



## RAPPORT PRÉSENTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 1<sup>ER</sup> JUIN 2016

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

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

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 et Desjardins



# TABLE DES MATIÈRES

Message du président du conseil d'administration et de la directrice générale .....	4
Introduction .....	5
Personnel .....	6
Clientèle .....	7
Services d'intervention en littératie financière .....	8
Consultation budgétaire .....	8
Éducation financière .....	10
Services d'impôt .....	11
Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa .....	12
Communication, kiosque et média .....	12
Bénévole de l'année - Plaque Joseph Assabgui .....	13
Conseil d'administration et ses comités .....	13
Conclusion .....	14
Annexe 1 : Tableau comparatif –Nombre de personnes desservies par service .....	15
Annexe 2 : Tableau comparatif des heures de bénévolat.....	15
Annexe 3 : Remerciements .....	15
Annexe 4 : Personnel .....	18

# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2015

Centre d'éducation financière EBO (Entraide budgétaire Ottawa)

## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2015-2016

### COMITÉ EXÉCUTIF

Gérald Cossette, président  
Véronique Perron, vice-présidente  
Diane Vachon, secrétaire  
Michel Villeneuve, trésorier  
Hélène C. Ménard (membre d'office)

### ADMINISTRATRICES ET ADMINISTRATEURS

Jenny Gullen  
Marc-André Mineau  
Nicolas Raymond  
Mark Schwilden

### NOS PARTENAIRES FINANCIERS

Affaires des personnes Aînées, gouvernement de l'Ontario  
Caisse Alterna pour le Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa-Financial Literacy Action Network of Ottawa  
Centraide/United Way Ottawa  
Desjardins et 7 caisses populaires : d'Alfred, de Cornwall, de Hawkesbury, de Nouvel Horizon, de Rideau-Vision d'Ottawa, Trillium et de la Vallée  
Emploi et Développement Social Canada, programme Nouveaux Horizons  
Fondation Trillium de l'Ontario  
Marcil Lavallée  
Prospérité Canada  
Service Canada (projet d'été)  
Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa

**25 donateurs et donatrices... 3 522 \$ dons du cœur et d'appui!**

## MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Quelle année en montagnes russes au Centre EBO! En début d'année, pendant que le nouveau partenariat avec Desjardins et les caisses populaires d'Ottawa pour le programme *Mes finances, mes choix* connaissait déjà un immense succès auprès des jeunes francophones du secondaire, nous apprenions qu'EBO subirait une nouvelle et douloureuse coupure de financement de 44 000 \$... et suivi d'une toute aussi douloureuse décision de la part du conseil : suspendre, à contrecœur, notre service d'impôt aux particuliers à faible revenu. Mais voilà que quelques mois plus tard, en novembre, une annonce d'investissement majeur de la Banque TD par le biais de Centraide Ottawa nous permettra de renverser cette décision... pour une période de 2 ans. Entre ces deux développements, de nombreux membres du conseil d'administration ont rencontré le bureau du maire, des conseillers municipaux et des hauts représentants de Centraide Ottawa pour leur faire part de nos doléances et de nos difficultés à maintenir dorénavant nos services de base, faute de financement récurrent.

Mais 2015 allait finir en grand : à l'aube du congé des Fêtes, un cadeau d'envergure : le Centre EBO apprenait que sa candidature (sur 53 demandes reçues à Prospérité Canada), était une des deux retenues en Ontario afin d'offrir le programme d'Autonomie financière et de résolution de problème « FEPS » (Financial Empowerment and Problem Solving, qui se rapproche de nos services reliés aux ateliers d'éducation, de consultation budgétaire et d'impôt. Nous croyons que notre modèle d'intervention éprouvé pourra appuyer et enrichir le développement du modèle FEPS autant en Ontario qu'au reste du Canada. Le Centre EBO pourra donc appuyer un plus grand nombre de consommatrices et consommateurs de la région d'Ottawa et ses environs en offrant des services financiers adaptés aux personnes à faible revenu et socio-économiquement vulnérables.

Autre sommet atteint en 2015 : le partenariat avec Desjardins et les caisses populaires de l'Est ontarien et d'Ottawa pour le programme *Mes finances, mes choix* ainsi que le programme de micro crédit ont propulsé le Centre EBO à un niveau record de financement provenant du secteur privé!

Malgré ces bonnes nouvelles, le manque de financement récurrent demeure tout entier. Avec le niveau de spécialité que nous demandons en consultation budgétaire, il est important de les retenir aussi longtemps que possible à EBO. Le financement de projet à court ou moyen terme ne nous permet pas de garantir une pérennité d'emploi au sein de l'organisme.

Avec l'appui financier de *Développement des ressources humaines Canada*, *Programme Nouveaux Horizons et Affaires des personnes Aînées du gouvernement de l'Ontario*, nous avons offert des services de consultation budgétaire à domicile pour les personnes âgées, des ateliers et des consultations sommaires aux aidants naturels; le tout couronné par la production et la mise en ligne sur You Tube de trois capsules vidéo à l'intention des intervenants offrant des services de prévention aux aidants naturels ou aux personnes âgées.

Nous sommes loin d'être le seul organisme à subir une baisse de financement de ses bailleurs de fonds traditionnels. En ce sens, l'intérêt provincial et national grandissant envers l'éducation financière auprès des consommateurs socio économiquement vulnérables tombe à point. Il en va de l'avenir même d'EBO de pouvoir capitaliser sur cette nouvelle tendance. Nous arrivons à positionner EBO en tant que modèle communautaire éprouvé en matière d'autonomie financière. Il ne reste qu'à trouver l'appui financier à la hauteur de nos attentes et aspirations afin de continuer à contribuer à une qualité de vie accrue pour les personnes en situation précaire.

---

Gérald Cossette  
Président, Conseil d'administration  
Centre d'éducation financière EBO

---

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

# INTRODUCTION

2015 : année de changement au gouvernement fédéral et un souhait de renouveau pour mettre fin à la précarité financière dans laquelle vivent encore trop de nos concitoyennes et concitoyens. Campagne 2000 indique, dans son rapport national de novembre 2015, que 1,3 million d'enfants vivent en situation de pauvreté au Canada. Permettez-nous de souhaiter qu'une véritable stratégie de réduction de la pauvreté et de logement abordable voit le jour au Canada. Et qu'on s'attaquera véritablement aux problèmes d'extrême pauvreté dans les Premières nations. Et qu'on supportera de façon adéquate les 25 000 nouveaux arrivants Syriens au Canada, qui ont tout laissé derrière pour un jour meilleur pour eux et leurs enfants. Car au Centre EBO, on continue de rencontrer des personnes qui souffrent d'insuffisance de revenu pour combler leur besoin de base.

Au cours de la dernière année, le Centre d'éducation financière EBO a formé des partenariats importants avec Desjardins (raffermit) et la Banque TD pour offrir ses services de littératie financière. Le Fonds d'entraide Desjardins est un outil majeur dans le coffre à outils des conseillers budgétaires, leur permettant d'accompagner la consommatrice ou le consommateur vers le redressement d'une crise financière. La reprise du service d'impôt aux particuliers en retard dans la production de leur déclaration de revenu est rendue possible grâce au financement de la Banque TD. Des milliers de dollars pourront être retourné dans la poche de contribuables qui en ont grandement besoin. Le Centre EBO poursuit, avec succès, de nouvelles sources de financement. La réussite de l'obtention du programme FEPS ici à Ottawa est une excellente nouvelle.

Encore cette année, le Centre EBO a appuyé plus de 4 000 consommatrices et consommateurs à composer avec des insuffisances de revenu, et à s'éduquer en matière de littératie financière. Des consommateurs qui s'appauvrissent car leurs salaires ne suivent pas l'inflation. Ils font souvent encore face à une précarité d'emploi, à des augmentations spectaculaires des prix de la nourriture et de l'énergie.

Aujourd'hui plus que jamais, les consommateurs peinent à payer le loyer et nourrir les enfants! Les gens n'arrivent tout simplement pas à trouver des logements abordables ou à absorber les augmentations des coûts de l'énergie ou de l'épicerie. Les services du Centre EBO cherchent à accompagner les consommateurs vers une diminution de leur stress relié à leur situation financière et la reprise de contrôle sur leur vie.

Au Centre EBO, on sent très bien la précarité des situations socio-économiques vécues par les consommateurs que nous rencontrons et accompagnons quotidiennement. C'est pourquoi le Centre EBO continue à promouvoir des services de littératie financière personnalisés, neutres et impartiaux.

Le financement accordé pour l'implantation du programme FEPS est très important à plusieurs niveaux, dont celui de comparer nos méthodes d'intervention à quatre autres organismes en Ontario qui offrent des services de littératie financière similaires aux nôtres. Nous croyons que cette initiative s'inscrit en bonne partie dans la vision qu'EBO avait présentée devant le Groupe de travail national sur la littératie financière il y a déjà 6 ans, soit en mai 2010 : le déploiement de services directs de littératie financière à travers l'Ontario et le pays, destinés aux personnes et familles socio-économiquement vulnérables. Nous sommes déterminés à contribuer non seulement au succès du programme, mais aussi à son évolution à long terme!

## LE PERSONNEL

Suite aux coupures de 44 000 \$, le conseil d'administration a suspendu une partie de son service d'impôt et aboli un des deux postes permanents de consultation budgétaire. Heureusement, grâce à de nouvelles sources de financement, personne n'a perdu son emploi, mais ça demeure une mauvaise nouvelle. De plus, le conseil a dû redéfinir le poste de coordination d'impôt pour y ajouter des tâches d'accueil de la clientèle. Malgré ce réaménagement en profondeur, c'est une équipe d'employés très résilients et dévoués aux consommateurs qu'ils accompagnent, qui a continué à offrir des services d'accompagnement pour résoudre des problèmes reliés à la consommation, l'endettement ou les droits des consommateurs.

Même si nos rencontres d'équipe comptent en moyenne 8 personnes, le Centre EBO est ainsi passé de quatre à trois employés permanents... alors que nous avons dit au revoir à Alain Lutala qui était avec EBO depuis 2007, mais qui a accepté un poste chez l'un de nos meilleurs partenaires au cours des dernières années, le Centre des ressources communautaires de la Basse-Ville.

En 2015, avec tous ces nouveaux projets, ce sont sept nouveaux employés qui ont été formés, en plus de pouvoir compter sur l'appui de deux stagiaires de l'École de service social de l'Université d'Ottawa. Les projets développés et appuyés financièrement par les nouveaux bailleurs de fonds constituent une valeur ajoutée à ce que nous faisons déjà depuis de nombreuses années; que ce soit auprès des personnes âgées et leurs aidants naturels, ou des parents d'enfants dans le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario.

La nouvelle entente, signée avec Desjardins et sept caisses populaires d'Ottawa et de l'Est ontarien, a permis l'embauche de deux animateurs/formateurs afin d'offrir des ateliers d'éducation financière à des jeunes étudiants du palier secondaire, dans trois conseils scolaires francophones d'Ottawa et de l'Est ontarien.

Les intervenants d'EBO sont très engagés vers l'amélioration des conditions de vie des personnes qu'ils accompagnent vers une meilleure autonomie financière.

Avec nos 52 bénévoles, nous avons appuyé 4 694 consommatrices et consommateurs. Les bénévoles ont donné plus de 4 000 heures dans le but de préparer des déclarations de revenu, de promouvoir l'organisme, ou pour trouver des appuis dans notre virage financier.

Le personnel collabore avec plusieurs agences, individus, organismes, ministères ou regroupements, afin de trouver la meilleure solution pour le consommateur vivant un problème de consommation, d'insuffisance de revenu ou fiscal. Nous travaillons avec des professionnels provenant de plusieurs milieux.

Cette année, le Centre EBO a continué d'assumer la présidence du Réseau d'action de littératie financière (RALFO) et de participer à son développement. Ce Réseau collectif offre une nouvelle voix à la promotion des initiatives de littératie financière dans notre communauté. Le Réseau réunit des individus et des organismes intéressés et impliqués dans le domaine de la littératie financière; il a pour mission de promouvoir les besoins d'une population vulnérable en matière de littératie financière à Ottawa, tout en explorant des avenues de partenariat. En 2015, nous avons travaillé à une demande de financement à la Fondation Trillium de l'Ontario afin de faire une étude quant à la faisabilité d'importer de l'Alberta, un modèle de financement aux organismes offrant des services d'éducation à l'épargne (Asset Building) et de vérifier l'intérêt du secteur privé pour se modèle. Nous attendons des nouvelles de La Fondation Trillium de l'Ontario au courant de la nouvelle année.

## LA CLIENTÈLE

Dans son dernier rapport national, Campagne 2000 exhorte le nouveau gouvernement fédéral de veiller à ce que la nouvelle Allocation canadienne aux enfants soit conçue de manière à réduire de façon ambitieuse la pauvreté infantile de 50 % en cinq ans. C'est une des mesures que le Centre EBO attend du nouveau gouvernement fédéral pour soulager les souffrances associées à l'insuffisance de revenu, mais pas la seule mesure tant les besoins sont criants : logements abordables, plus de programmes de quartier pour aider les familles à mieux se nourrir, etc. Nos services aident les consommatrices et consommateurs à mieux voir clair dans leur situation financière ainsi qu'à accéder à tous les programmes et crédits auxquels ils ont droit.

Les consommatrices et consommateurs qui font appel à nos services ont besoin d'aide avec leurs difficultés à maîtriser leur niveau d'endettement, à mettre en place un mode de gestion de budget efficace, à maximiser leurs ressources en situation d'insuffisance de revenu, à défendre leurs droits, à connaître leurs responsabilités de consommateurs ainsi qu'à tirer le maximum de bénéfices et crédits d'impôt. Tous nos services sont offerts dans les deux langues officielles et nous pouvons aussi accommoder des besoins spéciaux.

Les consommateurs rencontrés au Centre EBO sont principalement des personnes vulnérables à revenu modeste, vivant à Ottawa, qui font face à une problématique financière et qui cherchent de l'information, des outils, des conseils ou de l'appui face à leur situation. Pour les résidents d'Ottawa, tous les services sont offerts gratuitement aux personnes en situation de vulnérabilité économique. Les consommateurs sont souvent rendus vulnérables par leur condition de santé physique ou psychologique; ou encore par un événement de vie comme la perte d'emploi, la séparation, le divorce, la maladie ou un décès.

Nous pouvons tous et toutes devenir des personnes socio économiquement vulnérables à un moment donné de notre vie. Il suffit d'un divorce, d'une séparation, d'une maladie ou d'une perte d'emploi, pour comprendre les défis auxquels font face les consommateurs à revenu modeste de notre communauté. Quand on n'a pas de plan financier et qu'un événement majeur arrive dans notre vie, toute personne a besoin d'une oreille attentive qui pourra la guider vers la prise en charge de sa situation financière et une référence vers des ressources du milieu. Voilà pourquoi le Centre EBO demande des programmes gouvernementaux qui offriront une aide réelle aux consommateurs en difficulté économique.

## NOTRE PROGRAMME DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE auprès des personnes socio économiquement vulnérables d'Ottawa

Plusieurs types de services sont regroupés sous le programme de littératie financière auprès des personnes socio économiquement vulnérables d'Ottawa. Chaque service tente d'apporter un soulagement et un accompagnement vers une prise en charge de sa situation budgétaire et fiscale. Les nouvelles sources de financement permettent d'augmenter l'offre de nos trois grands services : la consultation budgétaire, les ateliers d'éducation financière et les services d'impôt, tous adaptés aux besoins de personnes aux prises avec des difficultés reliées à leur situation financière.

# CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Au cours de l'année 2015, avec un conseiller budgétaire en moins à partir de juillet, nous avons ajouté 406 nouveaux consommateurs à la base de données. Ceci représente une augmentation de 3,7 % comparativement à l'année 2014. Trente-huit clients ont été référés au Programme LEAP (Low-Income Energy Assistance Program) afin d'obtenir de l'aide pour payer leurs frais d'énergie. Des histoires à succès ont été répertoriées par les conseillers budgétaires, comme celle-ci :

*« Une femme, proche de son 65<sup>e</sup> anniversaire, vivait de sa pension du Régime du Canada pour invalidité et était très inquiète qu'elle ne pourrait pas maintenir sa qualité de vie. Après deux consultations budgétaires, elle a compris, chiffres à l'appui, qu'avec de nouvelles prestations, elle pourrait en fait augmenter sa qualité de vie. Elle a quittée en étant très soulagée. »*

De plus, nous avons documenté au-dessus de 20 négociations fructueuses auprès des créanciers. Au total, 320 rencontres de suivi en consultation budgétaire ont eu lieu. Parmi eux, 115 clients, soit 36 %, étaient en crise financière lors de leur premier rendez-vous. Un bon nombre, soit 96, ont développé un premier budget personnel ou familial.

La directrice générale a eu le plaisir d'offrir une présentation sur le service de consultation budgétaire et de notre expertise de counselling, visant l'autonomie financière auprès de personnes socio économiquement vulnérables, lors de la conférence nationale ABLE à Toronto. Elle a eu le plaisir de rencontrer des centaines d'intervenants de partout au Canada, offrant divers types de services et de programmes en littératie financière. Quel plaisir d'être entourée d'autant de personnes enthousiasmées par la littératie financière auprès de personnes socio-économiquement vulnérables. Vous pourrez trouver la présentation à :

[http://prospercanada.org/prospercanada/media/PDF/ABLE%202015%20Presentations/BR\\_One-on-one/BR\\_One-on-One-Helene-Menard.pdf](http://prospercanada.org/prospercanada/media/PDF/ABLE%202015%20Presentations/BR_One-on-one/BR_One-on-One-Helene-Menard.pdf)

Une semaine plus tard François Leblanc, conseiller budgétaire, représentait le Centre EBO à la table de concertation organisée par le «Financial Literacy Action Group (FLAG)» à Toronto; cette rencontre avait pour but de développer un plan d'action issu de la nouvelle Stratégie nationale en littératie financière, rendue publique quelques mois plus tôt. Encore une chance inouïe de donner une voix aux personnes et familles économiquement vulnérables, et de promouvoir notre modèle d'intervention neutre et impartial.

Depuis, le Centre EBO a pu discuter avec plusieurs intervenants de partout au Canada sur les différentes pratiques d'intervention, et de nos services. Nous œuvrons à nous établir en tant que leader en matière de littératie financière, ici à Ottawa... Nous sommes très fiers de nos résultats et impacts auprès des personnes que nous accompagnons vers l'autonomie financière.

En 2015, 40 clients ont répondu à un questionnaire d'évaluation après la première rencontre avec le conseiller budgétaire; voici les résultats :

- 90 % des répondant(e)s expriment une excellente satisfaction de leur 1<sup>er</sup> contact avec l'organisme;
- 97 % des répondant(e)s disent avoir compris les solutions proposées par la conseillère ou le conseiller;
- 89 % des répondant(e)s avancent que la consultation a répondu à leurs attentes de consommateur;
- 90 % se disent tout à fait d'accord d'avoir trouvé l'information qui va les aider à régler le problème pour lequel ils sont venus consulter;
- 75 % des répondant(e)s expriment avoir les connaissances pour maintenir un budget.



Grâce à la subvention de la *Fondation Trillium de l'Ontario*, nous avons pu développer de nouveaux ateliers et feuillets d'informations; nous avons aussi développé et mis en œuvre une stratégie de marketing d'*Oasis Conseil budget* auprès de professionnels susceptibles de référer des clients. Cela nous a permis d'obtenir une visibilité médiatique sans précédent pendant le mois de la littératie financière, et ce, dans plusieurs médias locaux. Merci également au cabinet Marcil Lavallée pour leur contribution financière à *Oasis Conseil budget*: ainsi, 23 clients à revenu moyen ont obtenu gratuitement une consultation budgétaire. *Oasis* est devenu notre porte d'entrée sur le marché de littératie financière à l'extérieur d'Ottawa, et en particulier dans l'Est ontarien. Un projet pancanadien prometteur auprès de la Fédération des aînés francophones du Canada est encore à l'étude.

138 consommateurs de consultation budgétaire pouvaient possiblement faire l'objet d'un prêt microcrédit du Fonds d'entraide Desjardins d'Ottawa (FED). Mais, en conclusion, les membres du comité d'approbation des prêts ont étudié un total 6 demandes, et 4 consommateurs ont obtenu un prêt. Pour une majorité de consommateurs, une solution alternative au prêt a été identifiée. Près de 43 % des consommatrices et consommateurs ont réussi à résoudre leur crise grâce à l'accompagnement du conseiller budgétaire.

Depuis la création du FED, 39 392 \$ a été prêté dans la communauté, soit plus du double de la capitalisation d'origine. Le taux de récupération des prêts est à 71 %, ce qui est sous la moyenne nationale (30 FED existent au Québec, nous sommes le seul en Ontario). Au cours de la dernière année, nous avons donc revue notre politique de prêts et augmenté les efforts de promotion. En passant, lors de la conférence annuelle d'ABLE, le Centre EBO a présenté ce modèle de partenariat qui semble unique au Canada. Une vingtaine de personnes ont participé à trois courts ateliers (dont un en français) sur les ressources en littératie financière existantes au Canada. Vous trouverez la liste d'ateliers à :

<http://prospercanada.org/prospercanada/media/PDF/ABLE%202015%20Presentations/Learning%20Exchange/Learning-Exchange.pdf>

Le Conseil d'administration a signée une nouvelle convention contractuelle qui permettra une stabilité du Fonds d'entraide Desjardins d'Ottawa jusqu'à la fin de 2017. Cette nouvelle convention apporte des ressources financières additionnelles aux ressources humaines de consultation budgétaire. Nous avons également des cibles de services et des possibilités d'obtenir un boni si nous rencontrons les cibles visées. C'est une preuve que Desjardins et les deux caisses d'Ottawa sont engagés dans le programme de microcrédit. Le Comité de suivis du FED est responsable d'attribuer ou non le boni.

Le partenariat développé avec le Centre de ressources de l'Est d'Ottawa et la Fédération des aînées et retraités franco-ontarien d'Ottawa s'est poursuivi. Quatorze personnes aînées et vingt aidants naturels ont bénéficié de services de consultation budgétaire. Le projet financé par Développement des ressources humaines Canada, Programme Nouveaux Horizons permet de se rendre chez la personne aînée pour lui offrir les services de l'organisme. Le projet a connu des hauts et des bas par le départ de deux conseillères budgétaires. Durant la période de 12 mois, trois personnes ont occupé le poste de conseillère budgétaire. Le projet nous a également permis de développer et d'offrir des ateliers d'éducation financière aux aînées et aux aidants naturels. Merci à tous les membres du comité consultatif de ce projet pour leur appui indéniab le au développement de ce service unique à Ottawa.

# ÉDUCATION FINANCIÈRE

L'année 2015 aura été marquée par le nouveau partenariat entre Desjardins, ses 7 caisses et le Centre EBO qui nous permet d'offrir 16 modules d'éducation *Mes finances, mes choix*. Par ce projet, le Centre EBO a la chance de faire de la prévention auprès des jeunes de 16 à 25 ans, en leur offrant un programme qui a été adapté à leur réalité de consommation. Les modules ont également été traduits en version anglaise. Les écoles secondaires des trois conseils scolaires francophones d'Ottawa et de l'Est ontarien ont reçu la visite de l'un des deux formateurs. Les jeunes évaluent de façon très positive l'éducation reçue par les divers modules.

Le nombre de jeunes touchés a fait exploser nos statistiques! Ainsi, 3 210 personnes ont été rencontrées par le personnel du Centre EBO, dans l'un de nos 216 ateliers ou présentations. À lui seul, le programme *Mes finances, mes choix* a touché 2 843 jeunes; 90 % des répondants aux questionnaires d'évaluation se disent satisfaits, et 87 % d'entre eux disent qu'ils recommanderaient l'atelier à un ami. Face à un tel succès, Desjardins et les sept caisses populaires de l'Est ontarien et d'Ottawa ont renouvelé l'entente de financement pour une autre année. Ce partenariat permettra à de nombreux jeunes de faire des choix de consommation éclairés et responsables financièrement, et ainsi éviter l'exploitation et l'endettement, en plus d'atteindre l'autonomie financière.

EBO a répondu aux demandes d'organismes communautaires en acceptant d'offrir des ateliers à leur clientèle socio économiquement vulnérable sur les thèmes suivants : le budget, le crédit, l'épargne et l'impôt; le tout adapté aux besoins exprimés. En 2015, 266 consommatrices et consommateurs ont participé à l'un de nos ateliers ou à l'une de nos présentations. De ce nombre, 20 % des participants ont répondu à un questionnaire d'évaluation; voici les résultats :

- 93 % des répondants indiquent que la session les a sensibilisés aux conséquences de l'endettement;
- 92,5 % des répondants ont été sensibilisés à l'utilité de faire un budget;
- Plus de 90 % disent avoir assez d'information pour élaborer leur budget personnel ou familial et reçoivent de nouvelles informations sur les formes de crédit;
- 86 % disent mieux comprendre les différentes formes de crédit disponible;
- Plus de 90 % des répondants voudraient suggérer l'atelier à une autre personne.

Le financement reçu du Secrétariat aux personnes âgées de l'Ontario et le programme *Nouveaux Horizons pour les personnes âgées* nous a également donné l'opportunité de rencontrer 101 personnes âgées et des aidants naturels, par l'intermédiaire des ateliers de ces deux projets. Le Secrétariat aux personnes âgées de l'Ontario a fourni le financement nous permettant de produire trois capsules vidéo à l'intention des personnes âgées et des aidants naturels. Les vidéos serviront comme outils lors de l'offre d'ateliers destinées à ces clientèles. Nos partenaires dans cette initiative sont la Fédération des âgées et retraités franco-ontarien et Retraite en Action. Nous remercions nos comédiens bénévoles pour leur participation aux capsules.

Pour visionner les trois capsules rendez vous à :

<https://www.youtube.com/watch?v=43pV3M7OTfw>

<https://www.youtube.com/watch?v=Luw6M5GEuR4>

<https://www.youtube.com/watch?v=7PVahRhSEps>

Nous sommes très heureux des développements qui se présentent au Centre EBO qui nous permettent d'augmenter la prévention à l'endettement et de réduire l'exploitation. Nous croyons que les nouveaux ateliers, ainsi que les nouvelles sessions développées et livrées aux nouvelles clientèles, auront un impact positif sur leur qualité de vie à long-terme.

# SERVICES D'IMPÔT

Tout d'abord, un merci spécial à nos 31 bénévoles qui ont rempli collectivement 1,806 déclarations de revenus pour un total de 1 073 consommatrices et consommateurs. Les bénévoles ont réussi à retourner plus de 4 052 222 \$ en remboursements et programmes divers, ce qui démontre sans l'ombre d'un doute, l'impact de ce service dans notre communauté pour les personnes à faible revenu.

La décision du conseil d'administration de suspendre le service d'impôt de cas particuliers leur a crevé le cœur. Comment garantir un service de qualité quand nous n'avons pas assez de ressources humaines pour le donner! C'est le cas livré par les membres du conseil d'administration aux hauts dirigeants de Centraide Ottawa, ainsi qu'à plusieurs politiciens et hauts fonctionnaires de la Ville d'Ottawa.

Depuis 2014, le Centre EBO n'a plus assez de financement récurrent pour maintenir les trois services de base offerts par l'organisme depuis plus de 35 ans! Le service de cas particuliers en impôt fait l'objet d'une telle demande issue de la communauté, qu'il requiert aujourd'hui quelqu'un à l'accueil et un coordonnateur d'impôt à temps plein.

L'annonce de la perte d'un autre 44,000 \$ a demandé au conseil d'administration d'être très créatifs pour maintenir et augmenter son personnel. Par contre, le 29 août 2015, le Centre EBO desservait les derniers consommateurs ayant prit un rendez-vous en cas particuliers d'impôt avant la décision du conseil. À partir de septembre, seuls les consommateurs provenant du service de consultation budgétaire d'EBO pouvaient accéder au service de cas particuliers d'impôt pour faire compléter leur déclaration de revenu. Comparativement à l'année 2014, c'est 490 contribuables de desservis en mois par notre organisme, qui représente 1 062 déclarations de revenu produites en moins. Ceci pourrait représenter des millions de dollars qui dorment toujours dans les coffres gouvernementaux!

Le maire d'Ottawa, Jim Watson, lors d'un évènement organisé par Centraide d'Ottawa à l'Hôtel de Ville, a déclaré le 26 novembre, la «Journée de la littératie financière à Ottawa». Pendant l'évènement, Centraide Ottawa et la Banque TD ont annoncé le lancement d'une application fort originale, appelée *Petit changement*, qui encourage le changement de comportement des consommateurs, en leur permettant ainsi de développer de nouvelles habitudes envers l'épargne; les dollars peuvent s'additionnés plus rapidement qu'on pense! Vous pouvez obtenir l'application *Petit Changement* en suivant ce lien:

<https://www.centraideottawa.ca/petitchangement/>.

Pour chaque dollar économisé avec cette application, la Banque TD via Centraide Ottawa va verser un montant équivalent au Centre d'éducation financière EBO, jusqu'à concurrence de 50 000 \$. Ce don permettra à l'organisme de renverser la décision sur le service de cas particuliers en impôt. Nous rappelons nos bénévoles, qui se disent enchantés de la décision. Par ce généreux don de la Banque TD, nous souhaitons desservir 800 consommatrices et consommateurs vulnérables, et obtenir plus de 2 millions en retour d'impôt, programmes et crédits sur une période de 20 mois.

Au total, 18 résidences spécialisées ont été appuyées pour permettre à leurs résidents de produire leur déclaration de revenu. Cela représente un total de 609 contribuables, qui ont fait remplir 625 déclarations de revenu.

Pour les deux services d'impôt, le revenu annuel moyen des consommateurs était de 12 791 \$ et le coût d'habitation annuel moyen était de 5 656 \$. Quand les consommatrices et consommateurs dépensent plus de 44 % de leur revenu seulement pour se loger, il ne faut pas être surpris qu'ils fréquentent une banque alimentaire pour se nourrir!

# RÉSEAU D'ACTION EN LITTÉRATIE FINANCIÈRE D'OTTAWA (RALFO)

Financial Literacy Action Network of Ottawa (FLANO)

Les membres du Réseau, présidé par EBO, ont continué à partager sur les activités de littératie financière se déroulant dans la communauté. Troy Tisserand est venu présenter le potentiel énorme d'«EmpowerU», un modèle de levée de fonds en Alberta, destiné à des organismes offrant de l'éducation financière, afin de faire front commun dans la recherche de financement. RALFO-FLANO a par la suite déposé une demande de financement pour étudier la faisabilité d'implanter ce modèle à Ottawa auprès de La Fondation Trillium de l'Ontario.

La Caisse Alterna, Centraide Ottawa et la Bibliothèque de la Ville d'Ottawa ont tous organisé d'excellentes activités de promotion de la littératie financière à Ottawa au cours du mois de novembre. Durant l'événement d'Alterna, les membres du Réseau ont annoncé, que collectivement, 16 823 personnes d'Ottawa avaient reçus de l'accompagnement, de l'éducation et de la formation en littératie financière à Ottawa, au cours de la dernière année!

## COMMUNICATION, KIOSQUES ET MÉDIA

L'organisme cherche constamment à se faire connaître des consommateurs à revenu modeste, des bailleurs de fonds, des médias, des organismes et des gouvernements. Deux bénévoles, soit Christie Lefebvre et Richard Monette, demeurent très actifs afin de garder à jour, notre site web, groupe et page Facebook. Le rôle du travail communautaire demeure essentiel dans la réalisation de la stratégie nationale en matière de littératie financière, et la question de son financement est donc cruciale. Deux visites à Prospérité Canada nous ont permis de leur livrer ce message.

Pour une 3<sup>e</sup> année consécutive, le Centre EBO a été reconnu comme groupe caritatif (don de 200 \$) par L'Institut de la gestion financière du Canada, chapitre de la Capitale (IGF) devant plus de 150 de leurs membres.

Le lien suivant vous permettra de lire le discours d'EBO (Véronique Perron) :

[http://centre-ebo.com/documents/EBO\\_FMI\\_Speech.pdf](http://centre-ebo.com/documents/EBO_FMI_Speech.pdf)

L'organisme a tenu des kiosques d'information au Carrefour, au Rendez-vous des aînés francophones d'Ottawa (RAFO), à l'Université d'Ottawa, au Village Bruyère, au Centre de santé sud-est d'Ottawa et à la Bibliothèque publique d'Ottawa. Nous avons aussi participé au forum communautaire de Logement communautaire d'Ottawa.

Au cours de l'année 2015, nous avons offert 9 entrevues à divers médias, sur des sujets aussi variés que le partenariat avec Desjardins pour *Mes finances, mes choix*, le rapport annuel de Campagne 2000 sur la pauvreté des enfants au Canada ou quatre chroniques à Rogers. Le 11 mars 2015, Desjardins et le Centre EBO organisait, dans nos locaux, une conférence de presse pour le lancement du Programme *Mes finances, mes choix*. Quarante-quatre invités, dont des représentants de toutes les caisses populaires, de Desjardins, des trois conseils scolaires, de Centraide Ottawa, étaient présents pour célébrer avec nous ce partenariat. Gérald Cossette a accordé une entrevue à Michel Picard d'Unique FM pour promouvoir le programme, et pour remercier Desjardins et les caisses pour leur appui au Centre EBO. Avec ce financement, Desjardins et les caisses populaires de l'Est ontarien deviennent en 2015 notre principal bailleur de fonds, une première pour EBO!

## BÉNÉVOLE DE L'ANNÉE – Plaque Joseph Assabgui

Chaque année, le Conseil d'administration désigne une ou un bénévole qui se distingue au cours de l'année. Rappelons qu'en 2007 nous quittait pour un monde meilleur, l'un de nos plus grands bénévoles, Joseph Assabgui. Une plaque fut alors instituée en l'honneur et en mémoire de ses douze années de dévouement au Centre EBO et à sa clientèle.

Gérald Cossette en est le récipiendaire pour l'année 2015. Il s'est joint à l'équipe du conseil d'administration en 2008, et n'a cessé d'offrir ses services et son professionnalisme dans le but de promouvoir le Centre d'éducation financière EBO, sa mission et ses services. Il a entre autres contribué à promouvoir la littératie financière chez les autres bénévoles et chez la clientèle d'EBO. Comme certains bénévoles qui ont reçu la plaque avant lui, il respire l'entraide et est un excellent leader. Il est aussi un joueur d'équipe, avec qui il fait bon travailler. Son engagement à la promotion de l'organisme et de sa mission, par sa très grande disponibilité et son sens de l'engagement, Gérald Cossette méritait d'emblée la plaque en 2015.

Vous pouvez visiter <http://centre-ebo.com/fr/nouvelles.html#Benevole14-15> pour connaître les raisons de la nomination de Gérald Cossette et les critères qui ont menés à sa nomination pour la Plaque Joseph Assabgui.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SES COMITÉS

Les membres du Conseil se sont réunis à 9 reprises en 2015, et ont organisé une assemblée générale annuelle. Les membres ont été très actifs pour exprimer nos inquiétudes face aux pertes financières de notre organisme et aux dangers associés au financement de projet, versus un financement récurrent, celui-ci nous permettant de bâtir sur nos services de base et nos services spécialisés. Nous avons rencontré le personnel du maire d'Ottawa, des hauts fonctionnaires de la Ville d'Ottawa, 8 conseillers individuellement, et nous avons été présents à six sur huit des rencontres pré budgétaires de nos conseillers municipaux; nous avons aussi présenté nos besoins devant le Comité de protection et de services communautaires de la Ville d'Ottawa, mais les résultats sont minimes. Beaucoup de sympathie et de recommandations, mais peu de mesures qui pourront être mises en œuvre à court terme. Le comité de développement des affaires du Centre EBO a pris note des recommandations, et pourra évaluer la pertinence de poursuivre avec leur plan d'action ou le modifier. Les membres de ce comité se sont réunis à 5 reprises au cours de l'année.

Au cours de l'année trois comités de sélection ont été créés pour l'embauche de travailleuse à l'accueil et au poste de conseiller budgétaire pour le projet Nouveaux Horizons. Le comité de la gestion financière s'est réuni à deux reprises. Lors de l'assemblée générale annuelle de 2015, les membres du Centre EBO avaient adopté des prévisions budgétaires déficitaires de près de 7 526 \$. Heureusement, de nouvelles sources de financement et un contrôle serré des dépenses, ont permis de dégager un surplus de 24 958 \$. Le Centre EBO a bénéficié de quelques subventions salariales, en plus de dégager des frais d'administration de certains projets. Il est bon de finir l'année financière avec un surplus après avoir anticipé un déficit.

Au cours de l'année 2015, c'est 4 185 heures d'expertises bénévoles qui ont été mises à profit pour le Centre EBO, dont 1 242 seulement en Comités/Gestion/Représentation de l'organisme. Il est évident que le Centre EBO ne pourrait avoir la portée qu'il connaît sans l'apport important de tous ses bénévoles.

## CONCLUSION

Au cours de l'année 2015, les bénévoles, les membres du conseil et de l'équipe du personnel ont appuyé 4 694 consommatrices et consommateurs vers une meilleure qualité de vie, vers de meilleurs choix de consommation, et vers une diminution de leur stress relié à leur situation financière ou fiscale. Chaque jour, nous rencontrons des personnes aux prises avec de sérieux problèmes financiers; nous cherchons à les accompagner vers une prise en charge et un meilleur contrôle de leur situation financière. Et tout ça passe d'abord vers de meilleures compétences et habilités de littératie financière. Nous sommes tous collectivement fiers au Centre EBO de nos interventions impartiales et sans jugements auprès des personnes que nous accompagnons! C'est pour ça qu'on existe depuis 37 ans.

Nos services de bases sont en péril, malgré l'augmentation du nombre de bailleurs de fonds et le nombre record de clients desservis. Les projets spéciaux cadrent toujours avec la mission de l'organisme, mais le Centre EBO devra continuer à réviser son plan d'action suite aux annonces des gouvernements fédéral et provincial. Le Centre EBO a trouvé, à la fin 2015, un partenaire financier déterminant avec Prospérité Canada et le Ministère des services sociaux et communautaires; ce financement va servir à livrer le programme d'autonomie financière et de résolution de problème FEPS (Financial Empowerment and Problem Solving), lui-même issu du milieu communautaire à Toronto il y a plus de 10 ans. Ce programme, à la fois similaire et différent à notre offre de services, permettra une évaluation et révision de notre modèle d'intervention et un enrichissement d'expérience acquise des quatre autres organismes en Ontario, qui offriront ce programme jusqu'au printemps 2017. Ce programme pourrait être le tremplin pouvant assurer le financement récurrent de nos services de base.

Parallèlement, le conseil d'administration s'engage à poursuivre des actions pour trouver de nouveaux partenaires financiers, pour justement protéger les services de base et assurer rien de moins que la survie à court terme de certains services directs. Au cours des deux dernières années, le Centre EBO a commencé à voir le fruit de ses efforts récompensés quant à la diversification de ses sources de financement : on peut certes aujourd'hui encore compter, mais dans une mesure de plus en plus modeste, sur l'appui de Centraide Ottawa (s'il représentait jusqu'à 75 % de notre financement dans le passé, on parle aujourd'hui d'une part d'environ 25 %). Et au financement soutenu de la Ville d'Ottawa, s'ajoutera de façon significative en 2015, le palier de gouvernement provincial et le secteur privé/financier (principalement Desjardins et les caisses populaires de la région). Le maintien du service de cas particulier en impôt exigera soit un partenaire financier à partir de janvier 2018 ou une nouvelle direction dans l'offre de ce service essentiel à la communauté à faible revenu.

Le financement de notre organisme ne sera jamais acquis et la prochaine année sera encore une fois décisive sur le maintien de nos services de base. Et oui, le Centre EBO a su encore une fois traverser la dernière tourmente financière. Mais face à des choix déchirants en 2015, le conseil d'administration a opté de maintenir la consultation budgétaire, notre raison d'être depuis 1979.

Et au-delà du financement, notre succès nous le devons et devons toujours à tous ceux et celles qui soutiennent EBO à bout de bras : nos bénévoles, nos membres et bien sûr notre personnel. Notre présence dans la communauté depuis 1979 a touché des dizaines de milliers de consommatrices et consommateurs à revenu modeste d'Ottawa et de l'Est ontarien...

Souhaitons que tous ensemble nous pourrions encore longtemps clamer haut et fort que :

**« La vie est beaucoup plus qu'une question d'argent... »**

## ANNEXE 1

### Consommateurs desservis par année et par service (Année 2014 comparativement à 2015)

Service	Année 2014 (Nb de personnes)	Année 2015 (Nb de personnes)
Atelier/session/présentation en éducation financière	474	3 210 *
Consultation budgétaire	394	410
Impôt	1 565	1 073
Oasis Conseil budget	10	1
<b>Grand total</b> (Nb de consommateurs/service/année)	<b>2 443</b>	<b>4 694</b>

\* 2,843 personnes par le Programme Mes Finances, mes choix

## ANNEXE 2

### Heures de bénévolat par année et par secteur (Année 2014 comparativement à l'année 2015)

Secteur (Nombre d'heures de bénévolat par secteur)	Année 2014 Nombre d'heure	Année 2015 Nombre d'heure
Littératie financière	3 292.5	2 953
Conseil/ Comités/Représentation	1 180.5	1 242
<b>Grand total</b>	<b>4 473</b>	<b>4 185</b>

## ANNEXE 3

### Remerciements

Les membres du conseil d'administration et le personnel du Centre d'éducation financière EBO remercient les personnes impliquées dans les dossiers et services axés sur l'amélioration des conditions de vie des consommateurs et consommatrices à revenu modeste de notre ville. 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 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, donatrices et commanditaires. Votre don, petit ou grand, sera toujours grandement apprécié!

EBO tient à remercier tous ceux qui ont donnés de leur temps, leur énergie et leurs habilités à titre bénévole ou de professionnel durant l'année 2015. Nous vous les présentons dans la liste qui suit :

### Appuis divers

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

### **Bailleurs de fonds, partenaires financiers**

Affaires des personnes Aînées, gouvernement de l'Ontario

Banque TD via Centraide d'Ottawa

Caisse Alterna

Conseil des écoles publiques de l'Ontario

Centraide/United Way Ottawa, son personnel et ses bénévoles

Desjardins et les 7 caisses populaires: d'Alfred, de Cornwall, de Hawkesbury, de Nouvel Horizon, de Rideau-Vision d'Ottawa, de Trillium et de la Vallée

Développement des Ressources Humaines Canada programme Nouveaux Horizons

Fondation Trillium de l'Ontario

Intuit Canada

Marcil Lavallée

Prospérité Canada

Service Canada pour le projet d'emploi d'été 2015

Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa

### **Bénévoles saison d'impôt 2015**

Hélio Alves, Celso Arrais, Raphaël Arrais, Yuging Zhou Doris Fosting, Adam Ellis, Bouchra El Habziz, André Godbout, Cyrille Gwladys Kuissu, François Lafèche, Patrick L'Hermine, Linda Lightbody, Félicité Makim -Hana Mohamed, Moussa Mohamed, Guy Morin, Rogée-Paulina Mouanga Hamlall Munbodh, Martin Paradis, Alain Paré, Jacques Philippe, Malika Rozon-Sibéra, Gabrielle St-Hilaire et 6 étudiants en Droit fiscal de l'Université d'Ottawa, Martin St-Onge, Ginette Tognet, Michel Villeneuve et Amal Youssef

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

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

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

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

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

Gérald Cossette, Véronique Perron, Nicolas Raymond, Mark Schwilden et Diane Vachon

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

Paule Drouin, Desjardins, Benoît Goyer, Desjardins, Michel Larose, Desjardins, Isabelle Laviolette, conseillère en gouvernance et vie coopérative Desjardins, François Leblanc, Centre EBO et Michel Villeneuve, Centre EBO. Un clin d'œil aux 5 membres du Comité d'approbation des prêts

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

Pierre Benoît, Desjardins (président de la Caisse Trillium), Claude Genest, Conseiller en développement, Desjardins, Kim Julien, adjointe administrative et vie associative, Caisse populaire de la Vallée, Isabelle Laviolette, Conseillère en gouvernance et vie coopérative, Desjardins, François Leblanc, Centre EBO, Lysanne Lesage, conseillère en éducation financière, Desjardins et Diane Vachon, Centre EBO



### **Comité du personnel**

Suzanne Beaubien, Sacha Baharmand, Shannon Robinson, Gérald Cossette (porte-parole), Johanne Laurent, Rémi Leveillé et Diane Vachon

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

Marc-André Mineau, Gynette Moise, Janet Onyango, Nicolas Raymond (porte-parole)

### **Comité de la gestion financière**

Gérald Cossette, Marc-André Mineau, Nicolas Raymond, Monique Deray, Diane Vachon et Michel Villeneuve (porte-parole)

### **Comité des statuts et règlements**

Suzanne Beaubien et Shannon Robinson

### **Conseil d'administration 2015-2016 (Jusqu'à l'AGA du 3 juin 2015)**

Suzanne Beaubien, Martha Butler, Gérald Cossette, Marc-André Mineau, Véronique Perron, Nicolas Raymond, Mark Schwilden, Diane Vachon et Michel Villeneuve

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

Florence Brake, Doug Pawson du Causeway Work Centre, Aloys Sirabahenda du Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, Matthew Beutel, Centraide Ottawa, Jill Hawken, Bibliothèque publique d'Ottawa, Jennifer Robson de l'Université Carleton, Albert Wong : «Invest Ottawa / Junior Achievement», Linda Manning, Économiste interculturelle, Michael Oster et Laura Koisivisto-Khazaal du Ottawa Community Loan Fund, Nancy Connolly, Young Canadiens in Finance, Gary Rusyn, Credit Counselling Society, Konrad Kucheran Minogin, Angela Dzinis Caisse Alterna, Jan Goatcher de John Howard Society. Merci également à l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour leur participation active aux rencontres du Réseau.

Merci aux bénévoles et au personnel de la Coalition des centres de santé et de ressources communautaires d'Ottawa. Un merci spécial aux centres suivants : Basse-Ville, Orléans-Cumberland, Nepean-Rideau-Osgoode, Rideau-Rockcliffe, de l'Est d'Ottawa, Pinecrest-Queensway et de Vanier 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. Les représentants de LEAP et d'ABLE méritent nos remerciements exceptionnels. Un merci spécial au personnel des agences suivantes : Action Logement, Association coopérative d'économie familiale de l'Outaouais (ACEF), le CALACS francophone, la Clinique juridique francophone de l'Est d'Ottawa, le Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, le Patro d'Ottawa et le Conseil de planification sociale d'Ottawa.

Et le mot de la fin.... Le Centre d'éducation financière EBO a besoin de vous tous afin de promouvoir la prise en charge de ses finances personnelles et familiale (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. Ensemble, nous avons réussi à augmenter les compétences en littératie financière chez les consommatrices et les consommateurs d'Ottawa et soulager de multiples crises reliées à une très grande insuffisance de revenu pour rencontrer nos besoins de base. Sachez que votre appui constant fait toute la différence pour que « la vie soit plus qu'une question d'argent ».

## ANNEXE 4

### Le personnel

Animateur/Formateur Mes finances, mes choix	Mario Belisle Micheline Lamarche
Agente d'impôt jr (Projet d'été)	Pascaline Congera
Comptable	Monique Deray
Conseillère et conseiller budgétaire	Gynette Moïse François Leblanc Déborah Mbikay Mumombi (jusqu'en mai 2015) Neima Issac (à partir de septembre 2015)
Coordonnateur des services d'impôt et d'accueil	Alain Lutala (jusqu'en octobre 2015) Pascaline Congera (par interim)
Directrice générale	Hélène Ménard
Réception	Marie-Ève Fortin Monica Rondon Lyne Bissonnette
Stagiaire	Malika Rozon-Sibera Eren Buyukbicer