



## RAPPORT PRÉSENTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 3 JUIN 2015

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

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

MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDS :  
Centraide/United Way Ottawa, les  
Services sociaux et communautaires  
de la Ville d'Ottawa, La Fondation  
Trillium de l'Ontario et Desjardins



## Table des matières

Message du président du conseil d'administration et de la directrice générale .....	3
Introduction .....	4
Personnel .....	5
Clientèle .....	5
Le programme de littératie financière.....	6
Consultation budgétaire .....	7
Éducation financière .....	9
Impôt .....	10
Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa .....	12
Communication, kiosque et média .....	12
Bénévole de l'année - Plaque Joseph Assabgui .....	13
Conseil d'administration et ses comités .....	14
Conclusion .....	15
Annexe 1 : Tableau comparatif –Nombre de personnes desservies par service .....	16
Annexe 2 : Tableau comparatif des heures de bénévolat.....	16
Annexe 3 : Remerciements .....	16
Annexe 4 : Personnel .....	19

## **Centre d'éducation financière EBO (Entraide budgétaire Ottawa) Rapport annuel d'activités 2014**

### **Conseil d'administration 2014-2015**

#### **Comité exécutif**

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

#### **Administratrices et administrateurs**

Martha Butler  
Nicolas Raymond  
Shannon Robinson  
Mark Shwilden  
Diane Vachon

#### **Nos partenaires financiers**

Affaires des personnes Aînées, gouvernement de l'Ontario  
Caisse Alterna pour le Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa  
Centraide/United Way Ottawa  
Développement des Ressources Humaines Canada, programme Nouveaux Horizons  
Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa  
Desjardins et deux caisses populaires Rideau-Vision d'Ottawa et Trillium (FED)  
Desjardins et 7 caisses populaires (d'Alfred, de Cornwall, de Hawkesbury, de Nouvel Horizon, de Rideau-Vision d'Ottawa, Trillium, de la Vallée)  
Fondation Trillium de l'Ontario  
Prospérité Canada (anciennement SEDI)  
Service Canada (projet d'été)

#### **Commanditaires du déjeuner du 35<sup>e</sup> anniversaire**

Axion  
Caisse Alterna  
Comptabilité Mderay  
Desjardins  
Fontaine et Associés  
Freeman  
Ginsberg Gingras  
Inter-vision  
Jacques Trudel, comptable agréé  
La Cité  
LB Home Team  
Norton Rose Fulbright

**58 donateurs et donatrices... 10 977 \$ dons du cœur et d'appui!**

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

Le Conseil d'administration et l'ensemble du personnel se sont ralliés pour organiser de très belles célébrations pour le 35<sup>e</sup> anniversaire d'Entraide budgétaire Ottawa au cours desquelles, ont été rendue publique notre nouvelle image et appellation, soit le Centre d'éducation financière EBO. Merci à nos douze commanditaires qui ont permis d'offrir le petit déjeuner à nos membres, collaborateurs, partenaires et gens d'affaires lors du mois de la littératie financière au Canada. Sur notre site web, vous trouverez des discours, des témoignages, des photos, la liste des commanditaires de cette magnifique fête soulignant nos contributions pour soulager des crises financières et réduire le stress relié à leur situation financière. Visitez nous à [http://www.centre-ebo.com/documents/Album\\_du\\_35e\\_anniversaire\\_dEBO.pdf](http://www.centre-ebo.com/documents/Album_du_35e_anniversaire_dEBO.pdf)

Le déjeuner était une occasion pour souligner et mieux faire connaître les contributions importantes du Centre d'éducation financière EBO par le biais de ses programmes et services. Au Centre EBO, nous soulageons des problèmes reliés à l'endettement et à l'exploitation des consommateurs/consommatrices vivant en deçà du seuil de personnes à faible revenu. Nos services permettent de soulager un (des) problème(s) financiers. Le témoignage de Laura, lors du déjeuner, a touché toutes les personnes présentes à l'Hôtel de ville d'Ottawa le 21 novembre dernier. Elle a su démontrer que l'appui, dont bénéficient les consommateurs en difficulté financière ici à Ottawa par l'accompagnement et une approche humaine, peut changer des vies.

Cet événement a couronné notre travail pour moderniser notre « image » tout en maintenant nos racines initiales d'entraide et d'appui envers les personnes socio-économiquement vulnérables à Ottawa. Avec l'appui bénévole d'Oliver Moore, du cabinet d'avocat Norton Rose Fulbright, nous travaillons, sous recommandation de Service Ontario, à enregistrer un nouveau nom légal, soit Centre d'éducation financière EBO (Entraide budgétaire Ottawa). Nous allons solliciter l'assentiment des membres à l'assemblée générale annuelle du 3 juin 2015 et pourrons ensuite faire les changements proposés aux statuts et règlements à l'assemblée générale extraordinaire du 3 novembre 2014.

Plusieurs partenaires ont appuyé financièrement nos activités et projets d'éducation financière à des clientèles spécifiques. Grâce aux efforts d'Oasis Conseil budget, nous avons obtenu de l'appui financier de Développement des ressources humaines Canada, Programme Nouveaux Horizons et Affaires des personnes Aînées du gouvernement de l'Ontario. Nous pouvons ainsi offrir le service de consultation budgétaire à domicile aux personnes âgées. Nous offrons également des ateliers aux aidants naturels. De plus, Desjardins nous a mandaté pour adapter aux réalités ontariennes les 16 modules «Mes finances, mes choix» développés au Québec pour les jeunes de 16 à 25 ans. Le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario souhaite l'offre d'une cinquantaine de modules à des parents, des conseillers pédagogiques et à des élèves de son conseil. Cette nouvelle entente avec Desjardins et ses caisses populaires nous permet de rayonner vers de nouvelles clientèles hors de la ville d'Ottawa.

Nous sommes dans un tournant. On sent enfin qu'il y a un intérêt national envers l'éducation financière auprès des consommateurs socio-économiquement vulnérables. Nous positionnons EBO comme étant un modèle communautaire éprouvé de prise en charge vers l'autonomie financière. Ne reste qu'à trouver l'appui financier à la hauteur de nos attentes et de nos aspirations actuelles et futures!

---

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

---

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

## INTRODUCTION

Des revenus qui ne suivent pas l'inflation, précarité d'emploi, augmentation spectaculaire des prix de la nourriture et de l'énergie, pas assez de logements abordables... voici quelques exemples du quotidien, vécus par des consommatrices et consommateurs rencontrés à travers les services offerts par notre organisme qui oeuvre dans le grand domaine de la littératie financière. Malgré l'adoption d'une nouvelle stratégie de réduction de la pauvreté pour l'Ontario et une augmentation du salaire minimum, des milliers de consommateurs peinent encore à joindre les deux bouts chaque mois. Campagne 2000, dans son rapport annuel sur la pauvreté des enfants et familles de l'Ontario lancé en novembre 2014, indiquait qu'il y avait 1,3 million d'enfants pauvres au Canada dont 550 000 en Ontario. Et on sait très bien que si les enfants sont pauvres, les parents le sont aussi...

Au Centre EBO, on sent très bien la précarité des situations socio-économiques vécues par les consommateurs que nous rencontrons et accompagnons quotidiennement. C'est avec joie que nous avons accueilli en avril dernier, la nomination de Jane Rooney, comme première chef de la littératie financière au Canada. Enfin, nous sentons, après 35 années d'intervention pour la promotion de l'autonomie financière, l'intérêt croissant à l'importance de l'éducation financière auprès de groupes vulnérables tels les personnes âgées, les personnes immigrantes et culturelles, les personnes à faible revenu, les jeunes et les familles monoparentales.

Jane Rooney a d'ailleurs choisi de venir à EBO pour lancer la première phase de consultation pour étudier l'élaboration d'une stratégie nationale en littératie financière pour les personnes âgées du Canada. En plus de sa présence, nous avons accueilli les honorables Ministres d'État, Kevin Sorenson (Finances) et Alice Wong (Aînés). Nous étions heureux d'être à la même table que d'autres joueurs-clés pour discuter de littératie financière et des besoins des personnes âgées à faible revenu. Dans le cadre de cette consultation, le Centre EBO a aussi soumis un mémoire. Nous continuons à demander des services de littératie financière personnalisés, neutres, impartiaux avec de l'accompagnement pour tous les citoyens à revenu modeste vivant au Canada.

Dans le document de consultation sur la stratégie nationale... il est inscrit :

*«La littératie financière est une compétence de vie essentielle pour tous les Canadiens, quels que soient leur âge ou leurs circonstances financières. Il est important que nous élaborions une stratégie nationale inclusive, pertinente et accessible pour tous les Canadiens.»*

Jane Rooney, chef de la littératie financière du Canada

Enfin, quelqu'un qui fait la promotion de l'éducation financière et qui inclut les consommateurs en stress économique, vivant toutes sortes de crises sociales et économiques provoquées par une insuffisance de revenus pour satisfaire leurs besoins de base. L'accompagnement offert par l'organisme se distingue de tous les autres services d'éducation financière de la communauté par ses spécialités et son approche éprouvée. Depuis plus de 35 ans, ce sont des milliers de consommatrices et consommateurs à revenu modeste qui ont bénéficié de notre programme de littératie financière et qui ont soulagé de plus de 25 % leur stress relié à leur situation financière.

## LE PERSONNEL

Que dire d'une équipe composée de quatre permanents qui accueillent et intègrent une équipe de sept contractuels au cours d'une période de 12 mois. C'est là qu'un manuel de formation prend tout son sens. Grâce à de nouveaux partenaires financiers, nous avons continué notre travail auprès des femmes socio-économiquement vulnérables de la communauté ainsi qu'offert deux stages de formation à l'intention des intervenants travaillant auprès d'elles. De plus, deux nouveaux projets pour les personnes âgées et leurs aidants naturels ont démarré en 2014. La nouvelle entente signée avec Desjardins et sept caisses populaires d'Ottawa et de l'Est ontarien a permis l'embauche de deux animateurs/formateurs pour offrir des ateliers d'éducation financière à des jeunes étudiants du palier secondaire des trois conseils scolaires francophones d'Ottawa et de l'Est ontarien.

Les intervenants d'EBO sont très engagés vers l'amélioration des conditions de vie des personnes que nous accompagnons vers une meilleure autonomie financière. Avec nos cinquante-sept bénévoles, nous avons appuyé près de 2 500 consommatrices et consommateurs pour l'année 2014. Les bénévoles ont donné plus de 4 000 heures pour préparer des déclarations de revenus, organiser la fête du 35<sup>e</sup> anniversaire ou pour évaluer les impacts de nos services auprès des clientèles de littératie financière.

L'équipe du personnel collaborent avec plusieurs agences, individus, organismes, ministères ou regroupements afin de trouver la meilleure solution pour le consommateur vivant un problème financier ou fiscal. Nous sommes appelés à travailler avec des professionnels de plusieurs milieux. À titre d'exemple de collaboration entre les divers intervenants et les consommateurs que nous accompagnons, citons les négociations de paiement avec des créanciers, l'offre de formation en éducation financière, le rattrapage sur les déclarations de revenus et notre programme de microcrédit.

EBO a continué d'assumer la présidence du Réseau d'action de littératie financière (RALFO) et de participer à son développement. Ce Réseau permet de donner une voix supplémentaire pour la promotion des initiatives de littératie financière qui se poursuivent dans notre communauté. Le Réseau réunit des individus et des organismes intéressés et impliqués dans le domaine de la littératie financière et il a pour mission de promouvoir les besoins d'une population vulnérable en matière de littératie financière à Ottawa, tout en explorant des avenues de partenariat.

## LA CLIENTÈLE

Dans le rapport sur le bien-être communautaire d'Ottawa «Réduire les écarts : Mesurer ce qui compte», publié en octobre 2014 par la Coalition des centres de ressources et de santé communautaire d'Ottawa et l'Association des centres de santé de l'Ontario, on y indique que « 41,7% de la population d'Ottawa vit sans revenu ou moins de 27 815 \$ par année » (p.13); ce dernier montant illustre le seuil de personnes à faible revenu tel que fixé par Statistique Canada. En Ontario et au Canada, c'est 50 %. Ce rapport indique aussi que « 8 % des ménages d'Ottawa n'ont pas accès à une nourriture suffisante, saine et nutritive. » (p.12). Seulement pour le panier de nourriture, une famille de quatre personnes a dû débourser 6 % de plus que l'année dernière. Voici le bassin de population que nous voulons rejoindre au Centre EBO.

Les consommatrices et consommateurs qui font appel à nos services ont besoin d'aide avec leurs difficultés d'endettement, de gestion de budget, d'insuffisance de revenus, de défense des droits et responsabilités des consommateurs ou leurs rapports d'impôt. Les consommateurs rencontrés au Centre EBO sont principalement des personnes vulnérables à revenu modeste vivant à Ottawa qui font face à une problématique financière et qui cherchent de l'information, des outils, des conseils ou de l'appui face à leur situation. Pour les résidents d'Ottawa, tous les services sont offerts gratuitement pour les personnes en vulnérabilité économique. Tous nos services sont offerts dans les deux langues officielles et on peut accommoder des besoins spéciaux. La tendance observée se perpétue : nous accompagnons plus de consommateurs anglophones que francophones (60 % - 40 %). Mais vulnérabilité veut aussi dire vulnérabilité socio-économique. Souvent, les consommatrices et consommateurs sont en effet vulnérables par leur condition de santé physique ou psychologique; par un événement de vie comme la perte d'emploi, la séparation, le divorce, la maladie ou un décès.

Lors des célébrations de notre 35<sup>e</sup> anniversaire, une cliente de consultation budgétaire a témoigné de l'appui et de l'accompagnement que l'organisme lui prodigue. Référant à son conseiller budgétaire comme «son ange», elle explique que son mari et elle vivaient de paie en paie. Subitement, son conjoint est devenu malade et ils sont passés d'une famille à deux revenus à un seul. Tout un choc ! Après plus de deux années en consultation, madame indique dans son témoignage:

*«I never felt alone, and I wasn't. The support and care... They gave our family hope, guidance and knowledge that was life changing, to myself and my children who have been part of this process in their learning... The impact of the program, as a family... brought clarity where we couldn't see it. ».*

Vous pouvez aussi écouter une brève capsule témoignage de Laura au :

[www.unitedwayottawa.ca/media-room/news/hard-times-meet-laura-who-facing-financial-crisis](http://www.unitedwayottawa.ca/media-room/news/hard-times-meet-laura-who-facing-financial-crisis)

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

## **LE PROGRAMME DE LITTÉRATIE FINANCIÈRE auprès des personnes socio-économiquement vulnérables d'Ottawa**

Plusieurs types de services sont regroupés sous le programme de littératie financière auprès des personnes socio-économiquement vulnérables d'Ottawa. Chaque service tente d'apporter un soulagement et un accompagnement vers une prise en charge de sa situation budgétaire et fiscale. Malgré le nouveau «branding», nous poursuivons dans la même offre de services, éprouvés depuis l'année 1980! Les nouvelles sources de financement et les efforts déployés par notre équipe de

bénévoles et du personnel nous permettent d'augmenter l'offre de services en consultation budgétaire, d'ateliers d'éducation financière et d'impôts. Depuis l'adoption de notre plan d'affaires, nous savons que nous voulons poursuivre nos interventions dans notre «core business». Tout développement récent des services offerts par le Centre d'éducation financière EBO respecte la mission de lutter contre l'endettement et l'exploitation des consommateurs et vise une clientèle spécifique : soit les femmes, les personnes âgées, les aidants naturels aux aînés et les jeunes de 16 à 25 ans. L'équipe d'employés permanents est appelée à former et appuyer les nouveaux membres du personnel pour offrir une intervention uniforme, confidentielle et sans jugement.

## **CONSULTATION BUDGÉTAIRE**

Pour une première fois, nous ne sommes pas en mesure de vous offrir les données sur la clientèle desservie en consultation budgétaire. Au printemps 2015, notre serveur a soudainement rendu l'âme, emportant avec lui ces précieuses données.... sans que nous ayons eu le temps de faire un « backup » qui était en voie de se réaliser. Pour pallier à ce malheureux concours de circonstances, une première en 35 ans, nous vous offrons des statistiques sur la période du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 30 juin 2014, soit la moitié de la période qui nous intéresse, l'année 2014. Dans certains cas, nous pourrions vous offrir les chiffres annuels pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2014 grâce à la production de rapports mensuels d'activités.

Une majorité des personnes rencontrées en consultation budgétaire (16 %) (01-04-2013 au 30 -06-2014) reçoit la prestation d'Ontario au travail (environ 8 000 \$ par année pour une personne seule).

Cette année (2014), nous avons inscrit trois cent quatre-vingt-onze (391) personnes en consultation budgétaire dans la base de données et rencontré 298 personnes. De celles-ci, 137 se sont dotées d'un premier budget (sur papier). Les conseillers budgétaires ont pris le temps de documenter quelques histoires à succès.

Mais plus important encore, c'est le niveau de stress que nous réussissons, année après année, à faire diminuer chez les personnes qui viennent en consultation. Du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 30 juin 2014, la moyenne du niveau de stress chez 150 consommateurs rencontrés est passée de 9/10 à 6/10, une diminution moyenne de 33 %.

Voici une des histoires à succès qui a été répertoriée :

Une femme monoparentale qui compte deux faillites personnelles et une proposition du consommateur en 25 ans n'arrivait pas à reprendre le contrôle sur ses finances et changer ses habitudes de (sur)consommation. Suite à sa première rencontre avec un conseiller budgétaire où un budget annuel a été élaboré, madame nous fait parvenir le courriel suivant : «I want to sincerely thank you for all your help. You went over and above by staying so late and it really made a big difference for me. I have hope that there is a light at the end of the tunnel and I am determined to turn my situation and the way I deal with money around...»



Voici par ailleurs, quelques données sur la clientèle desservie en consultation budgétaire soit du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 30 juin 2014 ou du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2014 :

- ✓ 391 dossiers ouverts comparativement à 387 en 2013, soit presque le même nombre.
- ✓ En 2014, 298 personnes rencontrées comparé à 276 personnes en 2013, une augmentation de 8 %. Pour la même période, 228 rencontres de suivi auprès des consommateurs.
- ✓ Entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 30 juin 2014, parmi les consommateurs rencontrés, 56 % sont des femmes; 47 % des consommateurs sont célibataires et 27 % sont soit mariés ou vivent en union libre.
- ✓ Entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 30 juin 2014, 87 % des consommateurs venus en consultation budgétaire sont âgés entre 25 à 64 ans.
- ✓ Entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 30 juin 2014, 48 % (même chose qu'en 2013) s'expriment en français.
- ✓ Entre le 1<sup>er</sup> avril 2013 et le 30 juin 2014, 11 % des consommateurs venus en consultation ont des enfants à charge (total de 115 enfants aidés). 4 % des 435 clients de consultation budgétaire étaient monoparentales et 88 % sans enfant.

Notre service de consultation budgétaire est unique en Ontario et c'est pourquoi, grâce à la subvention de la *Fondation Trillium de l'Ontario*, nous cherchons une niche auprès de la classe moyenne au sein de notre programme *Oasis Conseil budget*. Du nombre de la clientèle desservie en 2014 par *Oasis Conseil budget*, une majorité sont des personnes référées pour une consultation téléphonique par un Programme d'aide aux employés et provenait de l'extérieur de la ville d'Ottawa. Les membres du conseil et de quelques comités utilisent ce service de consultation budgétaire pour approcher des commanditaires et bailleurs de fonds potentiels pour augmenter nos ressources financières vers la clientèle à revenu modeste.

Le Centre EBO travaille activement à faire la promotion d'*Oasis Conseil budget* puisque la clientèle desservie par ce service vit également un niveau de stress énorme par rapport à leur situation financière. Pour l'année 2015, grâce à un partenariat avec le cabinet comptable Marcil Lavallée, une vingtaine de consommateurs, vivant dans la région de la Capitale nationale, pourront bénéficier d'une rencontre gratuite.

Grâce au financement de La Fondation Trillium de l'Ontario, nous poursuivons le développement des outils et des ateliers d'éducation en littératie financière pouvant être livrés en moins d'une heure, dans un milieu de travail. Une stratégie de promotion a été développée et les membres du sous-comité du site web cherchent des façons d'utiliser les médias sociaux et le site web pour mieux rejoindre et offrir des outils aux consommateurs à revenu modeste à Ottawa mais aussi ailleurs au Canada.

L'année 2014 était la 7<sup>e</sup> année de notre partenariat avec Desjardins quant à l'offre de microcrédit aux résidents d'Ottawa. Depuis, les conseillers budgétaires ont rencontré 438 situations précaires pour lesquelles l'octroi d'un petit prêt sans intérêt du Fonds d'entraide Desjardins (FED) aurait pu améliorer la condition de vie de l'utilisateur. Le montant total prêté a atteint 36 940 \$ depuis sa création, soit le double de la capitalisation d'origine des caisses Desjardins de 18 533 \$. Depuis le début du FED, les membres du comité d'approbation des prêts ont étudié 79 demandes et accordé 48 prêts. Ceci représente uniquement 6 % des usagers vivant une situation précaire, venus en consultation budgétaire. Les autres n'étaient pas admissibles (incapacité de rembourser) ou une autre solution a été identifiée en consultation. Le taux de récupération des prêts est à 69 %, soit sous la moyenne nationale (30 FED au total existant). Au cours de la dernière année, le Centre d'éducation financière EBO a revu sa politique de prêts et augmenter ses efforts de promotion du Fonds. Merci à Desjardins pour ce partenariat !

Au cours de la dernière année, nous avons, en partenariat avec le Centre de ressources de l'Est d'Ottawa et la Fédération des aînés et retraités francophones de l'Ontario d'Ottawa, développé un projet de littératie financière pour les personnes âgées vivant à Ottawa ainsi que leurs aidants naturels. Le projet financé par Développement des ressources humaines Canada, Programme Nouveaux Horizons permet de se rendre chez la personne âgée pour lui offrir des services de consultation budgétaire. Le projet nous permet également de développer des ateliers d'éducation financière aux aînés et pour les aidants naturels. Nous avons embauché la conseillère budgétaire en septembre dernier et elle a réussi à rencontrer cinq personnes en difficulté financière et fiscale.

## **ÉDUCATION FINANCIÈRE**

Les intervenants du Centre EBO répondent aux demandes provenant d'organismes ou d'agences communautaires pour offrir des ateliers ou sessions à leur clientèle socio-économiquement vulnérable. Nous offrons de l'information sur le budget, sa gestion, les formes de crédit, l'épargne et adaptons nos ateliers aux besoins exprimés par la clientèle. Au cours de l'année 2014, à travers ses ateliers, les intervenants ont rencontré 349 personnes. De plus, le projet SEDI (Prospérité Canada) nous a permis de rencontrer 104 femmes lors de 17 sessions. Et, grâce au financement accordé par SEDI, nous avons développé une formation de 6 heures en consultation budgétaire pour les intervenants et nous l'avons offerte à deux reprises à 21 intervenants au total.

L'année 2014 sera marquée par un nouveau partenariat entre Desjardins, ses caisses et le Centre EBO. Après avoir obtenu un contrat d'adaptation de 16 modules d'éducation financière à l'intention des jeunes de 16 à 25 ans, Desjardins nous a octroyé un premier contrat de 100 000 \$ pour une année permettant de faire le déploiement des modules dans les écoles et dans la communauté. Des représentants de Desjardins et du Centre EBO ont rencontré des représentants des trois conseils scolaires francophones d'Ottawa et de l'Est ontarien afin

d'obtenir leur collaboration permettant de rejoindre le plus grand nombre possible d'élèves de 11<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> année. Ce nouveau partenariat devrait permettre aux jeunes de faire des choix de consommation éclairés et responsables financièrement. Nous sommes très déterminés à rencontrer le plus grand nombre possible afin qu'ils évitent l'exploitation et l'endettement et puissent atteindre l'autonomie financière.

Le Secrétariat aux personnes âgées de l'Ontario a également fourni un financement à l'organisme pour produire 3 vidéos et des sessions d'information à l'intention des personnes âgées et les aidants naturels. Les vidéos serviront comme outils lors de l'offre de nouvelles sessions d'information destinées à ces clientèles. Nos partenaires dans cette initiative sont la Fédération des âgées et retraités francophones de l'Ontario, section d'Ottawa et Retraite en Action.

Nous sommes très heureux des développements intéressants qui se présentent au Centre EBO pour augmenter la prévention à l'endettement et de l'exploitation et nous croyons que les nouveaux ateliers et sessions développées et livrées aux nouvelles clientèles auront un impact positif sur la vie des consommateurs rencontrés.

## **SERVICES D'IMPÔT**

Un merci spécial à nos 21 bénévoles qui ont rempli 2 868 déclarations d'impôt et par le fait même, retourné plus de 4 527 814 \$ en remboursement divers, en revenu garanti pour les aînés et en prestations fiscales pour enfants. C'est beaucoup plus que le 1 326 662 \$ de l'année dernière qui comprenait uniquement les remboursements du fédéral et du programme Trillium de l'Ontario. Douze histoires à succès ont été répertoriées pour la dernière année dont en voici une :

*Une dame de 65 ans voulant faire une demande pour le Supplément de revenu garanti apprend qu'elle doit faire ses rapports d'impôt si elle veut bénéficier du programme. Les bénévoles d'impôt complètent 10 années d'arrérages lui faisant bénéficier de milliers de dollars en remboursement fédéral, la TPS et du gouvernement de l'Ontario. La dame a été ensuite référée à Service Canada pour soumettre sa demande pour son supplément de revenu garanti.*

Près de 1 600 consommateurs ont été appuyés pour produire leur déclaration de revenu (228 contribuables de plus qu'en 2013). Le service de cas particuliers continue d'utiliser des ressources énormes. De plus en plus de programmes, offrant des prestations sociales, exigent que la déclaration de revenu soit produite (à temps) pour accéder ou maintenir ses prestations. Pour répondre plus rapidement à la demande, nous avons maintenu le poste bénévole d'accueil de la clientèle et encore cette année, nous voulons remercier Celso Arrais pour sa grande contribution et l'accueil chaleureux de la clientèle d'impôt.

Voici quelques données sur les contribuables desservis par les services d'impôt :

- ✓ Le remboursement aux 542 contribuables d'une quinzaine de **résidences** desservies représente 464 959 \$ uniquement en remboursement d'impôt fédéral et en remboursement Trillium. Le revenu moyen annuel des personnes desservies en résidence était de 12 336 \$. Sur ce montant, 5 600 \$ représente le coût annuel moyen d'habitation
- ✓ Les contribuables desservis en **cas individuel** recevront collectivement des remboursements du fédéral et Trillium de 815 281 \$. Le revenu moyen annuel des personnes desservies était de 15 204 \$. Sur ce montant, 3 794 \$ représente le coût annuel moyen relié à l'habitation
- ✓ La majorité des contribuables desservis sont des hommes (59 %)
- ✓ La majorité des contribuables desservis (72 %) utilisaient l'anglais comme langue officielle
- ✓ 55 % des personnes desservies vivent de prestations de l'aide sociale et 12 % reçoivent un salaire
- ✓ 79 % des contribuables desservis sont célibataires et 6 % sont marié ou conjoint de fait
- ✓ 9 % des contribuables desservis étaient en invalidité de travail
- ✓ 596 des 866 personnes répertoriées dans nos bases de données étaient âgées entre 25 et 64 ans (69 %). 205 personnes de plus de 65 ans ont été appuyées, représentant 24 % de la clientèle desservie

Lors de l'année 2014, le Centre EBO a mené un sondage d'évaluation de services auprès des personnes desservies en cas particulier ou soit à travers un coordonnateur d'une des résidences. Les sondages ont été effectués au cours des mois de juin et juillet 2014 auprès de notre clientèle de l'année 2013. Au total, les coordonnateurs de 12 résidences ont été interrogés sur une population possible de 18 résidences. Du côté des cas particuliers, nous avons contacté 835 personnes et 91 ont répondu à notre questionnaire.

L'évaluation portant sur les résidences indique qu'une grande proportion des coordonnateurs (75%) a été très satisfaite de la qualité de service en matière d'impôt. De plus, 83 % des répondants jugent que le service offert par le Centre EBO répond parfaitement aux besoins de leurs résidents. Par conséquent, 100 % des représentants des résidences songent à recommander notre service à d'autres résidences.

En ce qui a trait à l'évaluation du service d'impôt offert aux clients particuliers, la grande majorité des personnes interrogées a bien apprécié l'aide offerte. 99% des personnes affirment avoir saisi l'importance de faire leur déclaration fiscale chaque année. 65% des répondants affirment avoir reçu le remboursement d'impôt exact à ce que le Centre EBO a calculé pour eux. De plus, 82% de nos clients ont un niveau de satisfaction globale, bon ou excellent. Enfin, même si 23 % des personnes disent avoir

dû attendre longtemps entre leur premier appel et leur rendez-vous, il s'avère que 91% de ses personnes confirment avoir l'intention de référer notre service à d'autres personnes.

Enfin, la majorité des clients ont indiqué que notre aide en matière d'impôt, leur a été très utile étant donné qu'ils n'ont pas les moyens pour se payer un tel service au privé.

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

### **Financial Literacy Action Network of Ottawa (FLANO)**

Les membres du Réseau ont continué de se rencontrer et partager sur les activités de littératie financière se déroulant dans la communauté d'Ottawa. Déjà on sent une certaine collaboration se dégager entre les organismes. Nous continuons de nous structurer et au cours de l'année, Madame Brigitte C. Lewis, offre un atelier Sur «Collaborative Planning for Effective Planning of Financial Literacy Integration». Les membres sortent de cet atelier très emballés et mettent sur pied quatre comités de travail dont un sur le recrutement et l'autre sur l'échange des meilleures pratiques sur lesquels siègent des représentants du Centre EBO.

Plus de 100 personnes se sont présentées à l'activité du Réseau pour le mois national de la littératie financière au Canada le 18 novembre dernier. L'activité fut organisée grâce à l'appui de la Caisse Alterna et nous avons eu le plaisir d'accueillir l'honorable Kevin Sorenson, Ministre d'État (Finances), qui a parlé des initiatives de son gouvernement en matière de littératie financière. Deux personnes ayant bénéficié de service de littératie financière des membres du FLANO ont aussi livré des messages percutants sur l'utilité de l'éducation reçue pour améliorer leur qualité de vie.

## **COMMUNICATION, KIOSQUE ET MÉDIA**

L'organisme a de nouveau déployé ressources et énergie pour mieux se faire connaître des médias, organismes et ministères. Deux bénévoles, soit Christie Lefebvre et Richard Monette demeurent très actifs pour garder à jour notre site web et groupe Facebook. Des discussions ont lieu pour créer un page Facebook au lieu d'un groupe qui permettrait à plus de personnes de voir les nouvelles qui y sont publiées. Nous perdrons l'historique du groupe... mais nous pourrions y gagner en visibilité.

Pour une 2<sup>e</sup> année consécutive, le Centre EBO a été reconnu comme groupe caritatif par l'Institut de la gestion financière du Canada, chapitre de la Capitale (IGF). Gérald Cossette a prononcé un discours devant plus de 150 de leurs membres réunis au Centre National des Arts et a remercié les membres pour leur don de 200 \$ à l'organisme. Il a profité de l'occasion pour demander aux membres de l'IGF de devenir des ambassadeurs pour le Centre EBO et de devenir membre ou bénévole à l'organisme.

Au cours de l'année, l'organisme a participé à quelques consultations gouvernementales. Suzanne Beaubien et Véronique Perron, en collaboration avec quelques membres du personnel, ont travaillé sur une soumission au Ministère des Finances sur le nouveau cadre intégral des consommateurs de produits

et services financiers. Nous avons également écrit une soumission pour la Stratégie nationale de littératie financière pour les groupes prioritaires (les personnes à faible revenu, les personnes handicapées, les familles monoparentales ainsi que les nouveaux arrivants). Nous avons fait une seule recommandation soit que la stratégie visant les groupes prioritaires mise sur l'établissement à travers le pays de centres d'éducation financière, résultat de la collaboration entre les secteurs communautaire, financier, privé et public et ayant les caractéristiques suivantes :

- 1) Qu'ils soient accessibles gratuitement à toute personne à risque de se retrouver dans une position socio-économiquement vulnérable, quel que soit son âge et peu importe ses circonstances financières
- 2) Qu'ils possèdent une approche inclusive, humaine et sans jugement
- 3) Qu'ils offrent des services personnalisés, des programmes et des ressources pertinentes et adaptées à leurs réalités

L'équipe a aussi participé à la 3<sup>e</sup> journée annuelle de la campagne nationale «Parlons argent avec nos enfants» de la Fondation canadienne d'éducation économique. Nous avons de nouveau, participé aux rencontres du «Minister's General Advisory Committee on Social Assistance Reform». Afin de démontrer concrètement, par notre présence, que la place et le rôle du communautaire sont essentiels dans la réalisation de la stratégie nationale en matière de littératie financière, et que la question du financement du communautaire est cruciale dans cette mission, nous nous sommes également déplacés à Vancouver pour la conférence nationale qui avait pour thème « Collaborer pour améliorer la littératie financière » dans le cadre du mois de la littératie financière du Canada et qu'organisait l'Agence de la consommation en matière financière du Canada. Nous avons fait le plein de contacts, d'informations, d'idées et de pistes de développement pour assurer l'avenir et le rayonnement d'un organisme comme le nôtre dans ce paysage aux visages multiples.

Au cours de l'année 2014, nous avons offert 8 entrevues à divers médias sur des sujets aussi variés que le budget provincial de l'Ontario, l'augmentation du salaire minimum et les dons dirigés de Centraide Ottawa vers la Société de protection des animaux. Nous avons également été présents à quelques kiosques d'information (École Le Carrefour et au 380, rue Murray) pour promouvoir nos services et programmes.

## **BÉNÉVOLE DE L'ANNÉE – Plaque Joseph Assabgui**

Chaque année, le Conseil d'administration désigne une ou un bénévole qui se distingue au cours d'une année. Rappelons qu'en 2007 nous quittait pour un monde meilleur l'un de nos plus grands bénévoles, Joseph Assabgui. Une plaque fut alors instituée en l'honneur et en mémoire de ses douze années de dévouement au Centre EBO et à sa clientèle. Monsieur Celso Arrais en est le récipiendaire pour 2014.

Lors de l'assemblée, Shannon Robinson, administratrice au Conseil d'administration a indiqué que le candidat a contribué à promouvoir la littératie financière chez les autres bénévoles et chez la clientèle d'EBO. Comme d'autres bénévoles qui ont reçu la plaque Joseph Assabgui avant lui (Patrick l'Hermine, Françoise Viau ou Richard Monette), il respire l'entraide et est un joueur d'équipe avec qui il fait bon travailler. À lui seul, Celso a offert plus de 400 heures de bénévolat et mérite d'emblée la plaque Joseph

Assabgui. Il s'est joint à l'équipe des services d'impôt en 2012. Vous pouvez visiter <http://www.centre-ebo.com/fr/nouvelles.html> pour voir une photo de Shannon remettant la plaque à Celso Arrais et les critères qui ont mené à sa nomination.

## **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SES COMITÉS**

En plus de leur travail régulier (8 rencontres), les membres du Conseil avaient deux gros projets pour l'année 2014 : les célébrations du 35<sup>e</sup> anniversaire du Centre EBO et le changement de nom. Les membres ont donc été très actifs au comité du 35<sup>e</sup> et des statuts et règlements. En plus de l'assemblée générale annuelle du 20 mai, les membres ont été invités à l'assemblée générale extraordinaire pour étudier des modifications aux Statuts et Règlements de la Société (3 novembre). Oliver Moore, du cabinet Norton Rose Fulbright, appuie de façon pro bono notre travail auprès de Service Ontario pour procéder au changement de nom. Le nom anglais, soit EBO Financial Education Centre a été enregistré mais nous n'arrivons pas à faire adopter le nom français. Les membres seront appelés à se prononcer sur la décision des membres du Conseil lors de la prochaine assemblée générale annuelle. Deux membres du conseil soit Shannon Robinson et Suzanne Beaubien ont participé à 6 rencontres du comité des statuts et règlements et organisé l'assemblée générale annuelle. Des mercis spéciaux à Alain Poirier qui accepte de présider nos assemblées gratuitement et avec une main de maître depuis de nombreuses années et aussi à Carmen Paquette qui rédige d'excellents procès-verbaux des assemblées des membres.

Les membres du comité du 35<sup>e</sup> anniversaire se sont réunis à plus de 10 reprises pour organiser la magnifique fête du 35<sup>e</sup> anniversaire du Centre EBO tenue dans la salle Jean Pigott à l'Hôtel de ville d'Ottawa. Sous la présidence d'honneur de M. Ron Caza, plus de 125 personnes étaient présentes et ont pu entendre le discours prononcé par Émilie Renée de l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC), en l'absence de Jane Rooney, qui a dû se désister à la toute dernière minute. Madame Joanne Lefebvre du Regroupement de gens d'affaires région de la Capitale Nationale (RGA) a également pris la parole pour encourager un rapprochement entre les gens d'affaires et le Centre EBO. Le clou du déjeuner a été un témoignage percutant de Laura, bénéficiaire du service de consultation budgétaire. Plusieurs personnes ont versé des larmes en attendant son histoire et ont pu mieux apprécier le type de travail que nous accomplissons en consultation budgétaire.

Qui dit nouveaux employés dit aussi comité de sélection. Au cours de l'année, trois comités de sélection ont été créés pour l'embauche de nos animateurs/formateurs, le poste de conseiller budgétaire et un nouveau poste à la réception. Le comité de la gestion financière s'est réuni à deux reprises. Lors de l'assemblée générale annuelle de 2014, les membres du Centre EBO avaient adopté des prévisions budgétaires déficitaires de près de 15 000 \$. Heureusement, de nouvelles sources de financement et un contrôle serré des dépenses a permis de garder le déficit sous la barre des 3 000 \$.

Au cours de l'année 2014, c'est 4,473 heures d'expertise bénévole qui ont été mises à profit pour le Centre EBO dont 1 180 seulement en gestion de l'organisme. Il est évident que le Centre EBO ne pourrait avoir la portée qu'il connaît sans l'apport important de tous ses bénévoles.

## CONCLUSION

Au cours de l'année 2014, les bénévoles, les membres du conseil et de l'équipe du personnel ont continué d'appuyer des milliers de consommatrices et de consommateurs d'Ottawa vers une meilleure qualité de vie. Chaque jour, nous rencontrons des personnes aux prises avec de sérieux problèmes financiers; nous cherchons à les accompagner vers une prise en charge et un meilleur contrôle de leur situation financière. Et tout ça passe d'abord vers de meilleures compétences et habiletés de littératie financière. Nous sommes tous collectivement fiers au Centre EBO, de nos interventions uniques et sans jugement auprès des personnes que nous accompagnons! C'est pour ça qu'on existe depuis plus de 35 ans.

Malgré les célébrations du 35<sup>e</sup> anniversaire et les témoignages percutants sur nos interventions, nous avons encore une fois connu, pour une 5<sup>e</sup> année consécutive, une baisse de financement de notre plus grand bailleur de fonds, Centraide Ottawa. Nos services de bases sont en péril malgré l'augmentation du nombre de bailleurs de fonds et le nombre record de clients desservis. Les projets spéciaux cadrent tous avec la mission de lutter contre l'exploitation et l'endettement du consommateur à revenu modeste. Le comité du 35<sup>e</sup> anniversaire s'est transformé en comité de développement du plan d'affaires. Le Centre EBO doit plus que jamais trouver de nouveaux partenaires financiers pour justement protéger les services de base et assurer rien de moins que sa survie à court terme.

Au cours de la dernière année, nous avons déjà commencé, de façon modeste mais significative, à trouver de nouveaux partenaires financiers nous permettant de rejoindre plus facilement de nouvelles clientèles faisant face à des problèmes financiers ou fiscaux pouvant bénéficier de nos services. Le partenariat Oasis Conseil budget et Marcil Lavallée débutera en 2015 et nous voulons miser sur cette expérience pour augmenter le nombre de consommateurs rencontrés. Les membres du comité de développement du plan d'affaires ont élaboré leur plan d'action et ont communiqué avec des partenaires potentiels. Le projet Mes finances, mes choix avec Desjardins et les sept caisses populaires de l'Est ontarien et d'Ottawa nous permet enfin de faire de la prévention sur une grande échelle auprès des jeunes âgés entre 16 et 25 ans.

Le monde change, et nous aussi au Centre EBO. Nous connaissons la valeur de nos interventions. Malgré le «buzz» autour de la littératie financière et toute la promotion que nous faisons, le financement d'organisme comme le nôtre est loin d'être acquis. La prochaine année sera décisive sur le maintien de nos services de base et notre développement vers un centre qui vise l'autonomie financière des personnes socio-économiquement vulnérables dans notre communauté et dans notre société.

Et si on s'inspire des milliers d'histoires à succès des personnes qui ont fait appel à notre organisme, il y a alors aucun doute que le Centre d'éducation financière EBO saura traverser la tourmente actuelle et en sortir grandi et plus fort qu'il ne l'a jamais été en 35 ans d'existence. On le doit à tous ceux et celles qui chercheront le soutien d'un organisme comme le nôtre... et parce que, pour eux aussi, « la vie mérite d'être plus qu'une question d'argent... »



## ANNEXE 1

### Consommateurs desservis, par année et par service (Année 2013 comparativement à l'année 2014)

Service	Année 2013 (Nb de personnes)	Année 2014 (Nb de personnes)
Atelier/session/présentation en éducation financière	701	474
Consultation budgétaire	387	394
Impôt	1 337	1 565
Oasis Conseil budget	13	10
<b>Grand total</b> (Nb de consommateurs/service/année)	<b>2 438</b>	<b>2 443</b>

## ANNEXE 2

### Heures de bénévolat par année et par secteur (Année 2013 comparativement à l'année 2014)

Secteur (Nb d'heures de bénévolat par secteur)	Année 2013 Nb d'heures	Année 2014 Nb d'heures
Littératie financière	3 098	3 292.5
Gestion	1 090	1 180.5
<b>Grand total</b>	<b>4 188</b>	<b>4 473</b>

## ANNEXE 3

### Remerciements

Les membres du conseil d'administration et le personnel du Centre d'éducation financière EBO remercient les personnes impliquées dans les dossiers et services axés sur l'amélioration des conditions de vie des consommateurs et consommatrices à revenu modeste de notre ville. Merci à nos partenaires, organismes, agences et regroupements pour leur appui constant, grâce auquel le Centre EBO peut espérer mettre fin à l'exploitation et l'endettement des personnes vulnérables d'Ottawa. Nous ne pouvons pas passer sous silence l'apport précieux de nos bailleurs de fonds. Un merci spécial à tous nos donateurs, donatrices et commanditaires. Votre don, petit ou grand, sera toujours grandement apprécié!

EBO tient à remercier tous ceux qui ont donné de leur temps, leur énergie et leurs habiletés à titre bénévole ou de professionnel durant l'année 2014. Nous vous les présentons dans la liste qui suit :

### Appuis divers

Suzanne Beaubien, Caroline Beaubien, Jean-Philippe Bousquet, Martha Butler, Gérald Cossette, Monique Deray, Émilie René, ACFC, Derek Lamothe (Inter-Vision), Laura, Lise Latremouille, Christie Lefebvre, Danielle Lefebvre, Joanne Lefebvre (Regroupement des gens d'affaires de la Capitale Nationale), Patrick L'Hermine, Jamie Macdonald (Norton Rose Fulbright), Richard Monette, Oliver Moore (Norton Rose Fulbright), Janet Onyango, Carmen Paquette, Véronique Perron, Diane Vachon et Michel Villeneuve

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

Affaires des personnes Aînées, gouvernement de l'Ontario

Caisse Alterna

Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario

Centraide/United Way Ottawa, son personnel et ses bénévoles

Desjardins et les 2 caisses populaires d'Ottawa et les 5 de l'Est ontarien

Développement des Ressources Humaines Canada, programme Nouveaux Horizons

La Fondation Trillium de l'Ontario

Service Canada pour le projet d'emploi d'été 2014

Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa

Prospérité Canada (anciennement Social and Entreprise, Development Innovation)

### **Bénévoles saison d'impôt 2013-2014**

Hélio Alves, Celso Arrais, Caroline Bastien, Félicité Makim Fosting, Bouchra El Habziz, André Godbout, Cyrille Gwladys Kuissu, François Laflèche, Akofa Lawson, Patrick L'Hermine, Hana Mohamed, Moussa Mohamed, Guy Morin, Martin Paradis, Alain Paré, Jacques Philippe, Martin St-Onge, Allison Timmons, Ginette Tognet, Michel Villeneuve et Amal Youssef

### **Bulletins et communications**

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

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

Renée Beauchamp-Ladouceur, Centre des ressources de l'Est d'Ottawa, Mélanie Gatt, Centre Séraphin Marion d'Orléans, Hillary Ilseman, Centre des ressources de l'Est d'Ottawa, Léo Lavergne, Centre Pauline Charron, Julie Lizotte, Rendez-vous des aînés, Déborah Mbikay Mubombi, Centre d'éducation financière EBO, Nicole Olivier, Centre des services Guigues, Jean-Louis Schryburt, Fédération des aînés et retraités francophone de l'Ontario d'Ottawa, Alison Timmons, Nepean, Rideau et Osgood Community Centre, Chantal Vachon, Centre des ressources de l'Est d'Ottawa. Nos partenaires dans cette initiative : la Fédération des aînés et retraités francophones de l'Ontario d'Ottawa et le Centre des ressources de l'Est d'Ottawa

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

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

### **Comité du 35<sup>e</sup> anniversaire**

Gérald Cossette, François Leblanc, Véronique Perron et Diane Vachon

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

Benoît Goyer, Desjardins, Michel Larose, Desjardins, Isabelle Laviolette, Desjardins, François Leblanc, Centre EBO et Michel Villeneuve, Centre EBO. Un clin d'œil aux membres du Comité d'approbation des prêts.

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

Pierre Benoît, Desjardins, Philippe Boily, Desjardins, Claude Genest, Desjardins, François Leblanc, Centre EBO, Isabelle Laviolette, Desjardins, Diane Vachon, Centre EBO,

### **Comité du personnel**

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

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

Martha Butler (porte-parole), Gynette Moise et Janet Onyango

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

Gérald Cossette, Monique Deray, Diane Vachon et Michel Villeneuve (porte-parole)

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

Suzanne Beaubien, Alain Poirier et Shannon Robinson

### **Conseil d'administration 2013-2014**

Suzanne Beaubien, Martha Butler, Alain Carle, Gérald Cossette, (président sortant), Marie Jacque Fortin, Janet Onyango (mandat terminé à l'assemblée générale annuelle du 4 juin 2013), Véronique Perron, Claire Sarazin (démission en septembre 2013), Diane Vachon et Michel Villeneuve

### **Desjardins et les 7 caisses populaires**

d'Alfred, de Cornwall, de Hawkesbury, de Nouvel Horizon, de Rideau-Vision d'Ottawa, Trillium et de la Vallée

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

Florence Brake, Doug Pawson et Andrew Riddeck du Causeway Work Centre, Aloys Sirabahenda et Marie-Yannik Dutelly du Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, Matthew Beutel, Centraide Ottawa, Jennifer Robson de l'Université Carleton, Albert Wong : «Invest Ottawa / Junior Achievement», Linda Manning, Économiste interculturelle, Michael Oster et Christine Racine Ottawa Community Loan Fund. Konrad Kucheran Minogin, Angela Dzinis de la Caisse Alterna, Diana Janvier de Money Wise de l'Armée du salut, Sacha Deptuck, YMCA/YWCA, Jan Gaotcher de John Howard Society. Merci également à l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC) pour leur participation active aux rencontres du Réseau.

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

Merci aux divers individus, regroupements et partenaires pour leurs actions qui visent l'implication de l'ensemble de la communauté d'Ottawa pour éliminer le stigmatisation relié à la pauvreté : le Groupe d'action communautaire francophone (GACF), la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO) et le Réseau de réduction de la pauvreté Ottawa

Merci spécial au personnel des agences suivantes : Action-Logement, La Maison Fraternité, le CALACS francophone, le Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, Le Patro, les 5 cliniques juridiques d'Ottawa et le Conseil de planification sociale d'Ottawa.

Et le mot de la fin.... Le Centre d'éducation financière EBO a besoin de vous tous afin de promouvoir la littératie financière et notre modèle d'intervention axé sur une sensibilité et une approche humaine dans le respect du vécu de chaque individu. Nous appuyons, par l'éducation financière, la lutte pour éliminer la pauvreté dans notre ville et notre province en faisant entendre les voix des concitoyennes et des concitoyens vulnérables d'Ottawa. Ensemble, nous avons mis la main à la pâte afin de réaliser la mission d'EBO : mettre fin à l'exploitation et l'endettement des consommatrices et consommateurs à revenu modeste d'Ottawa. Ensemble, nous avons réussi à augmenter les compétences en littératie financière chez les consommatrices et les consommateurs d'Ottawa et soulager de multiples crises reliées à une très grande insuffisance de revenu pour rencontrer leurs besoins de base. Sachez que votre appui constant fait toute la différence pour que « la vie soit plus qu'une question d'argent ».

## **ANNEXE 4**

### **Le personnel**

Agente de développement en littératie financière	Danielle Lefebvre
Animateur/Formateur Mes finances, mes choix	Mario Belisle Micheline Lamarche
Agente de littératie financière jr (Projet d'été)	Bouchra El Habziz
Comptable	Monique Deray
Conseillère et conseiller budgétaire	Gynette Moïse François Leblanc Déborah Mbikay Mumombi
Coordonnateur des services d'impôt	Alain Lutala
Directrice générale	Hélène Ménard
Réception	Caroline Bastien Mel Pelizer
Stagiaire	Caroline Bastien