

Chaque bibliothèque du groupe pilote reçoit un rapport normalisé sur les résultats correspondant à son contexte particulier, basés sur des extraits de l'ensemble de données nationales.

Sondage quantitatif

Le contenu principal du questionnaire s'appuie sur l'étude d'impact social de la Bibliothèque publique de Toronto, menée par Seismonaut en 2023, et s'inspire du « Experience Impact Compass », un cadre à code source libre développé par Experience Impact Agency.

Aux fins de cette étude, des mesures d'impact supplémentaires et des questions de sondage destinées particulièrement aux personnes non clientes ont été élaborées en collaboration avec le CBUC.

Le sondage quantitatif, qui a été mené au printemps 2025, a permis de recueillir 18 315 réponses de partout au Canada, sauf à Toronto.

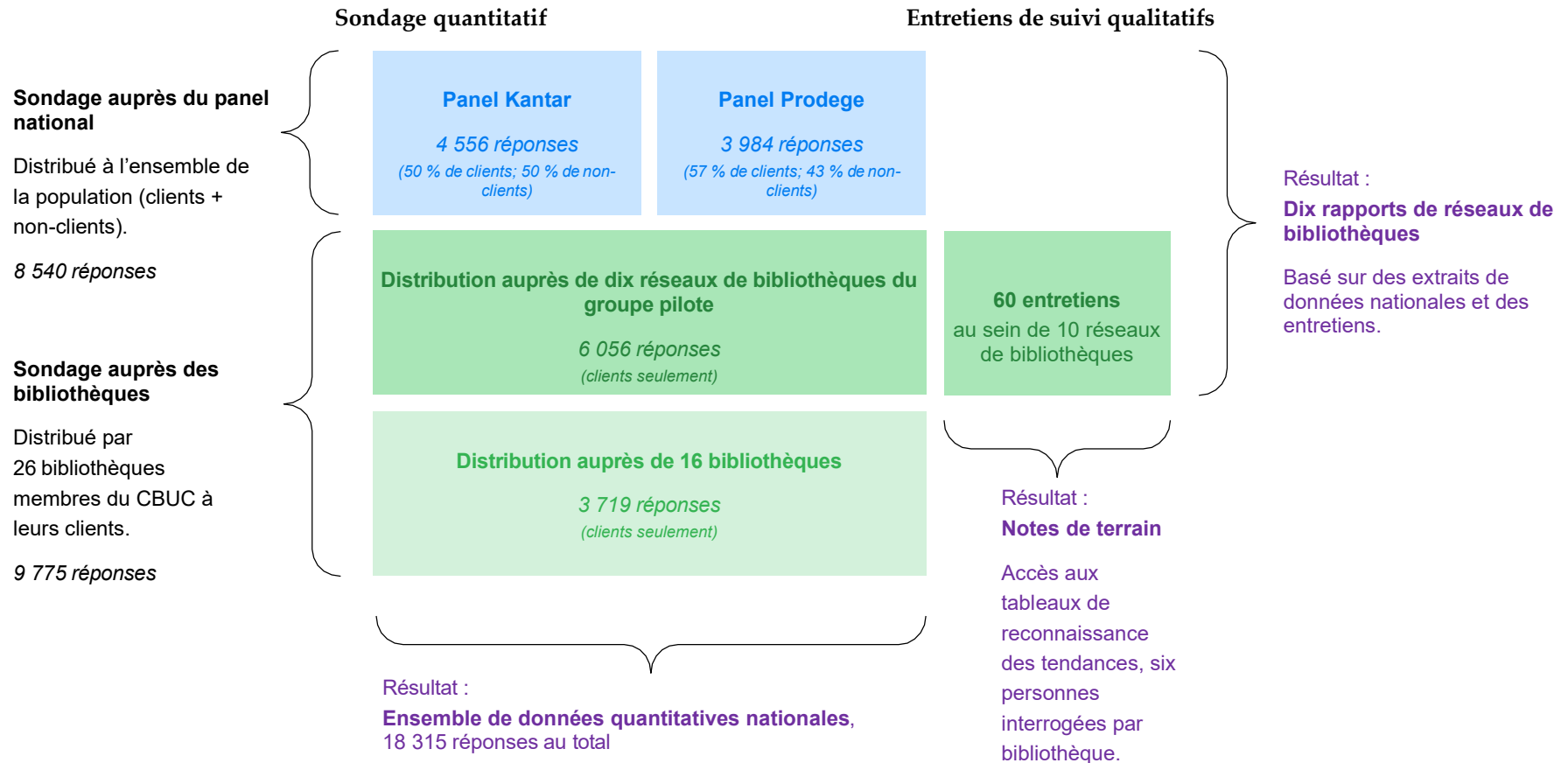
Entretiens de suivi qualitatifs

Les personnes interrogées lors des entretiens de suivi ont été recrutées au moyen d'une option d'inclusion proposée dans le cadre du sondage quantitatif. Ces entretiens ont été menés sous forme de sessions en ligne entre juillet et septembre 2025.

Dans un souci de protection de la vie privée, les répondantes et répondants sont désignés par des pseudonymes tout au long du rapport.

Vous trouverez plus de détails sur la conception de la recherche dans les pages suivantes.

Recherche à grande échelle utilisant des méthodes mixtes



Conception du questionnaire et mesures d'impact

Questionnaire multilingue

Le questionnaire du sondage national s'inspire de celui utilisé dans l'étude d'impact de la Bibliothèque publique de Toronto. Son contenu principal mesure les profils d'impact, en se fondant sur les réponses des personnes clientes des services de bibliothèque.

En collaboration avec le CBUC, des questions ont été ajoutées au sujet de la perception de l'impact des bibliothèques de manière plus générale. Ces questions ont été posées à la fois aux personnes clientes et non-clientes.

Le sondage a été mené en anglais et en français, et les réponses ont été recueillies entre mai et juillet 2025.

Déroulement du sondage

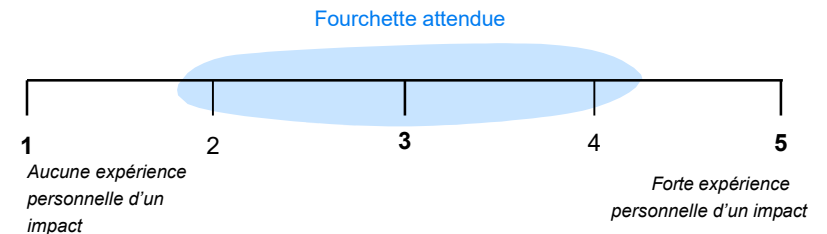


Mesure des profils d'impact

Comme dans l'étude de la Bibliothèque publique de Toronto, les profils d'impact résument le niveau de ressenti des clients à l'égard de différents types d'impact lorsqu'ils interagissent avec les services de la bibliothèque. Chaque paramètre d'impact est mesuré sur une échelle de 1 (« Pas du tout ») à 5 (« Dans une très large mesure »).

Pour chaque service de bibliothèque, la moyenne du profil affiche la note moyenne des 12 paramètres d'impact. Le profil d'impact global représente la moyenne des notes des paramètres d'impact pour les quatre services de bibliothèque mesurés (collections, espaces, programmes et personnel).

Bien que les mesures individuelles du profil d'impact soient effectuées sur une échelle de 1 (« Pas du tout ») à 5 (« Dans une très large mesure »), les extrêmes de l'échelle sont peu susceptibles d'être atteints lorsque l'on agrège les réponses de la clientèle. Dans la pratique, les notes moyennes varient généralement entre 2 et 4, ce que l'on appelle la « fourchette attendue ». Ainsi, une note d'impact proche de 4 pour un paramètre donné indique une expérience très positive.



It depends × IS IT A 3IRD

Détails du sondage quantitatif

Détails sur l'échantillonnage

Les réponses au sondage quantitatif ont été recueillies entre mai et juillet 2025 à l'aide de la technique CAWI, selon deux approches d'échantillonnage distinctes, similaires à celles utilisées dans l'étude de la Bibliothèque publique de Toronto :

- 1. Échantillonnage par panel.** Les réponses à l'échelle nationale ont été recueillies partout au Canada, à l'exception de Toronto, par l'intermédiaire des panels d'études de marché Kantar et Prodege, sous réserve de quotas de représentativité croisés pour la région géographique, le genre et le groupe d'âge.
- 2. Collecte auprès de la base de clients des bibliothèques.** Vingt-six bibliothèques membres du CBUC ont distribué le sondage à leurs clientes et clients par divers moyens.

L'ensemble de données combinées de l'étude d'impact du CBUC est composé des jeux de données du panel et de chacun des jeux de données recueillis auprès des bases de clients des bibliothèques.

Arrondissement

En raison de l'arrondissement, les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 %. De même, des notes d'impact de 3,234 et 3,197, par exemple, sont toutes deux indiquées comme 3,2, mais leurs positions sur un graphique ne seront pas exactement les mêmes.

Système de pondération

Tout comme pour l'étude de la Bibliothèque publique de Toronto, les données provenant des différentes sources ont été pondérées afin de limiter l'asymétrie de l'échantillonnage. L'ensemble des données du panel représentatif à l'échelle nationale sert de référence. Les chiffres sont généralement assez stables, qu'ils soient pondérés ou non.

Ensemble de données du panel national

Les données du panel échantillonnées par quota sont pondérées par cellule en fonction des caractéristiques démographiques afin de produire un échantillon représentatif à l'échelle nationale des personnes clientes et non clientes des bibliothèques.

Ensembles de données sur la base de clients des bibliothèques

Ces échantillons ont été pondérés à l'aide d'un système de pondération itératif afin de mieux refléter la répartition régionale des clientes et clients du panel en fonction du genre et de l'âge, tout en veillant à ce qu'il n'y ait pas de pondérations extrêmes (fourchette : 0,5- 2).

Ensemble de données combinées

Les résultats des clientes et clients de bibliothèques dans l'ensemble des données combinées ont été pondérés afin de correspondre à la répartition des bibliothèques dans l'échantillon du panel. Cette pondération garantit que les résultats nationaux ne sont pas faussés par l'ajout des données de la base de clients de bibliothèques.

It depends * IS IT A 3IRD

Filtres géographiques

Échantillonnage filtré des personnes non clientes provenant d'un panel

Par définition, les clientes et clients d'une bibliothèque donnée sont les personnes qui en ont utilisé au moins un des services dans la dernière année. De leur côté, les personnes non clientes associées à une bibliothèque sont réparties comme suit :

- Les personnes qui n'ont utilisé aucun service de la bibliothèque dans la dernière année, mais qui vit à proximité de la bibliothèque, d'après son code postal.
- Les personnes qui ont déjà utilisé des services de la bibliothèque, mais pas dans la dernière année, et qui n'ont pas utilisé d'autres services de bibliothèque durant cette période.

Voir le tableau des codes postaux (RTA) à droite.

Échantillonnage restreint de la base de clients des bibliothèques

La Bibliothèque publique de Calgary, la Bibliothèque publique d'Ottawa, la Bibliothèque publique de Regina et la Bibliothèque publique de Saskatoon ont choisi de limiter leur collecte de données auprès de leur clientèle en fonction des codes postaux fournis par chacun des réseaux de bibliothèques.

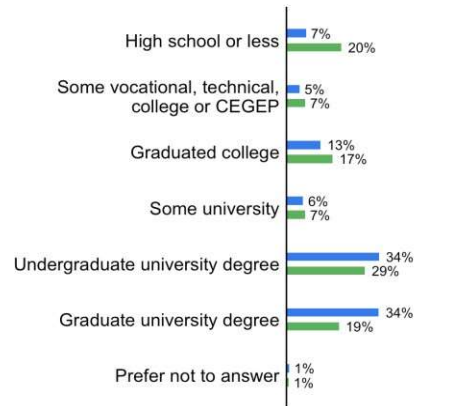
Voir le tableau des codes postaux (RTA) à droite.

Bibliothèque publique de Calgary	T2X, T2Y, T3Z, T3H, T3B, T3L, T2M, T2T, T3C, T3G, T3A, T1S, T2W, T2V, T2J, T2H, T3E, T2P, T2N, T2L, T2S, T2G, T2R, T2E, T2K, T3J, T3R, T3P, T3K, T4B, T3M, T2Z, T2C, T3S, T2B, T2A, T1Y, T1X, T3N, T1Z, T4A, T3T
Bibliothèque publique d'Edmonton	T5A, T5B, T5C, T5E, T5G, T5H, T5J, T5K, T5L, T5M, T5N, T5P, T5R, T5S, T5T, T5V, T5W, T5X, T5Y, T5Z, T6A, T6B, T6C, T6E, T6G, T6H, T6J, T6K, T6L, T6M, T6N, T6P, T6R, T6S, T6T, T6V, T6W, T6X, T6Y
Bibliothèques publiques d'Halifax	B3H, B3J, B3K, B3L, B3M, B3N, B3P, B3R, B3S
Bibliothèque publique de Hamilton	L8B, L8E, L8G, L8H, L8J, L8K, L8L, L8M, L8N, L8P, L8R, L8S, L8T, L8V, L8W, L9A, L9B, L9C, L9G, L9H, L9K
Bibliothèques de Montréal	H1A, H1B, H1C, H1E, H1G, H1H, H1J, H1K, H1L, H1M, H1N, H1P, H1R, H1S, H1T, H1V, H1W, H1X, H1Y, H1Z, H2A, H2B, H2C, H2E, H2G, H2H, H2J, H2K, H2L, H2M, H2N, H2P, H2R, H2S, H2T, H2V, H2W, H2X, H2Y, H2Z, H3A, H3B, H3C, H3E, H3G, H3H, H3J, H3K, H3L, H3M, H3N, H3S, H3T, H3V, H3W, H3X, H4A, H4B, H4C, H4E, H4G, H4H, H4J, H4K, H4L, H4M, H4N, H4P, H4R, H4S, H4T, H5A, H5B, H8N, H8P, H8R, H8S, H8T, H8Y, H8Z, H9C, H9E, H9H, H9K
Bibliothèque publique d'Ottawa	K1A, K1B, K1C, K1E, K1G, K1H, K1J, K1K, K1L, K1M, K1N, K1P, K1R, K1S, K1T, K1V, K1W, K1X, K1Y, K1Z, K2A, K2B, K2C, K2E, K2G, K2H, K2J, K2K, K2L, K2M, K2P, K2R, K2S, K2T, K2V, K2W, K4A, K4B, K4C, K4M, K4P
Bibliothèque publique de Regina	S4L, S4N, S4P, S4R, S4S, S4T, S4V, S4W, S4X, S4Y, S4Z
Bibliothèque publique de Saskatoon	S7B, S7C, S7H, S7J, S7K, S7L, S7M, S7N, S7P, S7R, S7S, S7T, S7V, S7W
Bibliothèque publique de Vancouver	V5K, V5L, V5M, V5N, V5P, V5R, V5S, V5T, V5V, V5W, V5X, V5Y, V5Z, V6A, V6B, V6C, V6E, V6G, V6H, V6J, V6K, V6L, V6M, V6N, V6P, V6R, V6S, V6T, V6Z, V7X, V7Y
Bibliothèques publiques de Vaughan	L3T, L4B, L4C, L4H, L4J, L4K, L4L, L4S, L6A, L6P, L6R, L6S, L6T, M2R, M3J, M9L, M9V



Principales caractéristiques des répondants (1/2)

Education level



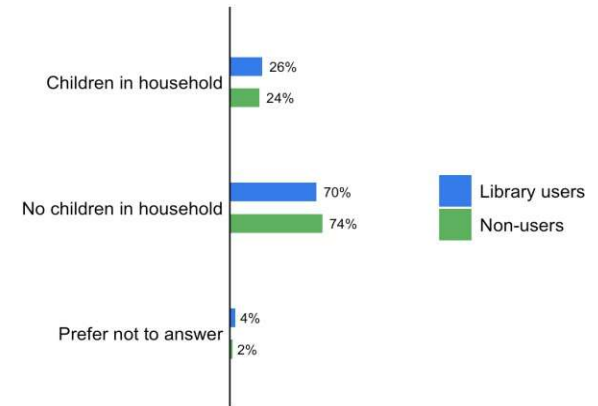
n: 1,005
Nombre de clients : 885
Nombre de non-clients : 120

Household income



n: 1,005
Nombre de clients : 885
Nombre de non-clients : 120

Children

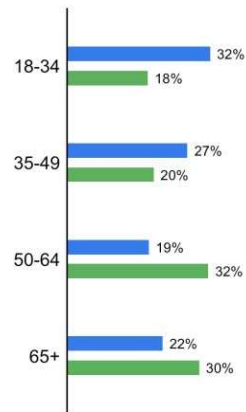


n: 1,005
Nombre de clients : 885
Nombre de non-clients : 120



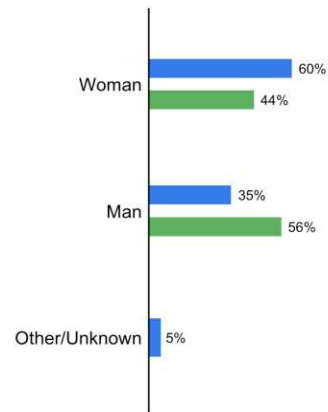
Principales caractéristiques des répondants (2/2)

Age groups



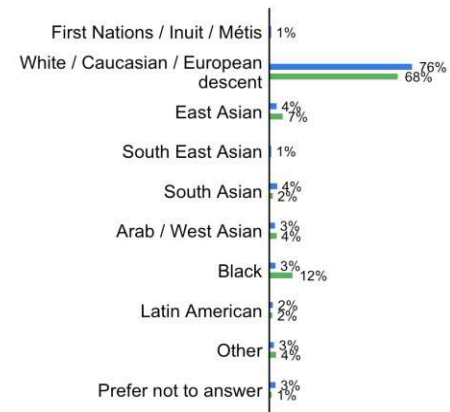
n: 1,005
 Nombre de clients : 885
 Nombre de non-clients : 120

Gender identity



n: 1,005
 Nombre de clients : 885
 Nombre de non-clients : 120

Ethnicity



n: 1,005
 Nombre de clients : 885
 Nombre de non-clients : 120

Library users
 Non-users

Les vieilles méthodes n'ouvrent pas de nouvelles portes

Addenda : résultats nationaux

Précisions sur les résultats nationaux

Résultats nationaux : ce à quoi ils servent et ne servent pas

L'objectif et l'esprit de cette étude d'impact consistent à illustrer la contribution des bibliothèques publiques partout au Canada. La méthodologie retenue et les modes de collecte de données ne se prêtent toutefois pas à des comparaisons entre bibliothèques.

Les comparaisons avec les moyennes nationales sont fournies en addenda afin d'aider à situer les profils d'impact observés. Par exemple : pour les collections, observe-t-on les mêmes pics d'une bibliothèque à l'autre? Les notes attribuées au personnel sont-elles basses de manière générale? Les programmes ont-ils une incidence globale?

Ces visualisations donnent une idée de la façon dont les notes d'impact d'une bibliothèque se situent par rapport à la personne cliente moyenne au pays, mais elles doivent être interprétées avec prudence.

La moyenne de l'étude du CBUC regroupe des personnes clientes provenant de réseaux de bibliothèques très variés compris dans l'ensemble de données : les 10 bibliothèques membres du groupe pilote, 16 autres participantes actives, ainsi que 27 autres réseaux compris dans l'échantillon issu du panel.

Dans l'ensemble, il ressort que, partout au pays, les bibliothèques présentent une incidence comparable, quelles que soient leurs notes respectives. En général, on observe peu de différence entre les résultats individuels d'une bibliothèque et les moyennes nationales.

Moyenne de l'étude d'impact du CBUC

La moyenne de l'étude d'impact du CBUC est établie à partir de 13 491 réponses de personnes clientes recueillies dans 53 réseaux de bibliothèques membres du CBUC.

Les répondantes et répondants de l'ensemble des réseaux ont été recrutés par l'entremise de panels nationaux, et 26 réseaux de bibliothèques ont enrichi cette collecte en diffusant eux-mêmes le sondage auprès de leur clientèle.

Les personnes clientes représentées dans l'ensemble de données combinées ont ensuite été pondérées de manière à refléter la répartition des bibliothèques dans l'échantillon issu du panel. Cette pondération vise à éviter que les résultats nationaux soient influencés de façon disproportionnée par l'ajout des données provenant des collectes menées par les bibliothèques auprès de leur clientèle.



ADDENDA

Interprétation des résultats nationaux

L'impact est mesuré selon quatre dimensions comptant trois paramètres chacune, qui représentent différents aspects de l'expérience en bibliothèque.

Les paramètres mesurent la présence ou l'absence d'un impact positif. Une note faible ne reflète pas nécessairement un impact négatif. Elle indique plutôt que la clientèle n'a généralement pas perçu de type d'impact en particulier.

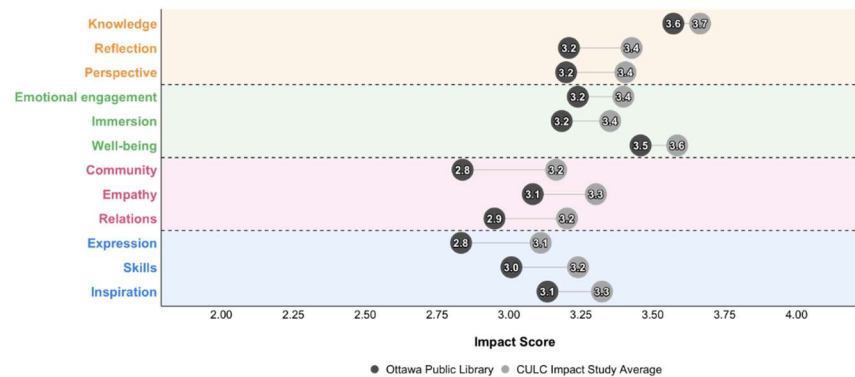
Les résultats nationaux sont présentés pour l'impact global ainsi que pour chacun des quatre services que sont les collections, les espaces, les programmes et le personnel.

Les écarts entre les notes des bibliothèques et les moyennes nationales du CBUC demeurent généralement modestes. Un écart positif marqué pour un ou plusieurs paramètres peut toutefois laisser entendre qu'une bibliothèque génère un impact positif supérieur à la moyenne sur ces aspects.

Lorsque les résultats des bibliothèques suivent de près les tendances nationales, cela met en lumière la similitude des expériences vécues dans les bibliothèques publiques à l'échelle du pays, tant dans leur fonctionnement que dans l'usage qu'en fait le public.

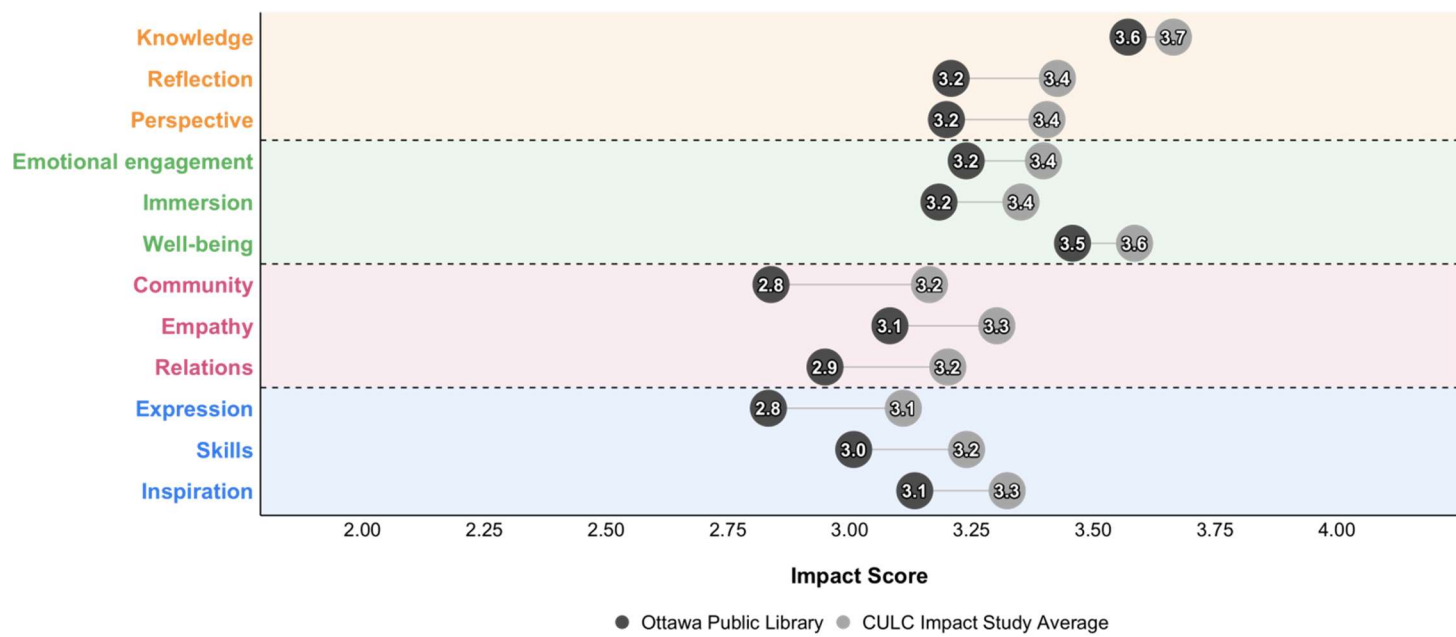
Veillez noter que les notes d'impact sont arrondies à une décimale.

Library Impact Benchmark



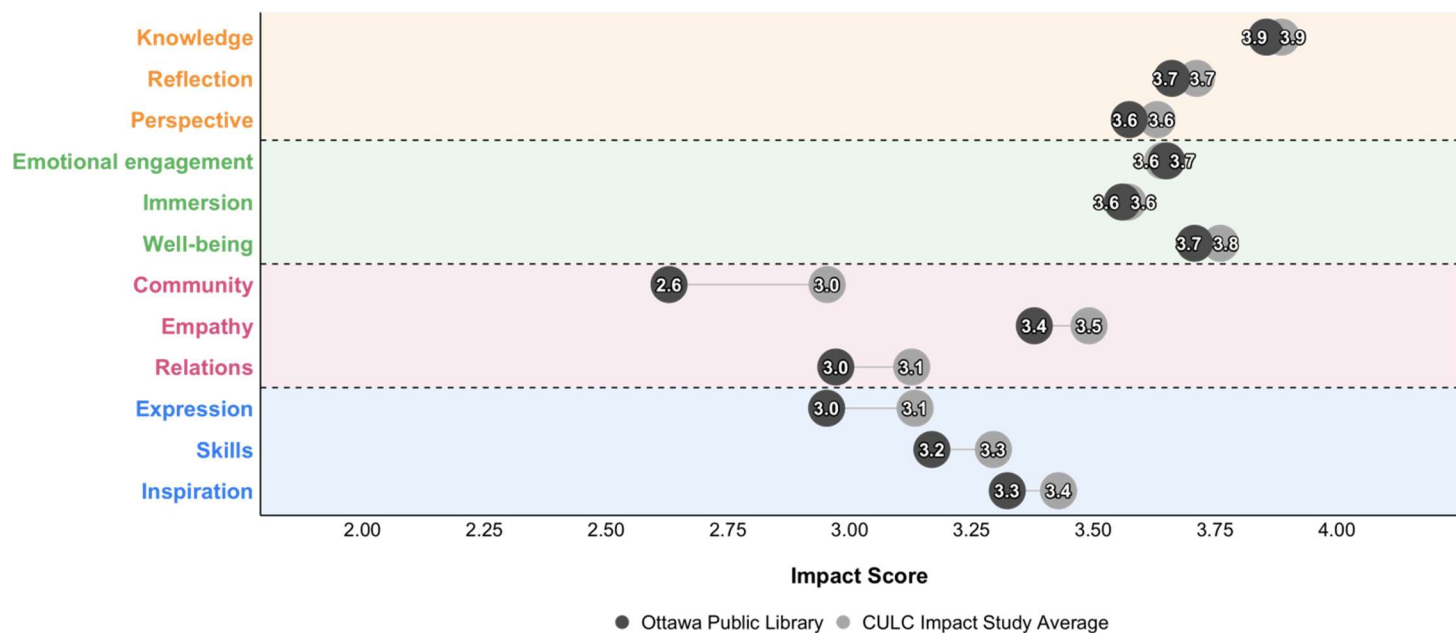
Note: Original scale (1-5) constrained to show the expected empirical range (2-4).

Résultats nationaux globaux



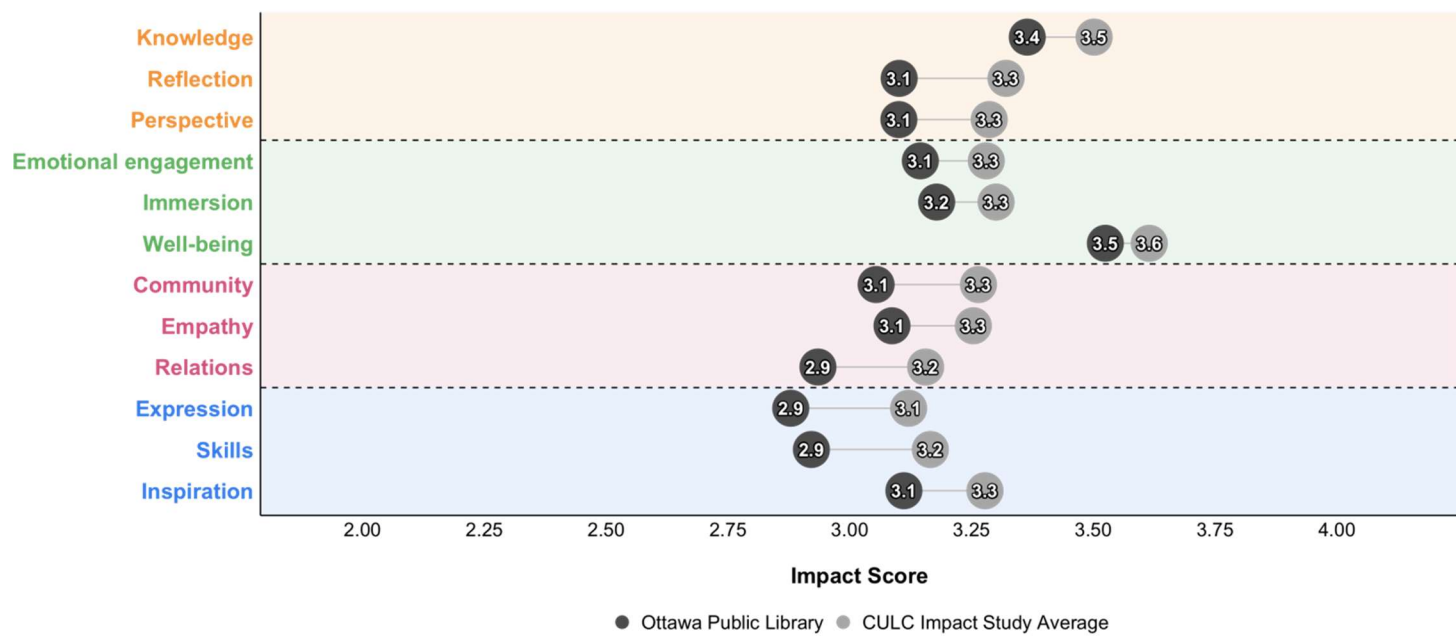
Note: Original scale (1-5) constrained to show the expected empirical range (2-4).

Résultats nationaux : collections



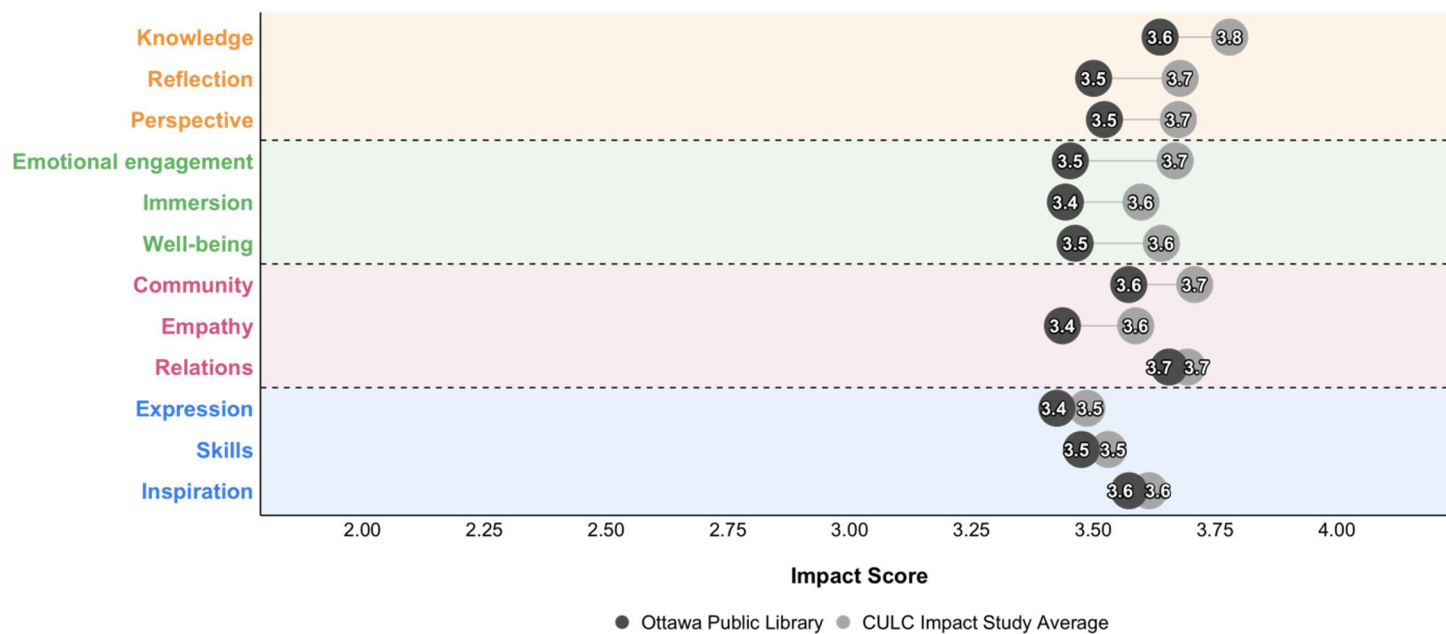
Note: Original scale (1-5) constrained to show the expected empirical range (2-4).

Résultats nationaux : espaces



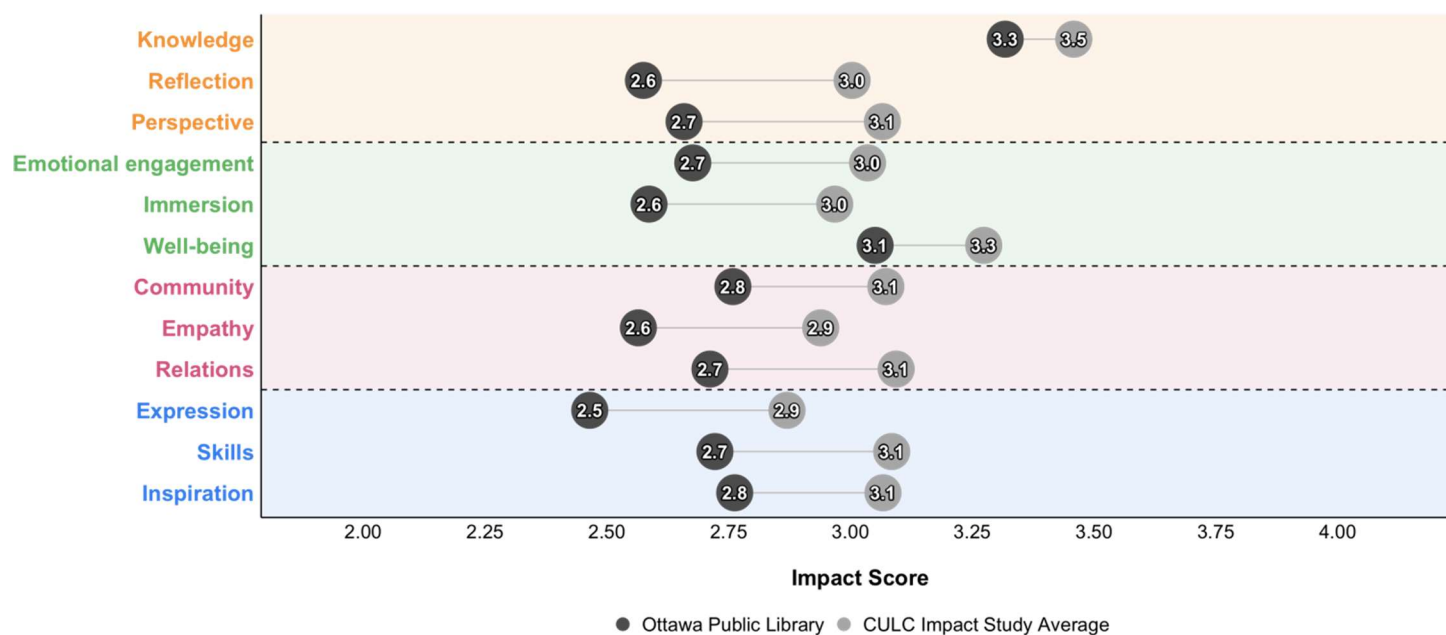
Note: Original scale (1-5) constrained to show the expected empirical range (2-4).

Résultats nationaux : programmes



Note: Original scale (1-5) constrained to show the expected empirical range (2-4).

Résultats nationaux : personnel



Note: Original scale (1-5) constrained to show the expected empirical range (2-4).