

SOCIÉTÉ DE LOGEMENT
COMMUNAUTAIRE D'OTTAWA

RAPPORT ANNUEL 2022



RAPPORT SUR LA PERFORMANCE STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ ET FAITS SAILLANTS

**Bâtir ensemble des
communautés plus fortes**

Waterstone
**LES CULTURES
D'ENTREPRISE
LES PLUS
ADMIRÉES**
DU CANADA



www.och-lco.ca



Conseillère - Bay Ward Theresa Kavanagh

Présidente du Conseil d'administration

Je suis très fière d'être la nouvelle présidente du Conseil d'administration de la Société de logement communautaire d'Ottawa (LCO). Ayant siégé comme membre du CA durant le mandat du Conseil 2018-2022, j'attache une grande importance à l'engagement démontré chaque jour par l'organisation et à la priorité qu'elle accorde aux locataires dans ses moindres activités.

Dans la poursuite des trois aspects de sa mission qui sont de préserver son parc de logements communautaires, de répondre aux besoins des locataires et de bâtir des logements abordables, LCO cherche à offrir des logements sécuritaires et de qualité. L'organisation y parvient au moyen d'investissements continus dans les grands travaux et l'entretien courant, en cultivant de solides partenariats communautaires qui assurent à ses locataires un soutien en santé mentale parmi d'autres formes de soutien, en développant des solutions innovatrices en réponse à de nouveaux défis, en investissant dans le programme des Services de sécurité communautaire, lequel est axé sur une intervention précoce, en développant des partenariats avec les locataires, et en cherchant à faire en sorte qu'un plus grand nombre de personnes dans notre ville aient accès à un logement abordable.

LCO participe à la création d'un avenir durable en modernisant ses immeubles actuels et en construisant des immeubles correspondant à certaines des normes environnementales les plus strictes. Mosaïq, situé au 811 avenue Gladstone, en est le parfait exemple et était le plus imposant immeuble résidentiel au pays construit dans les règles de la Maison passive au moment d'accueillir son premier locataire. En vue d'harmoniser ses efforts avec le Plan directeur sur les changements climatiques de la Ville d'Ottawa, LCO s'est engagée à participer à la Campagne Objectif zéro, qui vise à réduire à zéro les émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2040.

En tant que cheffe de file dans l'offre de logements communautaires et abordables, le travail proactif de LCO dans la construction d'un plus grand nombre de logements abordables est un atout pour la Ville d'Ottawa. En assurant un toit à près de 32 000 résidents, LCO est le plus important fournisseur de logements subventionnés dans Ottawa et assure un service essentiel aux ménages à revenu faible ou modeste.

Étant donné que ce genre de logements se fait rare dans notre ville, je suis très contente de voir le Programme-cadre de développement du logement décennal de LCO en plein essor. À l'heure actuelle, plus de 900 nouveaux logements sont en cours de conception ou en construction et plusieurs autres projets sont prêts à démarrer.



“ Dans le contexte économique actuel, plusieurs personnes ont de la difficulté à composer avec la hausse du coût de la vie et du logement, en particulier les jeunes familles et les aîné(e)s disposant d'un revenu fixe. En mettant en œuvre une collaboration continue entre tous les paliers de gouvernement, les fournisseurs de services communautaires, LCO et d'autres organismes de logement sans but lucratif, j'ai bon espoir que notre volonté commune de nous attaquer à la crise du logement aura un impact positif.

En ce début du mandat du Conseil 2022-2026, je tiens à remercier le président sortant du CA de LCO, Mathieu Fleury, et tous les anciens membres du Conseil d'administration de leur service.

”



Stéphane Giguère

Président-directeur général

L'année 2022 a été riche en défis et je tiens à souligner les mérites du personnel de la Société de logement communautaire d'Ottawa (LCO) qui a su composer tout au long de l'année avec plusieurs incidents imprévisibles, y compris la tempête Derecho, le convoi des camionneurs, la pandémie de COVID-19, tout en assurant un soutien continu et en continuant de prioriser les locataires. La résilience démontrée par les équipes en première ligne de la Société de logement communautaire d'Ottawa qui se sont continuellement dépassées a été extraordinaire durant ces temps difficiles.

Nous avons également commencé à ressentir les répercussions du ralentissement économique : inflation, ruptures de chaîne d'approvisionnement et pénurie de main-d'œuvre, et hausse du coût de la vie. Ce contexte a entraîné un changement économique, social et politique collectif dans la conversation se rapportant au logement, et a fait passer le logement abordable au premier plan pour en faire une priorité à l'échelle nationale. La LCO est au centre de cette conversation.

Nous sommes le plus important fournisseur de logements communautaires à Ottawa et offrons à la fois des logements communautaires et des logements locatifs abordables à quelque 32 000 personnes dont le revenu mensuel moyen se situe aux alentours de 1 600 \$.

L'offre et le maintien de logements abordables de qualité sont au cœur de notre mission. Grâce à l'appui de la Ville d'Ottawa, de la province de l'Ontario et du gouvernement du Canada, nous avons pu jusqu'à ce jour faire en sorte que le prix des loyers de LCO demeure abordable à long terme. L'analyse du coût des loyers des 20 dernières années révèle que le loyer moyen d'un logement de deux chambres de LCO est de 45 % moins élevé qu'un logement de deux chambres dans notre ville selon le loyer moyen du marché établi par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) en 2022.

“ Nous demeurons engagés dans la recherche de solutions innovatrices qui offrent le meilleur appui aux locataires, préservent son parc de logements communautaires actuels, et lui permettent de bâtir plus rapidement les logements abordables dont on a grandement besoin. En 2023, nous allons entreprendre l'élaboration d'une stratégie d'hébergement et soins complexes afin de mieux soutenir les plus vulnérables parmi nos communautés, y compris les aîné(e)s et les adultes. ”

Grâce à un dialogue continu avec nos équipes, LCO a soutenu son personnel de la manière qui lui est le plus bénéfique, y compris en lui assurant un soutien en santé mentale, en prenant l'engagement d'appuyer la formation continue, en faisant activement la promotion de la Stratégie pour la diversité, l'équité et l'inclusion et au moyen de Réimaginer LCO : Le milieu de travail de demain. Cette stratégie de travail en mode hybride met l'accent sur l'intention derrière l'utilisation de nos espaces de travail et la flexibilité. Cela explique pourquoi LCO a été nommée de nouveau l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale.

En unissant nos efforts, nous multiplions notre impact et LCO se réjouit à la perspective de poursuivre les partenariats communautaires actuels et sa collaboration avec la Ville et les deux autres paliers de gouvernement.

À tous les locataires, à toutes les communautés, et à nos partenaires gouvernementaux, ainsi qu'à tout l'effectif de la Société de logement communautaire d'Ottawa, thank you.

CONSEIL D'ADMINISTRATION



**MARK
SUTCLIFFE**
MAIRE
DIRECTEUR
(NOMMÉ D'OFFICE)
(2023-)



**THERESA
KAVANAGH**
CONSEILLÈRE
PRÉSIDENTE
(2023-)
Depuis 2018



**GLEN
GOWER**
CONSEILLER
DIRECTEUR
(2023-)



**MARTY
CARR**
CONSEILLÈRE
DIRECTRICE
(2023-)



**STÉPHANIE
PLANTE**
CONSEILLÈRE
DIRECTRICE
(2023-)



**SEHAM
RABAA**
DIRECTRICE
(2022-)



**TRACY
ALBERT**
DIRECTRICE
(2022-)



**ADRIAN
LAROSE**
DIRECTEUR
(2022-)



**REBECCA
HICKEY**
VICE-PRÉSIDENTE
(2018-)



**BRENDAN
LAWLOR**
TRÉSORIER
(2019-)



**GIRUM
SIMMIE**
DIRECTEUR
(2019-)



**STEPHEN
SAUPPE**
REPRÉSENTANT DES
LOCATAIRES
DIRECTEUR
(2022-)

REMERCIEMENTS AUX MEMBRES SORTANTS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Maire Jim Watson (depuis décembre 2015)
Président et ancien conseiller Mathieu Fleury (2010-2022)

Ancien·ne conseiller·e Catherine McKenney (2015-2022)

Ancien conseiller Scott Moffatt (2018-2022)

Conseiller Rawlson King (2019-2022)

Ferenaz Raheem (2017-2023)

Michele Brenning (2019-2022)

Dan Doré (2014-2021)

VISION

Être un chef de file de la prestation de logements sécuritaires à prix abordables pour permettre aux locataires de LCO de participer pleinement au développement socioéconomique de la ville.

MISSION

En tant que chef de file en matière de logement de qualité à prix abordable, LCO collabore avec d'autres intervenants au développement de communautés saines et sécuritaires.

VALEURS

COLLABORATION RESPONSABILISATION RESPECT EXCELLENCE

OBJECTIFS

- Favoriser des communautés saines, sécuritaires et inclusives
- Offrir des services de qualité à toutes les locataires et dans tous les foyers
- Innover pour répondre aux besoins financiers et en matière de logement
- Favoriser une culture organisationnelle qui prône le leadership, la responsabilisation et l'amélioration continue

AU SUJET DE LA SOCIÉTÉ DE LOGEMENT COMMUNAUTAIRE D'OTTAWA

Le plus important fournisseur de logements abordables à Ottawa



Améliorations apportées à
4 000 logements
au coût de **24 M\$**



1 645 \$/MOIS
REVENU MOYEN
PAR MÉNAGE

LES LOCATAIRES DE LCO



42 %
FAMILLES

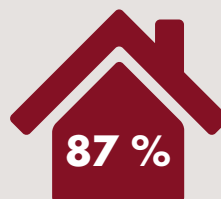
27 %
AÎNÉ(E)S

25 %
OCCUPANT
UNIQUE

6 %
FOYER AVEC
PLUS D'UN
ADULTE



32 000
LOCATAIRES



**LOGEMENTS
COMMUNAUTAIRES**



**LOGEMENTS
ABORDABLES**

LOGEMENT COMMUNAUTAIRE

Subventionné, loyer indexé sur le
revenu (LIR), logement social

Un LIR ne doit pas dépasser

30 %

du revenu du ménage

LOGEMENT ABORDABLE

Loyer égal ou inférieur au loyer du
marché établi par la Société canadienne
d'hypothèques et de logement (SCHL)



ÉLÉMENTS CLÉS

- Le logement est un déterminant clé de la santé.
- Un environnement social positif est indispensable au succès des locations.
- Les locataires doivent se sentir en sécurité et fiers de faire partie de la communauté au sens large.
- LCO s'appuie sur des partenariats efficaces pour bâtir ses communautés.
- Les partenaires jouent un rôle essentiel en aidant LCO à atteindre un équilibre entre ses ressources et les besoins grandissants de ses locataires.
- La concertation des efforts de LCO avec ceux de ses partenaires améliore les services à ses locataires.

Les locataires de LCO vivent principalement dans les limites de la Ceinture de verdure d'Ottawa et vivent dans des ensembles de maisons en rangée et des immeubles qui s'intègrent bien à leurs quartiers respectifs.

Les gens qui habitent dans les communautés de LCO proviennent de divers horizons et ont des expériences de vie variées. Ce qui est commun, est que ces personnes font face à des difficultés financières pour se trouver un endroit sain et sécuritaire où se loger. LCO offre une gamme de solutions de logement basées sur les exigences des locataires.

La clientèle de LCO comprend des familles monoparentales, des adultes ayant des besoins particuliers, des familles, des personnes âgées à revenu fixe et des nouveaux arrivants au Canada. Pour un bon nombre de locataires, LCO joue un rôle essentiel en faisant le pont vers d'autres services de soutien qui les aideront à s'établir et à respecter leurs conditions de location.

ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE D'HÉBERGEMENT ET SOINS COMPLEXES

En tant que fournisseur de logements communautaires, LCO est appelé à loger des aîné(e)s et des adultes vulnérables qui font face à des problèmes de santé mentale et de santé physique, à des dépendances et à des handicaps. Les données des services de police, des hôpitaux, des ambulanciers paramédicaux et des Services de sécurité communautaire confirment que nos locataires les plus vulnérables posent un défi complexe particulier.

La loi régissant le logement social en Ontario indique que ce type de logement s'adresse à une clientèle autonome et définit comme suit une vie autonome : « [...] un particulier est en mesure de vivre de façon autonome s'il est en mesure d'accomplir les activités essentielles et normales de la vie quotidienne par lui-même ou avec l'aide de certains services de soutien [...] » Règl. de l'Ont. 376/11 en vertu de la Loi de 2011 sur les services de location, paragraphe 24 (2). L'incapacité du système de reconnaître les besoins particuliers des locataires les plus vulnérables de LCO, en particulier de celles et ceux qui sortent de l'itinérance, nuit grandement aux chances de réussite des locations et impose un lourd fardeau aux autres locataires et dans les communautés.

La pratique actuelle de loger des locataires aux prises avec de multiples défis et obstacles, sans évaluation, ou avec une évaluation inadéquate de leurs besoins et avec un soutien limité nécessaire pour vivre de façon autonome n'est pas une approche soutenable et doit être revue.

La Stratégie d'hébergement et soins complexes de LCO prend en compte ce défi. La vision de cette stratégie est de créer des locations réussies et des communautés saines, sécuritaires et inclusives en évaluant efficacement les locataires à leur accueil pour déterminer les soutiens requis en matière d'hébergement afin de s'assurer que ces personnes sont logées comme il se doit et bénéficient des appuis dont ils ont besoin dès leur arrivée et tout au long de leur location.

Les quatre objectifs de la stratégie sont les suivants :

- Collaboration avec les systèmes des services de logement, de santé et de services sociaux pour mieux harmoniser leurs efforts;
- Plaidoyer pour des investissements dans les soutiens requis pour permettre aux locataires de mener des vies saines et autonomes dans la dignité;
- Responsabilité partagée et transparence avec les partenaires qui soutiennent les locataires de LCO;
- Amélioration du soutien des locataires à l'interne au sein de LCO dans les limites du budget et du mandat de LCO.

ÉQUIPE DE MISSION POUR LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE : LA PATROUILLE VIRTUELLE

En réponse à la pandémie, les Services de sécurité communautaire (SSC) ont mis sur pied l'Équipe de mission pour la sécurité communautaire (ÉMSC) pour déployer des unités spécialisées sur le terrain pour réagir aux risques particuliers pour la sécurité communautaire créés par la pandémie (p. ex. flânage, prises de possession de domiciles). Pour soutenir ces unités et les membres des autres patrouilles des SSC, LCO s'est doté d'un système de patrouille virtuelle basé sur les nouvelles technologies, et une série de caméras de surveillance.

Plus de 2 600 demandes de service ont été traitées entièrement par le système de patrouille virtuelle, ce qui a permis de faire une meilleure gestion des ressources et d'accroître l'efficacité et l'efficience des SSC. De plus, le suivi de 1 400 autres demandes de service a été amorcé par la Patrouille virtuelle au moyen du système. Grâce à cette approche, les SSC ont pu se rendre rapidement auprès de personnes en détresse médicale et leur administrer du Narcan (naloxone) pendant que la Patrouille virtuelle dépêchait une assistance médicale d'urgence ou le renfort de la police.

Le système de Patrouille virtuelle a également amélioré la capacité de LCO de fournir rapidement des preuves vidéo précises aux services policiers, d'effectuer des vérifications par caméra régulières et des tests de fonctionnalité, et de réduire ainsi de manière importante les pannes de caméra.

PARTENARIATS AVEC LES ORGANISMES DE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE AUX LOCATAIRES (SCL)

L'équipe Développement communautaire soutient les locataires en collaborant avec des partenaires qui leur assurent des ressources et des programmes. Les locataires participent également et contribuent ainsi à bâtir de meilleures communautés.

Minimisation des conséquences

Les partenaires et le personnel de LCO ont poursuivi tout au long de l'année leurs interventions importantes pour répondre aux besoins des locataires vulnérables.

En juin, Recovery Care et Pathways to Recovery ont fait équipe avec Ottawa Inner City Health et Santé publique Ottawa, pour mettre sur pied une clinique mobile de santé. Cette clinique mobile offre sans jugement ni stigmatisation des soins en matière de toxicomanie et de maladies infectieuses aux patients qui souffrent de problèmes de santé complexes. Ce programme a reçu un financement pour offrir des services dans cinq communautés de LCO pendant trois ans. En 2022, le personnel de la clinique mobile de santé est intervenu auprès de locataires plus de 2 400 fois.

Le Programme Harmonie est un partenariat avec l'organisme Montfort Renaissance. Installés au 1030, avenue Père-Charlebois, les responsables de ce programme, dont le succès ne se dément pas, soutiennent les locataires à risque de perdre leur logement et aident à minimiser les conséquences de dépendances. Un groupe de locataires entreprennent des démarches vers la sobriété qui sont axées sur la préservation de locations réussies. Les travailleurs et travailleuses

de soutien aux locations de LCO et le personnel du programme Montfort Renaissance sur place appuient le programme.

Avant de participer au programme, un locataire avait été victime de plusieurs prises de possession de son domicile et était à risque d'être expulsé de son logement. Depuis qu'il participe au Programme, ce dernier paye son loyer à temps et n'a fait l'objet d'aucune plainte.





Insécurité alimentaire

LCO fait équipe avec divers partenaires qui offrent des programmes visant à combattre l'insécurité alimentaire. En 2022, nos partenaires ont lancé deux importantes initiatives :

Le camion alimentaire de La Mission d'Ottawa a servi des locataires dans 14 communautés de LCO et offert en moyenne 300 repas par semaine.

Un nouveau garde-manger public a été créé grâce à un projet innovateur de l'Église unie Glebe-St. James. L'abri a été conçu par les étudiants de l'École d'architecture et d'urbanisme Azrieli de l'Université Carleton. Les résidents du centre-ville sont invités à prendre les aliments dont ils ont besoin dans le garde-manger dont le contenu est renouvelé tous les jours par des bénévoles de l'Église.

Mobilisation des locataires

LCO a la chance de pouvoir compter sur plusieurs locataires engagés qui participent bénévolement dans leurs communautés respectives à l'un des 59 regroupements de locataires appuyés par LCO au moyen d'un financement et d'activités de renforcement des capacités. Pour la première fois depuis la pandémie, LCO a pu relancer les comités de district (CD) et les événements de reconnaissance des bénévoles dans le but de réunir, d'appuyer et de célébrer les leaders parmi ses locataires. LCO continue d'encourager les locataires à s'impliquer par l'entremise des séances de La Voix des locataires, qui servent à mesurer l'efficacité d'initiatives et de programmes variés en sondant directement les locataires.

GESTION DES URGENCES

En tant que premier fournisseur en importance de logements abordables et communautaires de la ville d'Ottawa, on attend de la Société de logement communautaire d'Ottawa qu'elle soit en mesure de soutenir ses locataires les plus vulnérables lorsque survient une urgence. Sur ce plan, l'année 2022 a été fort mouvementée pour la population d'Ottawa et les locataires de LCO en raison de plusieurs urgences à grande échelle qui ont eu des répercussions sur la vie et le bien-être des gens.

Devant une situation d'urgence, la Ville d'Ottawa met en branle son Plan de mesures d'urgence (PMU) pour coordonner les ressources, et s'assurer que la population a tout le nécessaire pour ses besoins essentiels. Des événements comme l'occupation de la colline du Parlement par le convoi des camionneurs en janvier, les pannes d'électricité généralisées causées par un dérêcho en mai, et les défis continus découlant de la pandémie ont eu des conséquences plus lourdes sur les résidents les plus vulnérables de la ville, y compris sur ceux vivant dans les logements de LCO.

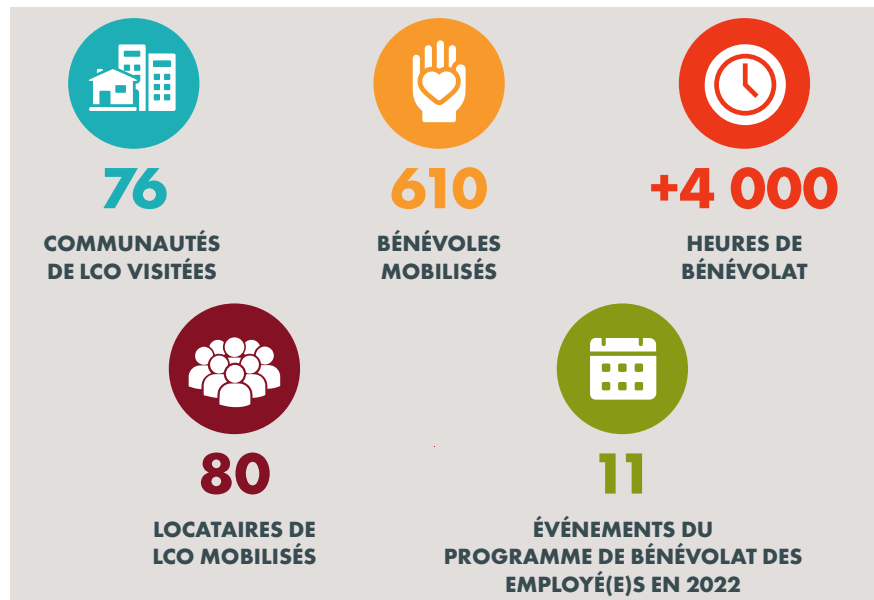
Dans le cas du convoi, le personnel a effectué des visites régulières en se rendant à pied dans les immeubles de LCO du centre-ville entourés de manifestants dans le but de rehausser par leur présence la sécurité sur les lieux et a distribué près de 1 000 bouchons d'oreille pour atténuer le bruit des klaxons de camion.

Lorsque s'est produit le dérêcho, cela s'est traduit par des visites de vérification du bien-être auprès des locataires et l'organisation de systèmes de distribution d'aliments. Dans le quartier Overbrook seulement, le personnel de LCO a livré en deux jours plus de 5 200 repas dans les domiciles de locataires et remis en plus 2 000 autres repas aux locataires en mettant sur pied un centre de distribution d'aliments au Centre communautaire Overbrook durant la semaine qui a suivi la tempête.

LCO a déclenché son PMU pour coordonner ses activités à l'interne et collaborer avec des organismes de l'extérieur à l'évaluation de la situation afin de pouvoir continuer à s'acquitter de ses responsabilités comme fournisseur de logements. Le PMU de LCO sera actualisé en 2023 dans le but d'y incorporer les pratiques exemplaires et les leçons qui ont été apprises depuis sa création et son adoption en 2010.

PROGRAMME DE MOBILISATION DES BÉNÉVOLES

L'année 2022 a été marquée par le retour au Programme de mobilisation de bénévoles de plusieurs groupes de partenaires du secteur privé absents durant la pandémie. En tout, trente partenaires ont réalisé 44 projets dans les communautés de LCO. Plusieurs projets d'embellissement n'auraient pas été possibles sans le soutien de ces partenaires.



LE PROGRAMME DE MOBILISATION DE BÉNÉVOLES A REMPORTÉ LE PRIX VOSCAR DE BÉNÉVOLES OTTAWA. QUI CÉLÈBRE UN PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT EXCEPTIONNEL.



LCO a lancé un nouveau partenariat avec Tomorrow's Trades, un programme de préapprentissage qui offre une formation aux personnes qui souhaitent intégrer les métiers de la construction. Les participant(e)s aux programmes se sont chargés de rafraîchir des logements entre une rotation de locataires et d'effectuer diverses réparations dans les communautés de LCO comme la remise en état de clôtures, le remplacement de mains courantes et de marches, de terrasses en bois et plusieurs autres projets.



Canada Revenue Agency / Agence du revenu du Canada

LCO a travaillé également avec l'Agence du revenu du Canada au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt afin de prévenir la perte de leur subvention de loyer. Les bénévoles de ce programme ont organisé six comptoirs d'information fiscale dans deux bureaux de LCO et sont venus en aide à plus de 55 locataires qui étaient sur le point de perdre leur supplément au loyer.



OCH FOUNDATION for healthy communities / FONDATION LCO pour des communautés saines

Le Programme de bénévolat a été très impliqué dans le programme À vos vélos! de la Fondation LCO, qui a distribué 300 bicyclettes dans les communautés de LCO. Les équipes de Développement communautaire ont identifié les familles qui avaient besoin de vélos et leur en ont remis avec l'aide du personnel du Programme de mobilisation des bénévoles.



ÉLÉMENTS CLÉS

- Axer les ressources sur la prestation des services de qualité conformes aux besoins des locataires.
- Se doter d'un modèle de fonctionnement intelligent, diligent et simplifié centré sur la clientèle.
- Améliorer la compréhension des besoins de la clientèle.
- Répondre aux besoins grandissants de soutien pour tenir compte de la complexité grandissante des populations vulnérables au chapitre du logement.
- Déployer de nouvelles solutions technologiques pour simplifier et moderniser la prestation de services.

Environ 32 000 personnes vivent dans les communautés de LCO. LCO est consciente que pour remplir son mandat elle doit veiller à assurer à ses locataires une expérience positive.

LCO a continué à développer son modèle de service pour faire en sorte d'offrir à ses locataires des services de qualité pour ce qui est des baux et de la coordination des loyers, de la sécurité, de l'entretien et des services de lutte antiparasitaire.

LCO a également fait d'importants investissements pour offrir à ses locataires des options simplifiées et plus accessibles par l'entremise d'un modèle de centre d'appels élargi, ainsi qu'un meilleur accès à l'Internet à faible coût par le biais de fournisseurs locaux.

LCO CHEZ-MOI — PORTAIL EN LIGNE DES LOCATAIRES

En 2021, LCO a lancé le portail CHEZ-MOI. Ce portail en ligne innovateur est un libre-service qui offre aux locataires de LCO un moyen accessible, sûr et facile de communiquer avec LCO.

Faits saillants de 2022 :

- Le nombre d'inscriptions au portail CHEZ-MOI a augmenté de 63 % en 2022.
- En moyenne, 400 utilisateurs par mois consultent leur compte CHEZ-MOI.
- Les trois pages du portail les plus consultées sont Mon compte, Mes réparations et Mes coordonnées.
- En moyenne, tous les mois, 60 bons de travail sont créés par les locataires au moyen du portail en ligne libre-service CHEZ-MOI.
- De nouvelles fonctionnalités seront ajoutées en 2023 pour rehausser les options de service à la clientèle.



LCO SIGNATAIRE D'UNE ENTENTE SUR LES AVANTAGES COMMUNAUTAIRES

En novembre 2022, LCO est devenue à Ottawa la première signataire d'une entente sur les avantages communautaires (EAC) avec le Ottawa Community Benefits Network (OCBN). Cette entente historique explique dans les règles comment LCO continuera à tenir compte des occasions et des avantages pour les locataires et ses communautés dans l'ensemble de ses projets en cours et à venir.

Certains des avantages découlant de cette entente historique comprennent le développement de la main-d'œuvre pour les groupes en quête d'équité et

les citoyens et citoyennes autochtones d'Ottawa, l'attribution continue de volets de projets et de la prestation des biens et services à des entreprises sociales locales, et l'application d'une analyse intersectionnelle et qui tient compte du genre dans la création de possibilités.

Cette entente ouvre la voie à l'exploration de nouvelles façons créatives pour les locataires et les quartiers de LCO d'atteindre leur plein potentiel.

SERVICES DE LUTTE ANTIPARASITAIRE INTÉGRÉE

LCO a fait d'énormes progrès dans la diminution de la présence de nuisibles dans ses communautés. Voici un aperçu des stratégies et approches qui sont à l'origine de ces améliorations.

- La mise en œuvre d'un modèle de responsabilisation a servi à aligner les interventions des techniciens des Services de lutte antiparasitaire intégrée sur les communautés et les logements ciblés. Cette approche permet l'acquisition de connaissances et d'expériences locales qui améliorent l'efficacité des résultats.
- Le Programme d'assistance des locataires se concentre sur les logements où les infestations de nuisibles sont élevées, et y alloue davantage de temps et de ressources dans le but de cerner les causes de ces infestations, et les possibilités de travailler avec les locataires et d'établir des partenariats avec des soutiens internes et externes en vue de trouver une solution à des défis complexes.
- Dans le cadre du Plan de traitement standard, un dépliant indiquant quels ont été les nuisibles particuliers identifiés, les traitements effectués, les produits utilisés, les prochaines étapes et une date de visite de suivi est remis à chaque foyer. Cette approche rehausse la sensibilisation des locataires et leur participation aux efforts en vue de contrôler et d'atténuer la présence de nuisibles.



INSPECTION PROACTIVE DE TOUS LES LOGEMENTS

pour identifier les nuisibles, assurer un suivi, en faire rapport, et assigner stratégiquement des ressources des Services lutte antiparasitaire intégrée pour réduire la présence de nuisibles.

DIMINUTION DE

50 %

DES LOGEMENTS OÙ DES NUISIBLES ÉTAIENT PRÉSENTS



LES SERVICES DE LUTTE ANTIPARASITAIRE ONT RÉPONDU À

32 000

DEMANDES DE SERVICE ET ONT ASSURÉ AVEC EFFICACITÉ LES SERVICES DANS LE DÉLAI PRÉVU DANS



3 078

RÉPONSES AU SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

lequel mesure la qualité des travaux ou services rendus, des interactions avec le personnel, les solutions apportées et la rapidité des services rendus.

89 %

TAUX DE SATISFACTION DES LOCATAIRES

PROGRAMME D'ENTRETIEN PRÉVENTIF DES IMMEUBLES

Les Services et programmes d'entretien préventif procèdent, de manière proactive, à des inspections et réparations des logements et englobe les traitements antiparasitaires et l'inspection des portes de logement conformément aux exigences en matière de sécurité-incendie.



Ces inspections permettent également de procéder à ce qui suit :

- Évaluation de chaque porte des logements pour s'assurer qu'elles sont conformes aux exigences en matière de sécurité incendie.
- Vérification des détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone pour s'assurer de leur bon fonctionnement.
- Inspection et réparation de tous les interrupteurs et prises de courant, branchements et panneaux électriques pour s'assurer qu'ils sont conformes aux exigences de l'Office de la sécurité des installations électriques (OSIE).
- Travaux d'entretien et réparations courantes dans les logements et les aires communes ; le programme de mise au point domiciliaire permet d'améliorer l'état des immeubles et logements de LCO.
- Inspection proactive pour dépister les nuisibles, documenter leur présence et le degré d'infestation, éduquer les locataires sur leur prévention, et effectuer au besoin un premier traitement antiparasitaire.
- Évaluation en matière de santé et de sécurité et de la tenue des logements en vue de déterminer s'il y a lieu la nécessité d'un suivi.

FAITS SAILLANTS DU CENTRE D'APPEL

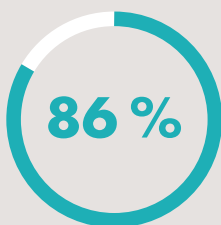
QUALITÉ DES SERVICES

Le Centre d'appels a commencé à effectuer des sondages de satisfaction pour mesurer la qualité des interactions téléphoniques, les solutions apportées et la rapidité du service assuré.

NOMBRE DE PERSONNES SONDÉES 5 200

MOTIFS PRINCIPAUX DES APPELS

Services de travaux d'entretien
Service de sécurité
Service de lutte antiparasitaire
Service de soutien aux locataires



DES APPELS ONT ÉTÉ RÉPONDUS EN **MOINS DE 60 SECONDES**



SATISFACTION DES LOCATAIRES SUR LA **RÉACTIVITÉ, LA QUALITÉ ET LA RÉOLUTION**



SATISFACTION DES LOCATAIRES SUR LA **QUALITÉ DES APPELS**

SONDAGE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES APRÈS SERVICE (TOUCHLOGIC)

Nous avons commencé à remettre aux locataires des sondages de satisfaction à remplir après des services d'entretien de leur domicile, les services annuels d'évaluation de leurs logements, les inspections et traitements de lutte antiparasitaire, ainsi que les services de loyer et bail.

Le sondage vise à mesurer la qualité des travaux ou services rendus, des interactions avec le personnel, des solutions apportées et la rapidité des services. Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons obtenu 29 636 réponses au sondage et que le taux général de satisfaction des locataires a été de 85,1 %.

Les rétroactions des locataires sont indispensables pour poursuivre l'amélioration de l'expérience des locataires.

Des sondages de satisfaction après service dans le cadre des évaluations domiciliaires ont été réalisés dans pour mesurer la qualité des travaux, les solutions apportées et la rapidité des services rendus.

2 460

SONDAGES REMPLIS DANS
LE CADRE DES ÉVALUATIONS
DOMICILIAIRES

97 %

DES PROBLÈMES DE SÉCU-
RITÉ ÉLECTRIQUE CORRIGÉS
EN MOINS
DE 15,5 JOURS

2 733

RÉPARATIONS
ÉLECTRIQUES
EFFECTUÉES

9 145

INSPECTIONS DE PORTE
D'APPARTEMENT
EFFECTUÉES

81 %

TAUX DE
SATISFACTION
DES LOCATAIRES



ÉLABORATION DE NORMES POUR LES NOUVEAUX IMMEUBLES

Des normes pour les nouveaux d'immeuble ont été élaborées pour servir de cadre afin d'améliorer l'uniformité, l'harmonisation et la fierté à l'échelle d'une communauté.

Les normes sont des ressources dont les gestionnaires peuvent tirer parti pour promouvoir ou maintenir l'uniformité dans l'apparence d'une communauté et par ricochet optimiser le sentiment de fierté des locataires envers leur communauté.

Elles permettent une plus grande uniformité entre tous les immeubles, servent de ressource éducative au moment d'accueillir les nouveaux locataires et (ou) de travailler avec les locataires

PROJET GARDIEN

Le projet Gardien est une approche par étape échelonnée sur plusieurs années qui permettra à LCO de mettre en place la technologie nécessaire de la manière la plus efficace et efficiente que possible dans tous ses immeubles.

La mise en œuvre de ce projet repose sur plusieurs services de LCO qui travaillent de concert. Dans le cadre de la phase 1, les immeubles indiqués ci-après ont été déterminés prioritaires en s'appuyant sur plusieurs critères allant de la sécurité communautaire, à l'entretien, en passant par les besoins en matière de bien-être et la technologie actuelle en place.

Nous prévoyons comme date d'achèvement du projet le début de 2023 dans les immeubles aux adresses suivantes :

- Bank et Clementine
- Charlotte et Lacasse
- Manoir MacDonald (Cobourg/Augusta) et Murray
- MacLaren et Somerset
- Rochester et Gladstone
- Chemin Russell
- Wellington

actuels et soutiennent les efforts des gestionnaires d'immeubles en vue de réduire les problèmes de manque de propreté, de modifications inesthétiques, de structures dangereuses, de risques pour la santé et la sécurité, et ainsi de suite.

Les normes de propriété actuelles de LCO peuvent être consultées sur notre site web :

- Balcons
- L'arrière-cour de votre maison
- Zones générales de la propriété
- Remise et unités de stockage
- Modifications du sous-sol
- Climatiseurs

La sécurité et la sûreté des locataires sont la priorité de LCO et des solutions innovatrices comme le projet Gardien procurent aux locataires une plus grande tranquillité d'esprit dans nos communautés. Le déploiement de ce projet dans l'ensemble du parc immobilier de LCO contribuera à une plus grande sécurité dans les quartiers où LCO est présente et donnera aux services internes la capacité de surveiller les systèmes de sécurité et d'entretien des bâtiments, et d'en simplifier l'accès et les capacités de programmation.

PROJET BRANCHEMENT

Nous poursuivons le déploiement du projet Branchement qui porte sur la mise à niveau de l'infrastructure Internet de LCO dans l'ensemble de son parc immobilier et qui va de pair avec le travail réalisé dans le cadre du projet Gardien.





ÉLÉMENTS CLÉS

- Répondre aux besoins de logement dans un contexte de contraintes financières.
- Embrasser des solutions innovatrices et des partenariats non conventionnels.
- Tirer parti de son parc de logements pour en retirer de la valeur.
- Renouveler son parc de logements vieillissant.
- Prévoir l'investissement futur de capitaux.

Le parc de logements de LCO continue à prendre de l'âge. Ses immeubles ont en moyenne 52 ans et requièrent des investissements continus pour les maintenir en bon état.

Le Plan de développement du logement décennal en cours de mise en œuvre aidera LCO à tirer parti de la valeur de ses actifs, à remédier au déficit d'investissements en capitaux et à accroître sa capacité en matière de logements.

Les nouveaux développements seront concentrés près des transports publics, tireront parti des technologies vertes et garantiront une capacité d'accueil pour les familles nombreuses et une vie sans obstacles.

LCO reconnaît que les partenariats avec le secteur privé, la Ville d'Ottawa, et les paliers supérieurs de gouvernement pour obtenir des terrains, du financement et des soutiens sont indispensables au succès du plan.

INTENDANCE FINANCIÈRE

Conformément à la Loi sur les sociétés par actions de l'Ontario, la firme comptable Ernst & Young, le vérificateur nommé pour LCO, a procédé à la vérification des états financiers de LCO pour la période du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022. LCO a soumis de manière indépendante les résultats de cet audit au principal actionnaire et gestionnaire des services.

Le rapport de l'auditeur fait état des indicateurs suivants confirmant une solide performance financière en 2022 :

01. États financiers 2022

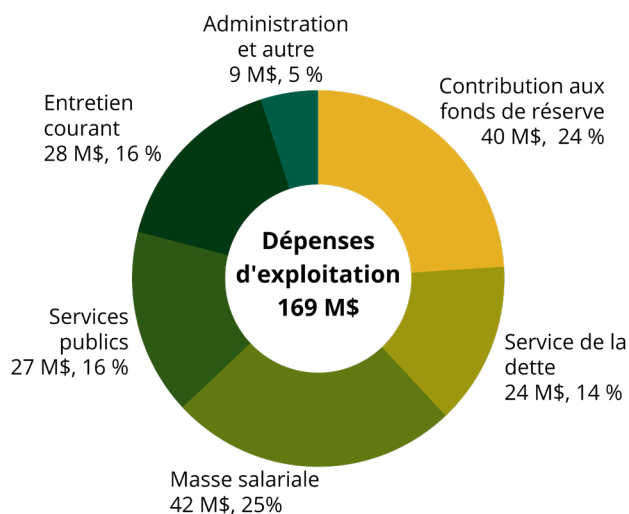
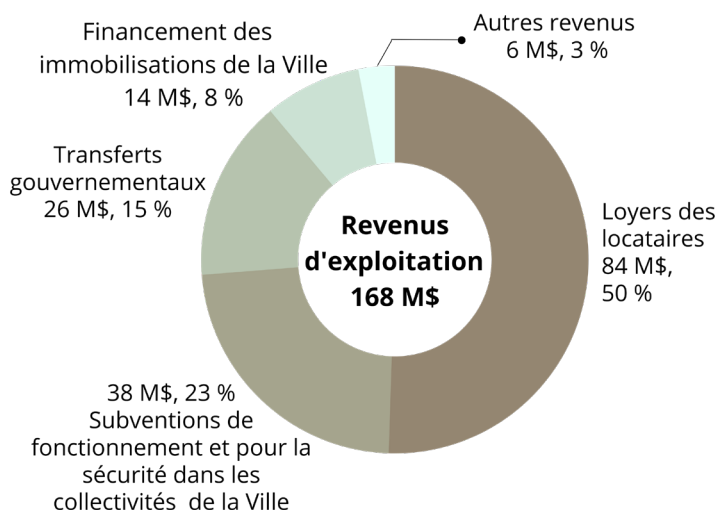
L'exactitude, la véridicité et la conformité des états financiers 2022 sont confirmées sans réserve par le vérificateur.

02. Fonds

Un solde de 92,6 M\$, soit le nécessaire pour que LCO puisse poursuivre ses objectifs stratégiques et soutenir ses engagements de développement de logements.

03. Fonds d'exploitation

Un solde du fonds d'exploitation de 3,6 M\$, conformément au montant prévu au budget.



La situation financière de LCO en fin d'exercice a été affectée par les changements continus dans le contexte économique global, le taux d'inflation élevé, la hausse des taux d'intérêt, et les événements climatiques. LCO a dû ajuster ses pratiques et exercer un rigoureux contrôle de ses dépenses pour assurer la prestation des services aux locataires.





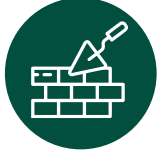




Le solde de clôture à la fin de 2022 pour l'ensemble des fonds se chiffrait à 92,6 M\$ et le gros de ce capital était destiné aux grands travaux et projets de développement. LCO a fait preuve de résilience tout au long de 2022 et a surtout cherché à limiter les répercussions financières de la conjoncture économique sur la Société tout en travaillant à l'atteinte de ses objectifs stratégiques par des investissements dans son parc immobilier et le développement de nouveaux logements abordables.

PROGRAMME DE TRAVAUX D'IMMOBILISATIONS

Un parc immobilier vieillissant requiert des investissements à long terme pour le gros entretien. LCO anticipe des projets échelonnés sur plusieurs années dans le but de gérer ses dépenses d'immobilisations de manière éclairée et viable.

En 2022, LCO a investi plus de 65 millions de dollars dans les logements, les systèmes de sécurité-incendie, la restauration, les projets communautaires et les activités connexes de gestion et de soutien des projets.

Les travaux d'immobilisations en 2022 ont représenté en tout 35,1 M\$ du budget. Les fonds destinés aux travaux non achevés en 2022 ont été reportés en 2023. Le Programme de travaux d'immobilisations englobe le travail réalisé grâce à de multiples sources de financement. Ces projets sont financés par LCO, les programmes municipaux et provinciaux et le Fonds de co-investissement de la SCHL.

 <p>Modernisation des ascenseurs</p> <p>740 000 \$</p>	 <p>Renouvellement des systèmes de sécurité incendie</p> <p>1 840 000 \$</p>	 <p>Réparation des structures</p> <p>2 510 000 \$</p>	 <p>Renouvellement des aménagements</p> <p>2 600 000 \$</p>	 <p>Réparation et renouvellement des revêtements</p> <p>9 300 000 \$</p>
 <p>Sentiment de fierté et Accessibilité</p> <p>2 650 000 \$</p>	 <p>Restauration des toitures</p> <p>3 030 000 \$</p>	 <p>Réparation des systèmes mécaniques et électriques</p> <p>4 410 000 \$</p>	 <p>Projet Gardien*</p> <p>5 420 000 \$</p>	<p>* Le Projet Gardien est une approche échelonnée qui permettra à LCO de déployer la technologie nécessaire pour améliorer les systèmes de contrôle d'accès et de sécurité dans ses immeubles.</p>



BUDGET 2022 POUR LE PROGRAMME DE TRAVAUX D'IMMOBILISATIONS

 **65 MILLIONS \$**

PROGRAMME DE MODERNISATION DES ASCENSEURS

**LE PROGRAMME DE MODERNISATION DES ASCENSEURS EST UN
IMPORTANT VOLET DU PROGRAMME DE TRAVAUX D'IMMOBILISATIONS.**

Compte tenu du vieillissement de son parc immobilier, LCO doit investir à long terme dans le gros entretien.

NOS OBJECTIFS

DES LOGEMENTS ABORDABLES | DES IMMEUBLES DURABLES | DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE



**BUDGET
740 000 \$**



**124
ASCENSEURS**



CONTRATS ATTRIBUÉS

- 251, rue Donald
- 255, rue Donald
- 125, rue McLeod



**67
IMMEUBLES**



**2 ASCENSEURS
POUR FAUTEUILS
ROULANTS**



CONCEPTIONS AMORCÉES

- 312, rue Cumberland
- 200 et 201, rue Friel
- 380, rue Murray
- Tours Regina
- Walkley Manor



TRAVAUX EN COURS

- 1065, croissant Ramsey
- 1365, rue Bank



MODERNISATION TERMINÉE

- 540, rue Thomson



**PROGRAMME DE TRAVAUX D'IMMOBILISATIONS
STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT SUR 10 ANS**



ACHEVÉ

MOSAÏQ

811, AV. GLADSTONE, OTTAWA



Redéveloppement d'un ensemble de maisons en rangée datant des années 1960 en un immeuble de hauteur moyenne et des maisons en rangée superposées.



140
LOGEMENTS



REVENUS MIXTES

LOGEMENT ABORDABLE



ACHEVÉ EN 2020

Société de logement communautaire d'Ottawa faisant affaire sous le nom de Propriétés ARRIV.



EN CONSTRUCTION

MIKINÀK

715, CHEMIN MIKINAK, OTTAWA



La communauté Mikinàk comprendra 271 unités réparties dans trois immeubles et incluant des studios, des appartements d'une, de deux et de trois chambres offerts suivant différents niveaux de tarification.



271
LOGEMENTS



REVENUS MIXTES

LOGEMENT ABORDABLE



**DÉBUT PRÉVU : 1^{ER} TRIM. 2022
FIN PRÉVUE : 4^E TRIM. 2024**

Société de logement communautaire d'Ottawa faisant affaire sous le nom de Propriétés ARRIV.



EN CONCEPTION

VILLAGE GLADSTONE PHASE 1

75, RUE OAK, OTTAWA (NOUVELLE ADRESSE)

Le Village Gladstone phase 1 comprendra 336 logements abordables répartis dans un immeuble de 18 étages et dans un immeuble de 9 étages. Les tours partageront un basilaire de quatre étages.



336
LOGEMENTS



REVENUS MIXTES

LOGEMENT ABORDABLE



**DÉBUT PRÉVU : 2^E TRIM. 2023
FIN PRÉVUE : 4^E TRIM. 2025**

Société de logement communautaire d'Ottawa faisant affaire sous le nom de Propriétés ARRIV.





EN CONCEPTION

ROCHESTER HEIGHTS PHASE 2

820, AV. GLADSTONE;
305, RUE ROCHESTER; ET 440-460, RUE BOOTH, OTTAWA

Redéveloppement d'un ensemble de maisons en rangée datant des années 1960 en deux immeubles de neuf étages, trois pâtés de maisons en rangée superposées et un parc central.



270
LOGEMENTS



REVENUS MIXTES

LOGEMENT ABORDABLE



DÉBUT PRÉVU : 2^E TRIM. 2023
FIN PRÉVUE : 4^E TRIM. 2025

Société de logement communautaire d'Ottawa faisant affaire sous le nom de Propriétés ARRIV.



EN CONSTRUCTION

JOCKVALE

505, RUE BRANCH, OTTAWA

Le 505, rue Branch (auparavant nommé le 3380, ch. Jockvale) est un site dans Barrhaven qui appartient à la Ville d'Ottawa et qui a été transféré à la Société de logement communautaire d'Ottawa. Construction modulaire de deux immeubles.



32
LOGEMENTS



FAIBLES REVENUS



DÉBUT PRÉVU : 4^E TRIM. 2022
FIN PRÉVUE : 3^E TRIM. 2023

Société de logement communautaire d'Ottawa faisant affaire sous le nom de Propriétés ARRIV.



PROPRIÉTÉS ARRIV

Propriétés ARRIV est une nouvelle marque désignée pour toutes les communautés de logements abordables développées par la Société de logement communautaire d'Ottawa. Il s'agit d'un nouveau concept visant à combler les lacunes du marché locatif abordable d'Ottawa.

Il s'agit d'une étape passionnante car elle signale une autre offre dans le continuum du logement en fournissant des appartements et des maisons en rangée à des prix abordables pour les ménages à revenu faible ou modéré.

Mosaïq, entité de Propriétés ARRIV, est une propriété phare qui comble une lacune dans le marché locatif d'Ottawa. Elle propose des logements à des prix moyens ou inférieurs à la moyenne du marché, établissant ainsi la norme en matière de qualité moderne et de style de vie à un prix abordable.

Propriétés ARRIV est une ligne de produits importante dans la gamme de logements locatifs abordables de la LCO à Ottawa.

La Société de logement communautaire d'Ottawa opère sous le nom de Propriétés ARRIV.



Modern quality. Affordable living.
Qualité moderne. Logements abordables.

PROGRAMME DE RÉNOVATIONS MAJEURES

Une rénovation majeure consiste à remanier la conception d'un immeuble en vue d'optimiser les économies d'énergies tout en améliorant le rendement énergétique et la durabilité de l'immeuble conformément aux dispositions des accords de financement. Cela implique généralement d'importants travaux d'immobilisations en vue de mettre à niveau les systèmes mécaniques, et l'enveloppe et les éléments de structure du bâtiment qui arrivent à la fin de leur durée de vie utile.

Une rénovation majeure d'une communauté peut être mise en œuvre comme un projet de grande envergure en une seule phase, ou sous forme de projets coordonnés échelonnés sur plusieurs années. Le Programme de rénovations majeures modernise et prolonge considérablement la durée de vie des bâtiments.

En 2022, la première étape du processus consistait à identifier douze communautés de LCO et les soumettre à une étude de faisabilité en vue d'une rénovation majeure:

- Jardins Albion et Heatherington
- Britannia Woods
- Michelle Heights
- Russell Heights
- 125, rue McLeod
- 255, rue Donald
- 251, rue Donald
- 1390 et 1400, rue Lepage
- 303, avenue King Edward
- 215, rue Wurtemberg
- 1180, avenue Shillington
- Manoir Walkley

ÉLABORATION DE NORMES POUR LES NOUVEAUX IMMEUBLES

Des normes pour les nouveaux d'immeuble ont été élaborées pour servir de cadre afin d'améliorer l'uniformité, l'harmonisation et la fierté à l'échelle d'une communauté.

- Les normes sont des ressources dont les gestionnaires peuvent tirer parti aux fins suivantes :
- Servir de moyens pour promouvoir ou maintenir l'uniformité dans l'apparence d'une communauté et par ricochet optimiser le sentiment de fierté des locataires envers leur communauté ;
- Permettre une plus grande uniformité entre tous les immeubles ;
- Servir de ressource éducative au moment d'accueillir les nouveaux locataires et (ou) de travailler avec les locataires actuels ;
- Soutenir les efforts des gestionnaires d'immeubles en vue de réduire les problèmes de manque de propreté, de modifications inesthétiques, de structures dangereuses, de risques pour la santé et la sécurité, et ainsi de suite.

PROJETS BIENVENUE CHEZ-NOUS 2022

Les projets Bienvenue chez-nous visent des améliorations qui ont un impact positif dans les communautés et qui rehaussent le sentiment de fierté des locataires par rapport à leur milieu de vie. Cet ensemble de projets d'immobilisations peut porter tantôt sur la rénovation des halls d'entrée, des mises à niveau des finis intérieurs, ou encore sur une métamorphose complète des couloirs.



875 000 \$
INVESTIS

AVANT



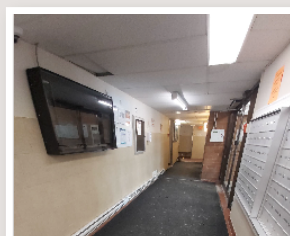
14 IMMEUBLES
DANS 12 COMMUNAUTÉS

APRÈS



2 154 LOCATAIRES
DANS 1 586 LOGEMENTS

AVANT



APRÈS



En 2023, divers travaux en cours et prévus permettront à LCO de poursuivre des améliorations dans

17 autres immeubles résidentiels à logements multiples, **un investissement estimé à 3,5 millions \$.**



ÉLÉMENTS CLÉS

- Mettre de l'avant l'orientation stratégique et une gouvernance efficace.
- Développer l'intelligence organisationnelle et la gestion basée sur les résultats.
- Bâtir la culture organisationnelle.
- Gérer les ressources humaines.
- Tenir compte du profil changeant du travailleur moderne et de son environnement de travail.
- Tirer parti de la technologie.
- Travailler à la rationalisation et à l'efficacité des processus organisationnels.
- Veiller à des relations avec les médias et des relations publiques efficaces.

En 2022, LCO en était à sa cinquième année régie par son plan stratégique décennal.

Le plan stratégique met de l'avant une plus forte gouvernance, des systèmes de gestion et l'innovation pour s'assurer que LCO demeure en mesure de bâtir et de maintenir son parc de logements, d'assurer des services de qualité à ses locataires et de soutenir des communautés épanouies.

Les investissements dans la culture de l'organisation, les employé(e)s et la technologie sont des éléments essentiels de sa stratégie.

LCO est consciente de faire partie d'un vaste réseau de fournisseurs de logements communautaires et qu'elle doit apprendre, partager ses connaissances et établir des partenariats pour bâtir sa capacité et exercer un rôle de leader dans son travail essentiel.

ÉLABORATION DU PLAN POUR LA DIVERSITÉ, L'ÉQUITÉ ET L'INCLUSION

LCO est résolue de créer une culture d'inclusion et un sentiment d'appartenance et d'être représentative de la diversité trouvée dans les communautés où elle opère.

En 2022, nous avons entrepris la seconde phase de notre Plan pluriannuel pour la diversité, l'équité et l'inclusion. Cette phase a porté sur l'incorporation de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) dans toutes nos activités.

Avec l'aide de sa Table des champions (un comité consultatif qui fournit un apport dans l'élaboration continue de notre plan) et de ses six groupes-ressources d'employé(e)s mis sur pied en 2020, LCO a pu réaliser d'énormes progrès dans la mise en œuvre de son Plan. Nous avons incorporé la DEI dans l'ensemble des documents d'orientation et des postes affichés, ainsi qu'une formation obligatoire en matière de DEI. Le personnel a été spécialement engagé dans la participation en personne au Défilé de la Fierté dans la capitale autour du char allégorique richement décoré de LCO.

Axé sur la promotion de la santé mentale, LCO a lancé en 2022 le Programme de soutien par les pairs, qui assure un soutien aux membres du personnel aux prises avec diverses difficultés. En prenant bien soin de son personnel, LCO outille ses employé(e)s et les aide à fournir les meilleurs services qui soient aux locataires.

LCO entend persévérer dans cette voie et se concentrera sur diverses activités en vue d'impliquer la collectivité et les locataires dans ses efforts au chapitre de la DEI, et tirera parti du travail de son équipe d'agent(e)s de développement communautaire, et de partenariats avec les organismes communautaires.

EXCELLENCE DANS LA GOUVERNANCE

Le rendement global au chapitre de la gouvernance est demeuré élevé en 2022 et a atteint 91 % pour la deuxième année de suite. Ce solide rendement sur le plan de la gouvernance démontre que les investissements de LCO dans son équipe de gouvernance et ses méthodes rapportent.

Depuis 2016, LCO surveille en temps réel ses activités de gouvernance essentielles : la préparation, le déroulement et le suivi des réunions, la participation aux réunions, et les apprentissages. Cette surveillance procure à l'équipe de gouvernance des rétroactions régulières et permet d'identifier les possibilités d'amélioration, s'il y a lieu. Les membres du Conseil d'administration et des comités ont rempli le questionnaire de sondage DICES qui évalue la prise de décisions, les relations, la capacité et l'engagement, l'éthique et les devoirs de fiduciaire et l'orientation stratégique. En 2022, la participation des membres aux activités d'apprentissage continues explique cet excellent rendement.

MISE À JOUR SUR LA FEUILLE DE ROUTE POUR UNE CULTURE AMÉLIORÉE

La feuille de route pour une culture renouvelée au sein de LCO créée en 2017 a été actualisée en 2022. Cette feuille de route prend en compte divers éléments clés pour que la Société demeure une organisation performante dans sa transition vers le milieu de travail de demain. À LCO, le milieu de travail de demain porte sur la mise en œuvre d'un modèle de travail hybride qui tire parti de la technologie et se concentre sur l'importance de la santé mentale et du bien-être du personnel.

En 2022, la feuille de route a continué à être à l'origine de transformations dans les programmes fondamentaux de LCO et d'investissements dans des domaines clés comme la diversité, l'équité et l'inclusion et notre agilité à nous transformer dans nos activités. La feuille de route progressive comprend un plan pluriannuel actualisé qui continue à promouvoir et à consolider une culture de haut rendement, à établir une solide fondation grâce à un leadership et à l'engagement des employé(e)s et à leur vaste mobilisation et à se concentrer sur les comportements souhaités en harmonie avec nos valeurs et notre mission.

20^E ANNIVERSAIRE DE LCO

En 2022, LCO a célébré 20 ans de travail à bâtir de meilleures communautés avec ses locataires. Responsable au départ d'un parc de 7000 logements, LCO s'est rapidement retrouvée à la tête de plus de 15 000 logements.

Dans le but de souligner cette réalisation importante en tant que Société, nous avons réfléchi tout au long de l'année à ce que cela représente et conçu une frise chronologique pour illustrer comment LCO en est venue à s'imposer comme chef de file et innovatrice dans le secteur du logement communautaire et abordable. Cette frise chronologique illustre l'apprentissage et la croissance de LCO au fil des années et témoigne de la volonté d'amélioration continue de la Société.

Dans tous les services de LCO, les équipes ont fait une place aux célébrations du 20^e anniversaire dans leurs engagements et événements courants avec les locataires dans l'ensemble des communautés. Tous ont pris part aux célébrations allant de la Semaine de prévention des incendies à un gâteau d'anniversaire spécial pour le 20^e anniversaire préparé à l'occasion du gala annuel de reconnaissance des leaders des locataires.

Dans le but de souligner cet anniversaire, nous avons également recueilli des témoignages. Celui de Carolyn et Dave, de l'avenue Monseigneur, résume en quelques mots ce qui distingue LCO : « Mon mari et moi sommes locataires de LCO depuis sa création et nous avons toujours senti que LCO se soucie réellement du bien-être de ses locataires. »

Depuis bientôt 20 ans, on peut dire que LCO a du cœur.

Pour ce qui est de l'avenir, LCO entend continuer d'assurer des logements sécuritaires et abordables dans Ottawa grâce au soutien de son personnel, de ses locataires, de ses partenaires communautaires, des gouvernements et des parties prenantes.



Le personnel de LCO, des bénévoles et des participants de Tomorrow's Trades se sont donné la main pour former le chiffre 20 lors d'un événement en juin 2022.



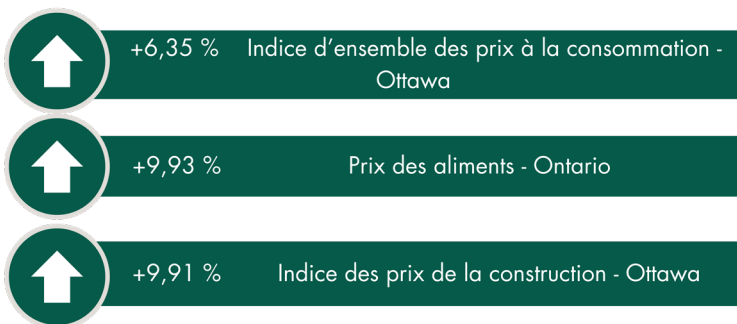
De g. à dr. : L'ancien président du CA, Mathieu Fleury, le maire Jim Watson, le PDG Stéphane Giguère, et l'ancien PDG Ron Larkin autour du gâteau d'anniversaire à l'occasion du dévoilement de la plaque du 20e anniversaire au Siège social, le 22 août dernier.

INDICATEURS ÉCONOMIQUES — RAPPORT TRIMESTRIEL

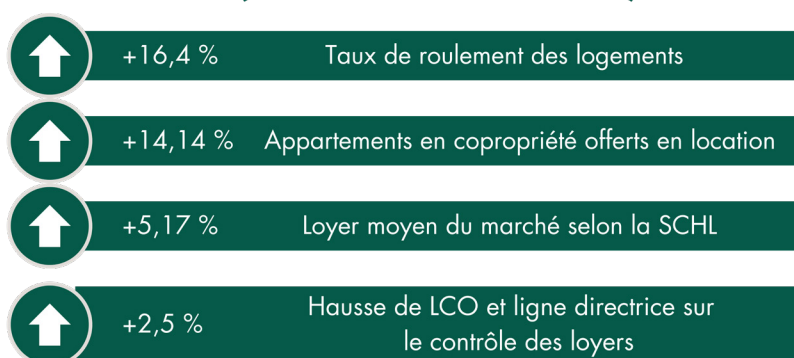
Le Rapport trimestriel sur les indicateurs économiques a été créé pour fournir une source complète de données au personnel et aux comités de gouvernance de la Société de logement communautaire d'Ottawa (LCO). Ce rapport renferme des informations sur divers indicateurs clés de l'économie et du marché du logement, y compris des indicateurs sur les pressions inflationnistes, les statistiques sur le marché du logement privé et locatif, et les tendances en matière de prêts.

Le rapport repose sur plus de 4 000 points de données et 40 indicateurs provenant de sources fiables comme Statistique Canada, la SCHL, la Chambre d'immeuble d'Ottawa-Carleton, la Banque du Canada, et Rentals.ca. Le rapport est destiné à servir à LCO de référence de base pour surveiller les changements dans le marché du logement et l'économie. Le rapport présente un instantané de chaque indicateur au moment présent ainsi que les changements sur trois mois, 12 mois et 5 ans. Grâce à ce rapport détaillé, LCO dispose de meilleurs outils pour prendre des décisions éclairées concernant les tendances économiques et du marché locatif qui ont une incidence sur l'organisation et ses parties prenantes.

Inflation



Hausses du loyer moyen du marché (Ottawa 2 chambres)



NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LCO

À la suite des élections municipales de 2022, le Conseil municipal a nommé de nouveaux membres au Conseil d'administration de LCO. Nous souhaitons la bienvenue aux membres suivants : la conseillère Theresa Kavanaugh, le conseiller Glen Gower, la conseillère Marty Carr, la conseillère Stéphanie Plante et le maire Mark Sutcliffe.



Nous tenons à remercier les membres du Conseil d'administration qui nous ont quittés en 2022 de leur apport et à leur offrir nos meilleurs vœux dans leurs futures entreprises. Merci aux membres du Conseil d'administration sortants : le conseiller et ancien président du CA Mathieu Fleury, le/la conseiller.e Catherine McKenney, le conseiller Rawlson King, le conseiller Scott Moffatt, Ferenaz Raheem, le maire Jim Watson.

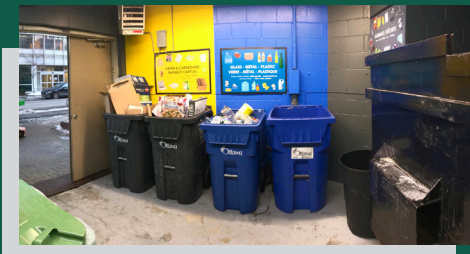
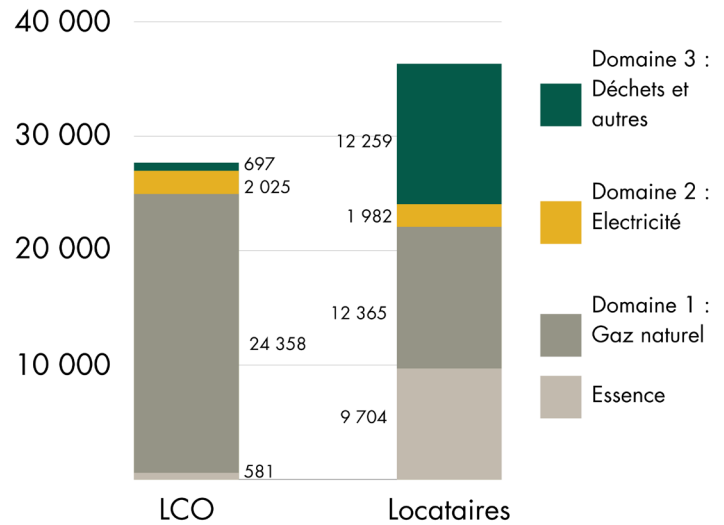
LCO n'aurait pas pu poursuivre son travail sans leurs importantes contributions et leur leadership durant leur mandat au sein de notre Conseil d'administration et leur aide pour servir les locataires et bâtir de solides communautés dans Ottawa.

PLAN ECO² DE LCO (PLAN VERT)

En 2022, la réalisation de plusieurs intéressants projets de développement durable guidera LCO vers la prochaine étape dans ses efforts en vue d'aligner ses activités sur le Plan directeur sur les changements climatiques d'Ottawa et de respecter ses engagements par rapport à la campagne Objectif zéro. En 2022, LCO a dressé son rapport d'émissions de gaz à effet de serre (GES), rapport qui a déterminé que la Société est directement responsable de l'émission de 27 000 tonnes d'équivalent CO², auquel s'ajoute l'émission de 36 000 tonnes d'équivalent CO² dans ses communautés provenant des activités des locataires. C'est pourquoi LCO s'est attaquée à trois sources majeures d'émissions de GES dans ses communautés : les bâtiments actuels où se trouve de l'équipement fonctionnant au gaz naturel, le détournement des matières organiques des sites d'enfouissement et les automobiles à essence.

Qu'ils soient de petite ou de grande envergure, ces projets respectueux de l'environnement s'inscrivent dans le plan directeur visant à rendre LCO plus durable.

Empreinte carbone de LCO par domaine et émetteur, en tonnes de CO₂e/an



Programme pilote de détournement des déchets

Le projet pilote de détournement des déchets organiques consiste à transformer une infrastructure de collecte de déchets à flux unique en des salles à ordures en plusieurs sections clairement divisées qui permettent de réduire de 40 % les déchets destinés à l'enfouissement et d'augmenter considérablement le recyclage et le détournement des matières organiques.

Un projet pilote découlant de la participation proactive au Plan directeur de gestion des déchets solides de la Ville d'Ottawa a permis de réduire la quantité de déchets produite dans quelques immeubles de LCO. Ce projet vise à accroître le recyclage et le détournement des déchets organiques dans les tours d'habitation en réaménageant les

salles à ordures et en mobilisant les locataires. La première tour à participer au projet est le 215, rue Nepean, où au cours du premier trimestre, une baisse de 40 pour cent des déchets a été enregistrée.



Le Projet Presland consommation énergétique nette zéro

Achévé en 2021 et applaudi depuis de toutes parts, le projet a démontré qu'il est possible de complètement éliminer les émissions de GES de nos bâtiments existants en installant une enveloppe hautement isolée, en remplaçant l'équipement au gaz naturel par des thermopompes électriques et en déployant des panneaux solaires sur place.



Programme d'autopartage de véhicules électriques dans des communautés de logement abordable — Une première à Ottawa

LCO a inauguré un service d'autopartage de véhicules électriques grâce au financement et au soutien d'Hydro Ottawa, de Communauto Ottawa, de la Fondation LCO, d'EnviroCentre et du Fonds d'action climatique d'Ottawa. Un de ces véhicules est stationné dans la plus récente communauté de logement abordable de LCO, Mosaïq, au 811, avenue Gladstone. Ce partenariat illustre comment il est possible de mieux répondre aux besoins de mobilité abordable de nos communautés à densité élevée tout en réduisant nos émissions.

RÉIMAGINER LCO — LE MILIEU DE TRAVAIL DE DEMAIN

Réimaginer LCO est une initiative menée à l'échelle de la Société et visant à transformer et à adapter LCO pour qu'elle continue à évoluer en tant qu'organisation à haut rendement dans sa transition au milieu de travail de demain. Ce projet incorpore les principes directeurs de notre feuille de route pour une culture renouvelée et notre engagement à favoriser un effectif engagé au moyen de l'inclusion et d'un sentiment d'appartenance.

Le succès de Réimaginer LCO repose sur quatre principaux piliers :

- Notre effectif - Soutenir nos gens et notre façon de travailler ensemble.
- Notre milieu de travail physique - Créer des espaces invitants qui permettent une collaboration efficace pour stimuler l'innovation et l'amélioration continue.
- La technologie - Tirer parti de la technologie et s'en servir pour transformer nos activités.
- L'efficacité opérationnelle - Rechercher des moyens d'améliorer l'efficacité opérationnelle, établir des points de référence par rapport à des organisations comparables et rehausser l'efficacité opérationnelle.

En 2022, nous avons entrepris les quatre projets majeurs suivants pour appuyer Réimaginer LCO - Le milieu de travail de demain, et nous avons fait appel à une expertise indépendante dans ces domaines pour ce qui suit :

- L'élaboration d'une stratégie de milieu de travail hybride.
- Une évaluation de référence et une analyse comparative.
- Le projet Branchement de mise à jour de l'infrastructure Internet dans l'ensemble de notre parc immobilier.
- Des ateliers sur la vision et la culture organisationnelle.

Les vastes consultations du personnel et des gestionnaires, les recommandations et les projets appuient la vision, la mission et les objectifs stratégiques de LCO.

ACTUALISATION DU PLAN STRATÉGIQUE

LCO est en train de renouveler son plan stratégique avec l'apport des locataires, de son personnel, de ses partenaires communautaires, de la Ville d'Ottawa et de ses parties prenantes. Le but de cet exercice est d'en venir à une vision, à une mission et à des priorités renouvelées pour mieux aligner les efforts de l'organisation et aider LCO à remporter du succès dans l'atteinte de ses objectifs et les services assurés à ses locataires.

PROGRAMME D'EMPLOIS D'ÉTÉ POUR ÉTUDIANT(E)S

En 2022, LCO a assuré à 42 étudiant(e)s un emploi d'été dans divers domaines. Les étudiant(e)s en question ont prêté main-forte aux services d'aménagement paysager et d'entretien et aux services administratifs pour le travail de bureau. Ces emplois d'été ont été possibles grâce aux contributions salariales d'Emplois d'été Canada.

Le programme fournit environ 40 % du salaire total versé à chaque étudiant(e).



NOUVELLE APPROCHE DE RECRUTEMENT INNOVATRICE

En raison d'un changement majeur dans la main-d'œuvre, LCO et d'autres employeurs se livrent une concurrence pour recruter les talents dans l'un des marchés du travail les plus difficiles que nous ayons jamais connu. Dans ce contexte, LCO s'est vu offrir une occasion d'être de plus en plus créative dans ses efforts de recrutement. En vue de développer un bassin pour ses rôles essentiels dans l'entretien, LCO a établi un partenariat avec le Programme de formation en rénovation résidentielle du YMCA. En 2022, LCO a offert à huit candidat(e)s un stage et quatre d'entre eux se sont vu offrir après quoi un poste permanent dans les services de réparation et entretien.



200 VÉLOS

À VOS VÉLOS

Les événements à vos vélos distribuent des vélos remis à neuf, des casques et des cadenas aux jeunes.



20 BOURSES

APPRENDRE M'INSPIRE

Remet une bourse de 1000 \$ aux locataires de LCO qui entreprennent des études postsecondaires et qui démontrent leurs besoins financiers.



125 GRADUÉ(E)S

AVENIR JEUNESSE

Aide les jeunes de 16 à 21 ans à acquérir d'importantes compétences qui les préparent à leurs études post-secondaires et au milieu de travail.



700 SACS

PACK-A-SACK

Équipe les jeunes des communautés de LCO d'un sac à dos garni d'effets scolaires (maternelle à la 9^e année)



172 JEUNES

RECLINK

Permet aux enfants et aux jeunes de 6 à 18 ans d'avoir accès à des programmes dans les arts, le sport ainsi qu'à des camps de jour.

FAITS SAILLANTS 2022

- ★ Célébration de notre 10^e anniversaire
- ★ Compléter notre plan stratégique de 2023-2025
- ★ Notre murale "À vos vélos"
- ★ Élargissement de notre réseau avec de nouveaux partenaires et nos partenaires existants

Lors de notre tournoi annuel de golf bénéfique, nous avons amassé 96 204 \$ ainsi que 48 533 \$ lors de notre campagne de financement annuelle



PRIORITÉS STRATÉGIQUES

- ✓ INSPIRER ET PROMOUVOIR
- ✓ MAINTIEN ET CROISSANCE
- ✓ COLLABORATION ET ASSOCIATION
- ✓ EXCELLENCE ORGANISATIONNELLE
- ✓ DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES