

Société de logement communautaire d'Ottawa

COMMUNAUTÉ ENGAGEMENT COLLABORATION



2010-2011 • Revue annuelle



PROMESSE DE SERVICE AUX LOCATAIRES

Nous promettons:

- De vous servir avec respect et dignité.
- D'écouter vos questions ou préoccupations pour vous servir avec précision.
- De répondre promptement à vos demandes.
- De vous tenir informés du moment où les travaux se feront.
- De vous fournir les meilleures informations possibles pour vous permettre de prendre des décisions éclairées.
- De vous acheminer à la bonne personne.
- De reconnaître nos erreurs, travailler avec vous pour trouver des solutions et apprendre de nos expériences.

VISION

Favoriser l'établissement d'un parc de logements locatifs abordables, bien gérés et bien entretenus dans la municipalité d'Ottawa pour répondre aux besoins des ménages à revenu faible ou moyen.

MISSION

La Société de logement communautaire d'Ottawa fournit et gère des logements de qualité, sécuritaires et abordables à l'intention des ménages à revenu faible ou moyen. En collaboration avec nos locataires et nos partenaires communautaires, et à titre de chef de file en matière de logements abordables, nous favorisons le développement de communautés saines, diverses, durables et sécuritaires.

La Société de logement communautaire d'Ottawa

39, promenade Auriga, Ottawa, Ontario, K2E 7Y8 - Téléphone : 613.731.7223 - www.och.ca



*Au premier plan, de gauche à droite :
Mme Johanne Lacombe;
Mme Sarah Kambites;
Mme Peggy Feltmate
(vice-présidente);
Mme Sandra Pilote;
Mme Linda Hoad
(secrétaire du conseil)*

*Au deuxième plan, de gauche à droite :
Conseiller Tim Tierney;
M. Shaun Baron (trésorier);
Conseiller Steve
Desroches (président);
Mme Jo-Anne Poirier (CD);
Conseillère Diane Holmes;
M. Denis Chartrand*

MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU CHEF DE LA DIRECTION

Nous sommes heureux de présenter la Revue annuelle de 2010-2011 de La Société de logement communautaire d'Ottawa (LCO). Cette année a marqué la fin du renouvellement organisationnel de LCO dans le but de bâtir de solides fondements à l'appui de la réalisation de notre mission pour de nombreuses années à venir.

Au cours de 2010, LCO a géré un investissement unique et sans précédent de subventions d'immobilisations fournies par les gouvernements fédéral et ontarien. En mettant en place ce projet majeur, nous n'avons toutefois pas perdu de vue nos autres priorités, y compris l'adoption d'un système amélioré de gestion du rendement qui nous permet de mieux planifier, évaluer et réaliser nos objectifs.

Le bien-être de ses locataires est au cœur de tout ce que fait LCO et nous continuons à renforcer nos partenariats avec les gouvernements, les organismes et les entreprises pour nous aider à répondre aux besoins de nos locataires. Nos partenaires comptent des centaines de bénévoles qui procurent des avantages incommensurables à nos communautés et nous aident à

sensibiliser le public aux questions de logement social. Nous les remercions tous très sincèrement.

À la suite des élections municipales d'octobre 2010, notre conseil d'administration a changé. Trois amis de LCO ont dû nous quitter : il s'agit du maire O'Brien et des deux ex-conseillers municipaux Alex Cullen et Christine Leadman. Nous les remercions vivement de leur leadership, de leur vision et de leur soutien. Le conseil d'administration a accueilli le maire Watson et trois nouveaux conseillers.

Il ne fait pas de doute que cette année a été porteuse de nombreux changements positifs. Nous sommes reconnaissants de voir le travail de nos locataires, de notre personnel et de notre conseil d'administration reconnu par nos pairs. Nous aimerions remercier le conseil municipal pour le soutien indéfectible qu'il nous a fourni dans le but de réaliser notre mandat.

Conseiller Steve Desroches,
Président, Conseil d'administration de LCO
Conseillère Diane Holmes, Présidente (2010)
Jo-Anne Poirier, Chef de la direction

Absents



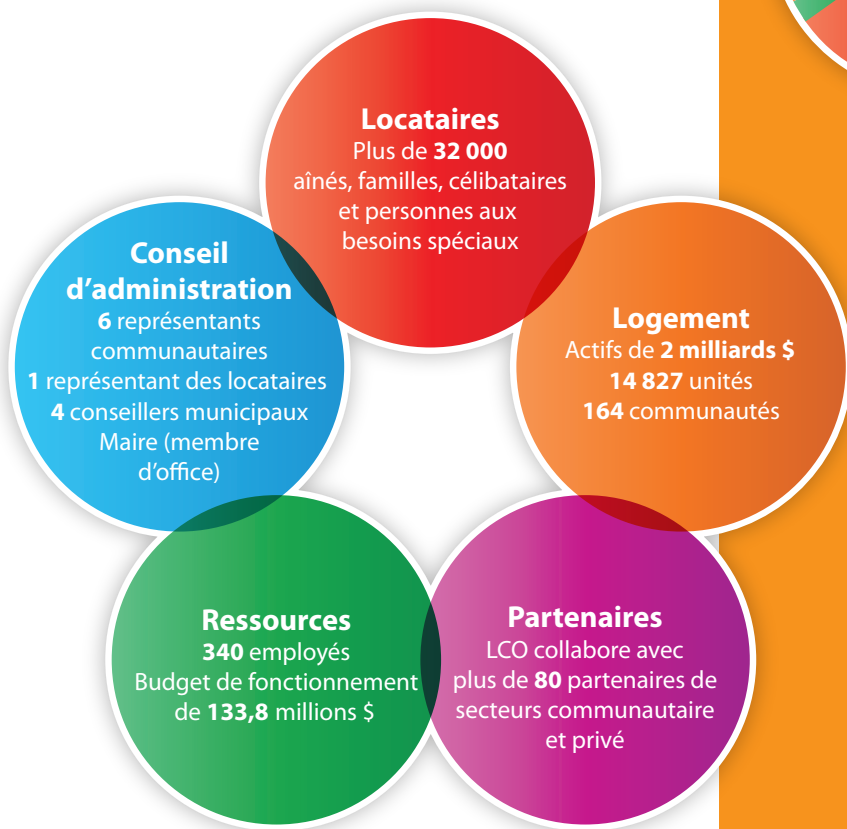
*Maire Jim Watson,
Membre d'office*



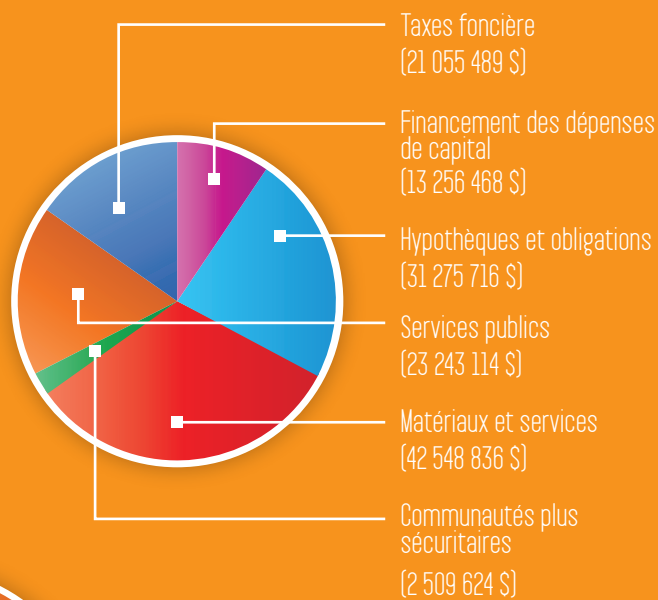
*Conseiller
Mathieu Fleury*

QUI EST LA SOCIÉTÉ DE LOGEMENT COMMUNAUTAIRE D'OTTAWA

La Société de logement communautaire d'Ottawa est le plus grand fournisseur de logement social à Ottawa et le deuxième en Ontario. LCO est un organisme autonome dont la Ville d'Ottawa est la seule actionnaire.



Dépenses 2010



Les revenus de LCO en 2010 ont été de 133,8 millions de dollars provenant de loyers (63 millions de dollars) et de subventions (68 millions de dollars). Des revenus supplémentaires de 2,8 millions de dollars ont également été générés par les activités non locatives telles que le stationnement et la location d'antennes de toit.

DÉVELOPPER ET AMÉLIORER NOS COMMUNAUTÉS

Lebreton Flats

Cette communauté du District central située au Lebreton Flats a fait l'objet de travaux de rénovation majeurs évalués à plus de 7 millions de dollars. Lorsque ce projet pluriannuel sera achevé, les 118 logements superposés en bandes auront de nouvelles fenêtres, portes et isolation, un nouvel aménagement paysager et d'autres améliorations extérieures. Une rénovation majeure du mur de retenue face à la rue Albert est un élément important du projet.

« C'est formidable! J'ai hâte que ce soit fini. Le personnel et les travailleurs de la construction ont été très serviables et courtois depuis le début des travaux. »

– Wendy O'Callaghan, résidente de Lebreton.

Britannia Woods

Le coût prévu de la rénovation de cette communauté d'environ 800 résidents logés dans 178 maisons de ville s'établit à 6,8 millions de dollars, ce qui comprend les travaux intérieurs et extérieurs. Une série de réunions communautaires ont eu lieu en 2010 pour encourager la participation de la communauté et communiquer des renseignements sur la planification.

Les partenaires de LCO, notamment la Maison communautaire de Britannia Woods, le Centre de santé communautaire Pinecrest-Queensway, le Boys and Girls Club et Aecon, ont travaillé avec le personnel et les résidents afin de tenir au minimum les dérangements temporaires causés par les travaux de construction à grande échelle.

Cour Richelieu

Le bungalow à quatre chambres à coucher et les 30 appartements à une chambre à coucher de la Cour Richelieu sont les derniers ajouts au portefeuille de LCO. Les appartements à une chambre à coucher sont très recherchés. Ces unités de logement ont été achetées en juillet 2010 à environ 50 p. 100 du coût de construction d'une communauté similaire aujourd'hui, plus de très modestes dépenses d'immobilisations.



LOGEMENT : RENOUVELLEMENT ET INNOVATION

Programme de financement d'immobilisations communautaires

Ce programme très apprécié mis en œuvre en 2009 invite les communautés de LCO à soumettre des projets d'amélioration des immobilisations communautaires. Les demandeurs doivent faire la preuve que leur communauté obtiendra des ressources supplémentaires sous la forme de subventions ou de contributions en nature telles que la main-d'œuvre ou une expertise qui permettront de réaliser les projets. Vingt-huit demandes ont été approuvées en 2010. À titre d'exemples, les projets ont porté sur la rénovation de cuisines communautaires, l'amélioration des salles communautaires et l'achat de mobilier d'extérieur, d'accessoires de jardinage et d'équipement récréatif. L'innovation et la motivation de ces communautés entreprenantes profitent à tous!

Évaluation intégrée de l'état physique des bâtiments

Le rapport d'évaluation de l'état physique des bâtiments (ÉPB) et des besoins de dépenses d'immobilisations à long terme dans le parc de logement de LCO a été publié en 2008. Depuis lors, des dépenses totales en immobilisations et réparations de 96 millions de dollars ont été effectuées dans les communautés de LCO. En s'appuyant sur l'ÉPB initiale, LCO élabore un programme intégré qui fournira des données mises à jour sur les besoins en capital et facilitera la planification financière et la planification de la mise en œuvre de projets. Le système amélioré, appelé ÉPB intégrée, servira de base à la prise de décisions en matière d'immobilisations de LCO.

Programme annuel d'évaluation des unités

En 2010, LCO a mis en place un programme pilote d'évaluations des unités de logement pour répondre de façon proactive aux besoins d'entretien, de satisfaire aux obligations réglementaires du propriétaire et de réagir aux questions concernant les locataires. Ce nouveau processus structuré réunit plusieurs fonctions en une seule visite, ce qui est avantageux pour les locataires et LCO. Devant les résultats positifs de l'essai pilote, le Programme annuel d'évaluation des unités a été étendu à l'ensemble du parc de logements de LCO en février 2011.

Le saviez-vous ?

Le parc de logements de LCO s'établit au total à 16 millions de pieds carrés.

Programme de rénovation et de modernisation des logements sociaux (PRMLS)

Le PRMLS est un programme conjoint de subventions des gouvernements fédéral et provincial qui finance la réparation et la réhabilitation de logements sociaux. Plus de 38,6 millions de dollars ont été alloués à LCO dans le cadre de ce programme. Ces fonds ont été affectés à des projets d'immobilisations dans trente-quatre communautés. Les améliorations ont consisté à remplacer des cuisines et des salles de bains ou à réparer des ascenseurs et l'extérieur de bâtiments.

Économies d'énergie

En plus des fonds plus haut mentionnés, le PRMLS a fourni également plus de 3,4 millions de dollars à LCO pour financer l'Initiative des énergies renouvelables. Cet investissement sert à acheter des systèmes d'énergie solaire et photovoltaïques conformes au programme microFIT de l'Ontario Power Authority. Les systèmes d'énergie solaire permettront de diminuer la consommation de gaz naturel utilisé dans le chauffage de l'eau chaude aux Manoirs Bellevue et Lepage, alors que les systèmes photovoltaïques produiront de l'électricité, qui sera

vendue en partie aux compagnies d'électricité et qui rapporteront à LCO des revenus annuels d'environ 250 000 dollars. Les 34 unités seront opérationnelles vers la fin de l'été de 2011. Cette initiative est née de l'engagement de LCO à améliorer son efficacité énergétique et à écologiser ses opérations.

LCO reçoit une subvention de la Fondation Home Depot

LCO a reçu une subvention de 25 000 dollars du Programme de subventions au logement abordable de la Fondation Home Depot Canada. Grâce à un investissement supplémentaire de 10 000 dollars de LCO, les 113 ménages de la tour d'habitation de la rue Wurtemberg ont bénéficié d'améliorations et de rénovations en matière d'économie d'énergie telles que la fourniture d'appareils d'éclairage à faible consommation d'énergie. Grâce aux améliorations, les résidents ont pu diminuer leur consommation d'énergie et d'eau et réaliser, pour l'ensemble de la tour d'habitation, des économies annuelles estimées à 30 000 dollars dans les coûts de services publics. En plus des avantages financiers qu'elle a procurés, la subvention a permis de faire avancer encore la Stratégie d'écologisation de LCO.



De gauche à droite : ex-conseiller municipal Georges Bédard, Rick Palmer et Jennifer McNamar représentants de Home Depot; Jo-Anne Poirier, CD de LCO

RENFORCEMENT DES PARTENARIATS COMMUNAUTAIRES

Rue Crichton

Un partenariat communautaire sans précédent a mené à la reconstruction d'un immeuble de trois étages, qui créera six nouveaux appartements abordables, dont l'un sera à accès facile. Depuis l'annonce du projet, un « acte de bonté collectif » a été déclenché et des bénévoles représentant chaque groupe participant ont effectué des études, établi des calendriers, coordonné les dons et tenu des réunions avec la communauté. D'ici à l'automne 2011, cette collaboration unique fournira des appartements à six familles du 245, rue Crichton. Bien accueilli par la New Edinburgh Community Alliance, le projet s'étend au-delà de la construction : l'Association des hôtels d'Ottawa Gatineau donnera des meubles et la Building Owners and Managers Association financera la construction d'une aire de réunion extérieure. Lors de sa réunion de novembre 2010, le conseil d'administration de LCO a reconnu les nombreux partenaires qui participent à cette extraordinaire entreprise :

- Conseil des métiers de la construction d'Ottawa
- Projet de reconstruction du Centre des congrès d'Ottawa
- PCL Constructors Canada Inc.
- GBAssociates
- BBB Architects

Membres de l'équipe du projet de la rue Crichton



- Ville d'Ottawa
- Gouvernement de l'Ontario
- Gouvernement du Canada
- Collège Algonquin
- Université Carleton, École d'architecture
- BOMA Ottawa (Building Owners and Managers Association)
- New Edinburgh Community Alliance
- Association des hôtels d'Ottawa Gatineau

Soutiens du logement social

Depuis 2009, LCO collabore avec quatre organismes pour fournir des soutiens et un logement à des personnes sans-abri ou qui risquent de le devenir. Ce partenariat innovateur et efficace regroupe l'Association canadienne pour la santé mentale, Horizons Renaissance, Ottawa Salus et la Société John Howard du Canada. Un financement de la Ville d'Ottawa et le soutien de ces quatre partenaires ont permis à LCO de fournir en 2010 un logement et des services de soutien à 40 adultes sans-abri et 36 locataires de LCO qui risquaient de perdre leur logement ont commencé à recevoir des services de gestion de cas graves d'Ottawa Salus.

« Il y a des travailleurs infatigables dont les organismes travaillent fort pour combattre le sans-abrisme avec les ressources à leur disposition. Nous n'avons pas de solution magique ni de recommandation immédiate, mais ce que nous savons est que la mobilisation d'une communauté entière, le travail en partenariat et de la bonne volonté produiront les résultats positifs que nous recherchons. »

- Richard Corcoran, Président, Conseil des métiers de la construction d'Ottawa



De gauche à droite : Susan Nugent, Corporation Salus d'Ottawa ; Bonnie Boisvert-Marsh, La Société de logement communautaire d'Ottawa; Stephanie Boulet, Corporation Salus d'Ottawa



Club des jeunes cadres exécutifs de la construction (CJCEC)

Pour une deuxième année consécutive, des membres bénévoles du CJCEC de l'Association de la construction d'Ottawa ont donné de leur temps, leur expertise et de l'équipement dans une communauté de LCO. Cette année, le 22 septembre 2010, ce groupe de bénévoles motivés a amélioré le terrain de jeu de la communauté d'Albion-Heatherington.



Forum des partenaires

Le 10 décembre 2010, LCO a tenu son deuxième Forum annuel des partenaires dont le thème était « Au service de nos communautés partagées ». L'événement a réuni 84 personnes représentant 35 organismes d'Ottawa. Les présentations et les discussions ont porté sur quatre groupes qui pourraient tirer profit de services additionnels et de partenariats renforcés : jeunes, personnes âgées, nouveaux Canadiens et personnes aux prises avec des toxicomanies et des troubles de santé mentale. Les participants ont eu la possibilité d'échanger des pratiques exemplaires et d'engager un dialogue en vue de soutenir les collaborations entre LCO et les fournisseurs de services destinées à répondre aux besoins de ces quatre groupes.

Plan de développement économique communautaire

Au cours de 2010, LCO a augmenté sa base de connaissances dans le domaine du développement économique communautaire (DÉC) et consulté le secteur des entreprises œuvrant dans le domaine social d'Ottawa dans le but d'identifier les possibilités de DÉC conformes au mandat de LCO comme fournisseur de logement social. Le conseil d'administration de LCO a approuvé le plan de DÉC en novembre dont le but global est de combiner le bien collectif et l'optimisation des ressources. Un exemple de mesure prise en vertu de ce plan est la location à Cycle Salvation (organisme social sous l'égide du Causeway Work Centre) d'un garage inutilisé d'un immeuble de LCO. Le garage sert à entreposer des bicyclettes que Cycle Salvation remet en état. Dans une prochaine étape, LCO examinera avec Cycle Salvation les moyens à prendre pour que ce projet ait des retombées positives pour les locataires.

« L'approche positive adoptée au sujet des questions et problèmes et les suivis de LCO ont contribué à instaurer un environnement positif. »

- Royden Richardson, agent de liaison du Groupe de surveillance de l'entretien

Communauté + Engagement + Collaboration = Innovation

Dans le cadre de l'Initiative des communautés saines, un groupe de locataires engagés du 2100, chemin Russell, a créé un « Comité de surveillance de l'entretien ». Le comité formé de locataires et d'employés de LCO tient des réunions mensuelles visant à résoudre les problèmes liés à l'entretien. Les locataires membres du comité font des rondes hebdomadaires dans l'immeuble et signalent au Centre d'appels de LCO tous les besoins d'entretien.

En plus de cette surveillance routinière, le comité travaille avec des employés et des partenaires de LCO à l'élaboration de solutions innovatrices aux problèmes récurrents. Par exemple, des panneaux d'instructions graphiques sur l'élimination des ordures ont été posés dans le but de surmonter les barrières linguistiques et les problèmes de lecture – ces instructions graphiques sont maintenant utilisées dans toutes les communautés de LCO. D'autres groupes de locataires de LCO s'intéressent à ce modèle de surveillance de l'entretien et le comité du chemin Russell a généreusement partagé ses connaissances et son expérience avec eux.

Le saviez-vous ?

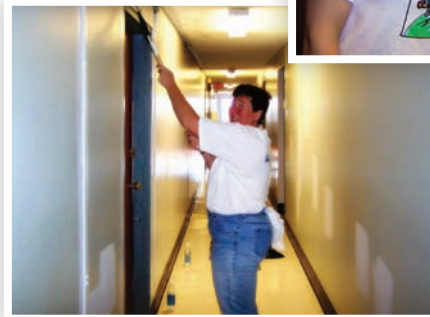
LCO reçoit plus de 75 000 demandes d'entretien par année.

Journées d'action communautaire

Avec l'appui de Centraide Ottawa, de Bénévoles Ottawa et de la Ville d'Ottawa, LCO a, encore une fois, tenu plusieurs journées d'action communautaire l'automne dernier. Des bénévoles des secteurs public et privé ont donné de leur temps et travaillé en partenariat avec des employés de LCO dans plusieurs communautés. Au total, 110 bénévoles d'Hydro Ottawa, de Janssen-Ortho, de Ciena, de la Banque Royale du Canada et de Borden Ladner Gervais (BLG) ont repeint des aires communes de Queen Mary Court et de Place Hintonburg et le garage souterrain du Manoir Bellevue.



Journée d'action communautaire, octobre 2010, Cour Queen Mary



Architecture pour l'humanité

Le 18 septembre 2010, LCO a accueilli un groupe de bénévoles du réseau d'Architecture pour l'humanité. Avec des employés de LCO, ils ont repeint les couloirs de trois étages du 1365, rue Bank. Cet organisme et LCO considèrent ce premier événement comme le début d'un long partenariat.

SOUTIEN ET RECONNAISSANCE DU LEADERSHIP DES LOCATAIRES

Groupe consultatif des locataires

Le Groupe consultatif des locataires (GCL) de LCO est composé de huit locataires, dont quatre sont les présidents de comité de district élus par les leaders des locataires, les quatre autres étant nommés par le conseil d'administration de LCO. Le rôle principal du GCL est de fournir au conseil d'administration des avis sur les politiques, les programmes et les stratégies de communications concernant les locataires.

En 2010, les membres du GCL ont travaillé en étroite collaboration avec des employés de LCO à la révision du Manuel des associations de locataires et à l'élaboration d'une stratégie visant à renforcer le développement des associations de locataires. Les membres du GCL ont également collaboré avec des employés de LCO en participant aux travaux de plusieurs comités et notamment sur la planification du forum des locataires, la sélection des candidats aux prix de reconnaissance des bénévoles, la prévention des incendies, et la sélection des demandes de subventions du Programme de financement des immobilisations communautaires.

Le GCL a parrainé le premier Forum des leaders tenu le 29 mai 2010. Au total, 41 leaders des locataires représentant 25 communautés de LCO ont assisté au forum et entamé des discussions sur le Plan de

travail du GCL de 2010-2011, les points à inscrire à l'ordre du jour des réunions trimestrielles des comités de district, les ateliers du Forum des locataires de 2010 et d'autres questions d'intérêts communs.

Forum des locataires et reconnaissance des bénévoles

Le troisième Forum annuel des locataires, qui a eu lieu le 23 octobre 2010, a réuni 100 participants. L'événement a commencé par une présentation du conférencier invité Michael O'Byrne, de CTV News, suivie de trois ateliers gratuits et d'un repas de réseautage. Le prix « Media with a Heart Award » a été remis à Rosalyn Stevens, ex-rédactrice d'EMC News, pour ses contributions importantes à la sensibilisation et à l'éducation du public au logement social.

Un autre point saillant du forum a été la remise du Prix de reconnaissance des bénévoles à trois locataires ou organisations de locataires de LCO, qui ont fait de remarquables contributions dans leur communauté respective. Des félicitations ont été adressées aux 13 locataires nommés et aux trois récipiendaires du prix : Comité de surveillance de l'entretien du 2100, chemin Russell, Janet Hamill, présidente de l'Association de Donald Court et le Comité de levée de fonds pour le terrain de jeu de Rochester Heights.

À l'arrière: Sandra Pilote, Présidente; Irene Reid, Derek Watkins, Ron McCooye, André Duperé. À l'avant: Carole Ladouceur, Valerie Williams



Thelma Martin et Thérèse Gervais au Forum des locataires



Engagement envers la sécurité

Le 8 novembre 2010, Prévention du crime Ottawa a remis le Prix du mérite de la sécurité communautaire à neuf récipiendaires au cours d'une cérémonie spéciale tenue à l'Hôtel de Ville d'Ottawa, dont deux des programmes reconnus étaient de communautés de LCO!

Le Programme de surveillance de quartier du Manoir Lepage a reçu le Prix des bénévoles en sécurité communautaire. Cette initiative a amélioré la sécurité au cours des deux dernières années en sensibilisant la communauté globale aux questions de sécurité et en établissement des lignes de communication avec les services de sécurité et la police. Les bénévoles qui participent à ce programme prennent part à de nombreuses activités de promotion de la sécurité dans leur communauté. Ils travaillent également avec les voisins pour surveiller la communauté environnante et aider d'autres résidents à établir leurs propres programmes de surveillance de quartier.

Le récipiendaire du Prix des bénévoles en sécurité communautaire a été Basse-Ville, notre chez nous. LCO, les Services de police d'Ottawa, des organismes sociaux et d'autres fournisseurs de services sont tous des partenaires dans ce projet géré par le Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville. Les activités comprennent des initiatives de leadership chez les jeunes, des nettoyages de communautés, des séances d'information et des événements sociaux. Ces efforts renforcent le sentiment de fierté dans la communauté. Basse-Ville, notre chez nous a également été reconnu par l'Association des chefs de police de l'Ontario, qui lui a décerné le Prix de la mobilisation communautaire, plus tôt cette année.



« Je suis fier de la communauté dans laquelle nous vivons et du travail que nous avons accompli pour faire de notre communauté un bon milieu de vie. Je suis particulièrement fier du fait que notre programme de surveillance de quartier soit pratiquement unique, parce qu'il a été formé en partenariat avec la communauté entourant celle du Manoir Lepage, le premier du genre à Ottawa! »

Jerry Pool

Représentant du Programme de surveillance de quartier du Manoir Lepage



Basse-Ville, notre chez nous reçoit le Prix de la mobilisation communautaire

De gauche à droite : Nicole Rhéaume, gestionnaire du développement communautaire de LCO; Kathleen Vardon, coordinatrice de la Maison communautaire du bon voisinage; Uday Jaswal, sergent d'état-major des Services de police d'Ottawa; Sandra Pilote, membre du conseil d'administration de LCO; Vilma Luna, coordinatrice, Basse-Ville, notre chez nous, et Chantal Grégoire, coordinatrice, Vieillir Chez Soi.

DONNER À NOS COMMUNAUTÉS ET PLUS

Association des locataires de Clementine

Le Club social et l'Association des locataires des Tours Clementine sont toujours occupés à aider les autres. En plus d'organiser des activités et des services quotidiens à l'intention des locataires, ils sont aussi d'actifs collecteurs de fonds. L'un des bénéficiaires de leurs efforts a été la Fondation «Grands-mères africaines» et, en 2010, ils ont collecté 1 500 dollars pour Médecins sans frontières afin de venir en aide aux victimes du séisme d'Haïti. Ces efforts ont fait l'objet d'une reconnaissance spéciale du conseil d'administration de LCO, mais l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario (ALSBL) a eu vent de ces activités charitables et a décerné à ce groupe spécial

de Clementine le Prix Réalisations de locataires de 2010, lors de sa conférence annuelle tenue à Toronto.

Bourses d'études Ron Larkin

Félicitations aux cinq étudiants postsecondaires de LCO qui ont reçu chacun une bourse de 1 000 dollars lors de la Cérémonie de remise des bourses d'études Ron Larkin, qui a eu lieu le 9 septembre 2010, au cours de la réunion du conseil d'administration de LCO. Les récipiendaires ont été sélectionnés parmi 34 demandeurs admissibles et chacun d'eux a fait preuve de niveaux élevés d'engagement envers la poursuite d'études supérieures et de participation communautaire.

En 2010, un jeu de quilles organisé par des employés de LCO a permis de lever et de verser 4 000 dollars au Fonds de bourses d'études Ron Larkin. À ce jour, plus de 15 000 dollars de bourses ont été accordés.



Ron Larkin et trois récipiendaires de bourses d'études

Marie McIntosh, présidente de l'Association des locataires de Clementine, Jo-Anne Poirier, CD de LCO, et Sharad Kerur, directeur exécutif de l'ALSBL

CÉLÉBRATION DE NOS RÉALISATIONS

Reconnaissance par les pairs

Le programme des prix annuels de l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario (ALSBL) reconnaît le leadership et les réalisations du secteur du logement sans but lucratif de l'Ontario. Au cours de sa conférence annuelle de novembre, l'ALSBL a décerné son Prix d'excellence à La Société de logement communautaire d'Ottawa pour sa recherche de l'excellence et sa façon de satisfaire aux besoins de ses locataires avec lucidité et imagination. Jo-Anne Poirier, CD de LCO, et des représentants du conseil d'administration de LCO ont accepté le prix avec fierté au nom des locataires, des intervenants et des employés.

Reconnaissance des employés

Le succès que connaît LCO est dû au dévouement et à la sollicitude de ses employés. Les locataires et la direction ont exprimé leur reconnaissance envers quelques employés remarquables de LCO, lors de la cérémonie de remise des prix de reconnaissance des employés tenue le 23 septembre 2010. Douze employés de LCO nommés par les locataires ont reçu le Prix du service aux locataires de 2010 et trente-et-un autres employés ont été reconnus dans les catégories suivantes :

- Prix de l'innovation
- Prix du membre d'équipe exceptionnel
- Prix du service communautaire
- Prix du service exceptionnel à la clientèle
- Prix d'excellence de la cheffe de la direction
- Années de services



De gauche à droite :

Hon. Rick Bartolucci, Député; membres du conseil d'administration de LCO : Shaun Baron, Conseillère Peggy Feltmate, Linda Hoad et Sandra Pilote; Jo-Anne Poirier, CD de LCO; David Robertson, représentant de Prentice Yates & Clark; Keith Ward, président de l'ALSBL; et Sharad Kerur, directeur exécutif de l'ALSBL



Jo-Anne Poirier, CD de LCO; les membres du conseil d'administration de LCO : Peggy Feltmate, Linda Hoad et Sandra Pilote; et les récipiendaires du Prix des services aux locataires de 2010.

EXCELLENCE ORGANISATIONNELLE

Le plan de renouvellement organisationnel de deux ans de LCO est achevé. Voici quelques points saillants de cette initiative de large portée :

- Productivité accrue au moyen d'une redéfinition des tâches et de l'utilisation d'outils améliorés de technologie d'information
- Élaboration d'un nouveau programme de gestion du rendement axé sur les progrès réalisés par rapport aux objectifs et le développement des compétences
- Établissement d'un programme d'entretien préventif
- Améliorations des services aux locataires
- Formation d'une Équipe de développement communautaire
- Création d'une équipe de gestion des actifs chargée de gérer les projets d'immobilisations
- Création d'un programme de gestion des situations d'urgence

Stratégie relative à la technologie d'information

LCO a mis en œuvre un plan d'amélioration et d'intégration des systèmes de technologie d'information en vue d'appuyer les activités opérationnelles de LCO allant de l'administration des loyers à la gestion des actifs, en passant par les finances et la comptabilité. Les mesures déjà prises comprennent :

- L'installation de lignes à fibres optiques dans les six bureaux de LCO qui permettent d'accéder plus efficacement aux logiciels et d'établir un service téléphonique centralisé;
- L'installation d'un nouveau système téléphonique qui facilite le transfert direct des appelants à n'importe quel employé de LCO;
- L'adoption de logiciels et d'appareils portatifs de collecte de données à l'appui du nouveau programme

d'évaluation des unités et du processus de planification des immobilisations.

Au cours des trois prochaines années, LCO remplacera des systèmes autonomes démodés par des systèmes à progiciels intégrés.

Bâtir une culture du rendement

En 2010, des fiches de rendement ont été adoptées comme outils de gestion active par la CD et tous les membres de l'équipe de gestionnaires supérieurs. Les fiches de rendement décrivent les objectifs et les résultats escomptés et aident LCO à centrer ses efforts sur les priorités et à suivre les progrès réalisés. L'utilisation des fiches de rendement sera étendue et le nouveau Programme de gestion du rendement sera entièrement mis en œuvre en 2011.



« Nous aimons assister à toutes les réunions du conseil d'administration de LCO, parce que cela nous tient informés des développements futurs qui risquent d'influer sur notre vie. »

- Sophie Shtendera et Joe Peixoto

Le saviez-vous ?

Le Centre d'appels de LCO reçoit 130 000 appels par an.

RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS LE FUTUR

LCO achève la dernière année de son plan stratégique quadriennal. Nous avons renouvelé et revitalisé plusieurs aspects de notre organisation et de nos opérations – tels que la gestion du rendement, l'harmonisation de nos fonctions organisationnelles ou notre infrastructure de technologie d'information. En 2011, nous entamerons l'élaboration d'un nouveau plan stratégique qui nous orientera au cours des prochaines années. Même si nous avons beaucoup accompli, il reste du travail à faire et LCO continuera de rechercher des approches innovatrices dans le but d'améliorer son portefeuille, de diminuer les coûts et d'améliorer les services aux locataires.

Au cours des deux dernières années, LCO a bénéficié de subventions uniques fournies par divers paliers de gouvernement. Bien que ce financement ait eu un impact significatif, un investissement plus considérable sera nécessaire pour entretenir notre parc de logements vieillissants. Nous devons nous assurer que tous nos locataires disposent de logements qui soient maintenus aux normes raisonnables de confort et d'entretien – aujourd'hui et dans le futur. Pour cela, LCO a élaboré une Stratégie financière à long terme qui la guidera au cours des trente prochaines années. Ce plan et l'évaluation intégrée de l'état des bâtiments permettront d'établir de meilleures prévisions et de prendre de meilleures décisions. Ils constitueront les fondements de nos efforts constants de recherche de fonds suffisants et durables pour répondre aux besoins de toutes nos communautés.

Tournée vers le futur, LCO a pris d'importantes mesures cette année en élaborant un Plan vert. Nous avons l'intention de poursuivre sur cette même lancée l'an prochain en apportant plus d'améliorations en vue d'augmenter notre efficacité énergétique et d'adopter des pratiques écologiques. Nous espérons également réaliser des économies dans les coûts que devraient susciter nos investissements récents dans ce domaine.

En 2012, LCO célébrera son 10^e anniversaire. À l'approche de cette date importante, nous sommes reconnaissants envers nos nombreux partenaires et sympathisants qui continuent de nous accompagner dans notre parcours. Nous comptons poursuivre ces collaborations et en établir de nouvelles en travaillant ensemble à bâtir un futur encore plus brillant!

