

# RAPPORT ANNUEL



Ottawa  
Community  
Housing

Logement  
communautaire  
d'Ottawa

2024

RAPPORT SUR LA PERFORMANCE  
STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ  
ET FAITS SAILLANTS

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

[och-lco.ca](https://och-lco.ca)



# TABLE DES MATIÈRES

UN MOT DE LA PRÉSIDENTE DU  
CA DE LCO 3

UN MOT DU PRÉSIDENT-  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LCO 4

CONSEIL D'ADMINISTRATION 5

LCO EN UN COUP D'OEIL 6

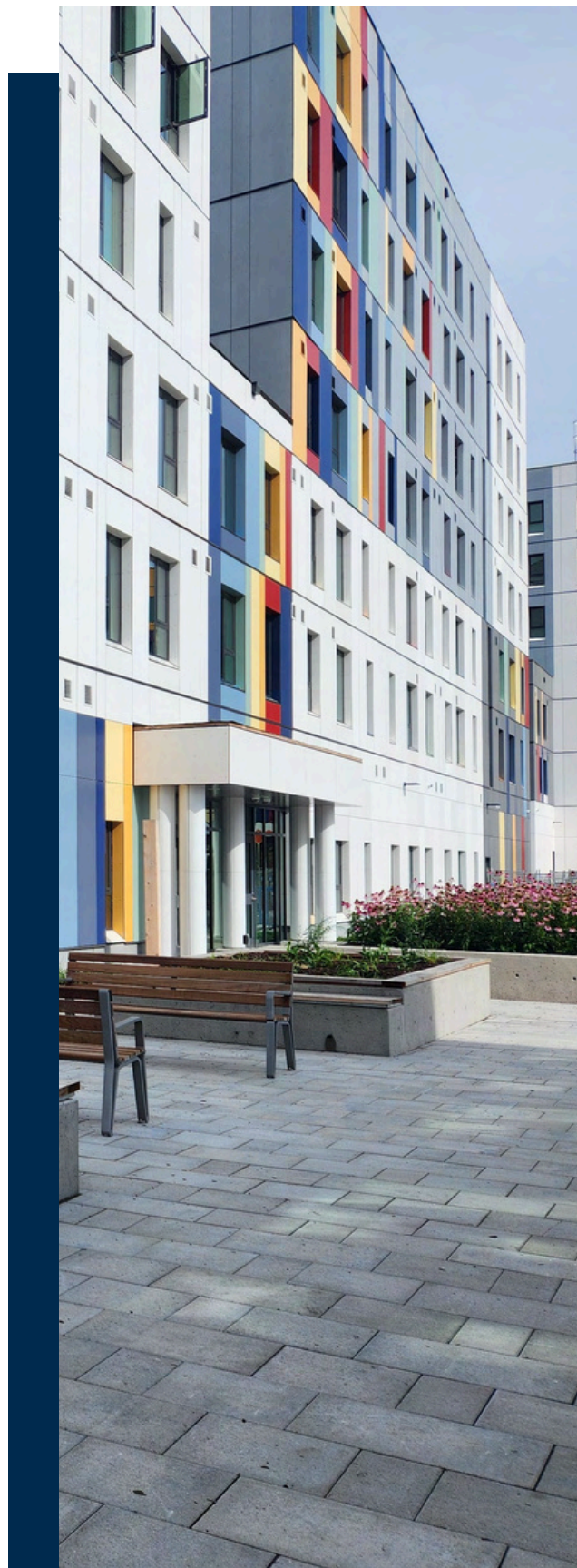
FINANCES 8

BÂTIR ET PRÉSERVER 9

OFFRIR L'EXPÉRIENCE CLIENT 17

COLLABORER ET SOUTENIR 23

INNOVER ET CROÎTRE 31





# THERESA KAVANAGH

## CONSEILLÈRE ET PRÉSIDENTE DU CA DE LCO

La Société de logement communautaire d'Ottawa se consacre à l'amélioration continue, en proposant des solutions novatrices qui améliorent le soutien aux locataires et contribuent aux objectifs de la Ville d'Ottawa en matière d'aménagement de logements.



### Élan

Le soutien continu de tous les ordres de gouvernement est essentiel pour répondre aux besoins en matière de logement à l'échelle et au rythme requis.

Pour la Société de logement communautaire d'Ottawa, cela signifie construire des collectivités de logements mixtes qui favorisent l'inclusion tout en améliorant la qualité de vie des résidents. LCO continue d'établir des partenariats avec les secteurs privé et public afin d'améliorer les résultats. Cela signifie également qu'il faut continuer à donner la priorité aux travaux d'immobilisation, qui sont un moyen essentiel de prévenir la perte de logements abordables et de maintenir les logements en bon état.

Le moment est venu de maintenir l'élan grâce à la collaboration et l'appui mutuel, et de veiller à ce que personne ne soit laissé pour compte.

### Logements pour soins complexes et communautés sécuritaires

En tant que présidente du conseil d'administration de LCO et conseillère municipale d'Ottawa, je suis fière de notre engagement commun à renforcer la sécurité communautaire et à soutenir les efforts des Services de sécurité communautaire de LCO. En 2024 seulement, l'équipe a effectué plus de 18 000 visites proactives, ce qui souligne son engagement à contribuer à améliorer la sécurité.

En tant que championne de la Stratégie d'hébergement et de soins complexes de LCO, je suis heureuse de constater que la société met l'accent sur la prévention et la réduction de l'itinérance chronique par des mesures ciblées. Cette approche, qui est au cœur de la mission de LCO «Plus qu'un toit, car nous sommes là pour vous», comprend :

- Établir des partenariats plus solides avec des organismes de santé et de services sociaux pour offrir un soutien complet à environ 12% des locataires aux prises avec des problèmes de santé, de santé mentale ou de toxicomanie.
- Évaluer les systèmes de logement pour offrir un meilleur soutien aux locataires.
- Élaborer de nouveaux cadres de partenariat avec les fournisseurs de logements en milieu de soutien afin d'accroître les options de logements en milieu de soutien.

En unissant nos efforts et nos ressources, nous pouvons créer un système de logement plus efficace et plus résilient.

**Au nom du conseil d'administration, je remercie sincèrement le personnel de LCO pour son engagement inébranlable et sa capacité à assurer la prestation de services. Nous pouvons tous être fiers de la confiance et de la collaboration continues entre LCO, la Ville d'Ottawa et le secteur du logement.**

# STÉPHANE GIGUÈRE

## PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LCO



**En tant que société de logement responsable, nous faisons des investissements et en attirons pour préserver les logements abordables dont nous disposons, ce qui contribue à protéger les actifs publics essentiels et à renforcer les fondations de villes prospères et inclusives.**

En période d'incertitude, une chose demeure certaine, l'aménagement de logements est un moteur économique clé. Il crée des emplois locaux et renforce l'économie. Nous savons également que chaque investissement dans le logement est un investissement dans la réduction et la prévention de l'itinérance.

En tant que plus grand fournisseur de logements communautaires et abordables à Ottawa et l'un des plus grands constructeurs au Canada, la Société de logement communautaire d'Ottawa continue de jouer un rôle de chef de file avec confiance, offrant des solutions efficaces et novatrices tout au long de 2024. En utilisant les données pour éclairer la prise de décisions et la planification, LCO demeure résiliente et ingénieuse, s'adaptant au contexte économique en constante évolution.

En s'appuyant sur notre culture d'entreprise, en élargissant des partenariats solides avec les secteurs privé et public, et avec des professionnels dévoués qui travaillent dans les soins de santé et les services sociaux, nos forces collectives contribuent à répondre aux besoins d'Ottawa en matière de logement.

### Transformer nos logements en milieu de vie et d'épanouissement

Chaque année, nous offrons à plus de gens plus qu'un toit.

Depuis le début du plan décennal pour le logement et la lutte contre l'itinérance de la Ville d'Ottawa en 2021, LCO a ajouté plus de 700 logements à son portfolio grâce à une combinaison de nouvelles constructions et d'acquisitions pour préserver les logements abordables et aider les gens à garder leur logement.

LCO gère maintenant près de 15 500 logements et compte environ 2 000 logements à différents stades de construction.

### Investir dans les actifs publics

Le logement communautaire fait partie intégrante du tissu social canadien et constitue un élément clé de l'infrastructure d'une ville. En tant que société de logement responsable, nous faisons des investissements et en attirons pour préserver les logements abordables dont nous disposons, ce qui contribue à protéger les actifs publics essentiels et à renforcer les fondations de villes prospères et inclusives.

### Partenariat

La Société de logement communautaire d'Ottawa s'associe à plus de 150 organismes communautaires pour appuyer les locataires et lancer de nouveaux projets de développement avec des fournisseurs de logements en milieu de soutien afin d'offrir davantage de logements en milieu de soutien. Ces efforts favorisent un système de logement plus efficace et renforcent le bien-être des communautés.

Le rapport annuel 2024 souligne nos progrès continus dans la construction et la préservation des logements tout en améliorant l'efficacité grâce à des partenariats stratégiques visant à mieux soutenir les locataires.

Grâce aux nombreux partenaires intéressés — le secteur privé, les organismes sans but lucratif de logement et de lutte contre l'itinérance, les soins de santé et les services sociaux, la Ville d'Ottawa et chaque ordre de gouvernement — qui travaillent avec le personnel dévoué, les locataires et le conseil d'administration de la Société de logement communautaire d'Ottawa, je trouve inspirant les résultats obtenus.



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**



**Girum Simmie**  
VICE-PRÉSIDENT



**Brendan Lawlor**  
TRÉSORIER



**Adrian Larose**



**Jonathan Byrd**



**Seham Rabaa**



**Stephen Sauppe**  
REPRÉSENTANT  
DES LOCATAIRES



**Tracy Albert**



## COMITÉ PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

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 SERVICES AUX CLIENTS

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 PORTFOLIO

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 portfolio 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.

**~15 500 LOGEMENTS**

**4<sup>E</sup> PLUS GRAND FOURNISSEUR  
DE LOGEMENTS  
COMMUNAUTAIRE AU CANADA**



**COÛTS  
D'EXPLOITATION  
146,6 MILLIONS**



**65,2 MILLIONS  
INVESTISSEMENTS  
POUR PRÉSERVER  
LES LOGEMENTS  
EXISTANTS**



**~4 MILLIARDS  
VALEUR DU  
PORTEFOLIO**



**~500  
EMPLOYÉ.E.S**



**1 000  
CONTRACTEURS**



**~1 400  
BÉNÉVOLES**

**ÂGE MOYEN DES  
ÉDIFICES : ~55**

**PLUS RÉCENT : 2024**

**PLUS VIEUX : 1865**

**Superficie  
des édifices :  
17,59M  
Pieds  
carrés**

**415  
acres  
de terrains**

**~33 000 LOCATAIRES**

**REVENU MENSUEL MOYEN  
(PAR INDIVIDU)**



**1 739 \$**

**DANS LES  
LOGEMENTS  
SUBVENTIONNÉS  
DE LCO**

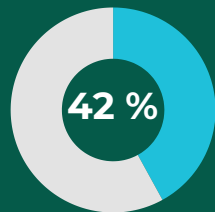
**TYPES DE REVENUS**



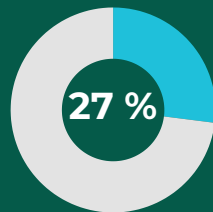
**34 %  
PROGRAMME ONTARIEN  
DE SOUTIEN AUX  
PERSONNES HANDICAPÉES  
OU ONTARIO AU TRAVAIL**

**66 % EMPLOI, RETRAITE ET  
AUTRES**

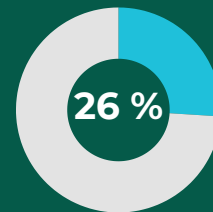
**TYPES DE  
MÉNAGES**



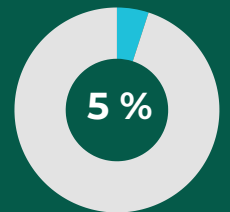
**Familles**



**Personnes âgées**



**Occupant seul**



**Ménages multi-adulte**



**37 % enfants  
et jeunes  
(0-24)**



**39 % adultes  
(25-59)**



**24 % aînés  
(60+)**



**~7 300 aînés  
~ 3 400 aînés  
vivant seuls**



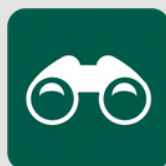
**~5 500  
enfants dans  
des familles  
monoparentales**

## MODÈLE DE SERVICE DE LCO



### 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.

**C**ollaboration  
**R**espect

**A**ction Responsable  
**E**xcellence



# 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 2024. 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 2024.

## ÉTATS FINANCIERS 2024

L'exactitude, la véracité et la conformité des états financiers 2024 sont confirmées sans réserve par le vérificateur.

## FONDS

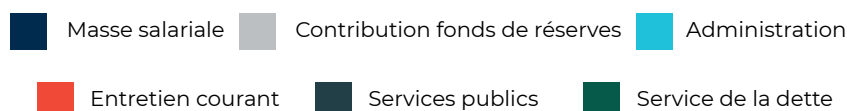
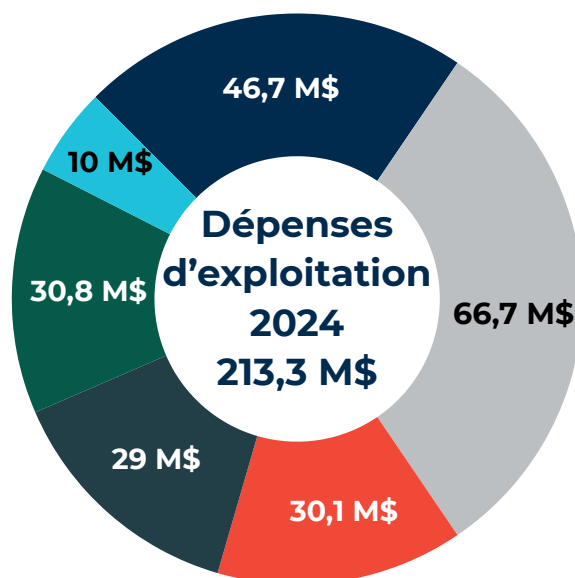
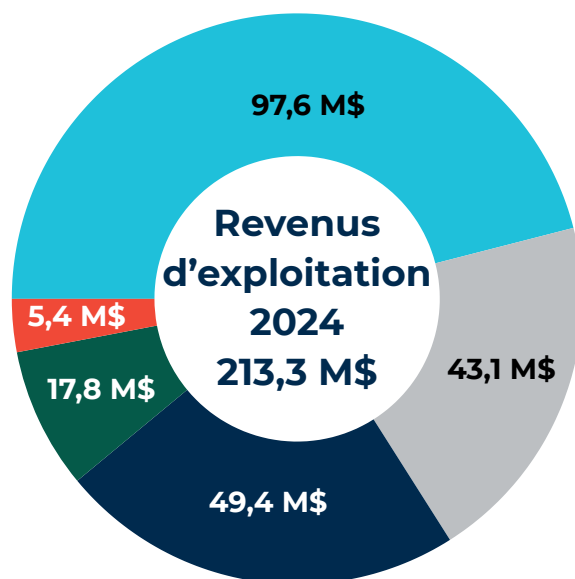
Un solde de 118,2 millions de dollars, suffisant pour réaliser les objectifs stratégiques et l'engagement d'OCH en matière de développement du logement.

## FONDS D'EXPLOITATION

Un solde du fonds d'exploitation de 3,5 millions de dollars, conformément au montant prévu au budget.

L'impact global de l'augmentation des taux d'intérêt et des événements liés aux systèmes de construction et à la restauration plus importants que prévu a posé à LCO des défis opérationnels et financiers. LCO a ajusté ses pratiques et appliqué un contrôle efficace des dépenses pour assurer la prestation des services aux locataires.

LCO a terminé l'année avec un solde de fonds de 118,2 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.



# BÂTIR ET PRÉSERVER

À LCO, nous nous engageons à fournir des logements à la fois sains et abordables. Nous construisons des logements abordables et préservons ceux existants pour les garder sûrs, bien entretenus et écoénergétiques. En tant que plus grand fournisseur de logements communautaires et abordables à Ottawa avec près de 15 500 logements, nous intensifions nos efforts afin de répondre au besoin croissant de logements abordables, en veillant ainsi à ce que plus de gens aient un chez-soi.

## LES ENGAGEMENTS DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE COMPRENNENT CE QUI SUIT :



**Élargir les options de logements abordables à Ottawa.**

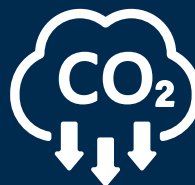
**Obtenir des terrains, du financement et des partenariats pour construire de nouveaux logements.**



**Inspecter périodiquement les logements et les bâtiments pour maintenir la sécurité et la qualité.**



**Améliorer et embellir nos communautés pour que les locataires puissent vivre une expérience positive.**



**Améliorer l'efficacité énergétique et les normes à faibles émissions de carbone dans nos logements.**

## PROPRIÉTÉS ARRIV: ÉLARGISSEMENT DES OPTIONS DE LOCATION ABORDABLE

Lancée en 2023, Propriétés ARRIV est la marque du portfolio de logements abordables de la Société de logement communautaire d'Ottawa - des logements construits et loués par LCO à un prix égal ou inférieur au loyer moyen du marché, offrant ainsi une alternative abordable et compétitive sur le marché de la location.

ARRIV répond à une grave pénurie de logements locatifs abordables pour les ménages à revenu faible ou modéré, en proposant des logements modernes, durables, économes en énergie et accessibles dans des communautés à revenus et à usage mixtes, situées à proximité des transports en commun et des services essentiels. En comblant le fossé de l'accessibilité, Propriétés ARRIV propose des appartements et des maisons de ville de grande qualité tout en favorisant des communautés dynamiques et inclusives à un prix abordable.

Toutes les communautés de Propriétés ARRIV sont fièrement détenues, gérées et exploitées par la Société de logement communautaire d'Ottawa.

PROPRIÉTÉS  
**ARRIV**  
PROPERTIES



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

## QUELQUES CHIFFRES



**65,2 MILLIONS**  
INVESTIS POUR PRÉSERVER  
LES LOGEMENTS EXISTANTS



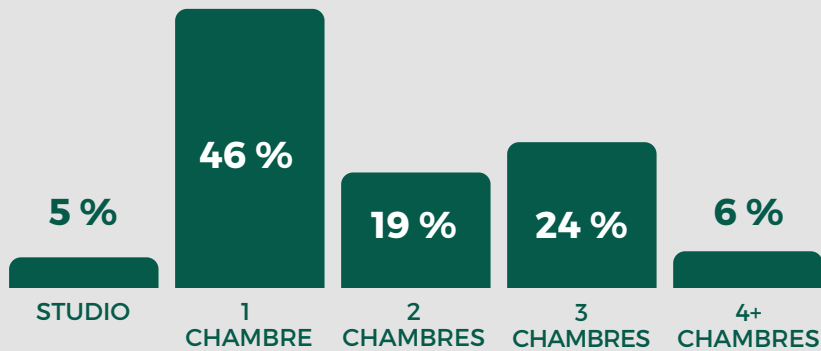
**220**  
RÉPARATIONS  
MAJEURES

**NOUVELLES CONSTRUCTIONS  
EN 2024 :**

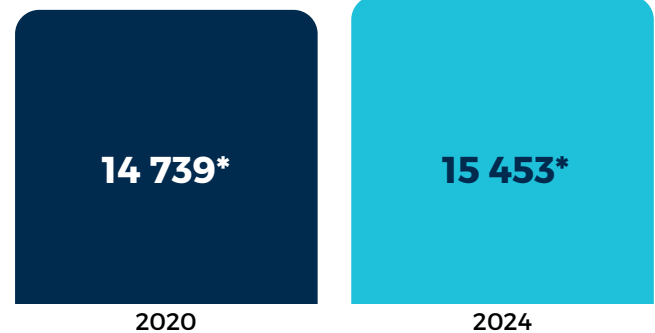
**271**  
LOGEMENTS



### TYPES DE LOGEMENTS (NOMBRE DE CHAMBRES)



### ACCÉLÉRATION DE LA CONSTRUCTION PENDANT LA CRISE DU LOGEMENT



\*TOTAL DES LOGEMENTS DE LCO, NET DE CONSTRUCTION, D'ACQUISITION, DE VENTE ET DÉCLASSÉS.



**ACQUISITIONS :**  
**330 LOGEMENTS**

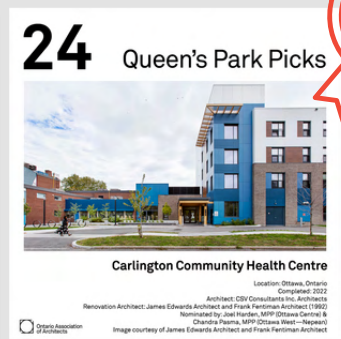
**~ 2 000**  
**LOGEMENTS**

À DIFFÉRENTS STADES  
DE CONSTRUCTION



## DEUX COLLECTIVITÉS DE LCO REMPORTENT LE "CHOIX DE QUEEN'S PARK EN 2024"

PAR L'ORDRE DES ARCHITECTES  
DE L'ONTARIO.





# STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT

Le besoin en matière de logements abordables n'a jamais été aussi urgent. LCO joue un rôle clé au sein du système de logements en général en tant que fournisseur de choix. À l'appui du [Plan décennal de logement et de lutte contre l'itinérance d'Ottawa](#), notre stratégie de développement met l'accent sur l'élargissement des options de logement abordable et le soutien de la densité dans toute la ville.

Notre objectif est de livrer en moyenne 300 nouveaux logements chaque année par l'entremise de nouvelles constructions. En adoptant une approche proactive du développement, nous sommes en mesure de maintenir un solide portfolio de projets prêts à démarrer. Une fois le financement obtenu, les projets prêts à démarrer nous permettent ainsi de passer rapidement de la conception à l'approbation, à la construction et à l'occupation.



Quartier Somerset

## VILLAGE GLADSTONE PHASE 1

- Achèvement de l'infrastructure du lotissement.
- Entièrement financé.
- Événement de première pelletée de terre : septembre 2024.



**EN  
CONSTRUCTION**



**336 LOGEMENTS**  
incluant studio, 1, 2, 3  
et 4 chambres



**Achèvement  
prévu : 2027**



Quartier Somerset

## MOSAÏQ OTTAWA PHASE 2

- Partiellement financé.
- La construction progresse bien et dans les délais prévus.

[www.mosaioottawa.ca/fr/](http://www.mosaioottawa.ca/fr/)



**EN  
CONSTRUCTION**



**273 LOGEMENTS**  
incluant studio, 1, 2, 3  
et 4 chambres



**Achèvement  
prévu : 2026**

# MISE À JOUR SUR LES CONSTRUCTIONS

## COUR SHEARWATER



Quartier Rivière

- Développement prêt pour la construction.
- 45 logements incluant 1, 2, et 3 chambres.
- Réinstallation des locataires: Tous les locataires du bloc désigné pour la démolition ont été relogés.
- Attribution du contrat de construction: avril 2025.
- Démolition du bloc de maisons en rangée existant: Début prévu en mars 2025.



**DÉBUT DES TRAVAUX: PRÉVU POUR AVRIL 2025**

## 214, RUE SOMERSET EST



Quartier Somerset

- En phase de conception.
- Un immeuble de quatre étages avec 23 studios.
- Logements avec services de soutien dans l'immeuble.
- Partenaire : Options Housing.



**DÉBUT DES TRAVAUX: PRÉVU AU QUATRIÈME TRIMESTRE DE 2025**

## PROMENADE BEAUSOLEIL



Quartier Rideau-Vanier

- Développement prêt pour la construction.
- 159 logements, incluant 1 ou 2 chambres à coucher.
- Partiellement financé.
- Permis de construire: Prévu au premier trimestre de 2025.



**DEMANDE DE PLAN D'IMPLANTATION: PRÉVUE POUR LE PREMIER TRIMESTRE DE 2025**



# PRÉSERVER LE LOGEMENT ABORDABLE : DES JALONS IMPORTANTS EN MATIÈRE D'ACQUISITIONS POUR LCO

Dans le cadre de sa stratégie de développement, LCO a renforcé son engagement à répondre aux besoins en matière de logements abordables d'Ottawa en élargissant son portfolio. Grâce à des acquisitions stratégiques ainsi qu'à des partenariats novateurs, LCO a obtenu de nouveaux logements pour des ménages à revenu faible ou moyen, assurant ainsi l'abordabilité et la durabilité à long terme.

## VODA : UN PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ NOVATEUR

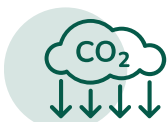
LCO a fait l'acquisition de 19 logements abordables dans la nouvelle communauté VODA (précédemment connu sous le nom de COMMON à Zibi), située au 300, voie privée Miwàte, à quelques pas de la station de TLR Pimisi.



Cette acquisition a été rendue possible grâce à un partenariat unique avec Dream, un promoteur de premier plan du secteur privé. Les logements, situés aux 9<sup>e</sup> et 10<sup>e</sup> étages de l'immeuble de 25 étages, offrent des logements de haute qualité aux ménages à revenu faible ou modéré. Avec un accès facile au centre-villes d'Ottawa et Gatineau, les locataires bénéficient d'une connectivité harmonieuse avec les principales caractéristiques urbaines. LCO a accueilli son premier locataire au printemps 2024.



- LCO a acquis 19 logements, une combinaison d'appartements d'une ou de deux chambres à coucher, à accès sans obstacle et à un loyer inférieur au marché.



- Logements abordables dans un développement privé – Une collaboration unique en son genre qui intègre des logements abordables dans un immeuble privé.

- Vie durable: Située dans la première communauté One Planet Living® au Canada, offrant des solutions énergétiques carboneutres.

- LCO gère le processus de location, tandis que VODA supervise l'entretien et la maintenance des espaces communs.



Ce modèle novateur démontre comment les partenariats public-privé peuvent aussi créer des solutions en matière de logements durables et inclusives pour la communauté croissante d'Ottawa.



## GARANTIR L'OBTENTION DE 311 LOGEMENTS ABORDABLES POUR L'AVENIR

Dans le cadre de l'une des acquisitions immobilières les plus importantes d'Ottawa, LCO a obtenu l'abordabilité à long terme de 311 maisons en rangée dans deux communautés: Domaine Tanglewood et Chesterton-Bowhill, à Nepean. L'achat de 86 millions de dollars, reconnu parmi les 10 meilleures transactions immobilières commerciales de 2024 à Ottawa, renforce ainsi la capacité de LCO à fournir et à maintenir des logements de qualité à des centaines de ménages.

En intégrant ces propriétés à son portfolio, LCO assure ainsi la stabilité des familles et des personnes tout en améliorant ses opérations, en investissant dans la durabilité et en améliorant les services aux locataires. Cette acquisition survient à un moment crucial où les pressions du marché continuent de remettre en question l'abordabilité dans toute la Ville.

Pour les résidents, ces jalons représentent plus qu'une simple transaction: ils offrent aussi la sécurité, la stabilité et l'assurance que leur logement restera abordable pour les années à venir.

### COMMUNAUTÉ DE CHESTERTON-BOWHILL



**CONSTRUIT EN  
1969**



**154 logements de  
3 chambres et  
35 de 4 chambres**



**Acquisition achevée  
le 15 février 2024**

### COMMUNAUTÉ DU DOMAINE TANGLEWOOD



**CONSTRUIT EN  
1975**



**122 logements  
de 3 chambres**



**Acquisition achevée  
le 15 février 2024**



## PROJETS « BIENVENUE CHEZ NOUS »

En 2024, nous avons revitalisé les halls et les aires communes de 10 immeubles, améliorant le milieu de vie de quelques 1 280 résidents. Grâce au programme « Bienvenue chez nous », nous transformons les espaces partagés pour qu'ils soient plus accueillants, plus confortables et plus représentatifs de la communauté. Ces améliorations contribuent à favoriser un sentiment d'appartenance plus fort.

Guidés par les commentaires des locataires, les améliorations comprenaient un nouveau revêtement de sol, un nouvel éclairage, une peinture fraîche et des carreaux muraux de céramique pour créer des espaces plus lumineux et accueillants pour eux et leurs invités. Grâce à un investissement de 1,2 million de dollars, ces efforts renforcent notre engagement à maintenir des communautés dynamiques et bien entretenues où les gens se sentent fiers de vivre.

### AVANT ET APRÈS



HALL D'ASCENSEUR TYPIQUE



COULOIR TYPIQUE

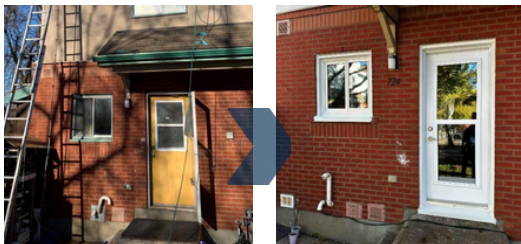
## RÉPARATIONS D'IMMOBILISATIONS: STRATHCONA-SENTIER: RÉNOVATION DE MAISONS EN RANGÉE EN PLUSIEURS PHASES

Strathcona-Sentier, une communauté de 49 logements dans le quartier Strathcona, est située sur la voie privée Sentier, la voie privée Wiggins, la rue Chapel et l'avenue Mann. Un programme de renouvellement pluriannuel décliné en plusieurs phases a commencé en 2019, et la phase finale s'est vue achevée en décembre 2024. Cette initiative démontre comment la planification stratégique des immobilisations peut être mise en œuvre efficacement pour préserver et revitaliser une communauté.

Les objectifs du programme comprenaient la remise en état de l'enceinte et de la structure extérieure du bâtiment, l'amélioration du confort et de la sécurité des locataires, la réduction des besoins d'entretien futurs ainsi que la modernisation de l'esthétique générale de la communauté.

## LE SUCCÈS A ÉTÉ OBTENU AU MOYEN DES MESURES SUIVANTES:

### AVANT ET APRÈS



- Remplacement des vieilles fenêtres en bois par de nouvelles fenêtres à double ou triple vitrage à cadre d'aluminium pour un meilleur rendement énergétique et une durabilité à long terme.
- Remplacement des anciennes portes de balcon par de nouvelles portes qui intègrent des fenêtres ouvrantes pour la lumière naturelle et la ventilation, éliminant ainsi le besoin de contre-portes.
- Réhabilitation des murs en stucco par la mise à niveau, l'ancrage et le revêtement, ce qui a également permis de moderniser l'esthétique.
- Remplacement des balcons en bois détériorés existants par de nouveaux balcons à ossature de bois, avec un déversement d'eau amélioré et des supports structuraux supplémentaires pour une sécurité et une durabilité accrues à long terme.
- Réhabilitation des escaliers d'entrée et des paliers, y compris l'intégration d'un revêtement imperméable antidérapant afin d'améliorer la sécurité des locataires et la durabilité du béton.

## L'APPROCHE EN MATIÈRE DE DURABILITÉ DE LCO

L'approche de LCO en matière de durabilité est axée sur la réduction de nos répercussions environnementales, la prestation de logements confortables à nos locataires et l'amélioration de l'efficacité opérationnelle grâce à la réduction des coûts des services publics.

Nous mettons en œuvre des normes en matière d'efficacité énergétique et de faibles émissions de carbone dans nos propriétés existantes et nos nouveaux développements. Conformément au **Plan directeur sur les changements climatiques de la Ville d'Ottawa**, nous visons à réduire nos 27 000 tonnes d'émissions de gaz à effet de serre de 96% d'ici 2040, tout en donnant la priorité aux pratiques durables dans nos bâtiments et nos communautés.

Pour atteindre cet objectif, LCO s'est associé à HydroOttawa dans le cadre du programme Accélérateur de rénovations d'Ottawa (ARO) financé par l'Initiative d'accélération de rénovations majeures de Ressources naturelles Canada (RNC). À compter de 2025, nous mènerons une étude portant de la trajectoire du carbone de 38 tours d'habitation de LCO. Cette étude permettra d'évaluer les émissions de chaque bâtiment, de cerner les possibilités de mise à niveau et de nouvelles technologies, et d'élaborer un plan afin de réduire les émissions et améliorer l'efficacité énergétique.

### PLEINS FEUX SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE: 715, CHEMIN MIKINAK

Comme tous les nouveaux développements de LCO, la communauté de Mikinàk est construite selon les normes Passive House, utilisant l'énergie solaire et géothermique. Le bâtiment est également doté d'un système de récupération des eaux usées à la fine pointe de la technologie qui répond à **80%** de ses besoins en eau chaude, réduisant considérablement les émissions de gaz à effet de serre et les coûts des services publics associés aux combustibles fossiles.



### FAITS SAILLANTS SUR LA DURABILITÉ EN 2024



**INSTALLATION DE PANNEAUX SOLAIRES  
SUR 3 BÂTIMENTS À MIKINÀK**

300 kW d'électricité verte produite  
et utilisée sur place.



**INSTALLATION DE  
7 NOUVELLES**

bornes de recharge pour véhicules  
électriques pour les locataires  
et véhicules LCO.



**TOTAL DE 16**

véhicules électriques,  
permettant de réduire  
les émissions de gaz à  
effet de serre et les  
coûts de carburant.



**600 ARBRES,  
PLANTES ET  
ARBUSTES**

plantés dans 2 petites forêts urbaines  
dans des communautés de LCO.



**115  
THERMOPOMPES  
INSTALLÉES**

améliorant le confort  
et réduisant les coûts  
des services publics.



**ÉCLAIRAGE DEL  
DANS  
4 600  
LOGEMENTS**

les rendant ainsi plus lumineux  
et écoénergétiques.



**RÉACHEMINEMENT  
des déchets organiques  
élargi à  
30 COLLECTIVITÉS  
DE LCO.**

# OFFRIR L'EXPÉRIENCE CLIENT

L'objectif de LCO est d'offrir une excellente expérience de logement grâce à un service de qualité. Nous offrons des logements communautaires sains et abordables. Nous offrons par ailleurs, un service efficace et de qualité tout en favorisant la fierté et l'engagement communautaire en aidant les locataires à vivre sainement et de façon autonome.

## LES ENGAGEMENTS DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE COMPRENNENT CE QUI SUIT :



Écouter les locataires et faire en sorte qu'ils participent aux décisions qui les concernent.

Être réactif, cohérent et efficace dans tous nos services aux locataires.



Veiller à ce que les locataires se sentent en sécurité dans leur logement, leur immeuble et leur communauté.



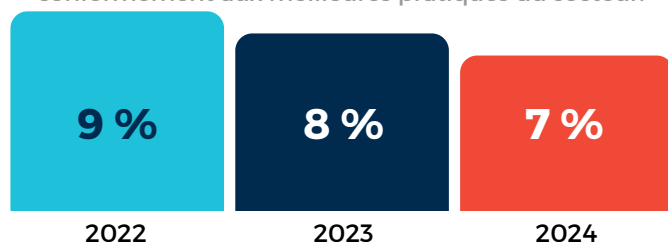
Faire en sorte que les locataires puissent facilement communiquer avec LCO et accéder à ses services.



Encourager les locataires à s'engager de manière positive dans leur communauté et à prendre soin de leur logement.

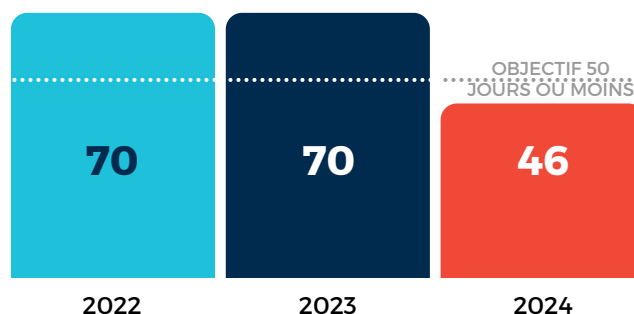
## TAUX DE NUISIBLES DANS L'ENSEMBLE DU PORTFOLIO

OBJECTIF 10 % OU MOINS -  
conformément aux meilleures pratiques du secteur.



\*Pourcentage des logements où la présence de nuisibles a été décelée: punaises de lit, coquerelles, rongeurs et insectes rampants.

## LOGEMENTS DE LCO : NOMBRE MOYEN DE JOURS D'INOCCUPATION\*



\*Nombre de jours d'inoccupation d'un logement entre deux locations.



## PARTICIPATION DES LOCATAIRES

Nous utilisons divers canaux de communication pour recueillir auprès des locataires de précieux commentaires qui nous aident à orienter notre approche. Les sondages de satisfaction des locataires offrent de l'information en temps réel sur leurs besoins. De plus, les initiatives, comme «La voix des locataires», les «champions et championnes de la cause des locataires» et les «salons des locataires», facilitent la discussion, le dialogue et l'échange d'idées et de recommandations.

Ces plateformes donnent une voix aux locataires, ce qui favorise la collaboration et la transparence. En établissant des relations solides et en encourageant l'appropriation communautaire, nous nous assurons que les locataires se sentent écoutés et appréciés. Le thème principal, «Rien pour nous sans nous», met en évidence notre engagement envers des initiatives centrées sur les locataires.

## INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS

Nous nous engageons à améliorer continuellement les choses, à recueillir de la rétroaction et à améliorer nos services en fonction des commentaires des locataires.

Nous reconnaissons l'importance de la rétroaction des locataires et le besoin de nous renseigner sur leur niveau de satisfaction. Pour cette raison, nous avons élargi les sondages éclair pour créer l'Indice de satisfaction des clients. Il mesure la satisfaction globale des locataires à l'égard des logements et des communautés.

## CRÉER DES EXPÉRIENCES POSITIVES POUR LES LOCATAIRES



### SERVICES

**Satisfait de la  
qualité du  
travail et des  
interactions**

**Résolution  
à la première  
interaction**

**Satisfait du délai  
de prestation  
du service**



### LOGEMENT

**Satisfait de  
la sécurité à  
l'intérieur  
du logement**

**Satisfait du  
confort et de  
l'appréciation**

**Fier de son  
logement**



### COMMUNAUTÉ

**Satisfait de  
la sécurité  
communautaire**

**Satisfait de  
l'entretien et  
des normes**

**Fier de vivre  
dans la  
communauté**

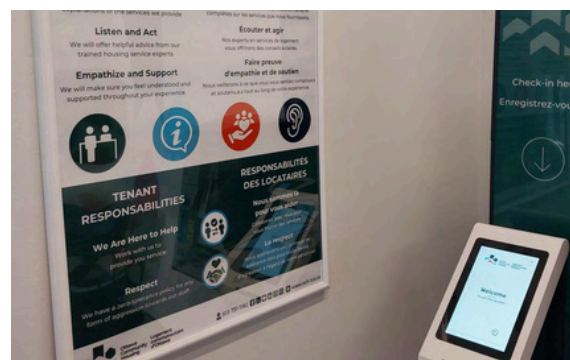
## AMÉLIORATION DE LA PRESTATION DES SERVICES AUX LOCATAIRES

À LCO, notre souci d'excellence nous a permis de transformer considérablement nos services de location et de baux.

Guidés par la méthodologie Lean, nous avons amélioré nos centres de services aux locataires en y incluant des espaces accessibles. Nous avons aussi simplifié les processus d'admission. Nous avons intégré des comptoirs privés pour plus d'intimité lors des visites des locataires, et nous avons mis en place un système de billets pour le service à la clientèle afin d'accueillir les clients plus efficacement. Nous offrons maintenant une salle d'attente spacieuse et confortable, munie d'un système intégré pour recueillir les commentaires des locataires.

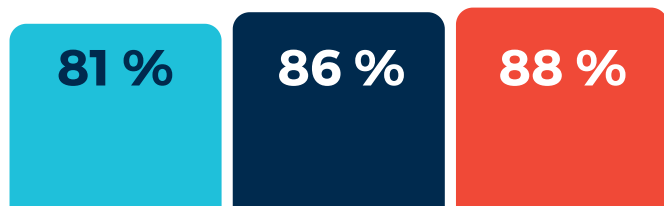
Nous avons également mis à jour la promesse de service de LCO pour renforcer la prestation de services en mettant l'accent sur la création de liens et la compréhension des besoins des locataires.

Ces améliorations ont permis de réduire les flux de travail de **40 %**. Nous avons aussi raccourci les délais de traitement des examens annuels de **28 jours**. La satisfaction des locataires envers les services de location et de baux a augmenté, passant de **72 %** à **94 %**. Cette transformation établit une nouvelle norme en matière de logement abordable, alliant l'excellence opérationnelle avec un engagement ferme à améliorer l'expérience des locataires.



## SATISFACTION À L'ÉGARD DU SERVICE

Sondages éclair sur les services\* aux locataires



2022

2023

2024

Les enquêtes éclair sont effectuées à la suite de la prestation de services pour l'entretien, la lutte contre les parasites, l'évaluation du logement, la préparation à la location et à la vacance, la réception des services (centre d'appel et services de location et de bail), et les autres services offerts dans les Centres de services aux locataires.



1 212

NOUVEAUX MÉNAGES  
ACCUEILLIS



1 651

SUBVENTIONS  
SAUVEGARDEES



342 000

APPELS TRAITÉS PAR  
LE CENTRE D'APPELS  
LCO 24H/ 7J



133 000

DEMANDES DE  
SERVICE TRAITÉES

## AMÉLIORER LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE : PROJET GARDIEN ET PATROUILLE VIRTUELLE

À la Société de logement communautaire d'Ottawa, la sécurité est une priorité. Grâce à une technologie novatrice et à un engagement proactif, LCO fait des progrès importants dans l'amélioration de la sécurité.

### PROJET GARDIEN : RENFORCER LA SÉCURITÉ GRÂCE À LA TECHNOLOGIE

Lancé en 2023, le projet Gardien est une initiative pluriannuelle visant à améliorer les mesures de sécurité dans l'ensemble des propriétés de LCO. Cette approche progressive modernise le contrôle d'accès, les systèmes de sécurité et la couverture des caméras. Les principales améliorations comprennent le déplacement des systèmes d'interphone vers les entrées extérieures afin de réduire le flânage, la mise à niveau du système d'entrée par porte-clé pour une meilleure fonctionnalité, et l'expansion de la couverture CCTV pour une surveillance plus complète.

L'une des principales caractéristiques du projet Gardien est la patrouille virtuelle, qui permet au Centre des opérations de sécurité de LCO de surveiller les caméras en temps réel. Ce système aide non seulement les équipes internes, mais aussi les organismes externes comme le Service de police d'Ottawa (SPO). En tirant parti de la technologie, LCO peut améliorer la réactivité en matière de sécurité tout en favorisant des communautés plus sécuritaires.

En juin 2024, LCO a effectué un sondage de satisfaction auprès des locataires pour évaluer l'impact de la première phase du projet Gardien. Les possibilités futures d'améliorer encore la perception de la sécurité comprennent le renforcement des portes, des patrouilles de sécurité accrues (en particulier dans les cages d'escalier), l'augmentation du nombre de caméras et l'éducation continue des locataires sur les pratiques de sécurité dans les immeubles.



L'amélioration de l'infrastructure de  
sécurité dans les  
communautés où vivent  
**12 locataires**



Le sondage a révélé que  
**65 % des locataires**  
**se sentent plus en sécurité**  
grâce aux améliorations  
du Projet Gardien.





## ÉQUIPE D'ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE : PROTECTION PROACTIVE

En plus du projet Gardien, l'équipe d'engagement pour la sécurité communautaire (CSET) a été introduite en 2022 pour relever des défis uniques en matière de sécurité, comme le flânage et la prise de contrôle des logements. Grâce à des unités de première ligne spécialisées et à des patrouilles virtuelles novatrices, l'équipe a considérablement amélioré l'efficacité et la réactivité de LCO en matière de sécurité communautaire.

En 2024, l'équipe d'engagement en matière de sécurité communautaire a renouvelé sa collaboration avec des partenaires clés, notamment SPO et son équipe de ressources de quartier, ainsi que d'autres équipes internes de LCO. À elle seule, la patrouille virtuelle a géré plus de 2 600 appels à distance et en a initié 1 400. Cela a donné lieu à des interventions rapides et a permis d'offrir un soutien précieux aux intervenants d'urgence. Cette technologie a amélioré la collecte de preuves, réduit les pannes de caméras et renforcé la sécurité globale des communautés.

Au-delà de la technologie, l'engagement proactif de l'équipe a permis d'instaurer un climat de confiance avec les locataires, de fournir des ressources et de favoriser un sentiment de sécurité et d'appartenance. Toutefois, pour maintenir ces succès, un financement durable reste essentiel. L'investissement continu dans l'équipe d'engagement en matière de sécurité communautaire pourra permettre à LCO de maintenir son engagement envers la sécurité des locataires grâce à l'innovation, la collaboration et un service de première ligne dévoué.

Ensemble, le Projet Gardien et l'équipe d'engagement en matière de sécurité communautaire redéfinissent la sécurité communautaire. Ils tirent parti de la technologie et des partenariats stratégiques pour créer des collectivités plus sécuritaires et résilientes pour les locataires de LCO.



## ASSURANCE DE LA QUALITÉ : BÂTIR SUR DES BASES SOLIDES

LCO a un engagement de longue date à l'égard de la qualité de ses services. Avec l'approbation récente de notre politique d'assurance de la qualité, nous avons réalisé des progrès importants à l'égard de cet engagement. Nous entamons maintenant la prochaine phase, c'est-à-dire celle de OCH ELEVATE, notre Programme de normalisation de la qualité. Cette initiative s'appuiera sur nos bases solides pour établir une norme de travail uniforme, améliorer les processus et nous assurer une réussite à long terme dans tous les secteurs.

### POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?



**Pour les locataires :** Il contribuera à leur offrir une expérience de service de haute qualité plus uniforme, renforçant ainsi notre engagement à l'égard de leurs besoins.



**Pour les partenaires et intervenants :** Il leur apportera de la clarté et de l'harmonisation, formant ainsi un cadre plus solide pour la collaboration et l'atteinte d'objectifs communs.



**Pour l'avenir :** Il intégrera une culture d'amélioration continue, garantissant que LCO demeure chef de file en matière de logement communautaire, mais aussi viable sur le plan financier.

La création du programme fait partie des efforts continus nécessaires pour nous affiner, nous améliorer et évoluer. Le programme reflète notre ambition audacieuse de faire mieux chaque jour— de préparer le terrain pour l'innovation, la consistance et le succès à long terme.



# COLLABORER ET SOUTENIR

À LCO, nous travaillons en étroite collaboration avec des partenaires des secteurs de la santé, des services sociaux, du logement, du secteur privé et des bénévoles pour renforcer le bien-être et l'engagement de la communauté. Grâce à ces partenariats, nos locataires ont accès à des programmes et à un soutien qui les aident à mener une vie saine et indépendante tout en acquérant de nouvelles compétences et connaissances. Ensemble, nous créons des communautés plus fortes et mieux connectées.

## LES ENGAGEMENTS DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE COMPRENNENT CE QUI SUIT :



**Élargir les partenariats et la collaboration entre les secteurs.**



**S'assurer que les locataires ayant des besoins complexes reçoivent le soutien nécessaire pour rester logés.**

**Aider les locataires à acquérir des compétences, des connaissances et des liens pour vivre de manière autonome.**



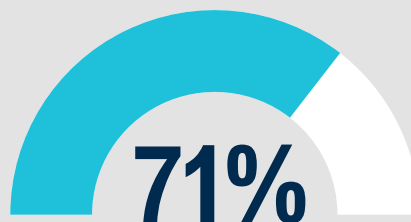
**Encourager le bénévolat et la mobilisation des employés pour soutenir nos communautés.**

**RENFORCER LES RELATIONS ET LA COLLABORATION AVEC TOUS LES NIVEAUX DU GOUVERNEMENT.**

## QUELQUES CHIFFRES

**100+**

**PARTENAIRES COMMUNAUTAIRES ET ORGANISMES**  
qui appuient nos locataires



**EMPLOYÉS DE LCO**  
qui ont contribué à l'amélioration de la collectivité par l'entremise du Programme d'engagement des employés



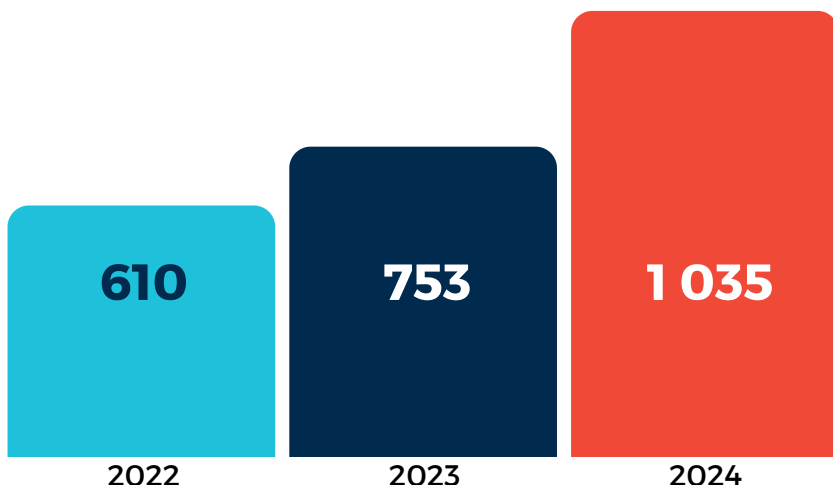
**77**

**GROUPES DE LOCATAIRES ACTIFS\***

\*LCO travaille avec des locataires engagés et des groupes de locataires qui se portent volontaires pour établir des liens et améliorer le bien-être de leurs voisins de LCO

## ACCROÎTRE NOTRE IMPACT GRÂCE À L'ENGAGEMENT

### BÉNÉVOLES EXTERNES\*



Le Programme de bénévolat de LCO rassemble des personnes et des organisations d'Ottawa pour renforcer et embellir les collectivités de LCO.

### PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT D'ENTREPRISE ET PROGRAMME DE MOBILISATION DES EMPLOYÉS



46

COMMUNAUTÉS  
BÉNÉFICIAIRES



1 401

BÉNÉVOLES  
ENGAGÉS



7 897

HEURES COMBINÉES:  
(BÉNÉVOLAT  
ET MOBILISATION)



27

LOCATAIRES DE  
LCO MOBILISÉS



65

ÉVÉNEMENTS



39

GROUPES DE BÉNÉVOLES  
D'ENTREPRISE

#### SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE



Exécution de

18 161

visites proactives en matière de  
sécurité pour promouvoir la  
sécurité des collectivités.

#### DÉVELOPPER DES LIENS



Tenue de

1 048

réunions avec les locataires et  
séances de sensibilisation

#### RENFORCEMENT DE LA CAPACITÉ



Les employés ont aidé  
les locataires

5 297

fois à acquérir de nouvelles compétences

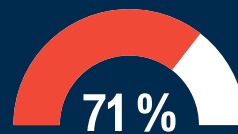
#### BIEN-ÊTRE DES LOCATAIRES



Animation de

2 708

activités axées sur la sécurité  
alimentaire et la santé et le bien-être



#### PROGRAMME DE MOBILISATION DES EMPLOYÉS

des employés de LCO ont contribué  
activement dans nos communautés



## LOCATIONS DURABLES RÉUSSIES

### STRATÉGIE D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS COMPLEXES : ÉTAT ACTUEL ET PROCHAINES ÉTAPES

Depuis le lancement de sa Stratégie d'hébergement et de soins complexes en 2022, LCO collabore avec des partenaires du secteur pour trouver des moyens efficaces d'héberger et de soutenir les locataires ayant des besoins complexes et de créer des communautés plus saines et plus sûres.

En 2024, nous avons formé le Groupe de travail consultatif sur l'approche d'hébergement et de soins complexes, qui réunit six organismes partenaires de la santé, des services sociaux et communautaires et du logement, ainsi que quatre locataires de LCO. Conscient que le logement durable est un déterminant clé de la santé, le Groupe de travail consultatif a élaboré trois initiatives à mettre en œuvre en 2025 :



**Appui communautaire :** En janvier 2025, LCO, Options Housing et Pharmacie Respect RX ont lancé Health Collab Santé, un programme d'un an visant à simplifier l'obtention de soins de santé. Cela comprend les visites hebdomadaires d'une infirmière-praticienne pour les locataires aux adresses 251 et 255, rue Donald.



**Carrefour d'aide aux sans-abris et de lutte contre les dépendances :** Le Centre de santé communautaire Somerset-Ouest, Santé publique Ottawa, Ottawa Salus et LCO s'associent pour lancer un carrefour d'aide aux sans-abris et de lutte contre les dépendances à Ottawa. Il comprendra des logements stables avec un soutien intégré aux personnes aux prises avec des problèmes de santé et sociaux complexes liés à la consommation de substances et à la toxicomanie. Cette initiative a été rendue possible grâce à la soumission réussie du groupe au **ministère de la Santé** et à l'octroi subséquent de financement.



**Outil d'évaluation :** En collaboration avec des partenaires, nous élaborons un outil d'évaluation initiale pour mieux comprendre les besoins uniques de chaque locataire, ce qui les aidera à trouver le bon logement, la bonne communauté et les bons services de soutien.

LCO demeure déterminée à travailler avec les secteurs de la santé, des services sociaux et communautaires ainsi que du logement afin d'améliorer les résultats pour les résidents ayant des besoins complexes. Ensemble, nous bâtissons un avenir plus sain pour nos communautés.



“

Après leur rendez-vous au Health Collab Santé, je veux que mes patients aient le sentiment d'avoir été entendus, respectés et traités avec gentillesse et dignité.

- Rebecca, infirmière praticienne agréée au Health Collab Santé

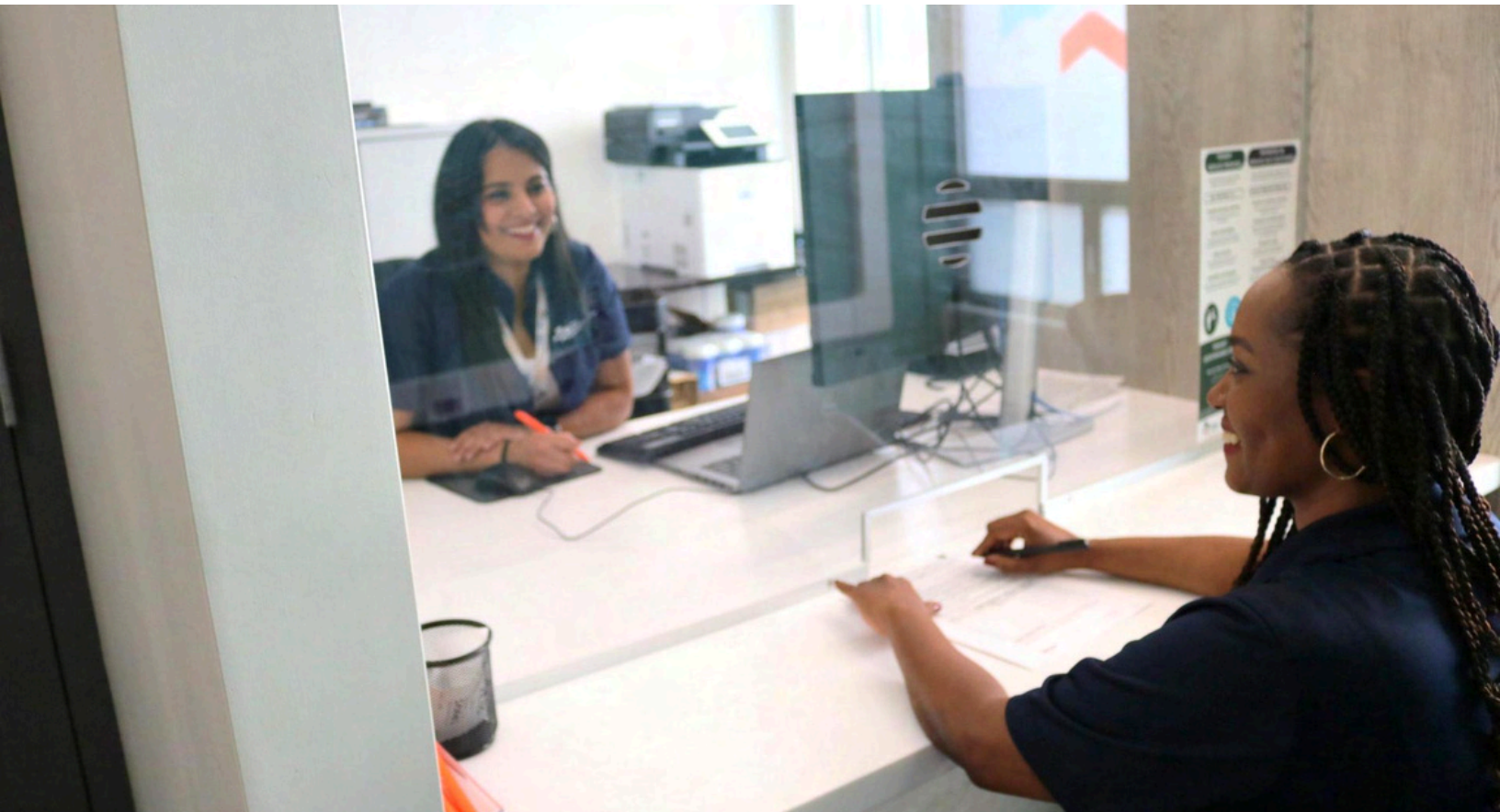
## PROJET RECLAIM: RÉTABLIR LES SUBVENTIONS ET AUTONOMISER LES LOCATAIRES

Lancé en 2023, le projet Reclaim est une initiative qui continue d'appuyer les locataires qui risquent de perdre leur subvention au logement. Le projet vise à renforcer la capacité des locataires en leur fournissant les connaissances et le soutien nécessaires pour maintenir les subventions et prévenir la perte de logements.

Le projet Reclaim s'attaque aux causes profondes de la perte de subvention, en tenant compte de la complexité et du caractère unique de la situation de chaque locataire. Nos équipes travaillent directement avec les locataires, adaptant le soutien aux besoins individuels et les aidant à comprendre les étapes clés, les documents et les délais requis pour le renouvellement de la subvention. En tirant parti de partenariats, comme les ateliers sur la fiscalité gérés par des experts externes, nous donnons aux locataires les moyens de maintenir leurs subventions et d'éviter les pertes futures.

**Depuis son lancement, le projet Reclaim a rétabli plus de 3040 subventions et récupéré plus de 2 millions de dollars en dettes locataires.**

Le projet Reclaim est la preuve de notre engagement à soutenir les locataires, à bâtir des communautés fortes et à gérer le rendement financier de LCO. Nous continuerons à travailler à son succès afin que chaque locataire ait les outils et les connaissances nécessaires pour prospérer.



## BÂTIR DES COMMUNAUTÉS PLUS FORTES GRÂCE AU LEADERSHIP ET AUX PARTENARIATS

Les locataires sont confrontés à des défis croissants, notamment l'itinérance, la toxicomanie et les besoins complexes en matière de location. La Société de logement communautaire d'Ottawa donne aux résidents les connaissances, les compétences et les liens nécessaires pour naviguer dans ces problèmes en toute confiance.

L'équipe de développement communautaire de LCO, en partenariat avec le Centre de santé communautaire Somerset West et Centre-ville, a élaboré une série de formation et de bien-être pour les leaders résidents, tenant compte des traumatismes.



**23 résidents dans  
8 collectivités**

ont participé et ont appris le protocole post-incident de quartier, des mesures de prévention des surdoses et le nouveau programme Solution de rechange communautaire pour l'intervention en cas de crise.

Renforcer le **leadership des locataires**, en mettant l'accent sur la réponse **aux crises**, les **soins personnels** et la **résilience**.

LCO et ses partenaires ont répondu à

**39 incidents critiques  
dans toute la ville,**



s'assurant que les résidents avaient le soutien dont ils avaient besoin. Grâce à la collaboration et à la formation, LCO bâtit des communautés plus fortes et mieux connectées.

## PARTENARIAT POUR LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS AVEC SERVICES DE SOUTIEN

La Société de logement communautaire d'Ottawa collabore avec des organismes partenaires dans le but d'adopter une approche novatrice pour relever les défis que posent la construction et le financement de logements avec services de soutien à Ottawa. LCO et quatre grands fournisseurs de logements avec services de soutien (Options Housing, Ottawa Salus, John Howard Society et Gignul Housing) unissent leurs forces pour apporter des changements à l'échelle du système en s'appuyant sur des modèles de soutien et de financement variés et évolutifs.

En rationalisant les processus de développement et en améliorant l'efficacité, ce cadre accélérera la construction tout en améliorant la stabilité du logement et le bien-être des locataires. Le partenariat associe des logements abordables à des services d'aide adaptés, ce qui permet aux locataires d'atteindre la stabilité et l'indépendance. Il offre également une solution rentable en réduisant la dépendance à l'égard des soins de santé d'urgence et des refuges, en apportant des avantages mesurables à la communauté et en maximisant l'investissement public.

À l'avenir, cette approche vise à créer un parcours harmonieux pour les personnes afin qu'elles puissent faire la transition vers des environnements de soutien lorsque cela est nécessaire et, lorsqu'elles sont prêtes, évoluer vers une plus grande indépendance. Les projets futurs, tels que ceux prévus pour 214 Somerset et la Matthew Perry House, démontreront comment ce modèle peut être mis à l'échelle pour répondre à la demande croissante de logements avec services de soutien.



## ACTIVITÉ D'APPRÉCIATION DES BÉNÉVOLES DES LOCATAIRES

On a célébré plus de 100 bénévoles locataires de LCO à la Galerie d'art d'Ottawa pendant le Championnat national des bénévoles



En 2024, les locataires bénévoles ont soutenu plus de

### 2 000 ÉVÉNEMENTS COMMUNAUTAIRES DE LCO

réunissant les résidents, les partenaires et LCO pour atteindre les objectifs et réaliser les possibilités de la communauté.

Dans le cadre de l'événement, LCO a présenté une vidéo présentant le travail des résidents et son impact sur leurs communautés.

## LES BÉNÉVOLES D'ENTREPRISE ONT UN IMPACT À LCO

200 bénévoles d'Exportation et développement Canada ont eu la chance de laisser leur marque dans la communauté d'Overbrook de LCO.

Vêtus de ponchos et de bottes de pluie, les bénévoles ont bravé la météo pour planter près de 60 arbres dans la communauté — qui en avait perdu plusieurs à cause de la tempête Derecho. Ils ont également remplacé le paillis dans les terrains de jeux locaux, défriché la végétation et embelli généralement le quartier.

Le projet faisait partie d'une collaboration à grande échelle, dans toute la ville, entre Exportation et développement Canada et Bénévoles Ottawa, appelée Journée d'investissement communautaire 2025. La journée vise à offrir aux organismes de bienfaisance et à but non lucratif de la grande région d'Ottawa l'occasion d'effectuer une grande tâche ou un projet spécial et d'améliorer la visibilité de leur mission.

Cet événement a marqué une étape importante: c'était la 14<sup>e</sup> fois qu'EDC faisait du bénévolat auprès de LCO depuis son premier événement en 2016. Il s'agissait de notre plus grand groupe de bénévoles d'entreprise en plus de cinq ans!





## UN PROGRAMME DE BÉNÉFICES POUR LA COMMUNAUTÉ DONNE AUX RÉSIDENTS DES OUTILS POUR RÉUSSIR

Un groupe de 15 jeunes s'est initié aux métiers de la construction au Centre communautaire Foster Farm.

Cette occasion d'apprentissage a été rendue possible grâce à une subvention de la Ville d'Ottawa et du Programme de développement de la main-d'œuvre de l'OCBN.

Le programme aide les résidents de LCO et d'autres fournisseurs de logements abordables qui souhaitent apprendre à propos des métiers spécialisés dans le secteur de la construction. Pendant une semaine, les participants découvrent les compétences, l'éducation et les certificats nécessaires pour les emplois de débutants dans les métiers de la construction. Ils se préparent ainsi aux prochaines étapes de leur parcours professionnel, qui pourraient inclure des programmes de préapprentissage et des emplois de débutants dans le domaine de l'entretien pour LCO.



## MESSAGE DE LA FONDATION LCO

Tandis que nous réfléchissons à 2024, nous sommes profondément reconnaissants du soutien indéfectible de l'ensemble de la communauté d'Ottawa. Ensemble, nous avons franchi des étapes remarquables qui ont transformé des vies et renforcé nos communautés. Nos programmes ont eu un impact sur des milliers de personnes, favorisant la résilience et faisant tomber les barrières pour les locataires de LCO.



### RECLINK

**837 enfants et jeunes**

ont eu accès à des activités sportives, artistiques, de camps d'été et de loisirs. De plus, nous avons étendu le programme à 45 personnes âgées grâce à des rencontres informelles, comme des soirées de peinture.



### BOURSE D'ÉTUDES «APPRENDRE M'INSPIRE»

**32 étudiants ont reçu des bourses de 1 000 \$**

ce qui leur a permis de poursuivre des études supérieures et de se bâtir un avenir meilleur.



### PACK-A-SACK

**Plus de 2000 sacs à dos remplis de fournitures scolaires**

ont été distribués aux élèves de la maternelle à la 10<sup>e</sup> année, pour s'assurer qu'ils retournent à l'école prêts à réussir.



### PRÊT POUR DEMAIN

Grâce à 18 dons d'aide, nous avons fourni de la nourriture et des fournitures essentielles à **920 locataires** en collaboration avec Khalsa Aid.



### TOURNOI DE GOLF

Ensemble, nous avons amassé plus de **117 000 \$**, démontrant le pouvoir de la collaboration et de l'esprit communautaire.



### À VOS VÉLOS

A tenu sa promesse d'un vélo par jour en fournissant des vélos, des casques et des cadenas à **315 enfants et jeunes**, ainsi qu'à **50 adultes et aînés**, leur offrant ainsi un sentiment d'indépendance, de mobilité et de joie.

### SOUTIEN DES BÉNÉVOLES



Tout au long de l'année, nos événements ont été rendus possibles grâce au soutien de plus de **150 bénévoles**, dont des individus et des représentants de divers organismes.

## À VENIR

Les réussites de cette année témoignent de ce que nous pouvons accomplir lorsque nous nous unissons avec un objectif commun. Tandis que nous planifions 2025, nous vous invitons à continuer de soutenir notre travail pour bâtir des communautés plus fortes et plus dynamiques. Merci de faire partie de ce parcours - un programme, une famille, une personne à la fois.



# INNOVER ET CROÎTRE

Chez LCO, nous nous engageons à nous améliorer continuellement en fournissant des solutions innovantes aux locataires tout en bâtissant une organisation efficace. En adaptant nos systèmes, en adoptant de nouvelles technologies et en utilisant de nouvelles données, en diversifiant les sources de financement et en favorisant une culture axée sur le rendement, nous assurons le succès à long terme de LCO dans un secteur en évolution rapide. Nos équipes inclusives sont au cœur de nos accomplissements, favorisant l'innovation pour nos locataires et nos communautés.

## LES ENGAGEMENTS DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE COMPRENNENT CE QUI SUIT :



**Favoriser une culture axée sur le rendement qui est agile, innovante et inclusive.**



**Renforcer la réputation de LCO en tant que chef de file en matière de logements et d'innovation.**

**Simplifier les opérations afin d'améliorer l'efficacité et la possibilité de mise à l'échelle.**



**Adopter de nouveaux outils, de nouvelles données et l'intelligence artificielle pour un travail plus adapté et efficace.**

**Explorer de nouvelles méthodes de financement pour la construction, les réparations ainsi que les opérations relatives aux logements.**

## LANCEMENT DES SERVICES DE CLAVARDAGE

LCO modernise les interactions avec les locataires avec le lancement des services de clavardage en janvier 2025.

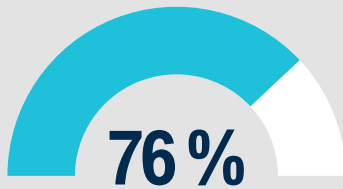
- Cet outil innovant offre un soutien en temps réel au moyen du clavardage en direct, des appels vidéo, et de la communication instantanée en quelque 96 langues.
- Cela améliore l'accessibilité et répond à la demande croissante d'interactions numériques.
- Les phases futures comprendront des fonctionnalités alimentées par l'IA pour rationaliser l'entrée en service des services d'entretien, de sécurité ou de location.
- Cela renforce l'engagement de LCO à l'égard d'un accès adapté, inclusif et facile à l'information.
- Transformer la façon dont les services sont fournis afin de répondre aux besoins changeants des locataires.





## QUELQUES CHIFFRES

### MOBILISATION DES EMPLOYÉS



3% de plus que les points de référence de l'industrie

### RÉTENTION DES EMPLOYÉS



taux de rétention du personnel

### RÉTROACTION DU PERSONNEL



**300 EMPLOYÉ.E.S**

ont participé à des séances de discussion sur la culture

## 231 MILLIONS \$

en financement pour des projets de développement résidentiel, des coûts d'acquisition, ainsi que pour la préservation du portfolio.

## 1,5 MILLIONS \$

en financement supplémentaire pour les services de sécurité communautaire.



## 48

ÉTUDIANTS D'ÉTÉ ONT ACQUIS UNE EXPÉRIENCE CONCRÈTE À LCO.



### PROJET GUARDIAN

Amélioration de la sécurité de

## 1 814 LOGEMENTS

grâce à des systèmes de sécurité et d'accès améliorés.



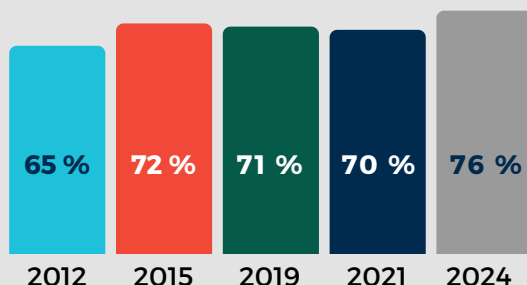
### PROJET ARTEMIS

Automatisation intégrée de l'organisation dans

## 11 BÂTIMENTS

pour une surveillance plus efficace des systèmes essentiels.

### TAUX D'ENGAGEMENT DU PERSONNEL



\*Enquête sur l'engagement des employés menée et évaluée par TALENTMAP™

### GAGNANT DE SIX PRIX EN 2024 :



Lauréat du prix de la sécurité électrique

**24** Queen's Park Picks



Mikinik Ottawa Community  
Location: Ottawa  
Architect: [illegible]  
Developer: [illegible]  
Manager: [illegible]  
Project: [illegible]

**24** Queen's Park Picks



Carlington Community Health Centre  
Location: [illegible]  
Architect: [illegible]  
Developer: [illegible]  
Manager: [illegible]  
Project: [illegible]

**Prix d'excellence en recherche sur le logement de SCHL – 2024** Médaille de la présidence de la SCHL pour la recherche exceptionnelle sur le logement en 2024 dans le cadre de la Stratégie nationale sur le logement pour la priorité « Améliorer la viabilité financière et la durabilité des logements abordables au Canada »

## COMMENT LCO EST DE PLUS EN PLUS AXÉE SUR LES DONNÉES ?

Pour accroître l'efficacité opérationnelle, LCO utilise la technologie et les données pour travailler à la fois plus intelligemment et efficacement. En tirant parti d'outils novateurs et de renseignements fondés sur les données, nous améliorerons la prise de décisions, rationaliserons les processus et produirons des résultats.

En 2024, nous avons élaboré une stratégie en matière de données pour améliorer la façon dont nous gérons et utilisons les données dans l'ensemble de LCO. Cette stratégie est conçue en vue d'offrir des avantages aux locataires, aux employés, aux communautés et aux opérations, notamment les suivants :



### Locataires :

Personnaliser les services et le soutien.



### Employés :

Fournir aux employés de meilleurs outils et de meilleurs renseignements.



### Communautés :

Comprendre les besoins des communautés et y répondre.



### Opérations :

Préserver les bâtiments en déterminant et en effectuant des réparations de manière proactive.

Nous continuons de faire progresser notre feuille de route à long terme élaborée en 2024. En commençant par la gouvernance des données, nous établissons des normes et des politiques claires au sujet de la façon dont les données sont gérées, utilisées et sécurisées. La transparence et la confiance constituent des priorités absolues, en veillant à protéger la confidentialité des données, à respecter la confidentialité et l'équité des locataires et à les utiliser de manière responsable au profit des locataires et des communautés.

## PROJET ARTÉMIS : DES BÂTIMENTS PLUS INTELLIGENTS AU SERVICE D'UNE VIE MEILLEURE.

### RENDRE LES FOYERS PLUS CONFORTABLES ET EFFICACES

Le projet Artémis apporte une automatisation avancée aux propriétés de LCO, les rendant plus intelligentes, plus efficaces et aussi plus confortables pour les locataires. Ces améliorations nous permettent de surveiller l'état des bâtiments et aussi de prévenir les enjeux.

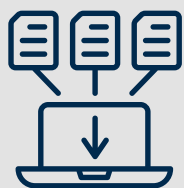
En 2023 et 2024, nous avons installé des systèmes dans 11 immeubles de LCO, couvrant notamment tous les systèmes mécaniques. Les phases futures étendront l'automatisation intelligente à un plus grand nombre de propriétés, assurant ainsi l'efficacité et le confort à long terme.

- **Utilisation plus intelligente de l'énergie** : Le système réduit le gaspillage d'énergie et améliore le rendement du bâtiment, réduisant ainsi les coûts.
- **Confort et sécurité améliorés** : Les capteurs automatisés de température, d'humidité et de qualité de l'air gardent les espaces intérieurs confortables et nous aident à répondre aux événements météorologiques extrêmes, comme les feux de forêt.
- **Protection renforcée des bâtiments** : La détection rapide de problèmes, comme les inondations ou les défaillances de la pompe de puisard évite les dommages coûteux.
- **Opérations efficaces** : La surveillance à distance et les informations basées sur les données guident les mises à niveau plus intelligentes de l'équipement, ce qui permet d'économiser du temps et de l'argent tout en prolongeant la durée de vie de nos bâtiments et de nos systèmes.



## PROJET SOCIAL : TRANSFORMER L'EXPÉRIENCE DES LOCATAIRES GRÂCE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

LCO met à l'essai des technologies de pointe comme l'IA et l'apprentissage automatique (AA) pour rendre ses opérations plus rapides et plus réactives pour les locataires. Ce projet vise à offrir un meilleur service, à accroître l'efficacité ainsi qu'à personnaliser l'expérience de chaque locataire.



À titre d'exemple, le **PROJET SOCIAL**, un programme récemment lancé en 2024, entend simplifier la tâche de notre service de location. Cette initiative devrait permettre d'optimiser la gestion de plus de 15 000 évaluations annuelles de loyer, ce qui se traduira par un gain considérable de temps pour notre équipe.

Cela permettra de réaliser ce qui suit:

- une mobilisation plus proactive des locataires;
- une meilleure collecte de documents;
- et l'amélioration des résultats, notamment:
  - ☒ une résolution des enjeux plus importante au premier contact;
  - ☒ des arriérés moins élevés;
  - ☒ moins d'erreurs;
  - ☒ une réduction du risque que les locataires perdent leurs subventions ou leur logement.





## PROJET PILOTE DE WI-FI GRATUIT OU DE COMMUNIFI GÉRÉ PAR LIBERTEL DE LA CAPITALE NATIONALE

En 2024, LCO s'est joint à Libertel de la Capitale nationale, à l'Autorité canadienne pour les inscriptions Internet (CIRA) et à Réseaux Híboo Networks pour mettre en œuvre CommuniFi, un projet pilote de deux ans visant à fournir le Wi-Fi gratuit dans les aires communes des immeubles de LCO situés au 251 et 255, rue Donald.

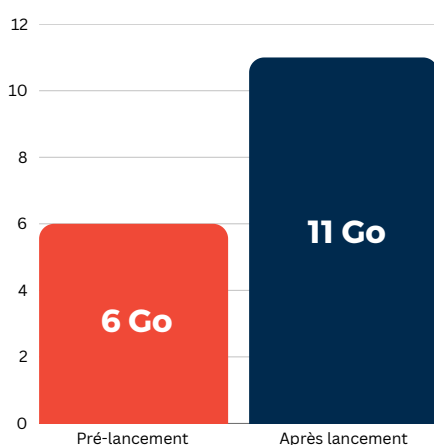
CommuniFi est né d'une reconnaissance commune du fait que de nombreux résidents à faible revenu de la Ville urbaine d'Ottawa ont souvent de la difficulté à se payer des forfaits Internet et de données pour téléphones cellulaires, ce qui limite l'accès aux services et aux possibilités numériques essentiels.

Grâce à cette nouvelle initiative, près de 400 locataires peuvent accéder gratuitement au Wi-Fi dans les salles communautaires, les salles de lavage, ainsi que les espaces communs extérieurs.

### UTILISATION TOTALE ET MOYENNE

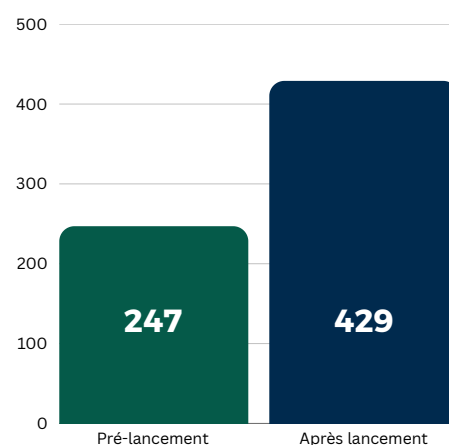


USAGE TOTAL (Go)



UTILISATION MOYENNE (Go)

### APPAREILS UNIQUES SUR LE RÉSEAU



CLIENTS UNIQUES (APPAREILS)

Cette augmentation importante de la consommation de données et d'appareils sur le réseau montre la forte demande de connectivité Internet. LCO est fière de continuer à jouer un rôle clé en hébergeant l'infrastructure nécessaire pour renforcer l'inclusion numérique et bâtir des communautés plus connectées.



## LCO EST PRÉSENT DANS LE SECTEUR DU LOGEMENT

Le Logement communautaire d'Ottawa joue un rôle central dans le secteur du logement, collaborant notamment avec différents groupes pour trouver des solutions novatrices à des défis complexes. En tant que plus grand fournisseur de logements communautaires et abordables de la Ville d'Ottawa, LCO a la responsabilité unique d'éclairer les politiques locales, provinciales et nationales en matière de logement.

Nous continuons de travailler en étroite collaboration avec des organismes locaux, l'Ontario Non-Profit Housing Association (ONPHA), l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU) et d'autres groupes de logement nationaux et internationaux, pour aborder l'offre de logements et la prévention de l'itinérance.

Ce leadership renforce l'engagement de LCO à susciter le changement ainsi qu'à répondre aux besoins en matière de logement de nombreuses personnes qui trouvent le logement sur le marché privé inaccessible.



Membre du conseil d'administration de l'ACHRU depuis 2021, **Shaun Simms** sera nommé présidente du conseil d'administration en 2025.



**Alain Cadieux** continuera d'occuper le poste de président du conseil d'administration de l'ONPHA pour une deuxième année.

## DONNER À NOS ÉQUIPES LES MOYENS AFIN DE RÉUSSIR

L'expérience des employés constitue un facteur clé du succès de LCO. Notre culture est fondée sur la mission de LCO –**Plus qu'un toit, car nous sommes LÀ POUR VOUS**– et sur nos valeurs: collaboration, responsabilité, respect et excellence. Nos équipes sont fières de savoir que nous pouvons participer à changer les choses, chaque jour, pour les locataires vivant dans les communautés de LCO.

Pour soutenir une culture axée sur le rendement, nous écoutons activement les commentaires des employés au moyen de notre sondage sur la mobilisation des employés et de nos clavardages culturels. Cela nous aide notamment à mobiliser tous les employés dans l'amélioration de notre organisation. En 2024, notre score de mobilisation a atteint 76%, une augmentation de 6% par rapport à 2021 et 3% au-dessus de la moyenne de l'industrie. Nous avons également constaté des améliorations importantes dans les principaux domaines de mobilisation, notamment l'orientation client (+15%), la mobilisation de l'équipe (+11%) et la gestion immédiate (+10%).

À l'aide de la rétroaction pour éclairer les mesures en cours, nous avons cerné trois principaux moteurs de mobilisation et les avons intégrés à notre Plan d'action pour la mobilisation organisationnelle.

1



**Vision  
organisationnelle  
et culture**

2



**Diversité  
et inclusion**

3



**Santé  
mentale**

## GARANTIR UN LIEU DE TRAVAIL SAIN ET SÉCURITAIRE

La santé et la sécurité sont fondamentales dans tout ce que nous accomplissons. En 2024, nous avons renforcé notre engagement en mettant en place des mesures concrètes pour soutenir le bien-être de nos employés.

Parmi les principales améliorations :

- **Formation sur la résilience et la sécurité** : donner aux employés les connaissances et la confiance nécessaires pour cerner et gérer les dangers en milieu de travail.
- **Préparation aux situations d'urgence** : partenariat avec le Service de police d'Ottawa pour améliorer la coordination des interventions.
- **Pratiques de travail en matière de sécurité** : trousse d'outils améliorées pour responsabiliser les employés.
- **Alertes de sécurité automatisées** : avis par courriel pour des rapports plus rapides.
- **Inspections des lieux de travail du Comité de santé et de sécurité** : prendre des mesures pour éliminer les risques pour la sécurité.

Les efforts continus ont permis de réduire de 13% le temps perdu par les employés en raison d'incidents de sécurité ainsi que d'augmenter de 20% le signalement d'incidents mineurs. Ces améliorations représentent une solide culture en matière de sécurité, où les employés contribuent activement à l'identification, au signalement et à la gestion des dangers en milieu de travail.

## SOUTENIR LA SANTÉ MENTALE DES MEMBRES DE NOTRE ÉQUIPE

Reconnaissant la nature dynamique et complexe de ce que nous accomplissons, nous nous engageons à soutenir le bien-être mental de nos employés. Nous fournissons des ressources et de la formation pour nous assurer que nos équipes disposent des outils et du soutien nécessaires pour naviguer dans des rôles exigeants et porteurs d'impact.

**En 2024, nous avons notamment pris les mesures suivantes :**



### ATELIERS

Organisation d'ateliers de pleine conscience et de soins personnels « LCO Cause pour la cause ».



### ÉVÉNEMENTS

Journée internationale des autosoins et Journée mondiale de la santé mentale avec des séances sur la résilience émotionnelle et la gestion du stress.

### PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE)



Lancement d'une pharmacie numérique avec des options de livraison et de ramassage à domicile et élargissement de l'accès à la thérapie cognitive du comportemental (TCC) numérique et aux services de santé mentale pour enfants.



### LEADERSHIP

Lancement d'une formation portant sur le soutien en santé mentale pour les leaders et des séances sur le leadership conscient et l'intelligence émotionnelle.



### MOIS DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Séances sur la gestion de l'argent, les stratégies de placement et l'établissement d'objectifs pour améliorer la sécurité financière et la confiance des employés.

Les efforts continus ont mené à une augmentation des perceptions en matière de sécurité au travail (+2%) et de soutien en santé mentale (+6%) dans le cadre de notre sondage sur la mobilisation des employés de 2024.



# S'ENGAGER À L'ÉGARD D'UN MILIEU DE TRAVAIL INCLUSIF

À LCO, l'inclusion fait partie de ce que nous sommes et guide ainsi nos actions au quotidien. Notre Plan pluriannuel en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) a évolué vers le cadre de développement et d'inclusion de LCO pour 2025-2027, ce qui a permis d'ancrer davantage l'inclusion dans notre culture et de renforcer notre engagement envers une organisation où les gens ont leur place et peuvent contribuer à leur plein potentiel.

Grâce au leadership continu de la Table des champions de l'inclusion en milieu de travail et de six groupes de ressources pour les employés (GRE), ce cadre mis à jour s'appuie notamment sur les réalisations passées et renforce notre engagement à réaliser ce qui suit :

## CADRE DE LA DIVERSITÉ, DE L'ÉQUITÉ ET DE L'INCLUSION DE LCO

### Plan d'inclusion (2025-2027) : Accroître nos efforts

#### Attirer et retenir Un bassin de talents diversifié

- Pratiques de recrutement inclusives
- Accent mis sur l'accessibilité, la neurodiversité et la sécurité psychologique
- Programmes de mentorat
- Planification de la succession

#### Renforcer les partenariats de collaboration

- Renforcer la collaboration entre les GRE et les autres équipes pour maximiser l'impact
- Renforcer les partenariats externes
- Intégrer l'inclusivité dans le processus de passation des marchés

#### Renforcer la culture de l'inclusion par le leadership et l'engagement des employés

- Amélioration de l'éducation et de la formation
- Rapports fondés sur des données et suivi des progrès
- Stratégie de lutte contre le racisme
- Création d'un plan de DE&I pour les locataires

Ce cadre souligne notamment notre conviction que l'inclusion n'est pas un projet à réaliser, mais bien une valeur qui définit qui nous sommes en tant qu'organisation.



## ATTIRER ET RETENIR LES MEILLEURS TALENTS

L'expérience ainsi que la culture de nos employés nous positionnent comme une destination de premier plan pour bâtir et développer une carrière. En mettant l'accent sur la mobilisation des employés, la sécurité au travail, la santé mentale, la diversité et l'inclusion, nous attirons et retenons d'excellents talents.

En 2024, le roulement volontaire du personnel est passé de 8 % à 4 %, ce qui est demeuré bien en deçà de la moyenne de l'Ontario qui est de 12 % (Source: Mercer, Tendances en matière de maintien en poste au Canada en 2024). Cela souligne notamment la réputation de LCO en tant qu'employeur de choix.

Nous continuons de renforcer notre marque en tant qu'employeur ainsi que notre proposition de valeur, en communiquant clairement ce qui nous distingue et pourquoi les talents devraient choisir LCO.

**Parmi les principales améliorations apportées en 2024, mentionnons les éléments suivants :**



**Page Carrières :** Image de marque rafraîchie et fonctionnalité améliorée, ce qui permet aux talents d'explorer plus facilement les possibilités et d'en apprendre davantage sur les répercussions et la culture de LCO.



**Affichages internes:** Promotion plus cohérente et invitante pour encourager le perfectionnement, la mobilisation et l'avancement professionnel des employés.



**Communication avec les candidats:** Un processus d'embauche amélioré qui offre une expérience personnalisée et accueillante.



**Étudiants d'été:** Embauche de 48 étudiants d'été et de 4 étudiants de l'Avenir jeunesse de la Fondation LCO, dont un a fait la transition vers un emploi à temps plein.



**Placements du YMCA:** Nous avons accueilli 16 placements du YMCA, offrant un vivier de talents essentiels pour nos postes d'ouvriers d'entretien.



[och-lco.ca](http://och-lco.ca)

