

SOCIÉTÉ DE LOGEMENT
COMMUNAUTAIRE D'OTTAWA

RAPPORT ANNUEL 2021



RAPPORT SUR LA PERFORMANCE STRATÉGIQUE DE LA SOCIÉTÉ ET FAITS SAILLANTS

**Bâtir ensemble des
communautés plus fortes**

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



www.och-lco.ca



Conseiller Mathieu Fleury

Président du Conseil d'administration

Quand je réfléchis à l'année 2021, je suis honoré et fier d'avoir été témoin de l'engagement et du dévouement du personnel et des membres du Conseil d'administration de la Société de logement communautaire d'Ottawa.

Malgré les nombreux défis que nous a occasionnés la pandémie de COVID-19 du côté de notre environnement de travail et de nos services essentiels, chacun et chacune à LCO a su démontrer une extraordinaire capacité à s'adapter aux circonstances afin de répondre aux besoins des locataires de manière innovatrice, proactive et constamment bonifiée. Ce succès s'explique par le maintien d'un dialogue ouvert avec les locataires en ayant recours à divers canaux, afin de nous assurer de les servir avec efficacité et considération.

Le point focal des activités de LCO a toujours été de conserver nos communautés en bon état et d'offrir des logements de qualité aux personnes qui y demeurent. À cette fin, LCO a multiplié ses démarches auprès de tous les paliers de gouvernement pour trouver d'importantes sources de financement, et a réussi à obtenir 65,4 M \$ sous forme de prêt-subsidation, et 100,1 M \$ sous forme d'emprunts remboursables auprès de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), ce qui représente 55 % du coût total des réparations et des travaux d'entretien de nos communautés pour les huit prochaines années.

Cela nous a aidé à couvrir les besoins d'entretien et de réparations de plus de 11 000 logements, et à dépasser nos cibles en matière de rendement énergétique et d'accès. Dans l'ensemble, nous sommes bien placés pour améliorer la pérennité de nos communautés et à offrir une meilleure qualité de vie aux locataires de LCO.

Je tiens aussi à remercier l'équipe du Bureau de la vérificatrice générale de la Ville d'Ottawa pour son professionnalisme et sa diligence. Le partenariat entre de LCO et de la Ville d'Ottawa est indispensable pour assurer le meilleur service possible. Le rapport de la vérificatrice générale est venu consolider la force et la longévité de cette relation dans nos efforts en vue de nous adapter, d'évoluer et d'accélérer la construction de nouvelles unités d'habitation abordables dans le but de répondre aux besoins de logement abordable de la Ville et d'atteindre l'objectif du Conseil d'administration de LCO, qui est de construire 10 000 nouveaux logements au cours de la prochaine décennie.

Nous pensons aussi à l'avenir, et réfléchissons aux moyens que nous pouvons prendre pour agrandir notre parc de logements et étendre l'accès au logement abordable à la population d'Ottawa.

Une partie de cette solution réside dans notre Programme-cadre de développement du logement décennal. Les propriétés en voie d'aménagement comme Mosaiq, au 811 avenue Gladstone, et les nouveaux projets de construction comme Mikinak, Jockvale et Rochester Heights phase II viendront combler le besoin sans cesse grandissant et urgent de logements abordables, sécuritaires et de qualité dans Ottawa.

La Société de logement communautaire d'Ottawa a obtenu des fonds de la Ville et de la SCHL qui lui permettront d'atteindre cet objectif, et l'organisation s'engage à les utiliser avec discernement et de manière responsable et productive.



« Après avoir surmonté l'année 2021 comme nous l'avons fait, je suis très enthousiaste devant le nouveau chapitre qui nous attend, compte tenu des progrès que nous avons réalisés et des nouveaux projets de développement en cours. Je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont rendu possible cette croissance, y compris nos partenaires, les locataires, les membres du Conseil d'administration et l'équipe au grand complet de la Société de logement communautaire d'Ottawa.

Ensemble, nous travaillons pour qu'un jour prochain un logement stable et abordable soit une réalité pour tous sans exception dans Ottawa. »

Stéphane Giguère

Président-directeur général

Tout au long de 2021, j'ai été personnellement témoin de ce qu'il est possible d'accomplir quand les gens unissent leurs efforts pour atteindre un objectif commun, peu importe les obstacles sur leur route. Entre les répercussions continues de la pandémie de COVID-19 et la réalité socioéconomique sans cesse changeante, notre équipe à la Société de logement communautaire d'Ottawa a su relever tous ces défis par son travail acharné, son empathie et sa compassion.

C'est ainsi que nos quelque 32 000 locataires ont pu bénéficier en 2021 d'un soutien plus appuyé grâce à des initiatives comme les cliniques de vaccination, notre engagement à bâtir et préserver des logements abordables et sociaux, le déploiement du portail des locataires en ligne afin de faciliter l'accès aux services d'entretien, et en 2022, une Stratégie d'hébergement et soins complexes qui nous aidera à mieux soutenir les aîné(e)s et les adultes les plus vulnérables vivant dans nos communautés.

Le bien-être du personnel demeure une préoccupation majeure pour LCO. Par un dialogue constant avec ses équipes, LCO a soutenu les membres de son personnel de la manière la plus bénéfique qui puisse être, entre autres par la prestation de services de soutien en santé mentale, l'adaptation de leur milieu de travail et d'une plus grande flexibilité, ainsi que la mise en œuvre d'une Stratégie pour la diversité, l'équité et l'inclusion visant à créer un espace de dialogue et un changement positif à long terme. Ces initiatives nous permettent de mieux comprendre pourquoi LCO a eu l'honneur d'être nommée au palmarès des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale en 2021.

La création d'un plan financier à long terme nous permettra de continuer à fonctionner en mettant l'accent sur la responsabilité, la transparence et l'imputabilité au plus haut degré. Grâce à notre travail avec la Ville d'Ottawa, nous avons la chance de pouvoir compter sur l'appui et la collaboration de tous les paliers de gouvernement et nous nous réjouissons de tout ce que ce partenariat nous réservera dans les années futures.



« Jusqu'à présent, l'année 2022 nous a réservé son lot de défis. Hausse du taux d'inflation, ralentissement de la chaîne d'approvisionnement, manque de main d'œuvre, conflits géopolitiques. À ces défis est venue s'ajouter la manifestation des camionneurs qui a duré un mois et a directement perturbé la tranquillité de 1 500 locataires de LCO. Les circonstances nous ont démontré qu'il est nécessaire de s'adapter.

J'ai été personnellement témoin de la force de notre collectivité, y compris des locataires, de nos partenaires et de notre équipe ici à la Société de logement communautaire d'Ottawa. Je suis encore plus confiant que notre engagement envers notre mission est inébranlable, et que rien ne nous arrêtera dans notre détermination à servir la collectivité. »

L'année 2021 nous aura aidés à développer notre capacité d'adaptation, notre résilience, et la collaboration et nous aura surtout démontré que nous sommes plus forts en unissant nos efforts.

Elle aura été marquée par-dessus tout par un dévouement infini envers le travail de la Société de logement communautaire d'Ottawa et l'exercice d'une attention soutenue et d'un service exemplaire dans tout ce que nous accomplissons, à la hauteur de notre engagement à s'améliorer tous les jours. À toutes les locataires, partenaires et employé(e)s de la Société de logement communautaire d'Ottawa, merci.

CONSEIL D'ADMINISTRATION LCO 2021



MATHIEU FLEURY
CONSEILLER PRÉSIDENT



RAWLSON KING
CONSEILLER DIRECTEUR (NOMMÉ D'OFFICE)



THERESA KAVANAGH
CONSEILLÈRE DIRECTRICE



CATHERINE MCKENNEY
CONSEILLÈRE DIRECTRICE



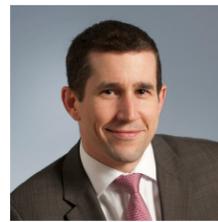
SCOTT MOFFATT
CONSEILLER DIRECTEUR



FERENAZ RAHEEM
SECRÉTAIRE CORPORATIVE DIRECTRICE



MICHELE BRENNING
DIRECTRICE



DAN DORÉ
VICE-PRÉSIDENT DIRECTEUR
mai 2014 - juin 2021



REBECCA HICKEY
VICE-PRÉSIDENTE DIRECTRICE
Nominée juin 2021

BRENDAN LAWLOR
TRÉSORIER*

JENNIFER MONDOUX
DIRECTRICE*
juin 2021

*Photos non disponibles au moment de la publication



GIRUM SIMMIE
DIRECTEUR



PAUL-ÉMILE FORTIN
REPRÉSENTANT DES LOCATAIRES DIRECTEUR

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

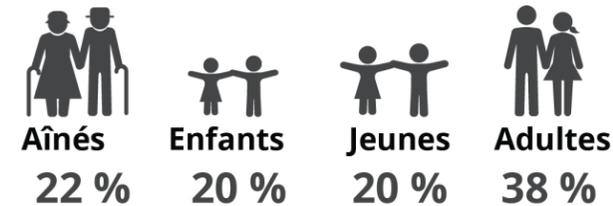
- Favoriser des communautés saines, sécuritaires et inclusives
- Offrir des services de qualité à toutes les locataires et dans tous les foyers.
- Innover pour répondre aux besoins financiers et en matière de logement.
- Favoriser une culture organisationnelle qui prône le leadership, la responsabilisation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

COLLABORATION RESPONSABILISATION RESPECT EXCELLENCE

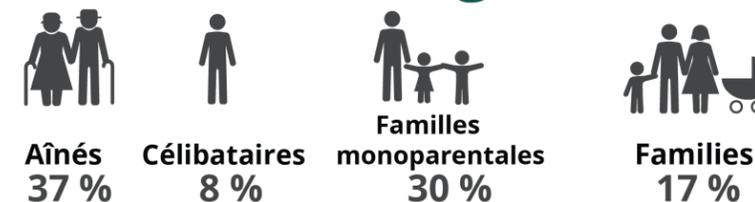
AU SUJET DE LA SOCIÉTÉ DE LOGEMENT COMMUNAUTAIRE D'OTTAWA

Le plus important fournisseur de logements subventionnés à Ottawa

32 000 locataires



Ménages



15 000 logements

1 % de loyers inférieurs au prix du marché

87 % de loyers subventionnés

11 % de loyers au prix du marché

1 % de logements loués aux organismes partenaires

41 % d'immeubles de grande hauteur

15 % d'immeubles d'hauteur moyenne

6 % d'immeubles simples



33 % de maisons en rangée
4 % de maisons à plusieurs logements



1 % de maisons unifamiliales



+ de 160 communautés





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.



Une décennie de travail avec les bénévoles

11 janvier 2011 : Tenue de la première activité bénévole avec un groupe d'étudiant(e)s du Collège Algonquin.

7 700 bénévoles et plus de 31 000 heures de travail bénévole

Réalisation de 369 projets grâce à 80 groupes de bénévoles

10 ANNÉES D'ENGAGEMENT BÉNÉVOLE

En 2021, le Programme de mobilisation des bénévoles a célébré son 10^e anniversaire. Des bénévoles de partenaires du secteur privé ont réalisé des projets d'embellissement dans diverses communautés de LCO.

Les projets consistent par exemple à repeindre des lieux ou encore à construire des installations communautaires comme des bacs de jardinage ou des tables de pique-nique. Ce programme permet à des entreprises locales de participer aux efforts d'embellissement des communautés de LCO, pour le plus grand bonheur des locataires, et de renforcer chemin faisant les liens entre les membres des communautés de LCO et la collectivité.

Merci à toutes et tous les bénévoles qui ont consacré de leur temps au Programme de mobilisation des bénévoles de LCO.



En tout, près de 2 000 locataires ont reçu un vaccin grâce aux cliniques de vaccination organisées par LCO.



CLINIQUES DE VACCINATION CONTRE LA COVID

En réponse à la pandémie mondiale, LCO a fait équipe avec les partenaires de la santé de la ville, y compris avec Santé publique Ottawa et les Centres de ressources et de santé communautaires pour étendre la portée des cliniques de vaccination dans Ottawa.

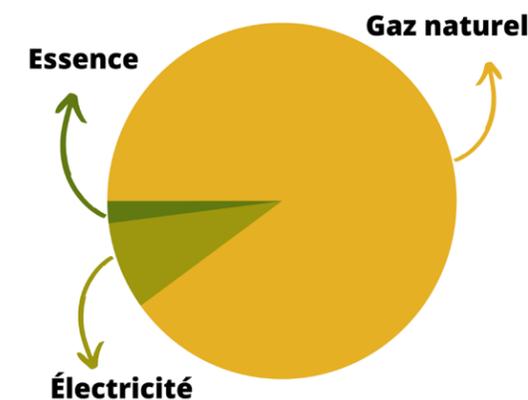
Des groupes de partenaires, de personnel en développement communautaire, en soutien aux locataires et en sécurité communautaire ont mené une campagne de sensibilisation dans une douzaine de communautés de LCO pour encourager les locataires à s'inscrire à la clinique de vaccination dans leurs immeubles respectifs. Tout au long du printemps 2021, ainsi qu'à la fin de l'été, des cliniques d'administration de la première et de la deuxième dose du vaccin ont eu lieu au domicile des locataires. Durant la période des Fêtes 2021-2022, et en février dernier, 25 autres cliniques de vaccination ont eu lieu (principalement dans les communautés où vivent des aînés).

CHANGEMENTS CLIMATIQUES ET ENGAGEMENT DE LCO DANS LA CAMPAGNE OBJECTIF ZÉRO

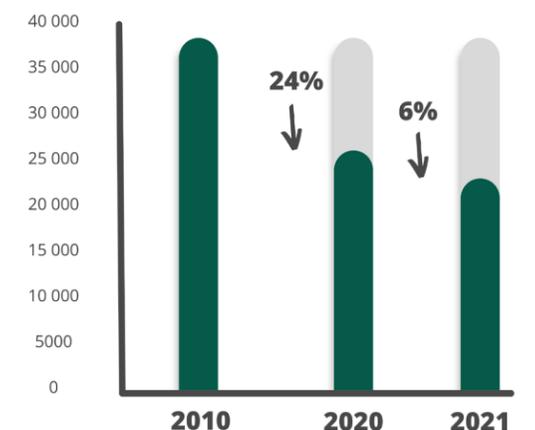
En 2021, en réponse à l'urgence que posent les changements climatiques, la Société de logement communautaire d'Ottawa a décidé de se joindre à la campagne Objectif zéro au côté de plusieurs partenaires communautaires comme la Ville d'Ottawa, l'Université de Carleton et le Centre national des Arts. Dans le cadre de cette campagne, LCO, dont les émissions se chiffrent présentement à 29 000 tonnes de CO₂, s'est engagée à réduire de moitié ses émissions de carbone d'ici 2030, et de 100 % d'ici 2040.

Par l'entremise de son Plan ECO², LCO a pris plusieurs mesures qui ont entraîné une réduction de sa consommation d'énergie de 6 % depuis 2020, et de 24 % depuis 2010. Étant donné que 90 % des émissions de LCO proviennent du gaz naturel utilisé pour le chauffage et produire l'eau chaude dans ses communautés, il est possible de réduire l'empreinte carbone de LCO. Grâce au Fond national de co-investissement pour le logement de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, LCO a obtenu des fonds pour réduire ses émissions initialement de 25 % et travaillera avec ses partenaires communautaires à l'atteinte de l'objectif de 2040.

Émissions selon la source



Émissions totales de CO₂



EMBELLIR LES COMMUNAUTÉS DE LCO, UNE MURALE À LA FOIS

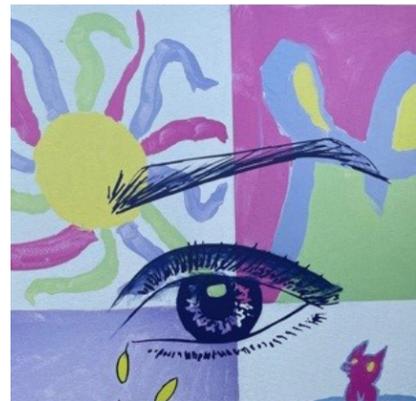
Par ses murales, LCO souhaite embellir les paysages urbains, mais surtout à inviter les locataires à prendre part à des conversations enlever porteuse de sens concernant leur milieu de vie, et à rehausser ainsi leur sentiment d'appartenance.

En août 2021, LCO a dévoilé la plus grande murale de la ville. Cette murale intitulée **Sagesse** se trouve au 1365, rue Bank, et a été créée par Claudia Salguero, une artiste socialement engagée avec l'aide de locataires, de partenaires, et de sages autochtones et gardiens du savoir des anciens.

Murale de la Sagesse



JE VOIS LA BEAUTÉ, JE VOIS LA BEAUTÉ EN VOUS



La murale intitulée « **Je vois la beauté, je vois la beauté en vous.** » a également été créée par Claudia, au 415 rue McLaren avec l'apport de locataires qui l'ont aidée à peindre des panneaux entrant dans sa composition. Les partenaires de LCO, Salus Ottawa et le Centre de santé communautaire du Centre-ville, ont facilité la réalisation de ce projet.

UNE FILLE D'OUBÉKISTAN



Une autre murale « **Une fille d'Ouzbékistan** » rendue possible grâce à l'Association communautaire Hintonburg et la Ville d'Ottawa a été installée au 395, avenue Parkdale. Cette œuvre d'art publique de Kseniya Tsoy fait partie d'un projet visant à célébrer les gens issus de l'immigration et à combattre le racisme.

MURALE SOYONS GENTILS



La murale « **Be Kind** », réalisée grâce au Fonds d'immobilisations communautaires (FIC), a été installée le 12 août 2021 dans la communauté Beauséjour. En 2021, le FIC a rendu possible la réalisation de 32 projets proposés par les locataires.



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.



SOUTIEN DES LOCATAIRES DURANT LA PANDÉMIE DE LA COVID-19

Pour alléger l'isolement social et continuer à assurer aux locataires un soutien essentiel, le Service de sécurité communautaire s'est associé à l'équipe du Développement communautaire afin d'appuyer des initiatives d'engagement communautaire tout en veillant au respect des restrictions en vigueur en raison de la COVID-19. Ces initiatives ont inclus des célébrations des Fêtes organisées par les locataires et adaptées en vue de veiller à des pratiques sécuritaires par rapport à la COVID-19 et des campagnes de vaccination, visites de courtoisie et des améliorations communautaires.



POURSUIVRE LA CONVERSATION GRÂCE À LA VOIX DES LOCATAIRES

En 2021, nous avons organisé six séances virtuelles de La Voix des locataires à l'échelle de la Société. Certaines des initiatives découlant de l'apport des participant(e)s à ces rencontres comprennent des améliorations aux fonctions du Centre d'appels, la participation à la mise en service en ligne du portail libre-service des locataires Chez-moi, et le renouvellement de la Promesse du(de la) locataire et de sa présentation visuelle.

CENTRE D'APPELS 24 H / 7 JOURS DE LCO

SUJET DES PRINCIPAUX APPELS

Demandes de travaux d'entretien
Problèmes d'infestation
parasitaire
Services de sécurité
Systèmes de bâtiment

TEMPS D'ATTENTE

Réponse à 87 % des appels en
moins de 60 secondes



NOMBRE D'APPELS

252 300 appels
(plus 78 000 appels pour des
questions reliées à la location)
Hausse de 12 % par rapport à
l'année 2020

QUALITÉ DU SERVICE

Sur 5 500 personnes sondées,
taux de satisfaction de 88 %.

RÈGLEMENT SUR LA GESTION DES LOGEMENTS LOCATIFS

Le Règlement sur la gestion des logements locatifs (Règlement no 2020 - 255) de la Ville d'Ottawa est entré en vigueur le 31 août 2021. Ce règlement énonce les exigences spécifiques auxquelles doivent se conformer les propriétaires et les locataires et vise principalement à prévenir les problèmes courants, à clarifier les rôles et responsabilités de chacun et chacune et, au bout du compte, à améliorer l'expérience des locataires et des propriétaires.

Ce règlement oblige les locateurs à instaurer des plans pour divers services, y compris ce qui suit :

- un plan d'entretien des immobilisations;
- une procédure pour gérer les demandes de service des locataires;
- un plan intégré de lutte antiparasitaire.

LCO était déjà active dans tous ces domaines par son engagement à assurer des services de qualité à toutes les locataires et dans toutes les maisons, et poursuivra la mise de l'avant de ces initiatives au moyen des processus et systèmes en place.

De plus, le règlement oblige les locateurs à fournir des renseignements par écrit aux locataires au sujet de leur logement.

L'équipe de Gestion des immeubles a dirigé cette campagne de sensibilisation et distribué à l'ensemble des locataires au début du mois d'août 2021 une lettre d'information renfermant entre autres les renseignements suivants :

- l'emplacement de l'équipement de sécurité incendie;
- les services assurés par des entrepreneurs comme l'entretien ménager, l'aménagement paysager et le déneigement;
- les normes de temps d'attente pour les demandes de service d'entretien;
- les services de gestion des déchets;
- des rappels importants comme l'importance de se procurer une assurance locataire.

LES LOCATAIRES EN BONNE SITUATION FINANCIÈRE

Les répercussions financières de la pandémie de COVID-19 ont été considérables pour les locataires. Certain(e)s locataires ont dû composer avec des pertes de salaire ou des revenus imprévisibles.



93,8 % performance en matière de recouvrement des loyers

1 % par rapport à la moyenne sur 5 ans (2016-2021)

LCO a assisté les locataires en leur assurant diverses formes de soutien pour les aider à maintenir leur situation financière en règle, ce qui a été le cas comme en atteste les excellents résultats enregistrés en 2021 dans la perception des loyers.

Ces mesures d'appui ont compris :

- La mise en place d'un plus grand nombre d'options de paiement;
- L'information des locataires sur les programmes d'aide financière d'urgence;
- La création d'arrangements de paiement;
- L'obtention d'un soutien auprès d'organismes communautaires pour le règlement des arriérés de loyer;
- Le ramassage des paiements des personnes aux prises avec des problèmes de mobilité;
- La tenue de comptoirs d'impôt gratuits par les partenaires de LCO afin de s'assurer que les locataires puissent soumettre à LCO leur avis de cotisation en vue du maintien de leur subvention de loyer;
- La livraison en mains propres de lettres à des milliers de locataires à risque de perdre leur subvention de loyer.

CONCENTRATION SUR LE TRAVAIL PROACTIF POUR LE DÉPISTAGE DES NUISIBLES

En 2021, le Programme de lutte antiparasitaire intégrée a été modifié pour offrir aux locataires une approche renouvelée à plusieurs facettes pour prévenir, atténuer et répondre à la présence d'animaux et insectes nuisibles dans les communautés de LCO. L'équipe composée de 22 employé(e)s accrédités a inspecté proactivement tous les logements. Là où des nuisibles ont été détectés, l'équipe a déterminé de degré d'infestation et mis en branle des interventions précoces de concert avec les locataires.

Faits saillants du programme en 2021 :

- Réponse à plus de 95 % des 35 000 demandes de service dans le délai prévu.
- Dans l'ensemble, baisse de 10 % dans la présence de nuisibles.
- Diminution de 50 % dans le nombre de logements enregistrant un niveau élevé d'infestation. Les logements présentant des niveaux élevés d'infestation sont souvent la cause principale des infestations de parasites dans la communauté en raison des problèmes sous-jacents tels que des conditions sanitaires déficientes, l'accumulation de biens matériels, et les problèmes de santé mentale.
- Inspection proactive de l'ensemble des logements pour dépister, assurer un suivi, faire rapport et prendre des mesures en matière de services de lutte antiparasitaire intégrée.
- Optimisation des systèmes de gestion des fournitures et des stocks.
- En août 2021, la Ville d'Ottawa a adopté son Règlement sur la gestion des logements locatifs et LCO en a profité pour mettre à jour ses dépliants d'information sur les nuisibles et ravageurs pour y inclure les plans de lutte antiparasitaire intégrée sur mesure et d'autres renseignements informatifs à l'intention des locataires.
- Orientation initiale de nos clients qui ont besoin d'une aide en santé mentale vers nos agent(e)s de soutien aux locataires pour assister les locataires touchés.

L'équipe de lutte antiparasitaire intégrée s'investit dans les services offerts, la résolution des problèmes et la réactivité aux besoins de la clientèle et est fière de son travail, et veille à assurer aux locataires une expérience client positive.

MODÈLE DE SOINS INTÉGRÉS DE PROXIMITÉ

Avec ses partenaires du Bureau de soins de santé de l'Est de l'Ontario, la Société de logement communautaire d'Ottawa a mis sur pied un programme pilote modèle de soins intégrés de proximité pour planifier, financer, intégrer et assurer des soins basés dans la communauté.

Trois immeubles d'habitation de LCO où vivent des aînés (le 2651, rue Regina; le 616, avenue Kirkwood; et le 445, chemin Richmond) ont été ciblés pour mettre en œuvre le projet pilote de développement communautaire de proximité. L'immeuble de la rue Regina accueille une clientèle d'âges mixtes, tandis que les immeubles de l'avenue Kirkwood et du chemin Richmond, sont réservés aux aînés, et des services sont offerts sur place aux trois endroits.

Des employé(e)s dévoués travaillent de concert avec les locataires et en collaboration avec un ensemble de partenaires alliés à l'atteinte des objectifs suivants :

- Veiller à la prestation de soins adéquats au bon endroit et au bon moment;
- Renforcer la collaboration entre les partenaires et fournisseurs en vue de soins intégrés;
- Améliorer le bien-être social et la qualité de vie des locataires, leur expérience, leur engagement et leur santé;
- Améliorer l'expérience des fournisseurs;
- Optimiser les ressources et la contribution positive à la viabilité du système de santé.

Dans le cadre de ce projet pilote, LCO a été l'hôte d'un séminaire en ligne avec le Centre de santé communautaire Carlington et Santé Ontario Est (auparavant le RLISS Champlain), et a participé à l'élaboration de documents d'information à l'intention des partenaires et des organismes de service qui pourraient vouloir adopter le modèle.

PROGRAMMES D'ENTRETIEN PRÉVENTIF DES IMMEUBLES



PLUS DE 33 600 BONS DE TRAVAIL PROACTIF COMPLÉTÉS



MOYENNE DE 2,6 BONS DE TRAVAIL PAR LOGEMENT



AUGMENTATION DE 12 % PAR RAPPORT À 2020

INSPECTIONS ANNUELLES

L'équipe des Programmes d'entretien préventif des immeubles est responsable de l'inspection annuelle de l'ensemble des communautés de LCO et de ses 15 000 logements et met la sécurité des locataires au premier plan dans ses moindres activités. LCO veille à se conformer aux exigences des différentes autorités comme celles du Service des incendies d'Ottawa et de l'Office de la sécurité des installations électriques.

Ces inspections englobent :

- L'inspection des portes de logement pour s'assurer

qu'elles sont conformes au Code de prévention des incendies de l'Ontario;

- Des inspections électriques pour s'assurer de la conformité des installations avec les directives de l'Office de la sécurité des installations électriques;
- La vérification des alarmes de fumée, des détecteurs de monoxyde de carbone et des panneaux électriques;
- L'entretien général, les inspections et les réparations dans les logements et les aires communes;
- Les améliorations du service / les améliorations continues.

En 2021, l'équipe est passée des rapports papier aux rapports numériques. Cette approche sans-papier lui a permis de se concentrer sur une approche proactive de prestation de services aux locataires.

Les compétences des membres de l'équipe ont été élargies afin de rehausser nos services de prévention afin d'appuyer les activités de lutte antiparasitaire. Désormais, l'équipe est en mesure d'identifier les nuisibles en vue des traitements requis, ce qui a eu pour effet de rehausser notre excellent service à la clientèle auprès de toutes les locataires et dans toutes les maisons.

LETRE ANNUELLE PERSONNALISÉE AUX LOCATAIRES

LCO a instauré en 2021 la distribution d'une lettre annuelle personnalisée aux locataires dans le but de célébrer les locataires vivant dans les communautés de LCO. Dans cette lettre, chaque locataire a pu prendre connaissance de données personnalisées sur sa location, Cette lettre a donné aux locataires l'occasion d'appeler le bureau pour mettre à jour les informations dans leur dossier, d'être sensibilisés aux nouvelles options libre-service, et d'avoir un aperçu de ce qui les attendait en 2021. Les locataires ont pu s'inscrire pour obtenir des alertes par courriel en balayant le code QR inclus dans la lettre.

« Je tiens à remercier tout le monde pour la lettre fantastique qui m'a été récemment transmise après être demeuré au 181, rue Bruyère, pendant 24 ans. Cette lettre m'a énormément fait plaisir et touchée. Merci beaucoup à tout le monde. » - Locataire du 181, rue Bruyère



PORTAIL EN LIGNE POUR LES LOCATAIRES LCO

Accédez à votre compte en ligne - partout et en tout temps!

www.och-lco.ca/fr/portail-des-locataires

CHEZ-MOI – PORTAIL LIBRE-SERVICE EN LIGNE DES LOCATAIRES

Le portail Chez-moi est un ajout innovateur à l'éventail des services offerts aux locataires de LCO qui est arrivé au bon moment, et qui leur a fourni un moyen accessible, sécuritaire et facile de communiquer leurs besoins en plein cœur d'une pandémie mondiale.

Processus de consultation

La plateforme a été mise à l'essai par des championnes et championnes de la Voix des locataires de LCO et a été mise au point par un groupe de travail interservices. La consultation demeure un aspect important du processus de développement du produit et de l'amélioration continue des services.

Caractéristiques

- Accès à leur compte
- Soumission des demandes de travaux d'entretien
- Accessible 24 h/24, 7 j/7, partout où une connexion Internet est disponible
- Création de bons de travail
- Demandes de traitements contre les nuisibles
- Mise à jour de ses coordonnées



Lancement en juillet 2021



<https://www.och-lco.ca/fr/portail-des-locataires/>



**39 000 visites du site
1 000 utilisateurs inscrits**



ÉLÉMENTS CLÉS

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

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

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

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

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

INTENDANCE FINANCIÈRE

Conformément à la Loi sur les sociétés par actions de l'Ontario, la firme comptable Ernst & Young, le vérificateur nommé pour LCO, a procédé à la vérification des états financiers de LCO pour la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021. À l'issue de cette vérification, les vérificateurs ont émis une opinion sans réserve attestant que les renseignements présentés sont véridiques, exacts et conformes à la situation financière de LCO. LCO a soumis de manière indépendante les résultats de cet audit au principal actionnaire et gestionnaire des services.

Le rapport de l'auditeur contient des indications d'une bonne performance financière en 2021. Ils sont les suivants :

01. États financiers 2021

L'exactitude, la véridicité et la conformité des états financiers 2021 sont confirmés sans réserve par le vérificateur.

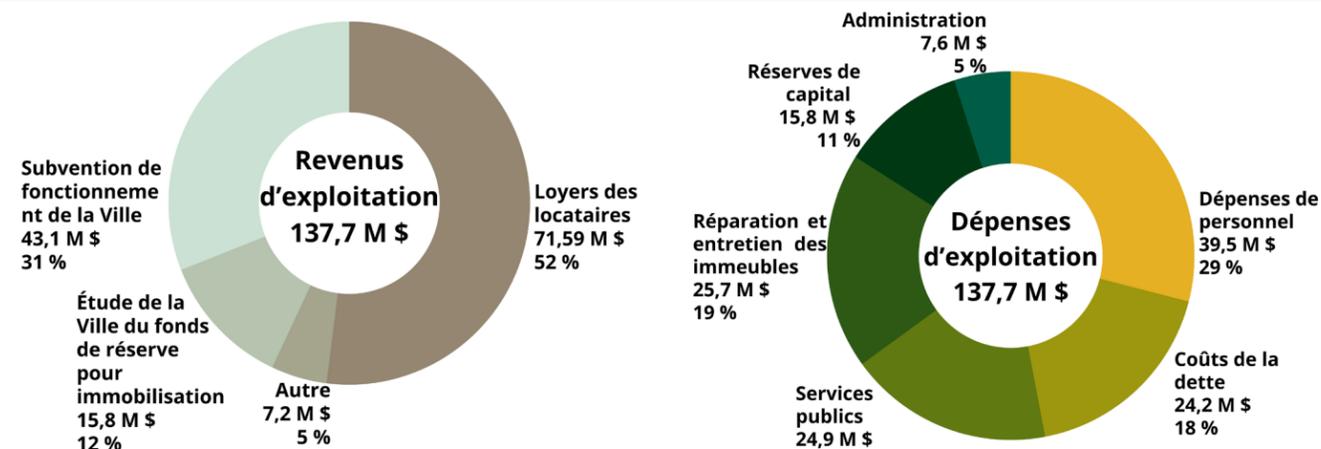
02. Fonds

Un solde de 64,1 M \$, soit le nécessaire pour poursuivre ses objectifs stratégiques et soutenir ses engagements de développement de logements.

03. Fonds d'exploitation

À la fin de l'exercice, le solde du fonds d'exploitation était de 3,5 M \$, conformément au montant prévu au budget.

La situation financière de LCO en fin d'exercice est le reflet des changements en cours reliés aux conditions économiques dans leur ensemble, à la pandémie de COVID-19 et aux interventions connexes. LCO a dû ajuster ses pratiques pour assurer la prestation des services aux locataires, et ajouter des ressources supplémentaires pour la lutte antiparasitaire intégrée (LAI) et les Services de sécurité communautaire (SSC) afin de veiller sur le bien-être des locataires. Le solde de clôture à la fin de 2021 pour tous les fonds a été de 64,1 M \$ par rapport aux 65,1 M \$ prévus au budget. LCO a fait preuve de résilience tout au long de 2021 en limitant les répercussions financières sur la Société tout en travaillant à l'atteinte de ses objectifs stratégiques par des investissements dans son parc immobilier et le développement de nouveaux logements.



PRESSIONS FINANCIÈRES, RÉSILIENCE ET SOUPLESSE DURANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

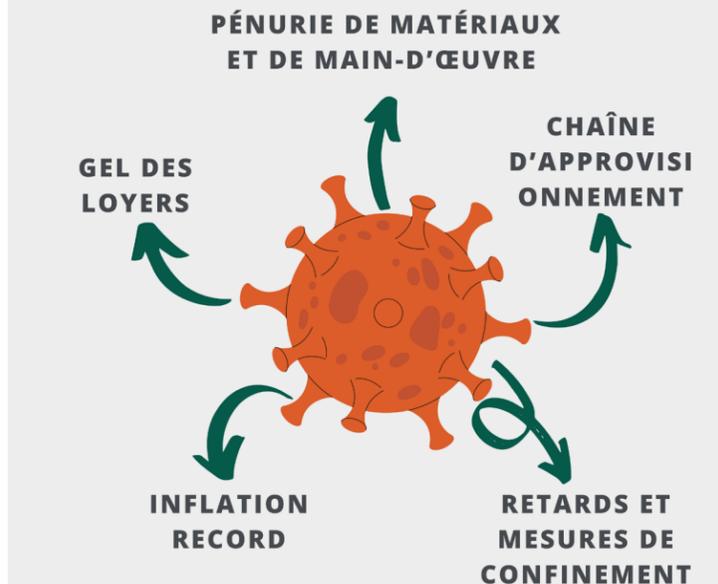
La deuxième année de la pandémie de COVID-19 continue d'avoir un impact majeur sur LCO. En 2021, LCO a dû composer avec un gel obligatoire des loyers imposé par le gouvernement provincial, des taux d'inflation records, des manques de matériaux et de main d'œuvre, et des délais et restrictions dans les chaînes d'approvisionnement.

LCO a adapté son cadre financier pour composer avec des conditions économiques changeantes et parfois imprévisibles et a pu ainsi continuer à remplir son mandat en matière de service et à atteindre ses objectifs stratégiques.

Ces réalisations ont été rendues possible par la combinaison d'une bonne gestion financière et d'une affectation des ressources prudente y compris :

- le renouvellement de son plan financier à long terme;
- la mise en œuvre de robustes prévisions à court terme;
- le recours au soutien gouvernemental disponible;
- la gestion des fonds de réserve par la création d'une nouvelle réserve de stabilisation distincte;
- la gestion étroite du flux de trésorerie, des créances irrécouvrables, des comptes clients, et la gestion de la dette des locataires.

PRESSIONS FINANCIÈRES DÉCOULANT DE LA PANDÉMIE DE COVID-19



STRATÉGIES D'APPROVISIONNEMENT ET DONNÉES

- Affectation de 27,4 M \$** aux nouveaux développements
- Maintien d'un stock d'EPI, de revêtements de sol, d'appareils ménagers et de détecteurs de fumée et de CO malgré l'instabilité du marché
- Hausse des contrats de service opérationnel limitée à **3 %** (sous le taux d'inflation)
- De **2020 à 2021** hausse de plus de 50 % des bons de travail confiés à des entrepreneurs pour les réparations chez les locataires, et retour aux niveaux pré-pandémiques

PLAN FINANCIER À LONG TERME ET FINANCEMENT DE LA SCHL

LCO s'est dotée d'un plan financier à long terme (PFLT) pour la période de 2021 à 2030 afin d'établir une approche claire qui décrit en détail les étapes à suivre pour atteindre ses objectifs, et continuer à offrir du logement abordable de qualité à la population d'Ottawa. La modélisation financière actuelle a permis de déterminer et de quantifier les besoins nets de fonds pour les réparations majeures et les nouveaux développements.

Les besoins clés énoncés dans le PFLT sont les suivants :

- Besoin de subventions de 50 M \$ pour les dépenses de capital en vue de maintenir le parc de logements en bon état;
- Besoin de 137 M \$ en fonds propres de développement pour la création de 3 000 nouveaux logements.

Les ambitieux objectifs de LCO pour les prochains dix ans sont de développer plus de 10 000 nouveaux logements. Le modèle financier de LCO confirme la base de référence requise pour 3 000 nouveaux logements. À condition de pouvoir trouver le capital, les créances et les partenariats du secteur privé supplémentaires requis, il sera possible de mettre à l'échelle le modèle pour appuyer la réalisation de 7 000 logements de plus au cours de la même période.

En vue d'appuyer le plan financier à long terme de 10 ans, LCO a obtenu un financement du Fonds national de co-investissement pour le logement (FNCIL) de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Le FNCIL appuie la construction de nouveaux logements et les réparations majeures et le renouvellement du parc de logements en accordant des prêts à faible taux d'intérêt et des prêts-subventions. Vers la fin de 2020-2021, LCO a souscrit à des ententes avec la SCHL pour le volet Nouveaux développements (168 M \$) et Réparations et renouvellement (166 M \$) du FNCIL. Avec l'appui de la Ville d'Ottawa et du gouvernement de l'Ontario, le financement de ces programmes facilitera la construction d'environ 700 logements et les réparations de plus de 11 000 logements.

La Ville d'Ottawa a fourni un appui considérable au plan financier à long terme sur 10 ans de LCO par un financement constant des réparations majeures et du développement de nouveaux logements. LCO devra faire continuellement appel aux programmes actuels de réparations majeures tels que le plan de logement et de lutte contre l'itinérance de la Ville et le programme Initiative Canada-Ontario de logement communautaire (ICOLC) pour trouver le financement annuel supplémentaire requis pour combler les écarts identifiés dans ces projections sur dix ans. Grâce au plan financier à long terme pour les services de logement de la Ville d'Ottawa, LCO a reçu à ce jour plus de 28 M \$ en contributions destinées aux nouveaux développements et en exemptions des redevances d'aménagement municipales.

Le plan financier à long terme de LCO a été élaboré afin de s'assurer que LCO continuera à démontrer une situation financière stable au cours des dix prochaines années. En l'absence d'une stratégie de renouvellement de son parc immobilier pour composer avec le défi financier que présentent les pressions à la hausse exercées sur les coûts par ses immeubles vieillissants, LCO risque d'être confrontée à un budget d'exploitation et à un budget d'immobilisations déficitaires. Sans la prise de mesures en vue de surmonter ces défis, LCO se retrouvera aux prises avec des défis financier grandissants pour offrir des logements sécuritaires et abordables appréciés par les locataires de LCO et auxquels ils s'attendent.



PROGRAMME-CADRE DE DÉVELOPPEMENT DU LOGEMENT DÉCENNAL CONSTRUCTION DE 10 000 LOGEMENTS D'ICI 2030

PLAN DE BASE 3 000 LOGEMENTS

DONT + 700 EN COURS DE CONSTRUCTION

À L'ÉTAPE DE LA PRÉ-CONSTRUCTION/CONCEPTION

270
LOGEMENTS

PARTIELLEMENT
FINANCÉS

ACHÈVEMENT
PRÉVU EN 2024-
2025



ROCHESTER HEIGHTS PHASE 2
L'ÉTÉ 2022

EN COURS DE CONSTRUCTION

+ DE 300
LOGEMENTS

EN BONNE PARTIE
FINANCÉS

ACHÈVEMENT
PRÉVU EN
2024-2025



MIKINAK
Achèvement durant l'été 2024

JOCKVALE
Construction modulaire
Achèvement à la fin de l'automne 2022

PROJET EN COURS

140
LOGEMENTS
ENTIÈREMENT
FINANCÉS

ACHÈVEMENT DES
APPARTEMENTS
2021

ACHÈVEMENT DES
MAISONS EN
RANGÉE
2022



MOSAIQ



Appartement modèle

MOSAÏQ – UNE COMMUNAUTÉ QUI CONJUGUE HABITAT ÉCOLOGIQUE ET LOGEMENTS LOCATIFS ABORDABLES

Mosaïq, situé au 811, avenue Gladstone, accueille 140 ménages, répond au besoin du marché locatif à Ottawa, et est désormais la norme de référence synonyme de qualité de vie et de conditions durables à un prix abordable.

- 108 appartements spacieux nichés dans un immeuble visitable de hauteur moyenne de six étages comportant des studios et des logements d'une, de deux ou de trois chambres à coucher;
- 32 maisons de ville superposées dotées d'entrées distinctes et comportant deux, trois ou quatre chambres à coucher;
- Les commodités intégrées au site offrent un style de vie convivial à l'image d'un esprit communautaire;
- Mosaïq s'engage à offrir un environnement où il fait bon vivre de manière durable dans le plus vaste¹ immeuble à appartements de type Maison Passive au Canada;
- Propriété sans fumée.



La communauté Mosaïq, située au 811, avenue Gladstone, est la première offre de LCO aux locataires d'Ottawa en quête d'un logement abordable. Cette communauté-phare reflète les normes supérieures et les idéaux que nous voulons atteindre, dont les suivants :

- Emplacement de choix – Bien située par rapport au transport en commun, cette communauté est un milieu de vie attrayant pour les jeunes professionnels, les jeunes familles, les préretraités et les aînés. Elle se trouve à distance de marche d'une multitude d'écoles, de bureaux, de magasins, de restaurants, de lieux de divertissement, à proximité de circuits d'autobus OC Transpo, à 13 minutes de marche de la station de train léger Pimisi, et à 300 mètres de la future station Corso Italia.
- Commodités et attributs – Cette communauté offre toutes les commodités associées au confort moderne et présente des attributs propres à un mode de vie résolument urbain.
- Service aux locataires fiable et pratique – Notre équipe chevronnée et dévouée entend se distinguer pour l'excellence de son service à la clientèle.
- Sentiment d'appartenance à une communauté – Mosaïq favorise un milieu de vie vibrant, diversifié et socialement inclusif où les gens se sentent bien les uns avec les autres.
- Bâtiments modernes – Les nouveaux logements locatifs sont conçus suivant des principes écoresponsables en plus d'offrir un rendement énergétique élevé et d'autres caractéristiques soucieuses de l'environnement.
- Loyers abordables – Mosaïq comble un besoin sur le marché locatif d'Ottawa en proposant des logements dont le prix du loyer est égal ou inférieur au prix moyen du marché, et s'imposera comme la norme du logement abordable offrant tout le confort d'une vie moderne.

¹ Au moment de l'achèvement des travaux

PROJET PILOTE REEEP

Le projet pilote de Rénovation extérieure énergétique avec des éléments préfabriqués (REEEP) a été achevé à l'automne 2021. Le but du projet était de préserver quatre maisons en rangée vieillissantes, de rehausser leur efficacité énergétique, et de mettre au point un processus répliquable dans des aménagements similaires du parc immobilier de LCO. Cette approche a été développée en partenariat avec Ressources naturelles Canada, qui a fourni l'expertise et contribué plus de 500 000 \$ à ce projet.

Le projet pilote REEEP est la première rénovation au moyen de panneaux extérieurs visant la consommation énergétique nette zéro réalisée au Canada, et représente une avancée importante dans l'amélioration du rendement énergétique des logements abordables. Pour ce projet de rénovation avant-gardiste, des panneaux préfabriqués isolés à l'extérieur de maisons en rangée ont été installés sans qu'il ne soit nécessaire de reloger les locataires durant ces travaux. Pour mener à bien le projet, le personnel a d'abord construit un atelier pour y fabriquer les panneaux et transformer la recherche en réalité grâce à son esprit innovateur et son labeur.

Le projet REEEP a été récompensé d'un prix Clean50 Top Projects pour son approche innovatrice en matière de développement durable. LCO s'est également vu décerner pour ce projet le prix de champion communautaire de la Vancity Community Investment Bank. Ce prix consacre un organisme qui s'emploie principalement à avoir une incidence positive sur le milieu sociocommunautaire et agit pour protéger l'environnement.

PROJET DE CONSTRUCTION REEEP



PROGRAMME DE TRAVAUX D'IMMOBILISATIONS : MAINTENIR NOS LOGEMENTS EN BON ÉTAT

En 2021, les défis liés à la pandémie ont continué à mettre en péril le programme des travaux d'immobilisations. LCO a su atténuer ces défis et mener à bien les investissements planifiés en 2021. LCO parvient à réaliser avec succès de grands travaux principalement grâce à ses précieux entrepreneurs et experts-conseils partenaires.

Le maintien des logements des locataires en bon état et l'amélioration de l'ensemble de l'expérience des locataires demeurent prioritaires pour LCO. À cette fin, LCO a consacré plus de 24 M \$ en 2021 à l'amélioration de 4 000 logements de son parc immobilier.

Le Programme de travaux d'immobilisations a porté sur diverses améliorations, rénovations et mises à niveau aux éléments suivants des bâtiments :

- Réparations, renouvellements ou emplacements de fenêtres et portes, du parement des bâtiments, des toits, des génératrices;
- Systèmes de chauffage;
- Systèmes de production d'eau chaude;
- Systèmes de sécurité incendie et de sécurité des personnes;
- Ascenseurs;
- Sites extérieurs et finitions intérieures.

Voici quelques-uns des projets majeurs réalisés en 2021 :

AVANT



APRÈS



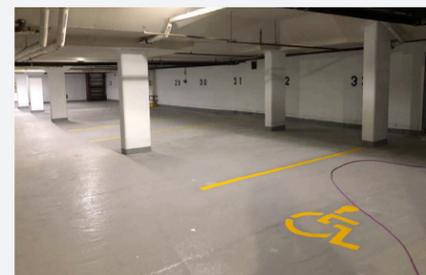
1465 & 1485 Caldwell :

Renouvellement de l'enveloppe extérieure de l'édifice & l'intérieur de 320 logements



Michele Heights :

Renouvellement de l'aménagement extérieur d'une communauté de 132 résidences



Place McAuley, 450, Avenue Laurier :

Réhabilitation structurelle et du stationnement intérieur sous-terrain.

PROGRAMME DE SÉCURITÉ EN CAS D'INCENDIE DE LCO

Le Programme de sécurité des personnes en cas d'incendie (SPI) est une composante critique pour assurer la protection des 32 000 locataires. Le programme SPI comprend l'entretien rigoureux des systèmes de sécurité incendie, l'entretien annuel des détecteurs de fumée et des détecteurs de monoxyde de carbone, et d'autres services connexes comme la surveillance des alarmes incendie et l'inspection des bornes d'incendie conformément aux normes d'entretien des systèmes SPI en vigueur.

Le remplacement et la mise à niveau d'équipements SPI sont réalisés en faisant appel à des ingénieurs-conseils et des entrepreneurs compétents et avec l'autorisation du service de la gestion des immeubles de la Ville d'Ottawa. Tous les travaux effectués sur les systèmes SPI sont conformes au Code des incendies de l'Ontario et au Code du bâtiment de l'Ontario.

Systèmes de sécurité des personnes et de sécurité-incendie

-  26 000 alarmes de feu
-  6000 monoxyde de carbone
-  + de 100 bornes d'incendie
-  + de 100 systèmes d'alarmes de feu

ENTRETIEN DES SYSTÈMES DE BÂTIMENT

L'équipe de gestion du portefeuille s'est acquittée avec succès en 2021 de l'ensemble des activités d'entretien prescrites par la loi sur les systèmes de bâtiment de LCO malgré les défis posés par la pandémie de COVID-19. Les systèmes de bâtiment englobent les systèmes de sécurité incendie, les systèmes de CVCA, les systèmes électriques secondaires et les ascenseurs pour lesquels LCO doit coordonner et effectuer les inspections, les tests et l'entretien prescrits par la loi.

LCO a mis en œuvre des mesures de sécurité contre la COVID-19 pour protéger le personnel et les entrepreneurs de LCO appelés à assurer les services d'entretien ou d'urgence. Dans le cas de travaux qui devaient être faits dans le logement d'un locataire, ces mesures de sécurité ont été communiquées aux locataires pour veiller à garantir leur sécurité et à promouvoir leur sensibilisation.

Entretenus en 2021

-  5000 fournaises
-  6000 réservoirs d'eau chaude
-  45 génératrices d'urgence

PERFORMANCE DES ASCENSEURS

Le parc immobilier de LCO comprend 121 ascenseurs et 3 appareils élévateurs pour handicapés dans 69 immeubles.

L'équipe de gestion du portefeuille veille à l'entretien des ascenseurs de LCO afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des locataires. L'équipe collabore également avec l'équipe de mise en œuvre des projets, les responsables de l'Expérience des locataires et les consultants pour évaluer adéquatement l'état général des ascenseurs afin d'établir l'ordre de priorité des remises en état dans le cadre du programme de modernisation des ascenseurs.

Points forts de 2021

-  8 millions d'ascenseurs modernisés
-  2,8 M \$ investis en travaux de modernisation et d'entretien
-  79 ascenseurs modernisés depuis 2010



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 2021, LCO en était à sa sixième 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.

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

En 2020, LCO a adopté officiellement son Plan pluriannuel pour la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) conçu pour poursuivre le travail réalisé jusqu'à maintenant dans ce domaine et afin de mobiliser davantage les employé(e)s dans ce processus.

Tout au long de 2021, LCO a fait d'importants progrès dans la mise en œuvre d'initiatives visant à jeter les bases des prochaines phases, à ancrer le plan, et à déterminer de nouvelles initiatives pour des groupes clés représentant la diversité, tels que la Table des champions de la diversité et de l'inclusion et les six groupes ressources d'employé(e)s créés en 2020. L'engagement de LCO dans la mise de l'avant de son Plan DEI est résumé dans l'énoncé suivant :

Ensemble, nous bâtissons des maisons et des communautés qui accueillent la diversité et l'inclusion.

À la Société de logement communautaire d'Ottawa, nous aspirons à représenter la diversité présente au sein des communautés que nous servons. Nous nous engageons à faire participer les employés à la création d'une culture d'inclusion et d'appartenance en milieu de travail, où chacun peut apporter son authenticité au travail et se sentir valorisé. Nos employés viennent de tous les horizons, de tous les groupes d'âge, de toutes les orientations sexuelles, parlent une multitude de langues et partagent des expériences et des perspectives différentes. Nous ne voudrions pas qu'il en soit autrement.



En 2022, le plan sera centré sur trois principaux objectifs : 1) Intégration d'une perspective d'inclusion dans les processus et procédures de recrutement et de rétention; 2) Engager davantage les employé(e)s dans une formation et des initiatives avancées; et 3) Développer davantage des partenariats qui rehausseront et viendront appuyer l'engagement de LCO à créer une culture organisationnelle d'inclusion et d'appartenance.

Les principaux objectifs énoncés dans cette nouvelle phase s'harmonisent avec la feuille de route de LCO en matière de culture organisationnelle et offriront aux employé(e)s des possibilités élargies de participer à la création d'une culture où la diversité, l'inclusion et le sentiment d'appartenance occupent une place prépondérante.

LCO RECONNUE COMME UN CHEF DE FILE DANS LE SECTEUR DU LOGEMENT

Le Programme annuel des prix vise à faire connaître LCO comme un leader dans le secteur du logement communautaire et à mettre en valeur l'excellent service que nous assurons.

LEADERS PARMIS LES LOCATAIRES

En tant qu'organisme, nous sommes fiers de travailler avec des locataires engagés. En 2021, deux groupes de locataires ont été honorés pour leurs efforts en vue d'améliorer leurs communautés respectives.

- Prix du mérite des locataires de l'ALSBL-ONPHA – Le Cercle des locataires du 395, rue Somerset, s'est vu décerner ce prix qui fait de LCO un milieu où il fait bon vivre.
- Prix Prévention du crime Ottawa – Le Cercle des locataires de la communauté Caldwell a reçu ce prix pour la création d'espaces plus sûrs et inclusifs pour leurs voisins.

DURABILITÉ

LCO s'efforce de réduire son empreinte carbone, en bâtissant pour l'avenir, à la fois par des développements qui augmentent sa capacité de logements, et la préservation de son parc immobilier et la protection de notre environnement pour les générations futures.

- En 2021, LCO s'est vu décerner le prix Clean50 de Delta Management et le prix de champion communautaire de la Vancity Community Investment Bank pour son projet de rénovation extérieure énergétique avec des éléments préfabriqués (REEEP) sur l'avenue Presland, premier projet de cette nature au Canada.
- Présentation du projet REEEP dans le cadre de la Vitrine de l'innovation 2021 de l'ALSBL.

BÂTIR DE MEILLEURES COMMUNAUTÉS

- Un Prix de l'esthétique urbaine de la Ville d'Ottawa a été décerné à LCO pour une installation d'art public devant l'immeuble du 395, avenue Parkdale, décrit par le jury comme une « amélioration visuelle majeure ».



CULTURE ORGANISATIONNELLE

En tant qu'organisme, LCO est fière d'être reconnue d'année en année pour sa culture organisationnelle. En mettant l'accent sur la diversité, l'équité et l'inclusion, LCO s'est dotée d'une feuille de route pour que son personnel soit soutenu dans son travail et soit représentatif des communautés qu'il sert.

- LCO a été nommée au palmarès des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale.
- Reconnue en 2021 parmi les équipes innovatrices en RH par le Canadian HR Reporter.

LEADERSHIP

La haute direction de LCO a été reconnue pour son rôle positif continu dans le secteur du logement.

- Le Chartered Institute of Housing a décerné à Shaun Simms, vice-présidente, Capital humain, culture d'entreprise et communications, à LCO le prix d'excellence Housing Heroes pour l'ensemble de ses réalisations dans le secteur du logement.
- En 2021, le Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale a nommé Stéphane Giguère, président-directeur général de LCO, dirigeant du secteur public de l'année.
- Prix de bâtisseur communautaire 2021 de Centraide de l'Est de l'Ontario.
- Un prix de leadership dans la gestion de bénévoles de l'Ottawa Administrators of Volunteer Resources (OAVR) a été décerné à Angela Begin pour son travail au sein du Conseil d'administration.
- Jessica McPherson, de LCO, a été incluse dans la liste des jeunes influenceurs de 2021 du Canadian HR Reporter pour son leadership en ressources humaines.

RETOUR EN MILIEU DE TRAVAIL

La stratégie d'intervention de LCO en réponse à la pandémie a été axée sur la sécurité du personnel, des locataires et des entrepreneurs. Dirigés par une équipe composée de dirigeant(e)s fonctionnel(le)s de l'ensemble de la Société, les membres ont mis au point des stratégies et des mesures pour gérer les répercussions de la pandémie sur le personnel, les locataires et les activités de LCO. Plusieurs pratiques de travail sécuritaires ont été établies pour prendre en compte les protocoles de sécurité en milieu de travail. Cette équipe a régulièrement tenu les employé(e)s au courant de l'information essentielle afin de les protéger contre la COVID-19.

Tout au long de 2021, LCO s'est assurée de suivre les directives provinciales et de Santé publique Ottawa, d'appuyer ses employé(e)s en télétravail, ce qui a permis à celles et ceux sur le terrain de pouvoir œuvrer sans danger de contamination et de respecter la distanciation physique requise dans les bureaux. Cette expérience sera pour LCO une précieuse source d'information quand viendra le temps d'élaborer une future stratégie en milieu de travail, y compris créer un modèle d'effectifs hybrides.

UN NOUVEAU SOMMET AU CHAPITRE DE LA GOUVERNANCE

Le rendement au chapitre de la gouvernance s'est amélioré et a atteint 91 %, ce qui représente le meilleur taux depuis 2016. Le niveau d'efficacité en hausse de 2,9 % par rapport à 2020 atteste du succès remporté par LCO dans ses efforts pour renforcer l'apprentissage de la

gouvernance et la participation aux réunions virtuelles. Cette évaluation contribue à consolider les pratiques de gouvernance instaurées par LCO au fil des années. LCO a recours à un cadre d'évaluation de la gouvernance normalisé pour assurer un suivi dans six domaines clés : sondage sur la gouvernance DICES, préparation aux réunions, déroulement des réunions, présence aux réunions, suivi et apprentissage de la gouvernance.

En 2021, une augmentation de 13,1 % de la participation à l'apprentissage de la gouvernance a été enregistrée et cette hausse considérable est redevable à de nouvelles techniques d'apprentissage.

HAUSSE DE LA PARTICIPATION DES LOCATAIRES À LA GOUVERNANCE

LCO estime qu'une gouvernance efficace doit favoriser la participation des locataires.

Un processus de recherche et de consultation échelonné sur trois ans et dans lequel les locataires de LCO de partout dans la ville ainsi que le Groupe consultatif des locataires (GCL) du Conseil d'administration ont été impliqués a débouché en 2021 sur une nouvelle façon pour les locataires de participer au processus de gouvernance officiel de LCO. En plus des processus officiels de mobilisation des locataires autour des décisions opérationnelles, et du cadre L'Expérience du locataire visant à rehausser la prestation directe des services, le Conseil d'administration de LCO de 12 membres peut dorénavant inclure deux locataires de LCO. De plus, deux sièges ont été ajoutés au Comité des services à la clientèle du Conseil d'administration à l'intention des locataires de LCO.

Les locataires et le Conseil d'administration ont appuyé l'adoption d'une perspective pro-diversité et pro-inclusion dans le processus de sélection basé sur les compétences en vue de recrutement des représentants des locataires de LCO.

La participation accrue des locataires et la prise en compte de l'expérience et de l'expertise des locataires dans le processus de prise de décision de LCO contribuent à appuyer le travail de LCO dans la création et le soutien de locations réussies, et de communautés saines, sécuritaires et inclusives.

LEADERSHIP DE LCO DANS LE SECTEUR DU LOGEMENT

LCO joue un rôle de premier plan dans le soutien des organismes du secteur à Ottawa, en Ontario, au Canada, ainsi qu'à l'échelle internationale afin de contribuer au dynamisme du secteur du logement communautaire. Les membres de l'équipe de la haute direction siègent aux conseils d'administration des organismes suivants : le Réseau du logement social d'Ottawa; le Centre d'enregistrement pour les logements sociaux d'Ottawa; l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance Ottawa; l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario; l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine; le Housing Partnership Canada; et l'International Housing Partnership. En plus de participer à la gouvernance, LCO appuie les partenaires communautaires et de l'industrie par le partage de ses connaissances à l'occasion de conférences, de webinaires, et en participant à de nombreux comités de direction et consultatifs et groupes de travail.

ACCUEIL ET INTÉGRATION DES NOUVELLES RECRUES

Attirer des personnes de talent et offrir aux nouveaux membres du personnel un accueil et une expérience d'intégration stimulante et efficace sont demeurés prioritaires pour LCO y compris durant la pandémie de COVID-19. Les besoins émergents de la main d'œuvre d'aujourd'hui ont obligé LCO à revoir sa stratégie d'intégration traditionnelle et à rehausser son approche en prévision de la transition vers le milieu de travail de demain.

- Inclusion d'une page d'accueil pour les nouveaux membres du personnel sur la plateforme intranet de LCO, incluant des vidéos et des liens vers les politiques et procédures pertinentes et les guides.
- Une nouvelle page regroupant tous les renseignements au même endroit afin de simplifier le processus d'intégration des nouvelles recrues durant leurs premières semaines à l'emploi de LCO.
- Une nouvelle page en cours d'élaboration sera ajoutée afin d'améliorer continuellement le nouveau programme d'intégration des nouveaux membres du personnel.
- En 2021, 62 nouveaux membres du personnel ont pris part au programme d'intégration.



RECRUTEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DES COMITÉS

Au moyen d'une campagne de recrutement axée sur une perspective de diversité, d'équité et d'inclusion, cinq nouveaux membres de la collectivité et deux locataires, possédant des compétences et expériences variées, ont été recrutés pour siéger au Conseil d'administration de LCO et à ses comités.

- Deux locataires ont été nommés membres du Comité des services à la clientèle et l'un d'entre eux a également été nommé au Conseil d'administration.
- Deux membres de la collectivité ont été nommés au Comité de gestion du portefeuille.
- Trois membres de la collectivité ont été nommés au Comité des finances et de la vérification.

INVESTISSEMENTS DANS LA SANTÉ MENTALE

LCO est déterminée à soutenir la santé mentale et le bien-être global de ses employé(e)s. Au cours de 2021, LCO a élaboré et mis en œuvre plusieurs programmes et initiatives dans le but d'aider ses effectifs à atteindre une santé et un bien-être supérieurs.

Un Programme de certification de Leadership en santé mentale au travail obligatoire a été lancé à l'intention des dirigeant(e)s afin de démontrer l'engagement de LCO à veiller à un milieu de travail propice à une bonne santé mentale de haut en bas de l'organisation. Grâce à ce programme, nos chefs de service sont mieux outillés pour soutenir leurs équipes respectives.

De plus, LCO a rehaussé son Programme d'aide aux employé(e)s et à leur famille afin de leur donner accès à davantage de séances de counseling, d'améliorer l'offre de soins de santé virtuels, et a mis en place un Programme de soutien entre pairs pour aider les employé(e)s à s'entraider au travail.



Une page réservée aux avantages sociaux et au mieux-être a été ajoutée sur le réseau intranet de la Société pour mieux faire connaître le programme complet d'avantages sociaux de LCO. Cette page offre un guichet unique aux employé(e)s pour consulter l'information sur leur régime collectif d'assurance santé et divers conseils sur la façon de prendre soin de leur santé physique et mentale.

RÉIMAGINER LCO



Depuis le début de la pandémie, LCO a continué à assurer des services essentiels aux locataires vivant

dans ses communautés. Cela a été rendu possible grâce aux employé(e)s qui ont continué à travailler de leur domicile et ceux et celles qui ont servi les locataires directement sur le terrain tout en appliquant les lignes directrices provinciales en matière de santé publique.

Réimaginer LCO est un exercice qui vise à tirer les leçons que nous a apprises la pandémie pour continuer à innover, à nous réinventer et à nous adapter dans la prestation des services aux locataires de LCO.

Le premier volet de Réimaginer LCO porte sur l'élaboration d'une Stratégie de milieu de travail hybride. Pour ce faire, LCO a mis sur pied une équipe de projet représentant les trois principaux piliers de l'organisation : la stratégie visant le milieu de travail; la technologie comme moyen d'innover et effet de levier; et le milieu de travail physique. Avec l'appui et l'expertise de ressources de l'extérieur et la mobilisation du personnel à tous les niveaux de l'organisation, nous allons travailler ensemble à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans en vue de réaliser notre milieu de travail de demain. Ce travail devrait être achevé d'ici l'automne 2022.

COMMUNICATIONS DE L'ORGANISATION

L'équipe a poursuivi sa collaboration avec les divers services de LCO et les a soutenus dans la diffusion de contenus attrayants aux locataires, fournisseurs, parties prenantes,

personnel et partenaires dans le cadre de diverses campagnes et sur diverses plateformes.

EMPLOIS D'ÉTÉ POUR ÉTUDIANT(E)S

En 2021, LCO a offert à 43 étudiant(e)s la possibilité de mettre en pratique dans un milieu de travail professionnel les connaissances et compétences acquises dans le cadre de leurs études postsecondaires. La moitié de l'effectif étudiant a prêté main-forte aux services de paysagement et d'entretien, et l'autre moitié a assuré diverses fonctions dans les bureaux de LCO. LCO est fière et reconnaissante que ces étudiant(e)s aient choisi d'améliorer chaque jour les choses pour le mieux dans la collectivité, et d'avoir été enrichie par leur apport.

Le placement de ces étudiant(e)s est rendu possible par le programme Emplois d'été Canada, qui offre des subventions salariales aux employeurs d'organismes sans but lucratif, du secteur public et de petites entreprises. Ces subventions représentent près de 40 % du salaire total de chaque étudiant(e).



CYBERSÉCURITÉ À LCO

Étant donné que le télétravail s'est poursuivi en 2021 pour plusieurs employé(e)s de LCO, la cybersécurité est demeurée une priorité pour l'équipe des solutions numériques de LCO. LCO a le devoir de protéger les renseignements personnels et confidentiels de ses locataires.

Le processus d'intervention de LCO en cas d'incident contre la sécurité informatique a joué un rôle central dans la protection de la confidentialité, de l'intégrité et de la disponibilité des données et des réseaux de LCO.

Voici un aperçu des initiatives mises de l'avant en 2021 :

- Protection de tous les disques durs de LCO au moyen d'un nouveau programme de chiffrement afin de limiter les risques en cas de perte ou de vol d'appareils ou d'accès non autorisé;
- Surveillance continue de la cybersécurité et correction des lacunes et vulnérabilités du programme de cybersécurité de LCO par l'atteinte d'un résultat supérieur et l'amélioration de la sécurité de 17 %;
- LCO a poursuivi ses efforts d'éducation en matière de cybersécurité auprès de l'ensemble de son personnel afin de s'assurer que la sécurité demeure une préoccupation de tous les instants, en particulier dans un contexte de télétravail.

COUVERTURE MÉDIATIQUE

445

MÉDIAS SOCIAUX

Abonnés
 9 504



NOS PRIORITÉS

Nous nous employons à soutenir une collectivité dynamique où personne n'est laissé pour compte. Nous rehaussons la santé et le bien-être social des quelque 32 000 locataires de LCO par des activités de leadership, des mesures et des collaborations dans les domaines prioritaires de l'organisation : l'éducation, l'emploi et l'engagement communautaire. Les programmes et initiatives que nous développons visent à outiller et à appuyer les locataires de LCO et les amener à jouer un rôle proactif dans leurs situations financières, leur scolarisation et leur contexte personnel et à les inspirer à croire en un avenir meilleur pour leur famille et la collectivité.

NOTRE MISSION

La Fondation LCO pour des communautés saines vise à éliminer les obstacles et alléger les répercussions de la pauvreté et des inégalités auxquelles sont confrontées les locataires de LCO.

CAMPAGNE ANNUELLE DE DONS

Notre catalogue de dons qui font du bien a permis d'amasser une somme considérable qui sera directement réinvestie dans nos activités et programmes.

26 900 \$

PACK-A-SACK

Un sac à dos rempli des effets scolaires indispensables coûte en moyenne 50 \$ par enfant. Plus de 400 familles ont été appuyées en vue de la rentrée scolaire.

20 000 \$

À VOS VÉLOS!

Plus de 100 vélos remis à neuf, accompagnés de casques et de cadenas, ont été offerts à des enfants et des jeunes.

100

BOURSES D'ÉTUDES APPRENDRE M'INSPIRE

Réception d'un nombre record de demandes d'aide pour l'achat d'ouvrages, les frais de transport et les services de garde d'enfants.

15 000 \$

AVENIR JEUNESSE

Plus de 130 jeunes ont suivi une formation intensive de développement de leurs compétences incluant un emploi rémunéré de six semaines.

130 jeunes

reclINK

Les enfants de plus de 400 familles et leurs enfants ont pu profiter sans frais d'activités artistiques et culturelles, de camps de loisir et des programmes de sport de qualité.

414