



RAPPORT PRÉSENTÉ À  
L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
ANNUELLE DU 13 JUIN 2019

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

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

MERCI À NOS BAILLEURS DE FONDS :

Centraide Ottawa, le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario, Desjardins, La Fondation Trillium de l'Ontario, Prospérité Canada et la Ville d'Ottawa





(Entraide budgétaire Ottawa)

## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018

### COMITÉ EXÉCUTIF

Gérald Cossette, président  
Jenny Gullen, secrétaire  
Nicolas Raymond, vice-président  
Yves Vaillancourt, trésorier\*  
Hélène Ménard (membre d'office)  
\*démission en mai 2019

### ADMINISTRATRICES

### ADMINISTRATEURS

Martha Butler  
Mark Schwilden  
Nicolas Séguin

## NOS PARTENAIRES FINANCIERS



Avec l'appui du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires



Mouvement Desjardins et les sept caisses populaires d'Ottawa et de l'Est ontarien



### Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPEO)

### Emploi et Développement social du Canada

(subvention salariale)

### Caisse Alterna

(pour le Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa / Financial Literacy Action Network of Ottawa)

**36** donatrices et donateurs... **4 520 \$** en appui et dons du cœur!

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

Le Centre d'éducation financière EBO continue son rayonnement depuis 2017 par son nouveau mandat de Champion de l'autonomie (*empowerment*) financière à Ottawa et ses environs. Encore cette année, une équipe de bénévoles et d'employés engagés ont accompagné des milliers de consommatrices et consommateurs vers une prise en charge ou un redressement de leurs finances personnelles. Le programme qui nous permet de faire de la prévention, *Mes finances, mes choix* (MFMC) donne au Centre EBO l'occasion de rencontrer plus de mille jeunes adultes dans leurs milieux, les informant de leurs droits et responsabilités actuels et futurs comme consommatrices et consommateurs avertis. Souhaitons que ce programme permette à des milliers de jeunes d'éviter l'endettement et l'exploitation et de se sentir confiants face à leur situation financière.

Pour une 40<sup>e</sup> année, le Centre EBO a poursuivi sa mission de lutte contre l'exploitation et l'endettement des personnes socialement et économiquement vulnérables d'Ottawa. Les projets menés par l'organisme lui permettent de maintenir son personnel et d'augmenter le nombre de personnes accompagnées vers une meilleure santé financière. Les intervenants du Centre EBO continuent de régler des problèmes financiers et fiscaux parfois très complexes. Nous rencontrons un nombre important de consommatrices et de consommateurs en crise financière et fiscale. Avec nos bénévoles, nous tentons de repérer l'ensemble des ressources et des bénéficiaires qui sont mis à la disposition de chaque personne accompagnée.

En mars dernier, des représentants du Centre EBO ont été très heureux d'accueillir dans nos locaux la ministre du Revenu national, Diane Lebouthillier, pour discuter du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) et de l'Agence du revenu du Canada. La secrétaire parlementaire à la ministre du Revenu national, Kamal Khera, et la députée d'Ottawa-Vanier Mona Fortier ainsi que plusieurs responsables du PCBMI étaient présents pour recevoir notre rétroaction sur les améliorations à apporter au programme. L'Agence du revenu du Canada a fait le premier *Facebook Live* avec la ministre et la secrétaire parlementaire dans les locaux du 300, rue Olmstead.

Un comité du conseil d'administration a débuté ses travaux pour réunir les bénévoles, les membres, les collaborateurs et partenaires pour célébrer les 40 années d'accomplissements du Centre EBO dans la communauté d'Ottawa. Au plaisir de vous retrouver en 2019 pour les célébrations du 40<sup>e</sup>!

En terminant, merci à nos bailleurs de fonds, à nos bénévoles, à nos donateurs, à nos membres et à nos partenaires pour leur appui constant au Centre EBO et à ses interventions pour se distinguer dans la stratégie de réduction de la pauvreté de l'Ontario.

---

Gérald Cossette  
Président

---

Hélène C. Ménard  
Directrice générale

# CENTRE D'ÉDUCATION FINANCIÈRE EBO

L'année 2018 n'a pas été très différente des précédentes! Le Centre EBO a continué à offrir de l'accompagnement et de l'éducation portant sur les finances personnelles et fiscales. Nombreuses sont nos interventions auprès d'agences, créanciers et services gouvernementaux pour défendre les droits des consommateurs. Tous les intervenants associés au Centre EBO, qu'ils soient bénévoles, membres du CA ou du personnel, se dévouent pour offrir des services de qualité, qui habiliteront les personnes que nous accompagnons à atteindre l'autonomie financière et une meilleure qualité de vie. Le Centre EBO intervient principalement auprès d'une population socio-économiquement vulnérable vivant sur le territoire de la ville d'Ottawa. Notre mission : lutter contre l'exploitation et l'endettement.

Nos intervenants travaillent avec des consommateurs dans les deux langues officielles du Canada, de toutes les communautés culturelles et de tous les statuts; la majorité des personnes (81,2 %) que nous rencontrons en consultation budgétaire et en impôt vivent seules et sous le seuil de pauvreté. Nous travaillons avec plusieurs intervenants d'organismes des secteurs publics, parapublics et communautaires, pour répondre aux demandes et besoins des consommatrices et consommateurs.

Malgré le nombre croissant de personnes desservies et des retours en bénéfices et en impôt atteignant plus de 10 M \$ aux contribuables les plus vulnérables de notre communauté, le Centre EBO souffre d'un manque de financement stable qui lui permettrait de rayonner dans plusieurs quartiers de la ville d'Ottawa et des environs. Malgré les succès des dernières années, le Centre EBO doit constamment chercher de nouvelles sources de financement qui lui permettent de rencontrer tous ceux et celles exprimant un besoin pour nos services uniques en leur genre en Ontario. Par ailleurs, l'intégration des conseillers budgétaires aux quatre centres sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa fait rayonner nos services et en facilite l'accès.

Les services du Centre EBO s'alignent parfaitement avec la définition nationale de la littératie financière: « La littératie financière est le fait de disposer des connaissances, des compétences et de la confiance en soi nécessaires pour prendre des décisions financières éclairées. » Dans chaque accompagnement, les intervenants du Centre EBO cherchent à augmenter les connaissances et les compétences pour s'assurer que les consommatrices et consommateurs aient assez de confiance pour agir sur leur plan d'action. Le programme *Mes finances, mes choix* permet d'outiller les jeunes face à leurs comportements et habitudes de consommation afin qu'ils planifient plus efficacement leurs projets d'avenir...

Nos activités communautaires sont directement liées à la littératie financière. Nous pouvons citer ici deux exemples où nous sommes actifs à bâtir des collaborations, à transférer des connaissances et compétences en interventions financières et fiscales auprès de personnes vulnérables: notre présidence du Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO-FLANO) et notre participation au *ABLE Steering Committee*. Près de cinquante membres appuient les activités du Centre EBO, une cinquantaine de personnes sont bénévoles et nous comptons une trentaine de donateurs. Une petite équipe de trois permanents et des contractuels tentent de répondre aux demandes complexes de redressement de situations financières précaires et d'appui pour remplir des déclarations de revenus, s'échelonnant souvent sur plusieurs années. Près de 40 ans sont passés, mais nous restons fidèles à notre mission et à nos objectifs!

Et avec l'arrivée de 2019 nous fêterons ensemble nos réalisations des 40 dernières années!

## CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Au cours de l'année 2018, le personnel a accompagné **1 071** consommatrices et consommateurs en consultation, un service impartial et spécialisé pour redresser des situations financières et fiscales précaires, dont la clientèle est principalement constituée de personnes à faible revenu. Le service de consultation budgétaire bénéficie de l'appui financier de la Ville d'Ottawa, Prospérité Canada, Desjardins et Centraide Ottawa. Les conseillers budgétaires sont présents une journée par semaine dans cinq bureaux satellites, les quatre Centres des services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa et à la Société John Howard d'Ottawa.

Parmi les 1 071 consommatrices et consommateurs rencontrés, les conseillers budgétaires ont répondu à 644 d'entre eux dont le premier besoin était de faire remplir leurs déclarations de revenus en retard pour l'année courante. La déclaration de revenus devient l'outil de dialogue avec la personne sur ses finances personnelles/familiales. La demande de service gratuit pour la production de déclaration de revenus ne fait qu'augmenter.

Nous sommes engagés auprès du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, Prospérité Canada et la firme d'évaluation Malatest and Associates afin de favoriser la participation des clientèles du Centre EBO au processus d'évaluation du programme *Champions de l'autonomie financière de l'Ontario*. Plus de 35 % des clients approchés ont accepté de participer à l'évaluation.

La base de données du Centre EBO trace le portrait des consommatrices et consommateurs desservis en consultation au cours de l'année 2018 :

- ✓ 49 % étaient des femmes et 51 % des hommes
- ✓ 51 % étaient âgés de 25 à 49 ans et 30 % de 50 à 64 ans
- ✓ 75 % avaient l'anglais comme langue officielle, tandis que 23 % désignaient le français
- ✓ 25 % se sont identifiés comme minorité visible et 15 % comme immigrant/nouvel arrivant
- ✓ 26 % recevaient des prestations pour une invalidité et 28 % vivaient de l'aide sociale
- ✓ 54 % avaient un problème lié à l'impôt; 10 % un problème relié à l'endettement
- ✓ 79 % vivaient seuls (célibataire, divorcé, séparé ou veuf)
- ✓ 448 consommateurs ou 42 % sont arrivés au Centre EBO en état de crise

Le service de consultation budgétaire a autant d'histoires que de visages. Au cours de la dernière année, plus de 40 % de la clientèle est arrivée en consultation en pleine crise financière ou fiscale. Dans 26 % des cas, les conseillers budgétaires ont réussi à régler immédiatement la crise. Les interventions de consultation continuent de diminuer le stress des clients lors de la première consultation. Quelque 76 clients ont répondu aux deux questions sur le stress : en moyenne, ils sont entrés à leur première consultation avec un niveau de stress de 7,1 sur une échelle de 10. À leur sortie, en moyenne, le niveau de stress avait diminué à 2,1 sur une échelle de 10. Il s'agit d'une réduction considérable du stress immense ressenti par cette partie de notre clientèle!

Voici l'une des 40 histoires à succès répertoriées en consultation budgétaire au cours de l'année 2018, qui n'est qu'un exemple parmi tant d'autres :

Notre intervention en consultation budgétaire auprès d'une femme en invalidité vivant dans une grande situation de précarité financière nous a entre autres permis de négocier du temps supplémentaire pour aider la cliente à faire face à un arrérage substantiel sur sa facture de Rogers. Ce temps supplémentaire nous a permis de planifier un budget de rattrapage qui permettait de profiter d'une réduction de 30 % sur une facture de 1 800 \$ dont elle avait perdu le contrôle, et aussi d'ajuster substantiellement ses services à un niveau qu'elle pouvait se permettre dans son budget. Tout ça au grand soulagement de la cliente!

Les conseillers budgétaires ont proposé plusieurs solutions pour dénouer des problèmes reliés à l'insuffisance de revenu, ainsi qu'à la prise en charge de la situation financière. Quelque 54 % des consommateurs avaient un problème relié à l'impôt ou à l'Agence du revenu du Canada. Un autre 10 % avaient un problème relié à l'endettement comme première raison de venir en consultation budgétaire. Pour 18 % des consommatrices et consommateurs rencontrés en consultation, le conseiller budgétaire a considéré le micro-prêt en tant que solution potentielle à la problématique financière présentée.

### ***Le Fonds d'entraide Desjardins***

Le fonds d'entraide Desjardins a soufflé ses dix bougies le 5 novembre 2018 au Centre des services Cyrville en compagnie d'une trentaine d'invités, soit dix années de partenariat et de collaboration entre Desjardins et le Centre EBO. Depuis la création de ce fonds de micro-prêts, une centaine de consommatrices et de consommateurs ont pu obtenir un petit prêt de dépannage face à une urgence.

L'entente de financement sur trois ans (2018 à 2020) a été renouvelée avec Desjardins. Rappelons que ce partenariat avec Desjardins nous donne les moyens d'offrir des services de consultation budgétaire à la communauté. Toutes les personnes rencontrées en consultation budgétaire peuvent accéder au Fonds d'entraide Desjardins du Centre EBO, pour solutionner un besoin financier urgent par une demande de prêt.

Ce partenariat avec Desjardins est très important pour la consultation budgétaire au Centre EBO. Au cours de l'année 2018, le comité d'approbation des prêts a accordé 14 prêts sur les 17 demandes, répondant ainsi positivement à 82 % des sollicitations. Les conseillers budgétaires ont identifié 194 situations financières qui auraient pu faire l'objet d'un prêt, mais où l'on trouvait finalement une solution alternative.

Le comité d'approbation a octroyé 7 788 \$ en 2018, soit un prêt moyen de 556 \$. Nous maintenons un taux moyen de remboursement de 75 % depuis le début du programme. Le personnel d'EBO et les membres du comité de suivi FED cherchent constamment des moyens d'améliorer ce taux de récupération. Au cours des dix dernières années, pour chaque prêt complètement radié, environ cinq prêts sont remboursés en totalité. Voilà une statistique qui en dit beaucoup sur la détermination des emprunteurs à rembourser leur petit prêt, malgré la précarité de leur situation financière.

Pendant l'année 2018, 58 % des emprunteurs étaient âgés de 35 à 64 ans, alors que 64 % de cette clientèle étaient des personnes vivant seules. La majorité des prêts ont été accordés à des personnes recevant des prestations d'invalidité (35 %), puis à des étudiants (15 %). Les prêts ont été accordés pour résoudre plusieurs types d'urgences : 29 % pour des services reliés au transport; 20 % pour des services

publics; 7 % pour l'habitation; et 7 % des prêts ont été attribués à des consommatrices ou consommateurs aux prises avec des prêteurs sur salaire.

### ***Le programme Champions de l'autonomie financière de l'Ontario (OFEC)***

Le programme *Champions de l'autonomie financière de l'Ontario*, permet au Centre EBO de faire rayonner son expertise spécialisée, neutre et impartiale en consultation budgétaire à grande échelle. Soulignons les efforts et le leadership de Prospérité Canada dans la livraison de ce programme qui permet au Centre EBO de maintenir les services existants, et de concevoir des formations en littératie financière destinées aux intervenants du secteur des services sociaux et communautaires. Le programme vise aussi à appuyer l'ouverture de comptes bancaires et à faire la promotion du Bon d'études canadien auprès de nos clientèles, ce qui s'avère le plus gros défi à relever pour le Centre EBO.

Le programme OFEC demande aux intervenants d'intégrer de nouveaux organismes et EBO est maintenant présent chaque semaine dans les quatre Centres de services sociaux et d'emploi de la Ville d'Ottawa pour livrer ses services. De plus, l'un des conseillers budgétaires passe une demi-journée par semaine au siège social de la Société John Howard pour faciliter l'offre de nos services à leur clientèle.

Prospérité Canada a invité le Centre EBO à présenter l'impact de ses interventions dans la communauté lors du lancement du mois de la littératie financière du Canada le 1<sup>er</sup> novembre 2018, sur la colline du Parlement. Cette activité était organisée en collaboration par la députée de Châteauguay-Lacolle, Brenda Shanahan et l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). L'équipe du personnel a participé à trois jours de rencontres avec les cinq Champions de l'autonomie financière du Canada, les quatre autres OFEC de l'Ontario et nos anciens collègues des programmes FEPS de l'Ontario. Ce fut de bons moments de partage sur les meilleures pratiques d'interventions et nos succès collectifs.

Pendant ces trois jours, le Centre EBO a aussi participé à une rencontre avec le ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social, Jean-Yves Duclos. Les échanges ont porté sur la première Stratégie canadienne de réduction de la pauvreté et les avancées de l'Agence du revenu du Canada visant à mieux desservir les populations vulnérables (aînés, Autochtones, Métis et Inuits, faible revenu). Prospérité Canada a présenté à la ministre les résultats sur trois années d'interventions des dix Champions de l'autonomie financière (Canada et Ontario) et des quatre autres organismes de l'Ontario financés par Prospérité Canada. Collectivement, ils ont appuyé 81 700 contribuables au Canada à produire leurs déclarations de revenus et ont appuyé 10 300 demandes de prestations diverses, permettant ainsi aux contribuables d'accéder à 173 M \$ de revenus! Un bon retour sur l'investissement dans ces 14 organismes! Notez que 40 autres organismes à Ottawa offrent des services de production de déclarations de revenus! Combien d'autres au Canada? À combien pouvons-nous évaluer l'aide qu'apportent les organismes communautaires au gouvernement fédéral afin d'atteindre la population à faible revenu pour qu'elle accède aux prestations et bénéfices des programmes et crédits?

Lors de la rencontre avec la ministre LeBouthillier, nous lui avons aussi demandé d'examiner une façon d'appuyer financièrement les organismes communautaires qui aident les contribuables à produire leurs déclarations de revenus et de faire en sorte que ces organismes puissent aussi représenter leurs clients pour résoudre les difficultés d'accès aux programmes fédéraux. Nous avons aussi laissé ce message au ministre Jean-Yves Duclos. Nous leur avons demandé la mise sur pied d'un Groupe de travail à l'Agence du revenu du Canada avec comme objectif premier d'accroître les collaborations entre l'Agence et les

différents secteurs appuyant les communautés vulnérables. Souhaitons que les ministres aient entendu nos messages, nos idées et nos suggestions et qu'ils puissent agir sur nos recommandations.

## ÉDUCATION FINANCIÈRE

L'éducation financière est offerte sur demande et provient traditionnellement d'organismes communautaires. Nous proposons une gamme d'ateliers, de sessions d'information ou de présentations, par exemple à La Maison Fraternité, à La Cité, à la Maison d'Amitié ou à l'Université d'Ottawa. En 2018, 428 personnes ont assisté à l'un de nos 42 ateliers, sessions ou présentations. Tous les conseillers budgétaires travaillent pour alimenter les ateliers et les sessions, ce qui permet l'offre de nouvelles sessions sur des sujets tels que le budget, le crédit, l'impôt ou la promotion du Bon d'études canadien.

### ***Mes finances, mes choix (MFMC) en partenariat avec le Mouvement Desjardins***

Depuis 2015, parallèlement à cette offre d'EBO, le programme d'éducation financière *Mes finances, mes choix-My Personal Finance, I'm in Charge* résultant d'un solide partenariat avec Desjardins, connaît un réel succès! Ce programme exhaustif d'éducation financière est principalement offert et destiné aux jeunes adultes, autant auprès des élèves du secondaire que des jeunes issus du milieu communautaire.

À chaque année, nous nous étonnons du nombre de jeunes de 16 à 25 ans que nous réussissons à atteindre grâce au partenariat avec le Mouvement Desjardins et sept caisses populaires d'Ottawa et de l'Est ontarien pour le Programme *Mes finances, mes choix*. Ce partenariat nous permet d'offrir 16 ateliers en littératie financière destinés aux jeunes, couvrant les secteurs des trois conseils scolaires francophones (le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario, le Conseil scolaire de district catholique de l'Est ontarien et le Conseil des écoles catholiques du Centre-Est). Presque la moitié des ateliers sont offerts aux jeunes du milieu communautaire.

Deux formateurs à temps plein ont touché 1 672 jeunes pendant l'année 2018! Autant de jeunes qui sont ainsi mieux habilités à maintenir une bonne santé financière à long terme! Un atelier sur l'investissement responsable est en processus d'élaboration chez Desjardins et les formateurs ont hâte d'être formés pour offrir la session. Mario Belisle a quitté son poste de formateur en juin 2018. Il est resté à contrat pour offrir des ateliers au besoin. Merci Mario.

En 2018, 1 672 jeunes ont suivi 5 399 heures de formation, le taux de satisfaction atteignant 95 %. Parmi ces modules, 50 % ont été offerts au secondaire, 3 % au postsecondaire et 47 % au communautaire. De plus, quelque 94,5 % des participantes et participants recommanderaient l'atelier à un ami, ce qui n'est pas peu dire! Le comité d'éducation MFMC s'est réuni à deux reprises pour suivre l'évolution du programme au sein des diverses communautés et formuler des recommandations pour son déploiement optimal.

Le partenariat établi avec le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPEO) s'est terminé en 2018 avec le dépôt de notre rapport aux responsables du CEPEO et à Desjardins. Les modules MFMC avaient été offerts à 146 adultes au cours de 19 sessions en 2017. Cette expérience positive nous a

démontré que le contenu des modules MFMC peut aussi servir à l'éducation des adultes et que ceux-ci apprécient la matière présentée. On a constaté un taux de satisfaction de 100 %.

## IMPÔT

Le Centre EBO veut remercier les 25 bénévoles qui ont permis de faire rayonner l'organisme en matière de services d'impôt destinés aux personnes à faible revenu d'Ottawa. Nous ne pourrions répondre à autant de demandes sans leur énorme contribution à la livraison des services d'impôt.

L'engagement des bénévoles et des conseillers budgétaires a permis à 2 219 contribuables de produire 3 461 déclarations de revenus (3 185 déclarations de revenus en 2017). Malgré nos ressources limitées, notre plus grande embuche demeure l'espace physique pour offrir plus de services d'impôt à l'année longue. Nous avons soutenu des centaines de personnes dont plus de 30 % du revenu annuel dépend souvent de la production de leur déclaration d'impôt. Citons notamment les familles (allocations familiales) et les personnes âgées (Supplément du revenu garanti). Mais n'oublions pas les personnes seules, dont les crédits d'impôt peuvent facilement représenter plus de 10 % du revenu annuel, ce qui n'est pas négligeable quand on fait face à une insuffisance chronique de revenu!

La production de ces 3 461 déclarations de revenus représente 10 357 819 \$ en retour d'impôt ainsi qu'en bénéfices et programmes gouvernementaux. Ce sont des sommes considérables issues de la production des déclarations de revenus. Puisque le Centre EBO est l'un des seuls organismes communautaires à offrir gratuitement et à l'année un service d'impôt aux personnes à faible revenu en retard dans la production de leur déclaration, nous sommes confrontés chaque année à des familles et à des aînés qui se présentent en crise dans nos locaux en juillet et en août. Ils n'ont pas encore produit leur déclaration de revenus de l'année courante et voilà que soudainement, une source importante de revenu se tarit, créant toutes sortes de pressions financières (loyer et factures en retard) qui prendront souvent quelques mois à se résorber!

Depuis 2016, en plus d'offrir le service des cas particuliers en impôt qui aide les contribuables à produire leur déclaration de revenus des années antérieures (jusqu'à dix ans), le Centre EBO et ses bénévoles offrent aussi un service de clinique d'impôt à raison d'un soir par semaine, pendant dix semaines, pour remplir la déclaration de revenus de l'année courante. En 2018, 241 contribuables ont pu faire remplir leur déclaration de revenus dans l'une des cliniques.

Le service de *drop-off* dans les résidences connaît aussi un grand succès depuis quelques années. En 2018, ce sont 26 résidences avec lesquelles nous avons travaillé pour traiter les déclarations de revenus de 1 043 résidents. Avec le développement du service aux résidences et celui des cliniques, nous avons réactivé les postes de travailleurs à l'accueil des services d'impôt. Six bénévoles à l'accueil sont actifs dans les cliniques et résidences.

L'année dernière, dans notre rapport d'activités annuel, nous indiquions que :

*« Malgré tout, soyons clairs : il est de plus en plus évident que le service d'impôt de l'organisme, jouissant d'une plus grande reconnaissance dans la communauté, ne peut répondre à toutes les demandes provenant de la population à faible revenu d'Ottawa. »*

À la suite d'une rencontre organisée par le Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa entre plusieurs intervenants d'organismes communautaires d'Ottawa offrant des services de production de déclarations de revenus aux personnes vulnérables, un groupe de travail s'est formé pour traiter des problèmes que connaissent les organismes à répondre aux demandes sur les services. *The Income Tax Working Group* s'est réuni à plusieurs reprises et le Centre de santé communautaire du sud-est d'Ottawa a réussi à obtenir du financement de la Fondation communautaire d'Ottawa pour développer un outil centralisé de réservations pour les résidents d'Ottawa. Quatre organismes se sont joints au nouveau service de réservation pour la saison d'impôt 2018-2019. Le Centre EBO a choisi de ne pas participer cette année mais croit au potentiel d'une telle initiative pour faciliter l'accès aux services de production de déclarations de revenus pour nos concitoyens les plus vulnérables.

Le Centre EBO a offert le service d'impôt à 26 résidences spécialisées, dont neuf aux personnes âgées à faible revenu. Les résidences fournissent majoritairement un coordonnateur de service d'impôt à l'interne, qui joue un rôle important quant au processus d'accueil et de retour de documents aux contribuables. Nous les remercions pour leur collaboration dans la prestation de ce service. Nous ne pouvons évaluer toutes les heures de bénévolat ayant contribué à la réussite de ce service aux résidences spécialisées!

Les données des quelques 2 219 contribuables répertoriées dans la base de données du Centre EBO pour tous les services d'impôt tracent le portrait suivant des personnes desservies :

- ✓ 47,5 % était des femmes et 52,5 % des hommes
- ✓ 51 % de la clientèle est âgée de 50 ans et plus et 32 % est âgée de 25 à 49 ans
- ✓ 51 % vivent d'aide sociale et 11 % d'une pension de vieillesse
- ✓ Moins de 1 % de la clientèle provient d'un milieu rural de la ville d'Ottawa
- ✓ 72,5 % sont célibataires, tandis que 16,5 % sont soit divorcés, séparés ou veufs
- ✓ 576 enfants sont aidés par la production de la déclaration de revenus du (des) parent(s)

Parmi les 3 461 déclarations de revenus produites, le coût moyen d'habitation s'élevait à 6 649 \$ par année et représentait en moyenne plus de 44 % du revenu annuel moyen de 15 000 \$ par contribuable. Nous sommes loin du 30 % recommandé par la Société canadienne d'hypothèques et de logement...

Il importe de noter que les contribuables qui se partageront des remboursements et bénéfices gouvernementaux de plus de 10,3 M \$ pourront le réinvestir dans notre économie locale.

# LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Le Centre EBO est le seul organisme communautaire d'Ottawa dévoué totalement et de façon impartiale au domaine de la littératie financière et visant l'autonomie financière des personnes socialement et économiquement vulnérables de notre communauté.

C'est pourquoi le Centre EBO reconnaît, fort de ses 40 années d'expérience dans le domaine, l'importance de la littératie financière dans le quotidien de tous les Canadiennes et Canadiens. En tant qu'organisme du secteur communautaire travaillant auprès de populations vulnérables, nous voulons contribuer activement à faire avancer cette cause dans la communauté d'Ottawa et ailleurs au Canada. Nous souhaitons que la population en général puisse bénéficier d'une meilleure santé financière. Nous travaillons pour faciliter les rapprochements, les collaborations et les partenariats dans tous les secteurs de notre société.

## ***Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO)***

Le Centre EBO a continué d'assumer la présidence du Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO) / Financial Literacy Action Network of Ottawa (FLANO). L'étude réalisée en 2017 pour exporter un modèle de littératie financière en épargne et achat d'actif issu de l'Alberta (EmpowerU) est encore dans notre mire mais le bailleur de fonds ne s'est pas encore manifesté.

Le RALFO a travaillé à l'initiative *Financial Inclusion Project* grâce au financement de la Banque Alterna. Le réseau a ainsi pu réaliser une étude locale sur les utilisateurs des entreprises de prêts sur salaires (*payday loans*). Des groupes focus ont eu lieu dans huit organismes communautaires dont la clientèle utilisait les services. Merci à tous ces organismes qui ont organisé des rencontres intéressantes auprès des utilisateurs des services. Merci à Linda Manning pour son travail dans le cadre de ce projet. Une vidéo est en production pour la suite des choses...

Le Réseau a atteint une certaine maturité et nous travaillons à l'entité légale et à son incorporation. Nous avons recruté trois nouveaux membres grâce au projet d'inclusion sociale. Les nouveaux membres travaillent avec les communautés autochtones, les nouvelles arrivantes, le logement social... Le Réseau a présenté une demande de plus 1 M \$ au *T.D. Ready Fund* sans succès... c'était bon de s'imaginer ce qu'on ferait en littératie financière à Ottawa avec 1 M \$!

## ***ABLE Steering Committee***

La participation du Centre EBO au *ABLE Steering Committee (Asset Building and Learning Exchange)* nous permet d'œuvrer dans un réseau national d'échange en matière de littératie financière, mais aussi de rayonner hors des frontières d'Ottawa. La participation au comité ABLE nous permet de témoigner des très bons services de littératie financière qu'offrent plusieurs organismes à travers le Canada. Encore une fois, merci à Adam Fair et à Prospérité Canada pour leur leadership au sein de ce comité.

En mai 2018, trois membres du personnel du Centre EBO participaient à la conférence à Vancouver. Vous pouvez visiter le site <https://ablefinancialempowerment.org/able-conference/2018-able-conference/> pour en apprendre davantage sur les diverses initiatives de littératie financière existant au Canada, mais aussi aux États-Unis et ailleurs dans le monde. Le bulletin du Centre EBO de juin 2018 vous donne un aperçu des découvertes et réflexions de deux conseillers budgétaires du Centre EBO suivant leur participation à la conférence ABLE : [https://www.centre-ebo.com/documents/Bulletin\\_2018.pdf](https://www.centre-ebo.com/documents/Bulletin_2018.pdf).

Lors de cette conférence, la directrice générale du Centre EBO a participé à une activité par laquelle le Centre EBO a fait la promotion du modèle de programme de microcrédit de Desjardins livré sur le terrain par les conseillers et conseillères d'EBO, et qui place d'abord et avant tout l'accent sur la consultation budgétaire et l'appui financier aux ressources humaines pour livrer le service.

### ***Diverses activités***

- ✓ Au cours de l'année 2018, les intervenants du Centre EBO ont compilé plus de 25 124 communications dans le cadre de leur fonction (sans compter les textos), ce qui témoigne du travail accompli en dehors des consultations avec la clientèle.
- ✓ Plus de 3 500 dépliant ont été distribués lors des ateliers, sessions et présentations ou kiosques d'information, contribuant au rayonnement de l'organisme dans la communauté.
- ✓ Cinq entrevues ont été accordées aux médias car le Centre EBO, de par son caractère particulier et donc sa perspective unique, peut offrir un point de vue éclairant sur les questions et enjeux qui touchent financièrement la population à revenu modeste dans la Ville d'Ottawa.
- ✓ Finalement, le conseil d'administration a attribué la Plaque Joseph-Assabgui, décernée au bénévole de l'année, à M. Pierre Benoît, un excellent ambassadeur pour le Centre EBO et le programme MFMC. Pierre Benoît est président du conseil d'administration de la Caisse Trillium. Le Centre EBO reconnaissait ainsi l'implication et le dévouement de Pierre Benoît dans le déploiement du programme d'éducation financière *Mes finances, mes choix*, destiné aux jeunes adultes d'Ottawa et de l'Est Ontarien. À titre de président du comité d'éducation depuis 2015, M. Benoît a également démontré son soutien indéfectible au Centre d'éducation financière EBO, soulignant constamment notre expertise et notre solide réputation dans la communauté... Vous pouvez lire le communiqué de presse que le Centre EBO a émis via le lien suivant : [https://www.centre-ebo.com/documents/Communiqu%C3%A9\\_AGA\\_EBO\\_2018.pdf](https://www.centre-ebo.com/documents/Communiqu%C3%A9_AGA_EBO_2018.pdf).

# CONCLUSION

En conclusion, on ne peut passer sous silence que sur le plan financier, le Centre d'éducation financière EBO a conclu l'année 2018 avec un petit surplus de plus de 1 986 \$ (postes vacants, projets permettant un partage des coûts opérationnels et des frais administratifs). Mais nous savons déjà que ce ne sera probablement pas le cas en 2019 et peut-être même au cours des quelques années à venir si nos efforts de diversification de financement ne portaient pas fruit. Bien que nous soyons optimistes quant à nos chances de maintenir des revenus nous permettant d'offrir le même niveau de service à la population à long terme, comme en témoigne notre capacité à le faire depuis près de 40 ans, nous demeurons cependant réalistes et donc relativement inquiets face à nos chances de maintenir un financement stable et un niveau de service suffisant à moyen terme.

Nous aimerions donc souligner ici le travail du conseil d'administration qui s'est réuni à dix reprises, dont quatre réunions portaient sur le développement du nouveau plan d'affaires (planification stratégique) de l'organisme qui orientera nos activités pour les années à venir et qui inclut les éléments qui guideront nos efforts de diversification de financement. Nous remercions d'ailleurs Alain Carle, un ancien membre du conseil d'administration, qui a accepté d'animer le processus avec les membres du conseil.

Les membres du conseil ont également travaillé à une nouvelle échelle salariale pour les employés afin qu'elle maximise et respecte la capacité du Centre EBO à retenir ses employés et leur expertise au bénéfice de la clientèle desservie. Nous tenons à remercier la firme Normandin Beaudry pour leur appui dans cette tâche. Un comité se penche également sur le 40<sup>e</sup> anniversaire du Centre EBO qui se tiendra en novembre 2019. Au plaisir d'y retrouver nos membres et collaborateurs! Car si 2018 marquait la 40<sup>e</sup> année de présence dans la communauté, 2019 sera quant à elle l'année de célébration de 40 ans bien comptés de collaboration avec ses divers partenaires et d'incidences positives sur le bien-être financier d'une population en situation de vulnérabilité dans la région d'Ottawa, et ce, à court et à long terme

On ne peut qu'être fier du chemin parcouru depuis près de 40 ans. Le Centre d'éducation financière EBO a démontré maintes et maintes fois le rôle unique qu'il joue dans la communauté et prouvé sa raison d'être auprès de dizaines de milliers de citoyens et citoyennes dans le besoin. C'est pourquoi, plus que jamais au cours des mois et des années à venir, le Centre EBO devra canaliser toutes ses ressources afin de collaborer à assurer l'avenir de l'organisme : que ce soit les membres du conseil d'administration dans leur rôle de promotion et d'appui à une petite équipe d'employés dévoués à servir avec respect, sans jugement, et de façon impartiale, une population socio-économiquement vulnérable, ou encore avec l'appui de chaque bénévole qui contribue dans l'ombre à l'atteinte de notre mission.

Et maintenant plus que jamais, l'avenir du Centre EBO est aussi lié à sa capacité à renouveler et à tisser des liens forts avec ses partenaires et collaborateurs dans la communauté d'Ottawa. Et rien n'en témoigne de façon plus éloquente que le thème d'une rencontre publique prévue en 2019 par les membres du Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO) : « RALFO : La Force du nombre ».

Il faut également souligner notre contribution à l'esprit de collaboration extraordinaire qui existe à l'échelle provinciale et nationale dans le domaine de l'autonomie financière des personnes à faible revenu ou financièrement vulnérables, notamment grâce à notre sélection à titre de « Champions de l'autonomie financière de l'Ontario » depuis 2017. Et tout ça pourquoi? Parce qu'une population stressée et vulnérable sur le plan financier a besoin de soutien...

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

## ANNEXE 1

### Consommatrices et consommateurs desservis par année et par service

| Service   | Année 2017<br>(Nombre de personnes) | Année 2018<br>(Nombre de personnes) |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Atelier/session/présentation en éducation financière      | 442                                 | 440                                 |
| Consultation budgétaire                                   | 633                                 | 1 071*                              |
| Impôt   | 2 695                               | 1 575                               |
| <i>Mes finances, mes choix</i>                            | 1 409                               | 1 732                               |
| <b>Grand total</b><br>(Nombre de personnes/service/année) | <b>5 179</b>                        | <b>4 818</b>                        |

\*dont 644 personnes qui sont venues en premier lieu pour l'impôt

## ANNEXE 2

### Heures de bénévolat par année et par secteur

| Secteur<br>(Nombre d'heures de bénévolat par secteur) | Année 2017<br>Nombre d'heures | Année 2018<br>Nombre d'heures |
|---|-------------------------------|-------------------------------|
| Littératie financière                                 | 1 457                         | 1 568                         |
| Gestion   | 1 359                         | 870                           |
| <b>Grand total</b>                                    | <b>2 816</b>                  | <b>2 438</b>                  |

## ANNEXE 3

### Remerciements

Les membres du conseil d'administration et le personnel du Centre EBO remercient les personnes engagées au sein de notre organisme et ses activités pour venir en aide à une population généralement à faible revenu et ayant des besoins d'aide et d'appui multiples sur le plan financier. Merci donc à nos partenaires et collaborateurs pour leur appui constant, grâce auquel le Centre EBO peut espérer mettre fin à l'exploitation et à l'endettement des personnes socio-économiquement vulnérables d'Ottawa. Nous ne pouvons passer sous silence l'apport précieux de nos bailleurs de fonds. Un merci spécial aussi à tous nos donatrices, donateurs et commanditaires. Votre don, petit ou grand, sera toujours grandement apprécié et témoigne concrètement de votre appui à la réalisation de notre mission.

EBO tient à remercier tous ceux qui ont investi leur temps, leur énergie et leurs habiletés à titre de bénévoles ou de professionnels durant l'année 2018. En voici la liste :

### Appuis divers

Martha Butler, Alain Carle, Gérald Cossette, Monique Deray, Jenny Gullen, Christie Lefebvre, Patrick L'Hermine, Lise Latrémouille, Jamie Macdonald (Norton Rose Fulbright), Véronique Perron, Diane Vachon et Yves Vaillancourt

### Bénévoles d'impôt 2018

Celso Arrais, Rafael Arrais, Imane Ayouch, Pierrette Bastien, Serge Birasa, Aline Codaline, Maria Marcela Corredor-Chavarro, Marie-Christine Crevier, Krystel Cyr-Morin, Christelle Djonon, François Gagnon, Jacques Philippe, Mélanie Kanyenyeri, Patrick Kisinda, Ayé Étienne Akélé, François Lafèche, Sam Laine,

Patrick L'Hermine, Fanny Mata, Jeanine Mukezimana, Asli Omar Mohamed, Prosper Munezero, Alain Paré, Gabrielle St Hilaire, Raed Trabulsi et Merlynda Vilain

**Bulletins et communications (Médias, page Facebook, site Web)**

Mario Belisle, Martha Butler, Gérald Cossette, Derek Lamothe, François Leblanc, Christie Lefebvre et Marie-Claude Massie

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

Paule Drouin, Finances solidaires Desjardins, Jean Emmanuel Bouchard, Première vice-présidence Ontario Desjardins, François Leblanc, Centre EBO, Normand Leroux, Caisse Trillium et Yves Vaillancourt, Centre EBO. Un clin d'œil aux quatre membres du Comité d'approbation des prêts.

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

Pierre Benoît, Mouvement Desjardins (président de la Caisse Trillium), Claude Genest, Conseiller en développement, Mouvement Desjardins, Kim Julien, adjointe administrative et vie associative, Caisse populaire de la Vallée, Jean Emmanuel Bouchard, Première vice-présidence Ontario Mouvement Desjardins, Mario Belisle et Marie-Claude Massie, Centre EBO, Marie-Philippe Crevier et Stéphanie Dion, conseillères Coopmoi, Mouvement Desjardins et Yves Vaillancourt, Centre EBO

**Les membres du personnel et les directeurs/coordonnateurs des hubs des Centres des services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa.** Un merci spécial à Luc Bossé, Julie Wiley, Ruth Locking et Cheri Backs

**Les 22 membres du Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa – Financial Literacy Action Network of Ottawa (RALFO-FLANO) et la Caisse Alterna qui soutiennent nos activités**

**Et merci à nos bailleurs de fonds et partenaires financiers**

Caisse Alterna

Centraide/United Way Ottawa

Emploi et Développement social du Canada

Mouvement Desjardins et ses caisses populaires

Prospérité Canada

Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa

## **ET LE MOT DE LA FIN... pour les membres**

Nous aurons encore besoin de vous afin de promouvoir la prise en charge des finances personnelles/familiales et notre modèle d'intervention axé sur une approche humaine et sur le respect du vécu de chaque individu. Nous appuyons la lutte pour éliminer la pauvreté et vous contribuez ainsi à notre mission : mettre fin à l'exploitation et à l'endettement des personnes vulnérables d'Ottawa.

Ensemble, nous augmentons les compétences financières chez les consommatrices et les consommateurs d'Ottawa. Ensemble, nous soulageons les pressions reliées à l'insuffisance de revenu pour satisfaire aux besoins de base.

Sachez enfin qu'ensemble, nous voulons et nous pouvons diminuer le stress financier de personnes et de familles en situation de vulnérabilité financière.

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

## ANNEXE 4

### Membres du personnel

|   |  |
|---|--|
| <b>Agente de littératie financière (Projet d'été)</b> | <b>Mariam Sawadogo</b>   |
| <b>Animateurs <i>Mes Finances, mes choix</i></b>      | <b>Mario Belisle<br/>Johanne Laurent<br/>Marie-Claude Massie<br/>Tedneissa Telfort</b> |
| <b>Comptabilité</b>                                   | <b>Monique Deray</b>   |
| <b>Conseillers budgétaires</b>                        | <b>Marc Dorgeville<br/>François Leblanc<br/>Gynette Moïse</b>                          |
| <b>Coordonnatrice des services d'impôt</b>            | <b>Ange Christella Ningabiye</b>   |
| <b>Directrice générale</b>                            | <b>Hélène Ménard</b>   |
| <b>Entrées de données impôt</b>                       | <b>Pascaline Congera</b>   |
| <b>Réception/accueil</b>                              | <b>Lyne Bissonnette</b>  |