

2019 RAPPORT ANNUEL



RAPPORT SUR LA PERFORMANCE STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ ET FAITS SAILLANTS

**Bâtir ensemble des
communautés plus fortes**



Conseiller Mathieu Fleury

Président du conseil d'administration de LCO

En tant que président du Conseil d'administration de la Société de logement communautaire d'Ottawa (LCO), j'ai une perspective privilégiée sur cette organisation qui est proactive et qui s'adapte en créant un impact dans nos communautés. LCO est le plus important fournisseur de logements dans Ottawa et assure un toit aux personnes à faible revenu qui habitent Ottawa.

Le Rapport annuel 2019 à notre actionnaire illustre comment la Société de logement communautaire d'Ottawa demeure à la hauteur de ses responsabilités, travaille à l'avancement de ses priorités stratégiques et joue un rôle de premier plan dans le secteur du logement au Canada.

Tout au long de l'année, le Conseil d'administration a préparé le terrain afin de permettre à la Société de devenir un fournisseur de logements innovateur et un bâtisseur de choix dans le logement abordable. Le Conseil d'administration et ses quatre comités se sont réunis régulièrement tout au long de l'année pour examiner les progrès de la Société, discuter de ses initiatives majeures et lui assurer un encadrement. En 2019, notre équipe de gouvernance était composée de 34 chefs de file de la collectivité, y compris de représentants élus, de bénévoles communautaires et de locataires de LCO. Je tiens à remercier tous les membres de leur énergie et de leur engagement, et de nous avoir fait bénéficier de leurs expériences et perspectives variées dans le façonnement et le renforcement du leadership de notre gouvernance.

Nos rapports avec la Ville d'Ottawa ont été également consolidés dans le but de faciliter les avancées de LCO dans les soutiens assurés à ses locataires actuels, et la construction d'un plus grand nombre de logements abordables au nom de la Ville. La Ville a créé un environnement qui permettra à la Société de logement communautaire d'Ottawa d'entreprendre un plan intégré axé sur une intensification considérable de ses projets de construction au cours des dix prochaines années et qui lui permettra de jouer un rôle central en s'attaquant à réduire la liste d'attente de logements abordables.

Les gouvernements provincial et fédéral ont également été essentiels à nos résultats de l'année. La province de l'Ontario a modifié les règlements de la *Loi de 2011 sur les services de logement*, ce qui facilitera nos processus administratifs, et la Stratégie nationale sur le logement du gouvernement du Canada joue un rôle vital dans le soutien des investissements dans le logement.

“ *Le Rapport annuel 2019 à notre actionnaire illustre comment la Société de logement communautaire d'Ottawa demeure à la hauteur de ses responsabilités, travaille à l'avancement de ses priorités stratégiques et joue un rôle de premier plan dans le secteur du logement au Canada.* ”



Stéphane Giguère

Président-directeur général de LCO

Notre rapport annuel à notre actionnaire met en valeur le rendement de notre équipe et les résultats critiques de la quatrième année de notre Plan stratégique décennal. Ce rapport atteste du dévouement que nous avons envers notre vocation sociale et illustre cette démonstration au moyen d'un ensemble de principes de fonctionnement mis de l'avant par LCO et qui font de la Société un leader innovateur dans le secteur du logement à Ottawa, au Canada et dans le monde.

Grâce à des investissements réfléchis et à point nommé dans notre parc de logements au cours des récentes années, les 15 000 logements de LCO sont en bon état. En 2019, ces logements ont fait l'objet d'un entretien régulier, ainsi que d'investissements majeurs dans de grands travaux se chiffrant à près de 50 millions \$. En cours d'année, 99 % des logements de LCO sont loués. L'an dernier, 1 000 nouveaux locataires ont été accueillis par LCO alors que le marché du logement est particulièrement difficile. À Ottawa, le taux d'inoccupation sur le marché locatif est de 1,8 %, et l'on compte aujourd'hui 12 000 personnes en attente d'un logement abordable et cette liste ne cesse d'augmenter. Plus que jamais, LCO aspire à répondre à ces besoins grandissants à Ottawa.

LCO est sur le point d'entreprendre sa plus vaste expansion de son histoire. Le Programme-cadre de développement du logement décennal ne vise pas moins que l'ajout de milliers de nouveaux logements au parc actuel de LCO. La planification des bâtiments et les travaux de construction ont déjà débuté dans plusieurs communautés d'Ottawa. Ces travaux vont dans le sens de la déclaration d'urgence de la Ville d'Ottawa qui déplore un besoin urgent de logements et visent à répondre à l'importante pénurie de logements abordables.

Les locataires actuels de LCO bénéficient de services d'entretien, de lutte antiparasitaire, de location, de sécurité et de soutien de qualité et LCO a renforcé son engagement à améliorer le service client. En travaillant avec les locataires au moyen d'une approche collaborative appelée La Voix des locataires, LCO travaille à la modernisation de ses normes et procédures de service afin de rehausser l'efficacité de ses services et les niveaux de satisfaction de ses locataires.

Les niveaux d'engagement communautaire augmentent, et de plus en plus de locataires prennent l'initiative de promouvoir des activités positives de développement communautaire. LCO a mis sur pied un modèle innovateur pour mesurer l'engagement communautaire et en planifier la promotion. En 2019, le nombre de communautés engagées a augmenté de 7 %.

Derrière ce rapport, il y a tous les employés de LCO. Notre énoncé de culture souligne que nous sommes fiers parce que chaque jour, nous faisons une différence. Je tiens à remercier publiquement tous les employés pour leur mobilisation constante autour de notre mission et de nos valeurs organisationnelles, et de leur apport spécifique respectif. Je tiens également à remercier les nombreux entrepreneurs, organismes partenaires et bénévoles qui ont travaillé avec LCO à assurer des services et à soutenir les locataires des communautés de LCO.



2019 CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Maire Jim Watson (depuis décembre 2010)
- Conseiller Mathieu Fleury (depuis décembre 2010)
- 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)
- Ferenaz Raheem (depuis février 2017)
- Paul-Émile Fortin (depuis février 2018)
- Rebecca Hickey (depuis juin 2018)
- Michele Brenning (depuis février 2019)
- Girum Simmie (depuis février 2019)
- Brendan Lawlor (depuis mars 2019)
- Nina Carter (février 2018 à janvier 2020)
- Claude Lloyd (mai 2014 à mars 2019)
- Ben Sorensen (février 2017 à mars 2019)



Maire
Jim Watson
Directeur



Conseiller
Mathieu Fleury
Président



Conseiller
Rawlson King
Administrateur
nommé d'office



Conseillère
Catherine McKenney
Directrice



Conseiller
Scott Moffatt
Directeur



Conseillère
Theresa Kavanagh
Directrice



Ferenaz Raheem
Secrétaire
corporative



Ben Sorensen
Directeur



Rebecca Hickey
Directrice



Dan Doré
Vice-président
et trésorier



Nina Carter
Directrice



Paul-Émile Fortin
Directeur
Représentant
des locataires

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



17 000 \$
REVENU ANNUEL
MOYEN/MÉNAGE



DÉPENSES BUDGÉTAIRES
189,7 M \$



REVENUS 144 M \$
LOYERS LOCATAIRES
67,4 M \$

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.

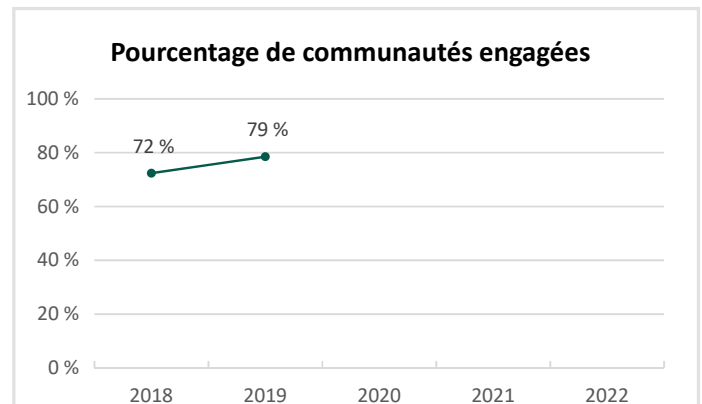
La clientèle de LCO comprend des familles monoparentales, des adultes ayant des besoins particuliers, des familles, des personnes âgées à revenu fixe et des nouveaux arrivants au Canada. Pour un bon nombre de locataires, LCO joue un rôle essentiel en faisant le pont vers d'autres services de soutien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

HAUSSE DES NIVEAUX D'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

En 2019, la Société de logement communautaire d'Ottawa (LCO) a utilisé pour une deuxième année consécutive l'indice des niveaux d'engagement communautaire (INEC) comme outil de mesure de l'engagement communautaire. En 2018, LCO a créé et introduit l'INEC, une méthode d'évaluation innovatrice dans le but d'instaurer des mesures objectives d'évaluation de l'engagement communautaire dans les communautés de LCO. Les résultats de l'INEC servent à orienter les plans de développement communautaire dans plus de 100 communautés ainsi qu'à évaluer et à comprendre les impacts de cet engagement.

En 2019, les résultats de l'INEC ont permis de constater des niveaux grandissants d'engagement. Le nombre de communautés engagées a augmenté de 7 % et a atteint 79 %. C'est donc dire que l'on a constaté dans quatre communautés de LCO sur cinq des niveaux d'engagement positifs où les locataires connaissent leurs voisins et se rassemblent régulièrement pour échanger et participer à des activités et événements communautaires organisés. Le sentiment d'appartenance des locataires qui vivent dans ces communautés est considéré comme sain.

De plus, le nombre de communautés autonomes dans la création d'une expérience d'engagement communautaire a augmenté de 10 % à 24 %. Ces communautés fortement engagées sont des exemples positifs des milieux où les locataires ont pris les devants dans l'élargissement du dialogue, la diversification de la participation et le développement de la capacité de leadership des locataires.



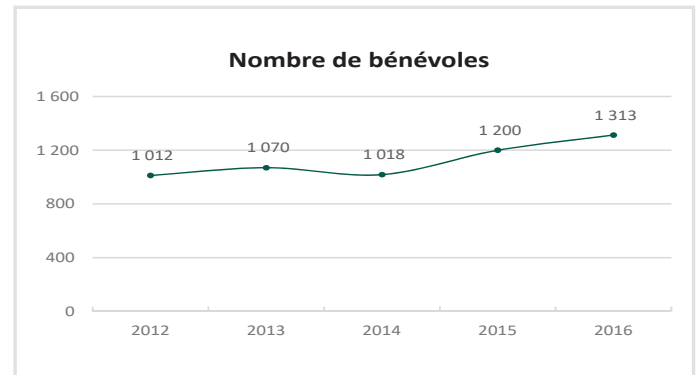
FAVORISER DES COMMUNAUTÉS SAINES, SÉCURITAIRES ET INCLUSIVES

L'INSPIRANT PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT DE LCO

En 2019, le Programme de mobilisation des bénévoles (PMB) de LCO en était à sa huitième année. Au cours de la dernière année, le PMB a fait appel à des bénévoles pour la réalisation de projets d'entretien et d'embellissement dans le parc d'immeubles de LCO.

Voici quels ont été les faits saillants de ce programme :

- Plus de 1 300 bénévoles de 34 organisations y ont participé.
- 158 locataires bénévoles ont pris part au programme.
- 60 projets ont été réalisés dans 37 communautés.
- Plus de 36 000 \$ ont été reçus en don d'entreprises commanditaires.



En 2019, le Programme de mobilisation des bénévoles a rehaussé ses efforts pour développer le leadership du personnel et des locataires durant les activités de bénévolat. Ces efforts ont contribué à rehausser l'expérience globale des bénévoles durant ces projets en leur permettant de mieux connaître les communautés de LCO.



NOUER DES LIENS GRÂCE AU FORUM DES PARTENAIRES DE LCO

LCO s'emploie à bâtir un vaste système de partenariats officiels et non officiels au sein d'un réseau comprenant plus de 130 organismes de santé, de services sociaux et communautaires. Ces organismes assurent un éventail de services essentiels et une assistance complémentaire aux locataires de LCO. Au nombre des besoins prioritaires des locataires de LCO, la promotion de la santé mentale, la gestion des problèmes de toxicomanie, le soutien des aînés isolés sur le plan social, et l'élimination des obstacles à la participation au sein de la collectivité figurent en tête de liste. Sans le travail de ces partenaires, bon nombre de locataires auraient de la difficulté à conserver leur logement.

Tous les ans, LCO est l'hôte d'un forum sur le partenariat. Cet événement annuel aide à consolider les rapports entre les organismes à vocation communautaire et à améliorer le soutien assuré aux locataires.

Cette année, le Forum des partenaires de LCO en était à sa onzième édition et le thème de la rencontre était « Travailler ensemble à la création de communautés plus inclusives ». Plus de 130 organismes partenaires ont répondu à l'invitation de LCO pour en apprendre davantage sur l'élimination des obstacles, la création de communautés inclusives et équitables, le recours aux activités artistiques pour mobiliser des communautés marginalisées, le développement du leadership chez les jeunes et l'atténuation de l'isolement social chez les aînés.

LES LOCATAIRES BÉNÉFICIENT DU FONDS D'IMMOBILISATIONS COMMUNAUTAIRES

En 2019, le Fonds d'immobilisations communautaires a servi au financement de 35 projets mis de l'avant par les locataires, un investissement global de près de 100 000 \$. LCO affecte un montant annuel au Fonds d'immobilisations communautaires. Ce fonds sert à mobiliser des groupes de locataires, à promouvoir l'esprit communautaire et à mettre en œuvre des projets d'immobilisations conçus par les locataires en vue de bâtir et d'enrichir leurs communautés respectives.

Au nombre des projets financés dans le cadre de ce fonds, soulignons l'installation de nouveaux sièges dans les salles communautaires, l'achat d'équipement de loisir pour les aires communes, l'amélioration des cuisines communautaires, et la création de murales communautaires.



UNE COORDINATION AMÉLIORÉE DES SERVICES DE STATIONNEMENT

En 2019, le Centre d'appels de LCO a reçu 2 849 plaintes se rapportant aux stationnements. Les doléances se rapportant aux stationnements sont une constante parmi les plaintes des locataires. De fait, en 2019, cette catégorie de plaintes a été la deuxième en importance.

Après avoir étudié en détail les options en matière de gestion des stationnements et lancé un projet pilote par étape en 2018, LCO a instauré un nouveau modèle de gestion de stationnement à la fin de 2019. Ce modèle tire parti d'une technologie de pointe pour l'enregistrement des véhicules et le contrôle des activités de stationnement. LCO a également confié à une entreprise privée, Precise ParkLink, la prestation des nouveaux services de gestion de ses stationnements. LCO procédera à une surveillance étroite de la nouvelle approche dans le but de réduire de manière significative l'utilisation non conforme de ses stationnements et la présence de véhicules non enregistrés. Les premières rétroactions des locataires concernant les services de stationnement de LCO sont positives.

ÉLABORATION D'UNE STRATÉGIE DE GESTION DES DÉCHETS

LCO poursuit son plan vert pluriannuel appelé Plan Eco². Au fil des ans, le plan a permis de faire progresser les technologies vertes évoluées et l'innovation dans la construction et l'entretien des immeubles de LCO.

En 2019, LCO a amorcé des plans en vue de relever un autre défi au chapitre de la durabilité en réduisant les déchets produits dans les communautés de LCO. Sous divers angles, la réduction des déchets destinés aux sites d'enfouissement pose à LCO un défi écologique unique en son genre. Contrairement à bon nombre de réalisations du Plan Eco² à ce jour, le réacheminement des déchets repose largement sur des changements de comportement durables chez les locataires. Sans compter qu'au cours des deux prochaines années, les gouvernements provinciaux et municipaux vont définir leurs attentes et établir des cibles pour la réduction des déchets, le réacheminement des matières organiques et le recyclage.

Étant l'un des plus importants propriétaires de logements de la Ville d'Ottawa, les communautés de LCO sont appelées à jouer un rôle significatif dans le réacheminement des déchets. En s'appuyant sur les résultats des vérifications des déchets et d'un projet pilote menés au cours des

récentes années, on estime que moins d'un locataire de LCO sur dix participe au réacheminement des déchets.

La stratégie de gestion des déchets de LCO repose sur les éléments suivants :

- Instauration de normes uniformes pour l'installation et la mise à niveau de l'infrastructure de réacheminement des déchets ;
- Définition des responsabilités du locataire et de la communauté au chapitre de la gestion des déchets ;
- Éducation et communication ciblées soutenues sur le réacheminement des déchets.

La stratégie de gestion des déchets de LCO sera alignée sur la stratégie de réacheminement des déchets ménagers des habitations multifamiliales que mettra en œuvre la Ville d'Ottawa en 2021 ainsi que son Plan directeur de gestion des déchets solides qui est attendu en 2022.



FAVORISER DES COMMUNAUTÉS SAINES, SÉCURITAIRES ET INCLUSIVES

AIDER LES ÂÎNÉS À NAVIGUER DANS L'UNIVERS NUMÉRIQUE

À la fin de 2019, LCO s'est engagée dans un nouveau partenariat excitant avec Canadiens Branchés, un organisme à but non lucratif dont la mission est d'assurer une formation numérique aux aînés. Grâce à ce partenariat, plus de 50 aînés de LCO ont pu bénéficier de séances de formation qui étaient individualisées et stimulantes, et apprendre ainsi à se sentir plus à l'aise avec les nouvelles technologies.

De nombreux bénévoles de Canadiens Branchés sont nouvellement arrivés au Canada et se réjouissent de pouvoir venir en aide aux aînés.

La littératie numérique aide les aînés à faire plusieurs choses que la plupart d'entre nous tiennent pour acquises, comme de communiquer avec nos proches, de renouveler des ordonnances à la pharmacie ou encore de payer des factures en ligne.

« Aujourd'hui, les compétences en littératie numérique sont essentielles pour tout le monde et les personnes âgées ne font pas exception. Nous avons fondé Canadiens Branchés parce que nous croyons que la littératie numérique est un droit humain et que personne, quel que soit son âge, ne devrait être laissé pour compte. »

– Emily Jones Joanisse, fondatrice, Canadiens Branchés



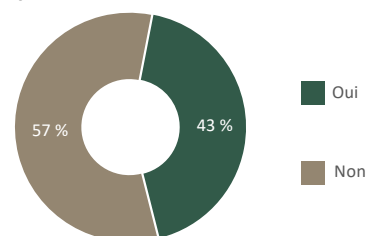
ÉVALUATION DE L'UTILISATION DES SYSTÈMES DE VIDÉOSURVEILLANCE

Au cours du quatrième trimestre, LCO a procédé à une évaluation de l'utilisation des systèmes de vidéosurveillance dans ses immeubles. Cette évaluation a été jugée prioritaire en raison du recours accru à la vidéosurveillance et de l'introduction en 2018 d'une nouvelle procédure de LCO qui requérait une uniformisation des pratiques d'utilisation de la surveillance par vidéo.

Cette évaluation a révélé des progrès dans la mise en œuvre de la procédure d'utilisation de la surveillance par vidéo. LCO avait consolidé plusieurs pratiques entourant la gestion de la surveillance par vidéo, y compris les protocoles d'approbation de systèmes, les inspections par caméra, le respect de la vie privée et la planification des systèmes. Le rapport d'évaluation a préconisé certaines améliorations, notamment une documentation plus précise sur les approbations entourant l'utilisation de la vidéosurveillance, une formation accrue des employés et une plus grande uniformité dans la signalétique sur la surveillance par vidéo. Ces recommandations seront mises en œuvre en 2020.

En ce moment, 43 % des communautés de LCO sont équipées de systèmes de vidéosurveillance. Des caméras sont installées dans les lieux publics, par exemple les espaces extérieurs, les points d'accès aux immeubles, les halls d'entrée et les aires communes. Au cours des trois prochaines années, LCO va étendre la vidéosurveillance à d'autres communautés où des besoins en ce sens ont été établis. Il est également prévu de moderniser l'équipement de vidéosurveillance existant et, éventuellement, de numériser l'ensemble du système.

Communautés LCO équipées avec un système de vidéosurveillance





FONDATION LCO
pour des communautés saines

SUCCÈS EN CROISSANCE

Depuis 7 ans, la Fondation LCO aide à bâtir une collectivité plus forte à Ottawa en cherchant à identifier, combler et alléger les besoins sociaux des locataires de la Société de logement communautaire d'Ottawa.



3 700

sacs de fournitures scolaires distribués



621

enfants inscrits à des programmes récréatifs



119 921

heures de loisirs



92

bourses d'études



800

diplômés

4,1
MILLIONS \$
investis depuis 2014

900 000 \$ recueillis en 2019

ACTION ET CHAMPS D'INTERVENTION

La Fondation LCO concentre ses principales ressources dans trois champs d'intervention - L'ÉDUCATION, L'EMPLOI et L'ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE - afin de dynamiser, d'inspirer et d'outiller les locataires à bâtir des communautés épanouies pour eux-mêmes, leurs familles, leurs voisins et leur ville.



Éducation



Emploi



Engagement communautaire

DES PROGRAMMES QUI SÈMENT LE SUCCÈS

Des sacs à remplir

- Assure aux élèves les fournitures dont ils ont besoin pour réussir leur année scolaire et plus.
- Allège le fardeau financier des familles et assure aux enfants des chances égales de réussite.



recLINK

- Permet aux jeunes de participer sans frais à des programmes de loisirs et sociaux.
- Mobilise les partenaires communautaires et les amène à supprimer les obstacles systémiques à la participation.



Bourses d'études

- Servent à offrir une aide financière aux étudiants qui poursuivent des études postsecondaires.
- Aident à payer tous les frais liés directement aux études (droits de scolarité, manuels, transport, frais de garde, équipement, frais de subsistance).



Emploi

- Aide les jeunes sans emploi et défavorisés à remporter du succès dans leurs études postsecondaires et sur le marché du travail par une formation avancée en leadership, un mentorat, et divers emplois rémunérés et expériences des études postsecondaires.



85%

15%

investis dans la collectivité pour l'administration

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.

PROGRAMME POUR L'EXPÉRIENCE DES LOCATAIRES

— parce que cela nous tient à cœur

LCO a mis sur pied le Programme pour l'expérience des locataires comme point d'ancrage en vue de rehausser l'expérience client du locataire et de renforcer la prestation des cinq principaux services assurés aux locataires.

Ce programme se concentre sur la façon dont LCO relie les systèmes administratifs, les compétences de ses employés et les mesures du rendement du service et y investit stratégiquement pour

faire en sorte d'« offrir des services de qualité à tous les locataires et dans toutes les maisons ». LCO a entrepris la mise en œuvre des composantes du Programme pour l'expérience des locataires par étape suivant un plan d'action échelonné sur trois ans.

En 2019, les priorités fondamentales du Programme pour l'expérience des locataires — parce que cela nous tient à cœur ont été déterminées. LCO a revu et confirmé les valeurs rattachées à la livraison des

services aux locataires et les résultats visés sur le plan des services essentiels, et constaté la nécessité d'une politique administrative axée sur les locataires. LCO a également terminé le travail préparatoire à l'élaboration de cette politique clé, la Politique de livraison de services aux locataires, et d'une structure d'évaluation connexe. Une fois la politique approuvée par le Conseil d'administration en 2020, le modèle de livraison sera déployé en 2021.

Étant donné que le Programme pour

l'expérience des locataires — parce que cela nous tient à cœur repose sur l'expérience client, LCO a également intensifié son engagement auprès de ses locataires en 2019 relativement à des aspects clés du programme au moyen d'une approche innovatrice intitulée La Voix des locataires. LCO fait équipe avec des groupes de locataires en vue de définir des normes de service et des approches qui contribueront à rendre plus positives les expériences des locataires.



CENTRE D'APPELS LCO 613-731-1182
24 HEURES 7 JOURS SUR 7



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



LA VOIX DES LOCATAIRES

En 2019, LCO a inauguré les rencontres de La Voix des locataires dans le but de mobiliser les locataires autour des questions qui les touchent de près. Plusieurs rencontres sont prévues tout au long de 2020 pour poursuivre ces discussions. La Voix des locataires compte une page Web qui permet aux locataires de faire part de leurs rétroactions et idées, ainsi que de prendre connaissance dans les grandes lignes du contenu recueilli à l'occasion des rencontres antérieures et du calendrier des rencontres à venir. Les leaders des locataires et les employés de LCO animent les séances de la Voix des locataires.

Dans le contexte des rencontres initiales de La Voix des locataires, une quarantaine de locataires a amorcé le travail avec le personnel en vue de cartographier de manière illustrée les « parcours » empruntés par les locataires pour accéder à des services de LCO, leur expérience, ainsi que les succès et les défis rattachés à leur obtention. Ces parcours serviront en 2020 à renforcer les normes de service et à améliorer la livraison des services.



BULLETIN DES LOCATAIRES – LE TRIMESTRIEL

En 2019, LCO a renouvelé le look de son bulletin d'information aux locataires, en consultation avec ces derniers. Le bulletin trimestriel comporte des sections qui présentent davantage d'histoires sur les locataires de LCO, des sujets communautaires et des exemples de réussite. Les partenaires de la communauté contribuent également au contenu. Le bulletin fournit également des conseils utiles aux locataires sur la vie dans les communautés de LCO.

Le bulletin électronique est publié sur le site Web de LCO. En réponse aux demandes de contenu à jour de la part des locataires, LCO a également créé un bulletin électronique sous forme de blogue, ou sont publiés chaque mois des articles et conseils.

Le Trimestriel

Le bulletin des locataires de LCO



613-731-1182 www.och-lco.ca Numéro 11.1
Mars 2020

TRACY: NOTRE RENCONTRE AVEC UNE LOCATAIRE!

Ne manquez pas de lire l'article sur Tracy à la page 6.



Les bénévoles de Canadiens Branchés ont appris aux aînés à mieux se servir de leurs appareils électroniques contre les téléphones intelligents et les ordinateurs portables.

Canadiens Branchés aide les aînés de LCO

Ce partenariat aidera plus de 50 locataires

Les bénévoles de Canadiens Branchés, qui ont animé le deuxième d'une série de cinq ateliers, ont aidé les aînés des communautés de LCO à partir à la conquête de l'univers de la technologie numérique.

Grâce à un partenariat avec Canadiens Branchés, cinq ateliers vont avoir lieu dans différentes communautés LCO.

Les fondatrices Emily Jones Joannisse et Tas Damen ont mis sur pied Canadiens Branchés dans le but de s'assurer que tout le monde a la possibilité d'évoluer dans cet univers.

« La technologie, dit-elle, fait partie du quotidien et nous aide à rester relié les uns avec les autres et avec le monde qui nous entoure.

Suite sur page 5

Dans le présent numéro

Services de sécurité au travail!
Rencontrez Timothy Wong, agent de sécurité.
Page 11

Lettre de la rédactrice en chef
Le bulletin s'est refait une beauté.
Page 3

Changements à la méthode de calcul des loyers
Soumettre votre avis de cotisation.
Page 4



INSCRIVEZ-VOUS en ligne www.och-lco.ca pour recevoir une version électronique du Trimestriel.

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

UNIFORMISATION DES MESURES EN MATIÈRE DE SERVICES AUX LOCATAIRES

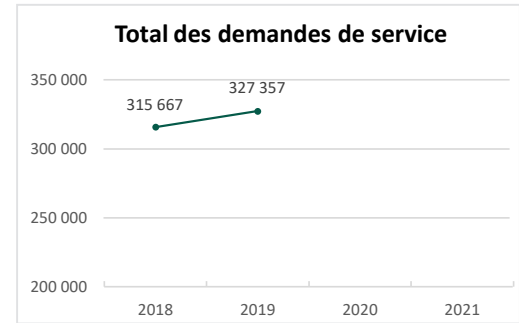
En 2019, LCO a réalisé une analyse interne de ses méthodes d'évaluation en ce qui a trait à la livraison de ses services aux locataires. En s'appuyant sur cette analyse, une approche intégrée a été instaurée en vue de mesurer le rendement dans la livraison du service et d'en faire rapport, et ce pour les cinq principaux services du Programme pour l'expérience des locataires — parce que cela nous tient à cœur. Les nouvelles mesures seront intégrées progressivement dans le suivi et les rapports opérationnels ainsi que dans la collecte d'informations stratégiques des deux prochaines années.

Tout au long de 2019, au moyen des outils d'évaluation et des approches en place, LCO a continué à mesurer des aspects de la livraison des services d'entretien, de lutte antiparasitaire et de sécurité. Cela comprend également un suivi et une évaluation des demandes de service, du respect des délais de livraison et de la satisfaction des locataires par rapport au service rendu. LCO a également évalué le rendement opérationnel des fonctions du Centre d'appels au moyen de divers critères normalisés.

NOTRE PLUS FORTE DEMANDE – LES SERVICES D'ENTRETIEN DE LOGEMENTS

La plus forte demande de service des locataires porte sur les services d'entretien de logements. En 2019, LCO a reçu plus de 74 000 demandes de services d'entretien allant de petits travaux comme l'installation de couvre-plancher ou la réparation d'une fenêtre ou de la fuite d'un robinet, à des projets d'entretien plus exigeants, par exemple l'adaptation d'un logement à l'intention d'un locataire handicapé.

En 2019, l'équipe d'entretien de LCO a rendu ces services en temps voulu et a dépassé sur ce plan l'objectif de rendement de 90 %. De fait, par rapport aux résultats de 2018, le respect des délais s'est accru de 3 %.



COORDINATION DES DEMANDES DE SERVICE

Le Centre d'appels de LCO fonctionne 24 heures par jour, sept jours par semaine. Les opérateurs du Centre d'appels sont disponibles pour répondre aux demandes générales de renseignements et pour prendre les demandes des locataires pour des services d'entretien, de lutte antiparasitaire et de sécurité. LCO a adopté un numéro unique pour coordonner les demandes de service. Ce système énumère aux locataires qui contactent le Centre d'appels de LCO diverses options pour parler avec un opérateur ou être mis directement en rapport avec d'autres employés durant les heures ouvrables pour les services des baux, de location et de soutien.

En 2019, LCO a reçu 327 357 demandes de service, ou une moyenne de près de 900 appels par jour. Il s'agit du plus grand volume de demandes enregistré dans l'histoire de LCO.

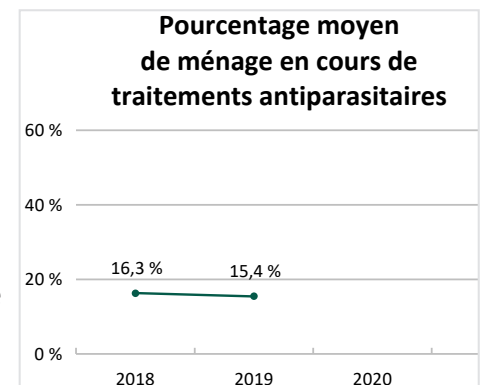
En 2019, le rendement du Centre d'appels a été miné par le volume accru de demandes et plusieurs postes demeurés vacants sur une longue période. En 2019, LCO a instauré un processus de recrutement pour les opérateurs du Centre d'appels qui contribuera à l'amélioration du service.

LUTTE ANTIPARASITAIRE INTÉGRÉE

Le signalement de parasites dans les hôtels, les immeubles de bureau du gouvernement fédéral et d'autres lieux publics est en hausse. Les infestations de punaises de lit et de blattes posent un problème grandissant à l'échelle de l'Amérique du Nord.

LCO est le seul fournisseur de logements dans la ville d'Ottawa qui compte son propre service interne pour réagir aux problèmes de parasites. LCO utilise un modèle de lutte antiparasitaire intégré (LAI) pour prendre des mesures et intervenir de façon proactive contre les punaises de lit, blattes, fourmis et autres insectes rampants qui peuvent être signalés dans les immeubles de LCO. Le modèle de LCO englobe la surveillance de la présence de parasites, l'éducation des locataires en matière de prévention, et la préparation et le traitement des logements contre les insectes rampants.

En 2019, LCO a traité 15,4 % de ses logements contre des insectes, et a enregistré plus de 25 000 bons de commande reliés à la lutte antiparasitaire, en incluant les inspections proactives et réactives, les traitements initiaux et les visites de contrôle. LCO a maintenu un taux d'intervention ponctuelle de 89,1 %.



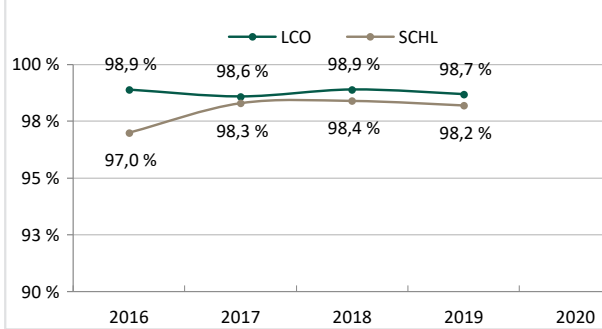
TAUX D'OCCUPATION

Un service de qualité consiste à s'assurer que les locataires ont un toit, et le taux d'occupation de ses logements représente l'une des principales mesures du rendement de LCO en ce sens. Le taux d'occupation renvoie au pourcentage de logements de LCO occupés par des locataires. Compte tenu du besoin accru de logement abordable à Ottawa, l'optimisation du taux d'occupation des logements de LCO est un impératif.

En 2019, LCO a maintenu un taux d'occupation de 98,7 %, soit un résultat comparable à celui des années antérieures.

Le taux de vacance des logements locatifs à Ottawa est inférieur à 1,8 %. La Société canadienne d'hypothèques et de logement continue à rapporter des pressions à tous les niveaux sur le marché locatif et des locataires aux prises avec des problèmes d'accès au logement et d'abordabilité.

Taux d'occupation des logements



PART DE LCO AU REGISTRE

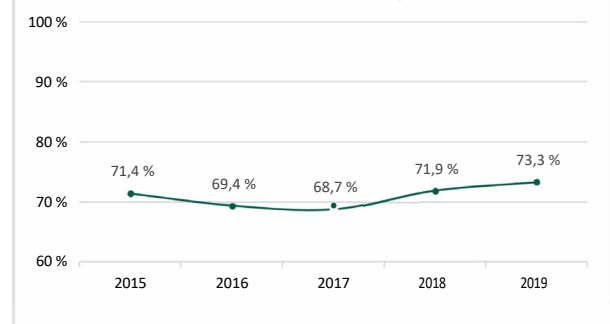
Le Centre d'enregistrement pour les logements sociaux d'Ottawa gère les demandes de logement. Le Centre travaille avec plus de 50 fournisseurs de logements communautaires à la coordination des assignations de ces logements dans Ottawa.

LCO demeure le principal fournisseur de logements communautaires dans Ottawa. En s'appuyant sur les données fournies pour 2019 par le Centre d'enregistrement, LCO a accueilli 73,3 % des nouveaux demandeurs de logement. Depuis 2017, cette part s'est accrue de 4,6 %. En 2019, LCO a logé 1 090 nouveaux ménages, soit un nombre comparable à celui de 2018. LCO poursuit son travail dans le but de recueillir de meilleures données et de mieux cerner les besoins des ménages qu'elle loge.

Au cours des récentes années, le nombre de ménages qui trouvent un logement auprès de LCO diminue. L'un des facteurs déterminants qui expliquent le manque de disponibilité des logements est le ralentissement des départs de locataires, une tendance accrue, et par conséquent un faible taux de roulement des logements.

Le Centre d'enregistrement applique les critères prioritaires provinciaux et municipaux en vigueur au moment de déterminer l'ordre des demandeurs à prendre en compte. En 2019, 71 % des nouveaux ménages accueillis par LCO avaient un statut prioritaire. En règle générale, ces locataires prioritaires ont besoin de services complémentaires et de soutiens pour maintenir avec succès leur location, parce qu'il peut s'agir de personnes qui étaient auparavant itinérantes ou qui ont fui la violence conjugale. LCO poursuit son engagement auprès d'organismes partenaires dans le but de bâtir et de consolider l'accès aux services de soutien assurés à ses locataires.

Part du centre d'enregistrement



AIDER LES LOCATAIRES À HONORER LEUR LOYER

En 2019, le pourcentage de locataires en règle pour le paiement de leur loyer à LCO a été en moyenne de 89,6 %. Ce taux de paiement est en général similaire à celui des années antérieures.

Vers la fin de 2019, LCO a approuvé une procédure de recouvrement des loyers dans le but d'assurer un suivi étroit des arriérés de loyer, de les minimiser et de prendre des arrangements pour leur remboursement. Étant donné que le revenu annuel moyen des ménages est de 17 000 \$, cette procédure clarifie la marche à suivre pour aider les locataires de LCO à respecter leurs obligations financières.

LCO va continuer à surveiller de près les niveaux d'endettement de ses locataires et à évaluer l'incidence de la nouvelle procédure pour aider les locataires à honorer leur loyer à temps.

NOUVEAUX RÈGLEMENTS POUR LES LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES

En 2019, le gouvernement de l'Ontario a rendu publique sa Stratégie de renouvellement du secteur du logement communautaire laquelle a entraîné des modifications réglementaires de la *Loi de 2011 sur les services de logement*. Ces changements visent à réduire les temps d'attente, rehausser la sécurité et simplifier les exigences relatives à la vérification des revenus pour les locataires qui bénéficient d'un loyer subventionné.

LCO a travaillé avec le gestionnaire de services à préparer l'adoption des modifications réglementaires. Les procédures internes sont en cours de révision afin de ramener le nombre de logements proposés aux demandeurs de trois à un et d'utiliser l'avis de cotisation relatif à la déclaration de revenus pour le calcul du loyer.

LCO poursuit son évaluation d'une modification aux règlements qui accorde aux fournisseurs de logements communautaires le pouvoir de refuser de loger un demandeur auparavant expulsé d'un logement communautaire pour avoir commis une grave infraction criminelle.

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.
- Comblent les futurs besoins d'investissements en immobilisations.

Le parc de logements de LCO continue de vieillir. Ses immeubles ont en moyenne 50 ans et requièrent des investissements continus pour maintenir les logements en bon état.

Le Plan de développement décennal mis en œuvre vise à guider 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.

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

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

GESTION FINANCIÈRE

Conformément à la *Loi sur les sociétés par actions de l'Ontario*, la firme comptable Ernst and Young, le vérificateur nommé pour LCO, a procédé à la vérification des états financiers de LCO pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019. 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 2019, on apprend que :

01. États financiers de 2019

L'exactitude, la véridicité et la conformité des états financiers de 2019 sont confirmées sans réserve par le vérificateur.

02. Fonds de réserves

LCO a terminé l'année avec une réserve de 68,7 millions \$, soit le nécessaire pour poursuivre ses objectifs stratégiques et soutenir ses engagements de développement du logement.

03. Réserves opérationnelles

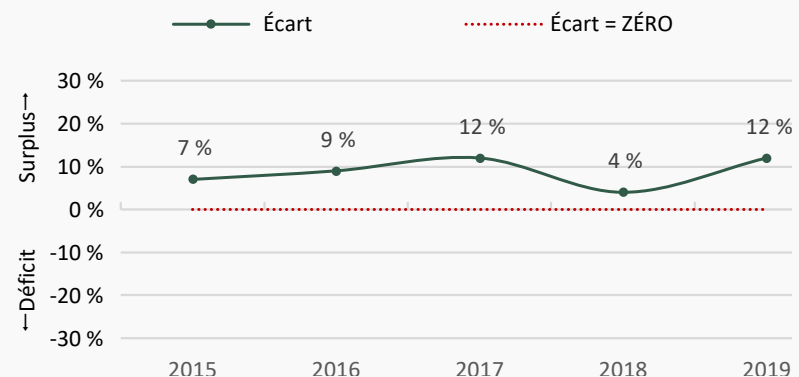
La réserve opérationnelle de LCO s'est soldée à 3,5 millions \$ soit un peu plus que le montant prévu au budget. Ce montant comprend une affectation de 500 000 \$ au Fonds de réinvestissement communautaire destiné à soutenir les activités de développement de LCO.

Le LCO a terminé l'année 2019 avec un écart positif de 12 % annuel, et ce pour l'ensemble de ses activités.

C'est la cinquième année consécutive que le LCO enregistre un écart positif dans son cycle budgétaire. Ceci est le résultat des variations des coûts des services publics, des gains d'efficacité opérationnelle et de la redéfinition des priorités des travaux d'immobilisations afin de tirer parti des nouveaux investissements gouvernementaux dans les travaux d'immobilisations et de les réaliser.

La majorité des fonds ont été engagés à la fin de l'année pour des travaux d'immobilisations qui seront réalisés au cours des années suivantes.

Variation du budget de l'entreprise



PROGRAMME-CADRE DE DÉVELOPPEMENT DU LOGEMENT DÉCENNAL

En 2019, LCO a adopté un Programme-cadre de développement du logement décennal dans le but de clarifier ses hypothèses opérationnelles, sa conception générale et la modélisation de ses options en vue d'accroître le nombre de logements abordables de son parc. Ce programme-cadre découle d'une consultation approfondie avec des experts en logement sur une période de deux ans dans le but de comprendre la croissance démographique à long terme, les prévisions des besoins en logement, les plans globaux de développement de l'infrastructure urbaine, les possibilités de développement foncier, les évaluations et taxes foncières, et les formules de viabilité financière.

Selon le programme-cadre, LCO est prête à se lancer dans une importante période d'expansion de son parc de logements. Le programme prévoit l'accroissement de la capacité de LCO par le renouvellement et l'ajout de milliers de logements au cours de la prochaine décennie. L'un des principaux livrables tirés de ce programme-cadre est l'établissement d'un rythme annualisé viable pour les nouveaux ajouts au parc de logements. LCO utilisera ce rythme annualisé pour mettre en œuvre son plan de développement à compter de 2021. Ce plan indiquera l'orientation à suivre à long terme quant aux constructions à réaliser, à quel endroit et à quel moment, pour atteindre les objectifs d'expansion du parc de logements. Les nouveaux développements seront concentrés à proximité des couloirs de transport en commun, tireront parti de la technologie verte, et auront la capacité d'accueillir des familles nombreuses et d'offrir des milieux de vie entièrement accessibles pour tous.

La validation du programme-cadre et le lancement du Plan décennal de développement feront de LCO le développeur de choix en matière de logement abordable à Ottawa. LCO reconnaît que pour réussir cette entreprise, un partenariat avec le secteur privé, la Ville d'Ottawa et les paliers supérieurs de gouvernement en vue de l'obtention des terrains, du financement et des soutiens lui seront indispensables.



Deux nouveaux développements s'ajoutent au parc de LCO

En 2019, LCO a bonifié son nombre de logements avec l'inauguration de deux développements par la création de la communauté Carlington et un ajout dans la communauté Ashgrove.

Communauté Carlington

La nouvelle communauté est située au 1290, avenue Coldrey. Cet immeuble de quatre étages comportant 42 logements abordables conçus à l'intention des aînés a commencé à accueillir des locataires en mars 2019. La communauté a été mise sur pied grâce à un partenariat innovateur avec le Centre de santé communautaire Carlington. Le centre de santé assure des soins primaires et des services de soutien en santé au rez-de-chaussée de l'immeuble.

Communauté Ashgrove

Les travaux de développement de LCO au 3225 promenade Uplands, ont permis d'ajouter 16 logements à la communauté Ashgrove. L'accueil des nouveaux locataires s'est fait graduellement entre les mois de juin et septembre 2019. Avec cet agrandissement, la communauté Ashgrove compte maintenant 130 logements, répartis dans sept maisons en rangée et trois triplex, lesquels englobent des logements sans obstacle à l'intention de locataires ayant des problèmes de mobilité.

Un fleuron au chapitre du développement vert

À ce jour, la communauté Carlington est la plus verte de tous les développements de LCO et l'un des fleurons au Canada en fait de modèle résidentiel écologique. On y trouve des systèmes de bâtiment répondant aux principes de maison passive et des systèmes de plomberie à haute efficacité qui réduisent de manière considérable la consommation d'énergie et d'eau.

L'immeuble utilise 85 % moins d'énergie que si LCO l'avait fait construire suivant les normes du Code du bâtiment de l'Ontario. Il représente la prochaine génération de bâtiments verts que développera LCO pour réduire son empreinte carbone.

INNOVER POUR RÉPONDRE AUX BESOINS FINANCIERS ET EN MATIÈRE DE LOGEMENT

De nouvelles communautés en cours de conception et de construction

LCO a progressé dans l'expansion de son parc de logements en travaillant à des concepts du design, à la planification et à de nouvelles constructions. Les travaux ont avancé comme prévu à deux importants emplacements.

Cour Richelieu

La revitalisation de la Cour Richelieu s'est poursuivie en 2019. Une fois les structures internes démolies, les travaux de rénovation ont pu démarrer pour reconstruire entièrement l'intérieur des logements, l'extérieur, la toiture, et y installer de nouvelles fenêtres et portes et un nouveau système de répartition de la chaleur. Ce projet devrait être terminé au cours de l'été 2020 et permettra à la Cour Richelieu, qui comprendra 15 logements de trois chambres à coucher chacun, d'offrir un logement abordable aux familles qui en ont grandement besoin.

811 Gladstone (Rochester Heights Phase 1)

La phase de construction progresse comme prévu pour la Phase 1 du redéveloppement de la communauté Rochester Heights. Plusieurs jalons clés ont été franchis, dont la préparation du site et les fondations d'un immeuble de six étages et de 32 maisons en rangée superposées. Ce nouveau projet assurera en 2021 un logement abordable à 140 ménages.

De plus, le plan directeur, la conception initiale et les processus d'approbation sont amorcés pour les emplacements de trois lotissements de choix occupant une place centrale dans le Plan de développement décennal.

715, chemin Mikinak

La conception architecturale de cette nouvelle communauté est en cours, et prévoit 271 unités d'habitation abordables de tailles variées.

818, rue Rochester (Phase 2 de Rochester Heights)

Le développement initial du concept et la conception sont en cours et les approbations de la planification sont prévues en 2020.

933, avenue Gladstone (Village Gladstone)

Le concept initial est terminé en vue d'un développement à vocations mixtes adjacent au couloir de transport en commun.

PROJET DE REVÊTEMENT AU MANOIR BELLEVUE

Le Manoir Bellevue est une communauté de tours d'habitation de 319 logements située sur l'avenue Caldwell. Les deux immeubles construits dans les années 1950 avaient besoin d'être rafraîchis. Le projet de revêtement visait à régler des problèmes de perte de chaleur dans les logements des locataires, des faiblesses structurelles externes, et à redonner un peu de lustre à l'apparence de ces deux tours de 14 étages chacune. Dans le cadre de ce projet, les locataires ont participé au choix des matériaux extérieurs qui allaient servir sur les immeubles.

En 2019, LCO a amorcé l'installation du revêtement innovateur d'une grande efficacité énergétique pour améliorer l'extérieur des immeubles. Ces travaux seront achevés en 2020 et contribueront à rendre les logements plus chauds et plus confortables pour les locataires.



MAINTIEN DES LOGEMENTS EN BON ÉTAT (TRAVAUX D'IMMOBILISATIONS)

En 2019, LCO a continué à faire des investissements indispensables dans ses immeubles en affectant près de 50 millions de dollars à son Programme d'immobilisations. Les travaux d'immobilisations nécessitent des investissements considérables continus en raison du vieillissement des immeubles de LCO, et parce que leur maintien en bon état coûte de plus en plus cher.

Le Programme des travaux d'immobilisations 2019-2020 est l'une des composantes du Programme d'immobilisations de LCO et comprend 105 projets de construction majeurs. Ce programme porte sur la réparation des infrastructures des immeubles de LCO y compris les toitures, les revêtements extérieurs et la restauration de structure, des travaux de terrassement et d'aménagement paysager, les remplacements de systèmes mécaniques, la mise à niveau d'ascenseurs, les renouvellements des systèmes de protection incendie et d'autres améliorations apportées aux immeubles.

En plus du Programme de travaux d'immobilisations, LCO a mené à bien d'autres projets d'immobilisations complémentaires. Ces initiatives ont été rendues possibles grâce à des fonds octroyés par les gouvernements fédéral, provincial et municipal pour des réparations et améliorations dans le cadre de la stratégie en matière de changement climatique et d'autres priorités gouvernementales. Aussi connus par les acronymes HHIC, ICOLC, PMILS et PAMILS, ces programmes de financement ont permis à LCO de réaliser plusieurs réparations et améliorations à ses immeubles en 2019 et 2020. LCO accorde la priorité à ces programmes provinciaux complémentaires plutôt qu'à la mise en œuvre de son Programme de travaux d'immobilisations étant donné que le financement de ces travaux est lié à des échéanciers et que ces derniers doivent être terminés suivant des calendriers gouvernementaux très stricts pour éviter de perdre les subventions.

3 MILLION \$ INVESTI EN 2019



30 000

INSPECTIONS



26 000

INSPECTIONS DÉTECTEURS DE FUMÉE



183 000 \$

LES DISPOSITIFS COUPE-FEU ET DE SÉPARATION COUPE-FEU



99 000

VUES DES MESSAGES SUR LA PRÉVENTION DES INCENDIES PUBLIÉS SUR NOS MÉDIA SOCIAUX



PRINCIPALES CAUSES D'INCENDIE
FUMER AVEC NÉGLIGENCE ET CUISINER DE MANIÈRE DANGEREUSE

AMÉLIORATION DES SYSTÈMES DE PROTECTION INCENDIE DANS LES COMMUNAUTÉS DE LCO

Depuis 2016, LCO s'emploie à améliorer son Programme de protection incendie dans l'ensemble de ses immeubles conformément aux normes de sécurité incendie de la province de l'Ontario. Le programme englobe :

- Des mises à niveau des systèmes de prévention et de détection des incendies dans les logements et immeubles ;
- Des inspections régulières planifiées de l'équipement et des systèmes de protection contre les incendies ;
- L'information et la sensibilisation des locataires et des employés sur la prévention des incendies ;
- Des exercices d'évacuation et d'intervention en cas d'incendie.

En 2019, LCO a investi plus de 3 millions \$ dans ce programme. D'importants travaux ont été réalisés pour moderniser et réparer les alarmes incendie, installer et améliorer les pare-feu et cloisons coupe-feu, et installer des systèmes de gicleurs.

COUPURE DE COURANT PLANIFIÉE À DES FINS D'ENTRETIEN

Personne n'aime les pannes de courant. LCO est consciente que les coupures de courant dans les logements de ses locataires pour y effectuer de l'entretien peuvent avoir un impact majeur sur le quotidien des gens.

LCO a limité ces situations à l'intention de ses locataires en coordonnant une approche regroupée pour ces réparations. En 2019, 59 coupures de courant planifiées ont été coordonnées dans les immeubles de LCO. Des périodes de mise hors tension planifiées ont permis d'effectuer des mises à niveau des panneaux de disjoncteurs, des systèmes d'alerte incendie et des systèmes d'ascenseur.

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 2019, LCO en était à sa quatrième année régie par son plan stratégique décennal.

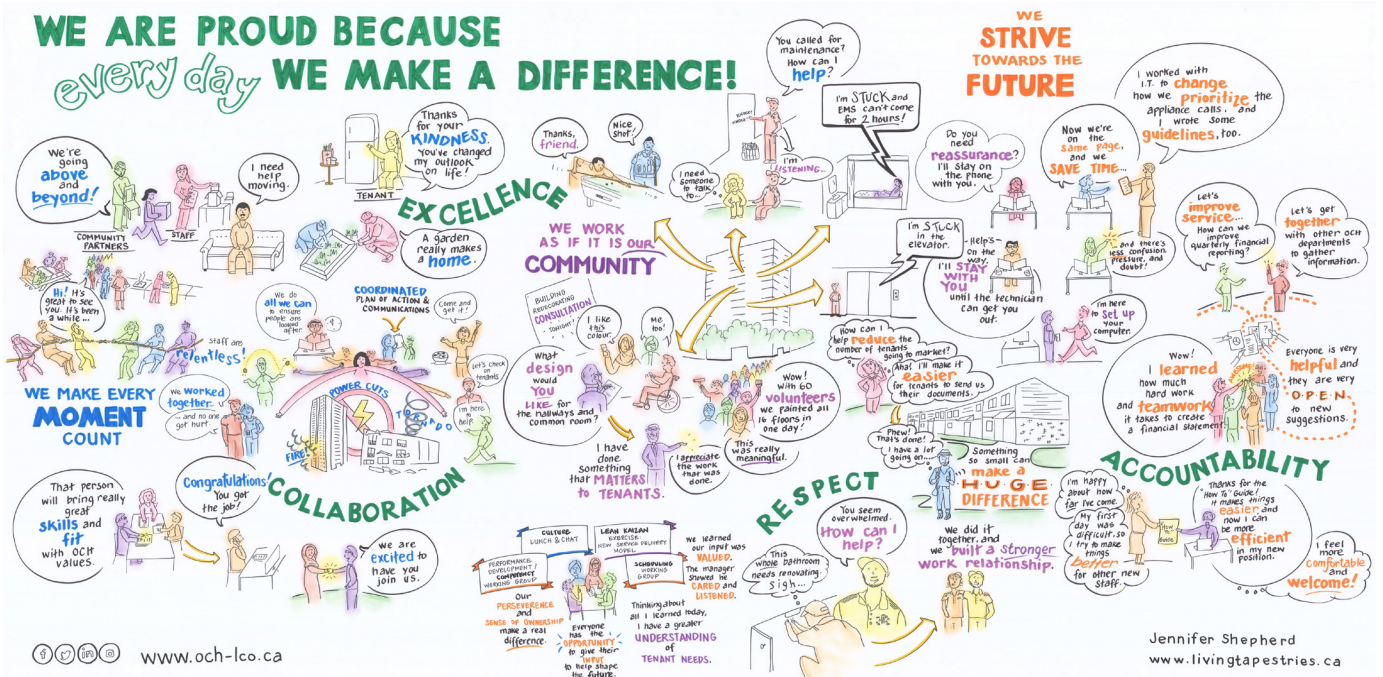
Le plan stratégique met de l'avant une plus forte gouvernance, des systèmes de gestion et l'innovation pour s'assurer que LCO demeure en mesure de bâtir et de maintenir son parc de logements, d'assurer des services de qualité à ses locataires et de soutenir des communautés épanouies.

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.

CHAQUE JOUR, LES EMPLOYÉS DE LCO CHANGENT POSITIVEMENT LES CHOSES

Depuis 2017, LCO fait des progrès dans l'avancement de la feuille de route de sa culture. Durant les deux premières années, LCO a évalué la culture en place, effectué des consultations et bâti un fondement pour sa culture qui englobe des énoncés clés résumant la culture à laquelle l'organisation aspire, s'est dotée d'un plan pluriannuel et d'un modèle de compétences assorties d'un nouveau programme de développement du rendement complémentaire axé sur la croissance de ses employés.



Cette murale a été dessinée durant l'exercice du développement de l'énoncé de culture de LCO et n'est pas disponible en français pour l'instant.

LCO a également introduit et appliqué le langage et la méthode Lean pour instaurer l'amélioration continue dans le contexte et l'esprit du travail. Les employés ont été étroitement impliqués dans toutes les étapes du développement.

En 2019, LCO a mobilisé ses employés en les invitant à donner forme aux énoncés de culture dans le cadre d'un exercice intéressant qui consistait à créer une riche tapisserie d'expériences de travail concrètes. Cette tapisserie relate des histoires de collaboration entre les employés, d'imputabilité, de respect et de quête d'excellence dans le but de changer positivement les choses chaque jour dans la vie des locataires de LCO.

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

PERFECTIONNEMENT DE NOS COMPÉTENCES CLÉS

LCO a adopté en 2019 une méthode de gestion du rendement basée sur les compétences. Les gestionnaires et leurs subordonnés directs ont commencé à incorporer les compétences de base et les compétences en leadership de LCO dans leurs discussions régulières sur le rendement et les réunions de rétroaction. Cette approche met l'accent sur le perfectionnement des employés, et est soutenue au moyen de séances d'encadrement régulières tout au long de l'année, entre les employés et leur gestionnaire.

Pour appuyer les activités d'encadrement, LCO a déployé un nouveau logiciel d'amélioration du rendement dans le système de gestion des ressources humaines.

Les gestionnaires utilisent cette technologie avec leurs subordonnés directs pour établir des objectifs, les documenter et discuter des rétroactions sur les compétences et résumer les progrès de l'employé vers l'atteinte de ses objectifs de rendement.

SONDAGE SUR L'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS

En 2019, LCO a réalisé un sondage normalisé sur l'engagement de ses employés. TalentMap, un cabinet de consultants spécialisé dans ce domaine, a procédé au sondage auquel 83 % des employés ont participé, ce qui correspond à un excellent taux de participation.

Dans les résultats du sondage, on apprend que 71 % des employés se déclarent engagés dans leur travail. Ce niveau d'engagement global est comparable à celui constaté au moment du précédent sondage sur l'engagement effectué en 2015. Les résultats sur le plan de l'engagement sont également similaires à ceux rapportés par des organismes de taille moyenne servant à des fins de comparaison.

Le sondage a permis de cerner trois principaux moteurs de motivation en vue de promouvoir davantage l'engagement des employés :

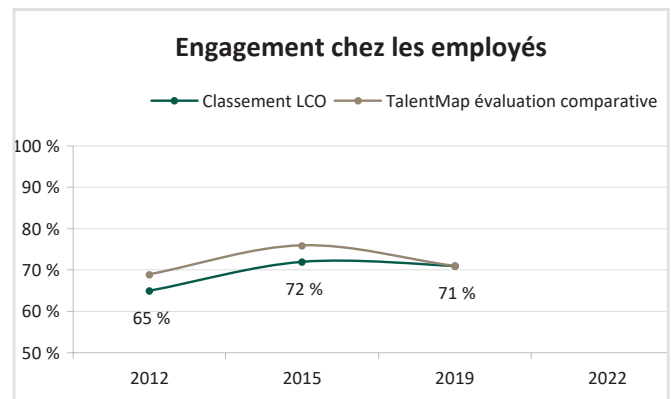
- Le perfectionnement professionnel — en clarifiant à l'intention des employés des occasions et approches de perfectionnement et développement sur le plan professionnel au sein de LCO ;
- La vision et la culture organisationnelle — en aidant les employés à comprendre et à faire un rapprochement entre la vision, la culture et les priorités générales de LCO et leur travail ;
- Le travail d'équipe — en améliorant le travail d'équipe entre les divers services ainsi que la collaboration au moyen d'initiatives et de processus organisationnels ciblés.

De plus, LCO a organisé un atelier général pour ses employés, atelier animé par TalentMap, dans le but d'élaborer le plan d'action en matière d'engagement de la Société basé sur les trois moteurs de motivation énoncés précédemment. Ce plan d'action sera mis en œuvre en 2020 et 2021 et fera l'objet d'un suivi et de rapports d'avancement. Le prochain sondage sur l'engagement des employés est prévu à la fin de 2021.

SE CONFORMER AUX EXIGENCES DE FORMATION OBLIGATOIRE

En 2019, LCO s'est dotée de méthodes officielles de contrôle et de rapport pour s'assurer que l'ensemble de ses employés se conforment aux normes de formation obligatoire exigées par la loi. LCO a vérifié les taux d'achèvement de la formation pour les quatre cours de formation obligatoires suivants : le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail ; la sensibilisation des travailleurs/superviseurs à la santé et la sécurité ; l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ; la violence et le harcèlement au travail.

L'instauration de méthodes de surveillance et de suivi a permis de confirmer au quatrième trimestre 2019 que 97 % des employés avaient suivi avec succès les cours obligatoires. LCO entend intensifier ses méthodes de suivi pour s'assurer que le restant de ses employés se conforme à la formation et prévoit que la totalité d'entre eux sera conforme au début de 2020.



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

JUMELAGE DES EMPLOYÉS

Le programme de jumelage des employés est une initiative menée à l'échelle de la Société dans le but d'aider les employés à prendre conscience du travail global de LCO, d'en apprendre plus long sur leurs rôles respectifs et de mieux comprendre comment le travail de chacun influe sur celui des autres et contribue à l'atteinte d'un objectif commun. Ce programme est également reconnu comme une excellente occasion de perfectionnement et de croissance personnelle.

Plus de 20 % des employés s'y sont inscrits au cours de la première année, et ce qui démontre l'enthousiasme suscité par ce programme interne. En tant que champion du programme, le PDG de LCO a été jumelé avec un travailleur de soutien aux locataires et un gestionnaire, administration des locations.

Les témoignages recueillis auprès des divers participants attestent d'une expérience très positive et, dans une évaluation de suivi, la totalité d'entre eux a indiqué que le programme mérite d'être poursuivi.

LES EMPLOIS D'ÉTÉ PERMETTENT AUX ÉTUDIANTS D'ACQUÉRIR DES COMPÉTENCES

Chaque été, LCO offre à des étudiants l'occasion de poursuivre leur formation et d'explorer des choix de carrière. En 2019, 46 étudiants, y compris neuf étudiants d'Avenir Jeunesse, ont joint l'équipe de LCO et sont venus appuyer l'organisation en prêtant main-forte à divers services.

Les étudiants ont occupé une variété de rôles. Certains ont contribué concrètement aux communautés de LCO en travaillant aux aménagements paysagers et aux travaux d'entretien ou encore en aidant à l'organisation d'événements communautaires pour les locataires. D'autres ont assuré des rôles de soutien en participant aux recherches sur divers aspects du logement ou encore aux services informatiques ou administratifs.

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS

La sécurité en milieu de travail est la responsabilité de chacun, et LCO a poursuivi ses efforts pour renforcer la sensibilisation et les pratiques en matière de santé et sécurité au travail. En 2019, LCO a mis à jour sa Politique sur la santé et la sécurité au travail et consolidé ses procédures et méthodes de travail sécuritaires.

Tout au long de l'année, LCO a diffusé des communications axées sur la sécurité et organisé des caucus mensuels dans le but d'insister sur l'importance de la santé et la sécurité des employés. Le comité mixte de santé et de sécurité a poursuivi ses inspections de routine mensuelles afin de veiller au respect des directives et d'encourager une amélioration continue. LCO a coordonné les formations offertes pour les premiers soins, les premiers soins en santé mentale, la sécurité électrique, l'élimination des moisissures, l'enlèvement de l'amiante, et la sécurité incendie et la sécurité des personnes.

En 2019, les blessures entraînant une perte de temps de travail ont diminué de 13 % comparativement au résultat de l'année antérieure. C'est la plus forte baisse enregistrée annuellement en cinq ans.

UNE NOUVELLE FONCTION JURIDIQUE INTERNE

En 2019, LCO a regroupé ses activités juridiques au sein d'un nouveau service des Affaires juridiques. Ce changement organisationnel a inclus l'embauche d'un administrateur de haut niveau, le transfert de certains processus d'affaires à ce service, et le développement de processus opérationnels en appui au nouveau modèle.

Le service des Affaires juridiques mis en place en mars 2019 s'adjoint à l'équipe juridique déjà présente au sein de LCO. Elle offrira un soutien juridique aux autres services de LCO dans divers dossiers, y compris sur le plan des locations résidentielles, du respect de la vie privée, des assurances, des contrats et de l'immobilier. Le service fera appel à des conseillers juridiques indépendants lorsque cette expertise sera nécessaire.



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

LES ANALYSES RÉTROSPECTIVES COMME APPROCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Depuis 2014, LCO se sert des analyses rétrospectives comme outil d'amélioration continue. Ces analyses réunissent de petits groupes d'employés pour dresser le bilan de projets majeurs ou pour une séance de débriefing sur des interventions lors d'événements critiques affectant les opérations. LCO facilite les analyses rétrospectives pour souligner les réalisations, cerner les leçons apprises, dresser des plans d'action pour le travail qui reste à accomplir et bâtir une capacité opérationnelle future.

En 2019, LCO a effectué une revue de gestion de l'impact des analyses rétrospectives. Cette revue a révélé que ces analyses ont des répercussions positives et amènent le personnel à proposer des solutions générales d'amélioration continue. Les recommandations proposées dans le cadre d'analyses rétrospectives ont porté autant sur de simples solutions tactiques, que sur l'installation d'un plus gros réservoir d'essence pour une génératrice, ou sur une hausse des investissements ou encore sur la formation des employés ou des changements dans les processus opérationnels.

Cette revue de gestion a également révélé que 90 % des mesures à prendre proposées depuis 2014 dans le cadre d'analyses rétrospectives ont été adoptées.

LES INITIATIVES LEAN

La méthode Lean est une méthode mondialement reconnue d'amélioration continue. Lean vise l'ajout de valeur pour le client par la création de processus opérationnels clairs, uniformes et efficaces.

LCO a adopté la méthode Lean en 2016. Elle compte un noyau de facilitateurs Lean accrédités, et des séances d'orientation Lean ont déjà été assurées à près de la moitié des employés.

En 2019, LCO a réalisé trois projets Lean. Chacun de ces projets a porté sur des processus internes qui avaient besoin d'être modernisés :

- Le processus de notification en cas d'urgence ;
- Le processus de préparation des logements en prévision de l'arrivée de nouveaux locataires ;
- Le processus de demande d'amélioration au système informatique.

Des équipes d'employés ont pris part à un événement Kaizen de la méthode Lean, un terme japonais qui signifie amélioration. Ils ont délimité et analysé les défis des processus opérationnels en place et proposé avec succès de nouvelles pratiques opérationnelles uniformisées.

NUMÉRISATION DES DOSSIERS DES LOCATAIRES

En 2019, LCO a poursuivi ses efforts en vue de délaisser le support papier dans tous ses processus opérationnels. Elle s'est attaquée à un défi de taille en transférant les dossiers des locataires au format numérique. Il a fallu prendre en compte non seulement l'énorme volume des dossiers papier des locataires, soit plus de 345 000 documents par année, mais aussi trouver une solution électronique avec laquelle les employés seraient à l'aise pour accéder aux dossiers des locataires nécessaires pour la livraison de services. La solution privilégiée allait devoir créer un environnement compatible avec les options en libre-service en cours de planification à l'intention des locataires.

Pour ce projet, plus de 25 000 documents critiques des locataires ont été numérisés dans le nouveau système et le personnel apprend présentement à se servir de ce système dans ses tâches quotidiennes. Les bureaux de district ont également été équipés de cette technologie qui servira à la création des nouveaux dossiers de locataires et d'autres documents et d'en assurer la gestion électronique.



UN NOUVEAU MODÈLE DE GESTION DE PROJETS

En 2019, LCO a rehaussé son modèle de gestion de projet. De nouvelles normes et de nouveaux outils de gestion de projet ont été introduits pour améliorer la planification, la mise en œuvre et la supervision des projets opérationnels. Le modèle devrait améliorer la planification, l'exécution, le suivi, le rapport et la coordination d'ensemble des initiatives majeures.

LCC a également mis en place pour la gestion de projet, une communauté de pratiques à l'intention des gestionnaires de projet. Le Réseau d'action des chargés de projet se réunit pendant une heure tous les mois pour participer à de courtes activités d'apprentissage, donner à leurs pairs des rétroactions, mettre en commun leurs expériences en gestion de projet et mettre en pratique leurs compétences en gestion de projet.

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

REVUE STRATÉGIQUE

Les membres du Conseil d'administration et les comités du Conseil d'administration se sont réunis avec les membres de la haute direction en novembre 2019 pour prendre part à une séance d'une demi-journée consacrée à l'examen du Plan stratégique décennal de LCO. Le groupe a discuté d'éventuelles révisions aux objectifs à long terme et a précisé les priorités opérationnelles du Plan de travail d'ensemble.

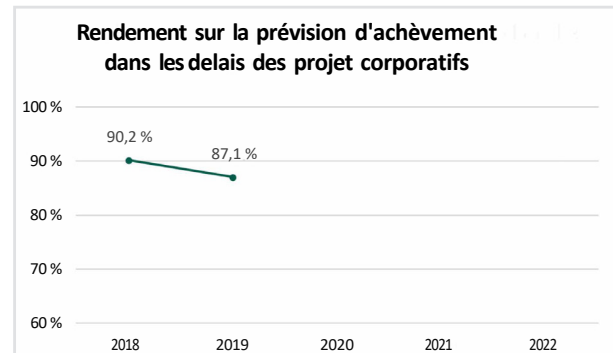
Le groupe a utilisé une analyse du contexte de la Société qui avait été effectuée plus tôt en 2019 pour examiner le climat du logement abordable suivant six perspectives, soit les perspectives politique, économique, sociale, technologique, juridique et gouvernementale. L'analyse a surtout confirmé la pertinence des moteurs stratégiques actuels et le Plan stratégique décennal créé en 2015 comme point d'ancrage fiable pour l'orientation de la gouvernance et de la direction opérationnelle.

PLAN DE TRAVAIL D'ENSEMBLE

Le Plan de travail triennal d'ensemble, pour la période de 2019 à 2021, comporte 53 initiatives majeures dans les six domaines opérationnels de LCO à l'appui du Plan stratégique décennal. Les divers projets de la Société vont dans le sens des quatre buts stratégiques et représentent des investissements équilibrés dans le renforcement des communautés de LCO, la livraison de services aux locataires, le développement du parc de logements, et la capacité opérationnelle d'ensemble de LCO.

En 2019, LCO a réalisé 13 projets généraux. Ces projets représentent d'importants investissements et ont nécessité une solide exécution en gestion de projet. Une description détaillée de ces projets figure tout au long du rapport annuel.

En 2019, LCO s'est distinguée par un rendement supérieur évalué à 87,1 % dans la livraison en temps voulu des projets généraux. À la fin de 2019, huit projets généraux accusaient un retard. Les risques rattachés au report de projets ont été évalués gérables, et LCO s'attend aux résultats escomptés pour chacun des projets différés. Les jalons qui restent à franchir pour les projets reportés en question le seront durant le premier trimestre 2020 et leur état d'avancement fera l'objet d'un rigoureux suivi. Ces délais sont principalement redevables à des demandes concurrentielles de ressources internes.



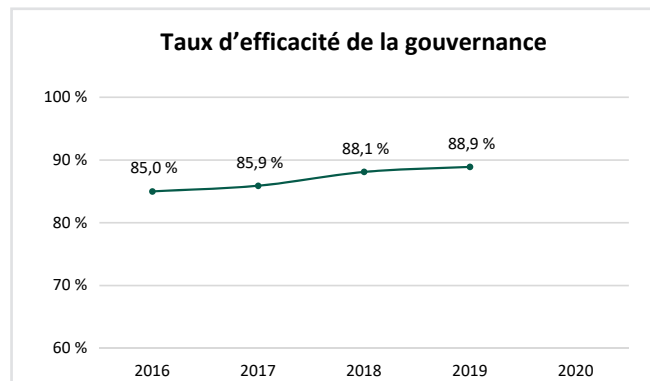
TAUX D'EFFICACITÉ DE LA GOUVERNANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le rendement global au chapitre de la gouvernance est évalué pour 2019 à 88,9 %, le taux le plus élevé rapporté depuis que LCO a instauré cette approche. Le niveau d'efficacité d'ensemble a augmenté de 0,8 % par rapport à celui de 2018. Malgré un rendement solide au chapitre de la gouvernance, LCO a élaboré un plan d'action pour 2020 dans le but de renforcer la planification stratégique de son programme, de rafraîchir la présentation des rapports du Conseil d'administration, et de renouveler les procédures de gouvernance.

Au cours de 2019, il y a eu 27 réunions de gouvernance.

Le Conseil d'administration et les quatre comités du Conseil d'administration se sont réunis respectivement de cinq à six fois durant l'année pour discuter d'enjeux stratégiques, de décider d'orientation politique et d'analyser les risques pour la Société.

LCO emploie une approche de rapport normalisée pour assurer le suivi et l'analyse approfondie de son rendement en matière de gouvernance. La Governance Professionals of Canada a reconnu le caractère innovateur de cette approche et son apport à l'efficacité opérationnelle de la gouvernance.



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

APPORT AU SECTEUR ÉLARGI DU LOGEMENT

LCO a poursuivi son engagement auprès de divers organismes qui appuient le secteur du logement aux paliers municipal, provincial et national.

À Ottawa, LCO est un participant actif du Réseau du logement social d'Ottawa. Ce réseau de base rassemble 50 fournisseurs de logements et organismes de soutien pour échanger des idées, des expériences et des apprentissages. LCO fait partie d'un groupe de travail qui mettra à l'essai en 2020 un modèle de services partagés dans Ottawa.

Au palier provincial, LCO est un membre de longue date de l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario. LCO est le deuxième fournisseur de logements en importance au sein de l'organisme et contribue à renforcer le rôle des relations de l'ALSBLO avec le gouvernement, à bâtir les relations avec le secteur sur le plan de la gouvernance et sur le plan opérationnel, et à réviser les pratiques internes de gouvernance de l'ALSBLO.

LCO est également membre du Forum des sociétés locales du logement qui réunit les dirigeants des plus importantes sociétés de logement. Ce groupe met en commun des approches et des pratiques exemplaires. En 2019, LCO y a joué un rôle majeur en développant les standards d'excellence provinciaux des sociétés locales du logement en matière de rendement dans les principaux domaines du logement.

Le président-directeur général de LCO siège au Conseil d'administration de la Société des services de logement de l'Ontario. Cet organisme, basé à Toronto, s'emploie à soutenir le parc de logements sociaux de l'Ontario dans divers domaines tels que les programmes d'assurance et de gestion des risques, les services énergétiques, la gestion et le renouvellement de leur actif, et les solutions d'affaires.

LCO est membre de l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine, un organisme sans but lucratif national dont la mission est de renforcer le secteur du logement social par la représentation, la recherche, le partenariat et des services aux membres. En 2019, LCO a participé au nouveau Programme de mentorat pour les professionnels du logement. Ce programme permet à des employés de LCO grâce à des activités de mentorat de développer de réseaux, d'apprendre, et de perfectionner leurs compétences dans le secteur du logement.

LCO est également un membre actif de l'International Housing Partnership et du Housing Partnership Canada. Ces deux organismes se concentrent sur les échanges entre pairs et permettent aux hauts dirigeants de mettre en commun leurs apprentissages et approches dans le développement et le soutien du logement abordable.



COMMUNICATIONS CORPORATIVES

Le LCO a continué à mobiliser, à collaborer, à offrir un soutien et à fournir des services de communication stratégique à chaque département de LCO pour des audiences internes et externes ciblées, y compris les locataires, les partenaires et les actionnaires.

Les services standard comprennent :

- Planification, soutien et mise l'application des communications stratégiques
- Relations avec les médias et événements - Gestion de crise et questions émergentes
- Relations publiques et relations gouvernementales
- Communications numériques (médias sociaux, web et intranet)
- Communications internes
- Travail de marketing / design (publications d'entreprise)

Les diverses plateformes sont mises à contribution pour promouvoir des messages d'entreprise qui influencent et équilibrent la perception publique relative au mandat de LCO, les succès et les défis, la sensibilisation aux programmes et aux initiatives et la publication accrue de contenu.

L'année 2019 a vu l'élaboration et la mise en œuvre d'une feuille de route pour les relations gouvernementales et le lancement d'un nouveau canal de médias sociaux pour améliorer la sensibilisation auprès des jeunes. Sur la base d'indicateurs standard tels que le nombre d'abonnés, d'amis, de partage, etc., LCO a eu une présence importante et active sur les plateformes de médias sociaux, notamment Twitter, Facebook, Instagram et LinkedIn.

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

OPTIMISATION DES HORAIRES DE TRAVAIL DES RESSOURCES EN ENTRETIEN

LCO coordonne les travaux d'entretien dans plus de 15 000 logements dans la ville d'Ottawa. Planifier les horaires et la logistique pour que ce travail se fasse de manière efficace n'est pas de tout repos.

En 2019, pour l'aider dans cette tâche, LCO s'est dotée d'un nouvel outil, le Dynamic Resource Scheduler (DRS), qui a remplacé l'ancienne technologie en place. Cet outil facilite grandement la capacité de LCO d'organiser les travaux d'entretien quotidiens, de déployer les employés d'entretien et d'obtenir des rapports électroniques des travaux effectués.

Le DRS a réduit le nombre de formalités administratives requises pour l'obtention de travaux d'entretien et rehaussé l'efficacité des ressources tout en mettant l'accent sur la livraison de services aux locataires.

FEUILLE DE ROUTE EN GI/TI

En 2019, LCO a complété le développement initial d'une approche en trois ans en gestion et technologie de l'information. Un consultant de l'extérieur a réalisé l'analyse et la conception préliminaire de la feuille de route en GI/TI en prenant appui sur les investissements à long terme que LCO a consacré à la technologie. L'évaluation indépendante a trouvé l'approche de LCO en GI/TI mature et vu dans la fonction GI/TI, un associé fiable.

La feuille de route sera terminée au début de 2020 et déterminera l'orientation en GI/TI pour la gouvernance des données, l'analyse, la sécurité des systèmes, le soutien et les mises à niveau des systèmes opérationnels, et les compétences techniques du personnel.

PROTECTION DE LCO CONTRE LES CYBERMENACES

LCO s'appuie sur cinq systèmes informatiques pour assurer directement des services à ses locataires et soutenir les fonctions administratives essentielles connexes. Dans l'ensemble, il y a un degré élevé de maturité des systèmes au sein de LCO et la sécurité et la disponibilité de ces systèmes sont essentielles aux activités de base de la Société. En 2019, LCO a pu compter sur la disponibilité de ses systèmes informatiques 99,9 % du temps. L'année a été ponctuée de brefs épisodes isolés de non-disponibilité de ses systèmes en raison de facteurs externes comme des pannes de courant ou d'Internet locales. Aucun incident de violation de la sécurité des systèmes informatiques rapporté en 2019 n'a eu un impact sur la sécurité des systèmes dans leur ensemble ni sur leur disponibilité.

Comme toutes les organisations, LCO continue à être l'objet de cybermenaces et de tentatives d'hameçonnage et de piratage en vue de pénétrer illégalement dans les systèmes de LCO. En 2019, LCO a repéré et intercepté des centaines de milliers de courriels suspects qui auraient pu compromettre la sécurité informatique.

Étant donné que la sécurité informatique est une priorité stratégique, LCO a déployé un logiciel de sécurité des points d'accès basé sur l'infonuagique appelé CrowdStrike. Ce logiciel assure la surveillance des appareils de LCO et isole et neutralise les menaces contre les systèmes.

LCO a aussi fait l'acquisition et installé un programme de formation automatisée sur la sécurité informatique appelée KnowBe4, une plateforme renommée dans le domaine de la formation et de la sensibilisation sur la sécurité informatique et des simulations. La campagne de 2019 a comporté plusieurs séances de formation en ligne et des simulations d'hameçonnage aléatoires. La vulnérabilité du personnel aux tentatives d'hameçonnage est passée de 31,2 % à 7,2 %. LCO va continuer à utiliser la plateforme KnowBe4 pour renforcer son pare-feu humain, lequel contribue à la protection de ses systèmes informatiques.

Disponibilité des systèmes informatiques

