




Rapport annuel de

2015

 och-lco.ca

 @och_lco



LA SOCIÉTÉ DE LOGEMENT COMMUNAUTAIRE D'OTTAWA • **BÂTIR ENSEMBLE DES COMMUNAUTÉS PLUS FORTES**



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.

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.

VALEURS

COLLABORATION

RESPONSABILISATION

RESPECT


EXCELLENCE





TABLE DES MATIÈRES

Message du président du conseil et du président-directeur général	2
Membres du conseil et des comités	4
Au sujet de LCO	6
Nos logements.....	10
Nos communautés	14
Nos services	19
Nos partenaires	22
Notre équipe.....	25

 le conseiller Mathieu Fleury,
président, Conseil d'administration
de LCO →



MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL ET DU PRÉSIDENT- DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous sommes heureux de vous présenter le rapport annuel 2015 de Logement communautaire d'Ottawa.

Nous tenons à remercier la Ville d'Ottawa et les membres du conseil de leur appui continu dans notre mission de fournir des logements de qualité, sécuritaires et abordables à Ottawa. En 2015, nous avons fait nos adieux à deux administratrices très dévouées et appréciées, Peggy Feltmate

et Linda Hoad. Nous avons également accueilli deux nouvelles administratrices, Cathy Jordan et Nicole St-Louis.

Le développement de lignes directrices dans la gestion du portefeuille de LCO a été des plus critiques dans la mesure où elles guideront les activités futures tout en maximisant l'utilisation de ressources matérielles et financières de la société. LCO a maintenu l'investissement annuel minimal de vingt

millions de dollars dans son Programme de travaux d'immobilisations pour l'amélioration de ses immeubles. Ceci a été possible grâce au refinancement ainsi que diverses autres possibilités telles que l'exemption de taxes foncières accordée par la Ville en 2014.

Nous avons également ajouté de nouveaux logements aux communautés de Michele Heights et la cour Hayley. Notre nouvelle approche

d'aménagement et de construction mettent en relief des concepts qui maximisent l'espace, utilisent des technologies visant à améliorer le rendement énergétique et réduire les frais d'entretien globaux.

La viabilité financière de la société constitue un élément essentiel pour notre survie et notre croissance en tant que 2^e plus important fournisseur de logements sociaux en Ontario. Nous sommes en bonne situation financière et continuons de mettre en œuvre des stratégies pour assurer la stabilité à long terme. Nous avons recueilli des fonds grâce à un financement de la dette sans ajouter aux frais annuels de service. En 2015, dans le cadre de

 Stéphane Giguère,
président-directeur général →



notre stratégie financière à long terme, nous avons réuni 7,5 millions de dollars pour notre Programme de travaux d'immobilisations. De concert avec Infrastructure Ontario et la Ville d'Ottawa, nous avons prolongé la période d'amortissement sur certaines de nos hypothèques et obtenu de meilleurs taux d'intérêt fixes. Nous continuerons d'identifier ainsi que de poursuivre les possibilités nous permettant de réduire les coûts, d'accroître les sources de revenus et d'optimiser les actifs de LCO.

Après d'importants travaux de recherche et de consultations, LCO a publié son Plan stratégique décennal. Celui-ci détermine les grandes lignes

des objectifs stratégiques pour 2016–2025 et énumère les stratégies et les indicateurs de réussite clé pour atteindre ces objectifs. LCO présentera une déclaration annuelle à l'égard du plan et de ses mesures de réussite.

LCO assure une forte présence dans le secteur des logements sociaux et abordables. Nous sommes engagés auprès des différents intervenants clés en partageant notre expertise au conseil d'administration d'un certain nombre d'organisations comme Prévention du crime Ottawa, l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario, l'Association canadienne d'habitation et de rénovation urbaine, la *Professional*


Association of Volunteer Leaders et Ottawa Administrators Volunteer Resources.

Le lancement du Programme Expérience du locataire en 2014 et du nouveau site Web a permis de renouveler l'importance qu'accorde LCO à la prestation d'un service axé sur le client et les résultats. En 2015, LCO en partenariat avec Les Associés de recherche Ekos a mené un sondage sur la satisfaction des locataires. Les résultats globaux se sont révélés fort positifs avec 75 % des locataires se disant satisfaits. LCO est particulièrement fière de ses employés qui ont reçu une note de 87 % pour leur service courtois et respectueux. Les secteurs cernés à des fins

d'amélioration sont présentement ciblés afin de rehausser et optimiser la prestation de nos services.

Le succès que connaît LCO en tant que fournisseur des logements abordables, sains et sécuritaires repose sur de nombreux facteurs. Le plus important étant l'engagement et la participation des locataires dans leur communauté. Nous continuerons d'appuyer et de stimuler des initiatives et des partenariats qui encourageront la participation des locataires et feront en sorte qu'ils seront fiers de leur communauté, leur maison.



 (de gauche à droite, assis) Sarah Kambites; le conseiller Mark Taylor; la conseillère Catherine McKenney; le conseiller Mathieu Fleury, président et Carole Ladouceur, représentante des locataires
 (de gauche à droite, debout) Claude Lloyd; Anthony Pizarro; Cathy Jordan, secrétaire du Conseil; Nicole St-Louis; Dan Doré, vice-président et trésorier; et Stéphane Giguère, président-directeur général ←

 Maire Jim Watson, administrateur nommé d'office ↓

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET MEMBRES DES COMITÉS



 (Absent) conseiller Jody Mitic →





COMITÉ DES AFFAIRES ADMINISTRATIVES

Sarah Kambites,
présidente

Cathy Jordan,
directrice

Conseiller Mark Taylor,
directeur

Sandra Pilote,
membre locataire

Alex Carr,
membre représentant la communauté

Monika Ferenczy,
membre représentant la communauté

Ferenaz Raheem,
membre représentant la communauté



COMITÉ DES FINANCES ET DE LA VÉRIFICATION

Dan Doré,
président

Sarah Kambites,
directrice

Carole Ladouceur,
directrice, représentante des locataires

Conseiller Jody Mitic,
directeur

Anthony Pizarro,
directeur

Brendan Lawlor,
membre représentant la communauté

Edward Rychlik,
membre représentant la communauté

Ben Sorensen,
membre représentant la communauté



COMITÉ DE LA GESTION DES BIENS

Anthony Pizarro,
président

Conseillère Catherine McKenney,
directrice

Claude Lloyd,
directeur

Nicole St-Louis,
directrice

Derek Watkins,
membre locataire

Linda Hoad,
membre représentant la communauté

Fred Smith,
membre représentant la communauté

Rick Furano,
membre représentant la communauté



SOUS-COMITÉ DE GOUVERNANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Cathy Jordan,
présidente

Monika Ferenczy,
membre de la communauté

Sandra Pilote,
membre locataire

Ben Sorensen,
membre représentant la communauté

Jenna Sudds,
membre représentant la communauté

AU SUJET DE LCO

LCO est un propriétaire d'immeubles qui fournit près de 15 000 logements à 32 000 locataires, y compris des aînés, des parents, des enfants, des couples, des célibataires et des personnes ayant des besoins spéciaux dans un grand nombre de communautés de la ville d'Ottawa. LCO veille au logement d'une population diversifiée sur les plans linguistiques, ethniques et culturels. LCO est le plus important fournisseur de logements sociaux à prix abordable à Ottawa, ville dont elle gère les deux tiers du parc de

logements sociaux. Elle se situe au deuxième rang en Ontario.

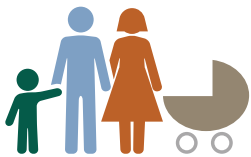
LCO est une société qui fonctionne indépendamment de la Ville d'Ottawa, qui est son seul actionnaire. LCO est régie par un Conseil d'administration composé du maire (administrateur nommé d'office), de conseillers municipaux, de représentants communautaires et d'un représentant des locataires. LCO collabore avec près de 100 organisations des secteurs communautaire et privé pour servir et appuyer ses locataires.



5

langues principales utilisées :
anglais, français, arabe, somalien et espagnol

MÉNAGES



41 %

Familles



29 %

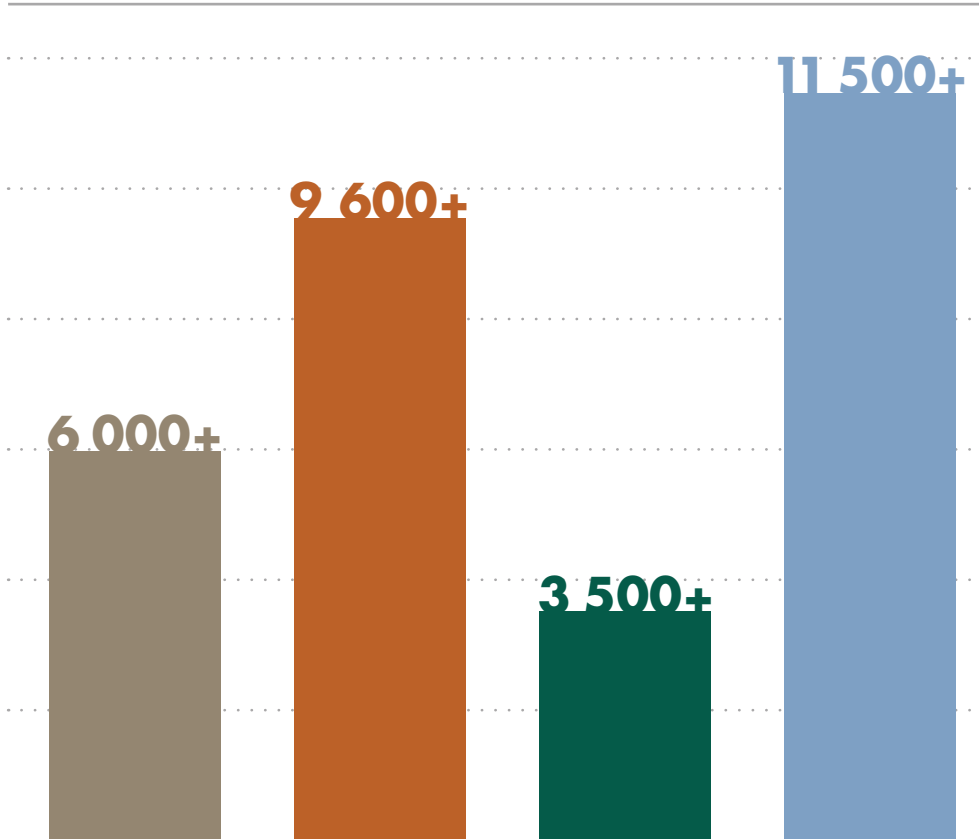
Célibataires et couples



30 %

Aînés

PROFIL DÉMOGRAPHIQUE DE 2015
HÉBERGEMENT DE 32 000 LOCATAIRES DANS ENVIRON
15 000 LOGEMENTS



- **Plus de 6 000** aînés
- **Plus de 9 600** enfants et adolescents de moins de 18 ans
> dont **5 850** enfants et adolescents vivent dans des
ménages de familles monoparentales
- **Plus de 3 500** jeunes adultes (de 18 à 24 ans)
- **Plus de 11 500** adultes (de 25 à 29 ans)



35

Âge moyen



1 300 \$

Revenu mensuel moyen
d'un ménage



12 %

Locataires admissibles au
Programme ontarien de soutien
aux personnes handicapées



1 697

Emménagements et transferts

LE PORTEFEUILLE LCO



2014

L'immeuble le plus récent



46 ANS

L'âge moyen



150 ANS

L'immeuble le plus âgé (1865)



2,7 M \$

Valeur de remplacement

Le portefeuille de logements comprend divers d'immeubles, notamment des appartements dans des immeubles à hauteur restreinte et des tours d'habitation, des maisons en rangée, des maisons jumelées, des maisons unifamiliales et cinq maisons de chambres.



16 MILLIONS

de pieds carrés



1 %

Maisons unifamiliales



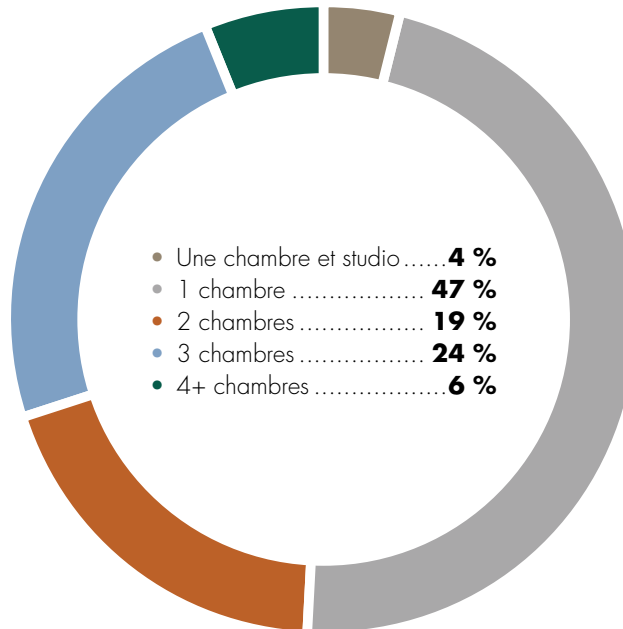
36 %

Maisons en rangée



63 %

Tours d'habitation et immeubles à hauteur restreinte

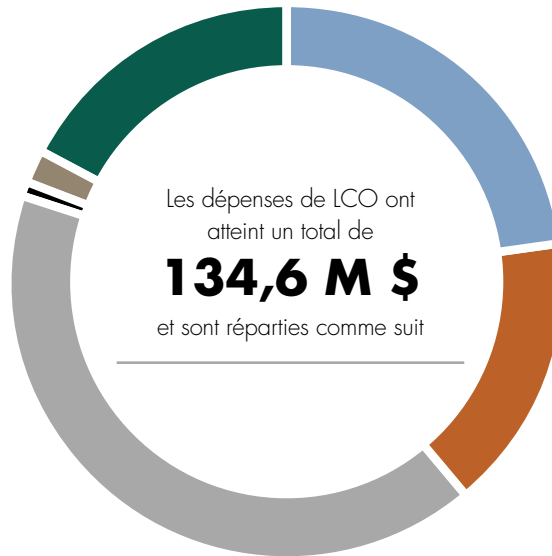


FINANCES

En 2015, LCO a enregistré des revenus totaux de 134,6 millions de dollars, dont 65 millions de dollars en subventions et 65,2 millions de dollars provenant de la perception des loyers. Les activités non locatives, notamment les dépenses liées à la buanderie et à la location de stationnements et d'antennes de toit, ont généré 4,4 millions de dollars.

Pourcentage des revenus

48 %
subventions



Pourcentage des revenus

48 %
en revenus de loyer

- Impôts fonciers* (55 millions de dollars) **41 %**
- Hypothèques et obligations (31,3 millions de dollars).... **23 %**
- Services publics (23,4 millions de dollars) **17 %**
- Contributions aux réserves (20,8 millions de dollars).... **16 %**
- Sécurité des communautés (3 millions de dollars) **2 %**
- Taxes foncières (1.1 million de dollars)..... **1 %**

*incluant salaires et bénéfices, les frais administratifs et les dépenses reliées aux contrats de service.

Avant, Après

Réparations aux balcons et remplacement de la tuyauterie d'évacuation et des chauffe-eau domestiques du 1065 Ramsey— Avant et après les réparations et les remplacements. →



NOS LOGEMENTS

En 2015, LCO a investi un minimum de 20 millions de dollars dans plus de 220 projets du Programme des travaux d'immobilisations. Les améliorations apportées comprenaient des réparations, des remplacements et des rénovations de pavés d'asphalte, de balcons, de bardage, d'ascenseurs, de clôtures, de garages, de génératrices, d'aménagements paysagers, de systèmes de chauffage, de ventilation, de climatisation et de réfrigération (CVCR), de

stationnements, de tuyauteries, de murs de soutien, de toitures, de conduites sanitaires, de marches, d'arbres, de murs et de portes et fenêtres. La Société de LCO a su tirer profit de mesures incitatives de nos partenaires de services comme Enbridge et Hydro Ottawa. Ces opportunités nous ont permis d'apporter des améliorations plus abordables et plus énergétiques dans le cadre du programme de Remplacement de portes et de fenêtres.

PROGRAMME DE MODERNISATION DES ASCENSEURS

LCO assure l'entretien de 119 ascenseurs dans 65 tours d'habitation; le 3^e plus important propriétaire d'ascenseurs à Ottawa. Outre son programme annuel de prévention et d'entretien qu'il assure par l'entremise d'un fournisseur de services d'ascenseurs, LCO a investi près de 5,3 millions de dollars pour la réparation et la mise à niveau de 38 ascenseurs au cours des cinq dernières années.

LCO continuera d'investir dans les améliorations des ascenseurs dans le cadre

de ce programme qui vise à accroître la performance et la fiabilité de tous les ascenseurs dans l'ensemble du portefeuille de LCO afin de continuellement améliorer le service offert aux locataires.

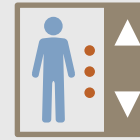
L'HISTOIRE DU REMPLACEMENT DU SEUL ASCENSEUR DE LA MAISON BLAIR—UN PETIT COUP DE POUCE QUI AIDE GRANDEMENT!

Dans les immeubles dotés d'un seul ascenseur, le remplacement peut poser tout un défi. Ce fut le cas à la Maison Blair, un immeuble de six étages où habitent 55 aînés. Le processus de planification et de consultation de douze mois a précédé le remplacement. Des réunions individuelles ont été tenues avec les locataires afin d'identifier leurs besoins et déterminer la meilleure

approche pour y répondre pendant la période de trois mois où il n'y aurait pas d'ascenseur. Certains ont emménagé dans d'autres logis de LCO. Les employés de LCO ont prêté main-forte aux déménageurs lors des déménagements et des emménagements. Des réunions mensuelles ont été organisées afin d'informer les locataires au fur et à mesure que les travaux évoluaient. Les partenaires de

LCO se sont, eux aussi, révélés une grande source d'appui :

- Les Services des incendies d'Ottawa ont installé un fauteuil dans la cage d'escalier comme point de repos.
- Le Centre de santé communautaire du Centreville (CSCC) a organisé la visite mensuelle d'une infirmière.
- Un autobus de livraison d'épicerie a amené les locataires magasiner et des bénévoles de LCO ont aidé les locataires à apporter leurs emplettes



dans leurs logements.

Au cours de ce projet, les Services de sécurité communautaire de LCO ont surveillé la cage d'escalier tous les soirs. Des locataires se sont aidés les uns les autres et un système de surveillance mutuelle a été mis en place. Somme toute, une histoire de réussite communautaire bien impressionnante!

LA COMMUNAUTÉ MICHELE HEIGHTS OFFRE DE NOUVEAUX LOGEMENTS

Notre première construction en 2015, cet aménagement se trouve sur un terrain vacant et vient ajouter six logements à la communauté de Michele Heights. Le financement du projet consistait en 845 000 \$ du programme *Investissement dans le logement abordable* et du *Programme de subventions d'immobilisations de l'Ontario*, ainsi que 390 000 \$ du *Fonds de réinvestissement communautaire de LCO*.


Le nouvel aménagement comprend quatre logements de quatre chambres à coucher ainsi que deux logements de

cinq chambres à coucher qui sont modifiées et accessibles. Les résidences dotées d'un grand nombre de chambres à coucher constituent un ajout notable au portefeuille de LCO, car ils permettent d'accueillir de grandes familles nécessitant un logement accessible. Les maisons ont été construites à l'aide de la technologie à haut rendement énergétique, et sont dotées d'éclairage DEL et de planchers chauffants par rayonnement en béton poli. De plus, une nouvelle méthode de construction adoptée par LCO permet d'installer ou retirer un mur aisément, pour ajouter

une chambre à coucher dans certains logements. Cette innovation donne à LCO la souplesse de s'adapter aux besoins changeants des locataires.

Le concept de Michele Heights a été élaboré comme modèle qui sera répété pour d'éventuels projets de construction. Le concept incorpore un aménagement efficient, des matériaux de construction durables et d'entretien minime, ainsi qu'un système de solives qui réduit la transmission du son aux logements voisins.

La fin de la construction est prévue pour juin 2016.

 Michele Heights—rendu d'image. ↓





De gauche à droite : conseiller Mark Taylor, administrateur de LCO; Stéphane Giguère, président-directeur général de LCO; Joy Tomkinson, membre du Groupe consultatif des locataires; le conseiller Mathieu Fleury, président du Conseil d'administration, et le maire Jim Watson lors d'une cérémonie d'inauguration à la cour Hayley. ←



COUR HAYLEY : NOUVEAUX LOGEMENTS ABORDABLES SUR L'AVENUE LEES

Détruit par un incendie en 2013, ce complexe de maisons en rangée de 4 millions de dollars a été reconstruit sur ses anciennes fondations et redessiné de manière à permettre l'ajout de deux maisons pour un total de dix chambres à coucher sur la même superficie. Cet immeuble offre maintenant 16 maisons en rangée superposées, y compris deux maisons de quatre chambres modifiées et accessibles, et un mélange de maisons d'une à quatre chambres. Le rez-de-chaussée des maisons à deux étages modifiées est pleinement accessible et inclut une chambre à coucher, une salle de bain, une cuisine et un salon.

La cour Hayley met en relief la plus récente conception architecturale visant à optimiser l'utilisation de l'espace, à utiliser les technologies éconergétiques

efficaces et à intégrer des matériaux qui améliorent la durabilité et réduisent les coûts d'entretien globaux. On y a considéré divers éléments s'inspirant du Plan vert de LCO, de l'approche de prévention du crime par l'aménagement du milieu (PCAM) et des normes d'accessibilité. Ils ont été incorporés afin d'assurer des logements plus sécuritaires et plus intelligents pour les locataires. En utilisant le modèle de conception élaboré pour le projet de Michèle Heights, deux des logements de trois chambres peuvent être aisément modifiés pour ajouter une chambre et ainsi accueillir des familles plus nombreuses. Il s'agit d'un autre exemple d'innovation où LCO ajoute une conception flexible dans son portefeuille de logements. La cour Hayley a accueilli ses locataires en mars 2016.

Carrefour de la santé communautaire de Carlington—rendu d'image →



CARREFOUR DE LA SANTÉ COMMUNAUTAIRE DE CARLINGTON—UN PROJET PHARE POUR LE LOGEMENT FUTUR D'AÎNÉS

En novembre 2015, LCO, en partenariat avec le Centre de santé communautaire de Carlington (CSCC), a confirmé le financement pour la construction d'un carrefour de la santé communautaire offrant 42 nouveaux logements pour aînés—le premier de cette envergure à Ottawa. Le projet a reçu un financement de 4,6 millions de dollars dans le cadre du programme *Investissement dans le logement abordable* des gouvernements fédéral et provincial dont les fonds sont gérés par la Ville d'Ottawa. LCO y investira 3,5 millions de dollars et le CSCC, 4,8 millions de dollars.

Le projet doit débiter en 2016. LCO dirigera les travaux de construction et fera la gestion du nouvel établissement. Les coûts d'exploitation

seront partagés entre LCO et le CSCC. Quatre étages seront ajoutés à l'actuel Centre de santé communautaire Carlington. Le rez-de-chaussée de cet agrandissement hébergera une clinique médicale. Les étages supérieurs offriront chacun 14 appartements pour aînés, pour un total de 42 nouveaux appartements d'une chambre à coucher. Chaque étage résidentiel aura des aires communes, une buanderie, une cuisinette et un espace pour des réunions communautaires, ainsi que des balcons donnant accès à l'extérieur.

La réalisation de ce projet est possible grâce à l'aide financière de la Ville d'Ottawa, du gouvernement de l'Ontario et du gouvernement du Canada.

LCO POURSUIT SON RÔLE EN TANT QUE CHEF DE FILE POUR LA DURABILITÉ DE L'ENVIRONNEMENT

En 2015, LCO a mis en œuvre la phase 2 du Programme de modernisation de l'éclairage par DEL, modernisant l'ensemble de l'éclairage des zones communes intérieures par DEL dans 63 immeubles. À la fin de 2015, l'éclairage fluorescent des aires communes intérieures dans l'ensemble du portefeuille avait été remplacé par DEL. Ce projet a permis de générer des économies énergétiques annuelles d'environ 190 000 \$. Au cours de 2016, la phase 3 du programme est en voie de réalisation et ciblera tous les appareils d'éclairage extérieurs.

Afin de mieux contrôler la consommation d'énergie dans les tours d'habitation de LCO, un système de gestion novateur a fait l'objet d'un projet pilote en 2013. Le système permet de réduire la quantité d'énergie thermique en fonction de la température extérieure afin de réduire le gaspillage et le surchauffage. Le projet pilote s'est révélé un franc succès : des réductions de la consommation énergétique de 30 % ont été enregistrées dans les immeubles visés. Compte tenu de cette réussite, LCO a

mis en œuvre la phase 1 du Programme du système de gestion du chauffage, lequel comprenait la modernisation de huit immeubles chauffés à l'électricité en 2015. Le programme continuera d'être appliqué au reste des immeubles chauffés à l'électricité du portefeuille, si le financement le permet.

En 2015, les 1 500 panneaux solaires installés en 2011 ont produit plus de 350 000 kWh d'électricité propre, ce qui a engendré des revenus de 295 000 \$ pour LCO.

LCO a reçu un financement incitatif de 1 million de dollars de la Société indépendante d'exploitation du réseau électrique (SIÉRÉ) (autrefois la Société indépendante de gestion du marché de l'électricité) pour des projets d'économie d'électricité et plus de 20 000 \$ de la Société Enbridge pour des programmes d'économie de gaz naturel.

Ces initiatives découlent des objectifs identifiés dans le premier Plan vert de LCO établi en 2011. En 2015, le plan

vert a été renouvelé et élaboré avec l'aide d'un groupe de travail composé de locataires et d'employés. Même si l'atteinte d'une meilleure efficacité demeure un objectif constant

pour LCO, le nouveau plan sera élargi et se concentrera sur la gestion efficace des déchets et une campagne de sensibilisation et d'éducation auprès des locataires.



GESTION DU PORTEFEUILLE : APPROFONDISSEMENT D'UNE APPROCHE STRATÉGIQUE ET DURABLE

Il est de plus en plus important pour LCO d'employer une démarche plus progressive pour gérer son portefeuille. Avec des immeubles vieillissants, la démarche traditionnelle de « conserver et réparer » ne suffira pas pour maintenir les logements en bon état à long terme. Un cadre de travail a été établi pour orienter les activités et optimiser l'utilisation des ressources matérielles et financières de LCO et tracer une feuille de route pour l'avenir. La mise en œuvre de cette approche s'effectuera au fil du temps. En 2015, la première étape consistait à développer un outil pour évaluer les

immeubles du portefeuille de LCO utilisant des mesures servant à identifier les propriétés qui pourraient être renouvelées.

LCO reconnaît qu'un des éléments clés de la réussite de cette approche est la participation active des locataires habitant les communautés où l'on pourrait voir des changements. Ainsi, LCO compte établir une stratégie d'engagement des locataires avec la participation d'un groupe consultatif ayant pour but d'évaluer, d'identifier et de documenter les impacts et répercussions potentiels générés par les changements possibles au portefeuille.



NOS COMMUNAUTÉS

PROGRAMME DE FINANCEMENT DES IMMOBILISATIONS COMMUNAUTAIRES

Le Programme de financement des immobilisations communautaires, financé par LCO, existe depuis 2009. Les locataires soumettent des propositions à un comité de sélection composé de membres du Groupe consultatif des locataires et d'employés de LCO. Elles identifient des projets comportant un plan de collecte de fonds, de recrutement et de gestion de bénévoles en vue de contribuer à l'amélioration de leurs communautés. En 2015, trente demandeurs ont

été retenus et se sont partagés les 100 000 \$ disponibles à travers ce programme. Voici des exemples de projets retenus en 2015.

- Travaux de rénovation et d'amélioration d'une salle communautaire et d'une cour
- Travaux de rénovation et d'amélioration d'une cuisine communautaire
- Rénovations d'une maison communautaire
- Équipement de jardinage
- Matériel de loisirs et meubles

🕒 Droite : Démolition de la cuisine, Gauche : Cuisine rénovée ↑

RÉNOVATION DE LA MAISON COMMUNAUTAIRE DE LA TERRASSE PINECREST

La maison communautaire et la programmation qu'elle offre aux locataires sont des incontournables dans cette collectivité qui consiste en 123 maisons en rangées et appartements situés dans un immeuble sans ascenseur. La maison héberge environ 415 locataires, dont plus de la moitié sont des enfants et des jeunes. Le rez-de-chaussée de la maison communautaire a été transformé en des locaux plus fonctionnels, mieux éclairés et plus accueillants grâce à une

contribution de 10 000 \$ du Programme de financement des immobilisations communautaires. Les contributions des résidents comprenaient des activités de collecte de fonds ainsi que de l'aide avec la démolition. Plusieurs églises locales ont aussi donné des fonds. Lorsqu'il a été invité à commenter sur les rénovations, Iman, un résident de la terrasse Pinecrest s'est empressé de dire : « J'aime la nouvelle cuisine et son décor. Elle est visible et spacieuse. Elle est vraiment belle ! »



LES LOCATAIRES DU MANOIR HEATHER TRANSFORMENT LEUR VESTIBULE

Grâce à un financement de 4 500 \$, les locataires du manoir Heather ont créé une murale pour embellir le vestibule de leur immeuble. L'artiste Claudia Seguro a œuvré de concert avec les locataires pour les aider à réaliser leur vision.

 Murale de 10 pi. x 20 pi. du manoir Heather ←

LA SÉCURITÉ DANS LES COMMUNAUTÉS D'OTTAWA

Le projet du système de télévision en circuit fermé (TVCF) amélioré a été lancé en réponse aux préoccupations croissantes du public à la suite d'une augmentation des incidents violents à Ottawa. Dans le cadre d'efforts concertés avec le Service de police d'Ottawa, LCO a amorcé le projet pilote en février 2015.

Un TVCF temporaire a été installé dans la communauté de Michele Heights en février 2015. Le deuxième système a par la suite été installé dans la communauté de Britannia Woods en mai 2015. Pendant l'installation des caméras, d'autres efforts ont été entrepris, y compris l'amélioration de la visibilité des travailleurs de sécurité

communautaire de LCO, l'introduction de patrouilles policières et des activités de sensibilisation de la communauté.

LCO a signé une lettre d'entente avec le Service de police d'Ottawa (SPO) afin de normaliser et de définir le partenariat qui appui le désir d'offrir des communautés saines et sécuritaires aux locataires. Le partenariat met en relief l'engagement des locataires et identifie les lignes directrices pour l'échange d'information en temps opportun tout en permettant de protéger la vie privée des individus et d'avoir recours à une démarche stratégique et intentionnelle pour traiter des préoccupations relatives à la sécurité. L'entente représente notre engagement à servir les locataires de LCO grâce à une communication et une collaboration accrue.

SERVICE DE SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE

29 340

appels de service reçus

20 %

de plus qu'en 2014

Les trois types d'appels prédominants visaient



3 493

stationnement



3 397

bruit



1 404

activités inhabituelles
et suspectes

RÉNOVATION DES LOCAUX COMMUNAUTAIRES DE LA COUR KARSH

Les résidents de la Cour Karsh ont reçu 6 000 \$ pour des rénovations tant attendues pour leurs locaux communautaires. Ces fonds, combinés à un généreux don de 5 000 \$ des Entreprises PCL, par l'entremise de Centraide, ont

permis d'apporter les modifications. La rénovation a servi de tremplin au développement des activités destinées aux enfants et aux jeunes aux résidents de la Cour Karsh et aux locataires qui habitent à proximité.

LE RENFORCEMENT DES COMMUNAUTÉS PAR LE BIAIS DE L'ENGAGEMENT DES LOCATAIRES

La participation des locataires joue un rôle essentiel dans le maintien et la promotion des communautés saines et sécuritaires. Il y a entre 70 et 89 groupes de locataires actifs chez LCO qui reçoivent un financement et un appui de LCO pour poursuivre les activités qui suivent.

- Cœuvrer de concert avec LCO et les partenaires afin de cerner les préoccupations et les possibilités de la communauté et d'y donner suite.
- Aider les voisins à se connaître les uns les autres et à participer à la vie communautaire.
- Créer des communautés dans lesquelles ils veulent vivre.
- Organiser des événements et des activités communautaires.



CLUB DE DEVOIRS DE HUNT CLUB

La communauté de Hunt Club, dirigée par Aminah Ega, s'est employée à développer le club de devoirs pour les enfants et les jeunes qui vivent dans cette communauté de

🕒 Aminah Ega au club de devoirs de Hunt Club ←

maisons en rangée de plus de 200 résidents. Aminah a proposé la conversion d'une grande remise d'entreposage sur le site en un club de devoirs. Grâce à l'aide des employés du Bureau Bank de LCO affectés au développement communautaire, au Centre de ressources communautaires du sud-est d'Ottawa et à une subvention de 400 \$ de Scholar's Choice, le club de devoirs a été lancé en janvier 2016.

Tenu en octobre, le Forum des locataires est une rencontre annuelle à laquelle les locataires-leaders sont invités à réseauter et à participer à des ateliers. Au Forum de 2015, quatre groupes de locataires de LCO ont été reconnus pour leur travail communautaire exceptionnel : le Groupe des locataires de la rue Bank, l'Association

🕒 Forum des locataires ←



🕒 Atelier de formation des locataires—Forum des locataires ↑

but de célébrer les nombreux locataires extraordinaires et leurs réussites. Carissa Davis, qui fait partie de l'équipe des ambassadeurs, a participé à l'émission « CTV News at 6; CTV Amazing Person of the Week », une émission diffusée sur la chaîne CTV Ottawa.

Deux locataires de LCO, Danny Roberge et Chantal Hurtubise, comptaient parmi quatre locataires dans l'ensemble de l'Ontario ayant obtenu le prix d'excellence décerné par l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario. Ils ont été reconnus pour leurs réalisations visant à faire de leurs communautés un endroit où il fait bon vivre.

des locataires de Carson, le Groupe des locataires du 181 Bruyère et le Cercle des locataires des Tours Regina. Le prix Média au grand cœur (*Media with a Heart Award*) a également été décerné à une journaliste de 580News CFRA, Alison Sandor, pour sa couverture juste et factuelle des histoires qui concernent LCO et ses locataires.

Également en octobre, LCO a lancé le Programme des ambassadeurs de LCO ayant pour

PROGRÈS CONSTANT VERS L'ADOPTION DE COMMUNAUTÉS SANS FUMÉE

Les politiques sans fumées prennent une place de plus en plus prépondérante dans les logements sociaux. LCO a été l'un des premiers à adopter cette démarche visant à créer des communautés saines et sécuritaires. Dans le cadre d'un partenariat avec Santé publique Ottawa, LCO a mis sur pied une politique sans fumée le 31 mai 2014. Dix-neuf mois suivant sa mise en œuvre, les locataires continuent de réduire leur exposition à la

fumée secondaire et à créer un environnement plus sain dans lequel tous peuvent vivre et travailler. À la fin de 2015, un logement sur cinq était désigné sans fumée. Bien qu'il y ait des locataires qui continuent de signer un bail sans fumée de façon volontaire, le taux de conversion tient principalement aux nouveaux locataires et ceux qui ont effectué un transfert et qui sont tenus de signer un nouveau bail.



RÉUNIR DES FAMILLES GRÂCE À UN NOUVEAU TERRAIN DE JEU À FOSTER FARM

Le samedi 9 mai 2015, plus de 200 bénévoles de Foresters, de la Société LCO, la Fondation de LCO et l'organisation sans but lucratif KaBOOM ont construit une nouvelle aire de jeux pour servir plus de 1 400 enfants et familles qui vivent dans la communauté de Foster Farm.

Le président-directeur général Stéphane Giguère, le président du Conseil de LCO Mathieu Fleury, le maire Jim Watson, le conseiller Mark Taylor et des bénévoles de Foresters et de KaBOOM, LCO et la Fondation de LCO construisent un nouveau terrain de jeux à Foster Farm. ↑

LA FONDATION DE LOGEMENT COMMUNAUTAIRE D'OTTAWA ATTEINT SON RYTHME DE CROISIÈRE

En mettant l'accent sur l'éducation, l'emploi et l'engagement communautaire, la Fondation de LCO réunit les leaders communautaires afin d'aider les locataires de LCO à atteindre des succès personnels.

En 2015, La Fondation a connu une année très occupée. Elle a mobilisé des résidents de la communauté de Foster Farm afin de construire une structure de jeux améliorée et plus sécuritaire pour leurs enfants. Elle a tenu son tournoi de golf de charité annuel qui a permis de recueillir plus de 20 000 \$. Sa campagne « Sac à dos » s'est également révélée un franc succès, ayant permis d'amasser plus de 18 000 \$ pour acheter des fournitures scolaires pour les enfants des communautés de LCO. La Fondation a également formé un partenariat

avec ModBox Development afin d'organiser le rendez-vous annuel de l'événement Ottawa Food Truck. L'activité a accueilli plus de 2 000 participants, recueillis près de 20 000 \$ et a appuyé un résident de LCO dans sa poursuite de l'obtention d'un diplôme en gestion culinaire au Collège Algonquin.

De gauche à droite : M. Ron Larkin, ancien président-directeur général de LCO (2004–2008); Stéphane Giguère, président-directeur général de LCO; le conseiller Mathieu Fleury, président du Conseil d'administration de LCO; la conseillère Catherine McKenney, administratrice de LCO; Howard Whittaker, directeur général de la Fondation de LCO et les récipiendaires de la bourse d'études Ron Larkin pour 2015. ↓



Le conseiller Mathieu Fleury, président du Conseil d'administration de LCO; le maire Jim Watson; l'honorable Madeleine Meilleur et Stéphane Giguère, président-directeur général de LCO présentent la Bourse d'études culinaires de 7 500 \$ de 2015 de la Fondation de LCO à Amanda Demers. →



De nombreux nouveaux partenariats et initiatives ont vu le jour en 2015. La Fondation de LCO fait maintenant la gestion de reCLINK, l'une de ses principales initiatives. Le programme offre aux enfants et aux jeunes la possibilité de participer à des programmes de loisirs, éliminant ainsi les obstacles sociaux à leur participation. La Fondation de LCO a également formé un partenariat avec la Ville d'Ottawa afin d'aider à assurer le programme L'Avenir Jeunesse, une initiative qui permet aux jeunes de ménages à faible revenu à se préparer à un emploi et à terminer des études postsecondaires.

L'AVENIR JEUNESSE : FORMATION ET EMPLOIS POUR LES JEUNES

L'Avenir Jeunesse offre une formation en leadership, des emplois, de l'information, un appui et une orientation post-secondaire aux jeunes provenant de ménages à faible revenu. Depuis son lancement en 2008, le programme a offert, à près de 400 jeunes âgés de 16 à 21 ans, la possibilité d'élargir leurs

connaissances et aptitudes et l'appui requis pour réussir dans divers établissements post-secondaires et lieux de travail.

L'Avenir Jeunesse est le fruit d'un partenariat entre la Ville d'Ottawa, la Fondation de Logement communautaire Ottawa, le Collège Algonquin, l'Université Carleton, la Cité collégiale, l'Université Saint-Paul, l'Université d'Ottawa et le Service de police d'Ottawa,

ainsi que d'autres partenaires communautaires hautement engagés dans le programme. Ce programme de sept mois offre la possibilité de faire du bénévolat communautaire, une première expérience au collège et à l'université, ainsi qu'un emploi d'été rémunéré. LCO a offert des emplois d'été à sept participants de L'Avenir Jeunesse. Plus de 50 % des soixante-quinze diplômés sont des résidents de LCO.



Plus de
102 800
bons de travail ont
été complétés

NOS SERVICES

PROFITER DE LA TECHNOLOGIE POUR COMMUNIQUER AVEC LES LOCATAIRES

LCO lance un nouveau site Web

De vastes consultations avec les employés et les locataires, y compris des jeunes inscrits au programme L'Avenir Jeunesse, ont mené à l'élaboration du nouveau site Web de LCO. Lancé en décembre 2015, le nouveau site Web est facile à naviguer, et offre des renseignements des plus utiles pour

les locataires. Un certain nombre de caractéristiques ont été intégrées à la première phase du nouveau site Web dont Google Maps, la soumission directe de formulaires y compris la fonctionnalité Google Traduction qui permet la traduction immédiate de la majorité du contenu en de nombreuses

langues. Le nouveau site Web est également adaptatif, donc capable de s'adapter à la taille de tous appareils mobiles comme le téléphone intelligent ou la tablette pour une meilleure visibilité du contenu.

Médias sociaux

Introduit à titre de projet pilote au cours de la deuxième moitié de 2014, le compte Twitter de LCO @OCH_LCO a été officiellement adopté comme nouveau mode de communication en janvier 2015. Des activités susceptibles d'intéresser, des

partenariats, des programmes et d'importants avis touchant les locataires, les employés, les bénévoles et les partenaires de LCO, y sont publiés. En 2015, LCO a transmis plus de 620 gazouillis, a été mentionnée 451 fois et a partagé à partager 342 gazouillis à ses 500 abonnés. LCO entend développer davantage l'utilisation des plateformes sur les médias sociaux en 2016.



Le Centre d'appels 24 H LCO, ouvert 24 heures sur 24— 7 jours sur 7

Le Centre d'appels 24 h LCO fait fonction de centre de communications pour tous les locataires demandant des services d'entretien et de sécurité.

Des sondages hebdomadaires aléatoires sur la satisfaction sont effectués auprès des locataires ayant eu recours au centre d'appels au cours des dix derniers jours ouvrables afin d'évaluer le niveau du service reçu.

220 431

demandes de renseignements et de services d'entretien, en 2015.

13 %

du total des appels visaient le Service de sécurité communautaire.

Plus de
90 %

des locataires étaient satisfaits de la prestation globale des services du Centre d'appels 24 h de LCO.



GUIDE DU LOCATAIRE

Suite à de vastes consultations auprès des divers intervenants, y compris des employés de LCO, les locataires et autres fournisseurs de logements sociaux, un guide détaillé du locataire de LCO a été produit. Il se veut une source de référence unique pour

les nouveaux locataires. Ce guide sert à élargir la communication, la transparence et sensibiliser les locataires à divers sujets les touchant et les niveaux de service auxquels ils doivent s'attendre de LCO, tout en clarifiant leurs droits et responsabilités.

Le guide sera distribué à tous les nouveaux locataires dans leur trousse d'accueil et est disponible électroniquement sur le site Web de LCO ou sur demande dans le cas des locataires actuels.

SONDAGE SUR LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

LCO a effectué un sondage sur la satisfaction des locataires afin d'évaluer le niveau de services actuel et de cibler les secteurs à renforcer. Les résultats se sont révélés positifs avec un taux de satisfaction général de 75 %.

C'est avec la collaboration des *Associés de recherche Ekos* que le sondage a été exécuté. Le sondage portait sur la satisfaction globale des locataires dans trois grands secteurs : leur logement, leur communauté et les services assurés par LCO, y compris l'entretien, la sûreté et la sécurité.

L'échantillon de locataires interviewés était d'un peu plus de 1 000 et était statistiquement fiable à 95 %, ce qui rendait les résultats fortement représentatifs de tous les locataires de LCO.

SATISFACTION GLOBALE



75 %

sont satisfaits de leurs logements.



75 %

sont satisfaits de leurs communautés.



74 %

sont satisfaits du niveau de service.



SERVICES D'ENTRETIEN ET DE RÉPARATION

89 %

trouvent que les employés de l'entretien sont serviables et polis.

72 %

sont satisfaits de la qualité des travaux d'entretien.



SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

91 %

se sentent en sécurité dans leurs logements.

81 %

se sentent en sécurité à l'extérieur.



SATISFACTION PARMIS LES AÎNÉS

87 %

sont satisfaits de leurs logements.

85 %

sont satisfaits de leurs communautés.

90 %

ont déclaré se sentir en sécurité.



Un groupe de jeunes locataires bénévoles peignent des bacs à ordures dans la communauté de Strathcona afin de décourager le jet d'ordures dans le voisinage. ↑



Des bénévoles de L'Avenir Jeunesse plantent des fleurs dans les communautés de Beausoleil et de Beauséjour. →



Bénévoles de LCO peignent l'aire commune du Manoir Heather—4 mai 2015. ↑

NOS PARTENAIRES

CROISSANCE REMARQUABLE DANS LE PROGRAMME GÉNÉRAL DE BÉNÉVOLAT

Dans le cadre de son Programme des bénévoles, LCO travaille avec différents groupes des secteurs corporatif, gouvernemental et communautaire afin d'entreprendre des projets qui embellissent nos communautés et qui améliorent la vie des locataires. Depuis sa création en 2011, il y a un intérêt croissant dans le programme, et 2015 n'y fait aucune exception.

En 2015, LCO a accueilli Amsted, l'Université de Carleton, Ultramar et Bénévolat Ottawa au Programme des bénévoles.

Un Programme des employés bénévoles a été lancé dans le cadre du Programme des bénévoles de LCO. Le programme donne l'opportunité aux employés d'aider à construire un terrain de jeux, à peindre, à planter des arbres et à participer à l'organisation du Ottawa Food Truck de la Fondation de LCO.



BÉNÉVOLES

801
2014

1 012
2015

HEURES DE BÉNÉVOLES

3 404
2014

5 175
2015

PROJETS TERMINÉS

34
2014

38
2015



FORUM ANNUEL DES PARTENAIRES DE LCO

Chaque année depuis 2007, le Forum des partenaires de LCO réunit des organisations pour leur permettre d'apprendre et d'échanger des connaissances, de collaborer et de réseauter concernant des questions liées aux locataires et aux divers aspects touchant le secteur du logement social, ici et dans l'ensemble du Canada. Le 27 novembre 2015, plus de 125 personnes, représentant 52 différentes organisations, ont participé à des tables de synergie où les participants ont mis en relief leurs initiatives de programmation. La conférencière principale, le Dr Lindy Samson, chef de la Division des maladies infectieuses au CHEO, a traité du thème « La santé commence chez soi ». Parmi les organisations présentes, il convient

de mentionner les centres de santé et de ressources communautaires, les organismes de santé mentale et de toxicomanies, les organismes de mieux-être des aînés, les groupes de programmes à l'intention des jeunes et des enfants, les fournisseurs de logements de soutien et de centres d'hébergement, le Service de police d'Ottawa, le Service des incendies d'Ottawa, la Ville d'Ottawa et les organismes d'aide à l'établissement.

LCO continue de jouer un rôle de leader dans le secteur du logement social à prix abordable en offrant des possibilités de réseautage et de collaboration aux agences appuyant et œuvrant auprès des communautés dans le besoin à Ottawa.

 Partenaires de LCO au Forum annuel des partenaires de 2015. ←

TENDRE LA MAIN AUX RÉSIDENTS DE LCO ET À LEURS ANIMAUX DE COMPAGNIE

Des membres de l'équipe de l'Association canadienne pour la santé mentale, de la Santé publique de la Ville d'Ottawa, de *Community Veterinary Outreach* et de LCO ont formé un partenariat à deux cliniques vétérinaires tenues dans la communauté du 251, rue Donald. Offrant des services de soins de santé de prévention gratuits aux animaux, la clinique a également permis

d'établir des liens entre les propriétaires d'animaux de compagnie et les ressources de soins de santé communautaires, tout en mettant en relief les bienfaits du renoncement au tabac en raison des effets nuisibles de la fumée secondaire chez les animaux de compagnie. Plus de 40 locataires ayant 64 animaux de compagnie ont participé aux cliniques.



TRAVAILLER DE CONCERT AVEC NOS FOURNISSEURS

En octobre 2015, LCO a organisé une séance d'information à l'intention des fournisseurs à laquelle ont participé plus de 150 fournisseurs. La séance misait sur une plus grande communication et une meilleure collaboration avec les fournisseurs dans le but d'améliorer les services offerts aux locataires. La séance comprenait une mise à jour sur les modifications aux modalités régissant les fournisseurs; les évaluations de la séance par les fournisseurs se sont révélées fort positives et ont indiqué que les participants avaient trouvé la séance très utile et très instructive.



UN NOUVEAU PARTENARIAT ENTRE LE CEPEO ET LCO

En février, le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPEO), en collaboration avec LCO, a lancé le programme « Par Ici! » le premier club communautaire après l'école offert en français par des enseignants certifiés du CEPEO. Le club offre une

variété d'activités aux résidents de la tour d'habitation de la rue Bank afin d'aider les étudiants à obtenir de meilleures notes au cours de leur séjour scolaire. Les activités comprennent du mentorat pour les devoirs, des ateliers et des activités familiales.

🕒 Le conseiller Mathieu Fleury, président du Conseil d'administration de LCO; le conseiller Jean Cloutier: Denis Chartrand, administrateur et ancien président; le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario; Stéphane Giguère, président-directeur général de LCO; des représentants du CEPEO et des enfants qui fréquentent le programme après l'école, au lancement officiel du programme « Par Ici! » le 5 mars 2015. ↑

NOTRE ÉQUIPE

LES NIVEAUX D'ENGAGEMENT DES EMPLOYÉS SONT À LA HAUSSE

LCO se fait une fierté d'être un endroit inclusif et motivant où il fait bon travailler. Un personnel heureux et en santé est plus productif et attentif aux besoins des locataires. LCO est déterminée à apporter des améliorations continues à son lieu de travail et offre aux employés des possibilités de faire part de leurs commentaires et suggestions sur ce qui peut être amélioré.

À l'automne de 2015, LCO a tenu son deuxième sondage sur l'engagement des employés. Comparativement

au premier sondage mené en 2012, l'engagement global des employés a enregistré une augmentation de 7 points de pourcentage. Il convient de souligner que plus de 75 % des employés de LCO sont fiers de dire aux autres où ils travaillent et recommanderaient à leurs amis de travailler à LCO.

Reconnaissant que les meilleures idées viennent habituellement de la base, LCO a lancé le Programme des idées du personnel en juin 2015. Deux idées ont été retenues par LCO à des fins de mise en œuvre et de nombreuses autres ont été transmises à des fins de référence future.



LES SUBVENTIONS APPROUVÉES DE 2015



80 %

du salaire annuel d'un gestionnaire en énergie (Energy Manager) jusqu'à concurrence de 108 000 \$, provenant d'un programme « énérgiconomies » financé par l'Office de l'électricité de l'Ontario



497 000 \$

de l'Ontario Power Authority Equipment Replacement Initiative



1,2 M \$

des compte de « règlements financiers des frais » aux terrains à vocation de parc du conseiller Jeff Leiper



845 000 \$

du programme Investissement dans le logement abordable de la Ville d'Ottawa pour Michele Heights



2,6 M \$

du Plan d'investissement dans le logement et la réduction de la pauvreté pour les réparations d'immobilisations de la Ville d'Ottawa

INITIATIVES DE REFINANCEMENT

LCO a démontré la valeur d'un refinancement de la dette afin de générer des fonds pour les réparations d'immobilisations sans pour autant accroître les paiements de la dette annuels. De 2011 à 2014, LCO a recueilli 36,7 millions de dollars par le biais du refinancement de la dette sans ajouter aux frais annuels de service. En œuvrant de concert avec Infrastructure Ontario, la Ville d'Ottawa afin de prolonger la période d'amortissement, et pour obtenir des taux d'intérêt fixes peu élevés, LCO a généré 7,5 millions de dollars en 2015 pour les réparations d'immobilisations et a réduit le risque pour tous les intervenants.

En garantissant le remboursement de cette dette, sans accroître les frais de service de la dette courants, la Ville d'Ottawa joue un rôle clé en permettant à LCO de recueillir des fonds pour les réparations de nos immeubles.

SANTÉ ET SÉCURITÉ

L'an 2015 s'est révélé une excellente année pour la Santé et la sécurité à LCO. De nouvelles initiatives ont été menées à bien. En l'occurrence, le renouvellement de l'orientation des étudiants en paysagisme, des nouvelles procédures et mises à jour, l'actualisation du programme de secourisme, un examen des ateliers de formation à l'échelle de l'entreprise et l'aboutissement de plusieurs projets pilotes.

Les employés, à tous les niveaux, assument des responsabilités afin d'assurer que LCO est un endroit sécuritaire et sain où travailler!

OUVRIR LA VOIE À UNE SAINE GOUVERNANCE

Un rigoureux examen de la gouvernance à LCO a été entrepris en 2014. L'examen a donné lieu à 18 recommandations visant à renforcer les pratiques de gouvernance. À la fin de 2015, dix des recommandations avaient été mises en œuvre de façon intégrale, comme prévue : parmi certains des faits saillants, il convient de mentionner le recrutement de sept nouveaux membres du comité du conseil, l'élaboration et la mise en œuvre d'un processus d'orientation plus complet pour les nouveaux membres du conseil et du comité, l'introduction d'un plan d'apprentissage pluriannuel, et l'élargissement des plans opérationnels présentés au conseil.

LES PRIX D'EXCELLENCE DE LCO

Delta Group Canada—Clean50 Award en l'honneur des hommes et des femmes qui ont fait une différence notable pour promouvoir l'avancement de l'énergie propre et durable au Canada. Daniel Dicaire—Agent de programmes d'efficacité énergétique et d'énergies durables de LCO

Immigrant Women Services Ottawa—Ottawa Service Provider Award en reconnaissance pour leurs efforts et leur dévouement afin de venir en aide aux membres de la communauté et à mettre fin à la violence envers les femmes.

