



Ottawa
Community
Housing

Logement
communautaire
d'Ottawa

RAPPORT Annuel --- 2023

RAPPORT SUR LA PERFORMANCE
STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ
ET FAITS SAILLANTS

Plus qu'un toit, car
**NOUS SOMMES
LÀ POUR VOUS**

och-lco.com



TABLE DES MATIÈRES

3 - UN MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CA DE LCO

4 - UN MOT DU PDG DE LCO

5 - CONSEIL D'ADMINISTRATION

6 - À PROPOS DE LCO - Plan stratégique

7 - À PROPOS DE LCO - Portfolio

8 - L'ÉQUIPE DE LCO - Une Équipe

19 - FINANCES

23 - INVESTIR DANS NOS LOGEMENTS

34 - L'EXPÉRIENCE DES LOCATAIRES

39 - STRATÉGIE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS COMPLEXES

THERESA KAVANAGH

CONSEILLÈRE ET PRÉSIDENTE DU CA DE LCO

L'année 2023 a été une année charnière dans le secteur du logement abordable à Ottawa et une année pleine de dynamisme pour la Société de logement communautaire d'Ottawa.

Quelle fierté nous avons ressentie en 2023 quand le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé le budget de 2024, qui a doublé les investissements de la Ville dans le logement abordable pour les porter à 30 millions \$. J'applaudis le maire et tous mes collègues qui siègent avec moi au Conseil d'avoir investi dans la construction d'un plus grand nombre de logements afin que les organismes sans but lucratif comme LCO puissent aller de l'avant avec leurs plans de développement.

C'est avec enthousiasme que j'ai assisté à la première pelletée de terre de la deuxième phase de Mosaiq Ottawa. Ce projet prévoit la construction de 273 logements abordables. De plus, LCO a annoncé un partenariat novateur avec Dream en achetant 19 appartements abordables inclus dans le premier immeuble construit pour location de la communauté Zibi du côté ontarien, un projet appelé *Common à Zibi*.

Maintenant que le Plan stratégique 2024-2027 est en place, LCO sera guidé par quatre principales priorités : Bâtir et préserver, Offrir de l'expérience client, Collaborer et soutenir, et Innover et croître.

Cette approche stratégique vise à soutenir les locataires, soutenir la collectivité et les communautés et répondre aux besoins de logements abordables de notre ville. LCO a toujours été un chef de file dans les initiatives en vue de combler les besoins émergents de logements et les besoins des locataires, et l'équipe est profondément engagée dans sa volonté de faire avancer les choses.

L'approche Une Équipe de LCO s'attaque de front aux défis, que ce soit en construisant de nouveaux logements abordables, en les intégrant dans des immeubles du marché privé, en préservant les logements abordables existants au moyen d'acquisitions, en maintenant la qualité des logements communautaires existants ou en encourageant un solide réseau de partenariats de collaboration.

Je suis toujours aussi honorée de servir en tant que présidente du Conseil d'administration et d'avoir ainsi la chance d'avoir un impact au sein de notre collectivité. Je remercie le personnel de LCO et notre Conseil d'administration de leur travail acharné et de leur dévouement.



“

J'APPLAUDIS LE MAIRE ET TOUS MES COLLÈGUES QUI SIÈGENT AVEC MOI AU CONSEIL D'AVOIR INVESTI DANS LA CONSTRUCTION D'UN PLUS GRAND NOMBRE DE LOGEMENTS AFIN QUE LES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF COMME LCO PUISSENT ALLER DE L'AVANT AVEC LEURS PLANS DE DÉVELOPPEMENT.

”

STÉPHANE GIGUÈRE

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LCO



Une Équipe

L'approche UneÉquipe de LCO guide les actions quotidiennes de nos équipes pour créer un alignement et une efficacité organisationnels, et pour planifier des approches innovantes et collaboratives afin de répondre aux besoins de la communauté. Le rapport annuel démontre comment l'équipe guide les priorités afin de façonner un avenir meilleur, plus inclusif et plus solidaire pour les locataires.

Plan stratégique 2024-2027

En 2023, l'OCH a franchi une étape importante en publiant son Plan stratégique 2024-2027, qui met l'accent sur l'inclusivité, la transparence et la responsabilité. Le plan comprend des objectifs ambitieux et incorpore des idées issues de consultations approfondies avec plusieurs intervenants, soulignant l'importance de partenariats solides.

Plus qu'un toit, parce que nous sommes LÀ POUR VOUS

Inspirée par notre mission, LCO demeure un partenaire de confiance de la Ville d'Ottawa pour la construction, la préservation et l'entretien de logements communautaires et abordables. Cette année, l'équipe a lancé la Stratégie d'hébergement et de soins complexes, qui aide à relever les défis de plus en plus nombreux et complexes à ce chapitre et vise à apporter plus de soutien dans les logements communautaires.

Au cours de l'année passée, nous avons mené la construction de plus de 900 nouveaux logements, acquis 311 logements pour préserver les logements abordables et formé des partenariats pour intégrer des logements abordables dans des immeubles locatifs du marché privé tout en maintenant nos 15 000 logements existants.

Les trois paliers de gouvernement ont un rôle à jouer dans la résolution des problèmes croissants d'abordabilité du logement dans les villes, y compris Ottawa. À mesure que nous avançons, LCO continuera de collaborer avec ses partenaires dans toute la ville. Cela permettra à un plus grand nombre de personnes d'avoir accès à des logements sûrs et stables, avec le soutien dont elles ont besoin pour mener la vie qu'elles désirent.

Nous tenons à exprimer notre gratitude à la Ville d'Ottawa pour son investissement dans le logement abordable. Nous sommes reconnaissants envers notre Conseil d'administration pour ses conseils et son soutien indéfectibles, ainsi que les services exceptionnels de nos employés et les contributions de notre centaine de partenaires. Enfin, nous sommes honorés de servir nos locataires à LCO et nous les remercions de ce privilège.

Le conseil d'administration supervise la gestion de la Société de logement communautaire d'Ottawa et supervise les résultats obtenus par rapport au **plan stratégique**. Le conseil d'administration délègue à ses comités le contrôle des questions relatives aux domaines de responsabilité de chacun d'entre eux.



**Conseillère
Theresa Kavanagh**
PRÉSIDENTE



**Maire
Mark Sutcliffe**
NOMMÉ D'OFFICE



**Conseillère
Marty Carr**



**Conseiller
Glen Gower**



**Conseillère
Stéphanie Plante**



Tracy Albert



Rebecca Hickey
VICE-PRÉSIDENTE



Adrian Larose



Brendan Lawlor
SECRÉTAIRE
CORPORATIF



Seham Rabaa



Stephen Sauppe
REPRÉSENTANT
DES LOCATAIRES



Girum Simmie



COMITÉ DES PERFORMANCES

fournit des conseils au Conseil d'administration en ce qui concerne la structure et les processus de gouvernance, les politiques, les mesures de performance et la planification stratégique de l'entreprise.



COMITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

fournit des conseils au Conseil d'administration concernant la qualité de l'expérience des clients, le renforcement des niveaux d'engagement des locataires (individuels et communautaires) et la mise en place de communautés sécuritaires.



COMITÉ DE LA GESTION DU PORTEFEUILLE

fournit des conseils au Conseil d'administration sur les questions relatives à la supervision et à l'orientation de la gestion stratégique et du développement du logement de LCO. Il s'agit notamment d'accroître l'offre de logements abordables et la stratégie de gestion globale du portefeuille de LCO.



COMITÉ DES FINANCES ET AUDIT

fournit des orientations au Conseil d'administration en ce qui concerne la santé financière et la surveillance diligente de la gestion financière de la société.

PLAN STRATÉGIQUE 2024-2027

Le Plan stratégique 2024-2027 énonce les priorités à long terme actualisées de LCO et fournit une feuille de route pour lui permettre de réaliser sa vision, sa mission et ses objectifs au cours des quatre prochaines années.

L'élaboration du plan a été complétée en collaboration avec le personnel, des locataires, des partenaires, le Conseil d'administration et d'autres parties prenantes. Ce travail s'est accompagné d'une analyse de l'environnement qui a porté sur les principales tendances, les défis et les débouchés pour notre secteur et notre organisation.

La responsabilité envers nos parties prenantes, y compris la transparence de nos résultats, est un pilier essentiel du Plan stratégique. Nous allons suivre régulièrement nos progrès et nous fixer des objectifs et des plans de travail pour soutenir nos quatre priorités stratégiques. Ces rapports seront présentés au Conseil d'administration et à ses comités. Des mises à jour sur notre progrès seront incluses dans notre rapport annuel.

Le plan stratégique aligne les efforts au sein de notre organisation. Il est une source d'inspiration pour tous, et nous guide vers un avenir où la croissance et le succès seront au rendez-vous.

[Lire le plan détaillé ici](#)



NOTRE MISSION

Plus qu'un toit, car nous sommes **LÀ POUR VOUS**



NOTRE VISION

Transformer nos logements en milieu de vie et d'épanouissement



NOS VALEURS C.A.R.E.

Collaboration **A**ction Responsable
Respect **E**xcellence



NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES

➤ **C**onstruire et préserver ➤ **C**ollaborer et soutenir
➤ **O**ffrir l'expérience client ➤ **I**nnover et croître

Nous avons modernisé notre image de marque lors de la mise à jour du plan stratégique pour refléter les communautés que nous servons.

Nous avons introduit un nouveau logo à l'été 2023 et rafraîchi notre site Web, rendant hommage à notre histoire tout en regardant vers l'avenir.

Les nouveaux et anciens logos coexisteront pendant cette transition à mesure que nous mettrons progressivement à jour les matériaux avec le nouveau logo afin de réduire les coûts et le gaspillage.



ancien logo



LE PLUS GRAND FOURNISSEUR DE LOGEMENT À OTTAWA



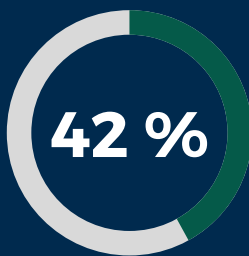
4 milliards
VALEUR DU
PORTFOLIO

≈15 000
LOGEMENTS

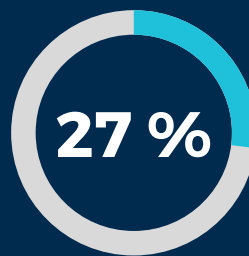


32 000
LOCATAIRES

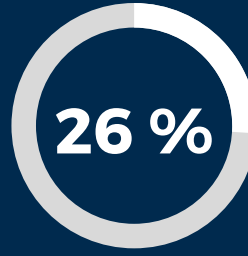
QUI VIT DANS UN LOGEMENT COMMUNAUTAIRE/SUBVENTIONNÉ :



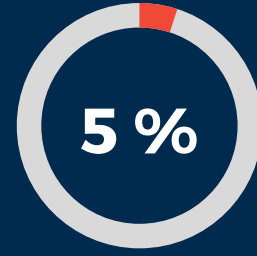
FAMILLES



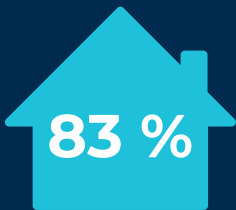
PERSONNES
ÂGÉES



OCCUPANTS
SEULS



MÉNAGES
MULTI-ADULTE



PORTFOLIO LOGEMENT COMMUNAUTAIRE

également connu sous le nom de logements subventionnés, à loyer indexé sur le revenu (LIR) et sociaux. Le loyer du RGI ne dépasse pas **30 %** des revenus du ménage.



Revenu du
ménage moyen
(subventionné)
1 772 \$ / MOIS



PORTFOLIO LOGEMENT ABORDABLE

c'est lorsque le loyer est égal ou inférieur à la valeur marchande de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL).



Revenu du
ménage moyen
(abordable)
3 563 \$ / MOIS

GESTION DES BIENS

Le service de Gestion des biens est composé des quatre divisions suivantes: Renouvellement des biens et les solutions numériques, Développement et initiatives immobiliers, Construction et développement, et Conservation et durabilité.

Notre équipe de professionnel(le)s est responsable de la gestion d'un parc immobilier de 16 000 pieds carrés de terrains, immeubles et infrastructures à Ottawa. En tant qu'innovateurs, nous sommes engagés dans la promotion du logement communautaire et abordable. Nous mettons en œuvre une stratégie de gestion visionnaire qui vise à préserver et à développer le logement à Ottawa en veillant à l'entretien, à la réparation et à la rénovation des immeubles existants, en aménageant des terrains et en construisant des milliers de nouveaux logements. Nous accordons la priorité à une performance énergétique élevée, à des normes de développement durable et de faible émission de carbone, ainsi qu'à des solutions numériques bien intégrées afin d'optimiser les opérations, d'améliorer l'expérience des locataires et de planifier l'avenir.

Nous disposons d'une équipe de talents divers, composée de gestionnaires de projet, d'architectes et d'ingénieurs, d'experts techniques, de spécialistes de la technologie, d'analystes et de professionnels de la gestion. Grâce à notre expertise dans les domaines de la construction résidentielle, des technologies numériques et de l'information, de la conservation et de la durabilité, et de l'exploitation des systèmes de construction, nous réalisons des projets qui offrent aux locataires non seulement un toit, mais un milieu de vie où s'épanouir.

EN 2023, NOUS AVONS...



Complété pour environ
39 MILLIONS \$
en projets
d'investissement

pour la préservation, la restauration
et la rénovation de nos
immeubles existants.

Mise en œuvre

DE LA PHASE 1 DU

PROJET GARDIEN

normalisation et modernisation du contrôle
d'accès et des caméras de sécurité

dans
13 immeubles

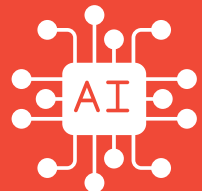


Mise à niveau de l'infrastructure
internet afin de permettre aux
utilisateurs de bénéficier d'un
service de qualité

80 immeubles
du parc immobilier avec le
PROJET BRANCHEMENT

PROJET SOCIAL

Exploration de l'intelligence
artificielle générative et
l'apprentissage automatique pour accroître
l'expérience des locataires par le biais du
service à la clientèle et optimiser l'efficacité
opérationnelle.



BUREAU DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL (PDG)

En tant que partenaire stratégique dévoué, le bureau du PDG assure un leadership transformationnel, oriente la direction de l'organisation et assure la liaison auprès du Conseil d'administration de LCO, du Conseil municipal et de la Ville d'Ottawa.

Travaillant au sein d'une équipe dynamique, le directeur général dirige et conduit des initiatives stratégiques et opérationnelles dans l'ensemble de l'entreprise. Le directeur général est assisté par un Gestionnaire, Opérations exécutives qui veille à l'administration efficace et à la mise en œuvre réussie des initiatives du directeur général et des comités de gouvernance de LCO. En outre, notre équipe comprend des assistants exécutifs spécialisés dans le soutien des fonctions stratégiques du bureau du directeur général. Notre engagement en faveur d'une participation et d'une représentation actives souligne notre dévouement à la communauté et à toutes les parties prenantes de LCO.

EN 2023, NOUS AVONS...



PARTICIPÉ À PLUS DE

130

ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS PAR
LA COLLECTIVITÉ, LES LOCATAIRES
ET LES PARTENAIRES



LANCÉ

15

ÉVÉNEMENTS DE
BÉNÉVOLAT D'ENTREPRISE



PARTICIPÉ À

12

VISITES DES COMMUNAUTÉS
DU PARC IMMOBILIER DE LCO



PARTICIPÉ À
30 ALLOCUTIONS
À OTTAWA ET AU CANADA

REPRÉSENTÉ LCO AUPRÈS DES GROUPES SUIVANTS:

- Fondation de logement communautaire d'Ottawa;
- HPC Housing Investment Corporation;
- Housing Partnership Network;
- Housing Services Corporation;
- Université d'Ottawa;
- Association du logement sans but lucratif de l'Ontario;
- Prévention du crime Ottawa (Plan de sécurité et de bien-être dans les collectivités).

SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ ET AUX LOCATAIRES

Nous favorisons les locations à succès et le sentiment d'appartenance. Nous cultivons des communautés saines, sécuritaires et inclusives en travaillant avec les locataires, les partenaires et le personnel de LCO. En tant que travailleurs(euses) de la sécurité communautaire, travailleurs(euses) de soutien à la location, développeurs(euses) communautaires et employé(e)s du programme de bénévolat, nous poursuivons notre objectif par le biais de six fonctions distinctes :

Le soutien des locataires vulnérables : Nous travaillons avec les locataires qui font face à des problèmes de logement, en particulier ceux qui sortent d'une situation d'itinérance chronique ou qui vivent avec des problèmes de santé mentale ou physique, de handicap ou de toxicomanie.

Le développement communautaire : Nous aidons les locataires à imaginer et à créer les communautés dans lesquelles ils et elles souhaitent vivre.

Les Services de sécurité communautaire 24/7 : Nous assurons un service de sécurité qui aborde les problèmes de sécurité de manière réactive et proactive.

La mobilisation des locataires : Nous engageons activement les locataires dans les décisions qui les touchent directement et soutenons le travail de LCO en ce sens.

Le Programme de bénévolat : Nous administrons un programme de bénévolat qui rapproche la collectivité au sens large avec les locataires et les communautés de LCO.

Les relations avec les organismes partenaires : Nous gérons les relations avec les organismes qui assurent des programmes et services importants aux locataires et communautés de LCO.

EN 2023, NOUS AVONS...



FINANCE ET SERVICES GÉNÉRAUX

Nous sommes un partenaire stratégique essentiel qui joue un rôle complet en assurant le fonctionnement et la gestion efficaces de LCO.

Notre équipe s'occupe de services clés tels que le financement et la trésorerie, l'analyse financière, l'approvisionnement stratégique, la comptabilité, les services juridiques, la gouvernance et les services de paie. Nous contribuons à la réussite de l'organisation et à l'atteinte de ses priorités stratégiques.

EN 2023, NOUS AVONS...



fait la gestion de
208,8 millions \$

à l'appui des objectifs stratégiques,
des engagements et des
opérations quotidiennes de LCO.



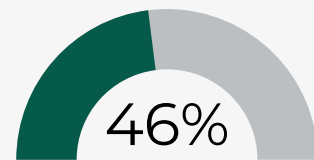
Amassé
150,7 millions \$

provenant de diverses sources
pour de nouveaux développements
et le gros entretien.

APPROVISIONNEMENT

173,8 MILLIONS \$

assignés à nos communautés dans
le cadre de nos activités
d'approvisionnement.



Les investissements les plus importants ont
été réalisés dans le domaine de l'architecture
et dans les nouvelles constructions pour

80 MILLIONS \$

incluant Mosaïq Ottawa (Phase 2) et Mikinàk.

14 300



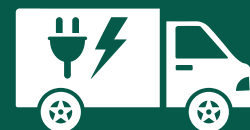
bons de
commande
émis,

Entreprises sociales



664 000 \$

alloués pour 6 contrats,



Véhicules
LCO :

quatre fourgonnettes
électriques de grande taille
et installation de deux
bornes de recharge.

SERVICES JURIDIQUES ET GOUVERNANCE

EN 2023, NOUS AVONS...



Rendement global en gouvernance depuis 2019.



élaboré et mis en œuvre de nouvelles procédures sur les déménagements en temps de crise et l'hébergement de personnes handicapées.

ORGANISÉ deux activités d'apprentissage au sein du conseil d'administration (CA) :



Première **activité bénévole du CA**: événement de plantation d'arbres dans la communauté pour fournir des fruits et de l'ombre.



Atelier sur la diversité, l'équité et l'inclusion

animé par Angela Cooke, sous-ministre adjointe, ministère des Affaires municipales et du Logement.

ORGANISÉ



3

nouvelles activités d'accueil et d'intégration au CA et aux comités.

INSTAURÉ



un Programme de gestion des risques officiel.



ACTUALISÉ
11 politiques

CAPITAL HUMAIN, COMMUNICATIONS ET STRATÉGIE

Nous sommes le service Capital humain, Communications et Stratégie. Notre service regroupe les professionnel(le)s des ressources humaines, des communications et de la stratégie d'entreprise. Nous travaillons avec tous les départements ainsi qu'avec les partenaires stratégiques. Nous aidons à définir la corporation aujourd'hui et à façonner celle de demain en planifiant des approches innovatrices stratégiques qui répondent aux besoins complexes et en constante évolution de nos communautés.

Nous favorisons la croissance et la réussite des membres du personnel par l'entremise de programmes de formation, du perfectionnement professionnel, et de stratégies d'attraction et de rétention des talents. Nous travaillons à promouvoir LCO en tant que chef de file dans la prestation de logements sociaux et abordables, ainsi qu'à la gestion du risque réputationnel. Nous créons des occasions pour éduquer, mobiliser et offrir du contenu attrayant pour les locataires et les employés. Nous mesurons notre succès au moyen d'indicateurs de rendement clés et dirigeons des processus de planification stratégique pour s'assurer un alignement avec notre vision, notre mission et nos priorités stratégiques tout en demeurant agile.

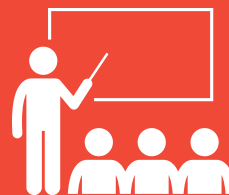
EN 2023, NOUS AVONS...

**REÇU****3 966**

CURRICULUM VITÆ



TAUX DE RÉTENTION

**AFFICHÉ****53**OPPORTUNITÉS
D'EMPLOI**OFFERT PLUS DE****12 000**

HEURES DE FORMATION

EMBAUCHÉ**39**

ÉTUDIANTS POUR L'ÉTÉ

SIX GROUPES DE RESSOURCES POUR LE PERSONNEL (ENV. 60 EMPLOYÉ(E)S)

- Le personnel multigénérationnel
- La diversité de pensée
- Les femmes sur le lieu de travail
- Le bien-être des employé(e)s
- La cause 2SLGBTQIA+
- La lutte contre le racisme

ORGANISÉ 6 SÉANCES AVEC CONFÉRENCIER (IÈRE) INVITÉ(E)

- L'expérience asiatique canadienne
- Santé mentale et bien-être sur le lieu de travail
- L'expérience des locataires noirs
- Atelier Trans101
- Cercle SheTalk (occasion de se retrouver avec d'autres femmes et de discuter de ce que cela signifie d'être une femme dans le monde du travail d'aujourd'hui)
- Séance de conférence et cercle de conversation de l'Association canadienne pour la santé mentale



RENOUVELLEMENT ET LANCEMENT
Nouvelle image de marque et site web de LCO



Ottawa
Community
Housing

Logement
communautaire
d'Ottawa

och-lco.ca



EXPÉRIENCE DES LOCATAIRES

Nous sommes le service Expérience des locataires et nous assurons aux locataires des services centrés sur les besoins de nos client(e)s. Notre travail consiste à fournir des logements et des communautés bien entretenus pour une location réussie.

Notre équipe offre une expertise variée: la gestion immobilière supervise les opérations quotidiennes et les services assurés par des sous-traitants; les services d'entretien et d'aménagement paysager veillent à ce que les logements et les communautés soient bien entretenus; et les services de lutte antiparasitaire atténuent la présence de parasites dans nos immeubles.

L'équipe responsable des programmes d'entretien préventif procède à des évaluations annuelles des logements, effectue des réparations proactives et veille au respect des normes de l'Office de la sécurité des installations électriques et des normes de sécurité incendie.

Le Centre d'appel 24/7 enregistre toutes les demandes de service des locataires.

L'Administration des locations, qui comprend les services des loyers et des baux, facilite les transactions et les interactions entre locataires.

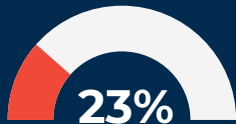
Les équipes responsables de l'expérience des locataires se consacrent à l'excellence opérationnelle et à l'amélioration continue de la prestation de services.

EN 2023, NOUS AVONS...



23 000

calculs de subvention
COMPLÉTÉS



23%
DE DIMINUTION
DANS LES ARRIÉRÉS

SONDAGES DE SATISFACTION DES LOCATAIRES



28 600

réponses reçues



86%
ÉVALUATION DE LA
SATISFACTION DES
LOCATAIRES



1 216

nouveaux ménages
accueillis par LCO en
provenance de la liste
d'attente du centre
d'enregistrement



9 409

BAUX
NON-FUMEURS



65%
LOGEMENTS



INITIATIVE DE DÉTOURNEMENT DES DÉCHETS DES SITES
D'ENFOUISSEMENT ET INTRODUCTION DU
RÉACHEMINEMENT DES DÉCHETS ORGANIQUES
DANS 30 COMMUNAUTÉS

CHEZ-MOI

1 967

INSCRIPTIONS
AU PORTAIL



**CENTRE D'APPELS
DE LCO 24/7**



315 900

APPELS REÇUS



139 500

BONS DE TRAVAIL
ENREGISTRÉS ET
ACHEMINÉS

PRIX REMPORTÉS EN 2023

LCO s'est vu décerner 11 prix en 2023.

GAGNANT :

- Prix de l'esthétique urbaine d'Ottawa pour le **811 Gladstone** (Mosaïq Ottawa Phase I)
- Place au palmarès des 100 meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale
- Prix de Waterstone
 - Cultures d'entreprise
 - Dirigeantes de ressources humaines et de culture - **Shaun Simms**
- Canadian HR Reporter: Prix 5 étoiles de la diversité, de l'équité et de l'inclusion parmi les employeurs
- Canadian HR Reporter - **Prix de l'équipe RH innovante**
- Prix Femmes en affaires du Regroupement des gens d'affaires - **Melany Chretien**
- Prix de l'ASLBLO pour l'ensemble de sa carrière - **Claude Louiseize**
- Salus Ottawa: Prix de partenaire communautaire - **Amanda Ryan**



FINALISTE :

- Canadian HR Awards : Finaliste du prix d'excellence en matière de bien-être financier, physique et mental
- Bénévoles Ottawa: Finalistes d'un prix Pathways to Possibilities : Tous les locataires bénévoles de LCO

FONDATION LCO

Nous sommes la Fondation LCO pour des communautés saines. La Fondation LCO agit comme un catalyseur pour autonomiser, inspirer et outiller les locataires de LCO en leur donnant accès à des programmes qui rehaussent leur qualité de vie et leur bien-être.

La Fondation OCH propose un large éventail d'initiatives qui aident les locataires de LCO à réussir sur le plan personnel dont les suivantes:

RECLINK

permet aux jeunes de 6 à 18 ans qui vivent dans les communautés de LCO d'avoir accès à des programmes artistiques, de sport et à des camps.



+ de 1 000 participants

25 ACTIVITÉS DU PROGRAMME VIENS FAIRE UN TOUR ET T'AMUSER



186 nouvelles inscriptions

BOURSE D'ÉTUDES APPRENDRE M'INSPIRE

remet **1 000 \$** aux locataires de LCO qui entreprennent des études postsecondaires et qui démontrent leurs besoins financiers.



25 étudiants ont reçu une bourse de 1 000 \$

AVENIR JEUNESSE

aide les jeunes de 16 à 21 ans à acquérir d'importantes compétences qui les préparent à leurs études postsecondaires et au marché du travail. Ce programme bilingue de six mois est offert en partenariat avec la Ville d'Ottawa.

143 étudiants ont réussi le programme

PACK-A-SACK

fournit un sac à dos et des articles scolaires aux enfants et aux jeunes des communautés de LCO pour la rentrée scolaire



1 463 sacs à dos remis

À VOS VÉLOS

offre des vélos remis à neuf ainsi que des casques et des cadenas aux enfants et aux jeunes qui vivent dans les communautés de LCO.



DONS de 387 bicyclettes



FONDATION LCO

LANCEMENT DU PROGRAMME PRÊT POUR DEMAIN

Le programme Prêt pour demain soutient les locataires de LCO en leur offrant des denrées périssables, non périssables et des produits d'hygiène grâce à notre partenariat avec Khalsa Aid Ottawa.



1 165
locataires en
ont bénéficié



Lancement du nouveau
site Web de la
Fondation LCO



Amassé 104 697 \$
grâce au Tournoi de golf
bénéfice annuel de la
Fondation LCO



Campagne annuelle
de dons
54 758 \$



Diffusion d'une vidéo créée
par Prezdenial mettant en
valeur les répercussions
positives du **programme**
Avenir Jeunesse



Inspired by Learning

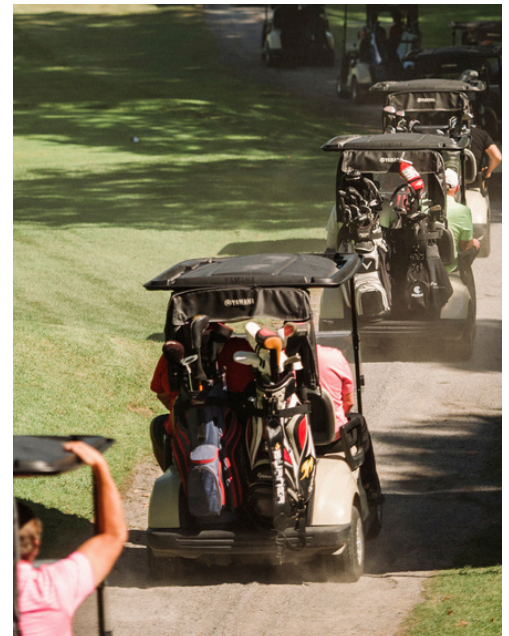


reLINK



Charity Golf Tourna

ochfoundation.ca

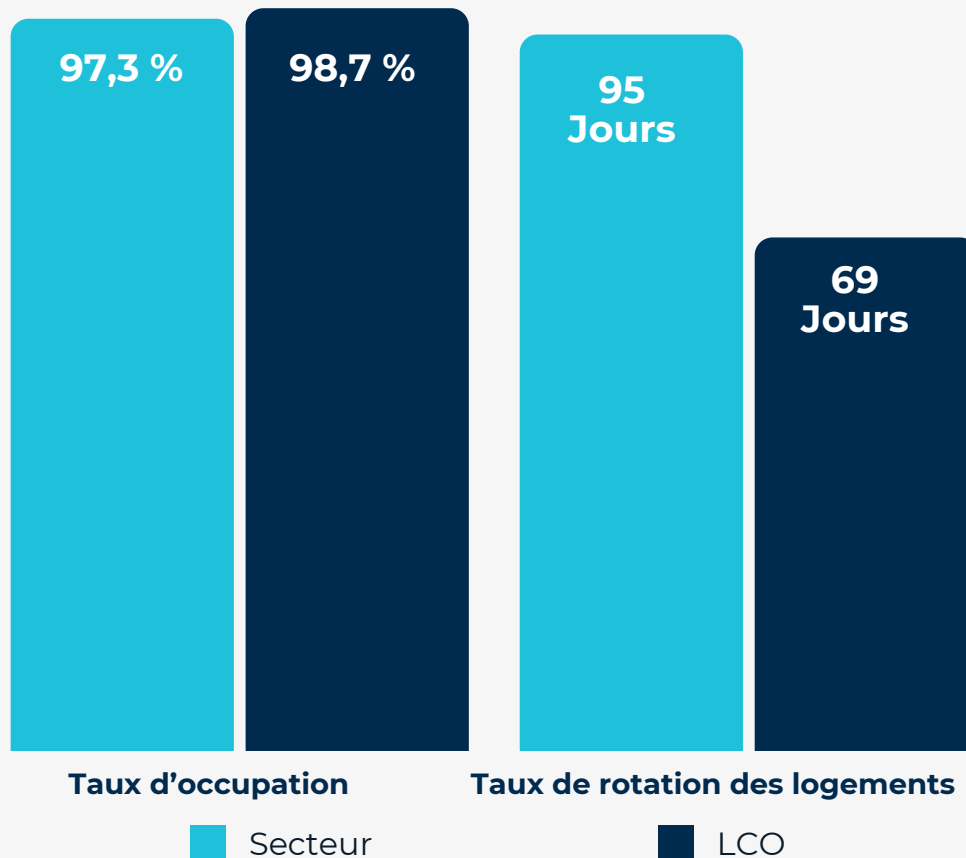


GROUPE D'ANALYSE COMPARATIVE DE SOCIÉTÉS LOCALES DE LOGEMENT

LCO participe au groupe d'analyse comparative de sociétés locales de logement (LHC), un partenariat de neuf fournisseurs de logements répartis en Ontario. Le groupe compare diverses mesures de rendement et met en commun les pratiques exemplaires de prestation des services et d'efficacité opérationnelle. Sa participation au sein de ce groupe permet à LCO de continuer d'identifier de nouvelles manières innovatrices d'offrir à ses locataires une expérience de qualité.

Le taux d'occupation (ou le pourcentage de logements louables occupés) et le nombre de jours de rotation entre deux locations d'une unité (nombre moyen de jours qu'un logement reste vacant entre deux locations) sont deux indicateurs que surveille le groupe, et qui permettent de mieux comprendre les thèmes communs auxquels le secteur est confronté en raison de l'accélération du besoin de logements abordables. Dans le cas de la rotation entre deux locations d'une unité, l'analyse comparative a permis à LCO d'identifier une possibilité d'améliorer son processus, ce qui lui a permis de réduire le nombre de jours de rotation de 101 jours en 2020, à 68,5 jours en 2023. LCO continue à travailler pour atteindre son objectif interne de 50 jours de rotation entre deux locations afin d'être le leader du secteur du logement.

Q4 2023 : RÉSULTATS TRIMESTRIELS DE L'ANALYSE COMPARATIVE DE LHC



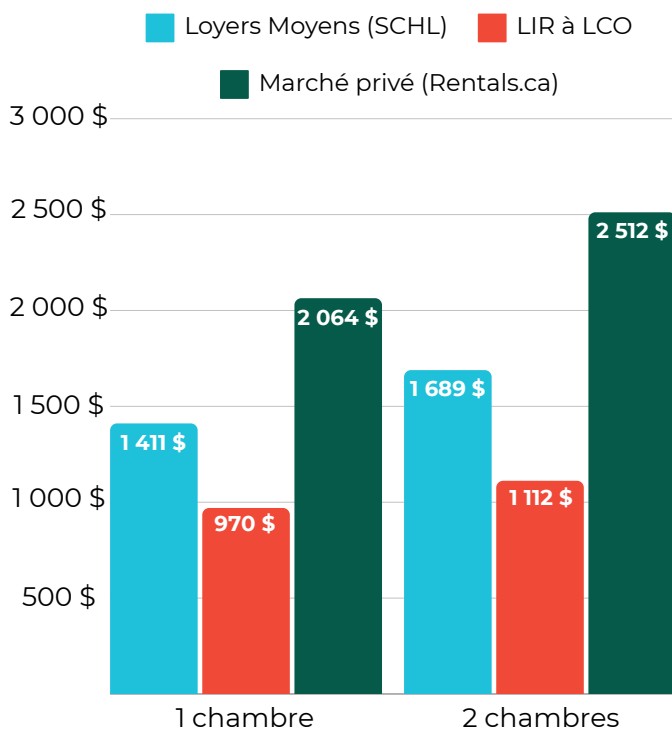
INDICATEURS ÉCONOMIQUES

RAPPORT TRIMESTRIEL (INFLATION)

Le rapport trimestriel des indicateurs économiques a été amélioré afin d'offrir une source de données dynamique et exhaustive à l'intention des membres du personnel, des comités de gouvernance et des principales parties prenantes de LCO.

Le rapport contient des informations sur une variété de mesures économiques et du marché du logement, y compris des indicateurs d'inflation, des statistiques sur les logements locatifs et privés, et des tendances en matière de prêts. Il regroupe des informations provenant de sources nationales et locales fiables, et englobe 10 000 points de données et plus de 70 mesures uniques, ce qui permet de réaliser des évaluations d'impact robustes sur des périodes trimestrielles, annuelles et quinquennales.

Ce rapport constitue une base solide qui aide LCO à prendre des décisions plus éclairées sur les tendances de l'économie et des marchés économiques et du logement, dans la mesure où elles ont un impact sur l'organisation et ses parties prenantes.



INFLATION



+2,63 %
Prix à la consommation (IPC) d'ensemble (Ottawa)



+4,10 %
Prix des aliments (Ontario)



+6,32 %
Prix de la construction (Ottawa)

HAUSSES MOYENNES DES LOYERS DU MARCHÉ À OTTAWA (2 CHAMBRES À COUCHER)



+21 %
Augmentation de loyer au moment de la rotation des locations



+14,69 %
Condos locatifs



+8,51 %
Unités locatives du marché privé



+9,76 %
Loyer moyen du marché selon la SCHL



+2,5 %
Hausse de loyer de LCO selon les lignes directrices de contrôle des loyers

NOUVEAU FINANCEMENT

150,7 M\$

en financement et subventions reçus en 2023. Ce montant considérable démontre une réelle volonté de promouvoir la vision de LCO par le développement continu de nouveaux logements et la préservation des logements existants. En 2023, LCO a multiplié ses démarches auprès de multiples sources dans le but d'obtenir des fonds et du financement pour soutenir ses priorités stratégiques, dont voici le résultat:



Refinancement par **Infrastructure Ontario** de deux propriétés

12,5 M\$

pour les dépenses d'immobilisations et le renouvellement du parc immobilier.



35 M\$

SCHL - Fonds national de co-investissement pour le logement **Volet réparation et rénovation des logements**

Financement approuvé de

5 M\$

de l'**Initiative Canada - Ontario de logement communautaire (ICOLC)** (année 5) pour les projets de gros entretien.



98,2 M\$

Contribution pour les nouveaux développements



Partenaires financiers : Ville d'Ottawa, SCHL - Initiative ontarienne de logement prioritaire, Initiative pour la création rapide de logements (ICRL), Fonds national de co-investissement pour le logement (FNCIL), Financement provincial pour l'Initiative des projets prioritaires des municipalités.

SITUATION 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 se terminant le 31 décembre 2023. 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 2023.

ÉTATS FINANCIERS 2023

L'exactitude, la véridicité et la conformité des états financiers 2023 sont confirmées sans réserve par le vérificateur.

FONDS

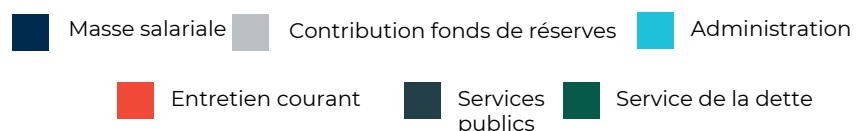
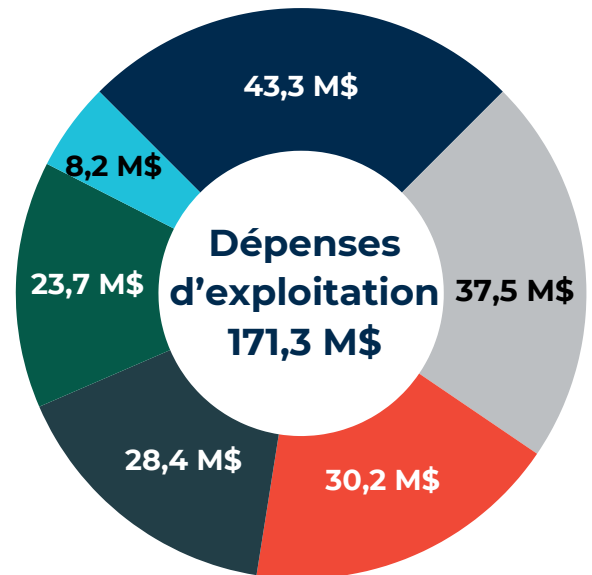
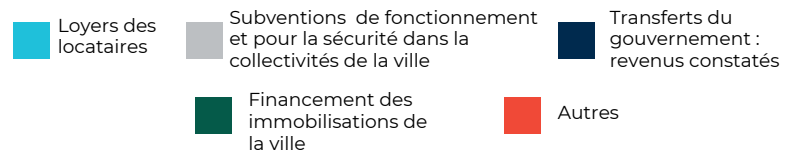
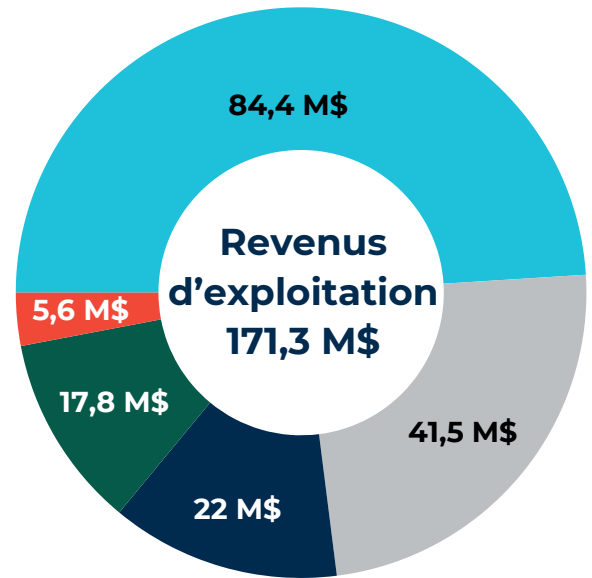
Un solde de 83.6 millions de dollars, suffisant pour réaliser les objectifs stratégiques et l'engagement d'OCH en matière de développement du logement.

FONDS D'EXPLOITATION

Un solde du fonds d'exploitation de 3.5 millions de dollars, conformément au montant prévu au budget.

Les répercussions de la hausse des taux d'intérêt et des événements climatiques ont posé à LCO des défis opérationnels et financiers. LCO a dû ajuster ses pratiques et exercer un rigoureux contrôle de ses dépenses pour assurer la prestation des services aux locataires.

Le solde du fonds d'exploitation est inclus dans le solde global de 83,6 millions de dollars et soutient les objectifs du plan stratégique et l'approche visant à renouveler et à maintenir le portefeuille de LCO à long terme. Ces fonds servent à financer nos besoins en matière d'exploitation, d'investissement et de redéveloppement.



STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT

MISE À JOUR

LCO s'est engagée à maintenir et à améliorer son portefeuille de logements existants par l'entremise d'initiatives pluriannuelles complètes d'entretien et de renouvellement. Ces initiatives englobent divers programmes tels que le projet Gardien, le projet Bienvenue chez-nous, les programmes de réparation et de renouvellement des systèmes mécaniques et électriques, de renouvellement des systèmes de sécurité-incendie, de remplacement des fenêtres, de réparations structurelles, de modernisation des ascenseurs, de réfection des toitures et d'améliorations à l'accessibilité.

Notre stratégie de développement est axée sur la conception, le financement et la construction de nouveaux immeubles de grande, moyenne et faible hauteur afin de répondre à la crise du logement abordable. En accord avec le Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance de la Ville d'Ottawa, LCO vise à construire un minimum de 300 logements abordables par année, pour occupation, au cours de la décennie à venir. Cette approche proactive est axée sur les sites urbains, avec des combinaisons d'unités pour répondre aux besoins des personnes seules, des personnes âgées, des couples, des familles et des personnes handicapées. L'innovation et la durabilité sont au cœur de notre approche.

LCO poursuit ces nouvelles constructions en tirant parti du financement et de diverses possibilités de partenariat. Tous les projets de logements abordables (au prix moyen du marché) sont gérés par LCO sous la bannière Propriétés ARRIV.

PROPRIÉTÉS ARRIV EN QUELQUES MOTS

Propriétés ARRIV met de l'avant un tout nouveau concept sur le marché locatif de la ville d'Ottawa. Compte tenu de la pénurie croissante de logements locatifs abordables dans la ville, ARRIV comble un besoin en offrant aux ménages qui ont un revenu modeste des appartements et des maisons en rangée de qualité à des loyers abordables.

Propriétés ARRIV s'adresse aux ménages à revenus modestes, reconnaissant ainsi la diversité des besoins de notre communauté. Que vous soyez une personne seule ou une famille, ARRIV est là pour vous offrir un espace accueillant où vous pourrez vous poser.

PROPRIÉTÉS
ARRIV
PROPERTIES



VISITEZ NOTRE
NOUVEAU SITE WEB

[arriv.ca](https://www.arriv.ca)





Quartier Rideau-Rockcliffe

MIKINÀK

MISE À JOUR

- Fin 2023, le bâtiment C (715, chemin Mikinak) était presque terminé. Les activités de location et de commercialisation battaient leur plein pour louer le premier des trois immeubles.
- Les bâtiments A et B devraient être achevés à l'été 2024.



**EN COURS
D'ACHÈVEMENT**



271 LOGEMENTS
incluant des studios et
des 1, 2 & 3 chambres



**Revenu mixte /
logement abordable**



Quartier River

COUR SHEARWATER

MISE À JOUR

- Un projet de revitalisation communautaire.
- Prêt à construire.
- Demande de plan d'implantation : mai 2023.
- La première consultation communautaire a eu lieu en juillet 2023.



**DÉVELOPPEMENT
PRÊT À CONSTRUIRE**



45 LOGEMENTS
incluant des
1, 2, & 3 chambres



**Revenu mixte /
logement abordable**



Rideau-Vanier Ward

BEAUSOLEIL

MISE À JOUR

- Un projet de revitalisation communautaire.
- Prêt à construire.
- Demande de plan d'implantation : avril 2023.
- La première consultation communautaire a eu lieu en avril 2023.
- Consultation communautaire dirigée par LCO : juin 2023.



**DÉVELOPPEMENT
PRÊT À CONSTRUIRE**



159 LOGEMENTS
incluant 1 & 2 chambres



**Revenu mixte /
logement abordable**



Quartier Somerset

VILLAGE GLADSTONE

MISE À JOUR

- Travaux d'infrastructures de lotissement en cours de construction pour préparer la phase 1.
- Partiellement financé.
- Achèvement prévu : 2024.



INFRASTRUCTURES EN CONSTRUCTION

1 100 LOGEMENTS

Revenu mixte / logement abordable



Quartier Somerset

VILLAGE GLADSTONE - PHASE 1

MISE À JOUR

- Travaux d'infrastructure de lotissement en construction.
- Partiellement financé.
- La construction de la phase 1 débutera en 2024.
- Achèvement prévu : 2026.

EN CONSTRUCTION

336 LOGEMENTS
incluant des studios et des 1, 2, 3 & 4 chambres

Revenu mixte / logement abordable



Quartier Somerset

MOSAÏQ OTTAWA

MISE À JOUR - PHASE 2

- La phase 1 (148 unités) est terminée et entièrement louée.
- La phase 2 est en construction.
- Le projet est partiellement financé.
- La cérémonie officielle d'inauguration des travaux a eu lieu en octobre 2023.
- Achèvement prévu : 2027.



EN CONSTRUCTION

273 LOGEMENTS
incluant des studios et des 1, 2, 3 & 4 chambres

Revenu mixte / logement abordable

BIENVENUE CHEZ-NOUS

PROJETS 2023

1,9 M\$**D'INVESTIT****13 IMMEUBLES****2 130 LOCATAIRES****2 626 LOGEMENTS**

Les projets Bienvenue chez-nous visent à apporter des améliorations qui ont un impact positif sur les communautés, les locataires et à susciter un sentiment de fierté envers leur milieu de vie. En collaboration avec les locataires, LCO examine les besoins de la communauté et les possibilités d'améliorer les espaces communs des locataires. Cet ensemble de projets d'amélioration peut inclure la rénovation de halls d'entrée, la remise à neuf de finitions intérieures et des transformations complètes de couloirs. En 2024, des projets d'embellissement extérieur seront ajoutés au programme. En 2023, LCO a investi 1,9 million de dollars dans la modernisation des halls d'entrée des immeubles, où le revêtement de sol, la peinture, l'éclairage, les travaux de cloison sèche, le remplacement des boîtes aux lettres et d'autres changements ont été effectués pour agrémenter le premier lieu que franchissent les locataires et leurs invités à leur arrivée dans un immeuble.

Grâce à une combinaison de travaux en cours et prévus pour 2024, nous allons poursuivre les améliorations dans les espaces communs des immeubles de 17 communautés par un ensemble de mises à niveau intérieures et extérieures, pour un investissement estimé à environ 1,8 million de dollars.



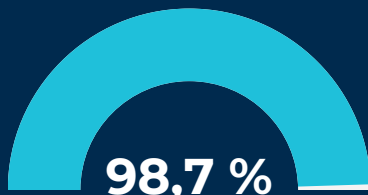
GESTION D'IMMEUBLE

ET PLAN D'ENTRETIEN

SERVICES D'ENTRETIEN

**COMPLÉTÉ****77 132**

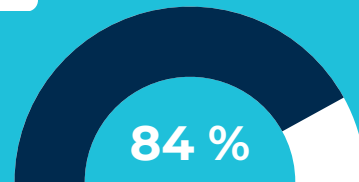
bons de travail pour des services d'entretien

**DANS LES DÉLAIS***

*dépassant l'objectif de 90%.

**UN TOTAL DE****15 153**

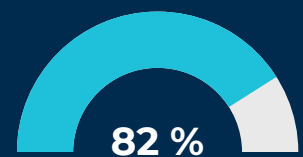
sondages* sur la satisfaction réalisés

**SATISFACTION DES LOCATAIRES**

Les commentaires reçus permettent d'améliorer les processus, les initiatives et la formation de manière ciblée afin d'améliorer l'expérience des locataires.

*services d'entretien domiciliaire

PROGRAMME D'ÉVALUATION DES LOGEMENTS

COMPLÉTÉ**13 341**évaluation de logements
et**29 350**réparations d'entretien
proactif**COMPLÉTÉ****3 121**réparations conformes
aux exigences de l'Office
de la sécurité des
installations électriques
(OSIE)**2 773**sondages sur la
satisfaction des
locataires**DE TAUX DE
SATISFACTION
GLOBAL**

LUTTE ANTIPARASITAIRE INTÉGRÉE

OCH a réalisé d'énormes progrès dans la réduction de la présence de nuisibles dans ses communautés. Les stratégies et les approches mises en œuvre sont bien structurées et ont manifestement contribué à des résultats positifs. En voici un résumé:

1 MISE EN ŒUVRE DU MODÈLE DE RESPONSABILISATION:

Approche: Aligner les interventions des techniciens des Services de la lutte antiparasitaire intégrée sur les communautés et les foyers ciblés.

Impact positif: Renforcement des connaissances et de l'expérience au sein des communautés, ce qui permet d'améliorer les résultats en matière de lutte antiparasitaire.

2 PROGRAMME D'ASSISTANCE AUX LOCATAIRES:

Approche: Ce programme 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.

Impact positif: Amélioration de la capacité de cerner et de régler les causes de ces infestations, ce qui entraîne des résultats en matière de lutte antiparasitaire plus efficaces et plus durables.

3 PLAN DE TRAITEMENT STANDARD:

Approche: 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.

Impact positif: Cette approche rehausse la sensibilisation des locataires et leur participation aux efforts en vue de contrôler et d'atténuer la présence de nuisibles, ce qui favorise la collaboration des locataires au processus de lutte antiparasitaire.

Ces stratégies reflètent collectivement une approche holistique et centrée sur les communautés, combinant l'expertise locale, la collaboration des locataires et l'assistance ciblée pour répondre à des défis spécifiques. Une communication transparente au moyen de dépliants fait en sorte que les locataires sont bien informés et participent activement aux efforts de réduction des nuisibles. Ce modèle intégré contribue au succès global de la réduction de la présence des nuisibles dans les communautés de LCO.

FAITS SAILLANTS DES SERVICES DE LUTTE ANTIPARASITAIRE INTÉGRÉE EN 2023



ENGAGEMENT EN FAVEUR D'UN SERVICE DE QUALITÉ ET D'UNE RÉDUCTION DES COÛTS :

La diminution de la dépendance envers des sous-traitants démontre l'engagement de l'équipe des Services de lutte antiparasitaire intégrée à assurer un service de haute qualité et se traduit par une diminution des dépenses globales.

Ces réalisations démontrent l'efficacité de l'équipe de lutte antiparasitaire intégrée à relever les défis liés aux nuisibles et mettent en évidence son ferme engagement envers la satisfaction des locataires et une approche proactive du maintien de milieux de vie exempts de nuisibles.

Les résultats obtenus en 2023 reflètent une stratégie de lutte antiparasitaire exhaustive et bien exécutée.



SÉCURITÉ-INCENDIE

Le Programme de sécurité-incendie assure l'entretien des éléments d'un immeuble qui contribuent à la sécurité des locataires en cas d'incendie. Ces éléments sont vérifiés, testés, inspectés et entretenus conformément au Code de prévention des incendies de l'Ontario, des normes ULC du Canada et de la NFPA. Le tableau suivant présente les principaux éléments et leur fréquence d'inspection :

ÉLÉMENTS	JOURNALIER	HEBDOMADAIRE	MENSUEL	TRIMESTRIEL	SEMI-ANNUEL	ANNUEL
Systèmes d'alarme incendie	x		x			x
Systèmes de gicleurs			x	x	x	x
Extincteurs			x			x
Éclairage de secours			x			x
Systèmes de cuisine					x	
Détecteurs de fumée						x
Détecteurs de fumée interconnectés		x				x
Avertisseurs de monoxyde de carbone						x
Génératrice d'urgence		x	x		x	x
Portes coupe-feu			x			
Plans de sécurité incendie						x

Pour répondre à ces exigences, nous faisons appel à des entrepreneurs certifiés et agréés ainsi qu'à un personnel qualifié. Tous contribuent à la mise en œuvre du programme en procédant à des inspections, des tests, à l'entretien, des mises à niveau des immobilisations, en aidant à l'éducation ou l'aide à l'accès ou au Programme de sécurité-incendie et de sensibilisation du Service des incendies d'Ottawa (SIO).



ENTRETENU
26 200
Détecteurs de fumée



ENTRETENU
6 200
Détecteurs de monoxyde de carbone



ENTRETENU
99
Systèmes d'alarme-incendie



ENTRETENU
46
Génératrices d'urgence



ENTRETENU
109
Bornes d'incendie

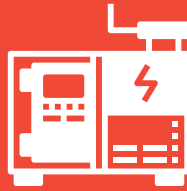


8
activités de prévention des incendies avec SIO

Investissement de

1 956 175 \$

dans la sécurité-incendie



Pour **moderniser** les génératrices, les systèmes d'alarme incendie et les pompes de suppression d'incendie.

Participation à

**SAUVÉ PAR LE
BIP****TESTEZ VOTRE DÉTECTEUR DE FUMÉE
le 28 septembre -**

une campagne du Bureau du commissaire des incendies de l'Ontario, en partenariat avec des intervenants communautaires, des organismes et des commanditaires.

Présence de LCO à la

**CONFÉRENCE
NFPA**

une occasion de voir les produits et services nécessaires pour aider à respecter et à maintenir la conformité avec le **Code de prévention des incendies de l'Ontario**, ainsi que les codes et normes en vigueur dans l'exploitation des bâtiments.

Présence de LCO à la

**CONFÉRENCE ANNUELLE
DE L'ASSOCIATION
CANADIENNE
D'ALARME INCENDIE**

une occasion de se tenir au courant de la façon de **maximiser l'efficacité et l'utilisation des systèmes d'alarme incendie dans la protection des vies et des biens.**

**MISE EN ŒUVRE
DE TESTS****CAN/ULCS1001**

dans les immeubles de LCO



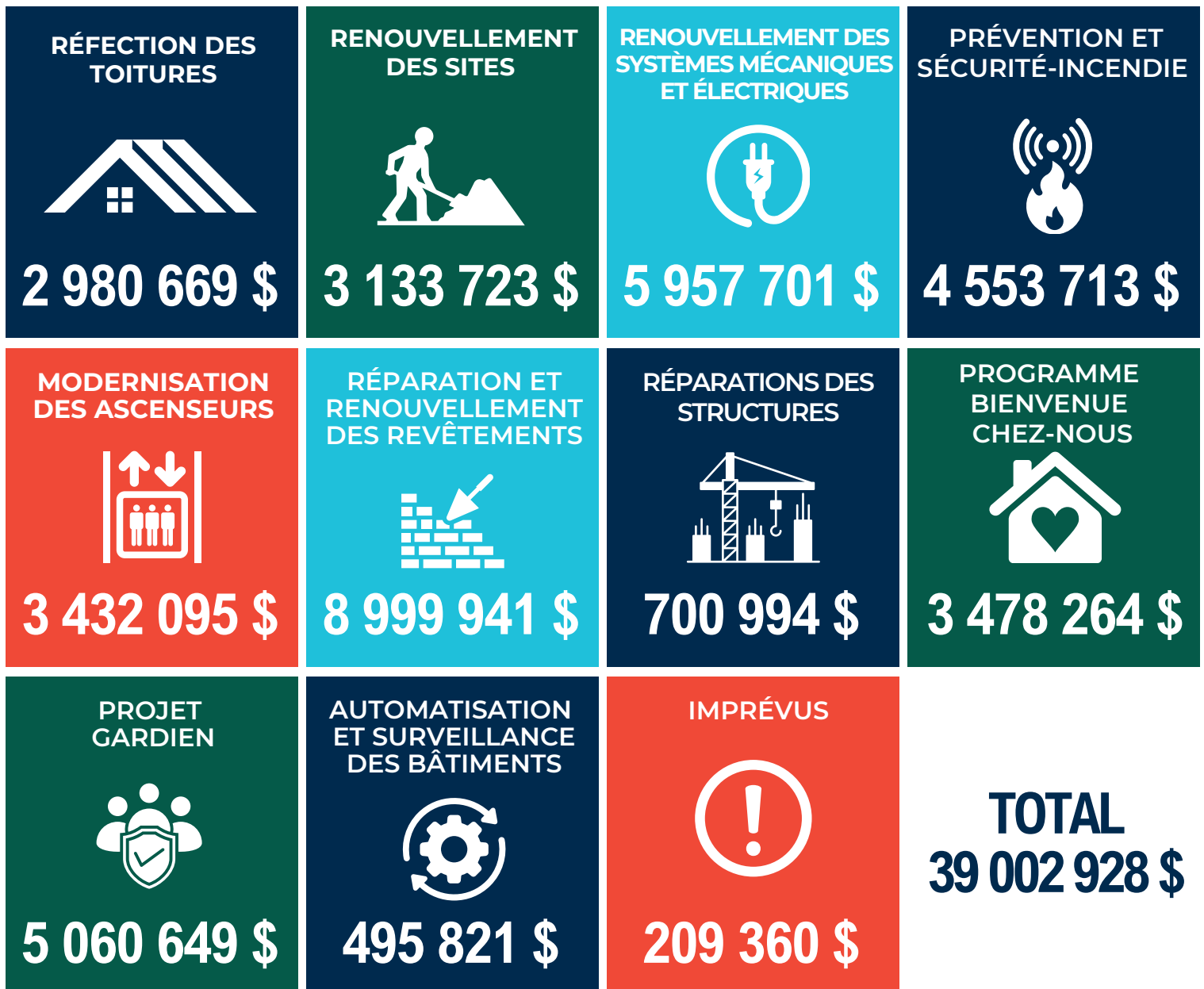
Collaboration avec la Ville d'Ottawa pour tous les systèmes de protection incendie et de sécurité des personnes.

PROGRAMME DE TRAVAUX

D'IMMOBILISATION - MISE À JOUR

LCO a un portefeuille vieillissant qui nécessite des investissements à long terme dans des réparations de capital. LCO prévoit des projets étalés sur plusieurs années qui équilibrent les dépenses d'investissement de manière abordable et durable.

En 2023, l'ensemble du programme de travaux d'immobilisations représente un investissement budgétaire de **39 millions \$**. Ces projets sont réalisés grâce à de multiples sources de financement, y compris LCO, les programmes de financement municipaux et provinciaux, et le Fonds de co-investissement de la SCHL.



PROGRAMME DE CHAUFFAGE BIÉNERGIE DE MAISONS EN RANGÉE

La stratégie à long terme de LCO consiste à préserver et à rénover ses bâtiments pour l'avenir, tout en tirant parti des possibilités de réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et d'améliorer l'expérience des locataires. Une partie importante de cette stratégie à long terme consiste à réduire la dépendance de LCO à l'égard du gaz naturel en faveur de solutions moins polluantes. À compter de 2024, LCO lancera un programme de modernisation des maisons en rangée existantes avec de nouveaux systèmes de pompes à chaleur, qui seront combinés avec les chaudières existantes pour fournir un chauffage biénergie. Les chaudières existantes serviront de source de chauffage d'appoint.

Avantages du chauffage biénergie:

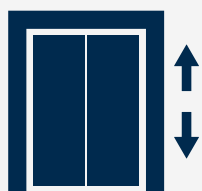
- Les pompes à chaleur assurent à la fois le chauffage et le refroidissement (cela signifie que chaque logement équipé d'une pompe à chaleur dispose désormais d'une climatisation centrale en été).
- L'installation des pompes à chaleur ne perturbe pas beaucoup les locataires, car les travaux prennent entre 1 et 2 jours.
- Le nouveau modèle de chauffage biénergie n'entraînera aucun coût supplémentaire pour les locataires, ce qui leur permettra d'économiser sur leurs factures mensuelles.

Le programme de chauffage biénergie des maisons en rangée débutera en 2024 dans les maisons en rangée des communautés suivantes:

- Albion Heatherington;
- White Fathers;
- Cavan-Lepage;
- Strathcona-Sentier et Strathcona-Wiggins.

PROGRAMME DE MODERNISATION DES ASCENSEURS

Le Programme de modernisation des ascenseurs englobe la mise à niveau des cabines d'ascenseur, du système de traction par câble, du système de sécurité, l'installation d'appareils de climatisation dans les salles des machines, et d'autres modifications mécaniques et électriques. LCO veille sur l'entretien de 124 ascenseurs ordinaires et de deux ascenseurs pour fauteuils roulants répartis dans 67 immeubles.



MODERNISATION EN COURS

1365, rue Bank (3 cabines)
251, rue Donald (2 cabines)
255, rue Donald (1 cabine)
Tours Regina (2 cabines)
1680, chemin Walkley (1 cabine)



MODERNISATION/IMMEUBLES COMPLÉTÉS

125, rue McLeod (2 cabines)
1065, croissant Ramsay (3 cabines)
310, Privé Wiggins (1 cabine)
320, Privé Wiggins (1 cabine)

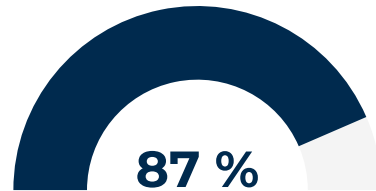
FAITS SAILANTS

DU CENTRE D'APPELS

Les services du Centre d'appels de LCO 24/7 reçoivent, enregistrent et répartissent les diverses demandes de locataires en fonction de l'éventail de services assurés par LCO.

310 000
APPELS

REÇUS



DES APPELS ONT ÉTÉ
RÉPONDUS EN MOINS
DE 60 SECONDES

PRINCIPAUX APPELS
plaintes liées au bruit, au
flânage et au stationnement



65 000

SERVICES DE TRAVAUX
D'ENTRETIEN



143 000

SERVICES DE LUTTE
ANTIPARASITAIRE



13 000

SERVICES DE SOUTIEN
AUX LOCATAIRES



9 000

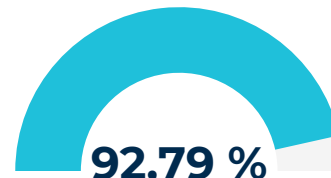
SATISFACTION DES LOCATAIRES SUR LA QUALITÉ DES APPELS

5 700
SONDAGES

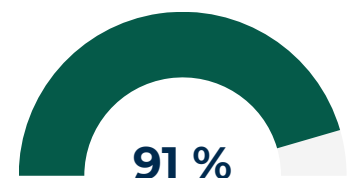
COMPLÉTÉS



DES APPELS ONT ÉTÉ
RÉPONDUS EN MOINS
DE 60 SECONDES



QUALITÉ
DE L'APPEL

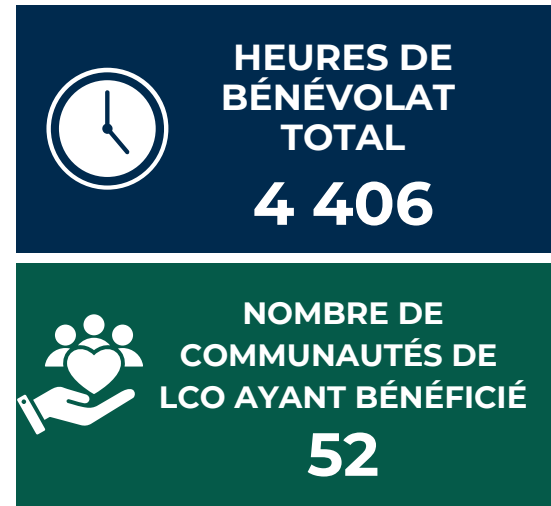


SATISFACTION
DES LOCATAIRES

PROGRAMME DE MOBILISATION DES BÉNÉVOLES

Le Programme de mobilisation des bénévoles est indispensable au succès de plusieurs projets communautaires et projets organisés par les locataires dans nos communautés.

MOBILISATION DES BÉNÉVOLES EN 2023



Un record →

PROGRAMME DE MOBILISATION DES EMPLOYÉS



Aperçu des activités en 2023 :

- 6 activités d'aménagement paysager et de plantation d'arbres (90 arbres ont été plantés en 2023);
- 19 activités de construction (23 bancs intergénérationnels, 5 bacs de jardinage, 1 pergola, 2 tables de pique-nique et 4 cabanons ont été construits);
- 13 projets de peinture;
- 10 nettoyage des communautés / lavage à pression;
- 14 activités de soutien aux organismes de l'extérieur / partenaires dans les communautés de LCO dont la Banque d'alimentation d'Ottawa, Christie Lake Kids, le Centre Pauline-Charron, Russell Heights, la Maison communautaire Foster Farm, et l'Hôpital Royal Ottawa.

MOBILISATION DES LOCATAIRES






Les locataires sont au centre de notre approche dans la prestation de nos services. Durant l'année, LCO organise plusieurs événements de mobilisation des locataires pour favoriser un sentiment d'appartenance et d'autonomie. Des membres du personnel de tous les services de LCO assistent à ces activités de mobilisation des locataires.

Parmi les sujets abordés en 2023 dans le cadre de diverses activités de mobilisation des locataires, soulignons les suivants :

- La sécurité et la sûreté
- Les événements communautaires
- La participation et la mobilisation des locataires
- Les examens de loyer
- Les communications avec les locataires
- L'itinérance et le flânage dans les immeubles
- La gestion des déchets, leur détournement et le recyclage
- La propreté dans les communautés
- Le tabagisme
- Le bulletin des locataires
- Chez-moi – Le portail en ligne des locataires
- L'administration des locations
- Le sondage sur la satisfaction des locataires
- La lutte antiparasitaire
- La diversité, l'équité et l'inclusion
- Les Propriétés ARRIV/Nouveaux développements
- Le nouveau site Web de LCO
- La mise à jour du Plan stratégique
- Le rafraîchissement de l'image de marque de LCO
- Hébergement de soins complexes
- Le soutien aux résidents vulnérables
- Les avis par textos (messages SMS)
- Le Centre d'appels de LCO 24/7



PILIERS DU DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

Renforcement des capacités des locataires	Inclusion sociale	Communautés sécuritaires	Partenariats durables	Soutiens interservices
<p>Créer des occasions pour identifier, développer et renforcer les capacités, compétences et connaissances actuelles des locataires dans le but de favoriser le développement du leadership (engagement) parmi les locataires, les réseaux intercommunautaires et la participation citoyenne.</p> 	<p>Veiller à rendre les activités de développement communautaire inclusives et à supprimer les obstacles systémiques pour mobiliser divers et diverses locataires.</p> 	<p>Développer une approche ciblée de la sécurité en utilisant les ressources disponibles et en cherchant à créer des synergies internes et externes pour bâtir des communautés plus sécuritaires et plus inclusives.</p> 	<p>Établir intentionnellement des relations et soutenir des partenariats de responsabilité partagée, à l'interne et à l'extérieur, qui soutiennent le travail de création de communautés informées, saines, sûres et inclusives.</p> 	<p>Rehausser l'équipe de Soutien aux communautés et aux locataires et la capacité de LCO de travailler de manière transversale de sorte à aider les locataires à bâtir des communautés en phase avec nos valeurs CARE : collaboration, action responsable, respect et excellence.</p> 



MOBILISATION DES LOCATAIRES, RENFORCEMENT DES CAPACITÉS ET INCLUSION SOCIALE

**5 932**

interventions portant sur l'équité et l'inclusion, la navigation dans le système et le renforcement des capacités/du leadership avec les locataires

**1 632**

réunions et activités avec les locataires

2 437

activités communautaires mineures et majeures récurrentes

**+75**

groupes actifs de locataires, comme des cercles des locataires et regroupements de locataires

**3 511**

initiatives liées à la sécurité alimentaire et activités liées à la santé et au bien-être

**6**

rencontres de La Voix des locataires, y compris 2 foires

219

nouveaux programmes ont été mis en œuvre (y compris des groupes d'arts visuels, chant, d'exercice et des groupes de sécurité et de bien-être des femmes)



MISE À JOUR SUR LA STRATÉGIE

Depuis une décennie, nous avons constaté une hausse des locataires présentant des problèmes de santé et des besoins sociaux complexes. Par exemple des troubles de santé mentale et des troubles liés à l'usage de substances psychoactives. Si leur nombre exact n'est pas connu, bon nombre de ces locataires ont de la difficulté à vivre de manière autonome et à se conformer aux obligations liées à leur location. Cela se produit en grande partie parce que leurs besoins et leurs capacités n'ont pas été adéquatement évalués. Cela peut entraîner l'échec de leur location, des répercussions négatives sur leurs voisins et leurs communautés, et des dépenses supplémentaires pour LCO.

En 2022, LCO a annoncé sa décision de créer une stratégie d'hébergement et de soins complexes dans le but de gérer avec efficacité le flux de locataires ayant des bagages et des besoins complexes, y compris des difficultés en matière de santé mentale et de consommation de substances, des handicaps, des problèmes neurocognitifs (p. ex. lésion cérébrale acquise, démence) et un passé d'itinérance chronique. Cette stratégie repose sur quatre piliers :



Au cours de 2023, en s'appuyant sur les données disponibles, LCO a démontré clairement, preuves à l'appui, l'échec du modèle actuel de logement dans le cas des locataires dont les besoins et les antécédents sont complexes et inconnus et qui bénéficient d'un soutien inadéquat ou inexistant.

LCO travaille sur divers volets de la Stratégie d'hébergement et de soins complexes (SHSC). La stratégie repose actuellement sur un plan triennal (2024-2027) assorti d'objectifs et de buts clairs. Notre démarche s'appuie sur les quatre piliers de notre plan stratégique.

LES INITIATIVES 2023 COMPRENNENT :

Un ambitieux partenariat de recherche entre LCO et



afin de rehausser notre compréhension des besoins de soutien des locataires dans les immeubles où les besoins sont grands.

LCO a également entrepris une **campagne de sensibilisation** sur la nécessité d'une stratégie en s'adressant aux élus municipaux et aux employés de la ville, aux agences partenaires et aux ministères provinciaux.

MESURES CONCRÈTES POUR FAIRE PROGRESSER LA STRATÉGIE :



Collaboration avec Santé publique Ottawa sur le projet Healthy@Home dans le but d'accroître les services aux locataires sur le point de perdre leur logement en raison de problèmes de santé.

Proposition de clinique de soins de santé primaires dans une communauté de LCO où les besoins sont majeurs.

PROGRAMME VIEILLIR CHEZ SOI

Une autre grande réussite à ce chapitre a été l'expansion du programme Vieillir chez soi.

Partenaire de LCO, Vieillir chez soi est maintenant disponible dans **huit nouvelles communautés** de LCO grâce à un financement de plus de **1 million de dollars** du ministère des Soins de longue durée de l'Ontario. Grâce à ces fonds, **1 000 résident(e)s âgés de LCO** de plus bénéficieront de services de soutien sur place.



ENGAGEMENT FINANCIER

1 000 000 \$

Services offerts par les bureaux de Vieillir chez soi :

- Des services de recommandation rapide aux services communautaires et leur coordination, ainsi que de l'aide pour remplir les formulaires de demande;
- Une aide à domicile à court terme, des repas d'urgence et des services de transport aux rendez-vous médicaux;
- L'éducation à la santé, des événements, et des cours;
- Diverses sorties par exemple au supermarché, ou des activités sociales comme une visite à la cabane à sucre.

Par son travail quotidien et avec l'aide de ses partenaires des services sociaux, LCO entend améliorer les soutiens et les partenariats afin de faire augmenter le taux de succès des locations. Le programme Vieillir chez soi est le parfait exemple d'une collaboration réussie qui améliore la qualité de vie des locataires, appuie le Programme d'hébergement et de soins complexes et les priorités stratégiques des partenaires, et rehausse le soutien et l'expérience des clients.



LA SHSC EN 2024

En 2024, LCO poursuivra son travail de mise en œuvre et d'amélioration de la Stratégie d'hébergement et de soins complexes comme suit :

- Révision et adoption d'améliorations au processus d'administration des locations de LCO;
- Identification des besoins de soutien des locataires qui passent du programme L'Ontario au travail ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) aux programmes de soutien pour aîné(e)s;
- Revoir le modèle de services de logement pour les communautés les plus exposées, y compris la création d'une échelle multifactorielle pour classer les communautés selon leur bien-être en vue de la prestation de services,
- Identifier les méthodes de placement/de logement pour la gestion des communautés ayant des besoins élevés;
- Élaboration d'une stratégie de communication;
- Mise sur pied d'un groupe consultatif composé de locataires, du personnel de LCO et de partenaires;
- Identifier et offrir une formation au personnel travaillant directement avec les locataires dans ces communautés (p. ex. sur les méthodes d'intervention en cas de crise non violente);
- Identification de sources de financement potentielles.



Données sur le secteur :

- Exploitation des données pour développer des soutiens de base;
- Données annuelles sur la santé et les hospitalisations dans les communautés ayant des besoins plus grands recueillies par SPO, le Service paramédic d'Ottawa, et les équipes Santé Ontario;
- Recherche MITACS de l'Université d'Ottawa sur les besoins de soutien des locataires et l'intégration.
- Données recueillies pour l'année 2023 par LCO et les partenaires sur 15 communautés présentant de grands besoins.



Partenaires:

- Participation à l'examen de la gouvernance ayant trait au logement et à l'itinérance de la Ville afin de s'assurer que les objectifs et résultats de la SHSC soient pris en compte
- Poursuite des possibilités de partenariat existantes (c.-à-d. avec l'équipe de stabilisation du logement [Healthy@Home] et de soins primaires [Blue Door]) et exploration de nouvelles occasions d'investissement en santé au sein de LCO;
- Renforcement des relations entre LCO et le ministère de la Santé et le ministère des Affaires municipales et du Logement.



Accueil des locataires:

- Identification et articulation des améliorations à apporter au système avec l'équipe du logement social au sein de la Ville d'Ottawa
- Évaluation et identification des divers soutiens aux locataires à leur arrivée et tout au long de leur location;
- Élaboration et mise en œuvre de la mobilisation des locataires dans la conception et la mise en œuvre de la SHSC.

PRINCIPAUX PARTENAIRES DERRIÈRE LA STRATÉGIE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS COMPLEXES

La Stratégie d'hébergement et de soins complexes est une initiative visant à promouvoir des locations réussies, à prévenir l'itinérance, et à instaurer des communautés saines et sûres pour les locataires qui présentent des besoins de soins complexes. Ces objectifs sont poursuivis de plusieurs façons, y compris par le travail en collaboration de tous les partenaires et l'instauration d'une approche multisectorielle tirant parti du soutien par les pairs et de l'engagement communautaire.

Nous travaillons avec plus de 100 partenaires de divers secteurs ainsi que plusieurs services internes de LCO. Certains de ces partenaires clés sont indispensables à la mise en œuvre de la Stratégie, dont les suivants :



Canadian Mental
Health Association



Forum des partenaires de LCO

Nous cherchons continuellement à établir de nouveaux partenariats avec les secteurs de la santé, des services sociaux, du gouvernement (provincial et municipal) et de l'enseignement.

En avril 2023, LCO a relancé son Forum des partenaires. L'événement a accueilli 140 personnes représentant 60 organismes locaux. L'événement a permis la tenue de discussions sur des sujets rattachés à un cadre d'hébergement et de soins complexes et de faire connaître aux personnes présentes diverses ressources. Les participants et participantes ont été très reconnaissants de cette rencontre.

AGENT DE SOUTIEN AUX LOCATAIRES

UN RÔLE ESSENTIEL

Les locataires et les membres du personnel de LCO, en particulier les travailleurs de soutien aux locations, les agent(e)s de développement communautaire, les gestionnaires d'immeubles, et les travailleurs et travailleuses en sécurité communautaire jouent tous un rôle essentiel dans le soutien de la stratégie et sa mise en œuvre.

Le travail d'un(e) agent(e) de développement communautaire touche presque tous les services de LCO. Le gros du travail des agents de développement communautaire est de mettre en œuvre une approche collaborative avec les locataires et les organismes partenaires en vue d'identifier les manques et les défis et de combler les besoins et de relever les défis. Les agents et agents répondent à un large éventail de besoins en adoptant une approche fondée sur les points forts pour renforcer les capacités des résidents par l'inclusion sociale, l'amélioration de la sécurité communautaire ainsi que le maintien et la création de partenariats.

“ AMANDA RYAN, UNE AGENTE DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE, S'EST VUE DÉCERNER PAR SALUS OTTAWA UN PRIX DE PARTENAIRE COMMUNAUTAIRE POUR SON ENGAGEMENT EXTRAORDINAIRE. ELLE TIRE UNE ÉNORME FIERTÉ DES SUCCÈS DES COMMUNAUTÉS, ET DE CONTRIBUER À BÂTIR LA CAPACITÉ EN VUE DE SOUTENIR LES RÉSIDENTS. À LA REMISE DE CE PRIX, ELLE S'EST EMPRESSÉE DE SOULIGNER QUE L'ÉQUIPE DE LCO ET LE PERSONNEL DES NOMBREUX ORGANISMES PARTENAIRES PARTAGENT SON ENGAGEMENT ET MÉRITENT TOUT AUTANT CETTE RECONNAISSANCE. ”



L'équipe de développement communautaire, y compris Amanda, troisième à partir de la droite.

L'équipe des travailleurs et travailleuses de soutien aux locations de LCO jouent aussi un rôle déterminant auprès des locataires aux prises avec des défis qui peuvent avoir un impact sur leur location ou une incidence négative sur leur vie dans une communauté de LCO.

Cette équipe appuie les locataires dans la médiation des conflits, les oriente vers les services compétents et défend leurs intérêts. Elle collabore avec les autres services de LCO et fait appel aux partenaires et aux ressources communautaires pour les besoins en santé mentale et à l'usage de substances, à l'accumulation compulsive d'objets et à d'autres comportements dans le but de prévenir la perte du logement.



och-lco.com

