



## RAPPORT PRÉSENTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 8 JUIN 2017

Le Centre d'éducation financière (Entraide budgétaire Ottawa) travaille à enrayer l'exploitation et l'endettement en favorisant l'autonomie financière personnelle et familiale par une saine gestion de son argent.

**« Parce que la vie est plus qu'une question d'argent... »**

### MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDS :

Centraide Ottawa, Emploi et Développement social du Canada, Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa, la Fondation Trillium de l'Ontario, Prospérité Canada et le Mouvement Desjardins.



# Centre d'éducation financière EBO (Entraide budgétaire Ottawa)

## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2016-2017

### COMITÉ EXÉCUTIF

Gérald Cossette, président

Jenny Gullen, secrétaire

Nicolas Raymond, vice-président

Yves Vaillancourt, trésorier

Hélène Ménard (membre d'office)

### ADMINISTRATRICES ET ADMINISTRATEURS

Martha Butler

Marc-André Mineau (démission en décembre)

Véronique Perron

Mark Schwilden

## NOS PARTENAIRES FINANCIERS

Banque TD

Caisse Alterna pour le Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa-Financial Literacy Action Network of Ottawa

Centraide Ottawa

La Fondation Trillium de l'Ontario pour le Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa-Financial Literacy Action Network of Ottawa

Mouvement Desjardins et les sept caisses populaires d'Ottawa et de l'Est ontarien

Prospérité Canada avec le Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario

Ville d'Ottawa

**34 donatrices et donateurs... 1 920 \$ en dons du cœur et d'appui !**

## **MESSAGE** du président du Conseil d'administration et de la directrice générale

L'année 2016 s'est déroulée aussi rapidement que les précédentes. Au Centre EBO, nous commençons à s'habituer aux hauts et aux bas de la livraison de services de littératie financière aux personnes socio économiquement vulnérables de la communauté d'Ottawa et de l'Est ontarien. Enfin, nous sentons que le financement des gouvernements appuie et valide notre type d'intervention qui comble un vide important dans la lutte à la réduction de la pauvreté en Ontario et au Canada. Le Centre EBO indique depuis plusieurs années qu'un regard neutre et impartial sur une situation financière précaire peut faire toute la différence pour réduire le stress lié à sa situation financière ou fiscale.

En 2016, de plusieurs façons, le Centre EBO est revenu à ses racines, en reprenant l'offre de services offerts dans les années 1980, 1990 et début 2000. Les besoins en matière d'éducation en littératie financière ne font qu'augmenter auprès d'une population vivant bien en deçà du seuil de pauvreté tel que fixé par Statistique Canada. Quand 40 % du revenu annuel d'une personne âgée dépend de la production de la déclaration de revenu, les membres du Centre EBO comprennent l'importance d'investir énergies et efforts dans sa production annuelle. Le Centre EBO remercie la Banque TD et Centraide Ottawa pour leur appui au maintien des services de bases de consultation budgétaire et pour la production de déclaration de revenu.

Le programme d'autonomie financière et de résolution de problèmes (Financial Empowerment and Problem Solving - FEPS), a ramené le Centre EBO à ses débuts. Merci à Prospérité Canada pour l'appui aux consommatrices et consommateurs à faible revenu qui ont besoin d'aide pour gérer leur situations d'endettement, défendre leurs droits en tant que consommateur ou négocier une entente de paiement ; ce sont là tous les services de base offerts par l'organisme depuis ses tout débuts. Les rapports préliminaires de la firme externe d'évaluation de ce programme démontrent que les services offerts s'inscrivent dans les efforts du gouvernement provincial de l'Ontario dans sa stratégie pour la réduction de la pauvreté. Le Centre EBO travaille également avec les intervenants de nombreux organismes d'Ottawa et de Prescott-Russell pour résoudre des problèmes liés à l'insuffisance de revenu et apprendre une meilleure gestion des revenus personnels et familiaux.

Merci à nos bailleurs de fonds, à nos bénévoles et à nos partenaires communautaires pour vos appuis constants au Centre EBO.

---

Gérald Cossette  
Président  
Centre d'éducation financière EBO

---

Hélène C. Ménard  
Directrice générale  
Centre d'éducation financière EBO

**Le Centre d'éducation financière EBO** (Centre EBO) avait terminé 2015 en sachant que la nouvelle année apporterait un souffle nouveau à ses services de base. Prospérité Canada avait en effet annoncé l'octroi de financement au Centre EBO pour le Programme d'autonomie financière et de résolution de problèmes (Financial Empowerment and Problem Solving - FEPS), ce que le Centre EBO offrait déjà comme services budgétaires et financiers à la population vivant sous le seuil des personnes à faible revenu depuis près de 40 ans. Ce financement nous a non seulement permis de maintenir et d'augmenter nos ressources humaines de façon considérable en consultation budgétaire, mais aussi d'offrir les services de l'organisme dans quatre bureaux satellites à Ottawa.

Tous les projets octroyés au Centre EBO ont servi à augmenter la livraison de nos services de base. Les services de consultation budgétaire et d'impôt ont été les grands bénéficiaires du financement de la banque TD, de Centraide Ottawa, de Prospérité Canada et du programme Nouveaux Horizons. Notre programme d'éducation financière, un partenariat avec Desjardins, nous a permis de rejoindre un nombre inespéré de jeunes qui débutent leur vie adulte. Le Programme *Mes finances, mes choix* connaît ainsi un succès important non seulement auprès des élèves de 11<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> année mais aussi dans les organismes communautaires desservant une clientèle très diversifiée.

Le Centre EBO a aussi travaillé avec plusieurs partenaires communautaires pour augmenter les connaissances et aptitudes en littératie financière chez les populations socio économiquement vulnérable d'Ottawa et des environs. Le Centre EBO poursuit ainsi son implication avec le Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa-Financial Literacy Action Network of Ottawa (RALFO-FLANO) et avec le « ABLE Steering Committee ». Plusieurs autres activités de sensibilisation à l'importance du budget pour un bien-être accru ont lieu dans la communauté d'Ottawa.

Les bénévoles demeurent très actifs au Centre d'éducation financière EBO, que ce soit au conseil d'administration ou aux services d'impôt. C'est plus de 1 215 heures consacrées au secteur impôt et près de 3 600 heures pour l'ensemble des bénévoles au cours de l'année 2016. Les membres du conseil d'administration ont continué leurs démarches de sensibilisation auprès des politiciens municipaux et provinciaux pour un financement accru de l'organisme. Le rapport financier et les statistiques sur le nombre de personnes desservies démontrent le succès de leurs initiatives.

Qui dit nouvel employé, dit aussi formation et intégration. Les trois employés permanents du Centre EBO ont accueilli trois nouveaux membres du personnel (1 conseiller budgétaire, 1 coordonnatrice des services d'impôt et 1 animateur du programme *Mes finances, mes choix*) en plus de deux stagiaires. Trois autres employés contractuels étaient aussi là pour aider à l'intégration de nouvelles ressources humaines.

## CONSULTATION BUDGÉTAIRE

La consultation budgétaire demeure la raison d'être du Centre EBO. Rappelons que la consultation budgétaire est offerte gratuitement à la population socio économiquement vulnérable d'Ottawa, sur rendez-vous ou par téléphone. Concrètement cela implique :

- ✓ L'évaluation de la situation budgétaire et fiscale, et des objectifs du client;

- ✓ Une revue des options qui s'offrent au client pour faire face à la problématique;
- ✓ Un plan d'action détaillé et réaliste pour solutionner toute problématique budgétaire;
- ✓ L'apprentissage d'outils de planification et de gestion du budget personnel et familial;
- ✓ Au besoin, une représentation auprès des créanciers, propriétaires, services sociaux, institutions financières et gouvernementales, afin d'expliquer la situation du client ; ou encore de négocier, si possible, une entente de paiement raisonnable;
- ✓ La sensibilisation à une saine planification et gestion de son budget, et la pertinence de garder à jour sa situation fiscale;
- ✓ De l'information sur les bonnes habitudes et comportements de consommation, afin d'éviter les pièges de l'endettement et la sur-utilisation du crédit;
- ✓ Répondre à des situations de crise : évincement, saisie de salaire et de biens, coupure de service (électricité, chauffage ou téléphone), ou toutes autres urgences;
- ✓ Répondre à des questions liées à la consommation ou aux finances personnelles;
- ✓ Expliquer les divers recours disponibles aux consommatrices et consommateurs;
- ✓ Des références vers les ressources et les services appropriés dans la communauté;
- ✓ Dans le cadre d'une consultation budgétaire, et en dernier recours, une demande de petit prêt (sans intérêt) par l'entremise du programme de microcrédit.

Au cours de l'année 2016, jusqu'à quatre conseillers budgétaires ont accompagné la clientèle de consultation budgétaire. Au total, ce sont 539 clientes et clients qui ont obtenu un service impartial pour redresser des situations financières et fiscales parfois très précaires. Depuis 2016, les conseillers budgétaires sont habilités à produire des déclarations de revenu, tout comme au début de l'organisme avant la création du secteur impôt et le recrutement de bénévoles pour la production des déclarations de revenu. Le financement reçu pour livrer le programme de Prospérité Canada peut inclure la production de la déclaration d'impôt pour assurer l'accès à tous les bénéficiaires et programmes auxquels les clients ont droit.

Le Centre d'éducation financière EBO a évalué le service de consultation budgétaire en 2016. La dernière évaluation remontait à 2011. L'évaluation de 2016 a utilisé les mêmes questions et critères établis par le comité Planification Évaluation Programmation (PEP). L'évaluation sert à donner un aperçu du profil des clients du service, de l'impact des consultations budgétaires, et du niveau de satisfaction de la clientèle en consultation budgétaire au Centre EBO.

Une employée contractuelle a identifié 166 répondants potentiels ayant accédé aux services du Centre EBO, entre 2013 et 2015. De ceux-ci, 84 clients ont pu être interrogés : 34 hommes et 50 femmes ; 50 anglophones et 34 francophones, 77 répondants avaient entre 25 et 64 ans.

Le rapport d'évaluation démontre que :

- La grande majorité des répondants ont indiqué une expérience utile et positive et une amélioration au niveau de leur confiance sur le plan financier;
- La majorité des répondants (+ de 80 %) ont indiqué une amélioration de contrôle sur leur situation financière, mais près de 90 % ont augmenté leur niveau de confiance. Plusieurs ont mentionné que, sans augmentation de revenu ni d'épargne, leur habileté à contrôler leur situation financière était limitée ;

- La très grande majorité des répondants ont indiqué avoir été très satisfaits à plus de 90 % de l'approche de leur conseiller/conseillère, et des solutions proposées.

Le rapport contient aussi plusieurs commentaires sur le service et ses impacts, dont:

« Toujours dépendant de l'aide sociale mais je me sens plus confiant. »

« Je me sens moins susceptible aux surprises et urgences financières. »

« I took a real hit when my wife passed away. She was very young, and it happened very quickly. I have no family in Ottawa to help. I really appreciated EBO's help and am now working on moving out west to be closer to family. »

En avril, le Centre EBO lançait une nouvelle base de données beaucoup plus flexible pour la consultation budgétaire. Merci à Dave Quessy pour son appui à l'élaboration et ses réponses rapides à nos questions. Les données préliminaires démontrent qu'après la 1<sup>ère</sup> rencontre avec le conseiller, le client ressent une diminution de 25 à 30 % du stress lié à sa situation financière. La clientèle demeure diversifiée : immigrantes et nouvelles arrivantes, personnes en invalidité, anglophones et francophones de tout âge. 91 % des répondants masculins et 86% des répondantes ont indiqué que les consultations budgétaires ont été utiles pour leur redonner confiance afin de mieux contrôler sa situation financière.

### ***Le programme d'autonomie financière et de résolution de problème***

38 ans d'expérience en accompagnement et soutien en consultation budgétaire et en défense des droits des consommateurs à faible revenu ont permis au Centre EBO d'obtenir un financement supplémentaire pour livrer le programme d'autonomie financière et de résolution de problème (Financial Empowerment and Problem Solving - FEPS) de Prospérité Canada. Quatre autres organismes ont été sélectionnés pour offrir ce programme, dont un à Kitchener-Waterloo et trois autres organismes dans le Toronto métropolitain. Ce programme, financé à la source par le Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, permet à EBO d'intégrer la consultation financière, le service d'impôt, et des activités d'éducation financière à son modèle de livraison de service actuel avec l'appui de Prospérité Canada à Toronto.

Les deux conseillers attirés au programme ont rencontré 329 clients, dont un grand nombre dans nos nouveaux bureaux satellites : au Centre des ressources communautaires d'Orléans-Cumberland, au Centre de ressources communautaires d'Ottawa Ouest, au Causeway Work Center et à la Maison communautaire Debra-Dynes. Merci à chacun de ces organismes partenaires.

Ce programme visait l'atteinte de nouvelles cibles de services pour le Centre EBO telles que les données sur les clients optant pour le dépôt direct pour bénéfices gouvernementaux, ou l'augmentation du revenu annuel des participants par la production de leur déclaration de revenu. Les conseillers budgétaires ont pu compter sur les bénévoles du Centre EBO pour produire les déclarations d'impôt des clients du programme.

Le plus grand défi du programme était de placer statistiquement le client dans un modèle de cheminement linéaire à trois stades d'évolution, allant de l'instabilité à l'autonomie financière, ce qui était très réducteur. Le Centre EBO, de par sa vaste expérience avec la clientèle à faible revenu, a pu démontrer aux évaluateurs du programme les difficultés et les limites d'une telle catégorisation. Il est difficile de redresser une situation financière lorsqu'une personne est à faible revenu, est constamment en insuffisance de fonds, qu'elle occupe

des emplois précaires, sans garanti quant aux nombres d'heures de travail, et qu'elle va parfois passer d'une crise à l'autre...

Atteindre la stabilité et l'autonomie financière peut donc être très éphémère et souvent à rebâtir et n'est donc pas une juste mesure du succès de l'intervention et du soutien offert à la clientèle.

Ayant sa propre base de données, le programme FEPS prévoit dépasser les objectifs que s'étaient fixés le Centre EBO en fonction de sa réalité et de son modèle de livraison de services.

### ***Projet Autonomie financière auprès des aînés financés par le programme Nouveaux Horizons***

La conseillère budgétaire de ce projet a rencontré, entre janvier et mai 2016, 33 aînés à leurs domiciles en consultation. Pour la durée du projet (depuis septembre 2014), 284 personnes ont été accompagnées en consultation budgétaire. La conseillère a également collaboré avec une vingtaine d'aidants naturels et intervenants pour les appuyer dans le redressement de situation financière très précaire de leurs proches ou de leurs clients. Rappelons que ce projet avait deux autres partenaires dans cette initiative : le Centre de ressources communautaires de l'Est d'Ottawa et la Fédération des aînés et retraités franco-ontariens d'Ottawa.

La firme d'évaluation AXION a produit le rapport d'évaluation de ce projet. 100 % des répondants provenant d'organismes communautaires sont d'accord pour dire que :

- ✓ Le service de consultation budgétaire comble une lacune importante dans la gamme de services offerts aux personnes âgées
- ✓ Le service de consultation budgétaire aide les personnes âgées à vivre de façon autonome plus longtemps.

Le projet a démontré des possibilités de développement intéressantes mais nous aurons à trouver de nouveau financement supplémentaire pour tester ce projet.

### ***Le programme de micro-prêt en partenariat avec Desjardins***

Toutes les personnes rencontrées en consultation budgétaire, pouvaient accéder au Fonds d'entraide Desjardins du Centre EBO pour solutionner un besoin financier urgent par une demande de prêt. Ce partenariat avec Desjardins est très important pour le Centre EBO et sa clientèle. L'année 2016 a d'ailleurs été une année record avec 21 prêts accordés. Les conseillers budgétaires ont identifié 144 situations financières qui auraient pu faire l'objet d'un prêt mais qui trouvaient finalement une solution alternative en consultation dans la majorité des cas.

Le comité d'approbation a octroyé près de 12 000 \$ en 2016. La moyenne de prêt pour l'année est de 565 \$. Nous maintenons un taux de remboursement de 73 % depuis le début du programme, mais si nous regardons uniquement l'année 2016, le taux de remboursement est de 86 %. Pour chaque prêt radié complètement, environ six prêts sont remboursés en totalité; une statistique qui en dit beaucoup sur la détermination des emprunteurs à rembourser leur petit prêt malgré la précarité de leur situation financière.

Pour l'année 2016, 38 % des emprunteurs étaient âgés entre 45 et 54 ans et 33 % de 55 ans et plus. De plus, 67 % de cette clientèle étaient des personnes seules. La majorité des prêts ont été accordés à des personnes recevant des pensions d'invalidité et à des salariés. Les prêts ont été accordés pour résoudre plusieurs types d'urgences mais surtout pour l'habitation (29 %), les services publics (24 %) et environ 9 % des prêts ont été attribués à des consommateurs aux prises avec des prêteurs sur salaire.

Isabelle Laviolette, Paule Drouin et Hélène Ménard ont donné une session de formation sur le Fonds d'entraide Desjardins d'Ottawa aux répondants dans les caisses populaires pour les sensibiliser au programme et encourager les références vers le programme.

Finalement, l'entente de financement sur 3 ans (2015 à 2017) pour le programme de micro crédit signée par le Centre EBO avec le Mouvement Desjardins, la Caisse populaire Rideau-Vision d'Ottawa et la Caisse populaire Trillium se poursuit. Le Centre EBO doit rencontrer des cibles de services (pas contraignantes ou artificielles). L'entente prévoit un boni si l'organisme rencontre ses cibles, ce qui sera le cas pour l'année 2016.

Le Centre EBO continue ses efforts de promotion et de concertation pour ce programme qui n'est pas très connu dans la communauté encore aujourd'hui et ce, malgré ses neuf années d'existence.

Enfin, le conseil d'administration accepte que les conseillers budgétaires rencontrent en consultation tous les sociétaires de la Caisse populaire Trillium afin que tout leur territoire soit desservi par le programme. Cette décision se traduira par une augmentation de notre financement pour les ressources humaines d'accompagnement en consultation budgétaire.

## IMPÔT

Le don de la banque TD, via Centraide Ottawa, a permis au Centre EBO de reprendre le service des cas particuliers en impôt. Ce service, qui avait dû être suspendu plusieurs mois auparavant, aide les contribuables à faible revenu à produire leur déclaration de revenu d'années antérieures. Le financement du programme d'autonomie financière et de résolutions de problème de Prospérité Canada (programme FEPS) a permis d'élargir et de bonifier nos services d'impôt.

Le Centre EBO ne pourrait offrir tous ces services d'impôt sans l'énorme contribution de bénévoles. Plusieurs d'entre eux pourrait être nommé « Bénévole de l'année » tellement ils sont dévoués à la tâche! Ils ont collectivement manifesté beaucoup d'enthousiasme quand le Centre EBO a annoncé la reprise du service de cas particuliers en 2016. Comme disait l'un de nos bénévoles :

*« Quand tu rattrapes 5 ou 6 ans d'impôt d'une personne à faible revenu et que tu vois que le contribuable va recevoir 20-25 000\$ ça fait chaud au cœur quand ils gagnent moins de 14 000 \$ par année. Je ne sais pas comment ils peuvent vivre avec si peu... C'est bon de pouvoir aider et de faire une différence. »*

Le Centre EBO veut remercier les 22 bénévoles qui ont permis de faire rayonner l'organisme en matière d'impôt destiné aux personnes à faible revenu de notre ville. Ces bénévoles ont également appuyé les conseillers budgétaires pour la production des déclarations de revenu et à répondre aux questions liées à l'impôt. L'implication des bénévoles et des conseillers budgétaires a permis à 1 630 contribuables de recevoir près de 5.5 M \$ en retour d'impôt ainsi qu'en bénéfices et programmes gouvernementaux divers.

Grâce à la production de déclarations de revenu par les conseillers budgétaires et avec l'ajout de cliniques d'impôt, les services ont évolué en 2016. Encore cette année, le Centre EBO a pu compter sur l'appui d'Intuit Canada pour leurs licences gratuites du logiciel Profile. Le don de ce logiciel représente une économie de plusieurs milliers de dollars pour le Centre EBO et les trois centres de ressources/services communautaires (Basse-Ville, Rideau-Rockcliffe et Vanier). Les bénévoles apprécient ce logiciel pour la production des déclarations.



Nous avons offert à 19 résidences, dont 11 de personnes âgées à faible revenu, le service d'impôt: plusieurs résidences ont un coordonnateur de service d'impôt à l'interne qui joue un rôle important pour le processus d'accueil et de retour de documents aux contribuables. Nous remercions les résidences pour leur collaboration dans la livraison de ce service. Nous ne pouvons évaluer toutes les heures de bénévolat pour la réussite de ce service !

Les données des quelques 624 déclarations de revenu produites démontrent que :

- 70 % de la clientèle est âgée de 50 ans et plus ;
- 47 % vivent de diverses pensions reliées à l'invalidité ;
- 5.3 % de la clientèle desservie provient d'un milieu rural de la ville d'Ottawa ;
- 78 % sont célibataires tandis que 21 % sont soit divorcés, séparés ou veufs.

Le coût moyen d'habitation de ces résidents s'élevait à 6 263 \$ par année et représentait en moyenne plus de 50 % du revenu annuel moyen par contribuable, qui était de 12 306 \$. Nous sommes loin du 30 % recommandé par la Société d'hypothèques et logement du Canada.

Pour le service des cas particuliers en impôt, 536 contribuables en retard dans la production de leurs déclarations de revenu ont été desservis et 1 253 déclarations produites. De celles-ci, 1 098 ont été compilées dans la base de données. Le portrait des contribuables desservis :

- 50 % de la clientèle est âgée de 25 à 49 ans et 42 % est âgée de 50 ans et plus ;
- 52 % vivent d'un revenu d'aide sociale tandis que 25 % vivent d'un (des) salaire(s) ;
- 2.6 % de la clientèle desservie provient d'un milieu rural de la ville d'Ottawa ;
- 69 % sont célibataire tandis que 22 % sont soit divorcés, séparés ou veufs.

Dans le cas des personnes ayant bénéficié de nos services en cas particuliers, le coût moyen d'habitation s'élevait à 5 840 \$ par année tandis que le revenu annuel moyen par contribuable était de 12 977 \$, soit un peu moins de 50 % de leur revenu. Les contribuables se partageront des remboursements et bénéfices de 2 millions de dollars. La majorité de cet argent sera dépensée dans notre économie locale.

Le programme FEPS a aussi permis aux résidents à faible revenu de la ville d'Ottawa de recevoir un retour d'impôts et bénéfices de plus de 1.5 million de dollars (1 563 329 \$). De plus, 445 clients ont pu bénéficier des services d'impôt et produire 483 déclarations au total. Le programme demandait également au Centre EBO d'organiser des cliniques d'impôt, ce que nous avons fait en novembre et en décembre 2016, ce qui nous a permis de recevoir 47 clients. De ces clients, 23 ont accepté de remplir un questionnaire d'évaluation sur les cliniques d'impôt :

- 65 % des répondants mentionnent avoir reçu un excellent service à la clinique d'impôt;
- 83 % des répondants ont indiqué qu'ils aimeraient revenir à une clinique d'impôt l'année prochaine.

Les services d'impôt du Centre EBO sont très convoités par les résidents d'Ottawa. Au cours de l'année, nous avons documenté 16 histoires à succès dont celle-ci :

*« Un couple nouvellement arrivé au Canada depuis 2013 vivait dans une très grande instabilité financière avec leurs quatre enfants et n'avait pas fait leurs impôts. Après avoir compléter les six déclarations de revenu, nous avons appuyé le couple lors de l'application pour les prestations universelles pour enfants. Suite aux interventions, le couple recevra la rondelette somme de 34 520 \$ (2 520 \$ pour la T.P. S., 3 600 \$ en Prestation Trillium de l'Ontario et 28 400 \$ en prestations pour les enfants. »*

# ÉDUCATION FINANCIÈRE

L'éducation financière est offerte depuis 1980 sur demande dans la communauté par le biais d'ateliers ou de session d'information, comme par exemple à La Maison Fraternité, la Société de l'aide à l'enfance, la Maison d'Amitié et plusieurs organismes communautaires. Pour l'année 2016, 355 participants ont assisté à l'un de nos 32 ateliers / sessions.

Les conseillers budgétaires FEPS ont rencontré 68 personnes lors des 8 ateliers offerts. Le personnel impliqué dans le projet des personnes âgées a rencontré 56 personnes en 4 ateliers. Tous les conseillers budgétaires travaillent pour alimenter les ateliers et sessions, ce qui permet l'offre de nouveaux ateliers sur des sujets tels que le système bancaire au Canada, les testaments, la succession et les procurations.

## ***Mes finances, mes choix (MFMC) en partenariat avec le Mouvement Desjardins***

Depuis 2015, le nombre total de participants aux ateliers en éducation financière a explosé grâce à un nouveau partenariat avec le Mouvement Desjardins ainsi que les sept caisses populaires d'Ottawa et de l'Est ontarien. Ce partenariat nous permet d'offrir des ateliers en littératie financière destinés aux jeunes de 16 à 25 ans dans tous les secteurs de l'Est ontarien et d'Ottawa.

Ce magnifique programme permet au Centre EBO de présenter 16 modules en littératie financière de deux heures et ce, dans les deux langues officielles. Le Centre EBO poursuit la promotion auprès de trois conseils scolaires francophones, deux écoles anglophones et aux organismes communautaires.

Le Centre EBO remercie sincèrement le Mouvement Desjardins pour le renouvellement de l'entente de financement qui permet d'embaucher deux formateurs à temps plein pour une période de 18 mois. Ce modèle d'entente s'arrime mieux avec les calendriers scolaires annuels puisque notre public cible principale sont les jeunes 16-25 ans des milieux scolaires.

En 2016, 1 654 participants ont suivi 3 556 heures de formation avec un taux de satisfaction de 93 % et 90 % qui recommandent l'atelier à un ami. Nous avons offert 5 modules à distance avec la Caisse populaire de Welland à un groupe de femmes immigrantes.

Le Centre EBO a proposé au Mouvement Desjardins de tester les modules auprès de la population adulte. Un partenariat avec Le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPEO) permettra au Centre EBO d'offrir les modules MFMC dans des villes aussi éloignées que Trenton, Kingston, Pembroke... Tout un nouveau défi nous attend afin d'offrir aux franco-ontariens, une formation très pertinente de littératie financière. Le programme Parents, Partenaires en Éducation sera aussi un partenaire dans cette nouvelle initiative de promotion de la littératie financière et de la prise en charge de sa situation financière et fiscale auprès des parents d'enfants fréquentant le CEPEO.

# LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Toutes les interventions du Centre EBO sont issues du domaine de la littératie financière. En tant qu'organisme du secteur communautaire, nous voulons contribuer activement à faire avancer cette cause dans la

communauté et auprès de la population en général, mais aussi au niveau du secteur public et du secteur privé afin de faciliter les rapprochements, les collaborations et les partenariats.

### ***Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa***

Le Centre EBO a continué d'assumer la présidence du Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO) / Financial Literacy Action Network of Ottawa (FLANO) qui existe maintenant depuis 2012 et dont les membres se réunissent quatre fois par année. Le Centre EBO a parrainé et obtenu pour RALFO, un financement afin que le Réseau fasse une étude de faisabilité pour exporter un modèle de littératie financière issu de l'Alberta (EmpowerU). La Fondation Trillium de l'Ontario a accepté de financer l'étude. Un comité de suivi au projet a été créé et après un appel d'offre, la firme AXION a été embauchée pour effectuer l'étude et vérifier l'intérêt de partenaires financiers pour ce programme d'épargne pour bâtir son actif. C'est l'un des piliers d'intervention en autonomie financière préconisé par Prospérité Canada. Le Centre EBO tient à remercier Troy Tisseran de 4 Pillars Consulting Group pour son appui constant au développement du projet et pour son accueil envers le personnel d'AXION lors de leur visite chez les divers intervenants de ce programme à Edmonton.

### ***ABLE Steering Committee***

La participation du Centre EBO au « ABLE » (Asset Building and Learning Exchange) Steering Committee nous permet d'œuvrer dans un réseau national d'échange en matière de littératie financière mais aussi de rayonner hors des frontières d'Ottawa. Nos échanges lors de la conférence ABLE 2015 tenue à Toronto et aux rencontres du comité ABLE nous permettent de voir plusieurs organismes offrir de très bons services de littératie financière à travers le Canada. Encore une fois, merci à Adam Fair et Prospérité Canada pour leur leadership dans ce comité. Dans cette même perspective, le Centre EBO est finalement devenu un membre associé à l'Union des consommateurs. L'adhésion à l'Union permettra à l'organisme d'accéder à leurs ressources comme le cahier de formation en consultation budgétaire et de suivre l'évolution et les activités des Association coopérative d'économie familiale (ACEF).

### ***Institut de la Gestion Financière du Canada***

L'Institut de la Gestion Financière du Canada Section de la Capitale (IGF SC) a encore une fois, désigné EBO en tant qu'organisme caritatif de l'année et a fait un don de 200 \$. Cette année, des membres de l'IGF SC et du Centre EBO ont aussi organisé une activité pour lancer le mois de la littératie financière au Canada.

C'est ainsi que le 2 novembre dernier, 20 membres du Centre EBO et l'IGF SC se sont réunis pour échanger sur les difficultés liées à la prestation de services de littératie financière auprès de la population vulnérable d'Ottawa. Julie Hauser, de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), est venue livrer une allocution sur les difficultés liées aux interventions auprès des consommateurs à faible revenu et a communiqué que par ses recherches et consultations, les efforts déployés pour améliorer le mieux-être financier des ménages à faible revenu semblent être beaucoup plus efficaces dans les organismes communautaires entourés de partenaires (privés, publics et communautaires).

Les invités ont également eu la chance de participer à un exercice qui consistait à analyser le budget déficitaire d'une famille monoparentale à faible revenu. Ce fut un excellent outil pour sensibiliser les gens à la complexité

des problèmes socio-économiques que vivent les citoyens à faible revenu d'Ottawa. IGF SC et le Centre EBO se réjouissent du succès qu'a connu leur tout premier événement conjoint, et s'entendent sur une forte approche collaborative pour résoudre les problèmes de pauvreté.

D'ailleurs, le conseil d'administration aimerait répéter l'exercice auprès d'autres organismes.

### ***Lancement du programme d'autonomie financière et de résolution de problème (FEPS)***

Le 19 mai 2016, le Centre EBO a accueilli l'honorable Helena Jaczek, ministre des services sociaux communautaires, dans ses locaux à Vanier pour le lancement officiel des deux nouveaux sites de livraison du Programme d'autonomie financière et de résolution de problème / Financial Empowerment and Problem Solving (FEPS). Une trentaine d'invités présents ont ainsi pu entendre la Ministre mentionner :

*« Pouvoir aider la population ontarienne à faible revenu à acquérir de meilleures compétences de littératie financière, telles que sur la gestion de son endettement et l'accès aux services bancaires afin d'y accumuler ses épargnes, peut contribuer à améliorer leur niveau de sécurité financière. »*

- Dr. Helena Jaczek, Ministre des Services sociaux communautaires

Marlene Chiarotto, gestionnaire du programme pour Prospérité Canada, a aussi fait une brève allocution aux invités pour témoigner de l'importance des activités du Centre EBO en littératie financière pour la communauté d'Ottawa et de son bonheur d'établir ce partenariat avec nous. Enfin, Doug Pawson du Causeway Work Centre est venu quant à lui témoigner du leadership joué par le Centre EBO pour promouvoir la littératie financière, par le biais du Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO), auprès de diverses clientèles socio-économiquement vulnérables d'Ottawa.

### ***Diverses activités***

- ✓ Au cours de l'année 2016, les intervenants ont compilé plus de 27 500 communications dans le cadre de leur fonction.
- ✓ Près de 2 000 dépliants ont été distribués lors de sessions ou de kiosques d'information comme le Carrefour Santé en mars 2016.
- ✓ Un conseiller a offert trois chroniques financières sur des sujets d'intérêt pour le grand public à l'émission « Les Malins » à l'antenne d'Ici Radio-Canada Première Ottawa/Gatineau.
- ✓ Par ailleurs, neuf entrevues ont été accordées à la télévision et à la radio de la Société Radio Canada ainsi qu'à Unique FM. L'opinion du Centre EBO sur les passes d'autobus à prix réduits pour les personnes à faible revenu, l'augmentation des prix de l'électricité et l'impact sur les personnes à revenu fixe ont été abordés lors de ces entrevues médiatiques.

- ✓ Le Centre EBO a perdu son amie et alliée, Madeleine Meilleur, qui a quitté ses fonctions en juin à titre de Procureure générale de l'Ontario et députée de la circonscription d'Ottawa-Vanier. Nous lui souhaitons bonne chance et la remercions pour son appui envers l'organisme et les personnes en vulnérabilité économique. Gérald Cossette et Hélène Ménard ont donc rencontré la nouvelle députée provinciale pour Ottawa Vanier, Nathalie Des Rosiers. Lors de la rencontre avec la nouvelle députée, M. Cossette et Mme Ménard ont présenté les services offerts par le Centre EBO pour faciliter la référence et présenter les résultats à date du programme d'autonomie financière et de résolution de problème / Financial Empowerment and Problem Solving (FEPS) financé via le Ministère des services sociaux et communautaires.
- ✓ Et enfin, pour une première fois dans l'histoire de la plaque du bénévole de l'année, le conseil d'administration a attribué la Plaque Joseph Assabgui à une bénéficiaire de service. Laura Dicaire avait été, pendant plus d'un an, suivant son témoignage puissant et émouvant aux célébrations du 35<sup>e</sup> anniversaire du Centre EBO, le visage du succès de la consultation budgétaire pour réduire le stress individuel et familial relié aux problèmes financiers; autant pendant la campagne de Centraide Ottawa que dans plusieurs médias.

## CONCLUSION

Le conseil d'administration s'est réuni à neuf reprises en plus d'avoir organisé l'assemblée générale de ses membres. Le conseil d'administration est aussi doté de trois comités.

Le Centre EBO a connu en 2016 un surplus de 41 000 \$ qui s'explique par des postes vacants ainsi que des projets permettant un partage des coûts opérationnels et des frais administratifs. Les services de base de l'organisme se maintiennent grâce à de nouveaux bailleurs de fonds tels le Mouvement Desjardins, la Banque TD et Prospérité Canada. Ce dernier nous a permis de rayonner au-delà de nos frontières et d'élargir nos horizons pour d'enrichir notre modèle de livraison de services.

De plus, nous pouvons conclure qu'il y a beaucoup d'espoir pour l'avenir du Centre EBO et des personnes socio économiquement vulnérables que l'organisme dessert depuis 38 ans. Nous avons constaté d'une part que les sources de financement pour un organisme comme le nôtre semblent vouloir se diversifier et que diverses mesures gouvernementales ont été annoncées au profit des personnes vivant bien en deçà du seuil des personnes à faible revenu. Le gouvernement fédéral demande l'aide de la population pour élaborer sa stratégie de réduction de la pauvreté. Vous pouvez y participer en allant au : <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/reduction-pauvrete/document-travail.html>

Le gouvernement fédéral a aussi tenu une consultation sur un dossier cher aux yeux du Centre EBO, soit sur le logement social. Il n'est pas rare que les clients du Centre EBO consacrent plus de 50 % de leur revenu au logement. Sur le site web, on affirme que « Le gouvernement du Canada croit que le logement constitue un élément essentiel de son approche visant à renforcer la classe moyenne, à favoriser la croissance économique

et à améliorer les conditions de vie partout au pays ». Le gouvernement s'est engagé à publier une Stratégie nationale sur le logement en 2017. Vous trouverez le rapport à : <https://www.parlonslogement.ca/>

Du côté provincial, le gouvernement a nommé un comité chargé de proposer des mesures concrètes pour améliorer des programmes d'aide sociale et éliminer les barrières pour atteindre la pleine autonomie financière. Le gouvernement provincial garde aussi le cap sur la pauvreté des enfants.

Le gouvernement ontarien a entrepris plusieurs études, établi divers comités et législations pour améliorer la qualité de vie des personnes vivant sous le seuil des personnes à faible revenu de l'Ontario. Le gouvernement a développé un projet pilote pour un programme de « revenu minimum garanti ». Le gouvernement provincial étudie aussi plusieurs lois qui touchent les travailleurs à revenu modeste, tel le salaire minimum indexé annuellement, ou la santé et sécurité au travail, et la protection des travailleurs saisonniers et étrangers.

Chose certaine, le Centre EBO ajoutera sa voix et appuiera toujours toute mesure qui contribuera à l'atteinte d'une meilleure justice sociale pour toutes et tous.

## ANNEXE 1

### Consommateurs desservis par année et par service

Service	Année 2015 (Nb de personnes)	Année 2016 (Nb de personnes)
Atelier/session/présentation en éducation financière	3 210 *	2 989
Consultation budgétaire	410	539
Impôt	1 073	1 630
Oasis Conseil budget	1	2
<b>Grand total</b>	<b>4 694</b>	<b>5 160</b>
<small>(Nb-de consommateurs/service/année)</small>		

\* 2 510 personnes desservies par le Programme *Mes Finances, mes choix*

## ANNEXE 2

### Heures de bénévolat par année et par secteur

Secteur (Nb d'heures de bénévolat par secteur)	Année 2015 Nombre d'heure	Année 2016 Nombre d'heure
Littératie financière	2 953	2 839
Gestion	1 242	747
<b>Grand total</b>	<b>4 185</b>	<b>3 586</b>

## ANNEXE 3

### Remerciements

Le conseil d'administration et le personnel du Centre EBO remercient les personnes impliquées au sein de notre organisme et de ses activités. Merci à nos partenaires, organismes, agences et regroupements pour leur appui constant, grâce auquel le Centre EBO peut espérer mettre fin à l'exploitation et à l'endettement des personnes vulnérables d'Ottawa. Nous ne pouvons pas passer sous silence l'apport précieux de nos bailleurs de fonds. Un merci spécial à tous nos donatrices, donateurs et commanditaires. Votre don, petit ou grand, sera toujours grandement apprécié !

EBO tient à remercier tous ceux qui ont donnés de leur temps, leur énergie et leurs habilités à titre de bénévole ou de professionnel durant l'année 2016. En voici la liste :

### Appuis divers

Martha Butler, Gérald Cossette, Monique Deray, Derek Lamothe (Inter-Vision), Lise Latrémouille, Christie Lefebvre, Chançard Lemvo, Patrick L'Hermine, Brigitte Lewis (Spirit Bridge Consulting), Jamie Macdonald (Norton Rose Fulbright), Richard Monette, Janet Onyango, Véronique Perron, Shannon Robinson, Diane Vachon et Michel Villeneuve

### Comité de planification, d'évaluation et de programmation (PEP)

Gynette Moise, Janet Onyango, Nicolas Raymond (porte-parole) et Yves Vaillancourt

### Comité des Politiques et des Statuts

Martha Butler, Gérald Cossette, Véronique Perron, Nicolas Raymond et Yves Vaillancourt

## **Comité développement plan d'affaires**

Gérald Cossette, Véronique Perron, Nicolas Raymond, Mark Schwilden et Yves Vaillancourt

## **Bénévoles saison d'impôt 2016**

Celso Arrais, Raphaël Arrais, Christine Devenge, Jean Martin Drapeau, Kevin Mathieu Finnerty, André Godbout, Mélanie Kanyenyeri, François Lafèche, Jonathan Larochelle, Patrick L'Hermine, Hamlall Munbodh, Martin Paradis, Alain Paré, Jacques Philippe, Martin Robertson, Gabrielle St-Hilaire, Martin St-Onge et Michel Villeneuve

## **Bulletins et communications (Média, Page Facebook, Site web)**

Martha Butler, Gérald Cossette, Derek Lamothe, François Leblanc, Christie Lefebvre, Richard Monette et Véronique Perron

## **Comité consultatif au projet Nouveaux Horizons**

Renée Beauchamps-Ladouceur, Centre de ressource de l'Est d'Ottawa, Mélanie Gatt, Centre Séraphin Marion d'Orléans, Hillary Ilseman, Centre de ressource de l'Est d'Ottawa, Julie Lizotte, Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa, Nicole Olivier, Centre des services Guigues, Jean-Louis Schryburt, Fédération des aînés et retraités franco-ontarien d'Ottawa, Alison Timmons, Nepean, Rideau et Osgood Community Resource Centre, Chantal Vachon, Centre des ressources de l'Est d'Ottawa. Nos partenaires dans cette initiative : la Fédération des aînés et retraités francophones d'Ottawa et le Centre des ressources communautaires de l'Est d'Ottawa

## **Comité consultatif du Fonds d'entraide Ottawa**

Paule Drouin, Desjardins Isabelle Laviolette et Michaël Béland, Première vice-présidence Ontario Desjardins, François Leblanc, Centre EBO, Norman Leroux, Caisse Trillium et Yves Vaillancourt, Centre EBO.  
Un clin d'œil aux 4 membres du Comité d'approbation des prêts

## **Comité d'éducation financière (*Mes finances, mes choix*)**

Pierre Benoît, Mouvement Desjardins (président de la Caisse Trillium), Claude Genest, Conseiller en développement, Mouvement Desjardins, Kim Julien, adjointe administrative et vie associative, Caisse populaire de la Vallée, Isabelle Laviolette et Michaël Béland, Première vice-présidence Ontario Mouvement Desjardins, François Leblanc, Centre EBO, Lysanne Lesage, conseillère en éducation financière, Mouvement Desjardins et Yves Vaillancourt, Centre EBO

## **Les membres du Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa – Financial Literacy Action Network of Ottawa (RALFO-FLANO) et à La Caisse Alterna qui soutien nos activités**

Doug Pawson du Causeway Work Centre, Aloys Sirabahenda et Françoise Manguira du Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, Kathy Mertl de Centraide Ottawa, Jill Hawken de la Bibliothèque publique d'Ottawa, Jennifer Robson de l'Université Carleton, Albert Wong d'« Invest Ottawa / Junior Achievement », Linda Manning, Économiste interculturelle, Michael Oster et Laura Koisivisto-Khazaal du Ottawa Community Loan Fund, Angela Dzinis de la Caisse Alterna et Jan Goatcher de John Howard Society.

## **Merci**

- ✓ aux bénévoles et au personnel de la Coalition des centres de santé et de ressources communautaires d'Ottawa. Un merci spécial aux centres suivants : Basse-Ville, Rideau-Rockcliffe, Orléans-Cumberland, de l'Est d'Ottawa, Pinecrest-Queensway et de Vanier pour leur appui constant envers nos programmes et notre personnel.
- ✓ aux divers individus, regroupements et partenaires pour leurs actions qui visent l'implication de l'ensemble de la communauté d'Ottawa pour éliminer le stigmatisation relié à la pauvreté. Les représentants de LEAP et d'ABLE méritent nos remerciements exceptionnels. Un merci spécial au personnel des agences suivantes : Action Logement, Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEF), le CALACS



francophone, la Clinique juridique francophone de l'Est d'Ottawa, le Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, le Patro d'Ottawa et le Conseil de planification sociale d'Ottawa.

## Et merci à nos bailleurs de fonds et partenaires financiers

Affaires des personnes Aînées, gouvernement de l'Ontario

Banque TD via Centraide d'Ottawa

Caisse Alterna

Conseil des écoles publiques de l'Ontario

Centraide/United Way Ottawa, son personnel et ses bénévoles

Mouvement Desjardins (et les 2 caisses populaires d'Ottawa et les 5 caisses populaires de l'Est ontarien) :  
Alfred, Cornwall, Hawkesbury, Nouvel Horizon, Rideau-Vision d'Ottawa, Trillium et de la Vallée

Développement des Ressources Humaines Canada programme Nouveaux Horizons

Fondation Trillium de l'Ontario

Intuit Canada

Prospérité Canada

Service Canada pour le projet d'emploi d'été 2016

Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa

### ET LE MOT DE LA FIN...

Nous aurons encore besoin de vous afin de promouvoir la prise en charge de ses finances et notre modèle d'intervention axé sur une approche humaine et le respect du vécu de chaque individu. Nous appuyons ainsi la lutte pour éliminer la pauvreté dans notre ville et notre province. Vous contribuez aussi à notre mission: mettre fin à l'exploitation et l'endettement des personnes vulnérables d'Ottawa. Ensemble, nous augmentons les compétences financières chez les consommatrices et les consommateurs d'Ottawa et nous soulageons les pressions reliées à l'insuffisance de revenu pour rencontrer les besoins de base. Sachez enfin que votre appui fait en sorte « **que la vie est plus qu'une question d'argent...** »

## ANNEXE 4

Agente d'impôt jr. (Projet d'été)	Clauthilde Gaudet
Animateurs <i>Mes Finances, mes choix</i>	Mario Belisle Eto Ngisulu (mars à novembre)
Comptabilité	Monique Deray
Conseillers budgétaires	Marc Dorgeville (avril) Neïma Issac (janvier à juin) François Leblanc Gynette Moïse
Coordonnatrices des services d'impôt	Pascaline Congera (janvier à mars)

	<b>Ange Christella Ningabiye (depuis mars)</b>
<b>Directrice générale</b>	<b>Hélène Ménard</b>
<b>Réception/ accueil</b>	<b>Lyne Bissonnette</b>
<b>Stagiaires</b>	<b>Jessica Goyette, Université d'Ottawa Capitoline Kazobe, La Cité</b>