

## *Entraide budgétaire Ottawa a atteint 25 années d'existence marquées de réalisations positives pour la communauté d'Ottawa*

Le 18 janvier 2004, Entraide budgétaire Ottawa (EbO) célébrait ses 25 années d'incorporation comme organisme franco-ontarien à but non lucratif au service de toutes les personnes à faible revenu d'Ottawa (l'ancienne municipalité régionale d'Ottawa Carleton). Pour les divers intervenants de l'organisme (bénévoles, membres, personnel, conseils d'administration, etc.), ceci représente 25 années de lutte contre l'exploitation et l'endettement des personnes à faible revenu de la communauté. Malgré les changements technologiques, de mœurs et de coutumes dans la communauté, l'organisme est resté fidèle à sa mission de viser l'autonomie financière chez les personnes à faible revenu. Les deux programmes, malgré le roulement du personnel, atteignent avec succès la majorité de nos cibles de services: réduire ainsi le stress chez la clientèle desservie et aussi appuyer nos partenaires communautaires dans diverses actions pour améliorer la qualité de vie des personnes vivant sous le seuil de la pauvreté (peu importe les échelles de mesures utilisées!). Bref, notre 25<sup>e</sup> année d'existence n'a pas été très différente des 24 précédentes!

Les membres du Conseil d'administration et du personnel sont heureux de vous présenter le rapport d'activités de l'organisme du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2004. Nous croyons que les membres d'Entraide budgétaire Ottawa peuvent être fiers du travail accompli au cours de la dernière année, malgré une année financière très difficile à plusieurs égards. Toutes les personnes impliquées au développement de l'organisme au cours de cette dernière année se doivent d'être fières de leurs réalisations et de leur participation à l'amélioration des conditions de vie des personnes vulnérables de notre communauté. Chaque bon geste apporte un bon geste; l'entraide demeure présente au cœur de nos préoccupations. EbO est unique et n'a pas d'égal en matière de service en consultation budgétaire à Ottawa, pour les consommatrices et consommateurs à faible revenu, que ce soit pour améliorer son revenu, résoudre un problème d'impôt ou pour obtenir un appui dans sa négociation avec un créancier.

Les nouveaux locaux répondent parfaitement (bien qu'il n'y ait rien de parfait...) à nos attentes. En effet, malgré les petits pépins auxquels nous devons nous attendre suivant un déménagement et aménagement, nous apprécions grandement le partenariat entre La Maison Fraternité, son équipe du Pavillon Gaston Héon ainsi que les membres de La Fondation Margot Lefebvre. À peine deux mois après notre déménagement, EbO fut victime d'une entrée par infraction; nous avons dû également composer avec des inondations d'eau à deux reprises durant l'année. Nous avons perdu plusieurs documents (surtout financiers), des archives, des photos et diapositives; beaucoup de choses de grande valeur sentimentale mais peu en immobilisation. Le rez-de-chaussée du 300 de la rue Olmstead à Ottawa est un endroit idéal pour tenir des rencontres, des formations, des forums de réflexions ou des ateliers, espace que nous n'avions pas dans nos anciens locaux. La co-habitation avec nos partenaires est harmonieuse et nous souhaitons avoir trouvé un toit à l'organisme pour plusieurs années. Le nouvel emplacement permet réellement à l'organisme de maximiser la livraison de ses programmes.

## Les programmes

Pour l'année 2004, les programmes d'Entraide budgétaire Ottawa ont rejoint 3 289 personnes directement (dont 1 500 par les outils multifonctionnels) et plus de 5 276 personnes indirectement. L'année 2004 marquait la fin de la planification stratégique triennale 2002-2004. Une fois de plus cette année, la planification stratégique a servi d'ancrage à chacune de nos interventions et a guidé le développement de l'organisme. Les résultats reliés à notre modèle logique d'intervention 2004 auprès des personnes à faible revenu (soumis à Centraide/United Way Ottawa) démontrent notre succès à livrer les deux programmes de l'organisme malgré un roulement du personnel. Les programmes sont axés sur les résultats et l'amélioration des conditions de vie des personnes vivant sous le seuil de la pauvreté à Ottawa. Vous trouverez à l'Annexe 1, le nombre de personnes desservies par programme et par service.

Pour clore la planification stratégique 2002-2004 et développer la prochaine soit du 1<sup>er</sup> janvier 2006 au 31 décembre 2008, Entraide budgétaire organisait le 27 novembre dernier un forum de réflexions sur son passé, son présent et son avenir. Nous avons, par la même occasion, souligné par une petite fête les réalisations des 25 dernières années d'Entraide budgétaire Ottawa. L'Annexe 2 vous présente l'évolution et les tendances des programmes et services depuis 1999. Merci aux membres du Comité de Planification, évaluation et programmation (PEP) pour leur excellent talent d'organisation et d'animation des activités reliées à ce forum de réflexion.

Plus de cinquante personnes ont été invitées à participer au forum de réflexion. La trentaine de personnes y participant ont passé l'après-midi à discuter, à orienter et à évaluer les impacts d'EbO à Ottawa. Les tendances démontrées et le nombre de personnes desservies par l'organisme au cours des 5 dernières années sont assez impressionnantes vu le petit nombre d'intervenants. En 2004, notre unicité et notre valeur ajoutée à la lutte contre la pauvreté à Ottawa ont été confirmées; les participants du forum nous demandent également de mettre plus d'accent dans le futur auprès des jeunes, des personnes âgées et des personnes immigrantes. Les résultats de la journée nourrissent la réflexion entourant l'élaboration de la prochaine planification stratégique de trois ans. Nous pourrions à nouveau faire appel à des membres de la communauté pour alimenter le produit final de la planification stratégique 2006-2008.

Les deux programmes d'Entraide budgétaire continuent d'être offerts dans les deux langues officielles. Les services individuels (consultation, impôt) sont offerts en anglais et en français tandis que les services de groupe (éducation populaire et formation des bénévoles d'impôt) sont offerts en français. Pour le programme d'actions communautaires, l'organisme continue de travailler dans la langue officielle du partenaire ou du regroupement avec lesquels il collabore. La participation d'EbO est sollicitée pour ses connaissances et expertises reliées à la francophonie et aux personnes à faible revenu et les dossiers qui les concernent.

Chacun des programmes et services offerts par Entraide budgétaire est très différent l'un de l'autre et demande plusieurs types d'interventions ou de contacts. Par exemple, nous sommes fiers de rappeler que les rencontres de consultation durent aussi longtemps que les conseillers budgétaires et les consommateurs en sentent le besoin. Changer des habitudes de consommation, ajuster son niveau d'intervention en fonction de l'évolution du dossier ou

redresser une situation financière insuffisante pour rencontrer les besoins de base demandent potentiellement un appui de longue haleine.

La participation des bénévoles à la livraison efficace des services et programmes est également essentielle. Les bénévoles sont actifs à tous les niveaux de l'organisme. Sans leur contribution en temps et expertises, Entraide budgétaire Ottawa ne pourrait maintenir la qualité des services que l'organisme est fier d'offrir depuis 25 ans.

### **Le programme d'interventions directes**

Les services de consultations (budgétaire et sommaire) ont connu une légère hausse de 3 % comparativement à 2003 malgré le fait que nous ayons dû remplacer et former une conseillère budgétaire (sur deux.) Le conseiller budgétaire a également travaillé à la formation de deux agentes de développement à l'Ouest d'Ottawa et une nouvelle conseillère budgétaire à Action budget (Hawkesbury.) Une fois de plus cette année, les services de consultation ont connu des périodes de très grandes utilisations. Pour l'année 2004, la durée moyenne d'attente (entre l'appel et le rendez-vous) a varié entre quatre et huit semaines. Nous continuons à rencontrer les gens en situation de crise dans les 48 heures qui suivent l'appel. À EbO, une situation de crise est définie par : une éviction de loyer, une saisie de bien ou de salaire, une coupure de services (électricité, téléphone ou chauffage).

Il faut dire qu'à Entraide budgétaire, « période d'attente » ne veut pas dire que nous ne travaillons pas dans le dossier! Très souvent, nous avons déjà, dès le premier contact, l'occasion de rassurer la clientèle en expliquant que plusieurs options leur seront présentées. Pour ceux et celles vivant l'harcèlement de créanciers, nous les encourageons à référer ces appels vers Entraide budgétaire. Par ces interventions, nous réussissons souvent à diminuer immédiatement le stress de la clientèle en attente de rendez-vous. Fréquemment, nos interventions stabilisent temporairement la situation de crise en retardant l'éviction, la saisie ou la coupure.

La place permanente et toujours grandissante du crédit et de l'endettement par la prolifération des compagnies de prêts sur salaire (compagnies « payday Loans» comme Money Mart) reflète la situation actuelle de notre société. Les intervenants d'Entraide budgétaire ne voient pas le jour où la liste d'attente sera résorbée malgré que l'efficacité des services de consultation de l'organisme ne soit plus à prouver et que nous cherchons toujours à l'améliorer. Les références provenant des autres organismes communautaires ainsi que le bouche-à-oreille de la clientèle actuelle et antérieure font en sorte que nous n'avons pas à faire une publicité massive sur nos services car nos listes d'attentes exploseraient! Nous fonctionnons à pleine capacité. Pour augmenter le nombre de personnes rencontrées, il faut ajouter des ressources financières et humaines comme l'agente de développement dans l'Ouest d'Ottawa.

Depuis quelques années, nous constatons une plus grande vulnérabilité financière chez les personnes travaillant au salaire minimum et/ou vivant sur une prestation sociale. Les augmentations annoncées en 2004 bien que « significatives » (car chaque dollar compte!) sont loin de combler les besoins associés au coût de la vie. Les augmentations de 3 % pour les bénéficiaires de l'aide sociale et l'augmentation du salaire minimum de 1 \$ de l'heure

demeurent donc décevantes quand nous constatons combien les gens ont de la difficulté à combler leurs besoins de base (se nourrir, se loger, se vêtir...). Sous peu, le Conseil municipal de la Ville d'Ottawa discutera de l'instauration de la coupure de 22 % effectuée en 1995 chez les prestataires d'aide sociale en Ontario, avec l'Association des municipalités de l'Ontario. Espérons que les élus municipaux, provinciaux ainsi que fédéraux verront l'urgence d'appuyer le travail du sous-comité du Revenu adéquat du Comité consultatif sur les questions liées à la pauvreté de la ville d'Ottawa. Pour les personnes vivant de l'aide sociale, l'augmentation du revenu de 22 % serait loin de rétablir le manque à gagner pour rencontrer leurs besoins de base. Par contre, cette augmentation permettrait aux gens à faible revenu d'Ottawa de faire autre chose que d'avoir à choisir entre « payer le loyer ou nourrir les enfants »!

En plus de constater une plus grande vulnérabilité financière chez les personnes que nous rencontrons, les dossiers de consultation sont de plus en plus lourds. Les personnes nous consultant sont plus endettées, leurs sources d'endettement sont plus nombreuses et diversifiées et l'harcèlement des créanciers plus sophistiqué. Pour les intervenants du programme d'interventions directes, les dossiers traités sont plus complexes et lourds exigeant potentiellement plus d'heures d'interventions. Pour l'année 2004, plus de femmes (62 %) que d'hommes sont venues en consultation. Soixante et un pour cent était des francophones, la moyenne d'âge était de 42 ans et 35 % souffrait d'un handicap physique ou d'un problème de santé mentale. Plus de 35 % de la clientèle de consultation budgétaire nous a dit être née ailleurs qu'au Canada. De plus, 44 % de la clientèle rencontrée avait un revenu insuffisant.

Le travail effectué sur la base de données en 2003 apporte des résultats positifs. Les statistiques sont alors plus fiables. Nous avons incorporé l'information concernant les clients de la consultation sommaire à la base de données des consultations budgétaires. Nous rapprochons l'intégration statistique pour chacun des services de consultation. Le personnel a entamé un début de réflexion sur les différences entre les deux services. Nous sommes même retournés à nos racines, soit « Le Cahier de compétences en consultation budgétaire » élaboré en 1991 par des membres d'Entraide budgétaire Ottawa pour clarifier l'offre de services pour chacun de ses services de consultation. Le personnel travaille également à se doter d'une définition précise sur la saisie de données des consultations. Depuis plusieurs années, l'équipe cherchait à mieux définir la consultation sommaire pour mieux refléter les interventions qui y sont mises. Quoique que la base de données soit incomplète pour offrir le vrai portrait de la clientèle desservie en consultation sommaire et des types de services offerts, nous croyons que l'intégration des données améliore l'offre de services et documente son utilisation. Une demande de ressource financière additionnelle pour la poursuite du travail de la base de données en consultation sommaire a été faite et devrait se réaliser en 2005.

Le personnel a continué en 2004 à documenter plus de 50 « histoires à succès » en consultation. De plus, 50 négociations fructueuses avec les créanciers ont été documentées. Ceci représente une augmentation de 14 % sur l'année 2003. La nouvelle clientèle de la consultation budgétaire manifeste une diminution de 30 % de son niveau de stress relié à leurs difficultés financières après avoir rencontré un conseiller budgétaire une première fois. Ainsi, le niveau de stress face à leur situation passe en moyenne de 7,7 à 5,4 sur une échelle de 10. Les meilleures histoires à succès seront incorporées au site Web, lancé pour célébrer

les 25 ans de l'organisme. Le site permettra d'élargir nos possibilités de prévention et de promotion ainsi qu'une plus grande utilisation des outils d'interventions développés dans le cadre des services d'éducation populaire.

En plus des outils multifonctionnels, le service d'éducation populaire d'Entraide budgétaire comprend également les sessions d'information (budget, crédit, impôt) et le cours sur le budget. Pour l'année 2004, nous avons offert moins de sessions d'information que l'année précédente et rencontré 62 % moins de personnes. La même chose s'applique pour le cours sur le budget que nous avons offert qu'une seule fois à 75 % moins de personnes. Par contre, nous avons effectué une recherche sur les changements au Programme canadien des prêts aux étudiants ainsi que le programme de RAFÉO. La recherche effectuée par Polly-Anne Léveillé, stagiaire de l'École de service social de l'Université d'Ottawa, aidera à produire un feuillet d'information visant une campagne annuelle de prévention sur les prêts étudiants destinée aux étudiants du post secondaire d'Ottawa terminant leurs études. Au printemps 2005, le feuillet d'information sera lancé, entre autre, aux médias étudiants. Merci à Polly-Anne pour le beau travail de développement!

Les services d'éducation populaire bénéficieront sous peu de nouveaux outils de prévention. Le projet, appuyé financièrement par La Fondation communautaire d'Ottawa, permettra l'impression d'un nouveau carnet budget, de deux nouveaux dépliants touchant le crédit et l'endettement et la réimpression des outils de la campagne « Parce que la vie est plus qu'une question d'argent... ». La rédaction des nouveaux outils a été amorcée en 2004 et nous lancerons le produit final en 2005. L'organisme a aussi produit un bulletin qui a été distribué à plus de 400 exemplaires. Les outils développés seront ajoutés au site Web augmentant le nombre de distribution. Pour l'année 2005, nous souhaitons comptabiliser le nombre de visites à notre site Web. Merci encore une fois à Derek Lamothe pour son appui continu à la distribution de nos outils d'intervention, de sensibilisation et de promotion des programmes et services par le biais du [www.ebottawa.org](http://www.ebottawa.org).

Dans un contexte de prévention, Entraide budgétaire Ottawa cherche présentement à faire davantage d'éducation populaire. Déjà, la subvention de la Fondation communautaire d'Ottawa nous permettra de développer de nouveaux outils multifonctionnels intitulés « Maîtrisez l'endettement » et « Améliorez votre santé financière ». Nous produisons un nouveau carnet budget, un outil pratique pour sensibiliser à l'importance de faire un budget et nous facilitons l'accès à tous ces outils (dont nos grilles budgétaires sur Excel) grâce à notre site Web. Les intervenants de l'organisme réfèrent régulièrement les personnes vers les outils qui se trouvent sur notre site Web. Le projet de développement en économie familiale de l'Ouest apporte de nouvelles demandes pour notre service d'éducation populaire. En effet, l'organisme reçoit une demande constante pour l'offre de sessions d'information en anglais. L'organisme se doit de trouver des ressources financières additionnelles pour développer le service en anglais. La demande est là, à nous de trouver notre niche!

Pour l'année 2004, le secteur d'impôt a connu de grands bouleversements. D'une production sur papier des déclarations de revenu, l'organisme passe à la production et l'envoi électronique des déclarations de revenu des contribuables. Malgré tous les changements engendrés par cette transformation, l'équipe de bénévoles dans les centres de ressources et services communautaires augmentent de 5,5 % le nombre de personnes desservies. En 2004, suite à de nouvelles demandes provenant de nouveaux centres de services et ressources

communautaires en plus des constatations que l'organisme ne possède plus les ressources nécessaires pour une livraison efficace du service des cliniques d'impôt dans les centres communautaires, nous avons demandé aux centres communautaires avec lesquels nous sommes impliqués depuis 1985 de prendre la relève. Pour la saison 2003-2004 les centres communautaires sont passés d'un système de «drop-in» à celui de rendez-vous, en plus des changements technologiques.

Toute l'équipe de bénévoles et le personnel tiennent à remercier Gilles Grondin pour toutes ses contributions au virement électronique et technologique de la production des déclarations de revenu des contribuables à faible revenu d'Ottawa. En collaboration avec le personnel des centres communautaires, les équipements informatiques ont été mis à la disposition des bénévoles d'impôt. Également, un merci spécial au Centre des services communautaires de Vanier pour ses prêts de locaux et d'équipements pour la formation des bénévoles et pour la livraison des cliniques en résidences offertes aux personnes âgées ou vulnérables à la recherche du contrôle de leur situation fiscale et financière. Rappelons que la moyenne du revenu annuel des contribuables desservis par les bénévoles d'impôt dans les centres communautaires était de 10 108 \$. Dire que les escompteurs chargent 60 \$ à ces mêmes contribuables pour compléter leur déclaration de revenu.

L'année 2005 est une année de transition pour l'organisme. Pour la saison d'impôt 2004-2005, nous avons demandé à l'équipe de quelques trente-cinq bénévoles d'offrir d'abord leurs services aux centres communautaires. Pour nous à EbO, ceci veut dire que nous devons rebâtir l'équipe de bénévoles pour maintenir les trois autres services d'impôt. En 2004, les ateliers d'impôt n'ont pu être offerts par l'équipe de formateurs. Trop d'énergie et de ressources ont été consacrées à la formation de bénévoles potentiels et au virement technologique. Nous demandons à l'Agence du revenu du Canada d'augmenter les ressources à ce niveau. Entraide budgétaire change ses critères d'admissibilité pour les bénévoles; ils doivent maintenant avoir suivi la formation de l'Agence du revenu du Canada avant de faire partie de l'équipe de bénévoles d'impôt. Nous participerons au printemps 2005, avec des représentants des centres communautaires, à l'évaluation sur la transition de la livraison des services vers les centres de ressources et services communautaires de la Basse-ville, d'Overbrook-Forbes et de Vanier.

La transmission électronique de la déclaration de revenus d'une clientèle à faible revenu et de personnes nouvellement arrivées n'est pas toujours propice. Nous sommes à la recherche de meilleurs mécanismes d'accueil et de remboursement rapide pour les contribuables à faible revenu. L'octroi de nouveaux équipements (trois ordinateurs et des logiciels informatiques de qualité tels Profile et des # d'accès gratuits pour l'envoi électronique des déclarations de revenu) permet à la clientèle (qui y a accès) un remboursement à l'intérieur d'environ 10 jours. Merci à l'Agence du revenu du Canada pour leur appui à ce niveau. La disposition des nouveaux locaux au 300, rue Olmstead a été conçue pour permettre l'offre des trois services d'impôt sous notre toit; ceci facilite énormément la logistique de coordination des bénévoles et la livraison des services.

La méthodologie d'évaluation des cliniques d'impôt dans les centres communautaires a été modifiée pour la saison d'impôt 2003-2004. Nous sommes passés d'une présence physique dans les centres pour rencontrer le client suite à l'offre de services à une méthodologie téléphonique quelques semaines après l'obtention du service. Ainsi, le

contribuable risquait d'avoir reçu son remboursement. Plus de 9 % de la clientèle desservie dans les centres communautaires a répondu au questionnaire d'évaluation administrée par Catherine Provost, étudiante en stage du Programme de techniques en travail social de La Cité collégiale. Soixante dix pour cent des répondants a dit, que de façon générale, les services étaient excellents. Cent pour cent des répondants a dit que le travail du bénévole était d'excellent à bon et 99 % des répondants a indiqué qu'ils recommanderaient le service à quelqu'un d'autre.

Depuis 2003, le projet de développement en économie familiale à l'Ouest d'Ottawa a permis de référer la clientèle à faible revenu vivant à dans ce secteur vers des services adaptés à leurs besoins et dans leur localité. Pour l'année 2004, l'un des objectifs du projet était d'élaborer des services d'impôt pour les francophones; nous cherchions à éviter que les francophones à faible revenu se déplacent dans l'Est pour obtenir des services d'impôt dans leur langue. Avec la recherche effectuée dans la première phase du projet, les personnes consultées ont indiqué avoir de la difficulté à obtenir des services d'impôt en français dans l'Ouest d'Ottawa. L'agente de développement et les bénévoles formateurs d'impôt de l'Est ont travaillé fort, mais, ils ont obtenu peu de succès à la formation de nouveaux bénévoles d'impôt. Des difficultés d'ordre technique ont fait en sorte que les quelques bénévoles restant suite à la formation ont été intégrés à l'équipe de bénévoles de l'Est. Nous n'avons pas réussi à avoir accès à des locaux avec les équipements informatiques appropriés pour offrir les services.

Lors de l'évaluation du Comité consultatif de la deuxième phase du projet de développement en économie familiale, ensuite au Conseil d'administration d'Entraide budgétaire, il a été décidé que l'organisme ne pouvait plus travailler aussi intensément à la formation de ses bénévoles d'impôt. L'offre de services d'impôt n'aurait pas lieu dans l'Ouest pour la saison 2004-2005. Nous constatons à EbO qu'il y a un manque au niveau des services d'impôt en français dans l'Ouest mais que sans la contribution et la participation de bénévoles d'impôt d'expériences provenant de l'Ouest, le service ne pourra pas se développer. L'agente de développement offre quand même le service de cas spéciaux d'impôt (années antérieures, personnes vulnérables et ayant des problèmes de mobilité). L'agente fait tout le processus d'accueil et apporte aux bénévoles d'impôt d'EBO les documents nécessaires à la production de la déclaration de revenu. Une fois la déclaration complétée, elle la rapporte dans l'Ouest, rencontre le contribuable et obtient les autorisations nécessaires à la transmission électronique (ou autre) de la déclaration.

Dans les trois phases du projet en économie familiale, une des responsabilités des agentes de développement a été le rapprochement avec les organismes, institutions et intervenants desservant les francophones de l'Ouest en plus d'offrir les services de l'organisme. Elle cherche à augmenter le réseau d'EBO autant au niveau des intervenants que des consommateurs et consommatrices à faible revenu. Elle offre certains des services des programmes d'interventions directes et d'actions communautaires pour éduquer, sensibiliser et conseiller dans les domaines du budget, de l'endettement, de l'exploitation et aux dangers reliés à l'utilisation abusive du crédit. Lors de la deuxième phase, l'agente a offert le service de consultation sommaire référant les cas de consultation budgétaire dans l'Est, tout en facilitant le processus d'accueil (transport, ouverture de dossiers, etc.).

Les agentes de développement ont rencontré la clientèle dans leur milieu (l'Ouest) et ont encouragé l'utilisation des services offerts dans l'Est. Par exemple, les conseillers budgétaires dans l'Est ont assuré les suivis aux dossiers de l'agente de développement de juin jusqu'en novembre lors du remplacement du poste. Les agentes de développement ont également participé à l'élaboration des outils multifonctionnels, à leur production et à leur distribution dans l'Ouest d'Ottawa.

Les agentes de développement ont été actives auprès de quelques organismes et regroupements pour promouvoir le programme d'actions communautaires. L'agente tente depuis quelques mois de créer un Groupe d'actions communautaires francophone dans l'Ouest. Elle suit aussi avec beaucoup d'intérêts le développement d'un Centre multiservices francophone dans l'Ouest d'Ottawa. Depuis sa conception, le projet d'économie familiale nous permet à la fois de faire de la prévention tout en desservant directement les gens à faible revenu de l'Ouest dans leur milieu.

Entraide budgétaire constate et signale que le projet de développement en économie familiale n'a pas fait diminuer la période d'attente pour un rendez-vous de consultation dans l'Est mais a fait en sorte que la clientèle a le choix d'être rencontrée dans son milieu. On ne peut pas éviter qu'une visibilité plus grande dans l'Ouest augmente les références à nos services situés dans l'Est.

Le développement futur du projet de développement en économie familiale est maintenant assuré grâce à Centraide/United Way Ottawa qui accepte d'y contribuer financièrement et de façon récurrente. De ce projet, nous passons à autre chose qui sera développé lors de nos discussions sur la planification stratégique 2006-2008.

Le succès de l'initiative n'est plus à prouver et nous pouvons maintenant nous concentrer sur la livraison de services adaptés aux personnes à faible revenu vivant à l'Ouest d'Ottawa. Plusieurs idées sont en ébullition pour son développement.

Les activités d'Entraide budgétaire avec Action budget à Hawkesbury et de Prescott-Russell se termineront au printemps 2005. Malgré les hauts et les bas de notre implication dans la mise en œuvre d'Action budget, l'organisme a beaucoup appris sur une implication future dans la mise en œuvre de services similaires aux nôtres. Le projet a quand même démontré l'efficacité des services offerts par EbO, son unicité parmi les réseaux de services sociaux/communautaires et du transfert des connaissances et des habiletés de la consultation budgétaire même à distance. Malgré le roulement du personnel à Hawkesbury, les services sont grandement sollicités par les personnes à faible revenu. Merci à la Fondation Trillium de l'Ontario qui a appuyé financièrement, depuis sa conception, le développement du projet. Merci également à Centraide/United Way de Prescott-Russell qui prend la relève financière en 2005. Grâce à leur contribution financière, Action budget aura un employé à temps partiel à compter de mai 2005. Le Bureau central des Bénévoles de Hawkesbury et des environs continue de chercher du financement récurrent pour assurer la continuité du projet. Entraide budgétaire continuera son implication d'encadrement auprès des intervenants d'Action budget.



## Le programme d'actions communautaires

Ce programme est alimenté par notre programme d'interventions directes. À force d'entendre les mêmes histoires sur l'harcèlement des créanciers et des escompteurs d'argent et de services, Entraide budgétaire appuie les personnes à faible revenu à dénoncer les exploitations auxquelles elles sont confrontées et à revendiquer de meilleures conditions de vie. Entraide budgétaire saisit toutes les occasions qui lui sont offertes pour dénoncer les abus et mythes qui touchent les personnes à faible revenu de cette communauté et pour demander des actions concrètes vers l'amélioration des conditions de vie des personnes défavorisées économiquement. Avec les personnes à faible revenu, les autres intervenants et les autres organismes, nous travaillons ensemble afin de sensibiliser et d'éduquer les consommatrices et les consommateurs ainsi que le public en général aux dangers de l'utilisation du crédit pour combler leurs besoins de base. En sensibilisant le public, nous souhaitons contribuer à l'amélioration des conditions de vie des concitoyennes et concitoyens à faible revenu d'Ottawa.

Les trois secteurs d'intervention du programme d'actions communautaires comprennent les médias et la promotion, les partenariats et le regroupement de personnes et, dernièrement, les relations extérieures.

### *Les médias et la promotion*

Le virage ou le transfert d'un peu de ressources humaines vers le développement d'outils multifonctionnels se fait lentement mais sûrement. Lors de la campagne « Par ce que la vie est plus qu'une question d'argent... », la distribution de près de 1 500 outils tels « Pourquoi faire un budget » et « Comment faire un budget » assure une meilleure visibilité à l'organisme, mais, plus important, donne aux personnes qui les consultent des moyens de se diriger vers l'autonomie financière s'ils/elles les utilisent et adoptent l'attitude proposée. Durant l'année 2004, des bénévoles (via le Comité promotion et recrutement) et le personnel ont apporté des corrections et ajouts aux dépliants sur le budget. Le produit final sera livré en 2005. Les mêmes personnes ont continué à œuvrer à la rédaction du nouveau carnet budget. Les dépliants n'ont pas un objectif de promotion mais d'outils susceptibles d'amener les gens à faire un budget. Après tout, seulement 15 % de Canadiennes et de Canadiens font un budget sur papier. L'organisme travaille actuellement vers la production de deux nouveaux dépliants de prévention à l'endettement. Plusieurs idées de développement d'outils sont prévues au sein des Comités de Planification, d'évaluation et de programmation (PEP) et de Promotion et de recrutement. Pour réaliser nos objectifs de production d'outils multifonctionnels, nous devons trouver les ressources financières pour l'embauche de ressources humaines et les coûts de production des outils.

Nous tenons à remercier le groupe d'étudiants du plan de marketing «Mot avisé» de l'Université du Québec en Outaouais. Les idées présentées alimentent encore nos discussions dans plusieurs comités de travail. Nous verrons peut-être des suivis pour le développement d'outils d'information à l'intention des travailleurs à faible revenu dans notre planification stratégique 2006-2008. Lors de notre entrevue accordée au journaliste Gilles Taillon de la radio de la Société de Radio-Canada sur le budget provincial, nous avons souligné que

L'augmentation du salaire minimum représentait un pas dans la bonne direction, mais, était loin de combler l'écart de l'absence d'augmentation au cours des 9 dernières années.

Rappelons qu'avec l'augmentation attribuée aux salariés à faible revenu (le salaire minimum passera le 1<sup>er</sup> avril 2005 à 7.45 \$). Une personne travaillant 44 heures par semaine au salaire minimum aura un revenu annuel brut de 16 390 \$ en plus de 2 semaines de vacances, qu'elle se permettra avec son 4 % de 656 \$. L'augmentation attribuée en avril 2005 représente quand même une augmentation de plus de 2 200 \$ par année mais ne permet même pas à l'individu travaillant 44 heures par semaine à dépasser le seuil de la pauvreté des personnes à faible revenu vivant dans des villes de 500 000 habitants et plus selon l'échelle du Conseil national du bien-être social. Nous ne pouvons nous réjouir longtemps quand nous constatons quotidiennement que les travailleurs n'arrivent pas, même en travaillant 44 heures par semaine, à répondre à leurs besoins de base ni à ceux de leurs familles. L'endettement ne fait que les écraser un peu plus!

Entraide budgétaire a également travaillé à 5 autres reprises avec les médias : lancer le site Web et souligner le 25<sup>e</sup> anniversaire de l'organisme, partager les résultats du forum de réflexions publiés dans *Le Droit*, participer à une entrevue diffusée sur les ondes de la radio de la *SRC*. Nous avons également référé des personnes vers une recherche effectuée à la *Radio de la SRC* au sujet de l'Assurance-emploi et le nombre de personnes qui y sont refusées (environ 38 %.) Annuellement, EbO tente de répondre aux demandes des journalistes pour augmenter notre visibilité, mais surtout, pour partager notre « savoir » sur le quotidien des personnes à faible revenu vivant à Ottawa.

### *Partenariats et regroupement de personnes*

Ce secteur d'intervention regroupe plusieurs types d'interventions que le personnel mais aussi les bénévoles effectuent dans des comités, des réseaux, des partenariats ou projets visant la sensibilisation du public, l'amélioration des conditions de vie d'un secteur particulier ou la revendication en faveur des améliorations de conditions de vie de nos concitoyens à faible revenu. Que ce soit au projet Soutien à l'emploi et à la rédaction d'un modèle de « marrainage » auprès des femmes à faible revenu cherchant du « coaching » pour l'intégration ou pour la réintégration au marché du travail, au le projet « Winter Warmth » d'Enbridge et de Centraide Ottawa, Entraide budgétaire met l'épaule à la roue pour la mise en œuvre de solutions tangibles et concrètes dans le but d'appuyer les personnes à faible revenu à améliorer leurs conditions de vie. Par nos interventions et appuis nous souhaitons diminuer et soulager le stress relié à leurs difficultés financières.

Entraide budgétaire continue d'appuyer les initiatives pour les services en français dans la communauté. Que ce soit au Comité des affaires francophones de Centraide/United Way Ottawa comme représentante du Regroupement des agences francophones financées par Centraide Ottawa ou au Comité directeur de la Recherche sur « Les Francophones d'Ottawa » de l'Assemblée francophone et du Comité inter-agences du Conseil de planification sociale d'Ottawa, nous utilisons notre voix pour démontrer les besoins en services en français. Malgré le nombre croissant de francophones à Ottawa, peu de forums de rapprochement existent entre les diverses communautés. Le Conseil de planification sociale saura, sous peu, si Centraide appuie financièrement une étude sur les francophones d'Ottawa ayant des difficultés intellectuelles. Nous savons que plusieurs d'entre eux vivent dans une pauvreté

absolue et avec peu d'appui. EbO participera au Comité directeur du projet s'il obtient le financement demandé.

Action pauvreté Ottawa semble prendre un nouvel envol suite à son incorporation et l'un des membres du Conseil d'administration d'Entraide budgétaire joue un rôle actif comme personne-ressource auprès du nouveau Conseil d'administration. Le Réseau solidarité a, tant qu'à lui, perdu son élan suite au départ du Coordonnateur de la participation du public. Des ressources humaines et financières ont été attribuées au Groupe d'action communautaire francophone. Ce Groupe a passé une bonne partie de l'année à travailler sur le recrutement de nouveaux membres, à participer au 2<sup>e</sup> Audience populaire sur la pauvreté et à préparer un forum de discussions et d'orientation pour les francophones à faible revenu d'Ottawa. La consultation a eu lieu au printemps 2005 et a été appuyée entre autre par Action pauvreté Ottawa. Depuis octobre 2004, Entraide budgétaire participe aux réunions du Comité consultatif sur les questions liées à la pauvreté de la ville d'Ottawa (PIAC.) Ceci nous permet d'appuyer et de faciliter les interventions des membres francophones et de mieux suivre l'évolution des dossiers affectant les personnes à faible revenu d'Ottawa.

En novembre, en tant que membre du Réseau franco-logement, Entraide budgétaire présentait une allocution sur la consultation budgétaire et la loi de la faillite et de l'insolvabilité. Près de trente personnes ont assisté à la présentation et plusieurs participants nous ont dit avoir appris quelque chose et apprécié l'occasion de nous connaître davantage. Entraide budgétaire a continué son rôle actif avec le Comité francophone relié aux questions d'Hydro (maintenant le Comité Hydro/énergie) et a même décidé d'investir des ressources humaines au Comité directeur du projet « Winter Warmth » ainsi que son sous-comité d'allocation de fonds pour des arranges d'Enbridge. Le projet consiste à distribuer 30 000 \$ afin d'éviter les coupures de service avec cette compagnie. Merci à « Home Safe » de l'Armée du salut pour un excellent service auprès des citoyens parfois en crise vis-à-vis leur facture de chauffage. Centraide/United Way Ottawa a reçu les fonds directement d'Enbridge pour administrer ce projet. Chapeau pour l'initiative, les citoyens à revenu modeste et faible bénéficient directement d'un soulagement immédiat au stress relié à la perte du chauffage et à l'incapacité de payer leur facture à cause d'une insuffisance de revenu.

Le dossier énergie et hydro préoccupe Entraide budgétaire depuis quelques années. Les coûts reliés à l'habitation connaissent une augmentation phénoménale tandis que les prestations des personnes à faible revenu stagnent plus que jamais loin derrière les coûts réels à une participation à part entière et digne d'un citoyen ou d'une citoyenne d'Ottawa. Quant à eux, les coûts de l'énergie augmentent sans cesse. Et peu importe comment nous réduisons notre consommation d'énergie, il en coûte au citoyen moyen plus en coût de distribution et de paiement de dettes qu'en consommation d'électricité! Quand nous connaissons les difficultés des personnes à faible revenu pour se loger adéquatement, dans des logements abordables et salubres nous savons comment toute augmentation des coûts d'habitation est difficile car leurs revenus ne suivent plus depuis longtemps l'augmentation du coût de la vie. Nous souhaitons que les politiciennes et politiciens considèrent une recommandation que l'énergie est un besoin de base fondamental tel le logement et autres nécessités de la vie.

Entraide budgétaire Ottawa ne pourrait pas, année après année, rencontrer ses cibles de services et programmes sans l'appui financier et la collaboration de représentantes et représentants de Centraide/United Way Ottawa et de la Division du financement

communautaire de la ville d'Ottawa. EbO est présent lors des déjeuners de lancement et de clôture de la campagne annuelle de financement de Centraide/United Way Ottawa, au Bureau des conférenciers, aux consultations et sessions d'information. Nous comptons sur les divers partenariats et/ou regroupements où nous pouvons discuter avec des représentantes et représentants de Centraide ou de la ville d'Ottawa pour l'avancement des divers dossiers affectant les personnes à faible revenu de la communauté.

### **Relations extérieures**

Entraide budgétaire a appuyé l'initiative de la Coalition des centres de santé et ressources communautaires dans leur campagne de huard face aux coupures annoncées dans le budget de la ville d'Ottawa pour l'année 2004 dans les services sociaux et communautaires. Entraide budgétaire a également fait des représentations aux consultations de la ville sur son budget 2004 et a demandé aux membres du Comité des services de santé, loisirs et services sociaux de la ville d'Ottawa d'éviter une coupure budgétaire potentielle de 5 % sur l'attribution financière de 2003. Heureusement, la ville d'Ottawa a non seulement refusé la coupure de 5 % à l'organisme, elle a augmenté la subvention récurrente de 8 %!

Entraide budgétaire était présent lors de la consultation du Conseil de planification social d'Ottawa intitulée « Financer notre avenir. » Que ce soit par les kiosques d'information ou par la Marche du maire pour le bénévolat, Entraide budgétaire tente d'augmenter sa visibilité et les dons vers l'organisme et ses programmes d'interventions. Les fonds recueillis servent aussi à trouver des solutions pour le soulagement des effets pervers de la pauvreté chez nos concitoyens et concitoyennes à faible revenu d'Ottawa.

### **La participation des bénévoles :**

Peu importe le secteur d'intervention que ce soit la gestion, l'orientation, le développement et/ou la livraison des services, l'équipe du personnel est heureuse, fière et privilégiée d'être associée à une équipe de bénévoles aussi dévouée, compétente et professionnelle. Par exemple, citons les 8 rencontres du Conseil d'administration, ses 1 806 heures de rencontres et d'appuis divers des membres de comités en plus des 2 092 heures consacrées aux services d'impôt (voir Annexe 3). Les bénévoles d'EbO ont, encore cette année, surpassé les attentes d'engagement envers l'organisme et de ses clientèles. Comment témoigner toute la reconnaissance que la clientèle ressent envers l'organisme ! Celle-ci ne pourrait pas exister sans la présence et l'énorme contribution de ses divers bénévoles. De la gestion quotidienne à l'élaboration et l'entretien d'un site Web, EbO compte sur l'appui de plusieurs personnes qui travaillent souvent dans l'ombre.

Plusieurs bénévoles méritent annuellement d'être désignés parmi tous les autres (qui sont d'ailleurs tout aussi excellent les uns des autres.) Cette année, nous avons mentionné Gilles Grondin pour son « leadership » du remaniement des services d'impôt, mais nous pourrions aussi souligner la contribution de Derek Lamothe pour la création du site Web ainsi que tout le travail gratuit de conception graphique de la campagne « Parce que la vie est plus qu'une question d'argent... ». Plusieurs autres personnes mériteraient que nous soulignions leur contribution. À chaque année, Entraide budgétaire remercie une foule de personnes, (organismes et intervenants) pour leur contribution bénévole et professionnelle au service

des personnes à faible revenu d'Ottawa et de l'organisme. Nous ne pourrions pas connaître un tel rayonnement sans la contribution de nos partenaires, collaborateurs et bénévoles.

La quatrième fête des bénévoles a eu lieu le 11 juin 2004 au Centre francophone de Vanier. Une fois de plus, la fête nous a permis de nous rassembler dans un lieu chaleureux afin de célébrer ensemble nos accomplissements de l'année. EbO attribuait, pour la première fois, une plaque de reconnaissance à un « bénévole de l'année. » Le premier récipiendaire de la plaque fut Richard Monette pour l'ensemble de sa contribution à la création et au développement de services adaptés aux besoins des consommatrices et consommateurs à faible revenu d'Ottawa. Membre actif depuis les premiers balbutiements de création et du choix du nom d'Entraide budgétaire Ottawa, il a été choisi par les membres du Comité exécutif parmi les 6 candidatures proposées. Il a placé la barre très haute pour la ou le prochain récipiendaire.

Lors de la fête des bénévoles, Gilles Grondin, président du Conseil d'administration a présenté les 6 critères d'évaluation qui ont été utilisés pour choisir le premier récipiendaire de la plaque de reconnaissance. Richard a été choisi car il est un bâtisseur communautaire. Il a grand cœur et est un « As » en Développement économique communautaire (DÉC). Il est resté fidèle irréductible à l'organisme en participant à **toutes** ses assemblées générales annuelles. Richard est un collaborateur dans le développement d'initiatives pour améliorer les conditions de vie des personnes à faible revenu d'Ottawa et est toujours présent dans le développement d'Ebo depuis plus de 25 ans.

La semaine de reconnaissance du bénévolat en 2005 était du 17 au 23 avril. En 2005, EbO a pris la décision de ne pas tenir sa fête de bénévoles malgré le succès des 4 dernières années. Nous inviterons cependant tous les bénévoles d'Ebo, nos membres, collaborateurs et partenaires à participer à un souper « pot-luck » préparé par les membres du Conseil d'administration et l'équipe du personnel suite à l'Assemblée générale annuelle du 16 juin prochain.

Lors de la semaine de reconnaissance des bénévoles 2005 le journal *Le Droit, Ottawa -Gatineau* publiait le 22 avril dernier, dans une chronique de Mario Boulianne, le texte suivant en page 16 :

«... En terminant, je vous laisse avec un extrait du discours de la Lieutenant-gouverneure du Québec, Lise Thibault :

*Être bénévole c'est savoir...  
Savoir accompagner, le cœur sur la main  
Savoir respecter, la sagesse autant que le geste  
Savoir reconforter, la foi au creux de l'âme  
Savoir lire, les mots d'un message comme ceux d'un regard  
Savoir écouter, autant les silences que l'expérience  
Savoir comprendre, avec l'intelligence de l'âme  
Savoir être bénévole, c'est savoir...aimer »*

Ces quelques lignes expliquent très bien les sentiments que ressent l'équipe du personnel envers l'équipe de bénévoles d'Entraide budgétaire. Depuis sa conception, l'organisme est resté fidèle à sa mission et à sa raison d'être grâce à son équipe de bénévoles. Que ce soit à son Conseil d'administration, ses comités ou autres, la participation et l'engagement des bénévoles, leur fidélité et leur amour envers la cause à la lutte contre l'exploitation et l'endettement est grandement apprécié de tous les membres du personnel. Les conseillers budgétaires sentent un appui énorme de l'équipe de bénévoles d'impôt lorsqu'ils sont confrontés à une ou un contribuable ayant quelques années d'impôt à compléter ou ayant une problématique avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada. La participation des bénévoles dans l'élaboration « d'unités de services » ou dans la recherche de fonds est pratique courante à Entraide budgétaire. Chacune et chacun partage son domaine d'expertise au profit des clientèles de l'organisme.

Merci à toutes et à tous les bénévoles d'Entraide budgétaire pour votre partage d'expertises et pour votre temps aux services des personnes à faible revenu d'Ottawa. Quelques unes des fonctions des bénévoles impliqués à EbO consistent à la correction d'épreuve, à la représentation de l'organisme à divers événements et au Bureau des conférenciers de Centraide Ottawa. L'organisme a 6 comités actifs qui accueillent des membres à la gestion et au développement et à la mise en œuvre de stratégies pour atteindre les cibles de services des programmes fixés annuellement.

Nous comptons 6 comités chez Entraide budgétaire : Exécutif, Promotion et recrutement, Finances et levée de fonds, Personnel, Impôt, Planification, d'évaluation et de programmation (PEP). Ceux-ci ont été actifs toute l'année. De plus, EbO participe au Comité directeur du projet Action budget et à un Comité consultatif pour le projet de développement en Économie familiale à l'Ouest d'Ottawa. Dans tous les comités, des questions importantes sont soulevées et réglées concernant la gestion, le développement, l'offre et l'évaluation des programmes de l'organisme.

C'est avec beaucoup de tristesse que nous avons vu fondre, cette année, la liste de bénévoles d'impôt. À tous ceux et celles qui relèvent maintenant d'un des centres communautaires ou ailleurs dans la communauté, merci de vos loyaux services. Nous souhaitons que vous puissiez devenir membre de l'organisme afin de rester en contact et vous revoir, au moins annuellement, lors de l'Assemblée générale annuelle. On vous encourage donc de faire partie de notre campagne « 25 ans...250 membres » lancée l'an dernier. Depuis l'Assemblée générale annuelle 2004, date du lancement de la campagne, plus de vingt personnes sont devenues membres et 20 personnes ont renouvelé leur carte de membre à l'organisme. Nous croyons que nos stratégies de recrutement porteront fruits éventuellement. La campagne se terminera le jour où l'objectif sera atteint! Continuons à recruter des personnes intéressées à l'autonomie financière et à la lutte contre l'exploitation et l'endettement des personnes à faible revenu d'Ottawa.

## Conclusion

L'année 2004 aura été marquée par nos 25 années d'existence. Un logo du 25<sup>e</sup> anniversaire, un nouveau papier entête, une signalisation extérieure ne sont que quelques uns des accomplissements du Comité de promotion et de recrutement au cours de l'année. L'année 2004 a suivi toutes les autres années dans le développement et la consolidation de qui nous sommes et qui nous voulons être dans la sphère d'activité de lutte à la pauvreté à Ottawa. Notre mandat, unique à Ottawa, positionne l'organisme dans plusieurs choix stratégiques. Les besoins des personnes que nous côtoyons quotidiennement nous démontrent l'urgence d'exiger de meilleures conditions de vie pour les personnes à faible revenu d'Ottawa. Les conditions de vie des personnes vivant dans la Société de Logement communautaire d'Ottawa sont parfois abominables et nos élus ainsi que nos fonctionnaires municipaux ont besoin d'entendre et d'agir sur ces conditions de logement. Une liste d'attente de plus de 8 ans pour un logement social représente une honte face à nos responsabilités sociales auprès des personnes les plus vulnérables d'Ottawa.

Entraide budgétaire Ottawa ne serait aussi fort sans ses membres, ses bénévoles, ses collaborateurs et ses partenaires qui l'entourent. Les concitoyens et concitoyennes à faible revenu d'Ottawa nous mentionnent régulièrement l'importance d'organismes comme Entraide budgétaire. Notre unicité en matière de services et programmes dans la gamme des services sociaux communautaires d'Ottawa n'est plus à prouver. Malgré une compétition féroce en matière de conseils financiers, Entraide budgétaire possède un créneau unique et essentiel dans la communauté auprès des personnes à faible revenu d'Ottawa. Après tout, nous n'avons aucun produit financier à vendre. Nous œuvrons donc pleinement et de façon indépendante au mieux-être des personnes que nous desservons.

Sous le thème « Parce que la vie est plus qu'une question d'argent... », Entraide budgétaire continue à promouvoir la consultation budgétaire comme moyen de soulager les effets négatifs de l'endettement et d'améliorer le style de vie des personnes consultant nos services. Présentement, la situation semble critique pour les personnes à faible revenu d'Ottawa. Plusieurs dossiers et actions communautaires attirent notre attention. Où serons nous en 2008? Quels besoins auront été comblés et quels dossiers attireront notre attention vers la fin de notre planification stratégique 2006-2008? Une fois encore, des questions stratégiques seront posées et répondues.

Ceci constitue le rapport des activités principales d'Entraide budgétaire Ottawa pour l'année 2004. Tel que mentionné, tous les intervenants, bénévoles ou professionnels sont fiers des appuis que nous avons offerts aux concitoyennes et concitoyens à faible revenu d'Ottawa au cours de la dernière année. La contribution de nos partenaires financiers est cruciale dans nos réalisations; comme bien d'autres, nous sommes donc des bâtisseurs communautaires à Ottawa. Merci à vous aussi, les membres, d'en faire partie.

mai 2005

Entraide budgétaire Ottawa  
300, rue Olmstead, 2<sup>e</sup> étage  
Ottawa, Ontario, K1L 7K1

Téléphone : (613) 746-0400  
Courriel: [entraidebudgetaire@bellnet.ca](mailto:entraidebudgetaire@bellnet.ca)

Télécopieur : (613) 746-9284  
Site Web : [www.ebottawa.org](http://www.ebottawa.org)