

2010

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS



Merci à nos bailleurs de fonds:

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

Rapport présenté à l'assemblée générale annuelle du 16 juin 2011

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

Entraide budgétaire Ottawa (EbO)

Rapport annuel d'activités 2010

Le conseil d'administration 2010-2011

Comité exécutif :

Gérald Cossette, président
Sacha Baharmand, vice-président
Suzanne Beaubien, secrétaire
Alain Carle, trésorier
Hélène C. Ménard (ex-officio)

Administratrices et administrateurs :

Martha Butler
Jeannette Kanyandekwe
Élyse McCann
Janet Onyango
Diane Vachon
Marc André Vary *
Françoise Viau*, présidente-sortante

* a démissionné

Nos partenaires financiers :

Centraide/United Way Ottawa
Ville d'Ottawa
Desjardins, Caisses populaires d'Orléans, Trillium, Rideau d'Ottawa et Vision
Fondation franco-ontarienne
Fondation communautaire d'Ottawa
Fondation Trillium de l'Ontario
Service Canada (projet d'été)

Nos 39 donateurs et donatrices

TABLE DES MATIÈRES

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

1.	Introduction	4
2.	Le personnel	6
3.	La clientèle	7
4.	Les programmes	8
4.1	Programme d'interventions directes	9
4.1.1	Consultation budgétaire	10
4.1.2	Sessions et outils de littératie financière	13
4.1.3	Services d'impôt	15
4.2	Programme d'actions communautaires	17
4.2.1	Groupe de travail sur la littératie financière	19
4.2.2	Le Conseil national du bien-être social	19
4.2.3	Rencontre d'intervenants et intervenantes d'organismes communautaires offrant des activités de littératie financière à leurs clientèles	20
4.2.4	Le microcrédit	20
4.2.5	La Cité collégiale	21
4.2.6	MacDonald Manor Tenants Circle, le GACF et le CPIFO	21
4.2.7	Ottawa's Poverty Reduction Network (OPRN) / Réseau de réduction de la pauvreté d'Ottawa	21
4.2.8	Communication et média	22
4.2.9	La plaque Joseph Assabgui pour le bénévole de l'année	22
5.	La gestion	24
5.1	le conseil d'administration et ses comités	24
5.2	Le budget d'opération	26
5.3	Projets en développement à la fin 2010	26
6.	Conclusion	27
	Annexe 1- Nombre de personnes desservies par programme et service	29
	Annexe 2- Heures de bénévolat par activité	29
	Annexe 3- Remerciements	30
	Annexe 4- Le personnel	32

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

Quelle année! Très vite, nous avons eu à mettre derrière nous les célébrations du 30^e anniversaire et répondre à de nombreuses demandes provenant de nos concitoyennes et concitoyens d'Ottawa vivant une diversité de problèmes financiers, de fiscalité ou de consommation. C'est la fin de la crise financière? Pour nous, ce fut un tsunami de demandes pendant une période où nous avons peu ou pas de ressources additionnelles. Le nouveau programme *Oasis-Conseil budget*, destiné à la classe moyenne, prend graduellement son envol et l'organisme adapte son processus d'accueil.

Tel qu'annoncé au 30^e anniversaire d'*EbO* à l'Hôtel de ville d'Ottawa, la littératie financière nous touche de près et nous définit : nous voulons dorénavant établir *Entraide budgétaire* comme leader communautaire dédié exclusivement à la livraison de services de littératie financière. Nous croyons être la ressource en termes de littératie financière à Ottawa, à titre d'organisme le plus important et le plus établi en la matière à Ottawa. Comme nous l'avons souligné dans le mémoire que nous avons soumis au Groupe de travail canadien en littératie financière, notre modèle d'intervention, établi et amélioré au cours des trente dernières années, a un impact indéniable pour diminuer le stress chez les consommatrices et consommateurs que nous accompagnons vers l'autonomie financière et budgétaire. Nous sommes d'avis qu'il s'agit d'un modèle à suivre et à étendre à l'échelle du pays.

Notre partenaire principal depuis de longues années, *Centraide/United Way Ottawa*, met sur pied un nouveau processus de financement qui demandera à l'organisme d'indiquer comment il compte répondre leurs objectifs. Depuis octobre dernier, les membres du Conseil d'administration ont entrepris, avec le personnel et quelques bénévoles, de repositionner l'organisme et pondre un plan d'affaires à long terme qui servira de base à notre demande de financement à *Centraide/United Way Ottawa*. Il va sans dire que nous souhaitons être reconnus, à juste titre, comme une ressource communautaire avec une vocation unique et qui joue un rôle essentiel dans la communauté.

Dans le cadre de notre programme d'actions communautaires, notre présence continue sur le web www.ebottawa.org et sur «Facebook» a permis à plusieurs membres de rester branchés sur nos activités et, à de plus en plus de consommateurs de découvrir l'organisme et ses services. Et nos entrevues avec les médias ont connu une montée fulgurante en 2010! Mais au moment d'écrire ces lignes, nous avons appris que l'ensemble du programme d'actions communautaires ne sera plus financé tel quel par *Centraide/United Way Ottawa*, avec un impact direct sur l'offre de nos services. Encore cette année, le conseil d'administration, son personnel et ses bénévoles ont accompagné des milliers de consommatrices et consommateurs vers une meilleure autonomie financière et donc de qualité de vie... faisant de nous un véritable centre de littératie financière à Ottawa! Bonne lecture.

Gérald Cossette
Président,
Entraide budgétaire Ottawa

Hélène C. Ménard
Directrice générale,
Entraide budgétaire Ottawa

1. Introduction

Que peut-on dire de l'année 2010 qui n'a pas déjà été dit... Une augmentation phénoménale des coûts associés à la nourriture (on parle de 40 % depuis trois ans), augmentation d'au moins 8 % des coûts d'énergie avec l'entrée en vigueur de la taxe harmonisée en Ontario... Pour les personnes assistées sociales de l'Ontario, une augmentation de 1 % sur le chèque mensuel, représentant 7 \$ de plus pour une personne vivant seule. Pour les travailleuses et travailleurs à salaire minimum, aucune augmentation! Des élections municipales en octobre 2010 apportent un changement de «leadership» à la Ville d'Ottawa et de nouvelles façons de faire! Au printemps 2011, le conseil municipal votait un investissement de 14 millions \$ destiné au logement et à des initiatives de réduction de la pauvreté à Ottawa.

Le nombre de consommatrices et consommateurs à faible revenu augmente à Ottawa. L'écart entre les riches et les pauvres augmente aussi. Il y a plus de chômeurs et les personnes qui sont le plus souvent pauvres sont les familles monoparentales (surtout celles avec des femmes comme chefs de famille), les nouveaux arrivants et immigrants, les autochtones, les Inuits et les personnes âgées. *Entraide budgétaire* met tout en œuvre pour offrir des services de littératie financière adaptés aux besoins de chaque personne à faible revenu de notre communauté afin de les rendre plus autonome financièrement. Leur qualité de vie en dépend et nous le savons très bien!

Entraide budgétaire Ottawa déploie beaucoup d'énergie pour rejoindre ses groupes-cibles, soit les consommatrices et consommateurs à revenu modeste habitant la ville d'Ottawa. Depuis plus de trente années, *EbO* offre appui, soutien et accompagnement aux individus et à leurs familles en quête d'une amélioration de leur qualité de vie. Les consommatrices et consommateurs qui ont été appuyés par l'organisme, ainsi que les organismes communautaires les desservant sont les plus grands «promoteurs» d'*EbO* et de ses services.

Le 13 mai 2010, des représentants d'*Entraide budgétaire Ottawa* ont déposé un mémoire, dans les deux langues officielles, à l'intention du *Groupe de travail sur la littératie financière* nommé par le Ministre des finances, l'Honorable Jim Flaherty. Nous croyons profondément et fermement que notre modèle d'intervention, dédié à littératie financière, devrait servir d'exemple pour l'établissement d'un réseau national de centres régionaux de littératie financière communautaires et à but non-lucratif. Ce modèle d'intervention impartial, unique et efficace offert par *Entraide budgétaire Ottawa* en matière littératie financière gagnerait à être développé davantage. Il est un exemple à l'avant-garde au pays et permettrait un plus grand impact auprès des consommatrices et consommateurs d'Ottawa en matière d'éducation financière et de consultation budgétaire.

Le dépôt de notre mémoire en 2010 fut couronné par de la grande visite à Entraide budgétaire !



Le ministre des Finances du Canada, l'Honorable Jim Flaherty, et le ministre d'État, Denis Lebel (à sa gauche), entourés de plusieurs membres de notre équipe lors du lancement du rapport du groupe de travail sur la littératie financière. Lors de ce point de presse qui a eu lieu le 9 février 2011 dans les locaux d'Entraide budgétaire, Don Stewart, président du groupe de travail (à gauche du ministre Lebel) a remis un exemplaire du rapport au ministre Flaherty.

Grâce à un financement de La Fondation franco-ontarienne, nous avons jeté les bases d'une solide collaboration avec *La Cité collégiale* dans le cadre de la première phase de notre campagne de sensibilisation qui a pour thème « Investis dans ton éducation financière... adopte un budget! ». Nous avons adapté et offert des sessions d'information à l'intention des étudiants, tant au collégial qu'à un groupe du niveau universitaire.

Grâce au financement de *La Fondation Trillium de l'Ontario*, nous avons poursuivi le développement du programme *OASIS Conseil budget*. En plus de rencontrer des consommateurs en consultation budgétaire issus de la classe moyenne en quête d'accompagnement et de conseils de nature impartiale, nous avons développé une session de littératie financière destinée aux employés de diverses organisations qui en feront la demande. Deux ententes ont d'ailleurs été signées avec des organisations en lien avec des services d'aide aux employés. À l'issue de cette période de financement, on sera en mesure d'évaluer le potentiel à long terme de ce programme.

Depuis quelques années, la *Ville d'Ottawa*, avec le programme de financement non-renouvelable d'un an, a appuyé les projets d'agents de développement dans l'Est de la ville d'Ottawa et *Entraide budgétaire* a pu constater la nécessité d'être présent dans ce secteur de la ville.

Tout cela tout en continuant d'offrir annuellement des programmes de qualité à près de 2000 consommatrices et consommateurs. Les membres du conseil d'administration ont débuté un processus de réflexion et de repositionnement de l'organisme, tout en poursuivant le travail identifié dans sa planification stratégique 2010 à 2012.

2. Le personnel

Avec les projets viennent la formation et l'encadrement des nouveaux membres du personnel. Rappelons que les consommatrices et les consommateurs rencontrés dans les programmes d'*Entraide budgétaire* font face à de multiples problématiques sociales et économiques. Fréquemment aux prises avec une insuffisance de revenu, cela peut mener à des problèmes d'endettement et de retards dans le paiement de factures. Les collaborations avec la communauté (communautaire, services sociaux, gouvernementaux, secteur privé) servent toutes à appuyer les consommatrices et consommateurs vers une amélioration de leur situation financière et fiscale et une meilleure qualité de vie.

L'équipe d'*EbO* sait que le service de consultation budgétaire de l'organisme est unique dans la ville d'Ottawa... (et peut-être même en Ontario!), ce qui en fait une ressource précieuse pour la communauté. Chaque jour, le personnel est appelé à collaborer avec des intervenantes et intervenants d'autres agences, ministères, et organismes pour livrer des services de qualité à des consommateurs financièrement démunis. C'est dans la nature même de la consultation budgétaire de collaborer avec d'autres organismes et de référer le consommateur vers d'autres services disponibles dans la communauté. Pour faire de la consultation budgétaire efficace, les intervenants de l'organisme doivent être branchés et collaborer avec un nombre considérable d'intervenants gouvernementaux, publics et communautaires. Citons notamment *Action-Logement*, *l'Agence du revenu du Canada*, *La Maison d'Amitié*, *La Maison Fraternité*, les banques alimentaires, les créanciers, les centres de ressources et de santé communautaires, le *Centre Enviro*, *Credit Counselling of Eastern Ontario*, les cliniques juridiques, *Services sociaux de la Ville d'Ottawa*, *Société de logement communautaire d'Ottawa*, les syndicats de faillite, et beaucoup d'autres.

Les projets demandent aux membres du personnel permanent de jouer un rôle actif dans la formation de leurs nouveaux collègues de travail. Grâce au financement de *la Fondation communautaire d'Ottawa*, l'organisme se dotera d'un cahier de compétences et d'auto-formation en consultation budgétaire. Cet outil d'information et de formation permettra un meilleur encadrement aux personnes embauchées dans le cadre de diverses fonctions à l'organisme.

Au cours de la dernière année, le conseil d'administration a décidé de scinder en deux l'un des postes permanents. En effet, l'accroissement de la demande pour nos services d'impôt et la complexité de la situation fiscale de certains clients nécessitaient l'attention complète d'une personne au service à la clientèle d'impôt, au développement et à l'évaluation du service. Le conseil a donc aboli le poste de coordination de l'accueil, du secrétariat et d'impôt pour créer deux nouveaux postes : un poste temps plein d'agent de bureau et un poste temps partiel de coordination des services d'impôt.

3. La clientèle

La clientèle principale des programmes d'interventions directes et d'actions communautaires sont les personnes à revenu modeste d'Ottawa qui connaissent des problèmes financiers et/ou fiscaux. Elles ont besoin d'aide face à leurs difficultés (endettement, gestion de budget, insuffisance de revenu, droits des consommateurs). Nos services sont donnés dans les deux langues officielles à des personnes de tout âge ; des personnes seules, des couples et des familles (surtout monoparentales); de toute origine, et économiquement, socialement ou personnellement vulnérable. Elles peuvent souffrir d'handicap physique ou intellectuel, avoir des emplois instables, ou faire face à une séparation, un deuil ou une perte d'emploi. Chaque personne est différente avec son histoire. Le personnel a donc développé une approche humaine centrée sur les attentes de la personne. Une approche qui vise l'amélioration des connaissances et une plus grande autonomie en matière de littératie financière.

Le service de consultation budgétaire vise les consommateurs aux prises avec des problèmes financiers ou à la recherche d'outils budgétaires adaptés à leur réalité. Certains sont incapables de satisfaire leurs besoins essentiels à cause d'une insuffisance de revenu chronique. Certains sont exploités (ex. : par des prêteurs sur salaire « Payday Loans ») ou parce qu'ils ne connaissent pas leurs droits en tant que consommateurs. Nous aidons souvent notre clientèle à bénéficier de programmes qui combleront en partie leurs besoins de base (banque alimentaire, Winter Warmth, Jeu de puissance, paniers de Noël, vêtements gratuits ou à prix modiques).

Le service d'éducation financière vise la même clientèle. Dans un contexte de groupe, nous voulons prévenir l'endettement et l'exploitation de consommateurs plus vulnérables, et favoriser l'utilisation judicieuse du crédit à travers une saine planification et gestion budgétaire. Nous répondons à des demandes dans la communauté à l'année. Nous offrons des présentations sur l'organisme et ses services en général. Environ 2 personnes sur 10 qui participent à une session de groupe feront appel au service de consultation budgétaire ou au service d'impôt.

Le service d'impôt permet la production de déclarations de revenu à des contribuables habitant des résidences (victimes de violence conjugale, aînées ou ayant des limitations intellectuelles ou physiques). Nous offrons le même service aux personnes ayant omis de produire leur plus récente déclaration de revenu (et souvent menacées de coupures de leurs prestations sociales), et on peut reculer 10 ans en arrière dans la production de leurs déclarations!

Le programme *OASIS Conseil budget* dessert, dans les deux langues officielles, les personnes d'Ottawa issues de la classe moyenne (ou d'ailleurs au Canada), qui connaissent des problèmes financiers, qui ont besoin d'un accompagnement impartial face à leurs finances personnelles ou veulent investir dans la saine planification et gestion du budget personnel. C'est aussi un programme qui s'adresse aux employeurs par les services d'aide aux employés ou par l'offre d'ateliers de formation. Ce programme, présentement financé par la Fondation Trillium de l'Ontario, a été lancé en 2009.

4. Les programmes

En novembre 2010, les membres du conseil d'administration et du personnel ont amorcé une grande réflexion sur l'avenir immédiat et à long terme d'*Entraide budgétaire* dans un contexte changeant. Cette étude de nos programmes et activités, qui prendra fin au début de l'automne 2011, est en effet rendu nécessaire par deux réalités :

- Toute la question des besoins de la population en matière de littératie financière prend rapidement beaucoup d'ampleur dans notre société, tant au niveau public, privé et communautaire qu'à tous les niveaux de gouvernement. Et l'organisme, fort de ses 32 ans d'expérience dans ce domaine, doit se positionner pour le faire valoir et attirer tout financement qui nous permettrait de réaliser notre mission. En effet, nous ferons face au cours des prochaines années à diverses formes de « compétition » de la part d'organismes qui voudraient s'investir dans la littératie financière auprès de leur clientèle. Mais nous préférons percevoir cette nouvelle réalité à venir comme autant d'opportunités pour développer de véritables partenariats. Nous avons d'ailleurs tenu une rencontre avec des intervenants impliqués dans des initiatives en matière de littératie financière qui démontre ce potentiel.

- De plus, notre principal bailleur de fonds, *Centraide/United Way Ottawa*, change complètement ses critères de financement. On sait déjà que le financement au programme d'actions communautaires, soit 35 000 \$, est fortement remis en question... et donc en péril. Nous devons donc effectuer une redéfinition et repositionnement de nos services et nos programmes afin de répondre à ses nouveaux critères et maintenir un niveau de financement adéquat pour notre avenir immédiat et nous espérons, à long terme. Le repositionnement d'*Entraide budgétaire Ottawa* vise donc, en partie, à recadrer les activités du programme d'actions communautaires dans le programme d'intervention directe. Certaines des activités se poursuivront, d'autres seront abandonnées et de nouvelles initiatives s'ajouteront pour répondre aux besoins émergents en matière de littératie financière.

Le programme OASIS Conseil budget amène aussi l'organisme à se questionner et à se positionner dans le domaine très large de la littératie financière et au besoin de nous vendre auprès de cette nouvelle clientèle.

Tous les services et toutes les activités des programmes se poursuivent pendant que nous réfléchissons à l'avenir d'*Entraide budgétaire Ottawa*. *EbO* continuera à livrer des services auprès de personnes aux prises à de sérieuses difficultés financières, fiscales ou de consommation. Notre aide peut même comprendre un micro-prêt, sans taux d'intérêt! La liste d'activités et de services livrés pour l'année 2010 est impressionnante pour une équipe de quarante-trois bénévoles et d'onze membres du personnel. Le nouveau plan d'affaires d'*EbO* pourra identifier les méthodes d'approches et le financement possible pour rejoindre les clientèles cibles : les étudiants du postsecondaires, les immigrants et nouveaux arrivants ainsi que les familles monoparentales.

4.1 Programme d'interventions directes

Trois cent quatre-vingt-treize nouvelles personnes se sont ajoutées à la base de données de consultation budgétaire. Les intervenants en consultation budgétaire avaient plus de 429 personnes actives avec qui elles ont eu des contacts au cours de l'année 2010. Encore cette année, nous avons 909 dossiers toujours actifs (personnes avec qui nous avons eu au moins un contact au cours des 24 derniers mois). Nous avons un taux de succès de plus de 30% dans la diminution du stress relié aux problèmes financiers. Les membres du comité PEP ont développé des plans d'évaluation pour chacun des services. Les résultats observés nous aideront à mieux étoffer le nouveau plan d'affaires et confirmer les orientations stratégiques. Que peut-on dire d'une équipe d'onze membres du personnel et une quarantaine de bénévoles, travaillant avec un budget de 400 162\$ qui rencontrent 1 651 personnes?

4.1.1 Consultation budgétaire

Au 31 décembre 2010, les conseillères et conseillers budgétaires avaient 429 dossiers actifs en consultation budgétaire. 393 nouveaux dossiers ont été ouverts et nous avons rencontré 300 nouveaux usagers, sans compter 333 rencontres de suivis. Plus de 100 usagers ont manqué leur premier rendez-vous de consultation budgétaire. Le personnel de consultation budgétaire a aussi répertorié 72 situations d'urgence au sein de sa clientèle dans le cadre de son programme de micro-prêt. Finalement, 84 personnes ont été dirigées vers notre nouveau programme *OASIS Conseil budget*. Et c'est aussi le personnel de consultation budgétaire qui répond aux demandes de sessions d'éducation financière.

Au cours de la dernière année, *Entraide budgétaire*, grâce à un financement non-renouvelable d'un an de la Ville d'Ottawa, a pu embaucher un agent de développement en économie familiale pour le *Centre des ressources communautaires Orléans-Cumberland*. L'agent a été en poste de janvier à juillet et nous estimons qu'il a touché à près de 400 personnes. L'un des buts de ce projet est le rapprochement entre les personnes à faible revenu (et les organismes les desservant) et *Entraide budgétaire Ottawa*. Un autre des buts de ce projet était le développement des services *d'EbO* en milieu rural de la Ville d'Ottawa.

L'agent de développement en économie familiale dans l'Est d'Ottawa, a rencontré 19 personnes en consultation budgétaire. De plus, il a fait trois sessions d'information et a rencontré près de 20 contribuables pour la production de 41 déclarations de revenu.

Voici quelques données sur la clientèle desservie en consultation budgétaire :

- Pour l'année 2010, 393 nouvelles personnes sont inscrites à notre base de données de consultation ; comparativement, 490 nouvelles personnes inscrites en 2009 pour une diminution de 19,8 % ;
- 300 personnes (sur 393) ont été rencontrées en consultation budgétaire comparativement à 353 personnes en 2009 représentant une diminution de 15 % ;
- 60 % sont des femmes
- 39 % sont célibataires, 19 % sont mariées ou vivent en union libre ;
- une diminution de 28 % du niveau de stress ressenti après la 1^{ère} consultation budgétaire
- moyenne d'âge : 46 ans (moins de 24 ans : 5 % ; 65 ans et plus : 11 %)
- 50 % s'expriment en français
- 45 % ont un problème physique et 52 % ont une condition ou une limitation (santé intellectuelle ou mentale) ;
- 25 % sont d'une origine ethnique autre que canadien anglais ou canadien français ;
- 19 % ont des enfants à charge (moyenne : 2,0 enfants) ;

- 5 % des parents constituent une famille monoparentale ;
- 14,2 % ont un revenu insuffisant pour rencontrer leurs besoins de base ;
- 31,8 % font face à une diminution de revenu (réduction de salaire, perte d'emploi, maladie, accident, décès, divorce ou séparation)
- 26 % retiennent la solution proposée par la conseillère ou le conseiller budgétaire
- 18,408 \$ est la moyenne de revenu net annuel des personnes rencontrées ;
- La clientèle habitant un logement non subventionné dépense en moyenne 46,3 % de son revenu net pour se loger (881 \$ par mois) ; un client en logement subventionné dépense 33,6 % de son revenu pour se loger (394 \$ par mois)
- la clientèle dépense en moyenne 19,1 % de son revenu net pour se nourrir

Pour l'année 2010, le personnel de consultation budgétaire a documenté vingt-six (26) histoires à succès et plus de trente (30) négociations fructueuses pour la clientèle. Le personnel continue d'offrir son appui au consultant pour l'élaboration de nouvelles bases de données en consultation budgétaire et sommaire. Les personnes travaillant à l'accueil d'*EbO* sentent que les clients qui téléphonent à l'organisme apprécient énormément quand on leur dit qu'un conseiller budgétaire les appellera dans les 48 heures (et généralement en 24h). Toutes les personnes qui ont répondu (64 pers.) au questionnaire d'évaluation, suite à leur première rencontre de consultation à *Entraide budgétaire*, ont indiqué avoir été bien accueillies. Dans le même formulaire d'évaluation, sur 64 répondants, 91 % ont dit avoir obtenu l'information qui les aidera à régler le problème pour lequel ils sont venus consulter.

Depuis 2008, grâce à un partenariat avec Desjardins et les quatre caisses populaires d'Ottawa, nous pouvons, à travers le Fonds d'entraide Ottawa, octroyer de petits prêts sans intérêt. En 2010, 10 demandes ont mené à 4 prêts totalisant 3 557\$. Au 31 août 2010, le comité d'approbation des prêts du Fonds d'entraide Ottawa avait prêté 18,942 \$. Le fonds a un taux de récupération de prêts de 91 %, une performance au-dessus de la moyenne des 32 Fonds d'entraide Desjardins existants.

Dans le 3^e bulletin «Le fonds d'entraide Desjardins», nous donnons quelques faits saillants intéressants depuis la création du Fonds d'entraide Ottawa (automne 2010):

- Le fonds se dirige vers le cap de 20 000 \$ en prêts depuis sa création. Plus de 8 000 \$ sont encore disponibles en capital pour l'octroi de prêts.
- La moyenne d'un prêt se situe à 824 \$, remboursable en moyenne sur 13 mois. La moyenne de prêts sur l'ensemble des 32 fonds d'entraide est nettement plus basse (571 \$).
- Mouvement de pendule intéressant : si, durant la première année d'existence du fonds, 78 % des applications ont été acceptées, on note une tendance nettement opposée au cours de la dernière année (2010) avec 72 % des applications refusées.

Nous publions conjointement avec Desjardins et les 4 caisses populaires d'Ottawa 2 à 3 bulletins par année qui sont distribués à l'interne dans le réseau Desjardins. Nous pouvons aussi donner des nouvelles de ce qui se passe à *Entraide budgétaire* et ainsi nous faire connaître davantage de ce partenaire de choix. En 2010, nous avons également publié un bulletin d'EbO distribué lors de l'assemblée générale annuelle en juin.

La Fondation communautaire d'Ottawa, par son Fonds Edward J. Brower, permettra à *EbO* de concrétiser l'un des projets que l'organisme espérait réaliser depuis de nombreuses années. En effet, nous aurons sous peu un cahier de compétences en consultation budgétaire. Ceci facilitera l'intégration de tout nouvel employé de l'organisme et intégrera l'essentiel de la mémoire collective en matière de consultation budgétaire, assurant ainsi la transmission du savoir d'une génération de conseillers budgétaires à une autre. Le cahier aura également le synopsis de toutes les sessions d'éducation que nous avons développées au cours des années.

Nous avons par ailleurs été très déçus de ne pas recevoir de financement de SEDI pour le développement du service d'éducation financière. Mais ce n'est pour nous que partie remise!

4.1.2 Sessions et outils de littératie financière

Les intervenantes et intervenants d'*Entraide budgétaire* se déplacent dans divers endroits pour offrir nos sessions d'information. Nous pouvons offrir trois types de sessions : *l'importance d'une saine planification et gestion du budget personnel ou familial, l'utilisation judicieuse du crédit et pourquoi on paye des impôts*. Voici une liste non-exhaustive des endroits où nous avons fait des sessions pour l'année 2010 : *Centre communautaire Chinois, École Le Carrefour, Immigrant Women Services, La Cité collégiale, Maison Fraternité, Conseil de planification sociale d'Ottawa, Centre des ressources de l'Est d'Ottawa, Maison communautaire du Centre de santé et des ressources communautaires de Somerset Ouest, OCISO, Parent Resource Center, St-Mary's Home, Université d'Ottawa, The Mission, YMCA, Centre des Services sociaux Ville d'Ottawa* ... En 2010, les intervenantes et intervenants d'EbO ont offert 50 sessions en littératie financière et 3 présentations à des agences, organismes ou institutions.

Les sessions en éducation financière sont offertes dans les deux langues officielles. Nous aimerions rappeler qu'en 2009, nous avons fait quatre présentations aux assemblées générales annuelles des caisses populaires Rideau d'Ottawa, d'Orléans, Trillium et Vision; c'est ce qui explique une diminution de 350 personnes rencontrées pour l'année 2010 dans ce service. Au cours de la dernière année, l'organisme a soumis un projet à Ressources humaines et Développement des compétences Canada pour un projet de littératie financière faisant la promotion de l'importance du budget annuel et des possibilités d'épargne avec des programmes du gouvernement fédéral. Nous n'avons pas reçu le financement mais, suite aux commentaires reçus, nous répondrons à un prochain appel d'offre. L'information sur les programmes d'épargne offerts par le gouvernement fédéral est déjà intégrée dans nos sessions de littératie financière car certains de ces programmes sont vraiment avantageux pour les consommatrices et consommateurs vivant sous le seuil de pauvreté.

Trois cent quatre-vingt-onze personnes ont participé à l'une des 50 sessions d'éducation financière offertes pendant l'année 2010. Cent (100) répondants ont complété un questionnaire d'évaluation :

- 97 % ont été sensibilisées aux conséquences de l'endettement
- 96 % ont été sensibilisées à l'utilité de faire un budget
- 93 % disent avoir reçu assez d'information pour élaborer un budget
- 88 % ont dit avoir reçu de nouvelles informations sur les formes de crédit disponibles
- 61 % ont trouvé très utile le matériel qui a été distribué (les autres ne voulaient ou ne pouvaient pas commenter)
- 98 % ont jugé que l'animatrice ou l'animateur connaissait bien la matière

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

« J'aimerais que cette session aborde aussi la partie chiffrée du budget pour ne pas être juste un conseil théorique. »

« J'ai trouvé la session d'information trop courte et elle aurait dû être plus longue. »

« Les termes choisis sont très intéressants et motivants. Une bonne façon d'aborder ce sujet. »

« It was very informative. I learned a few things about money lenders (Money Mart) and buy now pay later. »

« Good! Useful! New information, excellent, helpful, interesting, thank you, appreciated. »

Les répondants des questionnaires d'évaluation aux sessions d'informations de l'année 2010 étaient surtout des hommes (70 sur 100) ; 61 % étaient âgés entre 25 et 54 ans ; 19 % des répondants étaient des travailleurs à temps partiel ; 55 % des répondants n'avaient pas d'enfant à charge et 38 % des répondants vivaient dans un foyer où le revenu annuel se situait entre 0 \$ à 9,999 \$. Les membres du Comité PEP ont identifié les changements visés chez la clientèle des sessions.

Grâce à un financement non renouvelable d'un an de la Ville d'Ottawa, *Entraide budgétaire* s'est vu accorder une subvention pour l'embauche d'une agente en littératie financière dans l'Est de la ville d'Ottawa. L'agente de développement a été embauchée à la fin de l'année 2010 et était toujours en formation au 31 décembre. Notre demande de financement à *SEDI (Social Enterprise Development and Innovation)* et son Fonds TD pour un projet de sessions en littératie financière, a été refusée. Nous en étions très déçus. À la fin de l'année 2010, nous avons tout de même préparé une 2^e demande pour *SEDI* que nous aurons déposée à la fin janvier 2011.

Les activités reliées aux sessions de littératie financière du programme *OASIS Conseil budget* vont aussi bon train. Après le développement de notre Plan de promotion, nous avons pris contact avec des Ministères et Services aux employés intéressés par la formule «Lunch and learn». Suite à l'offre d'une session, nous voulons apporter des améliorations et développer des outils multifonctionnels qui pourront mieux répondre à cette clientèle.

4.1.3 Services d'impôt

Entraide budgétaire a maintenant une employée permanente pour développer les services d'impôt. La nouvelle coordonnatrice a travaillé avec seize (16) bénévoles qui, à leur tour, ont appuyé huit-cent dix-neuf (819) contribuables et complété mille quatre cent-cinq (1 405) déclarations de revenu. Résultat : **729 467 \$** 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. Plusieurs histoires à succès sont aussi répertoriées.

Voici quelques données sur les personnes desservies dans le cadre de notre service de cas spéciaux d'impôt aux particuliers :

- 462 contribuables ont fait compléter leur déclaration de revenu pour une ou plusieurs années d'imposition. 72 % des clients ont pu envoyer à Revenu Canada leur déclaration de revenu par transmission électronique, ce qui permet un remboursement plus rapide.
- 19 % des clients desservis (85 personnes) avaient reçu une menace de coupure à leurs prestations s'ils ne produisaient pas leur déclaration de revenu
- 39 % vivent de l'aide sociale et 19 % reçoivent un salaire
- 51 % de la clientèle des services de cas spéciaux en impôt sont des hommes
- 77 % ont l'anglais comme langue officielle
- 60 % sont célibataires et 19 % sont mariées ou en union libre
- 149 enfants ont été aidés indirectement grâce à la production de la déclaration de revenu de leurs parents (Prestation fiscale pour enfants, chèques de TPS et de TVO)
- La production des déclarations de revenu d'années antérieures a permis de retourner 360 063 \$; le remboursement pour l'année 2009 représente 192 141 \$ avec un remboursement moyen de 423 \$
- le coût moyen d'habitation annuel était de 3 805 \$ tandis que le revenu annuel moyen était de 8 477 \$

Voici également quelques données sur les personnes desservies par le service d'impôt dans des résidences spécialisées :

- 99 % (329 personnes) ont envoyé leur déclaration par voie électronique à l'Agence de Revenu du Canada, permettant un remboursement plus rapide
- 65 % des personnes desservies en résidences vivent d'une pension d'invalidité et 30 % d'une pension de vieillesse
- 58 % sont des hommes
- 64 % ont l'anglais comme langue officielle
- 80 % sont célibataires tandis que seulement 3.3 % sont mariées ou conjoint de fait
- Avec la production des déclarations de revenu de l'année 2009, les bénévoles *d'entraide budgétaire* ont retourné 177,263 \$ dans les poches de contribuables à faible revenu d'Ottawa, un remboursement moyen de 539 \$
- le coût du loyer annuel moyen de la clientèle desservie était de 8 238 \$ tandis que le revenu annuel moyen était de 11 849 \$; cette clientèle dépense en moyenne plus de 50 % de son revenu annuel uniquement pour se loger
- 76 % sont âgées de plus de 50 ans

Rappelons que les contribuables qui omettent de produire leurs déclarations de revenu sont ainsi privés de revenus importants. Les revenus ou avantages de programmes tels que la Prestation fiscale pour enfants, le Supplément de revenu garanti pour personnes âgées, la TPS et la Taxe Harmonisée de l'Ontario, dépendent tous de la production de la déclaration de revenus annuels. Pour des personnes vivant avec moins de 12 000 \$ annuellement, 280 \$ de TPS et 230 \$ de TVO chaque année font une grande différence dans leur budget.

Dans le rapport de recommandations sur la littératie financière au Canada, le Groupe de travail a indiqué à la page 57 :

- Environ 160 000 personnes âgées ne reçoivent pas de prestations de Sécurité de la vieillesse (ce qui représente près d'un milliard de dollars de prestations avant impôt);
- Environ 150 000 personnes âgées admissibles ne reçoivent pas le Supplément de revenu garanti;
- Environ 55 000 Canadiens admissibles ne reçoivent pas de prestations du Régime de pensions du Canada;

Entraide budgétaire offre depuis plus de trente ans des services spécialisés en matière de consultation budgétaire et en droits des consommateurs à des personnes vulnérables et à faible revenu aux prises avec des difficultés financières ou fiscales. Les bénévoles et le personnel d'EbO desservent tous les résidents habitant la ville d'Ottawa, dont des parents aux prises avec des difficultés financières. Nos interventions auprès des parents aideront souvent à augmenter le revenu familial bénéficiant à l'ensemble de la famille, donc améliorant les conditions de vie. En diminuant le niveau de stress, en offrant des ressources alternatives, en offrant de l'information utile et en permettant l'obtention de petits prêts abordables sans intérêt, les intervenants d'*Entraide budgétaire* aident les individus et les familles à mieux vivre les fins de mois.

Avec nos 32 années d'expérience en consultation budgétaire et en éducation financière, nous pouvons affirmer être devenu le plus établi et le plus important Centre de services de littératie financière dans la Ville d'Ottawa (et même en Ontario!). Aucun autre organisme à Ottawa ne peut affirmer qu'au cours des dernières années, ses intervenantes et intervenants ont appuyé et ont eu un impact aussi significatif sur des milliers de personnes dans leur poursuite d'autonomie financière et d'amélioration de leur qualité de vie.

4.2 Programme d'actions communautaires

Depuis plus de 30 ans, *Entraide budgétaire* est engagé auprès de nombreuses agences, consommateurs, organismes, et regroupements pour travailler à améliorer les conditions de vie de nos concitoyens 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 activités de ce programme visent à outiller, à sensibiliser et à prévenir la détérioration des conditions sociales et économiques des consommatrices et consommateurs d'Ottawa.

Tout le programme d'actions communautaires d'*Entraide budgétaire* est axé sur les collaborations avec de nombreux partenaires qui travaillent à des initiatives pour enrayer les effets pervers des revenus insuffisants chez les consommateurs et chez les familles habitant notre ville. Le Comité directeur pour la stratégie de réduction de la pauvreté de la *Ville d'Ottawa*, le *Mouvement Desjardins* et les 4 caisses populaires d'Ottawa, la *Coalition pour prévenir l'itinérance chez les francophones d'Ottawa*, le *Centre Enviro*, le *Réseau de réduction de la pauvreté*/*«Ottawa Poverty Reduction Network» (OPRN/RRPO)*, de nombreux centres de ressources, santé et services communautaires ne sont que quelques exemples d'organismes et de regroupements avec lesquels nous avons travaillé et collaboré en 2010 pour une société plus juste et plus éduquée en matière de littératie financière.

Depuis 1985, *Entraide budgétaire Ottawa*, appuyé financièrement par *Centraide/United Way Ottawa*, fait la promotion d'une ville juste et bonne pour toutes ses citoyennes et tous ses citoyens via son programme d'actions communautaires. Dans notre société de consommation, les résidents doivent pouvoir combler leurs besoins de base tout en conservant leur dignité. Gérer la survie (à cause de revenus insuffisants pour vivre décemment) draine une personne et une famille de ses ressources financières, mais aussi de ses ressources intérieures qui seraient plus utiles si elles étaient investies dans les démarches requises pour l'amélioration de la qualité de vie. Dans la révision de l'aide sociale en Ontario, souhaitons que ce soient les assistés sociaux qui en sortent gagnants.

Comme mentionné à plusieurs reprises, le programme d'actions communautaires sert à promouvoir les préoccupations et la réalité des personnes vivant sous le seuil de pauvreté. Des personnes à faible revenu d'Ottawa sont présentes dans plusieurs initiatives telles que le Groupe d'action communautaire francophone (GACF), le Réseau de réduction de la pauvreté d'Ottawa (OPRN) et le Comité directeur de la stratégie de réduction de la pauvreté de la Ville d'Ottawa. Quant elles n'y sont pas présentes, comme par exemple dans les activités de la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa ou à « Winter Warmth et LEAP », ce sont leurs préoccupations financières que nous nous assurons de transmettre à travers les activités et initiatives du programme.

Les intervenantes et intervenants d'*Entraide budgétaire* se déplacent dans plusieurs endroits de la ville d'Ottawa dans le cadre du programme d'actions communautaires. L'agent de développement en économie familiale dans l'Ouest rencontre annuellement, à lui seul, plus de vingt-cinq intervenantes et intervenants d'agences/organismes différents afin de faire la promotion des programmes et aussi pour s'informer des programmes et projets existants dans la communauté de l'Ouest d'Ottawa. Nous nous déplaçons là où les rencontres ont lieu et il nous arrive aussi d'accueillir des comités de travail ou regroupements dans nos locaux quand ils sont disponibles.

Au cours de la dernière année, *Le Centre des ressources communautaires Nepean, Rideau et Osgoode* et *EbO* ont travaillé à l'élaboration d'un protocole d'entente entre les deux organismes. L'entente permettra d'assurer à notre agent de développement en économie familiale dans l'Ouest, un espace et services de bureau permettant de rencontrer la clientèle de consultation budgétaire. Le nombre de contribuables nécessitant des services d'impôt a augmenté de **24 %** (2010 : 129 personnes et 260 déclarations de revenu / 2009 : 104 personnes et 217 déclarations).

En travaillant directement avec les consommatrices et consommateurs à faible revenu d'Ottawa sur des dossiers de justice sociale, nous augmentons notre visibilité dans la communauté. Par une plus grande visibilité, nous souhaitons le rapprochement des consommateurs avec les services uniques offerts par *Entraide budgétaire*. Nous désirons également favoriser une prise de conscience collective des difficultés vécues par les consommateurs à faible revenu. Nous avons offert pendant l'année 2010, un nombre record d'entrevues aux médias nationaux, régionaux et locaux pour apporter une visibilité sur des dossiers qui les touchent de près.

Le programme d'actions communautaires fait partie des racines d'*Entraide budgétaire* et contribue à notre ancrage dans la communauté d'Ottawa. Voici quelques-unes de nos initiatives et réalisations au cours de la dernière année.

4.2.1 Groupe de travail sur la littératie financière

Entraide budgétaire a présenté un mémoire devant le Groupe de travail sur la littératie financière. Nous avons témoigné le 13 mai devant les membres du comité et leur avons dit: «Nous sommes fiers du succès de nos interventions auprès des milliers de consommateurs au cours des trente dernières années. C'est pourquoi nous croyons profondément et fermement en notre modèle de service en matière de littératie financière, où des services d'éducation et de consultation sont offerts de façon impartiale à la population de notre communauté. » En février 2011, le ministre des Finances du Canada, l'Honorable Jim Flaherty, cite *Entraide budgétaire* «comme bon modèle d'éducation et d'accompagnement dans l'élaboration d'un budget personnel et familial ainsi que dans sa gestion!».

4.2.2 Le Conseil national du bien-être social :

Présentation devant le Conseil national du bien-être social : en préparation de la publication de « Revenus de bien-être social 2009 » le conseil a rencontré divers groupes qui sont témoins au quotidien des problématiques des bénéficiaires de l'aide sociale. Notre présentation fut tellement remarquée et appréciée que l'organisme a été invité à participer au lancement de leur publication annuelle !

4.2.3 Rencontre d'intervenantes et intervenants d'organismes communautaires offrant des activités de littératie financière à leurs clientèles

À titre d'organisme le plus ancien et le plus important en matière de littératie financière à Ottawa, EbO a pris le leadership d'organiser une rencontre avec des intervenantes et intervenants d'organismes offrant diverses activités de littératie financière à leurs clientèles. Le rapprochement entre nos organismes est souhaitable et déjà, des collaborations accrues sont envisagées. Une dizaine d'intervenants ont pris part aux échanges sur les services de littératie financière à Ottawa. Plusieurs organismes ont été surpris de nos services, offerts dans les deux langues officielles. Nous avons manifesté le désir de nous revoir dans une nouvelle rencontre.

Plusieurs organismes à Ottawa ont entrepris diverses activités en matière de littératie financière, à la hauteur de leurs moyens, et nous sommes très heureux de cette tendance. Nous espérons cependant pouvoir travailler de concert et en partenariat de plus près avec ces organismes afin qu'ils puissent bénéficier de notre expertise et expérience en matière de littératie financière, et ce, pour le bénéfice de leur clientèle. De façon concrète, nous pourrions éventuellement travailler côte à côte, en partenariat, pour identifier et bénéficier de toute source de financement qui permettrait de mieux desservir ces clientèles spécifiques et mettre à profit une ressource unique en matière de littératie financière à Ottawa. Trente-deux années ont été nécessaires pour amener Entraide budgétaire à développer son expertise. Le moment est venu, dans la communauté d'Ottawa, de la mettre pleinement à profit pour les organismes et leurs clientèles.

4.2.4 Le microcrédit

EbO poursuit, depuis 2008, sa **relation unique avec un partenaire privé**, soit *Desjardins* et les quatre caisses populaires d'Ottawa, dans le cadre de notre programme de microcrédit. Le *Fonds d'entraide Ottawa* permet à des personnes ou individus d'Ottawa qui font face à un besoin urgent d'avoir accès à un petit prêt sans intérêt. C'est à travers une consultation budgétaire qu'il est déterminé si un prêt est approprié à la situation et s'avère être une solution de dernier recours. Depuis l'inauguration du *Fonds d'entraide Ottawa*, 152 situations urgentes qui pouvaient mener à l'octroi d'un prêt ont été étudiées avec la clientèle. De ce nombre, 26 prêts ont été octroyés, totalisant 20 947\$. Le taux de remboursement est de 91 %! Pour l'année 2010, les membres du Comité consultatif se sont réunis à trois reprises tandis que les membres du Comité d'approbation des prêts se sont rencontrés une dizaine de fois pour prêter 3 610 \$.

4.2.5 La Cité collégiale

EbO a aussi jeté les bases d'un **partenariat durable avec le milieu de l'éducation**, soit *La Cité collégiale*. Tout a été possible grâce au financement de *La Fondation franco-ontarienne* pour la première phase de la campagne « Adoptez un budget ». Il a permis de toucher un grand nombre d'étudiants avec la tenue d'ateliers sur le budget, au niveau universitaire et collégial. Et il a permis d'être retenu par la suite par *La Cité collégiale* à titre d'expert-conseil afin de développer le contenu d'un atelier en ligne pour leurs étudiants; la prochaine étape est d'obtenir du financement afin de pouvoir y offrir un service d'éducation financière et de consultation budgétaire chaque année, dès la rentrée 2011.

4.2.6 MacDonald Manor Tenants Circle, le GACF et le CPIFO

EbO est toujours à l'écoute de dossiers émergents et sans hésitation nous avons répondu à la demande de la trésorière et du comité exécutif du 'MacDonald Manor Tenants Circle' pour un appui dans la gestion de leur argent. Nous avons aussi continué d'appuyer la *Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa* et le *Groupe d'action communautaire francophone (GACF)*. Nous continuons d'assurer la gestion financière du *GACF* et avons participé à sept rencontres mensuelles et à des rencontres de sous-comités de travail.

4.2.7 Ottawa's Poverty Reduction Network (OPRN)/Réseau de réduction de la pauvreté d'Ottawa

En 2010 et au cours des derniers mois, *Entraide budgétaire* a pris part aux rencontres du Comité directeur de la Ville d'Ottawa pour la mise en œuvre de la Stratégie de réduction de la pauvreté à Ottawa. Nous avons également appuyé le développement d'*OPRN/RRPO*. L'adoption de la Stratégie de réduction de la pauvreté et du dernier budget municipal pour l'appui au logement et à la stratégie de réduction est un bon signe pour cette communauté.

Dans le dernier rapport d'activités annuel d'*Entraide budgétaire* (2009) nous avons signalé que la Ville d'Ottawa aurait en sa possession des millions de dollars dû à la prise en charge (« up-loading ») des programmes sociaux par la province de l'Ontario. 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. Le Conseil municipal a entendu nos demandes et investira 14 millions dans le logement social et dans la Stratégie de réduction de la pauvreté. Trois à quatre millions de dollars seront libérés annuellement par le «up-loading» provincial et il faudrait que les initiatives de soulagement pour les consommateurs à faible revenu soient à l'avant-plan.

4.2.8 Communication et média

Le site **Web** www.ebottawa.org a complètement été revu et mis à jour. C'est un travail en continuelle progression. On est maintenant sur Facebook. Un gros, gros merci à Richard Monette qui gère une très grosse partie de la job de Facebook! Le bureau des conférenciers de *Centraide Ottawa* a aussi accueilli deux nouveaux membres d'*EbO*. De plus, nous avons maintenant un nouveau dépliant pour promouvoir le programme *OASIS Conseil budget*.

Soulignons également la production de deux communiqués de presse, l'un pour annoncer la participation de représentants d'*EbO* devant le Groupe de travail sur la littératie financière et l'autre pour annoncer la présence de M. Jacques de Courville Nicol et son allocution devant les membres d'*EbO* lors de l'assemblée générale annuelle.

EbO a été visible dans les **médias**. *Entraide budgétaire Ottawa* est mentionné dans le 5^e bilan annuel sur la santé de la communauté d'Ottawa «Signes vitaux» produit par *La Fondation communautaire d'Ottawa*. Une cliente de consultation budgétaire y a fait l'éloge des services reçus d'*EbO*. Des représentants d'*EbO* ont accordé dix entrevues aux médias sur des sujets variés tels que l'augmentation des coûts de l'énergie, l'entrée en vigueur de la taxe de vente harmonisée en Ontario et leurs implications sur le budget des personnes à revenu fixe, les recommandations de la Stratégie de réduction de la pauvreté d'Ottawa... Quelques-unes de ces activités médiatiques sont disponibles sur notre site Facebook.

4.2.9 La plaque Joseph Assabgui pour le bénévole de l'année

Lors de l'Assemblée générale annuelle du 3 juin 2010, Gérald Cossette, président du Conseil d'administration présentait à Françoise Viau la plaque Joseph Assabgui pour le bénévole de l'année. Monsieur Gérald Cossette a fait la lecture du texte suivant :

«La bénévole que nous souhaitons reconnaître ce soir participe à *Entraide budgétaire Ottawa* depuis 1989 ayant débuté comme usagère des services de littératie financière et ensuite comme rédactrice d'articles dans le Bulletin des membres pour promouvoir le budget annuel et ses bénéfices pour être une consommatrice avertie. Elle a longtemps œuvrée comme bénévole au Comité de promotion et de recrutement d'*EbO*. Depuis l'année 2006, elle a occupé un siège au conseil d'administration.

Accueillie dans l'organisme par Suzy Haché, elle a connu au cours de ses 20 années d'implication, les hauts et les bas *d'EbO*. Bien que certaines transitions ont été plus difficiles que d'autres, la bénévole de l'année 2010 a toujours su insuffler un vent d'optimisme, un désir de développement maximal pour *EbO* et un rayonnement beaucoup plus grand qu'uniquement la Ville d'Ottawa. La bénévole a occupé plusieurs postes au Conseil d'administration et sur plusieurs de ses comités. Elle est impliquée dans beaucoup d'autres causes sociales : les femmes, le secteur de l'emploi pour les personnes défavorisées, la culture franco-ontarienne et d'ailleurs... Nous avons été choyés de l'avoir comme militante et conseillère à l'organisme.

Elle est une équipière formidable. Elle a su travailler avec brio avec les membres et partenaires d'*OPRN/RRPO*. Elle est de tous les événements publics du *GACF* et d'*OPRN*. Pendant une période d'organisation d'une consultation publique sur la stratégie de réduction de la pauvreté de l'Ontario par *OPRN/RRPO*, le personnel se demandait si elle était sur la liste de paie !

Depuis 1989, la bénévole de l'année 2010 appuie activement *EbO* dans la poursuite de sa mission : lutter contre l'exploitation et l'endettement. Cette personne connaît aussi son équipe de bénévoles et elle sait tirer les forces de chacune et chacun. Elle a fait un travail formidable pendant 3 années à la présidence de l'organisme. Ce soir, *Entraide budgétaire* veut reconnaître une femme totalement dévouée envers ses concitoyennes et concitoyens d'Ottawa et envers *Entraide budgétaire* et ce que nous représentons : l'entraide et la transmission du savoir.

Le Comité de sélection du bénévole de l'année 2010 est fier de reconnaître comme récipiendaire de la plaque Joseph Assabgui, Françoise Viau, pour toutes ses années de services à *EbO* et félicitations pour l'excellence du leadership. Merci ! »

5. La gestion

5.1 Le Conseil d'administration et ses comités

Le conseil d'administration s'est réuni à neuf reprises dont deux rencontres spéciales avec le personnel de l'organisme pour un exercice de repositionnement et d'étude du fonctionnement de l'organisme. Le dernier rapport annuel indiquait à la page 22 que :

«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.»

Pour accomplir cette orientation, *EbO* a identifié de nouveaux bailleurs de fonds et nous avons déposé des demandes qui n'ont pas été acceptées (Ressources humaines et Développement des compétences Canada et *SEDI*). Nous ne sommes pas découragés car les commentaires des bailleurs de fonds sont encourageants et nous aident à mieux définir le produit que nous voulons livrer grâce à ces projets. Heureusement, *La Fondation franco-ontarienne* s'est ajoutée comme nouveau bailleur de fonds en supportant la campagne «Investis dans ton éducation : Adopte un budget!» destinée aux étudiants du postsecondaire. Les subventions non-renouvelables d'un an de la Ville d'Ottawa ont également approuvé le projet *Développement de littératie financière dans l'Est de la Ville d'Ottawa*.

Entraide budgétaires Ottawa doit plusieurs remerciements et en premier lieu à ses 43 bénévoles qui pour l'année 2010 ont donné 3 926 heures de leur temps et expertise. Seulement pour les services d'impôt, c'est 1 400 heures qui ont aidé à appuyer plus de huit cent contribuables. Un merci spécial à Arthur Joly pour son aide et dévouement aux services d'impôt et à l'organisme. Merci aussi à Gilles Grondin pour son appui grâce au partage de son expertise en formation en matière de fiscalité et de production de déclaration de revenu. Merci aussi à Sacha Baharmand, Élyse McCann et Marc André Vary pour leur participation au «Timeraiser» qui nous permet de recruter de nouveaux membres-bénévoles.

Entraide budgétaire Ottawa souhaite remercier Marc André Vary et Françoise Viau pour leurs nombreux services au sein du conseil d'administration et de l'organisme. Vous incarnez pourquoi le Conseil d'administration a été choisi comme Bâtisseurs communautaires en 2009 par Centraide/United Way Ottawa! Sans l'implication de ses nombreux bénévoles, Entraide budgétaire n'aurait pas le même rayonnement dans la communauté.

Merci aussi aux membres de tous les comités; votre travail permet à plusieurs dossiers d'avancer et d'avoir une saine gestion au sein de l'organisme. Le *comité du personnel* a étudié les ressources humaines de l'organisme et a décidé d'investir des ressources précises dans les services d'impôt. Les membres du comité ont développé deux nouvelles descriptions de tâches pour le personnel. Il a également proposé l'abolition du poste de coordination de l'accueil, du secrétariat et de l'impôt. Les services d'une firme d'avocats soit *Hicks Morley* ont été retenus pour l'étude et la rédaction de nouvelles politiques du personnel. Les membres du comité du personnel ont également proposé des modifications à l'échelle salariale. La directrice générale a aussi formé trois comités de sélection pour des postes contractuels ouverts au cours de la dernière année.

Le *comité ad hoc d'études des Statuts et Règlements* continue son travail avec l'Agence du revenu du Canada qui aimerait obtenir plus d'information sur l'ajout d'objectifs aux statuts. Les membres du comité s'inspirent des objectifs opérationnels adoptés à l'assemblée générale d'EbO en 1998 pour répondre aux besoins de l'Agence. Les modifications mineures apportées aux Statuts à l'assemblée générale du 3 juin 2010 ne sont pas encore en vigueur. Nous avons complété la révision des Règlements et nous tiendrons une assemblée extraordinaire en 2011 pour en faire l'étude et adoption.

Les membres du comité de la gestion financière ont suivi l'évolution de l'année financière à Entraide budgétaire. Rappelons qu'à l'assemblée générale annuelle du 3 juin 2010, les membres avaient adopté des prévisions budgétaires déficitaires de plus de 18 000 \$. Nous avons plusieurs demandes de financement pour lesquelles nous n'avons pas de confirmation. Le déficit de 2 265 \$ a demandé des efforts de tous pour éviter les prévisions adoptées générale de juin 2010. De plus, les membres du comité PEP (planification, évaluation et programmation) ont développé des plans d'évaluation pour chacun des services. Les membres devront maintenant s'attaquer aux plans d'évaluation des activités et initiatives du programme d'actions communautaires.

Le *comité de recrutement des membres* a dû suspendre ses activités en novembre dernier mais pas avant d'avoir revu les formulaires d'adhésion et constitué des listes d'anciens membres de l'organisme. Ce fut un réel plaisir de renouer avec des membres que nous n'avions pas revu depuis plusieurs années. Le travail du comité reprendra dans la prochaine année. Pour refléter nos ambitions en littératie financière, le conseil d'administration a formé un *comité de littératie financière*. Le comité s'est réuni une seule fois, pour ensuite se joindre aux rencontres de repositionnement du Conseil d'administration avec le personnel. Les comités font vraiment avancer beaucoup de choses et nous remercions toutes les personnes pour leurs temps et partage d'expertises.

Des membres du conseil d'administration ont rencontré des représentants de *Centraide/United Way Ottawa* pour comprendre les changements imminents et leurs impacts sur l'organisme.

5.2 Le budget d'opération

Nous aurions préféré un budget zéro mais un déficit de moins de 1 % du budget d'opération présenté à l'assemblée générale annuelle du 3 juin dernier a demandé des efforts de toutes les composantes de l'organisme. Le conseil d'administration aimerait souligner la contribution des donateurs et bailleurs de fonds pour leur appui à nos activités et programmes. Le conseil et son personnel ont plusieurs ambitions et souhaitent une augmentation de financement de son principal bailleur de fonds, *Centraide/United Way Ottawa*. *Centraide* n'a cependant pas augmenté le financement depuis 2008.

Le conseil d'administration aimerait remercier les Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa pour son appui au développement de l'organisme. Chaque année, *EbO* a obtenu une augmentation au coût de la vie de 2 % ainsi qu'un autre montant associé aux pressions budgétaires. Pour l'année d'opération 2010, 5 909 \$ ont été allouées pour pallier aux pressions budgétaires.

5.3 Projets en développement à la fin de 2010

- *OASIS Conseil budget*, présentement financé par *La Fondation Trillium de l'Ontario*. Nous sommes dans la 2^e année d'opération de ce programme de consultation budgétaire ; nous entrevoyons faire une demande pour une 3^e année de financement
- Projet de partenariat en littératie financière avec groupe cible des jeunes aux études postsecondaires avec *La Cité collégiale*
- Poursuivre la campagne « Adopte un budget ... parce que la vie est plus qu'une question d'argent » avec *La Fondation franco-ontarienne*
- Agent de développement en économie familiale pour l'Est de la *Ville d'Ottawa*
- Projet de littératie financière pour appuyer les femmes et les organismes les appuyant, visant à augmenter leurs connaissances et compétences en littératie financière; projet qui sera soumis à *Condition féminine Canada* et à *SEDI*
- Par la littératie financière promouvoir, à Ottawa et dans l'Est ontarien, les programmes d'épargnes du gouvernement fédéral (nous attendons le prochain appel d'offre de Ressources humaines et Développement social Canada)
- Terminer la rédaction du nouveau cahier de compétences en consultation budgétaire grâce au financement de «Edward J. Bower Fund» de *La Fondation communautaire d'Ottawa*
- Appui aux travailleurs autonomes dans la production de leur déclaration de revenu avec l'appui financier des *Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa*

Au cours de l'année 2011, le conseil d'administration et son équipe du personnel participeront à un exercice de repositionnement. À la fin de cet exercice, le conseil d'administration aura à se prononcer sur ses orientations futures et trouver les partenaires financiers prêts à nous supporter dans notre vision de développement pour appuyer les consommatrices et consommateurs vulnérables à obtenir des services gratuits et impartiaux face à leurs problèmes financiers.

6. Conclusion

À la lumière des récentes tendances observées qui touchent l'organisme de près, soit la mouvance dans le domaine de la littératie financière partout au Canada et les changements face au financement à notre organisme par *Centraide/United Way Ottawa* nous devons regarder chacune de nos interventions et activités. À l'automne 2011, *EbO* devra déposer une demande à *Centraide/United Way* dans le cadre d'une nouvelle façon de faire et dans le secteur *Nouveau départ*. Le conseil d'administration et ses membres croient fermement dans notre façon de faire pour livrer des services de qualité à des consommateurs rendus vulnérables par la situation économique. *EbO* souhaite sincèrement que les consommatrices et consommateurs vulnérables sortent gagnants de l'exercice de repositionnement d'*Entraide budgétaire*. Au moment où nous écrivons ce rapport annuel, l'année 2011 s'annonce déjà très difficile pour nous, mais aussi pour les personnes financièrement vulnérables de la communauté.

Entraide budgétaire a pu, au cours des derniers mois, poursuivre sa participation à des initiatives importantes de développement telle que la mise en œuvre de la Stratégie de réduction de la pauvreté à Ottawa via le comité directeur. Nous avons continué de travailler avec le «Ottawa Poverty Reduction Network»/le Réseau de réduction de la pauvreté d'Ottawa et certains de ses sous-comités. Comme jamais auparavant, *EbO* a été présent dans les médias pour parler de dossiers qui affectent le quotidien des consommateurs à revenu fixe comme la Taxe de vente harmonisée en Ontario, les compteurs intelligents, les prix d'énergie ou de la nourriture. C'est vraiment malheureux que ce programme perde le financement de *Centraide Ottawa*!

Le défi d'augmenter le niveau de connaissances en matière de littératie financière de la population ne fait que débiter! *Entraide budgétaire Ottawa* pourrait jouer pleinement son rôle unique de bâtisseur communautaire à Ottawa en matière de littératie financière, une reconnaissance que *Centraide Ottawa* lui a octroyée en 2009. La grande mouvance de société en matière de littératie financière, qui touche les secteurs publics, privés, communautaires et de l'éducation, nous amène tout naturellement à nous repositionner pour pouvoir réaffirmer clairement et sans équivoque que le rôle et l'impact d'*Entraide budgétaire* est un atout pour cette communauté. À cet égard, *Entraide budgétaire Ottawa* demeure un organisme unique et à l'avant-garde pour appuyer tout consommateur vulnérable.

La réflexion sur le repositionnement d’EbO devrait mener concrètement, à la formulation d’une vision, mais surtout d’un plan d’affaires ambitieux mais réaliste, à court comme à long terme, qui décrira comment notre organisme pourra, en partenariat, devenir le centre et la plaque tournante de services uniques en matière de littératie financière à Ottawa. EbO a toujours été destiné à devenir un modèle d’intervention à reproduire en Ontario et ailleurs au pays. La population d’Ottawa pourra être fière de ce petit organisme et de ses racines ancrées dans les quartiers de Côte-de-Sable, de la Basse-Ville, d’Overbrook-Forbes et de Vanier de la Ville d’Ottawa.

Les bénévoles et intervenants impliqués dans l’organisme savent que quand la personne venue en consultation budgétaire n’a pas encore comblé ses besoins de base et qu’elle présente déjà un budget déficitaire, il est primordial que nous puissions l’aider à bien planifier et gérer ses ressources budgétaires. Toutes les interventions d’Entraide budgétaire tentent d’appuyer les consommatrices et consommateurs à améliorer leur qualité de vie. Nous visons une justice sociale qui brisera les barrières érigées devant le consommateur à faible revenu. Chaque personne de notre communauté mérite le respect et la dignité. Ensemble, travaillons à donner à chaque consommatrice et consommateur à faible revenu l’appui qui leur permettra d’atteindre sa pleine autonomie financière!

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

Entraide budgétaire d'Ottawa

Annexe 1 - Nombre de personnes desservies par programme et service (2010)

Programme	Service	Nombre de personnes
Interventions directes	Consultation budgétaire (siège social, Est et Ouest)	393
	Personne ayant participé à une session en littératie financière	439
	Impôt	819
	Total	1 651
	Nombre d'outils distribués	1 600
	Nombre de communications	22 159
	Total	23 759
Actions communautaires		
	Partenariats/regroupements de personnes	Inestimable
	Médias/communication	Inestimable
	interventions extérieures	Inestimable
	Total	Inestimable
OASIS Conseil budget		
	Consultation	17
	Personne ayant participé à une session en littératie financière	15
	Total	32

Annexe 2 - Heures de bénévolat par activité (2010)

Activité	Heures de bénévolat
Programme d'interventions directes	2 394
Programme d'actions communautaires	343
Gestion : Conseil d'administration, comités et divers	1 189
Total	3 926

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 2010. 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 Baharmand, Suzanne Beaubien, Martha Butler, Alain Carle, Derek Lamothe (*Inter-Vision*), Micheline Laurencelle, Christie Lefebvre, Danielle Lefebvre, Denise Lemire, Claire Mazuhelli, Élyse McCann, Hélène Peladeau, Dave Quessy, Vanessa Renaud, Françoise Viau et Mélanie Young

Bénévoles d'impôt 2010-2011

Patrick Agussounon, Nada Akkawi, Mehrnaz Barirani, Rama Diallo, Gilles Grondin, Françoise Joannis, Arthur Joly, Rémi Léveillé, Limbaya Lieke, Jean Richard Louis, Chrystelle Moreau, Martin Paradis, Alain Paré, Francine Sendzirasa, Yechie Tadesse et Mélanie Young

Bulletins ((EbO et Le fonds d'entraide Desjardins)

François Leblanc

Comité consultatif du Fonds d'entraide Ottawa

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

Comité du personnel

Sacha Baharmand, Alain Carle, Gérald Cossette, Johanne Laurent, Rémi Léveillé et Marc André Vary*

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

Gérald Cossette, Joane Dallaire, Marie Jacque Fortin, Élyse McCann et Janet Onyango (porte-parole) et Françoise Viau.

Comité de la gestion financière

Sacha Baharmand, Alain Carle (porte-parole), Gérald Cossette et Monique Deray

Conseil d'administration 2009-2010

Sacha Baharmand, Suzanne Beaubien, Martha Butler, Alain Carle, Gérald Cossette, Micheline Laurencelle, Élyse McCann, Janet Onyango, Marc André Vary et Françoise Viau

Comité de recrutement de membres

François Gilbert, Richard Monette (porte-parole) Narcisse Ngendakuriyo, Louise Renaud, Diane Vachon et Mélanie Young

Comité de littératie financière

Suzanne Beaubien, Alain Carle, Gérald Cossette, François Leblanc, Alain Lutala et Caroline Mainville

* 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. Saluons le nouveau partenariat avec *La Cité collégiale* pour la campagne « Investis dans ton éducation financière... adopte un budget! ».

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 communautaire d'Ottawa*
- *La Fondation franco-ontarienne*
- *La Fondation Trillium de l'Ontario*
- *Services Canada* pour le projet d'été 2010

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 *Pincrest-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 programme «*Winter Warmth*» de *Centraide/United Way Ottawa*; la *Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO)*. Merci aussi 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 suivantes : *Envirocentre*, *Écoéquitable*, *Action-Logement*, *La Maison d'Amitié*, *Tel Aide Outaouais*, le *Service catholique familiale*, 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
Agente de bureau*	Thérèse Bourgeau
Agent de développement en économie familiale dans l'Est d'Ottawa	Narcisse Ngendakuriyo (janvier à juin 2010)
Agent de développement en économie familiale dans l'Ouest d'Ottawa	Alain Lutala
Agente de littératie financière dans l'Est d'Ottawa	Sylvie Morneau (Novembre-décembre 2010)
Comptabilité	Monique Deray
Conseillère budgétaire	Joane Dallaire Louise Renaud
Conseiller budgétaire Oasis-Conseil budget	François Leblanc
Conseillère budgétaire junior projet d'été	Mélanie Young
Coordonnatrice de l'accueil, de l'impôt et du secrétariat*	Thérèse Bourgeau (jusqu'en juillet 2010)
Coordonnatrice des services d'impôt *	Maira Martin
Directrice générale	Hélène C. Ménard
Stagiaire	Mélanie Young

*Le poste de coordonnatrice de l'accueil, du secrétariat et de l'impôt a été aboli. Le conseil d'administration a créé deux nouveaux postes. Les employés ont occupé les nouveaux postes en juillet 2010.