

# 2018 RAPPORT ANNUEL



## RAPPORT GÉNÉRAL SUR LA PERFORMANCE STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ ET POINTS SAILLANTS

**Bâtir ensemble  
des communautés plus fortes**





## Conseiller Mathieu Fleury

### *Président du conseil d'administration*

C'est avec plaisir que je soumetts le Rapport annuel 2018 de la Société de logement communautaire d'Ottawa, lequel fait état du rendement stratégique et des faits marquants de l'année.

On sait que l'accès à un logement sûr et abordable est l'un des principaux déterminants de la santé sur le plan individuel ainsi qu'un indicateur d'habitabilité de notre ville. La Ville d'Ottawa, comme la majorité des grandes villes canadiennes, a un besoin grandissant de logements abordables. Il est impératif que nous travaillions ensemble à tous les paliers de gouvernement et à l'échelle de la société civile pour relever ce défi.

La Société de logement communautaire d'Ottawa demeure pleinement impliquée avec la Ville d'Ottawa, ses partenaires et actionnaires qui œuvrent ensemble à fournir un apport aux politiques publiques et proposent des approches innovatrices et des plans d'action en vue de bonifier l'offre de logements abordables et l'accès à ces logements. Ensemble, nous cherchons à fournir des solutions éprouvées aux défis en matière de logement auxquels sont confrontées tellement de personnes au sein de notre société.

La Société de logement communautaire d'Ottawa est bien placée pour les futurs développements rendus possible grâce aux investissements records dans la construction de nouveaux logements de la Ville, de la Stratégie nationale sur le logement, de la Stratégie de renouvellement du secteur du logement communautaire de l'Ontario et aux autres possibilités de financements et d'investissements. La Société est prête à mettre à profit l'expertise de son équipe et à aller de l'avant avec sa Stratégie de renouvellement de son parc de logements.

La Société de logement communautaire d'Ottawa est également bien placée pour jouer un rôle important dans le développement futur du logement dans notre ville. En 2018, la Société a consolidé les plans de développement de son parc de logements pour des terrains clés qui lui appartient dans la ville. LCO a également mené à bien deux projets de construction dans les communautés Carlington et Ashgrove qui ont permis d'ajouter 56 logements abordables grandement nécessaires en zone urbaine. La Société de logement communautaire d'Ottawa est prête à redévelopper et à construire de nouveaux logements abordables.

Le rapport relate d'autres succès ayant trait à l'amélioration de la prestation de services de qualité à nos locataires. Parmi ceux-ci, il convient de souligner la réalisation de projets d'immobilisations pour plus de 40 millions \$ dans les logements actuels de locataires, ce qui représente un investissement record pour la Société de logement communautaire.

“ *La Société est prête à mettre à profit l'expertise de son équipe et à aller de l'avant avec sa Stratégie de renouvellement de son parc de logements.* ”

Je tiens à remercier les membres du Conseil d'administration, des comités du Conseil d'administration et le personnel de la haute direction de leur apport à la gouvernance en 2018. À partir d'un programme stratégique axé sur l'action, ces derniers ont collaboré étroitement pour veiller à une gouvernance fiduciaire, stratégique, mobilisée et décisive. Pour la deuxième année de suite, l'organisme Governance Professionals of Canada a reconnu l'excellence de la Société de logement communautaire d'Ottawa au chapitre de la gouvernance. Cette reconnaissance, nous la devons aux nombreux employés et dirigeants de LCO, que nous remercions de leur dévouement et professionnalisme.

# Stéphane Giguère

*Président-directeur général, LCO*

L'année 2018 aura été pour la Société de logement communautaire d'Ottawa, une année caractérisée par le changement et qui nous a donné l'occasion de renouveler notre mission et vision. À la suite des élections provinciales et municipales, nous avons accueilli de nouveaux membres au sein de notre Conseil d'administration. Le dévouement, l'engagement, et les contributions perspicaces des membres du Conseil d'administration sont indissociables du succès de notre gouvernance et de notre impact à Ottawa.

Notre solide gouvernance en 2018 a été renforcée par l'adoption d'une culture et ligne de conduite axée sur l'amélioration continue et la responsabilité, et la quête d'efficacité et d'efficience opérationnelles dans l'ensemble de nos processus d'affaires. À titre d'exemple, la méthode Lean a été étendue pour nous aider à améliorer notre flux de travail en diminuant les pertes et en améliorant les résultats, et s'est également appliquée à l'amélioration des services aux locataires.

En tant que fournisseur de logements communautaires, nous nous efforçons de promouvoir une approche opérationnelle qui est fiscalement responsable tout en raffermissant la raison d'être sociale de la Société. Pour atteindre nos objectifs, nous faisons appel à nos partenaires, au personnel et aux locataires, les invitons à participer à nos consultations, délibérations et activités, leur donnons voix au chapitre et cultivons leur sentiment de fierté et d'appartenance. Tout au long de 2019, nous allons étendre notre collaboration avec nos partenaires du secteur du logement social, et allons tous œuvrer au renouvellement de notre mandat auprès de notre principale partie prenante, la Ville d'Ottawa.

Quatrième fournisseur de logements communautaires en importance au Canada, LCO joue un rôle de premier plan et a la responsabilité de faire progresser et d'innover en matière de politiques et de plans d'action pour accroître et améliorer les logements sûrs et abordables au pays. Le rapport annuel résume les affaires saillantes de 2018, décrit



comment les objectifs de rendement clés ont été atteints et énumère les récompenses décernées à la Société et les distinctions qui lui ont été conférées par le secteur du logement et des regroupements professionnels dans divers domaines.

Nous sommes très honorés d'être ainsi reconnus par nos pairs et d'autres organismes, cependant nous ne nous laissons pas distraire de notre mission, qui est de fournir des logements de qualité et abordables à la population d'Ottawa et de cultiver chez nos locataires des expériences positives de logement qui mènent à des locations stables et réussies.

Je suis fier de vous présenter ce rapport qui est la synthèse de nos réalisations en 2018, troisième année de notre plan stratégique décennal. Nous continuons à renforcer notre capacité à mesurer les résultats atteints par rapport à nos quatre objectifs stratégiques et vous trouverez dans ce rapport des données éclairantes qui aident à mieux comprendre et illustrent notre rendement en tant que fournisseur de logements et leader dans ce secteur.

“ *Ce qui fait de LCO un chef de file, ce sont les gens qui la composent, son personnel, ses bénévoles et ses locataires.* ”

Ce qui fait de LCO un chef de file, ce sont les gens qui la composent, son personnel, ses bénévoles et ses locataires. Chaque réalisation soulignée dans ce rapport a été rendue possible grâce aux formidables efforts des leaders, des locataires, des employés, des partenaires communautaires, des bénévoles communautaires et de notre équipe de dirigeants responsables de la gouvernance. Nous leur sommes reconnaissants de leurs contributions soutenues pour faire du logement communautaire à Ottawa un succès.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION - 2019

Maire Jim Watson (depuis décembre 2015)  
 Conseiller Mathieu Fleury (depuis décembre 2015)  
 Conseillère Catherine McKenney (depuis décembre 2015)  
 Conseillère Theresa Kavanagh (depuis décembre 2018)  
 Conseiller Scott Moffatt (depuis décembre 2018)  
 Conseiller Rawlson King (depuis avril 2019)  
 Dan Doré (depuis mai 2014)  
 Claude Lloyd (depuis mai 2014)  
 Ferenaz Raheem (depuis février 2017)  
 Ben Sorensen (depuis février 2017)  
 Nina Beck (depuis février 2018)  
 Paul Fortin (depuis février 2018)  
 Rebecca Hickey (depuis juin 2018)



Maire  
**Jim Watson**  
Directeur



Conseiller  
**Mathieu Fleury**  
Président



Conseiller  
**Rawlson King**  
Ex-Officio Directeur



Conseillère  
**Catherine McKenney**  
Directrice



Conseiller  
**Scott Moffatt**  
Directeur



Conseillère  
**Theresa Kavanagh**  
Directrice



Conseiller  
**Mark Taylor**  
Directeur



Conseiller  
**Jody Mitic**  
Directeur



**Ferenaz Raheem**  
Secrétaire



**Nicole St-Louis**  
Directrice



**Ben Sorensen**  
Directeur



**Rebecca Hickey**  
Directrice



**Claude Lloyd**  
Directeur



**Dan Doré**  
Vice-président et  
trésorier



**Nina Beck**  
Directrice



**Cathy Jordan**  
Directrice



**Paul-Émile Fortin**  
Directeur  
Représentant des locataires

## Remerciements spéciaux aux membres sortants

Ancien conseiller Mark Taylor (décembre 2014 à novembre 2018)  
 Ancien conseiller Jody Mitic (décembre 2014 à novembre 2018)  
 Carole Ladouceur (décembre 2014 à janvier 2018)  
 Cathy Jordan (juin 2015 à novembre 2018)  
 Nicole St-Louis (juin 2015 à janvier 2018)

## VISION

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

## MISSION

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

## OBJECTIFS

Favoriser des communautés saines, sécuritaires et inclusives



Offrir des services de qualité à tous les locataires et dans toutes les maisons

Innovier pour répondre aux besoins financiers et en matière de logement



Favoriser une culture organisationnelle qui prône le leadership, la responsabilisation et l'amélioration continue

## VALEURS

Collaboration | Responsabilisation | Respect | Excellence



32,000 LOCATAIRES



Environ **15 000** logements LCO  
 L'âge moyen des édifices **49 ans**  
 L'immeuble le plus récent **2018**  
 Valeur de remplacement **2,4 G\$ +**



DÉPENSES  
177 M\$



17,000 \$  
REVENU ANNUEL  
MOYEN/MÉNAGE



REVENUS  
143.7 M\$  
LOYERS LOCATAIRES  
67.4 M\$

# FAVORISER DES COMMUNAUTÉS SAINES, SÉCURITAIRES ET INCLUSIVES



## ÉLÉMENTS CLÉS

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

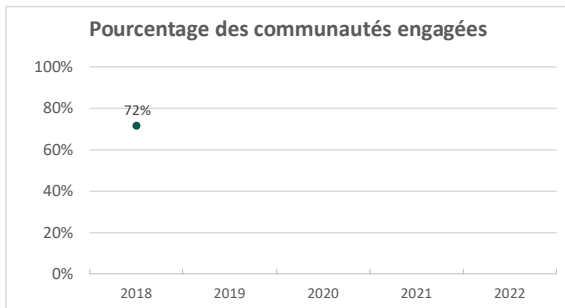
Les locataires de LCO vivent principalement dans les limites de la Ceinture de verdure d'Ottawa et vivent dans des ensembles de maisons en rangée et des immeubles qui s'intègrent bien à leurs quartiers respectifs.

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

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

## INTRODUCTION DE L'INDICE DES NIVEAUX D'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

En 2018, LCO a mis au point la conception et l'application d'un outil normalisé appelé l'Indice des niveaux d'engagement communautaire (INEC). L'INEC repose sur 14 facteurs d'engagement communautaire qui permettent de mesurer de manière uniforme le niveau d'engagement au sein d'une communauté donnée.



LCO a appliqué l'INEC à plus de 100 communautés et a constaté des niveaux positifs d'engagement dans 72 % de ses communautés.

Les locataires engagés se réunissent périodiquement et participent à des discussions et activités communautaires et jouent un rôle important dans le façonnement de leurs communautés.

Le tiers et plus des communautés où les niveaux d'engagement constatés étaient les plus élevés étaient également celles où les locataires prennent en main les efforts en vue de bâtir et de soutenir l'engagement communautaire. Ces niveaux supérieurs d'engagement étaient généralement présents dans les communautés regroupant des aînés et celles qui comptent de plus fortes concentrations de locataires.

Les résultats initiaux de l'INEC procurent à la Société une base de référence à partir de laquelle assurer un suivi annuel et une évaluation des niveaux d'engagement. LCO utilise les résultats de 2018 pour élargir sa compréhension de la dynamique communautaire et orienter ses plans de développement communautaire pour 2019.



LCO a été honorée pas une fois mais à deux reprises pour le soutien et les encouragements visant à amener les gens à s'impliquer bénévolement dans leurs communautés. Les deux prix ont reconnu LCO pour la mise sur pied d'un programme de bénévolat d'entreprise dynamique qui remporte du succès grâce à des principes et des pratiques de gestion du bénévolat hautement efficaces.

### **DISTINCTION JUNE CALLWOOD POUR CONTRIBUTION BÉNÉVOLE EXCEPTIONNELLE**

Prix d'excellence dans la gestion des bénévoles décerné par le ministère des Affaires civiques et de l'immigration

**VOSCARS PRIX EXCEPTIONNEL DU PROGRAMME DES BÉNÉVOLES**  
décerné par Bénévoles Ottawa

## FAVORISER DES COMMUNAUTÉS SAINES, SÉCURITAIRES ET INCLUSIVES

### D'EXCELLENTS RÉSULTATS POUR LE PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT

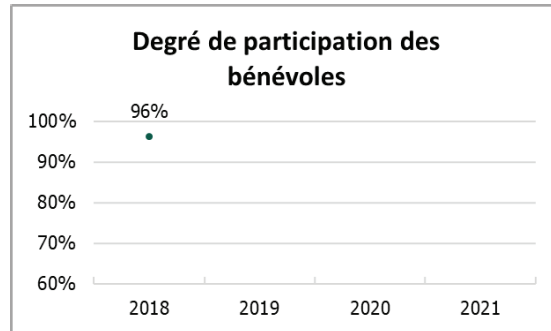
Désormais dans sa septième année, le Programme de bénévolat de LCO joue un rôle vital dans le développement des communautés de LCO. Le programme réunit des bénévoles d'entreprises d'Ottawa, des commanditaires privés, des employés de LCO et des supporteurs individuels qui font don de leur temps pour aider à des projets d'entretien et d'embellissement dans les communautés de LCO. En 2018, 50 projets de bénévolat ont pu être réalisés grâce à 1 200 bénévoles. De plus, LCO a reçu de diverses entreprises 30 000 \$ de dons en espèces à consacrer à des projets de bénévolat.

En 2018, LCO a élaboré et effectué un sondage auprès des bénévoles dans le but de recueillir leurs commentaires

sur leur expérience de bénévolat, qui ont été positifs dans une proportion de 96 %. Les participants ont souligné combien leur expérience de bénévolat leur a procuré un sentiment d'accomplissement, à la fois pour les interactions directes qu'ils avaient eues avec les locataires et en constatant les résultats immédiats de leurs efforts dans la communauté.

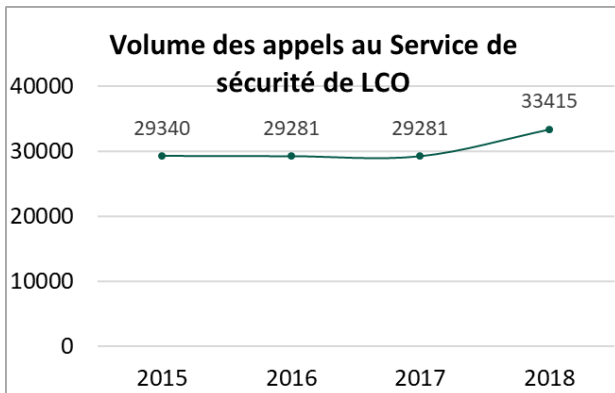
Un autre indicateur de l'engagement des bénévoles a été l'excellent taux de participation de 84 % au sondage.

En 2019, dans le cadre des efforts déployés par LCO pour bâtir la capacité de leadership de ses locataires, le Programme cherchera à impliquer davantage les locataires dans la sélection et le soutien des projets bénévoles dans leurs communautés respectives.



### L'ACCENT SUR LA SÉCURITÉ DANS LES COMMUNAUTÉS DE LCO

En 2018, le Conseil d'administration a approuvé la première Politique sur la sécurité communautaire de LCO. Cette politique repose sur le cadre de sécurité de LCO et rend compte de l'engagement grandissant de LCO visant à instaurer des communautés sûres pour ses locataires, à la fois par l'entremise de partenariats critiques en sécurité et la mise en œuvre de programmes et services axés sur la sécurité.



La politique reconnaît le rôle critique joué par les membres en uniforme de l'équipe des Services de sécurité communautaire tout en soulignant que la sécurité dans les communautés peut prendre plusieurs formes et compte sur les employés, les locataires et les visiteurs pour contribuer à la sécurité communautaire.

En 2018, LCO a enregistré une hausse de 5 % dans les demandes de services de sécurité. La nature de ces demandes d'intervention recoupe celle des années antérieures, où les demandes les plus courantes avaient trait au bruit, à des questions de stationnement et à des demandes d'assistance générale de la part de locataires.

L'augmentation du volume d'appels total a eu un léger impact sur la capacité des Services de sécurité communautaire d'entreprendre des

patrouilles proactives et d'assister à des événements communautaires. Les patrouilles conjointes avec le Service de police d'Ottawa ont augmenté de 32 %, ce qui atteste du solide partenariat en place.



#### DES SERVICES DE SÉCURITÉ OFFERT 24H 7J

En 2018, les Services de sécurité Communautaire (SSC) sont passés à un mode de prestation 24 h/7 j, par l'ajout de la couverture le matin.

Les services élargis rehaussent la continuité entre les SSC et d'autres membres du personnel en première ligne comme le personnel d'entretien et de soutien aux locataires, ce qui contribue à une amélioration des services assurés.

## FAVORISER DES COMMUNAUTÉS SAINES, SÉCURITAIRES ET INCLUSIVES

### RENFORCEMENT DE LA SURVEILLANCE NUMÉRIQUE

En 2018, LCO a instauré une procédure en vue d'uniformiser et de centraliser l'utilisation de systèmes de télévision en circuit fermé (CCTV) dans ses immeubles et communautés dans le cadre d'une approche globale en matière de sécurité communautaire. Ce besoin a été identifié dans le cadre d'un programme pilote de LCO portant sur l'essai de CCTV à l'extérieur dans les communautés de LCO et mis en œuvre en 2016. L'une des principales conclusions de ce programme pilote a été que les processus internes rattachés à l'approbation, à la gestion et au contrôle de CCTV devaient être renforcés.

La procédure adoptée instaure les lignes directrices à suivre pour le respect de la vie privée tout en faisant en sorte que LCO puisse incorporer avec efficacité des équipements et systèmes CCTV dans ses pratiques de sécurité.

Des groupes de locataires ont été consultés au sujet de la procédure. Les locataires ont indiqué être très à l'aise avec que le fait qu'il y ait des CCTV dans leurs communautés et immeubles. Ils ont aussi indiqué que les CCTV leur procurait un sentiment de sécurité accru parce qu'ils croient que les caméras peuvent avoir un effet dissuasif sur la criminalité ou à tout le moins servir à enregistrer des preuves au besoin.

LCO va assurer un suivi étroit des impacts de la procédure et rendre compte de ses résultats en janvier 2020.



#### **PRIX JIM COPELAND AWARD**

Décerné par l'Ontario Municipal Fire Prevention Officers Association

Rob Clark, coordonnateur des systèmes de bâtiment de LCO, a été honoré pour son travail dans une campagne de prévention des incendies s'adressant aux propriétaires de multilogements. Ce prix reconnaît un apport majeur dans la prévention et l'éducation du public sur la sécurité des personnes dans la collectivité.

### PROGRAMME DE SÉCURITÉ-INCENDIE ET DE SÉCURITÉ DES PERSONNES

**On LCO continue à faire des investissements significatifs dans son Programme de sécurité-incendie et de sécurité des personnes afin de s'assurer que son parc de logements est conforme aux normes provinciales en matière de sécurité.**

En 2018, LCO a investi 3 millions \$ dans son Programme de sécurité-incendie et de sécurité des personnes. Ces investissements ont servi à mettre à niveau et à moderniser des portes, des panneaux de détection d'incendie, des appareils à incendie et des systèmes de protection-incendie. Conformément aux prescriptions du Code de prévention des incendies de l'Ontario, LCO a mis en œuvre des inspections et des vérifications périodiques des systèmes de bâtiment critiques.

En plus d'investir dans l'infrastructure, LCO poursuit ses efforts d'éducation et de sensibilisation auprès de ses locataires afin de promouvoir la prévention des incendies.

## FAVORISER DES COMMUNAUTÉS SAINES, SÉCURITAIRES ET INCLUSIVES

### NOUVEAUX SERVICES DE STATIONNEMENT COMMUNAUTAIRE

En réponse au nombre élevé de plaintes concernant les stationnements reçus au cours des récentes années, LCO a décidé de faire appel au début de 2018 à titre de projet pilote à une agence privée de gestion de stationnements. L'objectif de cette approche pilote était de rehausser les services de stationnement des locataires et de leurs visiteurs en veillant à une utilisation adéquate des espaces de stationnement. LCO a mis en place graduellement cette approche pilote et commencé par l'enregistrement des visiteurs et la surveillance des stationnements pour visiteurs.

Ce projet pilote a introduit la technologie de reconnaissance des plaques d'immatriculation qui permet à l'agence de stationnement de surveiller les stationnements non autorisés.

Dans le cadre de ce projet, un tarif horaire a été instauré dans les stationnements des visiteurs ce qui ajoute un outil de contrôle supplémentaire dans la gestion des espaces de stationnement réservés aux visiteurs.



Bien que les frais de stationnement soient peu élevés (1\$ l'heure, après une période de trois heures gratuite), les revenus qui en seront générés aideront à financer les coûts de gestion des stationnements ainsi que les réparations et l'entretien des parcs de stationnements de LCO.

En 2019, LCO étendra ces services de surveillance aux stationnements de ses locataires afin de s'assurer que ceux qui y garent leurs véhicules y sont autorisés.

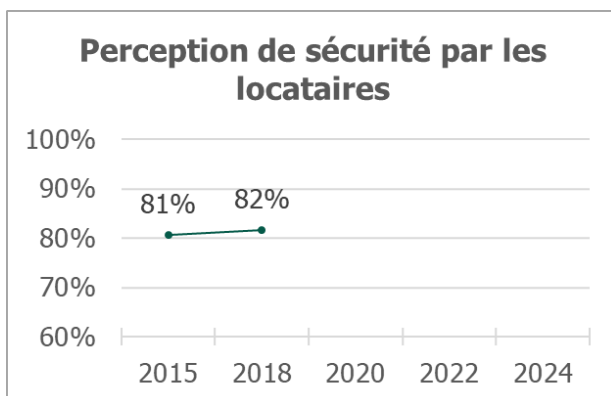
### PERCEPTION DE LA SÉCURITÉ DU POINT DE VUE DES LOCATAIRES

La perception d'être en sécurité est aussi importante que les occurrences actuelles d'incidents ou d'événements perturbateurs.

LCO a cherché à savoir à quel point les locataires se sentent en sécurité dans leurs logements et au sein de leur communauté dans le cadre du Sondage sur la satisfaction des locataires 2018, un instrument normalisé.

C'était la deuxième fois que LCO sondait les locataires sur leur perception de la sécurité. Dans les deux sondages, plus de 80 % des locataires ont rapporté se sentir en sécurité dans leurs logements et dans leurs communautés.

Les locataires qui ont dit ne pas se sentir en sécurité ont souvent rapporté des préoccupations liées à des gens sur la propriété de LCO qu'ils croyaient agressifs ou suspects, ou à la consommation d'alcool ou les drogues.



Les ménages monoparentaux ont été ceux à se sentir le moins en sécurité. Du point de vue démographique, les ménages monoparentaux ont le plus souvent à leur tête des femmes. Dans plusieurs cas, ces personnes étaient devenues locataires de LCO à la suite de placements prioritaires pour fuir la violence conjugale.

En 2018, LCO a pris certaines mesures pour bâtir sa capacité de surveillance et d'intervention en matière de sécurité communautaire, y compris en prolongeant la prestation des services de sécurité communautaire sur un horaire de 24 h, 7 j, et en investissant dans les CCTV.



# Sondage

En juin 2018, LCO a mené son second sondage auprès de ses partenaires. Le premier de ces sondages bisannuels a eu lieu en 2016 dans le but de recueillir les commentaires des organismes communautaires qui soutiennent nos locataires, contribuent au succès de leurs locations et échangent régulièrement avec LCO.



## SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES PARTENAIRES DE LCO

**80** Partenaires

aident LCO à remplir son mandat de manière significative.

**80%** Satisfaction

le taux de satisfaction des partenaires - similaire au premier sondage.

**2016** Premier sondage

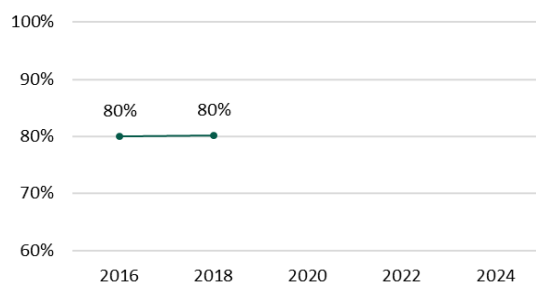
mené auprès des partenaires

Ce sondage a permis de recueillir d'importantes rétroactions auprès de plus de 80 partenaires qui aident de manière significative LCO à remplir son mandat. Plusieurs partenaires sont présents quotidiennement dans les communautés de LCO pour y assurer la livraison des services en santé mentale, en sécurité ou d'autres formes de soutien aux locataires.

Comme pour le premier sondage, le taux de satisfaction des partenaires est de 80 %. Les partenaires ont rapporté la poursuite de relations de travail basées sur la collaboration et le respect et axées sur l'atteinte de résultats de qualité.

Ce sondage a également permis d'identifier des occasions de renforcement de la communication et certains protocoles d'affaires entre les organismes. LCO tiendra compte des résultats de ce sondage dans ses plans de travail organisationnels de 2019.

Taux de satisfaction des partenaires



## IMPLIQUER LES COMMUNAUTÉS GRÂCE AU FONDS D'IMMOBILISATIONS COMMUNAUTAIRES

Le Fonds d'immobilisations communautaires de LCO (FIC) est en place depuis plusieurs années. Ce fonds vise deux objectifs : mobiliser les locataires et bâtir des communautés plus fortes par un processus qui implique les locataires dans l'élaboration de dossiers d'analyse pour l'obtention d'un financement pour des projets au sein de leur communauté.

Avec l'aide du personnel du Développement communautaire, les locataires préparent une demande de financement, et se présentent ensuite devant le Comité de sélection du Fonds

d'immobilisations communautaires, composé de représentants des locataires et du personnel, pour présenter leur dossier d'analyse.

En tout, le comité de sélection a approuvé 38 projets en 2018 et accordé 109 100 \$ en financement. Au fil des années, le processus a évolué et englobe aujourd'hui des projets plus ambitieux, par exemple la rénovation d'espaces communautaires. En 2018, le FIC a financé deux projets majeurs, la rénovation de deux cuisines salles communautaires dans des immeubles d'habitation.

## FAVORISER DES COMMUNAUTÉS SAINES, SÉCURITAIRES ET INCLUSIVES

### RÉACTION À LA LOI SUR LE CANNABIS

Au début de 2018, LCO a mis sur pied un Groupe de travail sur la mise en oeuvre de la Politique sur le cannabis dans le but d'évaluer la préparation de LCO à la légalisation du cannabis par le gouvernement fédéral en octobre 2018. Ce groupe de travail, qui comptait des représentants de la Ville d'Ottawa et de Santé publique Ottawa, a confirmé que LCO était prête compte tenu de l'introduction de sa Politique sans fumée en 2014. Une disposition critique de la politique sans fumée qui remonte à 2014 avait porté sur l'introduction d'un bail révisé pour les locataires incluant une clause interdisant la fumée pour tous les nouveaux locataires, incluant le cannabis.

Au moment de l'adoption de la *Loi sur le cannabis*, environ 42 % des locataires étaient régis par un bail révisé interdisant la fumée sous toutes ses formes.

En 2018, LCO a élaboré et mis en oeuvre un plan pour renforcer cette politique, portant entre autres sur ce qui suit :

- révision des normes appliquées par le personnel pour y inclure des lignes directrices concernant l'usage de substances, y compris de cannabis;

- encadrement du personnel sur les réponses à donner aux questions et plaintes se rapportant à l'usage de cannabis;
- mise en oeuvre d'une campagne de communication Bon à savoir à l'intention du personnel et des locataires;
- production d'un dépliant Bon à savoir qui s'adresse aux locataires afin de clarifier les règles entourant la fumée et la culture de cannabis.

LCO a effectué un suivi des plaintes et incidents reliés au cannabis. Au mois de décembre 2018, aucun problème majeur n'avait été identifié concernant la légalisation du cannabis.

### LCO SE DÉMARQUE EN ENTREPRENEURIAT SOCIAL

LCO a poursuivi ses partenariats avec des organismes d'aide pour générer, développer et soutenir des initiatives d'affaires qui tirent parti des possibilités d'entrepreneuriat social. Compte tenu de sa mission sociale, la Société de logement communautaire d'Ottawa entend servir de catalyseur auprès des entreprises sociales qui cherchent à commercialiser leurs produits et services.

LCO a pris l'engagement politique de faire affaire avec des entreprises sociales chaque fois que cela est possible. En 2018, des services pour plus de 350 000 \$ ont été obtenus auprès d'entreprises sociales. Des relations d'affaires clés en matière d'entrepreneuriat social ont été établies avec le Centre de travail Causeway (Good Nature Groundskeeping), le Centre for Social Enterprise Development et le Centre Somalien pour les services à la famille.

À la fin de février 2018, une nouvelle entreprise sociale, le Bistro Mac Manor a été lancée dans l'un des immeubles d'habitation de LCO situé au centre-ville grâce à une collaboration avec le Collège Algonquin, Options Bytown et le Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville d'Ottawa. Le bistro a permis aux étudiants du Collège Algonquin d'acquérir une expérience authentique en services de restauration. Le bistro servait des repas santé abordables préparés à partir de produits locaux aux locataires de LCO et aux visiteurs moyennant un prix raisonnable. En 2018, trois formations d'étudiants ont effectué une formation au bistro dans le cadre de ce programme pilote.



#### **PRIX BOB (BEST OTTAWA BUSINESS) EN ENTREPRENEURIAT SOCIAL**

Prix décerné par le Ottawa Board of Trade and Ottawa Business Journal

LCO a été reconnue en 2018 pour ses initiatives visant à aider les locataires de LCO à participer pleinement aux débouchés socioéconomiques de la Ville par l'entremise de plusieurs projets d'entrepreneuriat social remarquables.

La Fondation de logement communautaire d'Ottawa aide LCO à bâtir des communautés saines par son engagement à aider les locataires à réussir sur le plan personnel grâce à l'éducation, l'emploi et l'engagement communautaire.

La Fondation a recueilli près de 3 millions de \$ depuis 3 ans.



FONDATION LCO  
pour des communautés saines

## FAITS SAILLANTS DE 2018

La Fondation de LCO s'est engagée à cerner et à atténuer les besoins sociaux des locataires de Logement communautaire d'Ottawa. Elle aide les familles, les jeunes, les enfants et les aînés à réussir sur le plan personnel en mettant l'accent sur l'éducation, l'emploi et l'engagement communautaire.

**1 649** personnes ont reçu de l'aide en matière d'emploi, d'éducation, de formation et de ressources

**1 000 enfants**

Fournitures scolaires et sacs à dos  
Plus de 3 200 enfants depuis 2014



**300 enfants**

Programmes récréatifs  
1 000 enfants depuis 2016



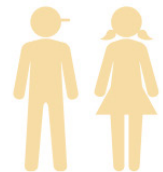
**30 femmes**

Formation en informatique  
40 femmes depuis 2017



**150 jeunes**

Programmes après l'école  
300 enfants depuis 2017



**9 jeunes**

Bourses  
100 jeunes depuis 2008



**150 jeunes**

Emploi et études postsecondaires  
730 jeunes depuis 2008



**10 adultes**

Programme de préapprentissage



# OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ À TOUS LES LOCATAIRES ET DANS TOUTES LES MAISONS



## ÉLÉMENTS CLÉS

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

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

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

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

## PERCEPTION DES SERVICES SELON LES LOCATAIRES

LCO assure cinq principaux services à ses locataires :

- services d'entretien des logements;
- services de lutte antiparasitaire;
- services de sécurité communautaire;
- coordination des baux et de la location;
- services de soutien et de référence.

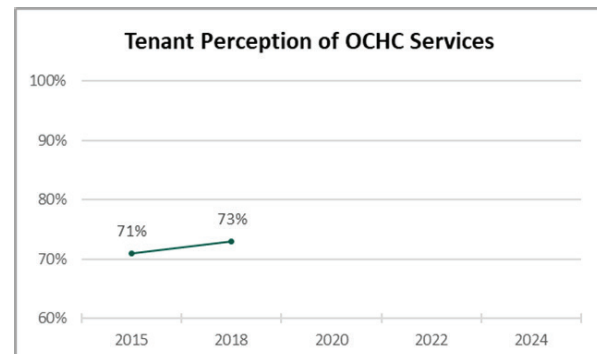
LCO entend assurer ces services de qualité à temps, d'une manière respectueuse.

Dans ses efforts pour mieux comprendre la satisfaction de ses locataires par rapport aux services de LCO, la Société a retenu à contrat les services d'EKOS Research pour la tenue d'un sondage normalisé en 2018 auprès de ses locataires. Elle a aussi recruté Focus Consulting, une firme de recherche spécialisée en logement, pour interpréter les résultats de ce sondage et comparer le rendement de LCO en matière de services et les rétroactions des locataires. La firme Focus s'est servie des résultats du sondage réalisé en 2015 comme base de référence pour mesurer les améliorations et cerner les domaines où LCO devrait concentrer ses ressources.

Les résultats du sondage de 2018 ont été encourageants, bien qu'il y ait encore matière à amélioration. Dans l'ensemble, 73 % des locataires se sont dit satisfaits des services, ce qui représente une hausse de 2 % comparativement aux résultats de 2015.

Les locataires ont rapporté que leurs expériences de service ont été globalement positives et en tout temps respectueuses. D'importants progrès ont été réalisés pour ce qui est des rétroactions sur les niveaux de satisfaction se rapportant au guichet unique d'appels de service. Ce modèle de centre d'appels intégré mis sur pied en 2017 permet aux locataires de s'entretenir avec une personne en tout temps. Le numéro unique (613 731-1182) permet également aux locataires de joindre tous les membres du personnel et les services de LCO et de faire et de mettre en branle le traitement de la plupart des demandes de service.

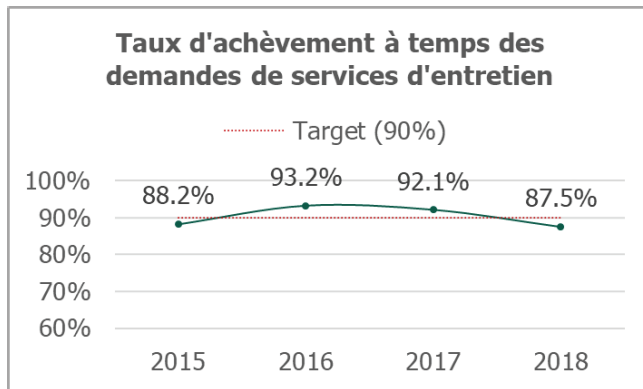
Ce sondage a également permis d'apprendre que les locataires aspirent à une qualité améliorée dans les services d'entretien de logement assurés par LCO. En 2019, LCO instaurera un nouveau modèle d'affaires pour la prestation des services d'entretien qui réalignera des aspects des processus opérationnels de l'entretien avec la structure organisationnelle. Les principaux objectifs de cette initiative visent des améliorations continues par la consolidation de la prestation de services ponctuels et l'amélioration de la satisfaction des locataires en ce qui a trait à la qualité des travaux de réparation.



## OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ À TOUS LES LOCATAIRES ET DANS TOUTES LES MAISONS

### SERVICES D'ENTRETIEN DES LOGEMENTS

Parmi les services assurés par LCO, les locataires font appel davantage aux services d'entretien des logements qu'aux autres catégories de services. En 2018, ils ont fait plus de 63 000 demandes de services d'entretien pour leur logement. Les demandes les plus courantes étaient reliées aux robinets qui fuient, aux toilettes bouchées, aux fenêtres endommagées et aux systèmes de chauffage. Une fois reçues, les demandes de services sont classées par ordre de priorité, sont assignées et font l'objet d'un suivi par l'entremise d'un système informatique de gestion.



En 2018, le niveau de rendement de LCO pour la prestation de services d'entretien ponctuels a été évalué à 87,5 %. Ce résultat est de 2,5 % inférieur à l'objectif de rendement, et est légèrement un peu plus bas que les niveaux atteints en 2016 et 2017.

La légère baisse de rendement enregistrée en 2018 s'explique en partie par la modification apportée par LCO à ses processus opérationnels de services d'entretien et au mode d'assignation du travail.

Le rendement a été également influencé par les interventions de LCO à la suite des tornades de septembre 2018 et de la panne d'électricité dans toute la ville qui ont eu des répercussions significatives sur la prestation des services d'entretien réguliers pendant plusieurs jours.

### LUTTE ANTIPARASITAIRE INTÉGRÉE

La lutte antiparasitaire pose un défi considérable dans toute l'Amérique du Nord. Les cas d'infestation ont grandement augmenté au cours des 30 dernières années. Un des principaux facteurs à l'origine de cette prolifération de parasites est l'élimination des pesticides commerciaux et résidentiels et une hausse des restrictions entourant l'utilisation de pesticides. Il n'est pas rare de trouver des parasites dans des établissements privés et publics, comme les hôtels, les hôpitaux et d'autres lieux publics.

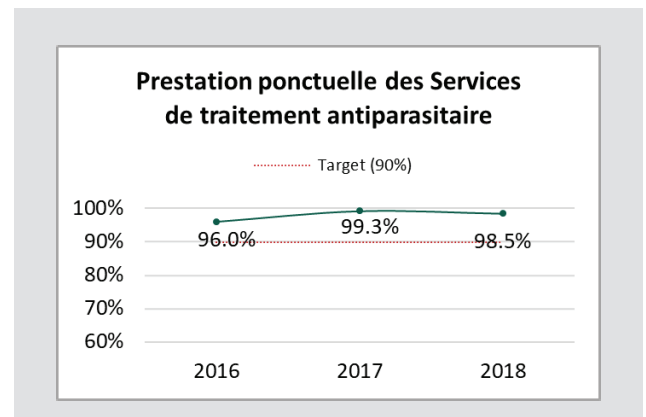
L'objectif de la Lutte antiparasitaire intégrée (LAI), le modèle adopté par LCO, est la réduction des cas de punaises de lit, de coquerelles, de fourmis et d'autres insectes rampants dans son parc d'immeubles. Une entreprise de lutte antiparasitaire privée s'occupe du contrôle de tous les animaux nuisibles comme les rongeurs et les animaux sauvages. Ce modèle repose sur une équipe d'employés qui utilise une approche coordonnée

pour surveiller la présence des parasites, éduquer les locataires sur les façons de les prévenir, prépare les logements pour le traitement, et applique de manière sécuritaire le traitement contre les insectes rampants. LCO évalue sur une base continue les problèmes de parasites et de vermine dans ses immeubles au moyen d'un programme de surveillance et de l'analyse des plaintes et du nombre de traitements.

Tout au long de 2018, environ 15 % des logements ont fait l'objet d'un traitement antiparasitaire actif. En 2018, LCO a traité plus de 25 500 bons de travail reliés aux parasites. Ces bons de travail inclus les inspections proactives et celles demandées par des locataires, les traitements initiaux

et les visites de suivi nécessaires pour aider les locataires à composer avec les problèmes de parasites. Le traitement requiert beaucoup de main-d'œuvre et au moins quatre visites d'un logement pour mener à bien le cycle de traitement.

LCO a adopté la norme de service de l'industrie pour un traitement antiparasitaire ponctuel. En 2018, LCO a maintenu un taux d'intervention ponctuelle de 98,5 %, ce qui représente un niveau supérieur de prestation des services.



# OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ À TOUS LES LOCATAIRES ET DANS TOUTES LES MAISONS

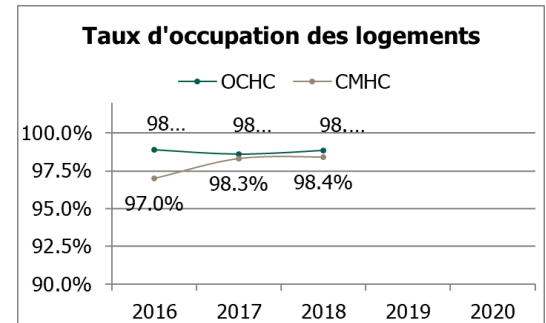
## TAUX D'OCCUPATION DES LOGEMENTS

L'une des principales mesures du succès remporté par LCO dans la prestation de services de qualité demeure ses taux d'occupation. Le taux d'occupation renvoie au nombre de logements occupés par des locataires. Compte tenu du grand besoin de logements abordables à Ottawa, l'optimisation de l'utilisation des logements de LCO représente un engagement critique.

Tout au long de 2018, LCO a enregistré un taux d'occupation de 98,9 % de ses logements. Cela fait sept ans d'affilée que LCO s'assure que l'ensemble des logements disponibles de son parc sont occupés.

À ce chapitre, les résultats de LCO se comparent favorablement avec les taux de location à Ottawa. La Société canadienne d'hypothèques et de logement rapporte un marché locatif très tendu à Ottawa. En règle générale, les personnes en quête d'un logement à louer doivent s'attendre à avoir de la difficulté à trouver un logement à louer en raison du nombre limité de logements vacants.

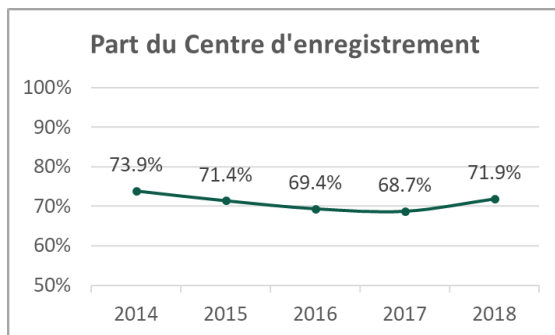
LCO est déterminée à maintenir un niveau élevé d'occupation. Alors que LCO surveille et ajuste de près la manière dont il peut accroître le roulement des logis, un processus Lean sera mise en branle pour identifier des améliorations.



En 2018, LOC a examiné les processus opérationnels de la préparation des unités et du placement des locataires afin d'identifier les gains d'efficacité possibles, de sorte que les périodes de vacance entre les locations restent faibles.

## AU SERVICE DES RÉSIDENTS D'OTTAWA DANS LE BESOIN

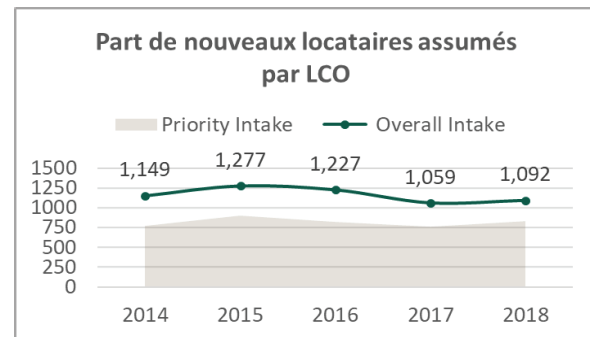
**LCO demeure le principal fournisseur de services de logements communautaires et est responsable d'environ les deux tiers des logements sociaux dans la ville d'Ottawa.**



Selon les données fournies par le Centre d'enregistrement, la part de nouveaux locataires assumée par LCO en 2018 a été de 71,9 %, ce qui représente une hausse de plus de 3 % par rapport à 2017.

De manière plus spécifique, LCO a accueilli 1 092 nouveaux locataires en 2018 inscrits sur la liste d'attente. Ce nombre est légèrement plus élevé que le nombre accueilli en 2017 (augmentation de 33 ménages).

Le Centre d'enregistrement pour les logements sociaux d'Ottawa applique les critères prioritaires provinciaux et municipaux pour déterminer l'ordre des demandeurs de logement à prendre en compte.



*En 2018, 76 % des nouveaux locataires de LCO avaient un statut prioritaire.*

En règle générale, ce groupe de locataires requièrent des services complémentaires pour pouvoir maintenir avec succès leur location. Le statut prioritaire est assuré par exemple aux personnes itinérantes ou aux personnes fuyant la violence conjugale.

# OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ À TOUS LES LOCATAIRES ET DANS TOUTES LES MAISONS

## POLITIQUE SUR LA RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE DES LOCATAIRES

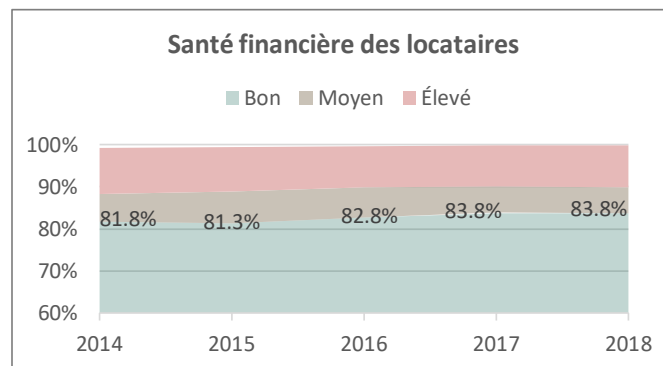
En 2018, LCO a mise en œuvre la première phase de sa Politique sur la responsabilité financière des locataires. La politique a été développée en novembre 2017 et tend vers un soutien préventif, une intervention hâtive et un contact personnel avec le locataire.

Alors que le revenu annuel moyen des ménages est d'environ 17 000 \$ par année, la politique vise à minimiser la dette des locataires et les aider à respecter leurs responsabilités financières auprès de LCO.

Le pourcentage de locataires qui sont en règle par rapport à leur loyer a augmenté depuis l'instauration de cette politique. Pour la deuxième année de suite, 83,8 % des locataires ont payé au complet leur loyer et les frais rattachés à leur logement. Cela représente une hausse de 2,4 % par rapport à 2015, année où le respect des loyers avait été à son plus bas.

Malgré l'introduction de nouvelles pratiques opérationnelles de suivi des arriérés de loyer, 16 % des locataires ont omis de faire le plein paiement de leur loyer. Parmi ceux qui ont des arriérés de loyer, 10 % ont accumulé un tel niveau d'endettement que le risque de non-paiement est élevé.

LCO s'est engagée à travailler avec ces locataires et à explorer diverses options raisonnables et juridiques pour obtenir le remboursement de leurs dettes sans les priver de leur logement.



### Meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale pour 2018

Présenté par Mediacorp Canada Inc.

LCO a été nommé parmi les meilleurs employeurs locaux offrant des lieux de travail exceptionnels à leurs employés. Ce prix est basé sur les programmes avant-gardistes progressistes et portant sur le lieu de travail physique, l'atmosphère de travail et social, la santé, les avantages financiers et familiaux, vacances et congés, les communications des employés, gestion du rendement, la formation et le perfectionnement des compétences et la participation communautaire.

# INNOVER POUR RÉPONDRE AUX BESOINS FINANCIERS ET EN MATIÈRE DE LOGEMENT



## ÉLÉMENTS CLÉS

- Répondre aux besoins de logement dans un contexte de contraintes budgétaires.
- Embrasser des solutions innovatrices et des partenariats non conventionnels complémentaires.
- Tirer parti de son parc de logements pour en retirer de la valeur.
- Renouveler son parc de logements vieillissant.
- Comblar les futurs besoins d'investissements en immobilisations.

Le parc de logements de LCO continue à prendre de l'âge. Ses immeubles ont en moyenne 49 ans et requièrent des investissements continus pour maintenir les logements en bon état.

Un Plan de développement décennal en cours de mise en œuvre aidera LCO à tirer parti de la valeur de ses actifs, à remédier au déficit d'investissements en capitaux et à planifier les futurs dessaisissements, les acquisitions et les nouvelles constructions de logements abordables.

## LA STRATÉGIE NATIONALE DU LOGEMENT PREND FORME

En novembre 2017, le gouvernement fédéral a renouvelé son engagement dans le logement abordable en rendant publique sa Stratégie nationale sur le logement. Cette stratégie comporte plusieurs éléments et prévoit des investissements de 40 milliards \$ dans le logement sur 10 ans. Le gros de ces fonds servira à la réparation de logements et à de nouvelles constructions et sera conditionnel à des engagements financiers de la part des autres paliers de gouvernement. LCO a été très active dans le secteur tout au long de la phase de consultation de la stratégie.

En avril 2018, le gouvernement de l'Ontario a annoncé la signature d'une entente bilatérale avec le gouvernement canadien dans le cadre de la Stratégie nationale du logement. Cette entente échelonnée sur dix ans prévoit des fonds de 4,2 milliards \$ destinés à combler les besoins de la province en logement.

Ces développements sont encourageants. Comme la plupart des fournisseurs de logements, LCO éprouve de grandes difficultés à financer le programme de réparations et d'entretien de ses logements (Programme de travaux d'immobilisations) et de gestion de l'entretien différé. Plusieurs projets de développement sont prêts à aller de l'avant sous réserve d'obtenir le niveau de soutien et de partenariat nécessaires, et les fonds qui s'y greffent.

## LE VILLAGE GLADSTONE, UN AMBITIEUX CONCEPT

Le Village Gladstone est un site de développement clé qui s'inscrit dans la stratégie de renouvellement du parc de logements de LCO. LCO a fait l'acquisition de ce site de 7,26 acres en 2017. La propriété est située au centre d'Ottawa, au 933 avenue Gladstone à l'intersection de la rue Preston. Une fois développé, le site accueillera une communauté inclusive et vibrante de ménages à revenus mixtes, de commerces de détail, d'espaces commerciaux et verts, ainsi qu'une école publique francophone.



En 2018, la Société a poursuivi son travail de diligence raisonnable avec la Ville et le conseil scolaire. En 2018, il a été estimé que les travaux de construction ne pourraient pas débuter avant 2020 pour pouvoir soutenir avec succès les efforts de planification.

La Ville se prépare à amorcer les travaux d'organisation pour la future station de train léger Gladstone qui devrait ouvrir aux usagers en 2022.

## APPROBATION DU PLAN DU SITE ROCHESTER HEIGHTS

Dans le cadre de la stratégie de renouvellement du parc de logements de LCO afin de lui permettre de répondre aux besoins de logements et de fournir des habitations durables, la Société va redévelopper la communauté Rochester Heights au cours de la prochaine décennie. Les 103 maisons en rangée de cette communauté historique ont atteint la fin de leur durée utile. Durant l'été 2018, LCO a procédé à la phase 1 du projet, soit la démolition de 26 maisons du coin nord-est de l'avenue Gladstone et de la rue Rochester qui seront remplacées par un nouveau développement.

L'équipe de relocalisation a travaillé avec les locataires pour s'assurer que ceux qui nécessiteraient un nouveau logement bénéficient d'un soutien et d'options de logements de rechange dans une communauté de LCO. Pour la phase 1 du projet de redéveloppement de Rochester Heights, LCO a reçu 18,5 millions \$ d'Action Ottawa, un programme instauré pour distribuer les fonds du Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario financé conjointement par le gouvernement fédéral et la province. Présentement, la Société vise l'achèvement d'une bonne partie du projet d'ici le printemps 2021.



### AGRANDISSEMENT DE LA COMMUNAUTÉ ASHGROVE

L'agrandissement de la communauté Ashgrove illustre les principaux objectifs de la stratégie de renouvellement du parc de LCO par l'ajout de 16 logements à la communauté en place.

La construction de 7 maisons en rangée de deux étages et de 3 triplex a permis d'atteindre deux objectifs : offrir aux familles l'accès à un logement abordable et offrir les meilleurs services possibles à des nouveaux locataires, ainsi que certains logements sans obstacle conçus à l'intention de personnes ayant des problèmes de mobilité ou des déficiences visuelles.

Le volet des maisons en rangée de l'agrandissement a été achevé en décembre 2018 et les triplex devraient l'être au printemps 2019.

Ce projet à la hauteur de 5 millions \$ a bénéficié de 2,4 millions de \$ du Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario, une initiative conjointe fédérale, provinciale et municipale qui vise à accroître l'accès au logement abordable. LCO y a investi 2,6 millions \$.

Les familles ont commencé à emménager dans les maisons en rangée durant le premier trimestre de 2019.



### COMMUNAUTÉ DE CARLINGTON

À la fin de 2018, un immeuble résidentiel à vocation mixte adjacent au Centre de santé communautaire Carlington (CSCC) était sur le point d'être achevé.

LCO a collaboré avec le CSCC pour créer 42 nouveaux logements pour les aînés et agrandir le CSCC pour lui permettre de mieux s'acquitter de son mandat. Le rez-de-chaussée du nouveau bâtiment accueillera la clinique médicale et les bureaux du CSCC, ce qui libérera beaucoup d'espace pour les programmes dans le bâtiment principal du centre. Les appartements des aînés se trouvent aux trois étages supérieurs du nouvel immeuble qui comprend 12 logements sans obstacle et 30 logements visitables.



Entrepris au printemps 2017, ce projet avait été évalué au départ à 18 millions qui ont été financés comment suit : le Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario a assumé 4,6 millions \$ du projet et LCO, 5,1 millions \$. Le CSCC a contribué 3,3 millions \$ pour sa portion de l'immeuble et investira 5 millions \$ de plus en 2019-2020 pour équiper la clinique.

L'objectif de ce modèle de collaboration est de fournir sur place l'accès à une vaste gamme de services médicaux et de soutien et de retarder le moment où les aînés devront se tourner vers des centres de soins de longue durée.

Durant les travaux de construction, 85 % des résidus de construction ont été détournés des sites d'enfouissement. L'achèvement de la clinique de soins de santé est prévu au printemps 2020.

Voici quelques caractéristiques du nouveau bâtiment :

- L'enveloppe du bâtiment et les systèmes mécaniques sont conçus pour offrir un haut rendement et générer une énergie solaire passive afin de minimiser les coûts d'énergie, tout en réduisant l'empreinte carbone;
- Les accessoires de plomberie et des appareils d'éclairage aident à réguler la consommation d'énergie et d'eau;
- À chaque étage résidentiel, on trouve un espace commun dotée d'une salle de lavage, d'une cuisinette, et d'une aire de socialisation et de réunion;
- De la signalétique sonore, tactile et visuelle à chaque étage aide les résidents à s'orienter;
- Le bâtiment incorpore les meilleures pratiques de conception qui s'adresse aux aînés et fait de l'accessibilité une priorité;
- Une aire de rencontre commune est aménagée aux rez-de-chaussée, et partagée avec le CSCC, pour permettre la tenue d'événements.

# INNOVER POUR RÉPONDRE AUX BESOINS FINANCIERS ET EN MATIÈRE DE LOGEMENT

## MAINTIEN DES LOGEMENTS EN BON ÉTAT GRÂCE AUX TRAVAUX DE RÉPARATION

En 2018, LCO a continué à faire des investissements indispensables dans la réparation de ses logements. Le Plan de travaux d'immobilisations comprenait en gros 104 projets de grands travaux dont le coût s'est chiffré à 14 millions \$. Les travaux d'immobilisations requièrent des investissements constants et majeurs parce que les immeubles de LCO prennent de l'âge, et que leur maintien en bon état coûte de plus en plus cher. Le Programme des travaux d'immobilisations représente une bonne partie du Programme d'immobilisations de LCO.

Le Programme des travaux d'immobilisations combinés aux autres projets financés ont porté sur la réparation de l'infrastructure des immeubles de LCO, y compris le remplacement ou la réparation de toitures, l'asphaltage des allées et entrées, le remplacement de systèmes de bâtiment, la mise à niveau d'ascenseurs, le renouvellement des systèmes de protection incendie, le remplacement ou la restauration de revêtements, la mise en niveau de systèmes mécaniques et les améliorations aux enveloppes des bâtiments.

## MODÈLE DE SERVICES PARTAGÉS

Le Ottawa Social Housing Network (OSHN) est un réseau à participation volontaire de 60 fournisseurs de logements à Ottawa. Ce réseau est coordonné par le Centre d'enregistrement pour les logements sociaux d'Ottawa et son principal objectif est la mise en commun et le réseautage en matière de logements sociaux. LCO participe activement à ce réseau.

En 2018, LCO a développé un projet dans le but de déterminer la faisabilité d'instaurer un modèle officiel de services partagés pour les fournisseurs de logement. En novembre 2018, l'OSHN a produit un rapport démontrant un intérêt assez élevé de la part des fournisseurs de logements d'Ottawa dans un projet pilote de services partagés. La planification préliminaire est en cours en vue d'entreprendre en 2019 un projet pilote qui portera sur certains services opérationnels.

En plus des 14 millions \$ budgétés initialement pour le Programme des travaux d'immobilisations, LCO a réalisé d'autres travaux d'immobilisations; ces projets ont été financés grâce à des octrois des gouvernements fédéral et provincial accordés pour les réparations et les améliorations dans le cadre de la Stratégie de l'Ontario en matière de changement climatique et d'autres priorités gouvernementales. Aussi connus par les acronymes PALS, PMILS et PAMILS, ces programmes de financement ont permis à LCO de réaliser des travaux de réparation et d'amélioration en 2018.

À la fin de 2018, 98 % du budget principal du Programme de travaux d'immobilisations avait été engagé. L'objectif de LCO en 2017 et 2018 était l'achèvement des travaux financés grâce à des programmes provinciaux complémentaires, étant donné que le financement de ces programmes était lié à des échéanciers et que les travaux devaient être terminés suivant des calendriers gouvernementaux très stricts.

## AVANCEMENT DE LA STRATÉGIE VERTE DE LCO

La Société de logement communautaire d'Ottawa a pris l'engagement d'adopter des pratiques respectueuses de l'environnement et durables. Par l'entremise de son Plan Eco2, la Société est constamment en quête de manières d'innover, de transformer ses activités et d'améliorer ses immeubles.

LCO modernise ses immeubles et met à niveau ses équipements à l'échelle de son parc de logements dans le but de réduire son empreinte carbone. En plus des économies réalisées sur les services publics, les améliorations qui ont permis de réduire la consommation de gaz naturel ont aussi permis à LCO d'obtenir une subvention d'Enbridge Gas Inc.

En plus de moderniser ses propriétés actuelles, LCO met en place les jalons d'un avenir plus durable par un ensemble d'initiatives comme l'installation de panneaux solaires et des programmes de détournement des déchets. Mais ce qui est encore plus important, LCO prend en compte la durabilité dans ses nouvelles constructions comme celle dans la communauté Carlington, qui est le premier immeuble de la Société conforme à la norme Maison passive, l'étalon d'or en matière de construction durable.

## GESTION FINANCIÈRE

Conformément à la *Loi sur les sociétés par actions de l'Ontario*, la firme comptable Ernst and Young, le vérificateur nommé par l'assemblée, a procédé à la vérification des états financiers de LCO pour la période du 1er janvier au 31 décembre 2018. Les résultats de cet audit ont été présentés de manière indépendante au principal actionnaire et gestionnaire de services.

Dans le rapport du vérificateur, qui fait état d'une excellente performance financière en 2018, on apprend que :

### 01. États financiers de 2018

L'opinion de vérification sans réserve du vérificateur a confirmé que les états financiers de 2018 sont exacts, véridiques et conformes.

---

### 02. Fonds de réserves

LCO a terminé l'année avec un solde de fonds en hausse de 1 % et suffisamment de réserves pour poursuivre ses objectifs stratégiques et la Stratégie de renouvellement de son parc de logements pour maintenir son offre de logements à long terme.

---

### 03. Réserves opérationnelles

LCO a terminé l'année en bonne santé financière, ce qui lui a permis de contribuer à sa réserve opérationnelle.

## FAVORISER UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE QUI PRÔNE LE LEADERSHIP, LA RESPONSABILISATION ET L'AMÉLIORATION CONTINUE



### ÉLÉMENTS CLÉS

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

En 2018, LCO en était à sa troisième année régie par son plan stratégique décennal.

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

Les investissements dans la culture de l'organisation, les employés et la technologie sont des éléments essentiels de sa stratégie.

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

## DISPONIBILITÉ DU RÉSEAU INFORMATIQUE ET CYBER SÉCURITÉ

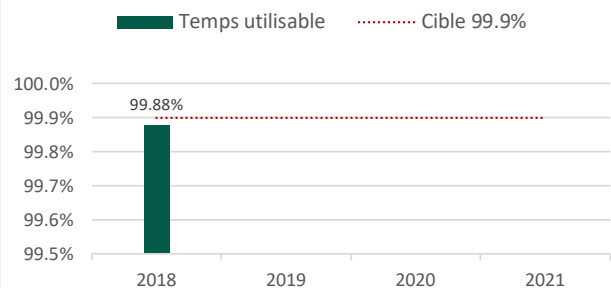
LCO a poursuivi sa stratégie numérique en effectuant du travail critique dans le but de renforcer la fiabilité et la sécurité de son réseau. En 2018, la Société s'était donné comme objectif d'améliorer, sur le plan de la cyber sécurité, ses mesures d'atténuation, de détection et d'intervention par rapport aux menaces à la sécurité informatique.

En 2018, les systèmes informatiques de LCO ont été disponibles à raison de 99,88 % du temps, ce qui est à peine sous le niveau cible optimal visé.

Durant l'année, il y a eu de très brèves périodes d'interruption des systèmes non programmées en raison de problèmes d'infrastructure du réseau TI et de conditions météorologiques extrêmes, et ces incidents ont été résolus avec succès.

LCO a enregistré un nombre grandissant de cyber menaces liées à des tentatives d'hameçonnage et il y a eu huit violations du pare-feu enregistrées au cours de 2018. Ces violations ont eu une répercussion mineure sur des utilisateurs isolés et n'ont pas eu d'incidence sur la performance du système dans son ensemble et LCO a résolu rapidement ces situations.

### Disponibilité des systèmes informatiques



### PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS DANS LE RÉSEAU INFORMATIQUE EN 2018

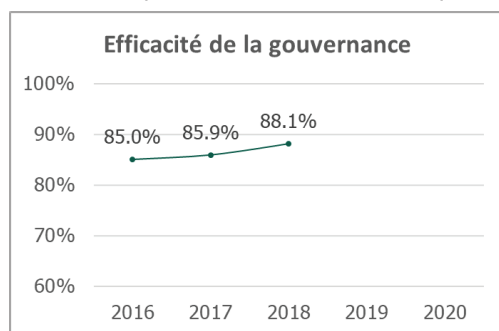
- Mise à niveau du pare-feu et du logiciel antivirus pour protéger le réseau de LCO
- Amélioration de la surveillance, de la connectivité et de la sécurité du réseau
- Consolidation des rapports de l'organisation dans les systèmes informatiques de l'organisation
- Mise en œuvre d'une formation en sécurité informatique et d'une campagne de sensibilisation à l'intention du personnel de LCO
- Installation des réseaux WiFi dans les salles communautaires des locataires

# FAVORISER UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE QUI PRÔNE LE LEADERSHIP, LA RESPONSABILISATION ET L'AMÉLIORATION CONTINUE

## EFFICACITÉ DE LA GOUVERNANCE

Depuis 2016, LCO utilise une approche de rapport normalisée pour évaluer sa performance annuelle en matière de gouvernance. Cette évaluation repose sur le suivi étroit des activités de gouvernance, y compris sur les résultats d'un sondage annuel.

Dans l'ensemble, le rendement de LCO en matière de gouvernance a été évalué pour 2018 à 88,1 %, ce qui



représente une hausse de 2,2 % par rapport au résultat de 2017. Il s'agit de la troisième année consécutive où LCO enregistre un solide rendement sur le plan de la gouvernance et une croissance marquée dans certains domaines précis de son rendement.

En 2019, LCO utilisera les résultats de l'évaluation de la gouvernance pour continuer à investir dans ses pratiques de gouvernance. Une attention précise sera consacrée à la planification de la gouvernance à moyen terme et au développement de l'analyse stratégique dans les rapports de gouvernance.

Une bonne gouvernance est le fruit d'un effort d'équipe et il est ressorti de l'évaluation de la gouvernance qu'il y a un degré élevé de confiance professionnelle et des rapports de travail efficaces entre le personnel de LCO et les membres bénévoles du Conseil d'administration et de ses comités.

Les membres du Conseil d'administration fournissent un apport considérable sur le plan du leadership. Ils participent aux réunions, aux séances stratégiques, à l'apprentissage de la gouvernance et aux événements communautaires où l'éventail de leurs expériences comme champions de la communauté, chefs d'entreprise et représentants de la sphère publique a offert un leadership précieux et a enrichi la gouvernance de LCO.

## UN APPORT AU SECTEUR ÉLARGI DU LOGEMENT

En 2018, LCO a maintenu une forte présence dans le secteur du logement. La Société a fourni un apport aux principales organisations dans le secteur du logement dont les suivantes : l'International Housing Partnership (IHP), l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine (ACHRU), le Housing Partnership Canada (HPC), la Housing Services Corporation (HSC), l'Ottawa Social Housing Network (OSHN), l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance Ottawa, l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), et le Forum des sociétés locales de logement. Les membres de l'équipe de la haute direction ont également siégé aux conseils d'administration des organismes de logements les plus abordables aux paliers municipaux, provincial et fédéral.

LCO a également continué à renforcer son réseau de fournisseurs de logement individuels. En 2018, LCO a organisé, facilité ou joué un rôle clé dans plusieurs événements regroupant des organismes de logement afin de discuter des stratégies de logement et comparer

les idées et pratiques. D'importants rapprochements ont été réalisés avec les organismes suivants : Housing New Zealand, York Region Housing, British Columbia Housing, Capital Region Housing (Edmonton), Calgary Housing Company et le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Alberta.

En 2018, l'Université d'Ottawa a déposé une demande pour établir un Réseau de recherche collaborative sur le logement dont LCO ferait partie comme l'un des partenaires majeurs. Le réseau proposé, sous réserve de l'acceptation de la demande, serait une initiative subventionnée par le gouvernement fédéral par l'entremise du Conseil de recherche en sciences humaines et la Société canadienne d'hypothèque et de logement et servirait à soutenir les objectifs de la Stratégie nationale sur le logement. Le but du réseau serait de permettre et de coordonner la recherche sur les politiques publiques menées à l'échelle du Canada par les 47 organismes membres du réseau du secteur public, privé et sans but lucratif.



### APPROCHE OPTIMALE POUR L'EFFICACITÉ DES ACTIVITÉS D'UN CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE SES COMITÉS

Préselectionnée pour un prix de la Governance Professionals of Canada

LCO s'est réjouie d'avoir été sélectionnée au côté de quelques-unes des plus importantes sociétés de services financiers et d'assurance pour sa quête d'excellence au chapitre de la gouvernance ainsi qu'en attestent ses pratiques exemplaires qui bâtissent de la valeur pour ses parties prenantes et parties intéressées et les soutiennent.

## FAVORISER UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE QUI PRÔNE LE LEADERSHIP, LA RESPONSABILISATION ET L'AMÉLIORATION CONTINUE

### SENTIMENT SUSCITÉ PAR LCO DANS LES MÉDIAS

LCO a continué à surveiller l'activité médiatique et le sentiment qu'elle suscite dans les médias traditionnels et les médias sociaux afin d'identifier et de réagir aux risques de publicité négative. LCO a également maintenu des efforts de rapprochement avec les médias et a fait la promotion d'initiatives clés comme les partenariats communautaires et les projets portant sur le renouvellement de ses actifs.

Le ton dans les médias en ce qui a trait à LCO a été positif dans une proportion de 82 %, ce qui est la meilleure opinion que l'on n'ait jamais eue de LCO à ce jour.

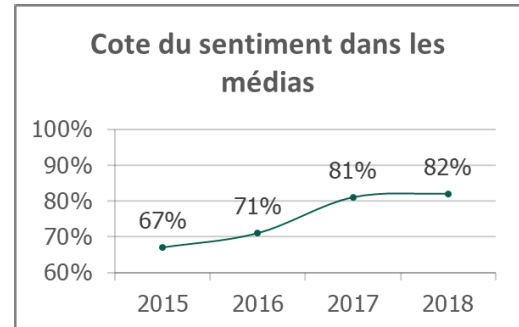
### OCHCONNECT ET UNE APPROCHE MODERNISÉE DE LA GESTION DES DOCUMENTS

Le site intranet de LCO, OCHConnect, est en place depuis avril 2017. Ce site offre aux employés un centre de travail où ils peuvent accéder à un vaste éventail d'informations et de services tels les systèmes informatiques, les politiques et procédures de la Société, les formulaires et modèles, les annonces et bulletins, les listes de contacts, les renseignements sur la santé et la sécurité, les concours et même des petites annonces. Les employés se tournent de plus en plus vers OCHConnect comme principale source d'information sur la Société. En 2018, l'utilisation quotidienne de l'intranet est passée chez les employés de 25 % à 67 %. LCO assure un suivi de l'expérience utilisateur et a modifié et ajusté le site en s'appuyant sur les rétroactions de ses employés et les habitudes d'utilisation. Bien

qu'OCHConnect continuera d'évoluer, le site a atteint en gros son objectif qui est d'offrir aux employés un endroit centralisé où trouver tout le nécessaire dont ils ont besoin pour leur travail.

Une des plus importantes fonctions d'OCHConnect consiste à donner aux employés un accès aux dossiers et à la documentation de l'organisation pour effectuer leur travail. LCO poursuit la mise en œuvre d'un nouveau système de dossiers qui fait appel à la technologie SharePoint afin de créer une méthode moderne, efficace et durable de gestion des documents. En 2018, LCO a ajouté des utilisateurs parmi ses services et 88 % de ses employés ont dorénavant accès aux bibliothèques SharePoint qui leur permettent de partager, d'explorer, de protéger et de gérer l'information appartenant à la

Le gros de l'attention médiatique a porté sur les activités se rapportant aux locataires et aux communautés, par exemple les grands projets d'infrastructure, les partenariats communautaires, les incendies dans les immeubles, les événements de bénévolat et les questions se rapportant à la sécurité et la sûreté.



Société ainsi que de collaborer. LCO procède à la mise en œuvre de SharePoint un service à la fois, en raison de l'effort requis pour faire la transition

L'un des avantages de SharePoint est sa capacité de soutenir avec une efficacité accrue des groupes d'utilisateurs et de leur permettre de travailler ensemble grâce à ses fonctions de collaboration. En 2018, LCO comptait 102 groupes de travail qui utilisaient les sites de collaboration pour mettre en commun et faire progresser des projets et initiatives interservices. LCO s'est aussi servie avec succès de la fonction de collaboration pour aider aux communications d'urgence en temps réel et à la gestion de ses interventions à la suite des tornades de septembre 2018 et des pannes de courant.

### SANTÉ ET SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS

En 2018, LCO a fait activement la promotion de la sécurité au travail. Un conseiller en santé et sécurité a été embauché pour soutenir la Politique de santé et sécurité de LCO, et plusieurs nouvelles initiatives ont été identifiées et mises de l'avant pour rehausser la culture de la sécurité, principalement dans le but d'améliorer les processus internes et de développer des pratiques de travail sécuritaires.

Le Comité mixte de santé et sécurité s'est réuni régulièrement et ses membres ont reçu une formation pertinente et une accréditation. Une formation a été assurée aux employés dans des domaines comme la sensibilisation et la prévention en matière de harcèlement, les premiers soins, les premiers soins en santé mentale, le stress thermique, la sensibilisation à la sécurité, le SIMDUT, la sécurité en électricité, la santé et la sécurité et l'amiante, la sécurité-incendie et la sécurité des personnes, et la prévention des chutes.

# FAVORISER UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE QUI PRÔNE LE LEADERSHIP, LA RESPONSABILISATION ET L'AMÉLIORATION CONTINUE

## COMPRENDRE ET FAÇONNER LA CULTURE ORGANISATIONNELLE

En 2018, LCO a poursuivi ses consultations sur sa culture organisationnelle qui ont pris la forme de visites en équipe, de groupes de discussion, de séances à l'heure du dîner, et de réunions de la gestion. Ces consultations visaient à explorer comment les employés perçoivent les valeurs de LCO et comment leurs expériences de travail influencent leur satisfaction et leur engagement au travail. Les consultations ont inclus l'élaboration de l'énoncé de culture :

Nous sommes fiers parce que chaque jour nous changeons positivement les choses.

Nous travaillons comme si c'était notre propre communauté

Nous communiquons avec respect, collaborons les uns avec les autres, mettons l'accent sur la qualité et assumons entièrement ce que nous faisons et pourquoi nous le faisons.

Nous sommes tournés vers l'avenir

Nous cherchons continuellement à améliorer ce que nous faisons, à reconnaître là où nous excellons et là où nous pourrions faire mieux et à en tirer des leçons.

Nous faisons en sorte que chaque moment compte

En participant à la prise de décision, en partageant notre créativité et en célébrant nos contributions et succès mutuels.



À partir des discussions sur la culture des employés, des plans d'action précis et des engagements de la part de la gestion ont été instaurés pour promouvoir un milieu de travail durable, positif et mobilisateur.

Une composante critique du travail réalisé sur la culture a été l'introduction des compétences de base et de leadership de LCO. Au début de 2018, LCO a finalisé l'élaboration de son modèle de compétences et l'incorpore depuis dans les fonctions de gestion des ressources humaines.

LCO s'est servi de son modèle de compétences pour procéder à la refonte complète de son programme de gestion du rendement, lequel met l'accent sur le perfectionnement des employés et l'encadrement des compétences. Les gestionnaires ont suivi une série de séances de formation pour explorer et répéter le mode d'établissement des objectifs, de rétroactions, et d'évaluation du rendement des employés à partir du modèle de compétences de LCO. LCO a également élaboré et mis en œuvre un outil automatisé de gestion du rendement qui aide les gestionnaires et les employés dans les rapports d'encadrement et appuie les nouveaux éléments du programme.



### PRIX POUR L'ENSEMBLE DE SES RÉALISATIONS

Presented by the Ontario Non-Profit Housing Association

L'employé et directeur Denis Michel qui a consacré toute sa carrière et ses talents au secteur du logement sans but lucratif a reçu un prix pour l'ensemble de ses réalisations de l'Ontario Non-Profit Housing Association. Denis a pris sa retraite en juin 2018 après plus de 30 années de service au sein de LCO et de l'une des entités qui l'ont précédée, la Ottawa Carleton Regional Housing Authority.