

# RAPPORT ANNUEL 2020



## 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

À l'échelle mondiale, l'année 2020 a été du jamais vu. Si personne n'a été épargné par la pandémie, qui a eu des répercussions sans précédent, pour plusieurs des 32 000 locataires qui habitent dans une communauté de la Société de logement communautaire d'Ottawa, l'année a été particulièrement difficile. J'ai ressenti beaucoup de fierté et d'humilité devant la passion et l'engagement déployés par les membres du Conseil d'administration et l'ensemble de l'équipe de LCO pour mettre les locataires au cœur de nos interventions communautaires et de notre soutien, tout en veillant à protéger, dans ces circonstances difficiles, la santé et le bien-être de l'équipe de LCO.

Tout au long du Rapport annuel 2020 de la Société de logement communautaire d'Ottawa, vous trouverez de multiples exemples illustrant comment les employés de LCO ont su s'adapter et s'empresser de répondre aux besoins des locataires les plus vulnérables en tenant compte des fréquents changements des mesures sanitaires provinciales et municipales. Les partenariats communautaires cultivés depuis plusieurs années ont été mis à l'épreuve et ont contribué avec succès à la préservation de la santé et de la sécurité des ménages de LCO les plus dans le besoin. Grâce à des milliers de vérifications du bien-être, le personnel de LCO et nos partenaires ont pu concentrer leurs efforts sur l'atteinte d'une sécurité alimentaire, et diminuer l'isolement des locataires visités et s'assurer que tous avaient accès à d'autres soutiens sociaux et programmes gouvernementaux pour leur venir en aide durant ces temps hors de l'ordinaire.

C'est aussi avec fierté que j'aborde avec vous les progrès continus de la Société de logement communautaire d'Ottawa dans la mise en œuvre de son Plan de développement décennal pour le logement abordable. LCO compte plusieurs projets de développement majeurs en chantier, y compris au 811 avenue Gladstone, au Village Gladstone, et dans les communautés Mikinak, Jockvale, et Ashgrove, et plus encore. L'ensemble de ces projets permettront à LCO de bâtir un parc immobilier moderne qui répond à ses objectifs financiers, de conception, de développement durable et de viabilité. Une fois achevé, le 811, avenue Gladstone, aussi connu sous Mosaïq, sera le plus important immeuble résidentiel au Canada construit suivant la norme Maison passive, et ajoutera 140 nouveaux logements abordables sur le marché locatif d'Ottawa durant l'été 2021. La planification est également avancée en vue de la construction de trois immeubles de hauteur moyenne sur l'ancienne BFC Rockcliffe dont la mise en chantier doit débiter à l'automne 2021. Et les projets visionnaires pour la communauté Rochester Heights, Phase 2, et le Village Gladstone prennent rapidement forme. Les progrès de ces dossiers ont été possibles grâce au soutien du Conseil d'administration, de mes collègues à l'Hôtel de Ville et à l'expertise et au leadership de l'équipe de la Société de logement communautaire d'Ottawa.

Ensemble, nous travaillons à bâtir un avenir qui fera de l'offre de logements plus abordables une réalité pour la population d'Ottawa.



# Stéphane Giguère

## Président-directeur général

Je suis tellement fier de rapporter que LCO n'a pas dévié de son mandat malgré la pandémie de COVID-19. Jour après jour, notre équipe a brillé par sa résilience. Que les employés aient travaillé sur le terrain en première ligne ou de la maison, tous sont demeurés engagés tout en offrant un support aux locataires et collègues.

Il n'y a pas de mode d'emploi sur la façon de gérer une pandémie, toutefois l'engagement de notre équipe envers les valeurs fondamentales de la Société, soit la collaboration, la responsabilité, le respect et l'excellence, nous ont permis d'atteindre des résultats remarquables dans plusieurs domaines y compris sur le plan de l'engagement communautaire, de l'entretien et des réparations, de la sécurité et des nouvelles constructions. Ces réalisations m'ont apporté un grand réconfort et j'en suis très reconnaissant.

Les mesures et les restrictions sanitaires ont entraîné la fermeture de plusieurs entreprises et écoles, et obligé les locataires et leurs familles à rester à la maison pour protéger leur santé. Cette situation s'est traduite par une hausse marquée des coûts des services publics dans tout notre parc immobilier. Toutefois, grâce à une gestion rigoureuse de nos dépenses et aux fonds de secours des gouvernements, LCO a réussi à terminer l'année sur un budget équilibré. Sans nous détourner de notre objectif en matière d'innovation et de développement durable, nous avons pu réaliser de manière sécuritaire 120 projets majeurs dans les communautés de LCO afin de rendre les logements plus sains et plus confortables pour les locataires.

Au cours des récentes années, LCO avait fait d'importantes transitions sur le plan technologique. En tant que service essentiel, cette transition nous a aidés à nous adapter rapidement lorsqu'est survenue la pandémie et à réagir avec souplesse et proactivement aux fluctuations des restrictions au fil des saisons. Le passage au numérique, pour les dossiers des locataires, en est un bon exemple, car il nous a permis de réduire les échanges de documents papier et les rencontres en personne. La surveillance de plusieurs composantes de nos bâtiments était déjà en place et nous a permis de nous assurer du bon fonctionnement des systèmes mécaniques essentiels dans les immeubles de LCO. Étant donné que la vaste majorité des employés de LCO étaient déjà branchés au réseau au moyen d'appareils mobiles, le passage au télétravail a pu se faire très rapidement et avec efficacité.

En 2020, LCO a préparé le terrain pour la mise en œuvre d'un Plan pluriannuel pour la diversité et l'inclusion, dans le but de rehausser la sensibilisation autour de ces questions et de favoriser une culture d'inclusion et de développer le sentiment d'appartenance dans l'ensemble de la Société. Des ateliers contre le racisme ont créé un milieu sûr pour tenir de franches discussions sur ce sujet important et sensible et son impact sur la manière dont nous travaillons au sein des communautés diversifiées. La création de la Table des champions de la diversité et de l'inclusion a rendu possible la mise en marche de cette importante initiative.

Pour conclure, j'aimerais tourner les projecteurs sur le leadership et l'engagement de tous les employés de LCO durant cette année particulièrement éprouvante. Malgré des défis et des préoccupations inégaux, l'équipe est demeurée souple, conciliante et a continué à travailler d'arrache-pied. Les nombreux prix remportés par LCO durant l'année attestent du dynamisme et la force des employés de LCO. Merci à tous d'avoir permis à la Société d'être nommée l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale, d'avoir remporté le prix de l'une des cultures d'entreprise les plus admirées au Canada, d'être reconnue comme un innovateur pour son Bâtiment vert de l'année et plus encore.



## 2020 CONSEIL D'ADMINISTRATION



**MATHIEU FLEURY**  
CONSEILLER PRÉSIDENT



**RAWLSON KING**  
CONSEILLER ADMINISTRATEUR NOMMÉ D'OFFICE



**THERESA KAVANAGH**  
CONSEILLÈRE DIRECTRICE



**CATHERINE MCKENNEY**  
CONSEILLÈRE DIRECTRICE



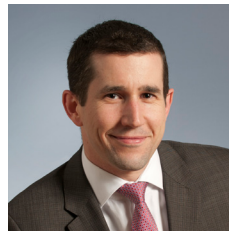
**SCOTT MOFFATT**  
CONSEILLER DIRECTEUR



**FERENAZ RAHEEM**  
SECRÉTAIRE CORPORATIVE



**MICHELE BRENNING**  
DIRECTRICE



**DAN DORÉ**  
VICE-PRÉSIDENT

**BRENDAN LAWLOR**  
TRÉSORIER

*\*Photo n'était pas disponible au moment de mettre sous presse.*



**REBECCA HICKEY**  
DIRECTRICE



**GIRUM SIMMIE**  
DIRECTEUR



**PAUL-ÉMILE FORTIN**  
REPRÉSENTANT DES LOCATAIRES DIRECTEUR

### OBJECTIFS

Favoriser des communautés saines, sécuritaires et inclusives

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

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



**32 000 LOCATAIRES**



**17 000 \$ REVENU ANNUEL MOYEN/ MÉNAGE**



**DÉPENSES 166, 9 M \$**



**REVENUS 150, 5 M \$**  
**LOYERS LOCATAIRES 73, 3 M \$**

### 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.

**COLLABORATION**

**RESPONSABILISATION**

**RESPECT**

**EXCELLENCE**

## 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.

## PROGRAMME DE MOBILISATION DE BÉNÉVOLAT DE LCO

En 2020, le Programme de mobilisation des bénévoles (PMB) de LCO a célébré son neuvième anniversaire.

Si la pandémie a eu d'énormes répercussions sur la faisabilité des projets et la disponibilité des bénévoles, le personnel de LCO a pris les devants et joué un rôle important dans le déroulement sécuritaire des projets de bénévolat. Compte tenu du contexte, le PMB a opté pour un modèle en plein air, ce qui a permis de mener à bien plusieurs projets d'entretien et d'embellissement dans les communautés de LCO.

## Faits Saillants 2020 du programme

- 20 projets réalisés dans 13 communautés qui ont bénéficié à plus de 3 000 locataires ;
- Plus de 100 employés, bénévoles de LCO, ainsi que des membres de la collectivité ont participé ;
- Les bénévoles de LCO ont réalisé environ 65 % des projets. Par le passé, ce pourcentage était d'environ 15 %.



## FONDS D'IMMOBILISATIONS COMMUNAUTAIRES DE LCO

Depuis 2009, le Fonds d'immobilisations communautaires a investi plus de 1 million \$ dans des améliorations apportées dans nos communautés.

LCO investit 100 000 \$ à ce fonds annuellement, une approche innovatrice pour bâtir un esprit de collaboration dans les communautés. Les locataires, les partenaires et le personnel de LCO travaillent ensemble à la planification et à la réalisation de modestes projets d'amélioration proposés par les locataires pour leur propre communauté.



Construction de microbibliothèques, installées en plein air dans la communauté d'Overbrook.

## CRÉATION D'UNE STRATÉGIE DE GESTION DES DÉCHETS

La promotion d'un environnement durable est indissociable de l'approche adoptée par LCO dans le développement de ses communautés. Élaboré en 2015, le Plan Eco<sup>2</sup> vise à faire progresser les technologies vertes et l'innovation dans l'ensemble du parc de logements de LCO. À titre d'exemple, la diminution de la consommation d'énergie en ayant recours aux techniques de construction de Maison passive et aux projets de production d'énergie solaire aident à réduire l'empreinte carbone de LCO ainsi que sa facture énergétique.

La gestion durable des déchets occupe un volet important des activités de LCO. Nous savons qu'il est possible de réduire notre impact sur l'environnement en détournant les déchets des sites d'enfouissement vers le recyclage ou le compostage.

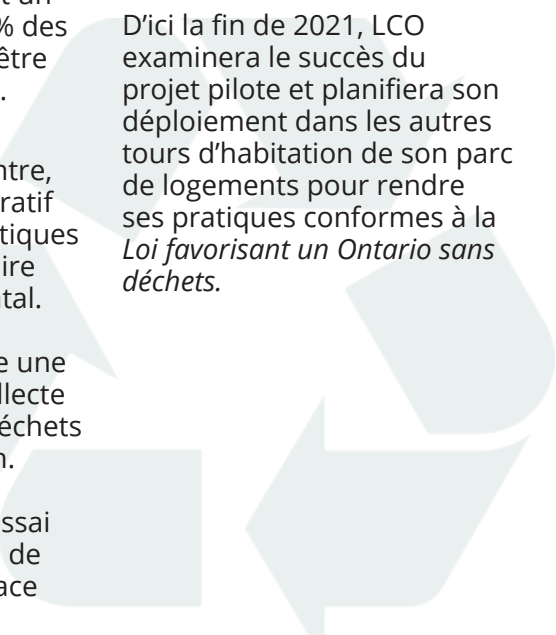
En 2023, la province de l'Ontario rendra obligatoire le détournement de tous les déchets organiques des sites d'enfouissement. LCO a élaboré une stratégie de gestion des déchets et son déploiement à l'intention de ses communautés d'immeubles de faible hauteur. Cependant, les immeubles de grande hauteur présentent un défi différent, puisque 60 % des déchets collectés devront être gérés d'une autre manière.

En 2020, LCO a établi un partenariat avec EnviroCentre, un organisme sans but lucratif qui offre des solutions pratiques aux organismes pour réduire leur impact environnemental. Cet organisme aide LCO à mettre au point et en place une approche améliorée de collecte et de détournement des déchets dans ses tours d'habitation. Un projet pilote permettra d'évaluer et de mettre à l'essai des options d'entreposage de déchets organiques sur place

afin de résoudre certains des enjeux clés dans les habitations en hauteur, ainsi ainsi que de considérer d'autres options pour le ramassage des déchets organiques et leur traitement.

Nous continuons à travailler avec la Ville au sujet du calendrier de collecte et du soutien à assurer à ces immeubles à haute densité.

D'ici la fin de 2021, LCO examinera le succès du projet pilote et planifiera son déploiement dans les autres tours d'habitation de son parc de logements pour rendre ses pratiques conformes à la *Loi favorisant un Ontario sans déchets*.



## MESURES DE PRÉVENTION DE LA COVID-19 ET CADRE D'INTERVENTION DE LCO

Désigné service essentiel, LCO a œuvré au soutien de la santé et de la sécurité des locataires tout en poursuivant son ambition de faire une différence chaque jour. Depuis le début de la pandémie, LCO s'est doté d'un cadre d'intervention axé sur trois principales initiatives : la sécurité de son personnel, la sécurité des locataires et la continuité de ses activités.

Il était clair dès les premiers mois de 2020 que LCO allait jouer un rôle déterminant dans le maintien de la sécurité et de la sûreté de ses communautés. C'est pourquoi le personnel a été rapidement formé et équipé de sorte à pouvoir assurer des services indispensables de manière sécuritaire et durable. À cette fin, LCO a fait appel aux partenaires en santé publique provinciaux et municipaux pour s'assurer que ses pratiques et processus étaient conformes aux recommandations et restrictions en vigueur. Cette démarche proactive a permis à LCO d'être bien préparée à poursuivre ses efforts en vue de protéger la santé des locataires et de son personnel.

De plus, LCO a stratégiquement ajusté son modèle de prestation de services pour répondre aux besoins des locataires et du personnel, et a poursuivi ses services de base, y compris l'administration des locations, ses programmes de sensibilisation communautaire, le programme de sécurité-incendie et de sécurité des personnes, les services de lutte antiparasitaire intégrée, les services de sécurité communautaire, et les services d'entretien nécessaires.

LCO a également fait appel à la collaboration et à l'engagement des principaux intervenants pour veiller sur la sécurité des gens dans leurs milieux de travail et leurs foyers.



## ÉVÉNEMENTS COMMUNAUTAIRES COVID-AVISÉ

Durant la pandémie, des événements communautaires respectueux des mesures anti-COVID ont joué un rôle essentiel dans le maintien de communautés sécuritaires, en bonne santé et accueillantes, en contribuant à préserver des liens communautaires forts et à réduire l'isolement social.



## 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.



### SOUTIEN AUX LOCATAIRES DURANT LE CONFINEMENT

Le bien-être de tous les locataires de LCO a toujours été primordial, mais il est apparu comme une priorité absolue pendant la pandémie. Du mois de mars jusqu'à la fin du mois de décembre 2020, le personnel de LCO et des organismes locaux ont uni leurs efforts pour faire plus de 20 000 contacts téléphoniques et plus de 12 000 visites de courtoisie aux locataires de LCO. Ces initiatives ont été rendues possible grâce au soutien des dévoués partenaires suivants : la Croix-Rouge, Options Bytown, le Service communautaire d'Ottawa-Ouest, Salus d'Ottawa, Tamir, la Coalition des centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa, et la Coalition des maisons communautaires d'Ottawa.

En collaboration avec ces différents partenaires, LCO a identifié les locataires considérés comme les plus vulnérables ou les plus isolés, notamment les personnes âgées en perte d'autonomie, les personnes ayant un handicap physique ou intellectuel, ou souffrant de problèmes de santé mentale, et les familles durement touchées par le confinement et la scolarisation en ligne. Le but de ces efforts a été de joindre les locataires qui ne pouvaient pas compter sur des proches pour leur

offrir un soutien émotif ou une aide pour leurs besoins de base comme de la nourriture. LCO se soucie des locataires et a cherché à les aider à combler leurs besoins, en les informant des organismes qui pourraient leur fournir diverses ressources communautaires et en santé, un soutien sur le plan émotif et en santé mentale, des aliments pour leurs chiens et leurs chats, et un support informatique pour l'apprentissage en ligne.

### LA VOIX DES LOCATAIRES EN MODE VIRTUEL



Les rencontres de La Voix des locataires inaugurées en 2019 s'intéressent à l'expérience des locataires. Ces rencontres ont permis à LCO de passer à un modèle de partenariat avec les locataires qui répond au slogan : « Pour moi, avec

moi. ». En 2020, LCO a su adapter avec succès ces réunions en mode virtuel, ce qui a permis aux locataires de continuer à y participer et de poursuivre leur engagement.



## AMÉLIORATIONS ADMINISTRATIVES DÉCOULANT DE LA LOI DE 2011 SUR LES SERVICES DE LOGEMENT

La Loi de 2011 sur les services de logement de la province de l'Ontario vise à faciliter l'accès à un logement abordable. De récentes modifications à la Loi ont simplifié la vérification des revenus pour les ménages dont le loyer est subventionné. LCO a apporté des mises à niveau majeures à ses systèmes informatiques, a travaillé avec son personnel et les organismes partenaires à la communication de ces changements et a instauré une nouvelle façon de calculer le loyer indexé sur le revenu (RGI).

L'arrivée de la COVID-19 a entraîné une suspension temporaire de la vérification des revenus et du calcul des loyers. L'équipe de l'Administration des locations de LCO s'est adaptée, a communiqué des renseignements à jour aux locataires durant une accalmie, et a apporté les changements requis conformément aux exigences provinciales à temps pour respecter à la date butoir du 1er juillet imposée par la province.

L'équipe a su relever les défis liés à la location de logements et ce, pendant la pandémie. À titre d'exemple, la Loi modifie le nombre de logements offerts à chaque demandeur en le limitant à une seule option au lieu de trois.

En 2021, LCO fera un suivi de ces processus révisés et continuera à assurer des services de qualité aux ménages en attente d'un logement et aux locataires de LCO.

### UN CENTRE D'APPELS QUI SE CONCENTRE SUR LA QUALITÉ DU SERVICE, UN LOCATAIRE À LA FOIS

## 221 400 appels

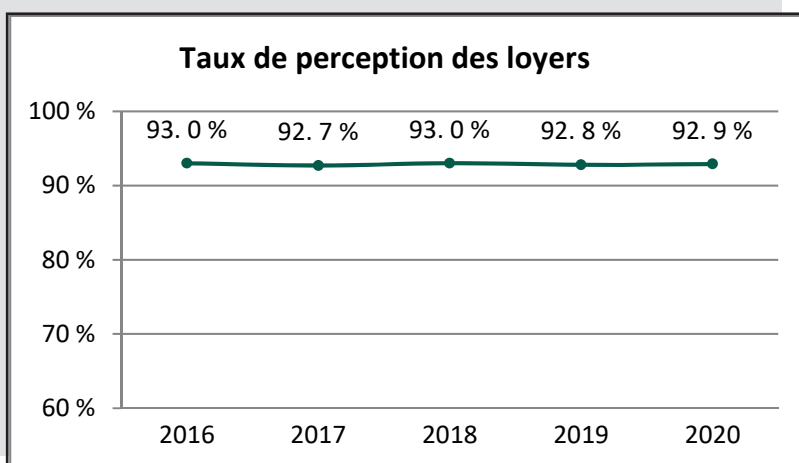
Lien essentiel pour tous les locataires, le Centre d'appels 24 h/7 jours de LCO répond aux demandes d'information générales et traite les demandes de services liées à l'entretien de logement, la lutte antiparasitaire, les services de sécurité et des problèmes critiques des systèmes de bâtiments. Les locataires composent un numéro unique et chacun des appels entrants est dirigé vers la personne ou le service requis en fonction des besoins de la personne qui téléphone.

En 2020, le Centre d'appels a reçu 221 400 appels, soit une diminution de 9 % du volume des appels par rapport à l'année précédente et qui est redevable aux confinements imposés durant la pandémie. Les objectifs de rendement du Centre d'appels pour l'année ont été systématiquement atteints.

Les opérateurs au centre d'appels ont consacré plus de temps à chaque appel dans le but d'améliorer la qualité de leurs services, la résolution dès le premier appel et l'expérience des locataires.

### LES LOCATAIRES EN BONNE SITUATION FINANCIÈRE PERCEPTION DES LOYERS

## 92,9 %



En 2020, le pourcentage de loyers perçus chaque trimestre était en moyenne de 92,9 %. Ce taux de recouvrement a été constant au cours des dernières années.

Une nouvelle procédure de recouvrement des loyers a été instaurée afin d'aider les locataires à rester en bonne santé financière. Cela est devenu particulièrement important pendant la pandémie. L'augmentation des arriérés de loyer qui a été observé pendant la première vague de la pandémie a été résolue à la fin de l'année.

LCO va continuer à améliorer la perception des loyers en 2021 et à surveiller les répercussions de la pandémie sur la capacité des locataires d'honorer leur loyer.

## LE SERVICE À LA CLIENTÈLE, LA PRIORITÉ DANS LA LUTTE ANTIPARASITAIRE INTÉGRÉE

En 2020, le Programme de lutte antiparasitaire intégrée (LAI) a élargi ses rangs en créant quatre nouveaux postes et en recrutant avec succès des travailleurs ayant différentes connaissances, compétences et expériences.

Voici quels ont été les faits saillants du programme en 2020 :

- Une plus grande importance a été accordée au soutien des logements les plus touchés par des hauts niveaux d'infestation de parasites. Des techniciens certifiés ont travaillé avec chacun des locataires pour fournir les ressources nécessaires pour réduire la présence de parasites dans les logements infestés.
- L'équipe de gestion de la LAI a opté pour une approche holistique en faisant appel à des organismes partenaires et aux travailleurs offrant des services de soutien aux locataires sur place pour aider les locataires ayant des besoins plus urgents et nécessitant une assistance pour traiter les problèmes de parasites dans leur logement.
- Les inspections de LAI et une intervention initiale sont incluses dans les évaluations annuelles des logements et permettent une détection précoce de parasites, l'identification de leurs niveaux d'activité, et un traitement initial dans un immeuble ou une communauté.
- Les améliorations apportées aux systèmes de rapport de LAI a permis d'assurer un meilleur suivi de l'activité des parasites et de l'utilisation de produits chimiques pour les techniciens sur le terrain.
- Un nouveau produit est maintenant utilisé pour combattre les punaises de lit et semble prometteur pour en améliorer l'élimination. Ce produit, actif pendant 90 jours, peut être appliqué à titre préventif et requiert très peu de préparation de la part des locataires.

L'équipe de la LAI poursuit ses efforts en vue d'atteindre un excellent taux de satisfaction auprès des locataires en assurant un service à la clientèle de grande qualité dans chaque logement visité. L'équipe est fière de son travail, et entend faire de chacune de ses visites une expérience positive pour les locataires.

En 2020, l'équipe de gestion de la LAI a réalisé près de 25 000 bons de travail et réussi à respecter le délai prévu dans 96 % des cas. En 2021, l'équipe vise à accroître le taux de succès de ses efforts.

## ÉTAT DE PRÉPARATION POUR LA COVID-19 – ÉQUIPE SPÉCIALISÉE D'INTERVENTION EN ENTRETIEN

Le 27 mars 2020, LCO a formé et équipé une équipe spécialisée d'intervention d'employés d'entretien pour effectuer les réparations urgentes dans les logements présentant un risque plus élevé d'exposition au virus. Pour soutenir les efforts afin de protéger la santé des employés d'entretien et des locataires, une priorité, cette équipe a travaillé conjointement avec l'équipe de santé et sécurité. Au moyen d'un questionnaire de prédépistage, LCO a identifié le moindre risque potentiel d'exposition au virus de la COVID-19 et délégué au besoin l'équipe spécialisée d'intervention en entretien baptisée : L'équipe Rouge.

Les employés des services d'entretien n'ont pas hésité à se porter volontaires pour faire partie de L'équipe Rouge, et à faire honneur aux valeurs de LCO qui sont la collaboration, la responsabilisation, le respect et l'excellence. En ces temps sans précédent, l'équipe spécialisée d'intervention a permis à la Société d'effectuer les réparations urgentes et de continuer à avoir un impact positif sur l'expérience des locataires.

Une approche proactive a été adoptée pour veiller à ce que les ateliers, bureaux et coins repas dans tous les immeubles de LCO demeurent sécuritaires grâce à des services d'assainissement hebdomadaires. Tous les mercredis, quatre employés des services d'entretien de l'équipe spécialisée d'intervention ont appliqué un produit désinfectant au moyen de brumisateurs électrostatiques sur toutes les surfaces fréquemment touchées. Cette pratique a eu un impact positif sur la santé mentale des employés qui ont constaté les mesures proactives de LCO pour limiter leur risque d'exposition potentielle au virus.

LCO est très chanceuse de pouvoir compter sur une équipe dévouée qui veille à protéger la santé de son personnel et des locataires. Bravo à notre équipe spécialisée pour son engagement soutenu envers ce travail important!



# FONDATION LCO pour des communautés saines

## NOTRE MISSION

La Fondation de logement communautaire d'Ottawa pour des communautés saines a pour but d'éliminer les obstacles et réduire les effets de la pauvreté et des inégalités auxquels font face les personnes vivant à LCO.

## NOS PRIORITÉS

Une collectivité dynamique et saine est une collectivité où chacun a un rôle à jouer. La Fondation LCO désire améliorer la santé et le bien-être social de 32 000 locataires grâce au leadership, à l'action et à la collaboration dans le cadre des domaines prioritaires organisationnels suivants : **éducation, emploi et mobilisation communautaire.**

Nos programmes et initiatives donnent aux locataires de LCO les moyens et l'appui nécessaires pour jouer un rôle proactif dans leur situation financière, éducative et personnelle et pour les inciter à adopter des perspectives d'avenir saines pour leur famille et pour la communauté.

### AVENIR JEUNESSE



# 260

Applicants

# 150

Participants  
Avenir Jeunesse



### PACK A SACK

# 20 000\$

Ces fonds permettent d'aider les enfants à apprendre à la maison et à retourner à l'école sur un pied d'égalité.

# 150

Ensembles d'activités

# 4

Chasses au  
trésor

# 25

Vélos et  
scooters  
distribués

### RECLINK

# 300

Familles  
engagées



# 5

cargaisons  
d'équipement  
distribués



OCH FOUNDATION  
for healthy communities

FONDATION LCO  
pour des communautés saines



[www.ochfoundation.ca](http://www.ochfoundation.ca)



[info@ochfoundation.ca](mailto:info@ochfoundation.ca)



[@OCHFoundation](https://www.facebook.com/OCHFoundation)



[@OCH\\_Foundation](https://twitter.com/OCH_Foundation)



[OCH Foundation for Healthy Communities](https://www.linkedin.com/company/OCH-Foundation-for-Healthy-Communities)



## 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 à prendre de l'âge. Ses immeubles ont en moyenne 51 ans et requièrent des investissements continus pour maintenir les logements en bon état.

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

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<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020. 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 solide performance financière en 2020, on apprend que :

### 01. États financiers 2020

L'exactitude, la véridicité et la conformité des états financiers de 2020 sont confirmées sans réserve par le vérificateur.

### 02. Fonds

LCO a terminé l'année avec une somme de 70,6 millions \$, soit le nécessaire pour poursuivre ses objectifs stratégiques et soutenir ses engagements de développement du logement.

### 03. Fonds opérationnels

Les fonds opérationnels de LCO se sont soldés à 3,5 millions \$ soit le montant prévu au budget.

La situation financière de fin d'exercice a été marquée par les changements continus engendrés par la pandémie. LCO a pris des mesures pour rationaliser et reporter les dépenses afin d'atténuer l'augmentation des coûts des services publics, de l'équipement de protection individuelle et du nettoyage liés à la pandémie de la COVID-19.

Le solde de fin d'exercice 2020, tous fonds confondus, est de 70,6 millions de dollars, contre un budget de 41,6 millions de dollars. L'écart s'explique principalement par le report de certains projets pluriannuels de travaux d'immobilisations et par des revenus plus élevés que prévu liés à la vente de propriétés, à des fonds d'immobilisations supplémentaires et à des fonds de secours liés à la COVID-19 reçus des gouvernements fédéral, provincial et municipal.

## DÉMONSTRATION DE LA RESPONSABILITÉ ET DE LA RÉSILIENCE FINANCIÈRE

LCO a conclu l'année 2020 avec un budget équilibré tout en relevant des défis sans précédent causés par la pandémie de la COVID-19 et ses interventions associées. Désignée service essentiel, LCO a adapté ses processus d'affaires et apporté les changements technologiques nécessaires pour faire face aux risques sanitaires associés à la pandémie.

Des protocoles de travail sécuritaire ont été élaborés en s'appuyant sur les directives de la Santé publique Ottawa dans le but de protéger les locataires, les employés et les entrepreneurs. Les travaux essentiels ont été classés par ordre de priorité et des équipes spéciales ont été mises sur pied pour veiller à ce que les travaux se rapportant aux systèmes essentiels du bâtiment, l'entretien prioritaire et les travaux d'urgence soient effectués en temps opportun et en toute sécurité, 24 heures sur 24, 7 jours par semaine.

Ces changements opérationnels se sont accompagnés d'une augmentation considérable des coûts, entre autres en raison des procédures d'assainissement, de l'équipement de protection individuelle et des services de sécurité supplémentaires requis. Le coût des services publics a été également plus élevé étant donné que les locataires ont passé beaucoup plus de temps à la maison. LCO a pu compenser l'augmentation de ces coûts en reportant l'embauche de nouveaux employés ainsi que certains travaux de projets qui auraient pu enfreindre les directives en matière de santé publique et en réduisant d'autres dépenses discrétionnaires. La combinaison d'une rigoureuse gestion des dépenses et l'aide obtenue des divers paliers de gouvernement a permis à LCO de passer à travers les défis posés par la COVID-19.

En 2020, LCO a atteint ses cibles opérationnelles, fait progresser le développement son portefeuille stratégique, assuré les réparations prioritaires de ses immobilisations, mobilisé des ressources communautaires pour le bien-être des locataires, et continué à fournir des services de grande qualité à ses locataires.



Dessin conceptuel - 715 Mikinak Road

## BÂTIR POUR DEMAIN

En 2019, LCO a adopté un Plan de développement décennal en vue d'assurer un appui soutenu aux besoins en logements abordables de la Ville d'Ottawa. Grâce à la disposition, au renouvellement et à la construction de nouveaux logements, LCO possède un plan à long terme bien documenté pour réparer, remplacer et développer son portefeuille locatif actuel. Dans le but de construire des milliers de logements abordables au cours des 10 à 15 prochaines années, la réalisation de cet objectif dépendra de l'orchestration réussie de multiples facteurs, dont la disponibilité de terrains, le financement, les capitaux propres et plus encore.

Dans ses efforts pour y parvenir, LCO va offrir

un éventail d'options de logement, composé de maisons de ville, d'immeubles de hauteur moyenne et de tours d'habitation.

L'année 2020 a solidifié un partenariat entre la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et LCO pour la construction d'environ 700 nouveaux logements abordables dans trois chantiers d'Ottawa (Rochester Heights Phase I & II, Village Gladstone). En septembre, la SCHL a annoncé à LCO un engagement financier de 167,9 millions \$ du gouvernement fédéral, le plus important investissement individuel de son histoire. Les nouveaux logements construits grâce à ce financement vont s'adresser aux personnes de tout âge et de tous les groupes démographiques, mais une partie d'entre eux sera destinée à des groupes prioritaires.

En 2020, deux communautés étaient en chantier **Mosaïq au 811, avenue Gladstone, et Cour Richelieu dans le secteur Vanier.**

Une fois les travaux de construction achevés, ces projets ajouteront 155 nouveaux logements abordables au parc immobilier de LCO.

La construction de trois communautés débutera en 2022

**Rochester Heights phase II, Village Gladstone et Mikinak**

LCO a réussi à obtenir du financement et à faire progresser la conception des projets portant sur environ 1 000 nouvelles unités d'habitation qui verront le jour aux sites Rochester Heights, Village Gladstone et Mikinak. La construction de ces nouveaux bâtiments débutera en 2022. Parallèlement, la phase de planification/de financement présentement en cours en vue d'une autre série d'immeubles se traduira par la construction d'autant de nouveaux logements qui commencera en 2023-2024.

“

**Ce niveau d'activité et ces niveaux de constructions, du jamais vu en 40 ans, marqueront dans Ottawa le début d'un nouveau chapitre en matière de logement abordable.**

## PLEIN FEU SUR LE DÉVELOPPEMENT VEDETTE - 715, MIKINAK

La revitalisation de la communauté Mikinak fait partie du plan de développement décennal global de LCO. Le terrain développé se trouve dans le quartier Village des Riverains, l'ancien emplacement de la Bases des forces canadiennes (BFC) Rockliffe. La parcelle acquise par LCO rendra possible le développement de 271 logements abordables répartis dans trois immeubles de hauteur moyenne.

Le but de ce développement est la création d'un espace où les gens, les immeubles et l'écologie formeront une communauté épanouie, à l'intérieur comme à l'extérieur. Les immeubles de la communauté Mikinak auront des halls d'entrée, des salles d'exercice, des buanderies et des salles communautaires accueillants. Les aménagements en plein air comprendront deux espaces pour les barbecues, un terrain de jeu et une aire de conditionnement physique pour les aînés, un terrain de jeu pour les plus jeunes, une ferme urbaine et des zones de repos pour s'asseoir.

L'emplacement recherché de cette communauté est à proximité de grands parcs et est un lieu où les locataires, ceux qui travaillent dans le secteur et les visiteurs pourront se réunir et échanger. Les locataires qui choisissent ce quartier auront accès autour à des possibilités d'emploi, et de formation au Collège La Cité, à distance de marche.

Conformément aux objectifs de durabilité de LCO, les niveaux de rendement énergétique de la norme de construction Maison passive seront appliqués à ces nouveaux immeubles dont la construction devrait débuter vers la fin de 2021.



## NORMES DE CONSTRUCTION POUR LES NOUVEAUX IMMEUBLES

Des normes de construction pour tous les nouveaux immeubles ont été élaborées en 2020 afin de mettre l'accent sur l'efficacité opérationnelle à long terme, la durabilité et la détermination du coût du cycle de vie, la viabilité, et l'économie d'énergie dans le but d'offrir des logements sécuritaires et sains répondant aux besoins de la collectivité. La longévité de chaque nouveau projet permettra à LCO d'offrir des logements encore plus abordables aux locataires au fil du temps.



Rochester Heights Phase 1 (811 Gladstone)

## MAINTENIR NOS LOGEMENTS EN BON ÉTAT

En 2020, LCO a consacré 14 millions \$ à son Programme de travaux d'immobilisations dans le but de maintenir les logements en bon état et d'améliorer dans son ensemble l'expérience des locataires.

Ce programme porte sur les réparations à l'infrastructure des immeubles, y compris les toitures, les revêtements extérieurs, la restauration structurelle, les aménagements paysagers, les systèmes mécaniques, le renouvellement des systèmes de sécurité-incendie et d'autres améliorations indispensables.

Bien que des restrictions majeures aient été instaurées pour protéger la santé du personnel et des locataires de LCO, environ 120 projets d'immobilisation ont pu être menés à bien en 2020. En raison de la pandémie, certains projets seront achevés en 2021.

Au nombre des projets les plus importants en 2020, soulignons un programme pilote de remplacement des systèmes de contrôle d'accès et des parements de la Cour Confédération et au 1485, avenue Caldwell. La phase un d'un projet de réaménagement en deux phases du site de la communauté Michele Heights a débuté en juin 2020. L'étendue des travaux prévoit le nivellement et l'amélioration du drainage du site, l'asphaltage du stationnement et des trottoirs, l'aménagement paysager à l'avant et à l'arrière des maisons de ville, le remplacement des marches avant et arrière, le remplacement des clôtures et l'installation d'un service d'égout.

## POUR UNE PLANET PLUS SAIN

Tout au long de l'année, LCO a réalisé d'importants progrès par rapport à ses initiatives de développement durable. On a pu découvrir dans le tout premier rapport sur le développement durable publié par LCO, quelle est la consommation d'énergie de ses immeubles, les économies d'énergie réalisées grâce à un ensemble de mesures, ainsi que les émissions de gaz à effet de serre du parc immobilier de LCO.

La création en 2010 d'une position dédiée aux programmes d'efficacité, durabilité et de conservation de l'énergie, le développement du Plan éco<sup>2</sup>, l'ajout de panneaux solaires, l'hivernisation des logements, et la modernisation des systèmes de plomberie, des fenêtres et des portes dans les immeubles ont permis à LCO d'économiser plus de 38 millions \$ sur les coûts des services publics.

En 2020, un Plan de gestion des déchets a été élaboré et approuvé, et cette étape clé aidera LCO à se conformer aux exigences municipales et à détourner des déchets des sites d'enfouissement. Un fournisseur de services d'entretien de panneaux solaires a été embauché en vue de rehausser l'efficacité de plus de 35 installations de panneaux solaires, ce qui contribuera à réduire notre empreinte carbone.

D'autres projets de rénovation énergétique ont été mis en branle, entre autres le projet de Rénovation extérieure énergétique avec des éléments préfabriqués (REEEP). Ce projet vise à transformer quatre maisons de ville vieillissantes sur l'avenue Prestland, en des habitations à bilan énergétique nul et à zéro émission de gaz à effet de serre. LCO est allée de l'avant avec plusieurs nouvelles mises en chantier associées à d'ambitieux objectifs en matière de durabilité.

## DE NOUVELLES FENÊTRES ET PORTES AU 31, AVENUE MCEWEN

Ce projet de rénovation de 2,7 millions \$ rendu possible grâce à une subvention du Programme amélioré de modernisation des immeubles de logements sociaux (PAMILS) illustre l'engagement de LCO envers l'amélioration de ses communautés actuelles et la réduction de sa consommation d'énergie. Dans le cadre de ce projet, la totalité des fenêtres, des portes de balcon et des ventilateurs des salles de bains des 177 logements ont été remplacés par des produits modernes écoénergétiques. Les vitres et les portes de l'entrée principale ont, elles aussi été remplacées, ainsi que les portes extérieures de la salle communautaire et les portes de sortie de l'immeuble. L'installation de nouvelles grilles d'échappement améliorera également la ventilation dans les parties de l'immeuble où le taux d'humidité est le plus élevé, comme la buanderie au centre de l'immeuble.

### MC EWEN : REMPLACEMENT DE PLUS DE 400 FENÊTRES ET 180 PORTES



### COUR CONFÉDÉRATION : RÉPARATION ET REMPLACEMENT DU REVÊTEMENT ET DES FENÊTRES





## DEMANDES D'ENTRETIEN PENDANT LA PANDÉMIE

Tout au long de la pandémie, l'équipe des Opérations de gestion des biens (OGB) a poursuivi ses activités grâce à un investissement de 5,9 millions \$ dans l'entretien et les systèmes de bâtiment critiques en vue de satisfaire à l'ensemble des exigences législatives auxquelles doit répondre LCO et assurer aux locataires un milieu de vie sécuritaire et confortable.

EN 2020, L'ÉQUIPE DE  
GESTION DU PORTFOLIO A FAIT...

### TESTS, INSPECTIONS ET TRAVAUX D'ENTRETIEN SUR...



**26 000**

LES DÉTECTEURS  
DE FUMÉE

**6 000**

AVERTISSEURS DE  
MONOXYDE DE  
CARBONE



**121**

ASCENSEURS



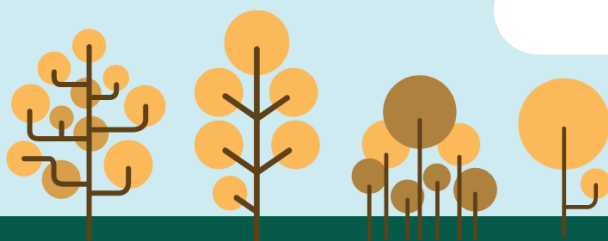
**5 300**

FOURNAISES



**189**

INCIDENTS DE  
PLUS DE 5 000 \$  
CAUSÉS PAR DES  
INCENDIES,  
DÉGÂTS  
D'EAU, ETC.



### AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ DES PERSONNES EN CAS D'INCENDIE DANS LES COMMUNAUTÉS DE LCO

Depuis 2016, LCO a fait des progrès dans son programme de sécurité des personnes en cas d'incendie dans l'ensemble de son portefeuille, conformément aux normes de la province de l'Ontario en matière d'incendie.

Tout au long de la pandémie, LCO a effectué régulièrement des inspections et des mises à niveau des systèmes de prévention et de détection des incendies dans chaque communauté.

En raison des exigences de distanciation physique, les efforts ont été réorientés pour offrir des programmes d'éducation aux locataires par voie électronique.

Le programme "Après un incendie..." a été offert en partenariat avec le Service des incendies d'Ottawa afin d'éduquer les locataires sur la sécurité-incendie et sur la façon de prévenir un incendie et de leur rappeler ce qu'ils doivent faire si un incendie est découvert.

## 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 2020, LCO en était à sa cinquième 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.

Waterstone  
CANADA'S  
**MOST  
ADMIRÉD  
CORPORATE  
CULTURES**  
2020



## RECONNAISSANCE PAR LES PAIRS

La reconnaissance par les pairs fait partie intégrante de la croissance et du développement continu de LCO. Elle dresse un portrait de LCO et lui donne l'occasion de s'autoévaluer, un processus qui confirme le dur labeur et les réussites de l'équipe, et nourrit son engagement. Cette reconnaissance rehausse la crédibilité et le leadership dans l'ensemble du secteur du logement et bien au-delà. Elle met en lumière et célèbre les approches innovatrices qui pourraient en inspirer d'autres.

En 2020, LCO s'est vu récompensé par plusieurs prix pour ses réalisations.

- Une nomination au Palmarès 2020 des meilleurs employeurs de la capitale nationale, qui reconnaît les employeurs de la région de la capitale nationale qui offrent des conditions de travail exceptionnelles dans leurs domaines respectifs.
- Un Canadian HR Award 2020 pour la meilleure stratégie en matière de responsabilisation sociale, un prix qui récompense l'organisation qui a su le mieux intégrer la responsabilité sociale d'entreprise dans sa culture.
- Un prix Waterstone des cultures d'entreprise les plus admirées du Canada 2020, une attestation valide pour trois ans, et qui fait connaître annuellement les organismes canadiens qui se distinguent par leurs cultures qui rehaussent le rendement organisationnel et en font un avantage concurrentiel.
- Le prix du jeune professionnel en énergétique de l'année décerné par l'Association of Energy Professionals à Dan Dicaire pour ses contributions extraordinaires à la profession.
- Le prix Bâtiment vert – Prix de l'innovation dans le cadre du concours de design annuel de la Greater Ottawa Home Builders' Association pour l'immeuble du 1290, av. Coldrey, un prix qui récompense le leadership dans la construction de bâtiments durables et (ou) un excellent bilan environnemental et énergétique.

Guy Clairoux, un locataire de LCO, s'est vu décerner pour sa part un Prix du mérite 2020 de l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario pour son leadership et son implication communautaire. L'équipe des ressources humaines s'est elle aussi distinguée parmi les finalistes des Canadian HR Awards pour ses stratégies et initiatives exceptionnelles dans la catégorie des organismes de moins de 500 employés.

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

### SANTÉ ET SÉCURITÉ DES EMPLOYÉS

Désigné service essentiel durant la pandémie, LCO a assuré les services indispensables à ses locataires tout en veillant à la santé, à la sécurité et au bien-être de ses employés. Pour livrer ces services essentiels conformément aux directives de Santé publique Ottawa, un système de rotation a été adopté pour les employés en première ligne. Dans le cas des employés incapables de se présenter au travail en raison de problèmes de garde d'enfants, ces derniers se sont vu offrir la possibilité de faire du télétravail quand cela était possible, ainsi que diverses options souples de congé payé.

### SOUTIEN VIRTUEL EN SANTÉ MENTALE

LCO est déterminée dans sa volonté de soutenir la santé mentale et le bien-être général de ses employés et croit important pour tous de pouvoir bénéficier à point nommé de l'aide de conseillers professionnels pour renforcer et conserver sa résilience personnelle. Compte tenu du lot de difficultés créées par la pandémie, de nouveaux soutiens pour les employés, notamment des soins virtuels en santé mentale, ont été ajoutés à leur programme d'avantages sociaux. Des sondages éclairés ont été réalisés auprès des employés et leurs réponses ont fourni un apport et des rétroactions qui ont aidé à déterminer quels plans et mesures allaient leur être les plus bénéfiques.

### PROGRAMME DE TÉLÉTRAVAIL

Les efforts des récentes années en vue de numériser les activités de LCO ont rapporté quand la pandémie de COVID-19 a soudainement frappé la terre entière en mars 2020. LCO a pu en quelques heures mettre près de 70 % de son effectif au télétravail, ce qui témoigne de la grande capacité d'adaptation et de la résilience des employés de LCO à tous les paliers de l'organisation.

## PLAN PLURIANNUEL POUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

En étant représentative des communautés qu'elle sert, LCO sera davantage à même d'assurer les meilleurs services qui soient à ses locataires et de prendre des décisions éclairées. C'est pourquoi un plan pluriannuel pour la diversité et l'inclusion est en cours d'élaboration en vue de créer une culture d'entreprise qui met de l'avant la richesse de la diversité des communautés de LCO et inspire l'inclusion, l'équité et un sentiment d'appartenance.

Créée au début de 2020, la Table des champions de la diversité et de l'inclusion est composée d'employés et de cadres, ainsi que de membres du Conseil d'administration de LCO, et a pour mission de superviser les progrès réalisés dans l'application du Plan pour la diversité et l'inclusion.

Un des aspects importants dans la culture de LCO est de pouvoir compter sur des employés et une équipe de direction déterminés à contribuer à l'avancement de la Société et à l'instauration d'un changement positif et à cultiver un milieu culturellement diversifié et inclusif. Sept groupes-ressources d'employés vont rehausser la sensibilisation, engager des partenariats et développer des initiatives concernant les femmes dans le milieu de travail; les personnes noires, autochtones et de couleur (PANDC); un effectif multigénérationnel; des personnes ayant un handicap; la diversité de pensée; l'antiracisme; et la communauté LGBTQ2+.

## CRÉATION D'UN BASSIN DE TALENTS

L'encadrement, des investissements dans la formation, et des occasions de perfectionnement sont autant d'éléments qui expliquent le succès remporté par LCO dans sa capacité à conserver dans ses rangs de bons employés et à les aider à atteindre leurs objectifs de carrière. En 2020, environ 34 % des postes affichés et comblés par concours ont été remplis par des employés de LCO qui ont remporté des promotions internes. Alors qu'une année plus tôt, 20 % des postes affichés avaient été comblés à l'interne.

## COMMUNICATIONS INTÉGRÉES

Comme la plupart des entreprises, LCO et ses départements ont dû s'adapter lorsque l'Organisation mondiale de la santé a déclaré que la COVID-19 était une pandémie mondiale le 11 mars 2020. Du même coup, la corporation a été déclarée essentielle. Le plan de travail et les activités de la division des Communications intégrées ont été redéfinis afin de d'aligner les ressources sur l'impact et les exigences de l'organisation.

L'équipe a continué à collaborer et à soutenir tous les départements en créant des occasions d'éduquer, d'engager et de publier un contenu convaincant et inspirant par le biais de campagnes de sensibilisation utilisant diverses plateformes et approches. Cela permet d'accroître la sensibilisation du public en tant que chef de file de la prestation de logements sociaux et abordables dans la ville d'Ottawa, tout en atténuant le risque de réputation face aux nouveaux enjeux. Elle améliore également l'efficacité et l'efficacé des communications en tirant parti des technologies et des possibilités de communication.

COUVERTURE  
MÉDIATIQUE



681

77 % positive

MÉDIAS SOCIAUX

Abonné(e)s



8 411

MÉDIAS SOCIAUX

Engagement



+23 %

60 436

ABONNÉS AUX  
ALERTES  
PAR COURRIEL



4 250

## L'ANALYTIQUE AU SERVICE DU SECTEUR DU LOGEMENT

Maintenant que la technologie rend possible une augmentation exponentielle de la collecte de données, LCO examine de nouveaux outils innovateurs en vue de tirer de ses données opérationnelles des informations utiles.

Les systèmes d'entreprise de LCO sont de plus en plus mis à contribution pour rehausser l'efficacité d'entreprise et obtenir des renseignements sur ses activités qui aident les cadres supérieurs à prendre des décisions éclairées quant à la meilleure façon de mieux réaliser les priorités stratégiques de la Société.

LCO a joué un rôle de premier plan en mettant son expertise dans la mesure du rendement au service du développement d'une structure, d'outils de mesure et de la visualisation de données pour établir des points de référence dans le logement social dans six principaux domaines de rendement. Instaurés au départ au niveau provincial par les sociétés locales de logement de l'Ontario, les six domaines de référence suivants mis en place en 2020 ont suscité un intérêt à l'échelle nationale et ont été depuis adoptés par l'organisme Housing Partnership Canada :

- Taux d'occupation des logements
- Nombre de jours de rotation entre location
- Taux de départ des locataires
- Santé financière des locataires
- Taux de perception des loyers
- Taux de prévention des évictions

L'introduction de points de référence et de données uniformisées dans le secteur du logement sera très avantageuse. Ces données renforceront la

compréhension du secteur du logement social des tendances dans le logement, et des risques et des débouchés; permettront des comparaisons à l'échelle du secteur ainsi que l'identification des pratiques exemplaires et de domaines de collaboration; alimenteront les discussions et une prise de décisions des hauts dirigeants basées sur des faits pour les nombreuses parties prenantes du secteur. LCO est fière d'être à l'avant-garde d'une initiative déterminante qui aidera à façonner l'avenir du logement abordable pour l'ensemble de la population canadienne.

Les cadres supérieurs de LCO ont un impact dans l'ensemble du secteur de plusieurs autres manières y compris en siégeant aux conseils d'administration et à des groupes de recherche de divers organismes tels que l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario, l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine, la Société des services de logement et le Réseau de logement social d'Ottawa pour ne pas tous les nommer.

En 2020, LCO a participé à un projet de recherche national entrepris par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada. Coordonné par l'Université de l'Alberta, le groupe entend trouver des moyens de créer et de mobiliser le savoir qui contribue à la durabilité et à la résilience dans le secteur du logement communautaire. LCO appuie une équipe qui est en train d'évaluer l'efficacité et l'efficacé des modèles de logements communautaires au Canada par rapport aux priorités de la Stratégie nationale sur le logement. Par une mise en commun du savoir et son application à l'élaboration des politiques et des pratiques dans le domaine du logement communautaire, ce projet vise à accroître les fonctions et la capacité du secteur du logement et à aider les foyers canadiens à exercer leur droit à un logement.

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

### TAUX D'EFFICACITÉ DE LA GOUVERNANCE

En 2016, LCO a adopté une approche normalisée d'évaluation de la gouvernance pour en mesurer l'efficacité incluant un suivi de ses processus de gouvernance et un sondage annuel.

Tout au long de 2020, le rendement de LCO en matière de gouvernance a été excellent, et a été de 88, 2 %. Malgré une légère baisse dans cette mesure globale, le résultat de 2020 représente néanmoins une hausse de 3, 2 % depuis que LCO a introduit en 2016 cette méthode d'évaluation normalisée de sa gouvernance.

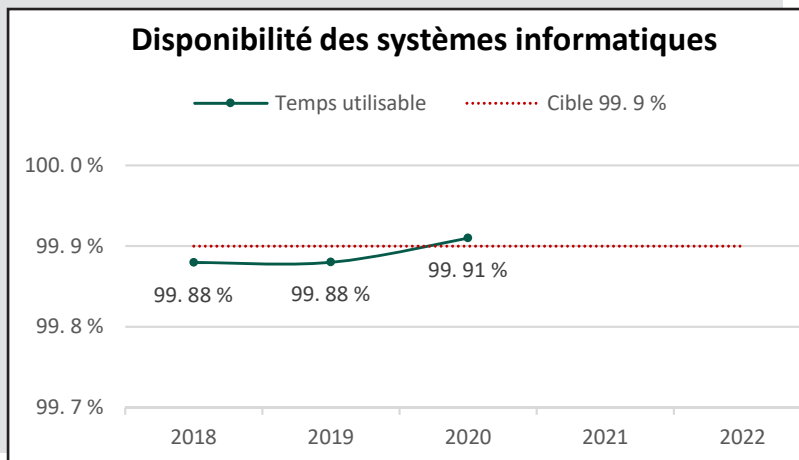
La pandémie a obligé LCO à adapter sa gouvernance et à accélérer son plan d'amélioration de ses outils en ligne et à assurer aux membres de son Conseil d'administration et de ses comités la possibilité de participer à des réunions virtuelles. C'est pourquoi l'efficacité de la gouvernance est demeurée excellente dans les six domaines évalués (sondage sur la gouvernance DICES, préparation aux réunions, déroulement des réunions, participation, suivi et apprentissage de la gouvernance). Une hausse significative de 7, 2 % de la présence aux réunions de gouvernance a été principalement redevable au côté pratique de la plateforme de réunion en ligne.

Bien que les résultats confirment un niveau soutenu de rendement en matière de gouvernance et l'absence de risques significatifs sur ce plan, LCO va poursuivre ses efforts pour renforcer les discussions et ses objectifs stratégiques dans le but de rehausser encore plus sa bonne gouvernance tout au long de 2021.

### CYBERSÉCURITÉ À LCO

# 99.9 %

En 2020, LCO n'a pas enregistré d'atteintes à la cybersécurité et a continué à atténuer le risque posé par des courriels potentiellement malveillants.



L'année 2020 a présenté des défis particuliers au groupe responsable de la gestion et de la technologie informatique (GI/TI). À compter du moment où l'effectif de LCO a dû se tourner vers le télétravail, le groupe GI/TI a réagi très rapidement à ce défi sans précédent en faisant en sorte que la majorité des employés de LCO puissent s'acquitter de leurs fonctions depuis leur domicile. Pour protéger la sécurité des données et de tous les actifs de la Société, le groupe GI/TI a pris des moyens pour doter LCO d'une combinaison de systèmes infonuagiques et de connexions directes et sécurisées des utilisateurs aux systèmes d'entreprise pour leur permettre d'assurer le soutien de première ligne indispensable aux locataires.

### Formation et hameçonnage

Une formation continue à la cybersécurité et des simulations d'hameçonnage ont permis d'enregistrer une baisse de la vulnérabilité du personnel aux tentatives d'hameçonnage, de 7, 2 % en 2019 à 3, 6 % en 2020.

### Authentification multifacteur

La feuille de route en GI/TI est de soutenir l'un des objectifs à long terme de LCO qui est d' « offrir des services de qualité à tous les locataires et dans toutes les maisons ». Dans sa quête d'amélioration continue, l'équipe GI/TI a instauré l'authentification multifacteur, qui assure une couche de sécurité supplémentaire lorsque le personnel accède aux ressources de LCO. L'authentification multifacteur améliore nettement la résilience du personnel pour ce qui est des menaces à la cybersécurité et est un outil indispensable pour protéger la sécurité des systèmes et réseaux informatiques.

En 2020, LCO a pu compter sur la disponibilité de ses systèmes 99, 91 % du temps.

*Ce rapport annuel est dédié à la mémoire de Brent Schwieg, ancien directeur de Stratégie et gouvernance. Son professionnalisme, sa diligence et sa gentillesse nous ont tous rendus meilleurs. Le rapport annuel était l'une de ses réalisations permettant de refléter les efforts collectifs du personnel et des locataires de la LCO à bâtir des communautés meilleures et plus fortes.*