



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

1^{er} janvier au 31 décembre 2009



Merci à nos bailleurs de fonds:

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

Rapport présenté à l'assemblée générale annuelle du 3 juin 2010

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

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

300, rue Olmstead, 2^e étage, Ottawa (Ontario) K1L 7K1 ☎ (613) 746-0400 📠 (613) 746-9284
entraidebudgetaire@bellnet.ca www.ebottawa.org

Entraide budgétaire Ottawa (EbO)

Rapport annuel d'activités 2009

Conseil d'administration 2009-2010

Comité exécutif

Françoise Viau, présidente

Suzanne Beaubien secrétaire (novembre 2009)

Gérald Cossette, vice-président

Alain Carle, trésorier

Hélène C. Ménard (ex-officio)

Administratrices et administrateurs

Sacha Baharmand

Martha Butler

Élyse McCann

Micheline Laurencelle

Janet Onyango

Marc André Vary

TABLE DES MATIÈRES

Message de la présidente du Conseil d'administration et de la directrice générale.....	3
1. Introduction.....	4
2. Le personnel.....	5
3. La clientèle.....	7
4. Les programmes.....	8
4.1 Programme d'intervention directe.....	8
4.1.1 Consultation budgétaire et sommaire.....	11
4.1.2 Littératie financière.....	12
4.1.3 Services d'impôt.....	13
4.2 Programme d'actions communautaires.....	14
4.2.1 Le Groupe d'action communautaire Francophone (GACF).....	15
4.2.2 Le Comité hydro-énergie et le Power Group de la Ville d'Ottawa	16
4.2.3 Le microcrédit.....	17
4.2.4 Centraide/United Way Ottawa.....	17
4.2.5 Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa.....	18
4.2.6 Ottawa Poverty Reduction Network/Réseau de réduction de la pauvreté à Ottawa (OPRN/RRPO).....	18
4.2.7 Les implications extérieures et les médias.....	20
4.2.8 Les communications.....	21
5. La gestion.....	21
5.1 Le conseil d'administration et ses comités de travail.....	22
5.2 Le budget.....	24
5.3 Les projets en développement	
6 Conclusion	
Annexe 1 - Nombre de personnes desservies par programme et service (2009).....	29
Annexe 2 - Heures de bénévolat par activité (2009).....	29
Annexe 3 – Remerciements.....	30
Annexe 4 - Le personnel.....	32

Message de la présidente du Conseil d'administration et de la directrice générale

Le Conseil d'administration et le personnel ont été ébahis par les célébrations du 30^e anniversaire d'*Entraide budgétaire Ottawa* le 8 octobre dernier à l'Hôtel de ville d'Ottawa! Quel plaisir de se retrouver, membres fondateurs, partenaires communautaires, membres nouveaux et anciens. Près de cent personnes sont venues célébrer les 30 années de service de l'organisme en appui à la population à faible revenu d'Ottawa. Tous nos remerciements à *Desjardins* qui a si gracieusement offert de commanditer le souper. Merci également à Diane Derome, première vice-présidente *Desjardins Ontario* remplacée par Marc D. Renaud vice-président de *La Caisse populaire Rideau d'Ottawa*, qui a agi comme président d'honneur. Merci aux autres donateurs qui ont assuré le succès de cet événement. Lors de la soirée, le Conseil d'administration s'est vu décerner par *Centraide/United Way Ottawa* le Prix du bâtisseur communautaire. Le nom de notre organisme est maintenant gravé sur le mur des leaders communautaires à l'Hôtel de ville d'Ottawa. Nous avons aussi reçu des mains de la présidente du *Groupe d'action communautaire francophone (GACF)*, Jeannine Laroque, un bel encadrement de la couverture du recueil « Sans le sou...mais si riches! » pour notre appui constant au développement du *GACF*.

L'organisme s'est doté d'une nouvelle planification stratégique, soit de 2010 à 2012 qui a été acceptée lors de la dernière assemblée générale annuelle du 8 octobre dernier. Nous croyons que c'est un nombre record de membres et d'invités qui y ont participé. Les membres qui y étaient présents ont voté en faveur de la création d'un nouveau type de membres, soit les membres corporatifs. Sous la coordination d'un membre fondateur d'Ebo, M. Richard Monette, la campagne de recrutement « 30 ans... 330 membres... en 330 jours ! » bat présentement son plein. Rendez-vous au 330^e jour de la campagne, à l'automne 2010, pour en célébrer les résultats !

Merci encore une fois, à nos bailleurs de fonds soit *Centraide/United Way Ottawa* et les *Services de Protection et Services communautaires de la Ville d'Ottawa*. Sans vous, nous n'aurions pas la portée et le succès que nous connaissons auprès des consommatrices et consommateurs à faible revenu de la communauté. Votre soutien financier nous permet de travailler à l'atteinte de notre mission qui est de lutter contre l'exploitation et l'endettement des personnes à faible revenu d'Ottawa. Un merci également à *La Fondation Trillium de l'Ontario* qui nous permet de mettre en œuvre la pièce centrale de notre stratégie de diversification de financement à long terme, soit la création d'un nouveau programme de consultation budgétaire et d'éducation financière.

Desjardins appuie *Entraide budgétaire* de façon importante et soutenue. Leur contribution financière a permis la mise en place du Fonds d'entraide Ottawa, un programme unique de microcrédit à Ottawa, et l'embauche d'une ressource humaine pour la gestion du fonds et la précieuse offre de consultations budgétaires y étant rattachées chaque année. Depuis la création du Fonds en octobre 2008, la totalité du capital a été prêtée... et le sera plusieurs fois encore au fur et à mesure que les individus et familles qui en ont bénéficié rembourseront leurs prêts !

Les programmes d'interventions directes et d'actions communautaires continuent leur petit bonhomme de chemin pour tenter d'améliorer la qualité de vie des personnes que nous côtoyons dans les services et activités. Une année qui s'achève, une nouvelle qui commence...

Françoise Viau
Présidente, Conseil d'administration d'*Ebo*

Hélène C. Ménard
Directrice générale, *Ebo*

1. Introduction

Entraide budgétaire Ottawa tire sa raison d'être et sa mission de la réalité et des besoins de la population à faible revenu d'Ottawa. Et s'il fallait mettre en mots ce qui nous inspire, le recueil « Sans le sou...mais si riches! » du Groupe d'action communautaire francophone (GACF) en serait l'expression. Vous vous rappellerez peut-être l'année 1989 où tous les parlementaires de la Chambre des communes du Canada adoptaient unanimement la déclaration visant l'élimination de la pauvreté chez les enfants. Vingt ans plus tard, soit en 2009, c'est 700 000 enfants qui vivent toujours sous le seuil de la pauvreté au Canada. *La Fondation communautaire d'Ottawa*, dans son rapport annuel « Signes Vitaux 2009 » place l'écart de revenu grandissant entre les riches et les pauvres ainsi que le logement à prix abordable au deuxième rang des préoccupations les plus importantes, après la santé et le bien-être (p. 4).

Dans son rapport « From Obstacles to Innovation: the Impact of the Economic Downturn on Ottawa's Social Service Sector », *Centraide/United Way Ottawa* écrivait en novembre 2009: « Ottawa has a reputation as a financially secure and prosperous community, yet its most vulnerable citizens were hard hit by the economic downturn and a long transit strike. This has had a significant impact on the demand on social service agencies at a time when funding agencies and grant-makers are also facing greater demand and fewer resources ». *EbO*, comme bon nombre d'organismes, a connu une demande accrue pour tous ses services en 2009.

L'augmentation des prix à la consommation, surtout de la nourriture et des denrées de base, met beaucoup de pression sur des budgets déjà déficitaires. La clientèle des services d'Entraide budgétaire nous indique que le prix de la nourriture n'est plus abordable. Les gens ont de plus en plus de difficulté à payer leur loyer et à se nourrir. La Banque alimentaire d'Ottawa rapportait que 43 000 personnes ont fréquenté la banque alimentaire en octobre 2009!

De notre humble perspective, nous croyons qu'une saine planification et gestion budgétaire ne peuvent qu'aider à étirer les maigres dollars de notre population à faible revenu. Mais trop souvent, les intervenants et bénévoles constatent qu'au point de départ,

les revenus sont insuffisants pour combler les besoins de base! On vit alors en mode survie, sous un stress de tous les instants... Nous arrivons toutefois à contribuer à la réduction du stress occasionné par cette insuffisance de revenu, contribuant ainsi à une meilleure qualité de vie pour ceux que nous rencontrons.

Pour résoudre tous les problèmes sociocommunautaires affectant les personnes à faible revenu d'Ottawa, il faudrait les milliards du fédéral investis dans les budgets d'infrastructures. Entraide budgétaire ajoute sa voix au chapitre de la justice sociale pour demander de meilleures conditions de vie pour les consommatrices et consommateurs à faible revenu. L'augmentation du salaire minimum et des augmentations significatives aux prestations d'Ontario au travail, au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées et à d'autres prestations sont au cœur même de nos revendications. Le gouvernement ontarien avance sur certaines des recommandations des groupes sociaux, comme celles concernant la prestation fiscale pour enfants et l'augmentation du salaire minimum. Malgré cela, encore trop de personnes restent isolées et sont incapables de combler leurs besoins de base avec leurs prestations sociales.

En février dernier, Françoise Viau accompagnait un membre d'OPRN/RRPO lors d'une rencontre avec la Ministre des Services sociaux et communautaires, Madeleine Meilleur, pour lui remettre le mémoire qu'OPRN/RRPO a présenté devant le Comité permanent des finances et Affaires économiques de l'Assemblée législative de l'Ontario. Nous avons profité de l'occasion pour féliciter le gouvernement pour l'adoption d'une stratégie de réduction de 25 % de la pauvreté chez les enfants d'ici cinq ans et pour le maintien de son plan d'augmenter le salaire minimum, même en pleine récession économique.

2. Le personnel

Les intervenantes et intervenants d'EbO sont appelés à rencontrer, dans les deux langues officielles, des consommatrices et des consommateurs faisant face à de multiples problématiques sociales et financières, et très souvent de façon simultanée. Notre clientèle est fréquemment aux prises avec une insuffisance de revenu, menant souvent à des problèmes d'endettement, des retards de paiement de factures et des paniers

d'épicerie... presque vides. On peut imaginer que le stress ressenti en raison de leur situation financière est très élevé, ce qui amène des conséquences parfois désastreuses sur leur santé. De fait, notre clientèle évalue en moyenne à 9/10 leur niveau de stress face à leur portrait financier... et plusieurs n'hésitent pas à nous dire 12/10 tellement la pression est énorme et dure à supporter! Le personnel d'Entraide budgétaire a encore, cette année, démontré son professionnalisme devant l'augmentation de la demande de tous les services.

Les services de consultation budgétaire de l'organisme sont uniques en leur genre, dans la ville d'Ottawa et même en Ontario. Les collaborations avec la communauté (communautaire, services sociaux et gouvernementaux, secteur privé) servent toutes à appuyer le consommateur pour une amélioration de sa situation financière et fiscale. Le personnel d'EbO doit développer des expertises en matière de budget, finances, impôt et droits des consommateurs... L'équipe de 2009 a démontré sa capacité de résilience en rencontrant un nombre record de personnes à la recherche d'outils budgétaires et de gestion pour leurs finances personnelles ou familiales.

Tous les services du programme d'interventions directes d'Entraide budgétaire cherchent à outiller le client pour l'amener vers une saine gestion financière. Aucun autre organisme à Ottawa ne compte autant d'expérience en matière financière auprès des personnes à faible revenu. Nous intervenons dans les domaines des droits en matière de consommation, de la littératie financière, de la consultation individuelle et de l'impôt. À travers nos services de littératie financière nous faisons la prévention de l'endettement en pronant une réduction de l'utilisation du crédit. Chacun de ces domaines d'intervention comporte ses propres collaborateurs. Les intervenants d'*EbO* souhaitent donner le goût à leurs clients d'adopter un budget annuel (un plan) et une méthode de gestion qui permettront de combler leurs besoins et leurs rêves, aussi petits soient-ils!

Chaque jour, le personnel d'Entraide budgétaire est appelé à collaborer avec des intervenants d'autres organismes et agences pour livrer des services de qualité à une

clientèle qui est financièrement démunie. C'est dans la nature même de la consultation budgétaire de collaborer avec d'autres organismes et de référer le consommateur vers les services disponibles dans la communauté. Pour faire de la consultation budgétaire efficace, les intervenants de l'organisme doivent être branchés et communiquer avec un nombre considérable d'intervenants gouvernementaux, publics et communautaires. Merci à tous ces collaborateurs et partenaires.

Quand la personne venue en consultation n'a pas encore comblé ses besoins de base et qu'elle présente déjà un budget déficitaire, nous la référons vers des services et programmes qui pourront soulager son stress mais aussi son porte-monnaie. La nature de l'intervention demande également que le personnel soit informé des changements des lois et des législations qui affectent la situation financière des personnes à faible revenu.

De plus, chaque fois que l'organisme fait l'embauche de nouveau personnel, comme en 2009, nous nous rappelons le besoin de remodeler notre Cahier de compétences en consultation budgétaire. Une nouvelle version qui représenterait la somme de nos connaissances, de notre expertise et de notre expérience. Bref, tout notre savoir-faire, sur papier, prêt à être transmis au nouveau personnel en consultation. L'équipe rêve de se doter d'un tel outil... depuis près de 10 ans ! Eh bien, l'année 2010 pourrait enfin voir ce rêve se réaliser...

3. La clientèle

L'approche humaine d'*Entraide budgétaire* permet à la consommatrice ou au consommateur d'Ottawa d'être entendu et appuyé dans la recherche de stabilité face à sa situation budgétaire, à court comme à long terme. Certains appellent pour de l'information sur une question de consommation ou d'endettement; d'autres rencontrent un conseiller budgétaire pour résoudre un problème urgent. En plus d'améliorer les connaissances des consommateurs, nous leur offrons d'intervenir directement pour résoudre leurs problèmes avec l'*Agence du revenu du Canada*, les créanciers et plusieurs programmes gouvernementaux et sociaux.

Entraide budgétaire se spécialise dans les conseils budgétaires et l'éducation financière... adaptés aux réalités des personnes à faible revenu. Nos interventions réduisent le stress des individus vivant des difficultés budgétaires et leur permettent de retrouver une certaine stabilité dans leur quotidien. L'impact d'une seule consultation budgétaire est tel qu'en moyenne, un niveau de stress de 9/10 est réduit de 33%! Et ça ne s'arrête pas là : nous pouvons accompagner une personne aussi longtemps qu'elle le désire! Cela lui permettra d'augmenter son niveau de littératie financière, de consolider ses compétences budgétaires et de consommateur, et surtout, de développer une attitude et un comportement plus sains dans sa relation avec l'argent. Dans l'Ouest d'Ottawa, tout comme au siège social à Vanier, chaque consommateur qui sollicite nos services bénéficie d'une approche humaine qui tient compte de la situation globale de l'individu et qui est exempte de tout jugement.

Le client en retard dans la production de sa déclaration de revenu, parfois de plusieurs années, peut se faire accompagner pour bénéficier du maximum de crédits d'impôt. La mise à jour de sa situation fiscale lui permettra souvent de garder ses prestations d'aide sociale et de bénéficier de programmes gouvernementaux et sociaux (service de garde, logement social, *Prestations fiscales pour enfants*, *Taxe sur les produits et services*). Une équipe efficace de bénévoles a produit un millier de déclarations de revenu en 2009... qui retourneront 542 778 \$ dans les poches des contribuables à faible revenu de la communauté d'Ottawa!

Nous produisons aussi des feuillets d'information à l'intention de notre clientèle et nous les distribuons par le biais de notre site Web et nos partenaires communautaires. Le redressement d'une situation financière précaire, assortie d'un revenu insuffisant, peut prendre plusieurs années et il est donc important d'être un consommateur averti. *EbO* travaille sur l'ensemble des besoins financiers et fiscaux du consommateur à faible revenu.

4. Les programmes

Les services et les activités des programmes d'*EbO* sont axés sur le portrait budgétaire ainsi que la fiscalité des personnes à faible revenu. Nos services sont accessibles aux

personnes à faible revenu vivant à Ottawa; aux femmes et aux hommes, de tous les secteurs de la Ville d'Ottawa, de tout âge, de toute nationalité ou religion, avec ou sans limitations. Les questions telles que le prix de la nourriture, le manque de logement sécuritaire et abordable et les pratiques douteuses des détaillants d'énergie ne sont que quelques exemples des dossiers qu'*EbO* a suivis au cours de 2009.

Depuis plus de trente ans, nos intervenantes et intervenants sont à l'écoute des personnes à faible revenu d'Ottawa et nos interventions issues de ce programme émanent des besoins identifiés par les personnes qui vivent sous le seuil de pauvreté dans notre communauté. Nous collaborons avec de nombreux partenaires communautaires et gouvernementaux pour solutionner des problèmes reliés à la situation budgétaire des personnes vivant sous le seuil de pauvreté.

Certains groupes ont besoin de plus d'appui et d'information pour éviter les arnaques ou les compagnies sans scrupules... *Entraide budgétaire* collabore avec plusieurs organismes et agences pour faire de la prévention sur l'endettement et promouvoir les bienfaits d'une saine planification et gestion d'un budget. Cette année, c'est 1 074 personnes qui ont ainsi été rencontrées lors de sessions éducatives en matière de littératie financière et de présentations sur l'organisme, ses activités et ses services. Nous nous déplaçons là où les organismes hôtes nous invitent pour offrir à leur clientèle des sessions ou ateliers en matière de littératie financière (budget, endettement, épargne, impôt). Les services d'impôt ciblent particulièrement les résidences de personnes âgées et de personnes ayant des limitations ou à besoins spéciaux.

À *Entraide budgétaire*, nous acceptons de rencontrer gratuitement en consultation budgétaire tous les résidents de la ville d'Ottawa à faible revenu qui répondent à nos critères d'admissibilité et qui sollicitent nos services pour un problème budgétaire (personnel/familial) ou relié à la consommation. Mentionnons ici que nous avons mis sur pied, en 2009, un autre programme de consultation budgétaire. *OASIS Conseil budget* est issu de notre stratégie de diversification de revenu pour l'organisme. Ce service est offert, en échange d'un tarif abordable, à toute personne ne répondant pas à nos critères d'admissibilité. Ce programme, qui n'empiète aucunement sur nos services existants,

représente un moyen de rester fidèle à notre mission, tout en diversifiant nos sources de revenu.

À travers ce service, nous rencontrons des personnes qui aimeraient apprendre à faire ou améliorer leur budget et à le suivre efficacement. La majorité des gens rencontrés sont toutefois aux prises avec des problèmes financiers ou fiscaux qui les placent souvent en situation de crise. Les personnes desservies vivent généralement en insuffisance de revenu (temporaire ou permanente) et ne peuvent pas satisfaire leurs besoins essentiels.

Il n'y a aucun doute que nous contribuons aussi au bien-être de centaines d'enfants chaque année... quand nous diminuons de façon significative le stress quotidien de leurs parents. Pour l'année 2009, dans tous les services, c'est près de 400 enfants que nous avons appuyés via leurs parents.

4.1 Programme d'intervention directe

Pour l'année 2009, deux mille trois cent quarante-six (2 346) personnes à faible revenu d'Ottawa ont été appuyées dans leurs démarches d'autonomie financière et ce, dans les deux langues officielles. Le personnel de consultation budgétaire et d'impôt a rencontré 42 % plus de personnes qu'en 2008. Dans l'Ouest, l'agent de développement en économie familiale a rencontré 34 % plus d'usagers qu'en 2008. Depuis juillet 2008, il travaille à temps plein.

En 2009, les défis reliés aux listes d'attente (parfois dix semaines) pour le service de consultation budgétaire étaient insoutenables, à la fois pour la clientèle mais aussi pour le personnel. Nous avons procédé à une analyse organisationnelle et avons modifié certaines tâches du personnel. Les conseillers budgétaires communiquent dorénavant avec la consommatrice ou le consommateur dans un délai de 48 heures. Un rendez-vous est fixé seulement si nécessaire, certaines informations pouvant être données au téléphone et réglant parfois le problème. De plus, nous avons dû composer avec la grève du transport en commun, qui a empêché un grand pourcentage de clients de se rendre à nos

bureaux. Nous avons alors fait plusieurs consultations par téléphone et par courriel. Cette solution nous a permis de répondre en bonne partie aux attentes de la clientèle.

4.1.1 Consultation budgétaire

Au 31 décembre, les conseillères et conseillers budgétaires avaient plus de 470 dossiers actifs. Ils ont conseillé 259 nouveaux usagers et ont eu plus de 320 rencontres de suivis. Plus de 100 usagers ont manqué leur premier rendez-vous de consultation budgétaire. Le personnel de consultation budgétaire a aussi répondu à 52 demandes de prêt du Fonds d'entraide Ottawa et 23 consommateurs ont été référés au nouveau programme *OASIS Conseil budget*.

Voici quelques données sur la clientèle desservie en consultation budgétaire :

- Pour l'année 2009, 490 nouvelles personnes sont inscrites à notre base de données de consultation ; comparativement, 420 nouvelles personnes inscrites en 2008 pour une augmentation de 36 % ;
- 353 personnes (des 420 ouvertures de dossiers) ont été rencontrées en consultation budgétaire comparativement à 259 personnes en 2008 représentant une augmentation de 36 % ;
- 59 % de ses 420 personnes sont des femmes
- 39 % sont célibataires, 17 % sont mariées ou vivent en union libre ;
- une diminution de 33 % du niveau de stress ressenti après la 1^{ère} consultation budgétaire
- moyenne d'âge : 45 ans (moins de 24 ans : 4,2 % ; 65 ans et plus : 8,5 %)
- 50 % s'expriment en français
- 41 % ont un problème physique et 59 % ont une condition ou une limitation (santé intellectuelle ou mentale) ;
- 39 % sont d'une origine ethnique autre que canadien anglais ou canadien français ;
- 31 % ont des enfants à charge (moyenne : 2,0 enfants) ;
- 9 % des parents constituent une famille monoparentale ;
- 22 % ont un revenu insuffisant pour rencontrer leurs besoins de base ;
- 34 % font face à une diminution de revenu (réduction de salaire ou perte d'emploi, maladie, accident ou décès, divorce ou séparation)
- 40 % retiennent la solution proposée par la conseillère ou le conseiller budgétaire
- 20 760 \$ - la moyenne de revenu net annuel
- La clientèle habitant un logement non subventionné dépense en moyenne 43 % de son revenu net pour se loger (957 \$ par mois) ; un client en logement subventionné dépense 28 % de son revenu pour se loger (297 \$ par mois)
- la clientèle dépense en moyenne 22 % de son revenu net pour se nourrir

4.1.2 Littératie financière (Éducation populaire)

Lors de la soirée du 30^e anniversaire, *EbO* indiquait qu'il suivrait les travaux du Groupe de travail en littératie financière du Ministre des finances canadiennes, Jim Flaherty, pour le développement d'une Stratégie nationale afin d'améliorer les compétences des canadiennes et canadiens en matière de littératie financière, entre autres, dans la gestion de leurs finances personnelles et familiales. *EbO* a évidemment plusieurs recommandations à offrir au Groupe de travail, découlant des 30 années d'expérience en consultation et en éducation financière. En effet, depuis notre création, offrir des services de prévention à l'endettement et à l'exploitation des consommateurs à faible revenu d'Ottawa fait partie intégrale de notre mission.

En 2008, la *Ville d'Ottawa* nous avait accordé une subvention pour un projet non renouvelable d'un an afin d'élaborer des sessions et des outils de littératie financière en anglais. En 2009, l'agente de littératie financière a rencontré plus de deux cent cinquante personnes au cours de 27 sessions. Une centaine de contacts ont été établis auprès d'autant de programmes et services. *EbO* a établi de nouveaux partenariats pour la livraison des services en littératie financière ou d'outils de planification et de gestion budgétaire. L'agente en littératie financière a continué le travail de recherche sur trois nouveaux feuillets d'information destinés aux consommateurs à faible revenu. Également en 2009, la *Ville d'Ottawa* nous a accordé, au chapitre des projets non renouvelables d'un an, un agent de développement en économie familiale dans l'Est d'Ottawa, permettant ainsi à l'organisme d'avoir un troisième point de service sur le vaste territoire de la ville.

Au cours des vingt-neuf sessions d'information offertes dans les deux langues officielles du Canada, les conseillères et conseillers budgétaires ont rencontré deux cent soixante-seize consommatrices et consommateurs (autant d'anglophones que de francophones). En attendant le jour où l'organisme pourra compter sur un agent de littératie financière à temps plein, le conseil d'administration contemple l'option d'offrir les sessions de littératie financière uniquement en français afin d'allouer plus de ressources humaines aux consultations budgétaires.

Cinquante-sept francophones ayant participé aux sessions offertes en français ont répondu à un formulaire d'évaluation sur la session :

- 91 % ont été sensibilisés aux conséquences de l'endettement
- 97 % ont été sensibilisés à l'utilité de faire un budget
- 72 % disent avoir reçu assez d'information pour élaborer un budget
- 88 % ont dit comprendre les différentes formes de crédit disponibles
- 80 % ont trouvé utile le matériel qui a été distribué
- 100 % ont jugé que l'animatrice ou l'animateur connaissait bien la matière

Voici quelques commentaires recueillis sur les formulaires d'évaluation des participants:

« J'ai beaucoup apprécié la session parce qu'elle m'a enseigné beaucoup plus sur les conséquences de la non-élaboration d'un budget et du surendettement »

« J'aimerais que ce soit beaucoup plus long, peut être près d'une semaine au minimum... Comme ça, j'apprendrais beaucoup plus sur Entraide budgétaire »

« Très informative.... »

« la présentation a aidé à savoir comment faire un budget et bien gérer mon argent ».

4.1.3 Services d'impôt

En janvier 2009, nous avons reçu une nouvelle base de données pour les services d'impôt. Merci à Dave Quessey pour son appui bénévole dans ce dossier. Onze bénévoles ont appuyé sept cents quatre-vingt-quatre contribuables (784) et complété mille deux cent soixante-quatorze (1 274) déclarations de revenu. Résultat : 542 778 \$ sont retournés dans les poches des contribuables à faible revenu de notre communauté. Il y a de bonnes chances que l'argent ainsi récupéré soit réinvesti dans notre économie locale en temps de crise économique.

Voici quelques données sur les personnes desservies dans le cadre de notre service de d'impôt aux particuliers, recueillies grâce à notre nouvelle base de données:

- 328 personnes ont fait compléter leur déclaration de revenu pour une ou plusieurs années d'imposition. 75 % de la clientèle a pu envoyer à Revenu Canada leur déclaration de revenu par transmission électronique, ce qui permet un remboursement plus rapide.
- 50 % vivent de l'aide sociale et 31 % reçoivent un salaire
- 51 % de la clientèle des services de cas spéciaux en impôt sont des femmes
- 68 % ont l'anglais comme langue officielle
- 60 % sont célibataires et 17 % sont mariées ou en union libre

- 156 enfants ont été aidés indirectement grâce à la production de la déclaration de revenu de leurs parents (Prestation fiscale pour enfants, chèque de TPS)
- La production des déclarations de revenu pour l'année 2008 et d'années antérieures a permis de retourner 358 416 \$ aux contribuables à faible revenu d'Ottawa
- Pour l'année d'imposition 2008, les contribuables desservis ont reçu un remboursement moyen de 503 \$
- le coût moyen d'habitation annuel était de 3 038 \$ tandis que le revenu annuel moyen était de 9 614 \$
- 55 % de la clientèle desservie est âgée entre 25 et 49 ans

Voici également quelques données sur les personnes desservies dans une quinzaine de résidences spécialisées (déclaration de revenu 2008) :

- 98 % (351 personnes) ont envoyé leur déclaration par voie électronique à l'Agence de Revenu du Canada, permettant un remboursement plus rapide
- 47 % des personnes desservies en résidences vivent d'une pension d'invalidité et 34 % d'une pension de vieillesse
- 57 % sont des hommes
- 56 % ont l'anglais comme langue officielle
- 77 % sont célibataires tandis que seulement 17.3 % sont mariées
- Avec la production des déclarations de revenu de l'année 2008, les bénévoles d'Entraide budgétaire ont retourné 184 362 \$ dans les poches de contribuables à faible revenu d'Ottawa, un remboursement moyen de 525 \$
- le coût du loyer annuel moyen de la clientèle desservie était de 5 918 \$ tandis que le revenu annuel moyen était de 11 909 \$; le consommateur dépense tout près de 50 % de son revenu annuel uniquement pour se loger
- 64 % sont âgées de plus de 50 ans

4.2 Programme d'actions communautaires

Les informations fournies par notre clientèle ainsi que nos observations nous guident judicieusement dans nos actions au sein du Programme d'actions communautaires. Nous participons à plusieurs tables de concertation où siègent également des consommateurs à faible revenu. Nous apportons notre support à des initiatives visant de meilleures conditions de vie pour nos concitoyens vivant sous le seuil de pauvreté, ici même dans la capitale nationale du Canada. Avec plusieurs partenaires et individus, les interventions d'*EbO* tentent d'abord et avant tout d'améliorer la qualité de vie des personnes à faible revenu de notre communauté. Les activités de ce programme permettent à *Entraide budgétaire* d'être plus visible et de faire la prévention sur l'endettement et promouvoir une meilleure qualité de vie par la promotion du budget ou d'outils de gestion financière.

Pour sa nature francophone et son service unique de consultation budgétaire, *Entraide budgétaire* est souvent sollicité pour participer à l'avancement de certains dossiers d'intérêt touchant les personnes vivant sous le seuil de pauvreté à Ottawa. Chaque année, nous recevons plusieurs demandes pour faire partie de groupes de travail mais nos ressources limitées ne nous permettent pas d'y répondre systématiquement. Quand nous le pouvons, nous référons des bénévoles pour répondre à ces demandes.

Depuis plus de 30 ans, les membres, les bénévoles et le personnel *d'EbO* sont engagés, auprès de nombreux organismes, agences et regroupements, à améliorer les conditions de vie des personnes à faible revenu. Quand les gens font face à un problème lié à l'insuffisance de revenu, nous nous devons d'expliquer à nos gouvernements, aux fournisseurs de services et au grand public les difficultés quotidiennes des personnes vivant sous le seuil de pauvreté.

Les comités de travail ou de concertation dans lesquels nous sommes impliqués, grâce au programme d'actions communautaires, permettent à *Entraide budgétaire* de partager avec les autres organismes les connaissances et l'expertise acquises concernant la situation socioéconomique des personnes faisant face à la pauvreté et à l'endettement. De plus, notre présence sur ces comités de travail permet à l'organisme d'obtenir des informations de la part des autres intervenants de la communauté sur des sujets spécifiques, utiles aux personnes ayant des difficultés à équilibrer leur budget. Il peut s'agir de renseignements sur l'hébergement, les programmes d'aide pour les coûts énergétiques, les nouveaux programmes offerts dans la communauté, etc.

4.2.1 Le Groupe d'action communautaire Francophone (GACF)

Entraide budgétaire Ottawa est très heureux d'être l'un des participants au *Groupe d'action communautaire francophone (GACF)*. Le 6 mars dernier, sous la présidence d'honneur, la Ministre des Services sociaux et communautaires, Madeleine Meilleur, un recueil collectif était officiellement lancé. « Sans le sou...mais si riches! » est l'aboutissement de plusieurs heures de travail de la part de ses auteurs mais aussi des membres du *GACF* et *EbO* a participé activement à l'organisation du lancement. Près de

2 000 copies ont déjà été distribuées! Nous avons reçus des commentaires très positifs d'enseignants, de conseils scolaires, de centres d'alphabétisation et d'autres soulignant combien les œuvres sont touchantes et inspirantes. Les membres du *GACF* sont gonflés à bloc par le succès de ce projet qui a culminé avec une participation à l'émission de Ginette Gratton « *Pour tout l'amour du monde* » à la télévision *Rogers* afin d'en discuter publiquement devant un large auditoire. Les membres du *GACF* sont maintenant à la recherche de financement pour une 2^e impression du recueil « Sans le sou...mais si riches! ».

Au cours de l'année 2009, *EbO* a également aidé Le *Groupe d'action communautaire francophone (GACF)* à se doter d'un plan stratégique en agissant comme facilitateur au cours de quatre rencontres de planification. Nous continuons à assurer la gestion financière du groupe et avons participé à sept rencontres au cours de l'année. C'est en guise de remerciement pour notre implication au *GACF* que, lors des célébrations du 30^e anniversaire d'*Entraide budgétaire*, Madame Jeannine Larocque, présidente du *GACF*, remettait à Françoise Viau, présidente du conseil d'administration d'*EbO*, un magnifique encadrement de la maquette de « Sans le sou...mais si riches! ».

4.2.2 Le Comité hydro-énergie

Les intervenants d'*Entraide budgétaire* ont été très actifs au sein du *Comité hydro-énergie* qui regroupe des représentants d'organismes intervenant auprès d'une clientèle à faible revenu. Au cours de 2009, le comité a conçu et diffusé une trousse d'information à l'intention des consommateurs d'électricité et de gaz naturel. Ce guide de 12 pages, composé de conseils, références et mises en garde, a été distribué à plusieurs consommateurs et groupes d'intervention ciblés. Le comité a aussi pris contact avec diverses organisations afin de développer de nouveaux partenariats avec des groupes de pression et d'aide. Les partenariats déjà existants ont, quant à eux, permis de recueillir des informations très utiles au développement des interventions.

4.2.3 Le microcrédit

Le *Fonds d'entraide Ottawa* a maintenant une année d'existence et c'est avec rigueur et efficacité que les membres du Comité d'approbation des prêts gèrent un peu plus de 18 500 \$ accordés par Desjardins et les quatre caisses populaires d'Ottawa. Grâce à ce fonds, de petits prêts sans intérêt sont octroyés à des consommatrices et à des consommateurs d'Ottawa, principalement à faible revenu, qui font face à une urgence et qui n'ont pas accès au crédit traditionnel. Depuis octobre 2008, les membres du Comité d'approbation des prêts ont accordé 23 prêts qui représentent déjà plus de la totalité du fonds initial !

Au cours de la dernière année, le Comité consultatif du *Fonds d'entraide Ottawa* s'est réuni à quatre reprises. Le comité d'approbation des prêts, quant à lui, s'est réuni à 14 reprises. Les membres de l'équipe et des comités ont également discuté de la Politique de prêts des *Fonds de microcrédit à Entraide budgétaire Ottawa*. En 2009, nous avons travaillé à la mise sur pied d'un deuxième fonds de microcrédit. Ce fonds s'appellera le *Fonds EBO* et aura près de 7 000 \$ à prêter. Le fonds a été créé grâce aux dons des *Soeurs de la Charité d'Ottawa* et d'un particulier. Ce programme fait contrepartie, entre autres, aux prêteurs sur salaire (« Payday loans ») qui peuvent encore imposer aux consommateurs des frais d'emprunt exorbitants, malgré la récente loi votée par le parlement ontarien!

Entraide budgétaire a aussi travaillé avec des membres du *Conseil de planification sociale d'Ottawa*, de *RDÉE*, du *Centre Éco-Équitable* et du *Centre des services communautaires de Vanier* au développement d'une initiative de « Sustainable Livelihoods ». Cette initiative s'inspire d'un modèle de cercle d'appui chez les femmes entrepreneures à faible revenu, développé à Thunder Bay, Ontario. *EBO* a signé une entente de collaboration avec le *Conseil de planification sociale d'Ottawa* pour offrir des services de littératie financière aux participantes de cette initiative.

4.2.4 Centraide/United Way Ottawa

Les intervenants d'*Entraide budgétaire* ont participé activement à la 4^e saison du comité directeur du programme « *Winter Warmth* » de *Centraide/United Way Ottawa*. Lors de la dernière saison, ce programme a permis à 255 ménages, dont 850 personnes (la moitié

sont des enfants) d'obtenir une aide pour payer leur facture d'électricité (*Hydro Ottawa* et *Hydro One*) ou de gaz (*Enbridge*) et dans tous les cas, de rester au chaud. *Entraide budgétaire* est heureux de participer, en collaboration avec *Centraide/United Way Ottawa*, *l'Armée du Salut* (Booth Center) et plusieurs autres organismes de la communauté, à éviter des coupures de chauffage, au moins pendant la période de grands froids hivernaux. Six usagers de notre service de consultation budgétaire ont pu recevoir de l'aide du programme.

4.2.5 Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa

Entraide budgétaire a participé aux trois rencontres de la *Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO)*. Nous avons appuyé l'organisation du 4^e forum communautaire par la promotion dans notre réseau de contacts et par des kiosques d'information. Cette année, le forum étudiait les problématiques de perte de logement et les difficultés à se loger pour les personnes provenant de communautés culturelles. Cinq personnes d'*EbO* ont participé au forum. Nous appuyons le recrutement d'organismes pour le répertoire de services pour les intervenants francophones travaillant auprès des personnes sans abri ou à risque de le devenir.

4.2.6 Ottawa Poverty Reduction Network/Réseau de réduction de la pauvreté à Ottawa (OPRN/RRPO)

Le travail d'*Entraide budgétaire* avec les membres d'*OPRN/RRPO* a représenté de nombreuses heures d'implication pour l'organisme. Plusieurs bénévoles et membres d'*EbO* ont participé aux consultations sur la stratégie municipale et provinciale de réduction de la pauvreté. Malheureusement, la Stratégie provinciale cible presque uniquement les enfants (ce qui peut être vu comme une bonne chose) mais qui empêche le développement pour une stratégie globale de réduction de la pauvreté à Ottawa et aussi en Ontario.

EbO a été présent à sept rencontres d'*OPRN/RRPO* au cours de l'année 2009. Les divers intervenants ont aidé à distribuer le rapport « And Something Left at the End of the Month » et le rapport soumis au Comité permanent des finances et des affaires

économiques de l'Assemblée législative de l'Ontario en décembre 2008. Les membres d'*OPRN/RRPO* ont demandé et obtenu de la Ville d'Ottawa, qu'une stratégie de réduction de la pauvreté à Ottawa soit élaborée et mise en œuvre dans les plus brefs délais.

OPRN/RRPO pouvait déléguer deux personnes au Comité directeur de la Stratégie de réduction de la pauvreté de la Ville d'Ottawa. Un membre d'*EbO* a été désigné pour participer au Comité directeur (Steering Committee). Nous avons donc participé à 6 rencontres du Comité de la Ville et avons été nommé comme un des porte-paroles pour les médias lors du dépôt de la stratégie devant le Comité des services communautaires et de protection de la Ville d'Ottawa.

Avec l'appui des personnes à faible revenu d'Ottawa (PIAC) ainsi que certains organismes les desservant et des membres de la collectivité, *Entraide budgétaire* est heureux d'avoir pris part aux rencontres du Comité directeur de la Ville d'Ottawa pour élaborer une Stratégie de réduction de la pauvreté à Ottawa. Grâce à cette implication privilégiée, nous avons pu diffuser de l'information pouvant faire avancer les demandes des consommateurs à faible revenu de la communauté.

La Stratégie comporte seize recommandations touchant divers éléments qui devraient aider les familles et les individus à améliorer leurs conditions de vie, que ce soit au titre des loisirs, de l'emploi ou d'un meilleur salaire... La Stratégie de réduction de la pauvreté à Ottawa a été présentée dans le cadre de trois rencontres de consultation dans la communauté. Aux trois rencontres, les personnes concernées (vivant sous le seuil de la pauvreté) représentaient la majorité des participants et ont, en grande partie, appuyé les propositions de la Stratégie. Au cours des prochaines années, suite à la prise en charge des programmes sociaux par la province de l'Ontario, la *Ville d'Ottawa* disposera de quelques millions de dollars. L'argent économisé doit d'abord servir à des programmes qui soulageront les ménages vivant dans la pauvreté, dont l'amélioration de l'accès à des logements sociaux. Nous souhaitons que l'argent économisé soit dirigé à la *Division des services communautaires de la Ville d'Ottawa*.

4.2.7 Les implications extérieures et les médias

Entraide budgétaire a poursuivi ses contacts avec les médias. Nous avons émis deux communiqués de presse dans le cadre des célébrations du 30^e anniversaire d'*Entraide budgétaire Ottawa*. Nous avons également participé à la production d'une vidéo produite par l'Agence de consommation en matière financière du Canada pour leur site web. Vous pouvez voir la vidéo sur Internet en vous rendant à : <http://www.fcac-acfc.gc.ca/fra/multimedia/video/francois-fra.asp>. *EbO* a également participé à un reportage de l'émission *Panorama* sur *TFO* pour donner notre perspective sur l'impact de la récession économique sur notre clientèle. *EbO* a aussi accordé deux entrevues à l'hebdomadaire *L'Express*. L'une pour le 30^e anniversaire d'*EbO* et l'autre pour les membres du comité organisateur d'une consultation du gouvernement de l'Ontario sur le logement abordable.

Le conseil d'administration d'*Entraide budgétaire Ottawa* a reçu le titre de « Bâtitteur communautaire » de la part de *Centraide/United Way Ottawa*, reconnaissance qui sera immortalisée sur le mur des bâtisseurs de *Centraide Ottawa* à l'Hôtel de Ville d'*Ottawa*. Et enfin, en reconnaissance de son dévouement auprès des plus vulnérables et de la défense de leurs droits, particulièrement au sein d'*Entraide budgétaire Ottawa*, au cours des 17 dernières années, notre directrice générale a reçu le Prix Marion Dewar pour la défense du bien public. Elle fut, dans un même souffle, nommée « Personnalité de la semaine » par *Le Droit/Radio Canada*, lui valant ainsi un article de fond dans le quotidien *Le Droit* et une entrevue radio et télé à la société d'état.

Deux membres du Conseil ont participé au 2^e « *Timeraiser* » tenu à Ottawa. Grâce à cette initiative, onze personnes ont fait une demande d'information pour s'impliquer bénévolement au sein de l'organisme et certains sont devenus membres d'*EbO*. Entre l'Assemblée générale annuelle et le 31 décembre, nous avons recruté un grand nombre de nouveaux membres. Nous aurons toutefois besoin de l'aide de tous pour atteindre l'objectif de notre campagne « 30 ans... 330 membres... en 330 jours ! » lancée officiellement dans le cadre de notre 30^e anniversaire ! Rendez-vous à l'automne 2010 pour en connaître les résultats !

4.2.8 Les communications

Le nouveau programme de consultation budgétaire *OASIS Conseil budget* et le financement de *La Fondation Trillium de l'Ontario* nous permettra de remettre complètement à jour et bonifier de nouveaux éléments notre site Web. La création d'*OASIS Conseil budget* nous a amené à revoir et harmoniser les critères d'admissibilité au service de consultation budgétaire et d'impôt. Lors de la fête du 30^e anniversaire nous avons indiqué nos intentions d'afficher EbO sur *Facebook*. C'est fait!

En 2008, des intervenants d'EbO ont invité des étudiants du postsecondaire à évaluer nos outils de communication et à nous suggérer des stratégies pour mieux rejoindre les étudiants finissants. De là est née l'idée d'une campagne de sensibilisation ayant pour thème « Adoptez un budget... parce que la vie est plus qu'une question d'argent ». En 2009, nos intervenants ont refait le même exercice, en organisant une rencontre avec des intervenants d'organismes desservant principalement les nouveaux arrivants et personnes immigrantes. Le rapprochement entre nos organismes est souhaitable et déjà, des collaborations accrues sont envisagées avec quelques-uns des organismes présents à la rencontre. Le Conseil d'administration, dans sa planification stratégique 2010-2012, a identifié les familles monoparentales, les nouveaux arrivants et les étudiants du postsecondaire comme des groupes cibles prioritaires.

Lors de la fête de célébration du 30^e anniversaire, la *Plaque Joseph Assabgui*, pour le bénévole de l'année 2009, a été remise par l'épouse de Joseph, Yolande, à un bénévole dévoué et de longue date, M. Arthur Joly. La plaque est remise annuellement à une ou un bénévole s'étant distingué pour sa contribution au mieux-être des personnes à faible revenu d'Ottawa. C'est avec beaucoup de joie que Yolande Assabgui remettait cette plaque à un autre bénévole d'impôt.

5. La gestion

5.1 Le conseil d'administration et ses comités de travail

Le Conseil d'administration a tenu dix (10) rencontres, dont six spéciales avec le personnel, afin d'élaborer la nouvelle planification stratégique et mettre en œuvre la stratégie de diversification financière de l'organisme. Une nouvelle réalité a aussi émergé avec l'intérêt que montrent le gouvernement fédéral et le gouvernement ontarien pour la littératie financière. Localement, l'organisme veut profiter de ce mouvement, et du financement qui y sera rattaché, pour se positionner clairement comme un excellent modèle de livraison de services en littératie financière et un leader en la matière, ici dans la capitale nationale. Nous souhaitons promouvoir notre expérience et l'expertise unique que nous détenons, tant au niveau de la consultation budgétaire qu'en éducation financière. Le projet de développement en économie familiale dans l'Est d'Ottawa, le développement d'OASIS Conseil budget (consultation et coaching budgétaire, activités d'éducation financière), la campagne « Adoptez un budget » et l'organisation à venir d'une table-ronde sur la littératie financière avec des intervenants clés de notre communauté, sont les fruits d'une réflexion lors de l'élaboration de notre planification stratégique pour les années de 2010-2012.

Entraide budgétaire doit plusieurs remerciements à des bénévoles formidables et engagés dans la mise en œuvre et l'évaluation de programmes et services destinés à améliorer la qualité de vie des personnes que nous côtoyons quotidiennement et pour lesquels nous existons et intervenons. Sept comités de travail ont consacré plusieurs heures de bénévolat à l'organisme.

Les dix comités de sélection formés au cours de l'année, pour les entrevues, témoignent de la fréquence des projets qui ont requis l'embauche de personnel supplémentaire, mais aussi de la difficulté à combler des postes contractuels pour quelques mois seulement. Pour le poste d'agent de développement en économie familiale dans l'Est d'Ottawa (Centre de ressources communautaires Orléans-Cumberland), nous avons dû mettre en place un comité de sélection à quatre reprises avant de réussir à le combler. Le candidat

retenu est finalement entré en poste le 4 janvier 2010. L'embauche d'un conseiller budgétaire junior pour le microcrédit et le projet Oasis Conseil budget a également généré plusieurs heures pour le recrutement du candidat idéal.

Beaucoup d'efforts bénévoles ont été déployés pour l'organisation du 30^e anniversaire. La visibilité, les partenariats, le recrutement de membres et la fête ont été au cœur des objectifs du comité organisateur. Le conseil d'administration juge que le Comité du 30^e anniversaire d'*EbO* a réussi à organiser « la plus grosse activité dans l'histoire de l'organisme! ». Nous croyons également qu'un nombre record de personnes ont participé à l'assemblée générale annuelle de 2009 qui précédait la soirée de célébration. Bravo aux membres du comité organisateur du 30^e anniversaire. Mission accomplie !

Un plan de redistribution des tâches des intervenants d'*EbO* est en cours, en même temps que la révision de l'échelle salariale. Les recommandations du Comité du personnel seront mises en œuvre pour l'année 2010, dépendant des réponses obtenues de nos principaux bailleurs de fonds.

Les membres du Comité PEP (Planification, évaluation et programmation) continuent à élaborer un plan d'évaluation qui permettra de mieux évaluer nos services avec de nouveaux indicateurs de rendement et d'impact. Un défi de taille pour un organisme dont les services ont un impact immédiat et sans équivoque... mais également un impact souvent à long terme (capacité à maintenir la stabilité financière retrouvée, réduction continue du stress, augmentation de la capacité d'épargne, changement profond d'attitude face à l'argent, amélioration graduelle des comportements en tant que consommateur, etc.). Les discussions sur les changements proposés chez les clientèles des divers services et programmes se poursuivent.

En 2009 nous avons dû augmenter nos espaces de bureau... d'un bureau ! Nous avons donc renégocié un bail de cinq années au 300, rue Olmstead ! Nous apprécions nos espaces de bureau mais continuons à rêver d'occuper, un jour, un emplacement permanent.

5.2 Le budget

À souligner au cours de l'année 2009, dans l'exercice de notre budget :

- Les membres du comité de la gestion financière ont constaté que l'organisme se dirigeait vers un léger surplus pour l'année 2009, en grande partie grâce aux projets obtenus.
- Après beaucoup de recherche, nous avons trouvé un professionnel pour l'élaboration de bases de données qui compileront mieux les résultats atteints grâce à nos interventions. Les dépenses reliées aux bases de données seront reflétées dans le budget d'opération de l'année 2010. Le processus d'évaluation des services sera également reflété dans le budget d'opération 2010.
- *Entraide budgétaire Ottawa* est très reconnaissant envers *Centraide/United Way Ottawa* et la *Ville d'Ottawa* pour leur soutien financier récurrent.
- Pour assurer la rétention d'un personnel hautement qualifié, les membres du conseil d'administration tentent par divers moyens de fournir un contexte de travail harmonieux et convivial. Des salaires compétitifs avec le marché du travail à Ottawa constituent la clé de la rétention du personnel et nous sollicitons annuellement nos bailleurs de fonds pour qu'ils puissent nous permettre de couvrir l'augmentation du coût de la vie et une augmentation annuelle d'échelon. Nous considérons qu'il est important de maintenir un personnel professionnel et d'expérience pour livrer des services de qualité à une clientèle vulnérable.
- Depuis 2004, l'organisme est engagé dans une stratégie de diversification des revenus et nous exerçons beaucoup de vigilance afin d'identifier de nouvelles sources de financement qui nous permettront de nous démarquer en consultation budgétaire et en littératie financière. Avec le temps, nous croyons que le programme *OASIS Conseil budget* pourra apporter un revenu supplémentaire non

- négligeable à l'organisme et pourra contribuer de façon significative au maintien du personnel actuel.
- La participation financière récurrente des caisses populaires Desjardins d'Ottawa à notre service de consultation budgétaire constitue une première étape vers notre objectif de diversifier le financement de l'organisme.

5. Les projets en développement

- 5.1 *OASIS Conseil budget*, présentement financé par *La Fondation Trillium de l'Ontario*
- 5.2 Projets en littératie financière aux groupes cibles et priorités retenues dans la nouvelle planification stratégique 2010 à 2012, soit les jeunes terminant les études postsecondaires, les nouveaux arrivants et personnes immigrantes ainsi que les familles monoparentales
- 5.3 Campagne « Adoptez un budget ... parce que la vie est plus qu'une question d'argent » grâce à un financement de *La Fondation franco-ontarienne*
- 5.4 Agent de développement en économie familiale pour l'Est de la *Ville d'Ottawa*
- 5.5 Projet de littératie financière pour promouvoir les programmes d'épargnes du gouvernement fédéral (demande déposée à Ressources humaines et Développement social Canada).
- 5.6 Élaboration d'un nouveau Cahier de compétences en consultation budgétaire (demande déposée auprès de *La Fondation communautaire d'Ottawa*)

Les discussions de planification stratégique nous ont permis de voir les progrès réalisés au cours des années de 2005 à 2008. Les réalisations des dernières années d'*Entraide budgétaire* suivent notre plan de développement. Nos discussions ont également aidé à déterminer le chemin à parcourir pour offrir le meilleur service de consultation budgétaire possible aux résidentes et résidents à faible revenu de la ville d'Ottawa.

Toutes les activités, services et programmes convergent vers la consultation budgétaire et l'éducation financière afin d'améliorer le niveau de littératie financière de notre clientèle, à diverses étapes de leur vie. C'est ce qui nous distingue dans la communauté d'Ottawa. Nous conjuguons consultation budgétaire et éducation financière pour intervenir de façon efficace et durable permettant aux familles et individus de développer une meilleure

relation avec l'argent, d'améliorer leur qualité de vie en augmentant leur capacité d'épargne à court comme à long terme. C'est une contribution concrète et unique à la lutte contre l'exploitation et l'endettement dans notre communauté. Nous croyons sincèrement posséder un modèle, en matière de littératie financière, qui mériterait même d'être étudié et reproduit un peu partout au Canada ! De là, d'ailleurs, notre appui au projet de service de consultation budgétaire de la *Clinique juridique populaire de Prescott-Russell* qui a demandé des fonds à *La Fondation Trillium de l'Ontario* pour offrir des services de consultation budgétaire à la population locale et régionale.

6. Conclusion

L'année 2009 nous aura donc permis d'aider des milliers de personnes et familles faisant face à des difficultés économiques. Elle nous aura aussi donné l'occasion de prendre un peu de recul, le temps d'une soirée, afin de célébrer et reconnaître tout le chemin parcouru au cours des trente dernières années. Nous estimons avoir touché plus de 30 000 personnes depuis notre création en 1979. Depuis trente ans, plusieurs centaines de bénévoles ont appuyé le travail du personnel pour améliorer la qualité de vie des personnes aux prises avec des difficultés financières, fiscales ou souhaitant améliorer leur compétence en littératie financière. Plus de trente années avec la même mission et la même philosophie d'intervention. Qui dit mieux?

La grande célébration du 30^e s'est déroulée le 8 octobre 2009 à l'Hôtel de *Ville d'Ottawa*. Près de cent personnes étaient présentes, membres fondateurs, nouveaux et anciens, ainsi que plusieurs partenaires. Annoncé ce soir-là, un comité de recrutement d'anciens et de nouveaux membres est à pied d'œuvre depuis novembre 2009. Pour atteindre l'objectif de 330 membres, ils devront recruter près de 150 membres réguliers et 30 membres corporatifs et ce... en 330 jours.

En 2009, le Groupe d'action communautaire francophone a fait le lancement du recueil « Sans le sou...mais si riches! » Lors de la fête du 8 octobre dernier, Michel Groulx, membre du groupe, lisait le texte qui suit, écrit par Marc Ouellette. Ce texte reflète malheureusement la dure réalité de plusieurs de nos concitoyennes et concitoyens à faible revenu d'Ottawa :

*J'arrive de bonne heure ce matin
Pour avoir mon morceau de pain.
Il y a déjà plusieurs en ligne,
Ce qui n'est vraiment pas bon signe.
La banque d'alimentation,
Souvent en manque de dons,
Ne permet qu'un sac par mois.
Alors je n'hésite pas.
Mon nez capture l'odeur de colle,
De sueur, d'urine et d'alcool.
Je suis ici pour une raison
Nous voulons tous cette nutrition.
Les bénévoles ouvrent les portes;
À l'heure fixée, ils entrent, ils sortent.
Je suis ici pour une raison,
Nous voulons tous cette nutrition.
Mon sac de nourriture en main
(Contenant six items ou moins)
Je repars pour mon domicile,
Une longue heure de marche difficile.
Mon tout petit appartement
Consomme trois quarts de mon argent.
Mais je suis fier d'avoir un toit
Malgré mon très gros embarras.
J'ouvre mon armoire, je vide mon sac.
Un pain, du thon, du riz en vrac,
Une boîte de macaroni,
Ainsi qu'un pain presque moisi.
Malgré tout je me compte chanceux,
Je suis seul à être malheureux,
Je reviendrai le mois prochain
Pour avoir mon morceau de pain.*

Des textes comme celui-là nous frappent encore plus fort car nous en connaissons les auteurs et les créateurs. Leurs paroles, témoignages, dessins et photos nous ramènent à l'essentiel : qu'il soit juste que chaque personne puisse se loger convenablement et de façon abordable tout en se permettant de manger chaque jour.

Depuis la conception de nos services et programmes, *Entraide budgétaire* a toujours gardé comme mission d'appuyer les consommatrices et consommateurs contre l'exploitation et l'endettement. Nous visons une justice sociale qui permettrait à tous les citoyens de notre communauté de combler leurs besoins de base et d'avoir une bonne qualité de vie. Avec et pour les personnes à faible revenu, l'organisme se tient à l'affût des préoccupations des personnes vivant sous le seuil de pauvreté. Le manque de logement social, des prestations d'aide sociale qui maintiennent les consommateurs dans une vulnérabilité économique importante, la difficulté qu'ils connaissent à se sentir inclus dans la communauté sont toutes des problématiques importantes pour ces personnes de notre communauté. Tout au long de l'année, lors des rencontres du Comité directeur pour une Stratégie de réduction de la pauvreté à Ottawa, nous avons crié haut et fort que l'une des choses que peuvent faire les citoyens, c'est d'arrêter de taper sur ceux qui ont moins que nous. La détresse, ce n'est pas toujours visible.

À quand une société basée sur l'entraide où la contribution de chacun sera reconnue? Au cours de la prochaine année, comme concitoyenne ou concitoyen, tentons de briser au moins un mythe sur les personnes vivant dans la pauvreté!

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

Annexe 1 - Nombre de personnes desservies par programme et service (2009)

Programme	Service	Nombre de personnes
Interventions directes	Consultation budgétaire (siège social et Ouest)	490
	Session en littératie financière	819
	Impôt	782
	Nombre d'outils distribués	1 915
	Éducation populaire en anglais	255
	Total	4261
Actions communautaires		
	Partenariats/regroupements de personnes	Inestimable
	Médias/communication	Inestimable
	interventions extérieures	Inestimable
	Total	

Annexe 2 - Heures de bénévolat par activité (2009)

Activité	Heures de bénévolat
Programme d'interventions directes	1 181
Programme d'actions communautaires	404
Gestion :	
Conseil d'administration, comités et divers	1 473
Total	3 058

Annexe 3 – Remerciements

Entraide budgétaire Ottawa tient à remercier toutes les personnes, qu'elles soient à faible revenu ou non, pour leur contribution bénévole et professionnelle durant l'année 2009. Ensemble, nous travaillons pour l'atteinte de la mission d'EbO : mettre fin à l'exploitation et l'endettement des consommatrices et consommateurs à faible revenu d'Ottawa

Appuis divers

Sacha Baharman, Alain Carle, Jacques Desroches, Derek Lamothe (*Inter-Vision*), Micheline Laurencelle, Danielle Lefebvre, Claire Mazuhelli, Alex Ostrovsky, Alain Poirier, Dave Quessy, Francine Sendazirasa et Françoise Viau

Bénévoles d'impôt 2009-2010

Deka Abdillahi, Gilles Grondin, Françoise Joanisse, Arthur Joly, Rémi Léveillé, Jean Richard Louis, Roger Matte, Chrystelle Moreau, Martin Paradis, Alain Paré, Lydie Rusaki et Francine Sendazirasa

Bulletin

François Leblanc et Gérald Cossette

Comité du 30^e anniversaire

Louise Beauséjour, Gérald Cossette, Diane Derome *, François Gilbert, François Leblanc, Ghislaine Murango*, Marc D. Renaud et Françoise Viau ;

Comité consultatif du Fonds d'entraide Ottawa

Christine Beaudoinr, François Gosselin (Mouvement Desjardins), Laurie Levasseur (Mouvement Desjardins) Michel Larose (représentant des 4 caisses populaires d'Ottawa), François Leblanc, Hélène C. Ménard et Françoise Viau ; un clin d'œil aux membres du **Comité d'approbation des prêts** ;

Comité du personnel

Sacha Baharman, Alain Carle, Gérald Cossette, Johanne Laurent, Rémi Léveillé*, Marc André Vary et Françoise Viau

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

Joane Dallaire, Marie Jacque Fortin, Élyse McCann, Janet Onyanga et Françoise Viau

Comité de la gestion financière

Sacha Baharman, Alain Carle, Monique Deray et Françoise Viau

Conseil d'administration 2008-2009

Sacha Baharman, Alain Carle, Gérald Cossette, Monique Deray, Katrina Harris, Micheline Laurencelle, Ghislaine Murango, Janet Onyango, Marc André Vary et Françoise Viau

Fête de célébration du 30^e anniversaire

Josée Bergeron, Alain Carle, Joane Dallaire, Michel Groulx, Arthur Joly, Jeannine Larocque, Micheline Laurencelle, François Leblanc, Richard Monette, Carmen Paquette, Janet Onyango, Hélène Peladeau, Lydie Rusaki, Marc André Vary et Françoise Viau

* a démissionné

Merci à tous et toutes, incluant ceux et celles que nous aurions omis de nommer, sachez que vous faites toute la différence !

***Merci à nos partenaires et collaborateurs communautaires,
Votre appui constant fait toute la différence pour que
« la vie soit plus qu'une question d'argent... »***

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

Merci à nos partenaires, organismes, agences et regroupements, pour leur appui constant et grâce auquel *Entraide budgétaire Ottawa* peut espérer mettre fin à l'exploitation et l'endettement des personnes à faible revenu d'Ottawa.

Entraide budgétaire a besoin de toutes ces voix (partenaires) pour faire émerger de vraies solutions pour résoudre la pauvreté dans notre ville et surtout pour faire entendre les voix des concitoyennes et des concitoyens à faible revenu d'Ottawa.

Merci à nos bailleurs de fonds :

- *Centraide/United Way Ottawa*, son personnel et ses bénévoles
- *La Ville d'Ottawa - Services communautaires et de protection*
- *Desjardins* et les 4 *caisses populaires d'Ottawa*
- *La Fondation Trillium de l'Ontario*
- *La Fondation communautaire d'Ottawa*
- *Service Canada* pour le projet d'été 2009

Commanditaires du souper et de la fête du 30^e anniversaire d'EbO:

Desjardins Première vice-présidence Ontario, partenaire des célébrations ainsi que *MDeray Comptabilité*, *Ginsberg & Gingras*, *Heenan et Blaikie*, *La Fondation franco-ontarienne*, *Fontaine & Associés*, *LB Home team* et *Jacques Trudel*.

Merci à *Desjardins*: la Caisse populaire Rideau d'Ottawa, la Caisse populaire d'Orléans, la Caisse populaire Trillium et la Caisse populaire Vision. Votre appui au service de consultation budgétaire est une grande source de fierté pour l'organisme. Merci au personnel des Centres de santé et services communautaires de la Basse-Ville, de Vanier, d'Overbrook-Forbes, du Centre-ville, d'Orléans-Cumberland, de l'Est d'Ottawa, de Pinecrest-Queensway et de Nepean, Rideau et Osgoode.

Merci aux divers individus, regroupements et partenaires pour leurs actions qui visent l'implication de l'ensemble de la communauté d'Ottawa pour éliminer le stigmatisation relié à la pauvreté : le *Groupe d'action communautaire francophone (GACF)*; le *Comité d'hydro-énergie*; le programme «*Winter Warmth*» de *Centraide/United Way Ottawa*; la *Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO)* – à l'*OPRN/RRPO*, aux *Services d'emploi et aide financière de la Ville d'Ottawa* et au «*Comité directeur*» de la *Ville d'Ottawa*. Leur travail collectif fait une différence importante dans la vie de plusieurs personnes! Merci spécial au personnel des agences et programmes suivants : *Envirocentre*, *Action logement*, *La Maison d'Amitié*, *Tel Aide Outaouais*, le *Service catholique familial*, le *CALACS francophone*, le *Refuge familial Carling*, le *Service juif à la famille*, les *cliniques juridiques d'Ottawa* et le *Conseil de planification sociale d'Ottawa*.

***Et enfin, un merci tout spécial à tous nos donateurs.
Votre don, petit ou grand, sera toujours grandement apprécié!***

Annexe 4 - Le personnel

Poste	Employé	Période à l'organisme
Agent de développement en économie familiale dans l'Ouest	Alain Lutala	Depuis mai 2007
Agente de littératie financière en anglais	Danielle Lefebvre	Jusqu'en novembre 2009
Comptabilité	Monique Deray	Depuis juin 1998
Conseiller budgétaire	Joane Dallaire François Leblanc Louise Renaud	Depuis le 25 septembre 2006 Depuis le 3 octobre 2000 Depuis le 30 juillet 2009
Contractuelle	Deka Abdillahi	Projet d'été 2009
Coordonnatrice de l'accueil, de l'impôt et du secrétariat	Thérèse Bourgeau	Depuis le 25 octobre 2005
Directrice générale	Hélène C. Ménard	Depuis le 23 mars 1993
Stagiaire	Deka Abdillahi Lydie Rusaki	Toutes deux étudiantes au Bacc. en travail social de l'École de service social de l'Université d'Ottawa