

2012

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS



Merci à nos bailleurs de fonds:

Centraide/United Way Ottawa,
les Services sociaux et communautaires de la
Ville d'Ottawa, La Fondation Trillium de
l'Ontario, Desjardins et SEDI

Rapport présenté à l'assemblée générale annuelle du 4 juin 2013

Entraide budgétaire Ottawa travaille à enrayer
l'exploitation et l'endettement en favorisant
l'autonomie financière personnelle et familiale.

Entraide budgétaire Ottawa (EbO)

Rapport annuel d'activités 2012

Le conseil d'administration 2012-2013

Comité exécutif :

Gérald Cossette, président
Suzanne Beaubien, secrétaire
Alain Carle, vice-président
Diane Vachon, trésorière
Hélène C. Ménard (membre d'office)

Administratrices et administrateurs:

Martha Butler
Marie Jacque Fortin
Janet Onyango
Véronique Perron
Jean Samuel Proulx *
Claire Sarazin
Michel Villeneuve (nommé le 30 octobre 2012)

*a démissionné

Nos partenaires financiers :

Centraide/United Way d'Ottawa
Services sociaux et communautaires Ville d'Ottawa
Desjardins et les caisses populaires d'Orléans, Rideau-Vision et Trillium
Fondation communautaire d'Ottawa
Fondation Trillium de l'Ontario
Service Canada (projet d'été)
Social, Economic, Development and Innovation (SEDI)
73 donateurs et donatrices

Table des matières

Message du président du conseil d'administration et de la directrice générale	4
Introduction	5
Le personnel	6
La clientèle	7
Les Services d'intervention en littératie financière	8
Consultation budgétaire	8
Atelier et session d'éducation en littératie financière.....	10
Service d'impôt	11
Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa.....	13
Réseau de réduction de la pauvreté d'Ottawa	13
Communication, kiosque et média	14
La plaque Joseph Assabgui pour le bénévole de l'année	15
La gestion	16
Le conseil d'administration et ses comités	16
Le budget d'opération.....	17
Projets en développement à la fin 2012	17
Conclusion	17
Annexe 1 : Tableau comparatif –Nombre de personnes desservies par service de 2008 à 2012	19
Annexe 2 : Tableau comparatif des heures de bénévolat	19
Annexe 3 : Remerciements	20
Annexe 4 : Le personnel	23

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

L'année 2012 aura encore été remplie d'émotions pour EbO. L'état de santé défaillant de Joane Dallaire, une collègue de travail de plusieurs années, a grandement bouleversé tout le personnel permanent et les membres de conseil d'administration en plus d'entraîner un manque à gagner quant à la prestation du programme d'EbO. Nos pensées sont avec elle et son conjoint, Alain Carle (membre du C.A.). Nous leur souhaitons bon courage alors qu'ils font face à une situation difficile.

Pour la 3^e année consécutive, l'organisme a subi des réductions de son financement de la part de Centraide Ottawa avec pour conséquence la perte d'un point de services dans l'Ouest d'Ottawa et le rapatriement de toutes nos ressources humaines au bureau de Vanier.

Malgré les bouleversements, 2443 personnes ont été accompagnées et ont profité de la formation et du soutien dans l'atteinte d'une saine gestion financière. Nous demeurons convaincus que notre mode d'intervention (la personne avant tout) est unique et joue un rôle indéniable dans la résolution des problèmes financiers de ceux et celles qui nous consultent, tout en réduisant de façon importante leur stress face aux défis posés par leur situation financière.

Encore cette année, l'équipe d'EbO, accompagnée d'une cinquantaine de bénévoles dévoués à la tâche, a réussi à retourner plus de 1,2 m \$ dans la poche des contribuables souvent au dépourvu quant à la préparation de leurs déclarations de revenus et l'accès aux services gouvernementaux.

EbO a également fait le virage vers la vulnérabilité financière. Différentes clientèles à revenu modeste bénéficient maintenant de l'intervention impartiale et du professionnalisme qui caractérisent depuis plus de 30 ans la relation que nous entretenons principalement avec les personnes économiquement pauvres.

Grâce à de nouveaux partenariats, EbO est en mesure d'augmenter ses interventions par l'entremise du projet d'éducation en littératie financière auprès des femmes en situation financière précaire ou son leadership au sein du nouveau Réseau d'action en littératie financière (RALFO/FLANO). Patiemment, bien ancrée dans la tradition, EbO continue d'étendre son influence au sein de la communauté avec au cœur de ses activités l'enseignement de l'élaboration du budget personnel ou familial comme outil privilégié pour redresser une situation financière précaire.

Merci à tous les bénévoles, aux donateurs, aux membres, à l'équipe du personnel et à nos partenaires financiers pour l'appui manifesté envers l'organisme et ses programmes. Les consommatrices et consommateurs participant à nos services démontrent année après année que nous réussissons à faire une différence dans leur vie et c'est en partie, grâce à votre contribution.

Gérald Cossette
Président,
Entraide budgétaire Ottawa

Hélène C. Ménard
Directrice générale,
Entraide budgétaire Ottawa

Introduction

Les services et programmes d'entraide budgétaire ont connu des transformations en 2012. Le personnel et les bénévoles offrent les mêmes services, mais sous un seul programme : celui de l'intervention en littératie financière chez les personnes vulnérables d'Ottawa. En effet, faute de financement adéquat, la fermeture du programme de développement en économie familiale offert au *Centre de santé communautaire de Pinecrest-Queensway* est devenue inévitable suite à une 3^e coupure consécutive de *Centraide/United Way Ottawa*. Nous avons (sur)vécu au manque de personnel à l'accueil et à une augmentation de la demande pour des services d'impôt.

Malgré tout, 450 consommateurs discutent de leur situation financière avec un conseiller ou conseillère spécialisée et impartiale pour résoudre un problème d'endettement, de fiscalité ou de défense des droits des consommateurs. En tout, ce sont 2 443 consommatrices et consommateurs qui bénéficient de conseils adaptés à leur situation particulière. Nous rencontrons des milliers de consommateurs qui peinent à joindre les deux bouts... à payer le loyer et de mettre de la nourriture sur la table.

Dans le Bulletin de décembre 2012 de *l'Alliance pour mettre un terme à l'itinérance à Ottawa* il est indiqué en première page que : « Le gouvernement fédéral n'augmente pas sa contribution au logement abordable. La province n'agit pas assez vite pour réduire la pauvreté. Les collectivités et les gouvernements municipaux n'obtiennent pas le soutien nécessaire pour mettre un terme à l'itinérance. Voilà ce que cache le « F » pour le logement abordable... » ici à Ottawa. Dans le même Bulletin, les membres de l'Alliance recommandent que : « Les gouvernements fédéral et provincial doivent accroître leurs efforts pour aider cette collectivité à construire suffisamment de logements locatifs abordables, et augmenter les revenus les plus faibles afin qu'ils puissent couvrir le loyer et les besoins essentiels d'une personne dans sa collectivité. »

Le budget provincial de l'Ontario en 2012 n'a pas aidé les consommatrices et consommateurs à sortir de la pauvreté. Aucune augmentation au salaire minimum, pas d'augmentation significative aux Prestations ontariennes pour enfants, presque l'abandon total des mesures promises dans la Stratégie ontarienne de réduction de la pauvreté (2008 à 2013). Le rapport des commissaires de révision d'aide sociale propose de mesures parfois drastiques et pas toujours réalistes de l'amalgamation des systèmes d'aide sociale. Plusieurs personnes sont inquiètes face à leur avenir financier avec cette poussée de l'aide sociale et le monde merveilleux du travail ?

Dans son rapport publié en février 2013, *Campagne 2000* indique que les inégalités des revenus empirent depuis une génération et que cette situation prive des milliers d'enfants et de familles d'une stabilité et d'espoir favorisant leur sain développement. Vivre dans la pauvreté compromet notre santé, l'atteinte de nouvelles compétences ou d'éducation et notre bien-être général. À la fin de 2012, le taux de sans emploi en Ontario atteignait presque 8 %. Que l'on soit assisté social, employé, étudiant, retraité ou entrepreneur, les connaissances financières

sont importantes dans la vie quotidienne. De meilleures connaissances financières aident les gens à tirer le maximum de leur revenu durement gagné et à s'adapter aux événements de la vie, grâce à une saine planification budgétaire et à une gestion financière. Pour nous à *Entraide budgétaire* : «Tout commence avec la gestion de son budget»

Tel qu'indiqué dans le Rapport d'activités annuel de l'année 2011, *Entraide budgétaire* croit plus que jamais qu'il est essentiel de fournir aux consommatrices et consommateurs des outils et une démarche pour acquérir des connaissances et des comportements permettant d'exercer le contrôle de leurs ressources financières et d'assainir leur situation budgétaire et fiscale. Dans ce monde de consommation, encore trop souvent, on continue de confondre les notions de « besoins » et de « souhaits ». Or, il importe de définir sa qualité de vie en fonction de son revenu. Différent terme (littératie financière) même service d'éducation et d'accompagnement éprouvé depuis plus de trente années.

Le personnel

Travailler à *Entraide budgétaire* exige d'avoir beaucoup de compassion, mais surtout des connaissances dans plusieurs domaines. Que ce soit les règlements de l'aide sociale, les prestations pour enfants, le supplément de revenu garanti pour personnes âgées, l'Assurance-emploi... les membres du personnel sont quotidiennement exposés à des situations uniques... demandant des solutions uniques. La nouvelle tendance au Canada vers l'augmentation du niveau de littératie financière de sa population amène l'organisme à mettre à jour ses objectifs opérationnels tout en maintenant des services de qualité auprès de consommateurs aux prises avec des produits financiers de plus en plus nombreux et complexes. Le nouveau Plan d'affaires nous demande d'explorer de nouvelles avenues de partenariat et dans cette perspective, le service Oasis-Conseil budget réussira peut-être à nous ouvrir de nouveaux horizons.

La nouvelle trousse de formation pour le nouveau personnel en consultation budgétaire aidera chaque nouveau membre du personnel à s'éduquer et à se former rapidement dans le méandre de produits financiers mis à la disposition de consommateurs vulnérables. La trousse appuiera chaque intervenant à intégrer ses nouvelles responsabilités et méthodes d'intervention. Grâce à une subvention du Fonds Edward J. Brower de *La Fondation communautaire d'Ottawa*, *Entraide budgétaire* a repensé son Cahier de compétences en consultation budgétaire qui remontait à 1991 (plus de 20 ans). La trousse de formation permettra une orientation importante pour l'acquisition de connaissances et de compétences en consultation budgétaire.

Les intervenants d'*EbO* continuent à collaborer avec plusieurs agences, individus, organismes ou regroupements afin de trouver la meilleure solution pour le consommateur vivant un problème financier ou fiscal. Puisque nous travaillons dans un milieu qui est géré par plusieurs lois et règlements, nous sommes appelés à collaborer avec de nombreuses agences, ministères, cliniques juridiques ainsi que professionnels de plusieurs milieux. À titre d'exemple de collaboration avec divers intervenants et les consommateurs que nous accompagnons,

citons les négociations de paiement avec des créanciers, l'offre de formation en éducation financière, le rattrapage sur les déclarations de revenus, les prêts de microcrédit.

Le personnel d'EbO a rencontré dans les deux langues officielles, des femmes et des hommes de tout âge; des personnes seules, des couples et des familles de toute origine. Le personnel appui, accompagne et encourage l'autonomie et la prise en charge de la situation financière et budgétaire par sa clientèle « pour et par elle-même ».

Ce fut une année de roulement du personnel aux services d'impôt, mais surtout une fin d'année difficile avec le départ soudain de Joane Dallaire de son poste d'agente de développement en littératie financière. Joane, comme les autres membres de l'équipe du personnel se dévouait tous les jours pour venir en aide et accompagner des personnes vulnérables aux prises avec de nombreux problèmes financiers ou fiscaux.

La clientèle

Les consommatrices et consommateurs rencontrés à Entraide budgétaire sont principalement des personnes vulnérables à revenu modeste vivant à Ottawa qui connaissent, soit des problèmes financiers, ou encore cherchent une éducation en matière financière. Tous nos services sont offerts dans les deux langues officielles. Normalement, ils ont besoin d'aide avec leurs difficultés d'endettement, de gestion de budget, d'insuffisance de revenu, de défenses des droits et responsabilités des consommateurs ou leurs rapports d'impôt. Souvent, les consommatrices et consommateurs rencontrés sont vulnérables par leur condition de santé ou par leur situation socioéconomique. Ou un peu de tout ça en même temps !

Les consommateurs qui viennent en consultation budgétaire sont aux prises avec des problèmes financiers ou à la recherche d'outils budgétaires adaptés à leur réalité. Certains sont incapables de satisfaire leurs besoins de base à cause d'une insuffisance de revenu. Certains sont exploités par des prêteurs sur salaire (Payday Loans) ou parce qu'ils ne connaissent pas leurs droits en tant que consommateurs. D'autres ont besoin d'aide pour combler leurs besoins de base et nous les référons alors à des services tels que les banques alimentaires, les fournisseurs de lunettes gratuites, les programmes LEAP et Winter Warmth arrangent de factures d'électricité ou de gaz), et nous les informons où ils peuvent obtenir des vêtements ou des meubles gratuits ou à prix modiques.

Les services d'éducation financière (atelier, session, présentation) visent aussi les consommatrices et consommateurs à revenu modeste cherchant des outils et ressources budgétaires. Nous voulons prévenir l'endettement et l'exploitation des consommateurs les plus vulnérables et favoriser l'utilisation judicieuse du crédit en passant par une saine planification et gestion budgétaire. Nous répondons à des demandes d'ateliers ou de sessions provenant d'organismes ou de regroupements de la communauté.

Nous offrons un service d'impôt aux personnes en retard dans la production de leur déclaration de revenus. Il nous arrive souvent de voir un contribuable qui n'a pas soumis de déclarations de revenus pendant 10 années (le record est 40 années). EbO offre également un service

d'impôt à des contribuables habitant des résidences spécialisées, soit pour les aînées ou autres personnes à besoins spéciaux.

Pour l'année 2012, la liste d'activités et de services livrés auprès des consommateurs d'Ottawa est encore aussi impressionnante que par les années précédentes pour une petite équipe de six membres du personnel et d'une cinquantaine de bénévoles. L'Annexe 1 vous donnera un tableau comparatif de la clientèle desservie par service entre les années de 2008 à 2012.

Les services d'intervention en littératie financière

Consultation budgétaire

Quatre-cent-cinquante (450) nouvelles personnes se sont ajoutées à la base de données de consultation budgétaire au cours de l'année 2012. Les intervenants en consultation budgétaire du siège social ont rencontré 352 nouvelles personnes et eu 210 rencontres de suivi pour l'année 2012. À la fermeture du programme de développement en économie familiale dans l'Ouest, l'agent avait rencontré vingt nouveaux consommateurs en consultation budgétaire et avait eu une vingtaine de rencontres de suivis. Quarante (40) consommateurs sont venus au siège social pour obtenir une aide des programmes «LEAP et Winter Warmth» (appui pour payer les frais d'énergie). Plus de mille-quatre cent dossiers de consultation budgétaire sont toujours actifs (personnes avec qui nous avons eu au moins un contact au cours des 24 derniers mois). Comme par les années passées nous croyons pouvoir diminuer entre 25 % et 30 % du stress relié aux problèmes financiers ou fiscaux suivant une première consultation budgétaire.

Parmi nos histoires à succès pour l'année 2012, on compte celle d'une mère monoparentale avec deux enfants qui se disait sceptique face à notre capacité à l'aider à économiser sur son revenu d'invalidité afin de réaliser certains projets, et ce, avant même de venir nous voir en consultation. Après discussion au téléphone et après l'avoir outillée avec notre grille de planification budgétaire (par courriel), la cliente nous disait le lendemain avoir identifié un potentiel d'épargne insoupçonné à l'aide de notre grille et émettait un intérêt à venir en consultation pour le réaliser! Pour la période de janvier à décembre 2012, les intervenants d'EbO ont répertorié 17 histoires à succès et 11 négociations fructueuses avec les créanciers.

Plus de 83 consommateurs ont manqué leur premier rendez-vous de consultation budgétaire. Quarante (40) situations d'urgence au sein de sa clientèle ont été répertoriées et quatre-vingt-onze (91) situations potentielles dans le cadre du Fonds d'entraide Ottawa se sont présentées. Quarante et une personne ont été référées au service Oasis-Conseil budget.

Voici quelques données sur la clientèle desservie en consultation budgétaire :

- Pour l'année 2012, 450 nouvelles personnes sont inscrites à notre base de données de consultation à comparer à 419 nouvelles personnes qui se sont inscrites en 2011, soit une augmentation de 7,4 %.

- On a rencontré 352 personnes sur 450 possibilités en consultation budgétaire, à comparer à 314 personnes en 2011, représentant une augmentation de 12 %.
- Parmi ceux qu'on a rencontrés, 60 % étaient des femmes, dont 38,5 % sont célibataires et 32,7 % sont mariées ou vivent en union libre.
- La moyenne d'âge de cette clientèle est 48 ans.
- 41,8 % s'exprimaient en français (baisse de plus de 10 % comparativement à l'année 2011).
- 63,2 % se disent d'une origine ethnique autre que canadienne-anglaise ou canadienne-française.
- 38,6 % ont des enfants à charge (moyenne : 2 enfants).
- 23,5 % des parents constituent une famille monoparentale.
- 19 824 \$ est la moyenne de revenu familial net annuel des personnes pour lesquelles nous avons établi un budget;
- Pour 75 consommateurs pour lesquels nous avons établi un budget, 24,1 % de leur revenu net a servi à se nourrir.

Depuis 2008, grâce à un partenariat avec *Desjardins* et les trois caisses populaires d'Ottawa, nous pouvons, par le Fonds d'entraide Ottawa, octroyer de petits prêts sans intérêt. Tel que mentionné, le personnel a identifié pour l'année 2012 plus de quatre-vingt-dix personnes qui auraient pu bénéficier d'un prêt si nous n'avions pas identifié au moins une autre solution pour répondre au besoin du prêt. Douze demandes ont mené à dix prêts totalisant 8 203 \$ pour l'année. Le fonds a un taux de récupération de prêts de 77 %, une performance qui se situe en bas de la moyenne des 32 Fonds d'entraide Desjardins existants au Québec.

Au cours de la dernière année, le personnel a terminé de jeter les bases d'une trousse de formation à l'intention du nouveau personnel en consultation budgétaire. La rédaction de cette trousse a été rendue possible grâce à une subvention de la *Fondation communautaire d'Ottawa*. Avec cette trousse de formation, EbO concrétise l'un des projets que l'organisme espérait réaliser depuis de nombreuses années. En effet, la trousse facilitera l'intégration de tout nouvel employé à l'organisme et intégrera l'essentiel de nos outils d'intervention en matière de consultation budgétaire.

La Fondation Trillium de l'Ontario a offert tout un coup de pouce pour apporter des améliorations et développer des outils multifonctionnels qui pourront mieux répondre à la clientèle de personnes dépassant leur seuil de pauvreté, mais pas assez riche pour se payer un coach budgétaire. Nous constatons que le consommateur visé par le service Oasis-Conseil budget est souvent aussi vulnérable par sa situation socioéconomique que la clientèle régulière d'EbO. Dans le cadre de compétition dans le domaine financier, *EbO* cherche à attirer les consommateurs issus de la classe moyenne pour offrir un «produit» différent et impartial. Pour ce faire, nous aurons à offrir au moins une rencontre gratuite en situation de crise budgétaire. Aussi bien dire que nous revenons aux mêmes critères d'admissibilités aux services de consultation budgétaire que nous avons avant la création du service Oasis-

Conseil budget. Tous les résidents d'Ottawa pourront donc bénéficier d'au moins une rencontre gratuite avec l'un de nos conseillers budgétaires.

La Fondation Trillium de l'Ontario a accordé la subvention à l'organisme en avril 2012. Le conseil d'administration et quelques membres du personnel se sont penchés sur le développement optimal de ce projet. En novembre 2012, l'organisme avait le plaisir de signer une entente avec la firme *Axion*, représenté par Linda Savard, comme coordonnatrice de ce projet. L'organisme pourra ainsi développer de nouvelles expertises, développer de nouveaux outils multifonctionnels et raffiner notre intervention. Notre objectif est d'atteindre le développement de nouveaux partenariats financiers nous permettant de rejoindre un plus grand nombre de consommatrices et consommateurs vulnérables de la communauté.

Les intervenants ont fait appel à la clientèle de consultation budgétaire pour participer à un groupe test concernant des formulaires d'évaluation aux consommateurs vivant sous le seuil de pauvreté. L'initiative était commandée par *SEDI*. Près de 30 consommateurs ont participé à cette initiative d'évaluation.

Atelier et session d'éducation en littératie financière

Pour offrir ce service, les intervenantes et intervenants d'Entraide budgétaire se déplacent dans divers endroits pour offrir des ateliers, sessions ou des présentations à divers publics susceptibles d'offrir des services à des personnes vulnérables de la communauté. Nous offrons trois types d'ateliers: l'importance d'une saine planification et gestion du budget personnel ou familial, l'utilisation judicieuse du crédit et pourquoi on paie des impôts. Pour l'année 2012 les intervenantes et intervenants d'*EbO* (incluant le projet *SEDI* auprès des femmes) ont offert 61 ateliers, sessions ou présentations en littératie financière auprès de 1 017 consommatrices et consommateurs. Nous utilisons ce service pour promouvoir une saine gestion financière par la budgétisation.

La subvention de l'organisme *Social, Enterprise, Development and Innovation (SEDI)* permet de développer et offrir des ateliers d'éducation auprès des femmes vulnérables d'Ottawa et auprès des intervenantes qui les desservent. Ce projet novateur nous a permis de faire plus de prévention dans la communauté et de rencontrer cent-soixante-douze femmes dans les trois phases d'information sur l'importance du budget annuel. Nous travaillons également sur un atelier d'éducation en littératie financière pour les intervenants travaillant auprès de femmes vulnérables. Nous demeurons très enthousiastes quant au potentiel de cette initiative, car elle s'inscrit très bien dans notre plan d'affaires afin de promouvoir notre modèle d'intervention efficace en matière de littératie financière.

Un total de cent-soixante douze femmes ont participées à l'un des trois ateliers d'information. De celles-ci, cinquante femmes (50) ont répondu au questionnaire d'évaluation du premier atelier. Cinquante-deux pourcent (52 %) des répondantes identifient «une bonne compréhension de ce qui peut influencer le budget» parmi les choix qui favorisent une saine gestion des finances. Dans le deuxième atelier, 76 % de 25 répondantes (19 femmes sur 25)

disent avoir augmenté leur habilité à établir un budget. Pour le 3^e atelier, 8 répondantes ont répondu à 100 % «qu'un impact de ne pas produire sa déclaration de revenu veut dire ne plus recevoir les prestations gouvernementales auxquelles elles ont droit».

Au cours de l'année 2012, nous avons poursuivi notre partenariat avec La Cité collégiale et offert 8 ateliers sur la gestion des finances personnelles à plus de 400 étudiantes et étudiants de première année. Lors de l'année scolaire 2010-2011, le département de la réussite scolaire à La Cité collégiale avait identifié les problèmes financiers comme étant la 2^e cause d'abandon des études. Nous continuons à croire que nous pourrions, avec des partenaires clés, offrir aux étudiants un mini centre de littératie financière doté de son propre fonds de microcrédit.

Le Programme de réussite scolaire à La Cité collégiale a connu de sérieuses transformations qui ont affecté la livraison de services d'éducation en matière financière aux étudiants de cet établissement. Plusieurs partenaires financiers (La Fondation franco-ontarienne, le Programme de réussite scolaire, Centraide Ottawa) contribuent depuis plusieurs années à appuyer Entraide budgétaire pour la production d'outils et d'ateliers adaptés aux besoins des étudiants du postsecondaire. La Cité collégiale demeure un endroit privilégié pour faire de la prévention à l'endettement et tout en faisant la promotion de bonnes habitudes de consommation par la budgétisation et la saine gestion de son argent. Nous cherchons même à mettre sur pied un atelier sur l'épargne.

Service d'impôt

Entraide budgétaire a travaillé avec vingt-deux (22) bénévoles qui, à leur tour, ont appuyé neuf cent soixante-huit (968) contribuables et rempli mille six cent soixante-quatre (1 664) déclarations de revenus, remettant ainsi plus de **1.2 million de dollars** (\$) en retour d'impôt et en Prestations Trillium de l'Ontario dans les poches des contribuables à faible revenu. Rappelons que le 1.2 million de dollars ne comprend pas les montants associés à la TPS et la Taxe harmonisée de l'Ontario qui dépendent tous de la production de la déclaration de revenu annuel. Pour des personnes vivant avec moins de 12 000 \$ annuellement, 280 \$ de TPS et 230 \$ de TVO chaque année font une grande différence dans leur budget.

Le service a connu beaucoup de changement pendant l'année 2012. Trois différentes personnes ont occupé le poste de coordination des services d'impôt. Les intervenants ont quand même réussi à documenter sept histoires à succès dont celle-ci :

En juin 2012, une cliente enceinte, victime d'abus conjugal, ayant été abandonnée par son conjoint arrive à nos bureaux, car elle était menacée de coupure de ses Prestations fiscales pour enfants et de l'assistance sociale. Cette dernière n'a aucune information en sa possession en rapport avec son revenu de l'année précédente, car tout était détenu par son ex-mari. Nous l'aidons à retrouver certaines informations nécessaires pour faire ses impôts et on les produits. La démarche lui a évité une coupure à ses prestations.

Voici quelques données sur les personnes desservies dans le cadre de nos services d'impôt aux particuliers :

- 968 contribuables ont fait remplir leur déclaration de revenus pour une ou plusieurs années d'imposition, dont 313 contribuables vivant en résidences.
- 74 % des contribuables ont pu envoyer à l'Agence de revenu du Canada leur déclaration de revenus par transmission électronique, ce qui permet un remboursement plus rapide.
- 12 % des contribuables desservis en cas spéciaux (47 personnes/385 personnes) avaient reçu une menace de coupure à leurs prestations ou perte de logement social s'ils ne produisaient pas leur déclaration de revenu.
- 56 % des contribuables desservis vivent de l'aide sociale et 19,2 % reçoivent un salaire.
- 59 % des contribuables desservis sont des hommes.
- 62 % des contribuables ont l'anglais comme langue officielle.
- 66 % sont célibataires et 12,5 % sont mariés ou conjoint de fait.
- 131 enfants ont été aidés indirectement grâce à la production de la déclaration de revenu de leurs parents (Prestation fiscale pour enfants, chèques de TPS et de TVO). 13,5 % des contribuables desservis avaient des enfants à charge.
- La production des déclarations de revenus de l'année 2010 en cas spéciaux a permis de retourner au moins 15 555 \$ en retour d'impôt à des résidents d'Ottawa.
- Le remboursement aux contribuables des 18 résidences desservies pour la production des déclarations représente 387 009 \$ avec un remboursement moyen par contribuable de 506 \$. Le revenu moyen annuel des personnes desservies était de 11 680 \$. Sur ce montant, 4 994 \$ représente le coût annuel moyen d'habitation. Le contribuable desservi en cas spéciaux recevra un remboursement moyen de 474 \$. Le revenu moyen annuel des personnes desservies était de 12 533 \$. Sur ce montant, 7 693 \$ représente le coût annuel moyen relié à l'habitation.

Au cours de l'année, nous avons dit au revoir à plusieurs bénévoles. Qui dit départ dit aussi souvent arrivée. Beaucoup de jeunes bénévoles universitaires se sont joints à la nouvelle équipe. Nous avons ajouté deux nouvelles descriptions de tâches pour les bénévoles d'impôt. Depuis plusieurs mois, c'est Celso Arrais qui accueille, deux fois par semaine, la clientèle venant porter sa documentation pour la production de sa (ses) déclaration(s) de revenu. Nous le remercions de son énorme contribution à l'organisme. Grâce à l'Agence du Revenu du Canada, nous avons recruté, M. Patrick L'Hermine comme formateur et rédacteur de centaines de déclarations de revenus. L'Annexe 1 de ce rapport vous donne un aperçu de l'augmentation importante de contribuables desservis entre 2008 et 2012. De 301 contribuables desservis en 2008 nous en avons rencontré 968 en 2012!

L'organisme a bénéficié d'une subvention du Programme de financement d'un an de la Ville d'Ottawa pour développer des services d'impôt adaptés aux travailleurs autonomes. Cinq

bénévoles ont été recrutés pour accompagner des travailleurs autonomes à monter leurs plans comptables pour la production de leur déclaration de revenu. Malheureusement, le programme de Canad'Art du *Centre des services communautaires de Vanier* a été fermé ce qui a beaucoup affecté la livraison des services aux travailleurs. 3 travailleurs autonomes ont réussi à compléter 11 déclarations de revenu pour des milliers de dollars en retour d'impôt et de crédits.

À l'Annexe 3, vous trouverez une liste de remerciements et le nombre de bénévoles et collaborateurs sur lesquels nous comptons pour faire la promotion de meilleures pratiques de consommation et de contrôle financier pour augmenter la qualité de vie et diminuer le stress relié aux finances personnelles ou familiales chez divers types de consommateurs vulnérables.

Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa RALFO) / Fianancial Literacy Action Network of Ottawa (FLANO)

Après quelques rencontres d'intervenantes et intervenants d'organismes communautaires offrant des activités de littératie financière à leurs clientèles il fut décidé de s'officialiser. Le réseau se dote du nom de «Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa RALFO) / Fianancial Literacy Action Network of Ottawa (FLANO). La date du lancement du 28 novembre tombait dans le mois consacré à la littératie financière au Canada.

Le 28 novembre 2012, la Commissaire de l'Agence de consommation en matière financière du Canada, Madame Ursula Menke et Monsieur Ted Gordon, membre de l'ancien Groupe de travail en littératie financière du Canada ont pu s'entretenir avec les quelques 30 invités au lancement du réseau tenu dans nos locaux du 300, rue Olmstead. Françoise Viau, une bénévole de longue date à Entraide budgétaire et initialement une bénéficiaire du service de consultation budgétaire, a offert un témoignage sur l'efficacité à long terme (20 ans) de la consultation budgétaire.

Le Réseau facilite le rapprochement entre les organismes et ses membres. Plusieurs collaborations informelles ont eu lieu depuis la première rencontre en 2010 pour finalement développer la vision, la mission et le fonctionnement du Réseau. Rencontre après rencontre, c'est une dizaine d'intervenants qui ont partagé sur leur projet ou initiative de littératie financière et/ou des informations et connaissances de ce qui se déroule dans le domaine de la littératie financière localement... ou à travers le pays! Pour Entraide budgétaire, ce réseau est un espace privilégié afin d'assumer notre leadership en matière de littératie financière à Ottawa et promouvoir des modèles d'interventions et services à l'intention de divers types de consommateurs vulnérables.

Réseau de réduction de la pauvreté d'Ottawa/Ottawa's Poverty Reduction

La Commission d'examen des programmes d'aide sociale en Ontario, dirigée par Frances Lankin et Munir A. Sheikh a rendu son rapport public intitulé « Améliorer les perspectives

: Réforme de l'aide sociale en Ontario », en octobre 2012. Il contient 108 recommandations visant à réformer l'aide sociale. Depuis, plusieurs secteurs de la communauté sont divisés sur les façons d'atteindre le plein emploi par tous ceux et celles qui sont à l'avant-plan des transformations proposées. Entraide budgétaire a travaillé avec d'autres membres du réseau pour informer la communauté des rapports de la commission et pour préparer nos commentaires aux solutions proposées.

Dans son Bulletin de janvier à décembre 2012, l'Alliance pour mettre fin à l'itinérance indique qu'une personne travaillant à salaire minimum, consacre en moyenne 46 % de son revenu net pour se loger. Dans notre service d'impôt, on constate que pour les 248 contribuables vivant en résidence spécialisée, c'est plus de 60 % de son revenu annuel net qui est consacré à l'habitation. En mars, EbO a participé, avec d'autres membres d'OPRN / RRPO au «Budget Watch» et offert nos premières impressions aux journalistes anglophones de *CBC*. Le budget austère n'apportait aucun soulagement aux personnes vivant de prestations ou de salaires minimum et à temps partiels. Nous saluons les efforts de Madame Horwarth (Nouveau parti démocratique) et de son équipe pour le 1% attribué aux personnes assistés sociales. Merci également au gouvernement de M. McGuinty d'avoir nommé cette commission, pour revoir de fond en comble un système d'aide sociale qui fonctionne très mal et qui, par ses nombreux règlements, ajoutent de nombreuses embûches à ses bénéficiaires.

Avec le dépôt du rapport des commissaires de l'aide sociale de l'Ontario, «Le Social Assistance Review Committee of Ottawa» réactive ses rencontres pour préparer la réaction communautaire d'Ottawa. Entraide budgétaire Ottawa comprend les nombreux enjeux inclus dans le rapport et félicite les commissaires pour leur travail et leur engagement vers un système plus juste, plus équitable et livré avec dignité et respect. En gros, les commissaires prônent l'abolition de ce qu'ils appellent des «stupid rules!» et un système d'intégration au marché de l'emploi adapté aux besoins du consommateur et de sa communauté.

Communication, kiosque et média

Entraide budgétaire Ottawa travaille continuellement à obtenir une visibilité accrue dans la communauté d'Ottawa. Non seulement voulons-nous être reconnus comme organisme livrant des services de qualité en matière de littératie financière à Ottawa, nous voulons également faire la promotion de saines habitudes de consommation et de la budgétisation pour atteindre l'autonomie financière.

Notre bénévole de la première heure, Richard Monette, est très actif sur notre page Facebook pour informer les membres du groupe sur les actualités financières au Canada et de notre participation devant les médias. Christie Lefebvre et Derek Lamothe sont aussi très actifs pour mettre à jour notre site web et offrir des données sur l'utilisation du site. Nous planifions un remaniement du site d'ici quelques années pour répondre à de nouveaux besoins.

En janvier, nous avons eu le plaisir de discuter du système d'impôt ici au Canada et au Japon. Le journaliste M. Michinobu Yanagissawa du journal « *The Yomiri Shimbun* » voulait s'informer de l'impact du versement du chèque de la Taxe et produits et services (TPS) sur la vie de personnes à faible revenu comme les personnes âgées. Fait intéressant à noter, le peuple Japonais ne remplit pas de déclaration de revenu comme ici au Canada.

L'Émission «Entre-nous» à *Rogers* a invité à trois reprises, un intervenant à participé à leur émission. Nous avons également offert une entrevue au nom de *Campagne 2000* aux Affaires économiques de la *Société Radio Canada (SRC)*. Nous avons également émis notre opinion sur la proposition du maire d'Ottawa d'établir un futur casino à Ottawa. Le même sujet a également fait l'objet de deux courts reportages diffusés à l'antenne de la télévision et la radio de la *Société Radio Canada (SRC)*.

Le personnel et les bénévoles continuent de promouvoir les programmes par la distribution de nos divers dépliants. Pour l'année 2012, c'est plus de 700 outils d'information et de sensibilisation qui ont été distribués. Nous avons également recruté une bénévole pour parler de l'impact à long terme de la consultation offert à *Entraide budgétaire Ottawa*. Dans le cadre de la campagne de promotion de l'impact des dons de *Centraide Ottawa*, une personne a accepté de témoigner de sa réalité avec beaucoup de passion.

La plaque Joseph Assabgui pour le bénévole de l'année

Rappelons qu'il y a déjà plus de cinq ans, en 2007, que nous quittait pour un monde meilleur l'un de nos plus grands bénévoles, Joseph Assabgui. Une plaque fut instituée la même année par le conseil d'administration en l'honneur et en mémoire de ses douze années de dévouement à *Entraide budgétaire* et à sa clientèle. Lors de l'Assemblée générale annuelle du 14 juin 2012, Gérald Cossette, président du Conseil d'administration d'EbO présentait, la plaque Joseph Assabgui pour le bénévole de l'année à Janet Onyango.

Lors de l'assemblée, le président Gérald Cossette a indiqué que Janet est une bénévole qui avait manifesté une très grande disponibilité pour rendre service à l'organisme et que ses activités avaient apporté une importante contribution à l'organisme.

Janet Onyango est la porte-parole au conseil d'administration du comité PEP, elle a été cruciale dans le développement des plans d'évaluation de tous les services de l'organisme. Elle tient les autres membres du conseil informé des activités du comité. Elle a su guider le comité pendant les rencontres avec *Centraide Ottawa* et apporte une expertise recherchée pour le développement des questionnaires d'évaluation auprès des usagers et partenaires de l'organisme.

Janet Onyango est un atout important pour le développement des résultats des demandes de financements à *Centraide Ottawa* et à *La Fondation Trillium de l'Ontario*. Elle joue présentement un rôle actif dans l'élaboration des plans d'évaluation du projet *SEDI* et celui de *La Fondation Trillium de l'Ontario*.

Janet arrive préparée pour les réunions du conseil et en est un membre actif. C'est une anglophone... très francophile! Elle est très présente dans tout le processus de rédaction de notre plan d'affaires.

La gestion

Le Conseil d'administration et ses comités

Le conseil d'administration s'est réuni à huit reprises, dont une rencontre spéciale avec le personnel dédiée au Plan d'affaires. Le conseil s'est réuni pour étudier les affaires régulières de l'organisme, recevoir les rapports de comités, et assurer le développement et l'évaluation des services et activités d'EbO. Le Conseil d'administration et le personnel tiennent à remercier les 55 bénévoles qui ont donné un total de 3 772 heures en 2012. C'est plus de 1 550 heures aux services d'impôt pour aider plus de 968 contribuables!

Merci aussi aux membres de tous les comités; leur travail permet à plusieurs dossiers d'avancer et d'avoir une saine gestion au sein de l'organisme. Le comité du personnel a étudié les besoins en ressources humaines de l'organisme en tenant compte de notre financement. Nous avons dû faire marche arrière et abolir le poste d'agent de développement en économie familiale au profit de la coordination des services d'impôt afin de mieux desservir les clients de ces services. Dans les prochains mois, le comité de la gestion financière étudiera une stratégie pour tenter d'obtenir, de nouveau, des agents de développement dans des centres de ressources communautaires.

Les membres du comité du personnel ont complété les nouvelles politiques du personnel permanent et ont élaboré une nouvelle échelle salariale. En plus de ces deux politiques, le conseil a également adopté sa politique en matière d'accessibilité des services. La directrice générale a aussi formé deux comités de sélection pour des postes contractuels ouverts au cours de la dernière année dont celui de coordination du service Oasis-Conseil budget.

Les membres du comité de la gestion financière ont suivi l'évolution de l'année financière à Entraide budgétaire. Le surplus de près de 15 000 \$ représente moins de 5 % du budget de fonctionnement pour l'année. L'organisme a géré de façon très serrée la diminution du financement attribué par Centraide Ottawa. De plus, la fin de plusieurs projets, une employée en arrêt de travail et des activités qui n'ont pu avoir lieu sans personnel représentent l'ensemble du surplus annuel pour l'année 2012. Pour l'année 2013, nous anticipons un budget 0 \$ suite aux remaniements des ressources humaines et l'augmentation de nos revenus propres.

En novembre, Claire Sarazin et Diane Vachon ont préparé et offert une session de formation aux autres membres du conseil sur les finances d'Entraide budgétaire. Les membres du comité PEP (Planification, Évaluation et Programmation) ont développé des plans d'évaluation des projets SEDI soit les ateliers d'éducation en littératie financière auprès des femmes et du

projet soumis à *La Fondation Trillium de l'Ontario*. Le conseil d'administration est maintenant doté d'un cadre d'évaluation pour suivre et discuter de l'avenir et le développement d'Oasis-Conseil budget. Les membres du comité PEP se sont réunis à sept reprises.

Le budget d'opération

Que peut-on dire de plus d'une équipe de treize membres du personnel (incluant 6 stagiaires) et plus de cinquante bénévoles, travaillant avec un budget annuel de 351 807 \$ et qui réussit à appuyer plus de 2 443 consommateurs vulnérables avec ses nombreux services spécialisés en littératie financière? Nous ne pourrions avoir le rayonnement que nous connaissons sans l'appui important qu'apportent les bénévoles à l'organisme. Nous comptons également sur un personnel dévoué et professionnel pour bien encadrer les bénévoles et offrir tous les services de façon si généreuse. Que pouvons dire d'une dépense de 351 807 \$ qui contribuent à retourner plus de 1.2 millions de dollars (\$) dans la poche de leurs concitoyens?

Le conseil d'administration aimerait finalement souligner la contribution des donateurs et bailleurs de fonds pour leur appui à nos activités et services. Le conseil et son personnel ont plusieurs ambitions et souhaitent une augmentation de financement pour permettre le rayonnement de notre philosophie d'intervention et la démonstration que nos conseillers budgétaires spécialistes en matière de littératie financière peuvent faire une grosse différence dans la vie de plusieurs consommateurs. Encore cette année, il est intéressant de constater que l'organisme obtient de grosses subventions de projets, mais peu de financement renouvelable. À la fin de l'année, nous avons préparé une offre de service à l'Agence de consommation en matière d'éducation financière (ACFC) pour offrir des ateliers et sessions d'information pour promouvoir la ressource «Vos outils financiers» de l'Agence.

Projets en développement à la fin de 2012

- Projet d'expansion des services de consultation budgétaire par le microcrédit en partenariat avec Desjardins et les caisses populaires de l'Est ontarien
- Financement pour le fonctionnement de RALFO/FLANO; lancement d'outils et commentaires sur des médias sociaux
- Projet à court terme d'un programme de microcrédit pour les étudiants de La Cité collégiale ; projet de création, à plus long terme, d'un mini-centre de littératie financière pour la population étudiante

Conclusion

Le 15 mars 2013, la *Société Radio Canada* indiquait dans l'un de ses reportages «que l'année 2012 avait contribué au surendettement des canadiens. Selon ce reportage et les données divulguées par Statistique Canada, le niveau d'endettement des ménages canadiens avait augmenté de 5,5 % en 2012 pour atteindre 165 % du revenu disponible. La dette du crédit à la consommation atteignait 477 milliards de dollars. Quand nous regardons ces statistiques, nous savons que le modèle d'intervention promulgué par Entraide budgétaire depuis bientôt 35 ans

aiderait beaucoup de consommatrices et de consommateurs à reprendre contrôle de leur finances personnelles et familiales et de redresser leur endettement et qui sait, permettre l'épargne.

Le 29 août 2012, le rapport du «*Ontario Common Front*» intitulé «*Falling Behind: Ontario's Backslide into Widening Inequality, Growing Poverty and Cuts to Social Programs*» indiquait que l'Ontario tombe derrière toutes les provinces canadiennes en terme d'augmentation de la pauvreté et de l'augmentation de l'inégalité économique. Depuis de nombreuses années, les gouvernements ontariens ont coupé dans les programmes sociaux et aujourd'hui, nous constatons à quel point les gens sont sans les ressources nécessaires pour se garder en santé et s'épanouir. Depuis quelques années nous entendons peut-être de grands discours sur le besoin d'augmenter de niveau de littératie financière de la population, mais nous voyons par contre très peu d'aide concrète pour les personnes vulnérables à cause de leur condition socioéconomique.

Les membres futurs du conseil d'administration d'Entraide budgétaire auront à travailler et se prononcer sur les orientations futures et à trouver des partenaires financiers qui sont prêts à aider les consommatrices et consommateurs vulnérables à obtenir des services gratuits et impartiaux afin de régler leurs problèmes financiers et augmenter leurs connaissances et habiletés en matière de littératie financière. De nouvelles demandes de la Division des organismes de bienfaisance de l'Agence du revenu du Canada ainsi que les changements demandés des corporations ontariennes nous obligeront à nous pencher sur notre nom, notre mission, nos objectifs et toute la question de membre. On reverra peut-être les membres dans une assemblée générale extraordinaire pour vous proposer nos changements.

Au cours des dernières années et des discussions autour du plan d'affaires d'EbO, les membres du conseil et du personnel ont réaffirmé le désir de maintenir ce que nous avons déjà et de bâtir sur les résultats obtenus en intervention auprès de consommateurs rendus vulnérables par leur situation économique. Nous cherchons à faire plus de prévention, à mieux évaluer l'impact de nos services et à mieux nous faire connaître. Notre clientèle cible englobe les personnes vulnérables financièrement au sein de la population, et dont font partie dans un très fort pourcentage de personnes à faible revenu ou à revenu modeste. Le conseil d'administration cherche à garder son personnel et à le doter de formation accrue en matière d'intervention en littératie financière.

Une année s'est terminée le 31 décembre 2012 et une nouvelle année a débuté le 1^{er} janvier 2013. Et l'équipe du conseil et du personnel continuera sa réflexion : comment deviendrons-nous un véritable centre communautaire de services en matière de littératie financière et un leader dans la communauté? Nous croyons être sur de bonnes pistes et nous continuons à croire au potentiel des gens et à nos habiletés d'accompagner, de conseiller, et d'appuyer les consommateurs vers l'autonomie financière. Et surtout, nous croyons que l'enjeu en vaut la peine...

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

Annexe 1

Tableau comparatif : Nombre de personnes desservies par service de 2008 à 2012

Service	# de personnes 2008	# de personnes 2009	# de personnes 2010	# de personnes 2011	# de personnes 2012
Consultation budgétaire	298	490*	393	419	450
Atelier, session ou présentation d'éducation financière	129	819	439	1 223	1017
Impôt	301	782	819	956	968
Oasis	**	**	32	21	8
Totaux	728	2 091	1 683	2 598	2 433

*Année de la grève à OC Transpo

**le service fût lancé en 2009

Annexe 2

Tableau d'heures de bénévolats de 2008 à 2012

Années	# d'heures 2008	# d'heures 2009	# d'heures 2010	# d'heures 2011	# d'heures 2012
Heures de bénévolat	2 300	3 058	3 926	3 369	3 772

Annexe 3

Remerciements

Les membres du conseil d'administration et le personnel d'*Entraide budgétaire Ottawa* remercient les personnes impliquées dans les dossiers axés sur l'amélioration des conditions de vie des consommateurs et consommatrices à revenu modeste.

Merci à nos partenaires, organismes, agences et regroupements pour leur appui constant, grâce auquel *Entraide budgétaire Ottawa* peut espérer mettre fin à l'exploitation et 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 donateurs et donatrices. Votre don, petit ou grand, sera toujours grandement apprécié!

Entraide budgétaire Ottawa tient à remercier tous ceux qui ont partagé leur temps, leur énergie et leurs habilités à titre de bénévole ou de professionnelle durant l'année 2012. Nous vous les présentons dans la liste qui suit :

Appuis divers

Andréï Alias, Suzanne Beaubien, Cassandra Beaugé, Youssef Bounagui, Martha Butler, Alain Carle, Gérald Cossette, Monique Deray, Yassine Essai, Marie-Jacque Fortin, Jamie Hammond, Derek Lamothe (*Inter-Vision*), Christie Lefebvre, Patrick L'Hermine, Jamie Macdonald (Norton Rose Canada) Alliance Mandjo Tamiadji, Claire Mazuhelli, Richard Monette, Nafi Gning, Janet Onyango, Véronique Perron, Claire Sarazin, Diane Vachon et Françoise Viau

Bailleurs de fonds

Centraide/United Way Ottawa, son personnel et ses bénévoles
Services sociaux et communautaires de la *Ville d'Ottawa*
Desjardins et les 3 caisses populaires d'Ottawa
La Fondation communautaire d'Ottawa
La Fondation Trillium de l'Ontario
Service Canada pour le projet d'emploi d'été 2012
Social Enterprise, Development and Innovation (SEDI)

Bénévoles d'impôt 2012-2013

Patrick Agassounon, Hélio Alves, Celso Arrais, Youssef Bunagui, Cassandra Beaugé, Matthew Chaisson, Felix Clairmont, Jane Cornich, Nana Darmdj, Bouchra El Habziz, Gilles Grondin, Arthur Joly, François Laflèche, Patrick L'Hermine, Hana Mohammed, Martin Paradis, Alain Paré, Claire Sarazin, Barra Thiom, Ginette Tognet, Michel Villeneuve et Amal Youssef

Bulletins et aux communications (*EbO et le Fonds d'entraide d'Ottawa*)

Martha Butler, Derek Lamothe, François Leblanc, Christie Lefebvre et Richard Monette

Comité consultatif au projet SEDI

Andrée Cousineau, *Centre psychosocial*, Joane Dallaire, *EbO*, Lyane Diotte, *La Maison Fraternité*, Marie Yanick Dutelly, *Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton*, Chantal Girard, *Centre Espoir Sophie*, Josée Guindon, *Action ontarienne contre la violence faite aux femmes*, Mercy Lawlivi, *Immigrant Women Services*, Mélanie Leduc, *La Maison d'Amitié*, Johanne Morency, *CALACS*, Judith Parisien, *Le Phenix* et Diane Vachon, *Parents Partenaires en éducation* et conseil d'administration d'*EbO*

Comité consultatif du Fonds d'entraide Ottawa

Laurie Levasseur (Mouvement Desjardins), Michel Larose (représentant des trois caisses populaires d'Ottawa), François Leblanc et un clin d'œil aux membres du Comité d'approbation des prêts

Comité du personnel

Sacha Baharmand, Alain Carle, Gérald Cossette (porte-parole), Johanne Laurent et Rémi Leveillé

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

Gérald Cossette, Joane Dallaire, Gynette Moise, Marie Jacque Fortin, Susan Greisbach et Janet Onyango (porte-parole)

Comité de la gestion financière

Alain Carle, Gérald Cossette, Monique Deray et Diane Vachon (porte-parole)

Conseil d'administration 2011-2012

Suzanne Beaubien, Martha Butler, Alain Carle, Gérald Cossette, Jeannette Kanyandekwe (dont le mandat a terminé à l'assemblée générale du 14 juin 2012), Janet Onyango, Véronique Perron, Jean Samuel Proulx (dont le mandat a terminé le 18 septembre 2012), Claire Sarazin, Diane Vachon et Michel Villeneuve (nommé le 30 octobre 2012)

Desjardins et les Caisses populaires : d'Orléans, Rideau-Vision et Trillium

Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO)/ Financial Literacy Action Network of Ottawa (FLANO)

Merci à tous les partenaires et collaborateurs dans cette nouvelle initiative : Lisa Jamieson et Fiona Marshall de l'Association Canadienne pour la santé mentale d'Ottawa, Florence Brake et Doug Pawson du Causeway Work Centre, Aloys Sirabahenda et Marie-Yannick Dutelly du Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, Jennifer Robson de l'Université Carleton, Albert Wong : «Invest Ottawa / Junior Achievement», Linda Manning, Économiste interculturelle. Merci également à l'Agence de consommation en matière financière du Canada pour leur participation aux rencontres du Réseau et leur apport à l'activité de lancement

Merci aux bénévoles et au personnel des centres de santé et de ressources communautaires de la Basse-Ville, d'Overbrook-Forbes (maintenant Rideau-Rockcliffe), du Centre-Ville, d'Orléans-Cumberland, de l'Est d'Ottawa, de Pinecrest-Queensway et de Nepean, Rideau et Osgoode pour leur appui constant envers nos programmes et notre personnel.

Merci 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 : le Groupe d'action communautaire francophone (GACF) et la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO)

Merci aussi aux membres d'OPRN/RRPO. Leur travail collectif fait une différence importante dans la vie de plusieurs personnes!

Merci spécial au personnel des agences suivantes : La Maison d'Amitié, La Maison Fraternité, le CALACS francophone, le Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, les 4 cliniques juridiques d'Ottawa et le Conseil de planification sociale d'Ottawa.

Et le mot de la fin....

Entraide budgétaire a besoin de vous tous afin de promouvoir la littératie financière et notre modèle d'intervention axé sur une sensibilité et une approche humaine dans le respect du vécu de chaque individu. Nous appuyons, par l'éducation financière, la lutte pour éliminer la pauvreté dans notre ville et notre province en faisant entendre les voix des concitoyennes et des concitoyens vulnérables d'Ottawa. Ensemble, nous avons mis la main à la pâte afin de réaliser la mission d'*EbO* : mettre fin à l'exploitation et l'endettement des consommatrices et consommateurs à revenu modeste d'Ottawa.

Sachez que votre appui constant fait toute la différence pour que « *la vie soit plus qu'une question d'argent* ».

Annexe 4

Le personnel

Agent de développement en économie familiale dans l'Ouest d'Ottawa	Alain Lutala (jusqu'en juin 2012)
Agente de développement en littératie financière	Joane Dallaire
Comptable	Monique Deray
Conseillère et Conseiller budgétaire	Joane Dallaire François Leblanc Gynette Moïse
Coordonnateur des services d'impôt	Alain Lutala
Directrice générale	Hélène Ménard
Conseillère budgétaire junior (projet d'été)	Alliance Mandjo Tamiadgi
Stagiaire	Andréï Alias Cassandra Beaugé Youssef Bounagui Yassine Essai Nafi Gning Daour Turpin