



RAPPORT PRÉSENTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 14 JUIN 2018

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, le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario, Desjardins, La Fondation Trillium de l'Ontario, Prospérité Canada et la Ville d'Ottawa



MESSAGE du président du conseil d'administration et de la directrice générale

Le Centre EBO poursuit sa mission de lutter contre l'exploitation et l'endettement des personnes socialement et économiquement vulnérables d'Ottawa. Les projets menés par l'organisme grâce à ses bailleurs de fonds lui permettent de maintenir son personnel et d'augmenter le nombre de personnes accompagnées vers une meilleure santé financière. Les intervenants du Centre EBO continuent de régler des problèmes financiers et fiscaux parfois très complexes. Avec nos bénévoles, nous tentons de repérer l'ensemble des ressources et des bénéfices qui sont disponibles à chaque personne accompagnée.

Encore cette année, le programme *Mes finances, mes choix* (MFMC) donne au Centre EBO l'occasion de rencontrer les jeunes en amont, les informant de leurs droits et responsabilités actuels et futurs comme consommatrices ou consommateurs. En les rencontrant dans leurs milieux, nous souhaitons que ce programme permette à des milliers de jeunes d'éviter l'endettement et l'exploitation et de se sentir confiants face à leur situation financière. Merci à Desjardins pour la grande et profonde confiance manifestée envers notre organisme.

L'année 2017 fut encore une année de transition. En vertu du Programme d'autonomie financière et de résolution de problèmes (Financial Empowerment and Problem Solving - FEPS), le Centre EBO est devenu l'un des cinq organismes *Champions de la littératie financière de l'Ontario* sélectionnés par Prospérité Canada. Ce programme de quatre ans est financé par le ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario. Ainsi, le réseau des organismes offrant des services communautaires impartiaux à une clientèle socialement et économiquement vulnérables s'élargit en Ontario, ce qui nous réjouit! Merci à Prospérité Canada pour son soutien envers notre centre et nos interventions.

Le Centre EBO et son équipe de bénévoles d'impôt continuent dans leur lancée de production gratuite de déclarations de revenu pour les personnes à revenu modeste d'Ottawa. Seulement pour l'année 2017, c'est près de 8 M \$ retournés dans la poche des contribuables qui en ont grandement besoin pour boucler leurs fin de mois.

L'année a été difficile car nous avons perdu deux membres très dévoués à l'organisme et aux consommateurs à faible revenu. Le 17 mars 2017, Richard Monette, ami et membre fondateur, perdait sa bataille contre le cancer. Ce fut de même pour Shannon Robinson, membre du conseil d'administration et de divers comités depuis quelques années. Shannon nous a quittés le 19 octobre dernier. Nous les manquons...

En terminant, merci à nos bailleurs de fonds, à nos bénévoles, à nos donateurs, à nos membres et à nos partenaires communautaires pour leur appui constant au Centre EBO et à ses clientèles.

Gérald Cossette
Président

Hélène C. Ménard
Directrice générale

Le Centre d'éducation financière EBO (Centre EBO)

Depuis près de 40 ans, le Centre EBO travaille avec les consommatrices et les consommateurs socio-économiquement vulnérables de la ville d'Ottawa. L'année 2017 n'y fit pas exception. Tous les intervenants associés au Centre EBO, qu'ils soient bénévoles, membres du CA ou du personnel, se dévouent pour offrir des services de qualité, qui habiliteront les personnes que nous accompagnons à atteindre l'autonomie financière et une meilleure qualité de vie. Malgré un manque de financement récurrent, les projets permettent l'embauche de ressources additionnelles, non seulement pour intervenir, mais aussi pour prévenir les problèmes associés à l'endettement. Dans ce monde financier et fiscal complexe, le manque de connaissances des consommatrices et consommateurs nous rappelle notre mission et notre raison d'être, soit de lutter contre l'exploitation.

Le Centre EBO continue d'accompagner l'ensemble de la population socio-économiquement vulnérable vivant sur le territoire de la ville d'Ottawa, qui a besoin d'accompagnement pour résoudre un problème financier ou fiscal, de défendre ses droits en matière de consommation ou d'obtenir des renseignements pour améliorer sa santé financière. Les intervenants du Centre EBO travaillent avec des personnes dans les deux langues officielles au Canada, de toutes les communautés culturelles et de tous les statuts; la majorité des personnes que nous rencontrons vivent seules. Nous travaillons avec plusieurs organismes des secteurs publics, parapublics et communautaires, pour rejoindre des personnes de la communauté qui pourraient bénéficier de nos services.

En 2017, les personnes accompagnées dans la production de déclarations de revenu, avaient en moyenne un revenu annuel inférieur à 13 500 \$, et plus de 45 % de ce revenu était alloué au coût du loyer. Il n'est pas surprenant que ces personnes ne puissent se nourrir adéquatement, et satisfaire tous les autres besoins de base. Nous travaillons à appuyer les résidentes et résidents socio-économiquement vulnérables en produisant gratuitement leur déclaration de revenu, tout en les appuyant afin qu'ils obtiennent le maximum des bénéfices gouvernementaux auxquels ils ont droit. Quand on sait ce qu'il en coûte de vivre à Ottawa, et que près de 40 % du revenu annuel peut venir de la production de la déclaration de revenu, il n'est pas étonnant que les intervenants y consacrent d'énormes ressources.

Toutes les ressources financières attribuées au Centre EBO servent à offrir ses services, en consultation budgétaire, en éducation financière et en impôt, à la population d'Ottawa qui vit bien en-deçà du seuil des personnes à faible revenu tel que fixé par Statistique Canada; nous les appelons nos services de base. Par ailleurs, le programme *Mes finances, mes choix* permet depuis trois ans de déployer un créneau en littératie financière auprès des jeunes de tous les milieux, que ce soit scolaire ou communautaire. Les modules d'éducation sont très populaires et suscitent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. À l'aide de cette éducation, est-ce que les jeunes pourront abaisser le niveau d'endettement des Canadiens/Ontariens qui se situe à plus de 160 % du revenu disponible? Le Centre EBO le leur souhaite!

CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Au cours de l'année 2017, trois conseillères/conseillers budgétaires ont accompagné leur clientèle. Au total, **633 clientes et clients** ont obtenu un service impartial pour redresser des situations financières et fiscales parfois très précaires. Le service de consultation budgétaire a obtenu l'appui de Prospérité Canada par l'attribution du Programme d'autonomie financière et de résolution de problèmes (*Financial Empowerment and Problem Solving* - FEPS) et du programme *Champions de la littératie financière de l'Ontario* (OFEC). Ce financement ajoute des ressources importantes pour livrer nos trois services de base. Les deux conseillers budgétaires des programmes FEPS et OFEC ont rencontré 439 consommatrices et consommateurs en consultation budgétaire à Vanier, mais aussi dans des bureaux satellites.

Rappelons que depuis l'année 2016, les conseillers budgétaires sont habilités à produire des déclarations de revenu en consultation budgétaire. La déclaration de revenu devient l'outil de dialogue avec la consommatrice ou le consommateur sur ses finances personnelles/familiales. Les conseillers budgétaires ont dû consigner les informations dans deux bases de données jusqu'à la fin mars 2017. Cependant, le passage au programme OFEC a adopté la base de données EBO depuis avril 2017, facilitant l'administration des dossiers.

La base de données du Centre EBO trace le portrait de 413 consommatrices et consommateurs desservis en 2017 par les conseillers budgétaires :

- ✓ 63 % étaient des femmes et 37 % des hommes
- ✓ 49 % étaient âgés de 25 à 49 ans; 29 % de 50 à 64 ans; et 16 % avaient 65 ans et plus
- ✓ 57 % avaient l'anglais comme langue officielle, tandis que 42 % désignaient le français
- ✓ 16 % se sont identifiés comme minorité visible et 12 % comme immigrant/nouvel arrivant
- ✓ 12 % recevaient des prestations pour une invalidité et 18 % vivaient de l'aide sociale
- ✓ 19 % avaient un problème lié à l'impôt; 19 % un problème relié à l'endettement; 7,2 % faisaient face à une diminution de revenu; 10 % demandaient un accompagnement pour solutionner un problème financier; et 6,5 % avaient une mauvaise gestion ou planification de leur argent
- ✓ 59 % vivaient seuls (célibataire, divorcé, séparé ou veuf) et 21 % étaient soit mariés ou vivaient en union de fait

Le service de consultation budgétaire a autant d'histoires que de visages. Près de 20 % de la clientèle arrive en consultation en pleine crise financière ou fiscale. Dans 70 % des cas, les conseillers budgétaires réussissent à régler immédiatement la crise. Près de 25 % de la clientèle de consultation de l'année 2017 a été aiguillée vers un programme d'aide pour payer le chauffage et l'énergie (LEAP et OESP).

Pour résoudre des crises, les intervenants du Centre EBO doivent collaborer avec plusieurs types d'agences, d'organismes et de créanciers (Agence du revenu du Canada, banques alimentaires, centres de ressources/services communautaires, cliniques juridiques, syndicats de faillite, institutions financières, etc.). La défense des droits en matière de consommation exige que les conseillers budgétaires éduquent la clientèle autant que les créanciers.

Voici l'une des 10 histoires à succès en consultation budgétaire au cours de l'année 2017 :

Une veuve de 61 ans était venue rencontrer un conseiller budgétaire pour des problèmes financiers. Elle vivait de son revenu du Régime de pensions du Canada et d'une petite pension qui couvrait seulement ses besoins essentiels : loyer, nourriture et téléphone. Nous l'avons appuyée pour élaborer son budget et remplir des formulaires. Nous lui avons accordé un micro-prêt FED avant Noël. En janvier 2017, madame apprend qu'elle vient de recevoir l'allocation du survivant. Elle recevra un paiement rétroactif de plus de 6 000 \$, ainsi que 420 \$ par mois de revenu additionnel.

Les conseillers budgétaires ont proposé plusieurs solutions pour dénouer des problèmes reliés à l'insuffisance de revenu, ainsi qu'à la mauvaise gestion budgétaire. Quelque 22 % des consommateurs ont élaboré un budget (annuel, rattrapage, sommaire). Les conseillers ont négocié avec les créanciers pour 6 % de la clientèle de consultation budgétaire. Pour 23 % des consommatrices et consommateurs rencontrés en consultation, le conseiller budgétaire a considéré le micro-prêt en tant que solution potentielle à la problématique financière présentée. Pour 10 % des consommatrices et consommateurs, nous avons proposé le statu quo (incapacité de payer leurs dettes), car ils peinaient déjà à satisfaire leurs besoins de base.

Le programme de micro-prêt en partenariat avec Desjardins

Toutes les personnes rencontrées en consultation budgétaire peuvent 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. Au cours de l'année 2017, le comité d'approbation des prêts a accordé 13 prêts sur 14 demandes de prêt étudiées. Le comité a répondu positivement à 93 % des demandes. Les conseillers budgétaires ont identifié 146 situations financières qui auraient pu faire l'objet d'un prêt, mais où l'on trouvait finalement une solution alternative.

Le comité d'approbation a octroyé 8 636 \$ en 2017, soit un prêt moyen de 664 \$. Nous maintenons un taux de remboursement de 73 % depuis le début du programme. Toutefois, si nous examinons uniquement l'année 2017, le taux de remboursement atteint 91 %. Au cours des dix dernières années, pour chaque prêt complètement radié, environ six prêts sont remboursés en totalité. Voilà une statistique qui en dit beaucoup sur la détermination des emprunteurs à rembourser leur petit prêt, malgré la précarité de leur situation financière.

Pendant l'année 2017, 10 emprunteurs sur 13 étaient âgés de 35 à 54 ans, alors que 46 % de cette clientèle étaient des personnes seules. La majorité des prêts ont été accordés à des personnes occupant un emploi (46 %), puis à des personnes recevant des pensions d'invalidité (39 %). Les prêts ont été accordés pour résoudre plusieurs types d'urgences : 31 % pour les services publics (24 % en 2016); 8 % pour l'habitation (29 % en 2016); et 23 % des prêts ont été attribués à des consommatrices ou consommateurs aux prises avec des prêteurs sur salaire (9 % en 2016).

Finalement, l'entente de financement sur trois ans (2015 à 2017) liée au programme de micro-crédit, signée entre le Centre EBO, le Mouvement Desjardins, la Caisse populaire Rideau-Vision d'Ottawa et la Caisse populaire Trillium, sera reconduite pour trois autres années, soit jusqu'au 31 décembre 2020. Le

Centre EBO doit atteindre des cibles de services (non contraignantes ou artificielles). L'entente prévoit un boni si l'organisme parvient à ses cibles, ce qui sera le cas pour l'année 2017.

En consultant le lien ci-dessous, vous pourrez lire le témoignage d'Aïssatou (nom fictif) concernant l'importance de la consultation budgétaire dans sa vie. Dans cet article intitulé *Rebondir après des difficultés financières*, vous constaterez que l'appui reçu de son conseiller budgétaire ainsi qu'un petit prêt, ont énormément contribué à réduire le stress financier de cette cliente et sa famille.

<https://blogues.desjardins.com/coopmoi/2017/04/rebondir-apres-des-difficultes-financieres.php>

Le Programme d'autonomie financière et de résolution de problèmes (FEPS) et Champions de l'autonomie financière de l'Ontario

Le Centre d'éducation financière EBO s'est bien adapté à la prestation de ses services de base dans le cadre du Programme FEPS. Malgré les efforts du conseil d'administration pour retenir le financement relié aux programmes FEPS et OFEC, on a dû se résigner à conserver un seul des deux programmes de financement offerts par Prospérité Canada pour EBO, par l'entremise du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario. Le Centre EBO a choisi le programme *Champions de la littératie financière de l'Ontario*, car il permettra de faire rayonner notre expertise spécialisée, neutre et impartiale, de consultation budgétaire à plus grande échelle. C'est avec tristesse que nous avons quitté la table des organismes FEPS. Ce n'est qu'un au revoir, car les partenariats et collaborations établis au cours de la dernière année se poursuivront. Nous sommes tellement heureux d'avoir rencontré des organismes «âmes sœurs» offrant des services similaires aux mêmes types de consommatrices et consommateurs que nous, ici en Ontario. Prospérité Canada a été un atout important dans l'atteinte des cibles de services et durant les négociations avec le Ministère. Nous les remercions pour tous leurs efforts et leur leadership.

Entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2017 (la fin du programme), les deux conseillers FEPS ont rencontré 134 consommatrices et consommateurs, dont un grand nombre dans nos nouveaux bureaux satellites : au Centre de 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. À eux aussi, nous avons dû dire au revoir; nous vous reverrons, nous en sommes certains. Le programme OFEC cible, pour sa part, de nouveaux partenaires à Ottawa.

Le rapport d'évaluation du programme FEPS produit par Goss Gilroy Inc., conseillers en gestion pour le compte du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, a conclu que le programme était pertinent pour la population desservie :

- Les services du programme FEPS visent à contribuer à la réduction de la pauvreté, à l'augmentation des connaissances et des habilités, ainsi qu'à la stabilité financière. Cela s'accorde avec les objectifs du Ministère et les priorités du gouvernement de l'Ontario.
- Les Ontariens à faible revenu font face à des défis financiers significatifs et parfois complexes (par exemple, la production de la déclaration de revenu), et à des programmes financiers inadéquats, des emplois peu rémunérés et précaires, en plus de services financiers conventionnels qui ne répondent pas à leurs besoins spécifiques.

- La demande pour le programme FEPS est forte, dépassant les cibles visées, ce qui crée fréquemment des listes d'attente.

Tout comme les services du Centre EBO, les services du programme FEPS que nous avons livrés complètent les autres services financiers et d'impôt conventionnels offerts dans la communauté par les secteurs communautaire et privé. Toutefois, ce programme est totalement adapté aux personnes à faible revenu et répond à leurs besoins face à des problèmes financiers et fiscaux complexes.

Le 1^{er} avril 2017, les intervenants du Centre EBO terminaient cependant le programme FEPS... et prenaient le virage vers les services offerts dans le cadre du programme *Champions de l'autonomie financière de l'Ontario*. En plus de provenir du même bailleur de fonds et d'offrir un financement et des services fondamentalement identiques au programme FEPS, tout le personnel est resté en poste et les consommatrices et consommateurs ont pu poursuivre leurs démarches en consultation budgétaire et en impôt.

En effet, le programme *Champions de l'autonomie financière en Ontario* (OFEC) est financé par Prospérité Canada jusqu'au 31 mars 2021. Il permet aux intervenants du Centre EBO de maintenir les services existants, tout en concevant de la formation en littératie financière destinée aux intervenants du secteur des services sociaux et communautaires. Le programme vise également à appuyer les consommatrices et les consommateurs dans l'ouverture de comptes bancaires et à faire la promotion du Bon d'étude du Canada auprès de nos clientèles.

Le programme OFEC demande aux intervenants d'intégrer de nouveaux organismes, ce qui explique pourquoi EBO est maintenant présent chaque semaine dans les quatre Centres de services sociaux et d'emploi de la Ville d'Ottawa pour livrer les services de l'organisme. Plusieurs rencontres ont eu lieu en 2017 pour faciliter l'intégration graduelle de nos services au sein des centres de la ville d'Ottawa.

Entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2017, les conseillers budgétaires OFEC ont accompagné 305 consommatrices et consommateurs, en plus d'offrir 220 rencontres de suivi. Un des conseillers budgétaires passe une demi-journée par semaine au siège social de la Société John Howard pour offrir nos services à leur clientèle. En septembre 2017, l'un des conseillers budgétaires offrait une session sur le surendettement à douze intervenantes du Groupe Essor à Toronto. Ce programme devrait connaître un développement intéressant pour le Centre EBO au cours des prochaines années.

Le Centre EBO se réjouit d'être nommé l'un des cinq organismes *Champions de la littératie financière de l'Ontario* et pour souligner cette sélection, nous nous sommes offert une publicité en anglais dans *l'Orléans Star* et en français dans *Perspectives Vanier*.

ÉDUCATION FINANCIÈRE

L'éducation financière est offerte sur demande et provient traditionnellement d'organismes communautaires. Nous proposons une gamme d'ateliers, de sessions d'information ou de présentations, par exemple à La Maison Fraternité, à La Cité, à la Maison d'Amitié ou à l'Université d'Ottawa. En 2017, 442 personnes ont assisté à l'un de nos 36 ateliers, sessions ou présentations. Tous les conseillers budgétaires travaillent pour alimenter les ateliers et les sessions, ce qui permet l'offre de nouvelles sessions sur des sujets tels que la promotion du Bon d'étude du Canada.

Parallèlement à cette offre d'EBO, se greffe depuis quelques années le programme d'éducation financière *Mes finances, mes choix*, résultat d'un solide partenariat avec Desjardins, qui a connu encore cette année un réel succès! Ce programme exhaustif d'éducation financière est principalement offert et destiné aux jeunes, autant auprès des élèves du secondaire que des jeunes issus du milieu communautaire.

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

Depuis 2015, le nombre total de personnes participant aux ateliers en éducation financière du Centre EBO a littéralement explosé grâce au partenariat avec le Mouvement Desjardins et sept caisses populaires d'Ottawa et de l'Est ontarien. Ce partenariat nous permet d'offrir des ateliers en littératie financière destinés aux jeunes, couvrant les secteurs des trois conseils scolaires francophones (le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario, le Conseil scolaire de district catholique de l'Est ontarien et le Conseil des écoles catholiques du Centre-Est).

Ce magnifique programme permet au Centre EBO de présenter 16 différents modules de deux heures chacun dans les deux langues officielles. Le Centre EBO remercie sincèrement le Mouvement Desjardins pour son appui. Grâce à ce programme, EBO compte sur deux formateurs à temps plein qui ont déjà touché près de 5 000 jeunes depuis 2015! Autant de jeunes qui sont ainsi plus habilités à maintenir une bonne santé financière à long terme!

En 2017, 1 263 personnes ont suivi 3 617 heures de formation, le taux de satisfaction atteignant 94 %. Parmi ces modules, 48 % ont été offerts au secondaire, 6 % au postsecondaire, 8 % en formation aux adultes et 36 % au communautaire. Quelque 93 % des participantes et participants recommanderaient l'atelier à un ami. Le comité d'éducation MFMC s'est réuni à deux reprises pour suivre l'évolution du programme au sein des diverses communautés et formuler des recommandations pour son déploiement optimal.

Le partenariat établi avec le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPEO) a permis au Centre EBO d'offrir les modules MFMC à 146 adultes au cours de 19 sessions. Sans surprise, le module le plus populaire auprès des adultes portait sur le crédit : il a été offert à 15 reprises. Le module sur le budget a été offert à deux reprises.

Satisfaction :

- ✓ 100 % des participantes et participants se sont dit soit satisfaits (24 %) ou très satisfaits (76 %)
- ✓ 98 % des participantes et participants recommanderaient l'atelier à un ami

Profil des participants et participantes :

- ✓ 72 % de femmes et 28 % d'hommes
- ✓ 41 % étaient âgés de 31 à 40 ans
- ✓ 17 % étaient âgés de 41 à 50 ans
- ✓ 30 % étaient aux études
- ✓ 24 % étaient au travail
- ✓ 11 % participaient à un programme de formation
- ✓ 55 % étaient des personnes ayant immigré au Canada il y a moins de cinq ans

Au sein de la communauté, des sessions de formation ont été offertes dans une maison d'hébergement, une bibliothèque, une école communautaire islamique et un centre d'éducation et de formation.

Incidences du module 2 – Crédit : c'est dans mon intérêt d'y voir :

- ✓ 78 % avaient l'intention d'adopter et de maintenir des comportements responsables en regard du crédit
- ✓ 77 % avaient l'intention d'évaluer leur situation avant d'utiliser le crédit
- ✓ 71 % avaient l'intention de tenir compte du coût du crédit dans leur budget
- ✓ 74 % avaient l'intention de lire avec attention leurs contrats de crédit et leurs relevés de crédit
- ✓ 25 % avaient l'intention de mettre en pratique un autre élément, tel que payer à temps les factures (téléphone, gaz, électricité); utiliser le crédit comme dernier recours de paiement; planifier les dépenses en fonction du revenu; prendre rendez-vous avec le conseiller financier de leur banque; discuter et trouver des ententes de paiements au besoin; conserver une bonne cote en matière de crédit; et annuler les produits de crédit qui dépassent leurs besoins.

Nous remercions le CEPEO

pour l'appui financier

grâce auquel nous avons pu réaliser ce projet-pilote auprès des adultes.

IMPÔT

Le Centre EBO veut remercier les 21 bénévoles qui ont permis de faire rayonner l'organisme en matière de services d'impôt destinés aux personnes à faible revenu d'Ottawa. Nous ne pourrions répondre à autant de demandes sans leur énorme contribution.

Les bénévoles ont également appuyé les conseillers budgétaires en les aidant à produire les déclarations de revenu et en répondant aux questions liées à l'impôt. L'engagement des bénévoles et des conseillers budgétaires a permis à 2 695 (2016 = 1 630 personnes) contribuables de produire 3 185 déclarations de revenu (2016 = 2 368 déclarations de revenu). Voilà des augmentations considérables! Malgré nos ressources limitées, nous avons soutenu des centaines de personnes dont 40 % du revenu annuel dépend souvent de la production de leur déclaration d'impôt. Citons notamment les familles (allocations familiales) et les personnes âgées (Supplément du revenu garanti). Mais n'oublions pas les personnes seules, dont les crédits d'impôt peuvent représenter facilement plus de 10 % du revenu annuel, ce qui n'est pas négligeable quand on fait face à une insuffisance chronique de revenu!

La production de ces 3 185 déclarations de revenu représente 7 983 169 \$ en retour d'impôt ainsi qu'en bénéfices et programmes gouvernementaux. Ce sont des sommes considérables issues de la production des déclarations de revenu. Puisque le Centre EBO est l'un des seuls organismes communautaires à offrir gratuitement et à l'année un service d'impôt aux personnes à faible revenu en retard dans la production de leur déclaration, nous sommes confrontés chaque année à des familles et à des aînés qui se présentent en crise dans nos locaux en juillet et en août. Ils n'ont pas encore produit leur déclaration de revenu de l'année courante et voilà que soudainement, une source importante de revenu se tarit, créant toutes sortes de pressions financières (loyer et factures en retard) qui prendront souvent quelques mois à se résorber!

Depuis l'année 2016, en plus d'offrir le service des cas particuliers en impôt qui aide les contribuables à produire leur déclaration de revenu des années antérieures (jusqu'à 10 ans), le Centre EBO et ses bénévoles offrent aussi un service de clinique d'impôt permettant de remplir la déclaration de revenu de l'année courante. En 2017, 334 contribuables ont pu faire remplir leur déclaration de revenu dans l'une de nos treize cliniques d'impôt, dont trois à la Maison communautaire Debra Dynes.

Malgré tout, soyons clairs : il est de plus en plus évident que le service d'impôt de l'organisme, jouissant d'une plus grande reconnaissance dans la communauté, ne peut répondre à toutes les demandes provenant de la population à faible revenu d'Ottawa. Il faudrait plus de ressources humaines. Le conseil d'administration et le personnel cherchent constamment à trouver des avenues afin de faire croître ce service essentiel.

D'autre part, notre partenariat avec Intuit Canada s'est malheureusement terminé en juin 2017 quand l'entreprise n'a pas renouvelé nos licences gratuitement. Les bénévoles et conseillers budgétaires se sont tournés, avec beaucoup de difficulté, vers le logiciel UFile fourni par le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'Agence du revenu du Canada. Les deux caisses populaires Desjardins d'Ottawa nous aideront par un don, à acheter les licences pour la prochaine saison d'impôt.

En plus de répondre à notre clientèle individuelle, nous avons offert le service d'impôt à 18 résidences spécialisées, dont 10 de personnes âgées à faible revenu. Les résidences fournissent majoritairement un coordonnateur de service d'impôt à l'interne, qui joue un rôle important quant au processus d'accueil et de retour de documents aux contribuables. Nous les remercions pour leur collaboration dans la prestation de ce service. Nous ne pouvons évaluer toutes les heures de bénévolat ayant contribué à la réussite de ce service aux résidences spécialisées!

Les données des quelques 2 412 déclarations de revenu répertoriées dans la base de données du Centre EBO pour tous les services d'impôt tracent le portrait des consommatrices et consommateurs desservis :

- ✓ 51 % de la clientèle est âgée de 50 ans et plus et 42 % est âgée de 25 à 49 ans
- ✓ 53 % vivent d'aide sociale, 3 % de pensions reliées à l'invalidité, 18 % d'un salaire et 12 % de pensions de vieillesse
- ✓ 2 % de la clientèle proviennent d'un milieu rural de la ville d'Ottawa
- ✓ 77 % sont célibataires, tandis que 14 % sont soit divorcés, séparés ou veufs

Parmi les 2 412 déclarations de revenu, le coût moyen d'habitation s'élevait à 6 136 \$ par année et représentait en moyenne plus de 46 % du revenu annuel moyen par contribuable, soit 13 327 \$. Nous sommes loin du 30 % recommandé par la Société canadienne d'hypothèques et de logement...

Il importe de noter que les contribuables qui se partageront des remboursements et bénéfices gouvernementaux de près de 8 millions de dollars pourront le réinvestir dans notre économie locale.

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

Une famille immigrante ayant un statut de personne protégée est venue pour soumettre deux déclarations de revenu (2015 et 2016). En prenant leurs informations, nous avons constaté que la famille n'a jamais fait une demande d'Allocation canadienne pour enfants (par manque d'information concernant l'admissibilité d'une personne protégée à ces prestations). Nous avons aidé cette famille à remplir leurs déclarations de revenu et à présenter une demande d'Allocation canadienne pour enfants. Cette famille va donc bénéficier de 1 716 \$ de TPS/TVH, 2 652 \$ de prestations Trillium de l'Ontario et 21 768 \$ d'Allocation canadienne pour enfants! De plus, nous avons soutenu la famille dans sa demande au Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) qui se traduira par une réduction de 55 \$ par mois de leur facture d'électricité, ou 660 \$ par année!

LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Le Centre EBO reconnaît l'importance de la littératie financière dans le quotidien de tous les Canadiennes et Canadiens. En tant qu'organisme du secteur communautaire, nous voulons contribuer activement à faire avancer cette cause dans la communauté d'Ottawa, auprès de la population en général, mais aussi dans les secteurs public et privé, afin de faciliter les rapprochements, les collaborations et les partenariats.

Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa

Ainsi, 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 depuis 2012 et dont les membres se réunissent quatre fois par année. Le RALFO a réalisé une étude de faisabilité pour exporter un modèle de littératie financière issu de l'Alberta (EmpowerU), grâce au financement de la Fondation Trillium de l'Ontario. La firme AXION a été embauchée pour effectuer l'étude de faisabilité et vérifier l'intérêt de partenaires financiers potentiels ici à Ottawa. Le programme EmpowerU est d'abord un programme d'éducation financière qui vise à bâtir un coussin financier pour acheter un actif.

L'étude de faisabilité a démontré qu'il existe beaucoup de similitudes entre les villes d'Edmonton et d'Ottawa et que le modèle EmpowerU est exportable ici. Les membres du RALFO travailleront à mettre ce programme sur pied lorsqu'une source de financement sera repérée pour le permettre.

Le RALFO a également obtenu du financement pour réaliser une étude locale sur les utilisateurs des entreprises de prêts sur salaire. L'un des objectifs est aussi d'élaborer des outils pour appuyer les intervenants travaillant auprès des utilisateurs de ces entreprises. Le projet sera réalisé grâce au financement de la Banque Alterna.

ABLE Steering Committee

La participation du Centre EBO au *ABLE Steering Committee (Asset Building and Learning Exchange)* nous permet d'œuvrer dans un réseau national d'échange en matière de littératie financière, mais aussi de rayonner hors des frontières d'Ottawa. La participation au comité ABLE nous permet de témoigner des très bons services de littératie financière qu'offrent plusieurs organismes à travers le Canada. Encore une fois, merci à Adam Fair et Prospérité Canada pour leur leadership au sein de ce comité.

En septembre 2017, le Centre EBO participait avec ses partenaires ABLE à la consultation sur le cadre fédéral régissant le secteur financier, en présentant un mémoire demandant aux banques canadiennes d'amorcer un dialogue avec les intervenants de tous les secteurs pour mieux définir les besoins des Canadiennes et Canadiens face aux banques, et la manière dont elles peuvent faire partie de la solution :

«The time is ripe for a broader national conversation about what Canadians need and should expect from their banks, in the face of the financial difficulties so many households are experiencing, ongoing financial exclusion of the most vulnerable Canadians, and the opportunities offered by new data, insights and technologies to help Canadians build their financial wellbeing in today's challenging environment.»

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 \$.

Diverses activités

- ✓ Au cours de l'année 2017, les intervenants du Centre EBO ont compilé plus de 27 918 communications dans le cadre de leur fonction.
- ✓ Plus de 5 000 dépliant ont été distribués lors des ateliers, sessions et présentations ou kiosques d'information.
- ✓ Cinq entrevues ont été accordées à la télévision et à la radio de la Société Radio Canada. Le Bulletin de Prospérité Canada a publié l'article sur Aïssatou et son conseiller budgétaire produit par Desjardins. L'opinion du Centre EBO a été sollicitée pour les rapports de Campagne 2000 et de l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance à Ottawa.
- ✓ Le Centre EBO a rencontré plusieurs députés provinciaux pour souligner sa nomination parmi les *Champions de la littératie financière de l'Ontario* et appuyer nos partenaires du programme FEPS. Jenny Gullen, Gérald Cossette et Hélène Ménard ont rencontré John Fraser, Marie-France Lalonde et Nasir Naqvi. Du côté fédéral, nous avons rencontré Mona Fortier pour discuter de notre volonté de travailler avec le Programme des bénévoles en matière d'impôt de Revenu Canada et des améliorations souhaitées.
- ✓ Le conseil d'administration a attribué la Plaque Joseph Assabgui du bénévole de l'année à Richard Monette, à titre posthume. Pierrette Dessaint, sa partenaire de vie et l'une de nos membres fondatrices, a accepté la plaque en sa mémoire. Richard a été un excellent développeur communautaire; heureusement pour nous, il a depuis la création de l'organisme œuvré et milité pour le développement du Centre EBO et pour les consommatrices et consommateurs à faible revenu.

CONCLUSION

Le Centre EBO a conclu l'année 2017 avec un surplus de plus de 30 000 \$ (postes vacants, projets permettant un partage des coûts opérationnels et des frais administratifs). De plus, en vertu de la résolution de l'assemblée générale annuelle de 2017, l'organisme est allé en appel d'offres pour l'embauche d'un vérificateur indépendant. Onze firmes d'Ottawa ont été approchées. Quatre des firmes ont offert leurs services à l'organisme. Le conseil a attribué le contrat à Marciel Lavallée.

Nous aimerions d'ailleurs souligner ici le travail du conseil d'administration qui s'est réuni à huit reprises, en plus d'organiser l'assemblée générale des membres. Le conseil d'administration est aussi doté de trois comités. Le conseil a également participé à la consultation du gouvernement fédéral sur l'élaboration d'une stratégie de réduction de la pauvreté au Canada. Nous avons plusieurs idées à partager sur la manière de rendre notre société plus inclusive pour les personnes à faible revenu. Nous attendons encore avec impatience le rapport du gouvernement fédéral sur le logement social.

Les membres du conseil souhaitent aussi remercier le personnel de Norton Rose Fulbright pour leur appui à la mise à jour de nos Politiques du personnel. Le conseil a également mis à jour la Politique de remboursement des dépenses et revu la Politique sur l'accessibilité des services.

Enfin, le 13 décembre, le Centre EBO était heureux d'accueillir la députée d'Ottawa-Vanier, Nathalie Desrosiers lors d'une conférence de presse. Madame Desrosiers a annoncé les nouvelles mesures du gouvernement de l'Ontario concernant les entreprises de prêts sur salaire :

« L'Ontario protège les consommateurs vulnérables en réduisant les coûts d'emprunt et autres frais de services financiers parallèles, comme les prêts sur salaire. À partir du 1^{er} janvier 2018, le plafond du coût d'emprunt pour les prêts sur salaire sera réduit à 15 \$ par tranche de 100 \$ empruntés, par rapport au niveau actuel de 18 \$.»

Mathieu Fleury, conseiller municipal de Rideau-Vanier était également présent à la conférence de presse. Il s'est réjoui du fait qu'en vertu du nouveau projet de loi :

« ... les municipalités de l'Ontario auront droit de restreindre les secteurs où les magasins de prêts sur salaire ouvrent leurs portes et le nombre d'entre eux qui peuvent fonctionner dans un secteur donné. »

Pour Ottawa, ceci représente une annonce de taille qui donnera aux municipalités le pouvoir d'agir. Quand on considère que du pont Cummings à l'Hôpital Montfort (trois kilomètres), on trouve plus de 10 commerces de prêts sur salaire, nous avons raison de craindre que de plus en plus de citoyens soient exclus du marché financier traditionnel. Le projet de loi mentionne également que :

« Les frais maximums d'encaissement de chèques gouvernementaux seront plafonnés à 2 \$, plus 1 % de la valeur nominale du chèque, ou 10 \$, selon le montant moindre des deux. Il n'y a actuellement aucun plafond sur les frais d'encaissement de chèque. »

Ce sont de telles améliorations qui penchent en faveur des personnes et familles à faible revenu qu'applaudit le Centre EBO. Cela ne viendra qu'ajouter à notre détermination à poursuivre nos efforts en faveur de la justice sociale et d'une meilleure qualité de vie pour l'ensemble de nos concitoyennes et concitoyens...

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

ANNEXE 1

Consommatrices et consommateurs desservis par année et par service

Service	Année 2016 (Nombre de personnes)	Année 2017 (Nombre de personnes)
Atelier/session/présentation en éducation financière	479	442
Consultation budgétaire	539	633
Impôt	1 630	2 695
<i>Mes finances, mes choix</i>	2 510	1 409
Grand total (Nombre de personnes/service/année)	5 158	5 179

ANNEXE 2

Heures de bénévolat par année et par secteur

Secteur (Nombre d'heures de bénévolat par secteur)	Année 2016 Nombre d'heures	Année 2017 Nombre d'heures
Littératie financière	2 839	1 457
Gestion	747	1 359
Grand total	3 586	2 816

ANNEXE 3

Remerciements

Le conseil d'administration et le personnel du Centre EBO remercient les personnes engagées au sein de notre organisme et 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 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 investi leur temps, leur énergie et leurs habilités à titre de bénévoles ou de professionnels durant l'année 2017. En voici la liste :

Appuis divers

Sylvie Bissonnette, Martha Butler, Gérald Cossette, Monique Deray, Christie Lefebvre, Patrick L'Hermine, Jamie Macdonald (Norton Rose Fulbright) et Véronique Perron

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

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

Comité des Politiques et des Statuts

Martha Butler, Gérald Cossette, Véronique Perron, Nicolas Raymond, Mark Schwilden et Yves Vaillancourt. Merci à Brittany Hinds et Charel Steerie, avocates chez Norton Rose Fulbright

Comité développement plan d'affaires

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

Bénévoles d'impôt 2017

Celso Arrais, Rafael Arrais, Pierrette Bastien, Aline Codaline, Krystel Cyr Morin, Christine Devenge, Christelle Djonon, François Gagnon, Philippe Jacques, Nathalie Josee, Mélanie Kanyenyeri, Patrick Kisinda, François Laflèche, Sam Laim, Patrick L'Hermine, Maria Marcela, Fanny Mata, Jeanine Mukezimana, Hamlall Munbodh, Prosper Munezero, Alain Paré, Gabrielle St Hilaire, Yacine Toulait, Raed Trabulsi et Merlynda Vilain

Bulletins et communications (Médias, page Facebook, site Web)

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

Comité consultatif du Fonds d'entraide Ottawa

Paule Drouin, Finances solidaires Desjardins, Michaël Béland et Jean Emmanuel Bouchard, Première vice-présidence Ontario Desjardins, François Leblanc, Centre EBO et Normand Leroux, Caisse Trillium. Un clin d'œil aux quatre 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, Michaël Béland et Jean Emmanuel Bouchard, Première vice-présidence Ontario Mouvement Desjardins, Mario Belisle et Marie-Claude Massie, Centre EBO, Marie-Philippe Crevier et Stéphanie Dion, conseillères Coopmoi, 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 la Caisse Alterna qui soutiennent nos activités

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

- ✓ 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, de l'Ouest d'Ottawa et de Vanier pour leur appui constant à nos programmes et à notre personnel.

- ✓ aux divers individus, regroupements et partenaires pour leurs actions qui visent la mobilisation de l'ensemble de la communauté d'Ottawa afin d'éliminer la stigmatisation liée à la pauvreté. Les représentants de LEAP et d'ABLE méritent nos remerciements exceptionnels. Un merci spécial au personnel des agences suivantes : Action Logement, Causeway Work Centre, l'Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEF), le Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, la Maison communautaire Debra Dynes, la Maison Fraternité et la Société John Howard.

Et merci à nos bailleurs de fonds et partenaires financiers

Banque TD par l'entremise de Centraide d'Ottawa

Caisse Alterna

Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario

Centraide/United Way Ottawa

Emploi et Développement social du Canada

Fondation Trillium de l'Ontario

Intuit Canada

Mouvement Desjardins et ses caisses populaires

Prospérité Canada

Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa

ET LE MOT DE LA FIN... pour les membres

Nous aurons encore besoin de vous afin de promouvoir la prise en charge des finances personnelles/familiales 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 d'ailleurs.

Ensemble, nous soulageons les pressions reliées à l'insuffisance de revenu pour satisfaire aux besoins de base. Sachez enfin que votre appui fait en sorte « ***que la vie est plus qu'une question d'argent... »*** »

ANNEXE 4

Membres du personnel

Agente d'impôt jr. (Projet d'été)	Valérie Chauvin
Animateurs <i>Mes Finances, mes choix</i>	Mario Belisle Johanne Laurent Marie-Claude Massie
Comptabilité	Monique Deray
Conseillers budgétaires	Marc Dorgeville François Leblanc Gynette Moïse
Coordonnatrice des services d'impôt	Ange Christella Ningabiye
Directrice générale	Hélène Ménard
Réception/ accueil	Lyne Bissonnette