

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2019



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 gestion
de son argent.

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



CENTRE D'ÉDUCATION
FINANCIÈRE  FINANCIAL
EDUCATION CENTRE
1979-2019

(Entraide Budgétaire Ottawa)

PARTENAIRES FINANCIERS



Ville d'Ottawa



Prospérité Canada

Avec l'appui du ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario



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



Centraide
Est de l'Ontario

Emploi et Développement social du Canada

(Subvention salariale)

41 donatrices et donateurs... **5 132 \$** en appui et dons du cœur!

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019-2020

COMITÉ EXÉCUTIF

Gérald Cossette, président
Jenny Gullen, secrétaire
Nicolas Raymond, vice-président
Nicolas Séguin, trésorier
Hélène Ménard (membre d'office)

ADMINISTRATRICES/ ADMINISTRATEURS

Krystelle Bilodeau
Martha Butler
Mark Schwilden

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

L'année 2019 est à l'image de plusieurs autres sur le plan des opérations. Avec près de **5 000 clients desservis**, malgré une rotation du personnel, et un **retour de près de 10 millions de dollars en bénéfices et programmes gouvernementaux**, le Centre EBO continue de contribuer de façon importante au bien-être des gens socio-économiquement vulnérables d'Ottawa.

Animé par du personnel aux expériences et expertises variées dont la valeur et l'humanité ne sont plus à démontrer, le Centre continue d'attirer des personnes bénévoles engagées à fond dans la production de quelque 3 200 déclarations de revenus et dans la participation aux comités de gouvernance et autres activités.

Malgré la stabilité financière, l'année 2019 a été marquée par un déficit. Cette situation est due à l'embauche d'une conseillère budgétaire supplémentaire afin de libérer un conseiller dont le mandat focalise actuellement sur un projet d'étude financé par la Fondation Trillium de l'Ontario. Celui-ci devrait mener à une meilleure compréhension des effets à long terme de la consultation budgétaire sur le comportement et le bien-être financier de la clientèle. Au-delà de ce que le Centre en retiendra pour l'amélioration de son propre rendement, les résultats de l'étude seront partagés avec des organismes de même nature dans un effort collectif de développement des compétences.

Pour sa part, le conseil d'administration s'est attardé à revoir en profondeur les orientations stratégiques du Centre. S'il y a consensus sur le mandat et les objectifs centraux de l'organisme, le conseil a convenu, entre autres, du besoin d'étendre au secteur privé le rayonnement des activités du Centre et de poursuivre avec de nouveaux joueurs le dialogue déjà entamé.

Dans le cadre des célébrations du 40^e anniversaire du Centre EBO, le maire d'Ottawa a déclaré le 7 novembre 2019, Journée de l'autonomie financière à Ottawa. Quelle reconnaissance pour nos membres fondateurs ! De plus, la célébration du 40^e, y compris la fête des bénévoles, a permis de célébrer les acquis et les progrès, mais surtout de renouveler l'engagement de toutes les personnes intéressées à combattre la vulnérabilité socioéconomique, l'endettement et la pauvreté dans notre communauté.

En terminant, nous aimerions remercier le personnel, les bailleurs de fonds, les bénévoles, les donatrices et donateurs, les membres et les partenaires communautaires sans qui le Centre EBO ne pourrait apporter son soutien à toute sa clientèle.

Le président

La directrice générale

Gérald Cossette

Hélène C. Ménard

Le Centre d'éducation financière EBO (Centre EBO)

Depuis 40 ans déjà, le Centre EBO accompagne l'ensemble de la population socio-économiquement vulnérable vivant sur le territoire de la ville d'Ottawa. Que ce soit pour résoudre un problème financier ou fiscal, défendre les droits des consommateurs, aiguiller les requérants vers divers services sociaux ou obtenir les renseignements nécessaires pour améliorer la santé financière, les intervenantes et intervenants du Centre EBO travaillent auprès des gens de toutes les communautés culturelles et de tous les statuts, dans les deux langues officielles du Canada. Le Centre collabore également avec plusieurs organismes des secteurs publics, parapublics et communautaires, afin de rejoindre les membres de la communauté qui pourraient bénéficier de ses services et programmes.

Financées par des bailleurs de fonds des secteurs public et privé, les ressources financières attribuées au Centre EBO servent à offrir trois services de base : la *Consultation budgétaire*, l'*Éducation financière* et *les services d'impôt*. Les clients bénéficiant de ces services vivent avec un revenu inférieur au seuil fixé par Statistique Canada pour les personnes à faible revenu. Par ailleurs, le programme *Mes finances, mes choix* permet, depuis cinq ans, de promouvoir la littératie financière auprès des jeunes de tous les milieux, qu'ils soient scolaires ou communautaires.

La philosophie du Centre repose sur un modèle d'intervention personnalisé, axé sur une approche humaine et le respect du vécu de chaque individu. Le Centre ne vend aucun produit ou service financier et, par conséquent, ne favorise en rien des liens d'affaires privilégiés entre sa clientèle et des institutions financières particulières, syndics ou autres intervenants du secteur privé.

CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Au cours de l'année 2019, quatre conseillères et conseillers budgétaires ont accompagné la clientèle. Au total, **941 clientes et clients** ont obtenu un service impartial pour redresser des situations financières et fiscales parfois très précaires. Depuis 2016, les conseillers et conseillères sont habilités, en consultation budgétaire, à produire des déclarations de revenus. Cette dernière est devenue l'outil de dialogue avec la consommatrice ou le consommateur sur ses finances personnelles et familiales.

En plus des bailleurs de fonds traditionnels : *Centraide de l'Est de l'Ontario* et la *Ville d'Ottawa, Prospérité Canada* appuie le service de consultation budgétaire par l'attribution du programme *Champions de l'autonomie (empowerment) financière de l'Ontario* (OFEC). Ce financement procure au Centre EBO des ressources importantes pour livrer les trois services de base, non seulement à nos bureaux du secteur Vanier, mais dans cinq bureaux satellites.

La base de données du Centre EBO trace le portrait des consommatrices et consommateurs desservis en 2019 par les conseillers et conseillères budgétaires comme suit :

- ✓ 44 % étaient des femmes et 53 % des hommes ;
- ✓ 53,7 % étaient âgés de 25 à 49 ans et 30,9 % de 50 à 64 ans; 9,1 % avaient 65 ans et plus ;
- ✓ 74,6 % parlaient l'anglais et 23,9 % le français ;
- ✓ 27,5 % se sont identifiés comme minorité visible et 13,6 % comme immigrant/nouvel arrivant ;

- ✓ 21,3 % recevaient des prestations pour une invalidité et 30,5 % vivaient de l'aide sociale ;
- ✓ 59,4 % avaient un problème lié à l'impôt ; 13,6 % un problème lié à l'endettement ; 4 % faisaient face à une diminution de revenu ; 28,8 % demandaient un accompagnement pour négocier avec leurs créanciers ; et 1 % avaient une mauvaise gestion ou planification de leur argent ;
- ✓ 82,2 % vivaient seuls (célibataires, divorcés, séparés ou veufs) et 17,8 % étaient soit mariés ou vivaient en union de fait.

Le service de consultation budgétaire a autant d'histoires que de visages. Près de 67,6 % de la clientèle desservie en 2019 disait être en crise au moment de se présenter à la première consultation. Dans 60 % des cas, les conseillers et conseillères ont réussi à régler la situation au bénéfice du client.

Pour résoudre les situations de crise, les intervenants du Centre EBO collaborent avec plusieurs agences, organismes et créanciers (Agence du revenu du Canada, banques alimentaires, centres de ressources et de services communautaires, cliniques juridiques, syndicats de faillite, institutions financières, etc.). Trop souvent, la défense des droits en matière de consommation exige que les conseillers et conseillères éduquent les créanciers autant que la clientèle.

Cette année, le Centre se réjouit de rapporter 37 histoires à succès dans le cadre de la consultation budgétaire. Ce qui suit n'est qu'une de ces victoires :

Une mère monoparentale vient rencontrer un conseiller budgétaire. Elle est en congé de maternité pour un autre six mois, et vit de l'assurance-emploi, avec 33 % de son salaire. La dame a trois enfants, dont un de moins de 12 mois. Elle dit être très découragée par sa situation financière ; elle a un prêt étudiant et un prêt à haut taux d'intérêt qu'elle n'a pas payé depuis six mois. Elle ne voit pas comment elle pourra rembourser ses dettes.

Le conseiller budgétaire suggère un plan à court terme qui permet d'équilibrer le budget et de stabiliser la situation pendant le congé de maternité. Ensuite, le conseiller travaille avec la dame pour établir un budget annuel qui permettra le paiement des dettes à long terme. La dame retrouve l'espoir de prendre le contrôle de sa situation financière, d'éliminer ses dettes, de contribuer à des régimes d'épargne études pour ses enfants et, finalement, d'atteindre l'autonomie financière, ce qu'elle n'avait pas dans le passé.

Les conseillers et conseillères budgétaires ont proposé plusieurs solutions pour dénouer des problèmes reliés à l'insuffisance de revenus ainsi qu'à la mauvaise gestion budgétaire. Quelque 22,3 % des consommateurs et consommatrices ont élaboré un budget (annuel, rattrapage, sommaire) alors que les conseillers et conseillères ont dû négocier avec 23,6 % des créanciers de la clientèle rencontrée en consultation. Dans le cas de 22,9 % des consommatrices et consommateurs, le conseiller ou la conseillère a considéré le micro prêt pour solutionner la problématique financière présentée.

Le programme de micro prêt en partenariat avec Desjardins

Toutes les personnes ayant un besoin financier urgent rencontrées en consultation budgétaire peuvent accéder au Fonds d'entraide Desjardins du Centre EBO. Au cours de l'année 2019, le comité d'approbation des prêts a accordé 8 prêts sur 11 demandes. Les conseillers et conseillères budgétaires ont identifié 97 situations financières qui auraient pu faire l'objet d'un prêt, mais pour lesquelles une solution alternative a été choisie.

En 2019, le comité d'approbation a octroyé la somme totale de 4 800 \$, soit un prêt moyen de 600 \$. Le taux de remboursement s'établit à 74 %, alors que le Centre vise 85 %. La majorité des prêts a été accordée à des personnes occupant un emploi ou en invalidité. Un total de 51 % des prêts a été accordé à des femmes, et 39 % des bénéficiaires de prêts recevaient des pensions d'invalidité. Les prêts ont été octroyés pour résoudre plusieurs types d'urgences, dont 40 % pour payer les services publics. L'habitation et les prêteurs sur salaire sont les autres situations d'urgence justifiant les prêts octroyés.

Voici l'histoire d'une personne qui a contracté un prêt avec le Centre EBO :

Une femme qui vivait de la prestation du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) avait peine à équilibrer son budget en raison des frais de loyer. Une maladie et une facture de médicament non couverts par son programme d'assurance faisaient en sorte qu'elle prenait du retard sur sa facture d'électricité. Au moment de contacter le Centre, la dame était sans électricité depuis quelques jours. Bien qu'elle payait ses frais d'électricité, elle ne recevait pas l'aide à laquelle elle avait droit selon le programme d'aide au paiement des frais d'énergie parce que les factures étaient au nom du propriétaire et que ce dernier ne faisait pas de demande auprès du programme. Pour la dépanner, l'organisme a attribué à la dame un prêt de 671 \$ pour payer sa facture d'électricité.

ÉDUCATION FINANCIÈRE

Le Centre EBO reconnaît l'importance de l'éducation financière dans le quotidien de tous les Canadiennes et Canadiens. En tant qu'organisme du secteur communautaire, le Centre contribue activement à faire avancer cette cause dans la communauté d'Ottawa, auprès de la population en général, mais aussi dans les secteurs public et privé, afin de faciliter les rapprochements, les collaborations et les partenariats.

L'éducation financière est offerte sur demande. Celle-ci provient traditionnellement d'organismes communautaires ou d'institutions telles La Maison Fraternité, La Cité, la Maison d'Amitié ou l'Université d'Ottawa. Le Centre offre une gamme d'ateliers, de sessions d'information ou de présentations pour lesquelles le taux de satisfaction s'établit à plus de 90 %. En 2019, 339 personnes ont assisté à l'un des 27 ateliers, sessions ou présentations. Tous les conseillers et conseillères budgétaires alimentent les ateliers et les sessions, ce qui permet l'offre de nouveaux sujets tel le *Bon d'études canadien*. Les conseillères et conseillers budgétaires offrent des *lunch and learn* aux intervenantes et intervenants des carrefours communautaires de la ville d'Ottawa.

À l'offre d'éducation financière se greffe le programme de littératie financière **Mes finances, mes choix**. Ce programme exhaustif, dont le taux de satisfaction année après année atteint les 95 %, est principalement destiné aux élèves du secondaire ainsi qu'aux jeunes issus du milieu communautaire. Le partenariat entre le Centre EBO, le Mouvement Desjardins et sept caisses populaires d'Ottawa et de

l'Est ontarien permet d'offrir des ateliers dans 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). Le programme permet au Centre EBO de présenter 17 différents modules de deux heures chacun dans les deux langues officielles.

En 2019, 1 187 personnes ont suivi 4 691 heures de formation, dont 41,25 % des modules ont été offerts au secondaire et 57 % au secteur communautaire. Quelque 95 % des participantes et participants recommanderaient les ateliers à un ami.

LITTÉRATIE FINANCIÈRE

Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa

Le Centre EBO continue d'assumer la présidence du Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO)/Financial Literacy Action Network of Ottawa (FLANO), qui existe depuis 2012 et dont les membres se réunissent quatre fois par année. Cette année, le RALFO a continué de partager de l'information sur les activités en littératie financière qui ont lieu à Ottawa et ailleurs. Avec La Caisse Alterna, le Réseau a célébré le mois de la littératie financière au Canada lors d'une soirée agréable.

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 et de rayonner hors des frontières d'Ottawa. En 2019, le plus gros du travail de l'année a porté sur l'organisation de la conférence qui doit avoir lieu en mai 2020 à Edmundston, Nouveau-Brunswick.

Diverses activités

- ✓ Le Centre continue d'améliorer les bases de données de ses services.
- ✓ Plus de 2 000 dépliants ont été distribués lors des ateliers, sessions et présentations ou kiosques d'information.
- ✓ 5 entrevues ont été accordées à Manor Park Chronical, à Perspective Vanier, à la Société Radio Canada et à Unique FM,
- ✓ Dans le cadre de son 40^e anniversaire, le Centre a signalé dans les médias communautaires anglophones et francophones l'importance du rôle essentiel joué par les bénévoles et le personnel quant à l'amélioration de la qualité de vie des citoyennes et concitoyens d'Ottawa.
- ✓ La secrétaire du conseil d'administration, Jenny Gullen et la directrice générale Hélène Ménard ont rencontré l'Honorable Mona Fortier, députée fédérale pour le comté d'Ottawa-Vanier, ministre de la Classe moyenne et ministre déléguée aux Finances, pour discuter du travail du Centre à titre de Champion de l'autonomie financière pour Ottawa et l'Est ontarien.
- ✓ Le conseil d'administration a attribué la Plaque Joseph Assabgui du bénévole de l'année 2019 à Christie Lefebvre pour son leadership dans les médias au nom du

Centre EBO. Elle a joué un rôle majeur dans la publication de la page Facebook et les mises à jour sur le site Web du Centre.

IMPÔT

Le Centre EBO appuie les résidentes et résidents socio-économiquement vulnérables en produisant gratuitement leur déclaration de revenus afin qu'ils obtiennent le maximum des bénéfices gouvernementaux auxquels ils ont droit. En raison du coût de la vie à Ottawa, et alors que près de 40 % du revenu annuel de la clientèle peut provenir de la production de la déclaration de revenus, le Centre, par l'entremise de ses bénévoles, consacre d'importantes ressources aux *services d'impôt*.

En 2019, la production de **3 143 déclarations de revenus représente près de 10 millions \$** en retour d'impôt et en bénéfices gouvernementaux pour la clientèle du Centre EBO. Les bénéficiaires du programme d'impôt ont en moyenne un revenu annuel de 14 970,00 \$, et plus de 36,8 % de ce revenu est consacré au coût du loyer.

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, le personnel est souvent confronté à des personnes se présentant en état de crise financière. Depuis 2016, en plus d'offrir le service d'impôt à des cas particuliers dont la déclaration de revenus des années antérieures (jusqu'à 10 ans) n'a pas été remplie, le Centre EBO et ses bénévoles offrent également un service de cliniques d'impôt permettant de remplir la déclaration de revenus de l'année courante. En 2019, 440 contribuables ont pu faire remplir leur déclaration de revenus dans l'une des 30 cliniques d'impôt.

En plus de répondre à la clientèle individuelle, le Centre offre le service d'impôt à une vingtaine de résidences spécialisées, dont 11 sont destinées 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. Le personnel du Centre les remercie pour leur collaboration dans la prestation de ce service. Il est impossible pour le Centre d'évaluer toutes les heures de bénévolat ayant contribué à la réussite de ce service aux résidences spécialisées !

Les 3 143 déclarations de revenus répertoriées dans la base de données du Centre pour les services d'impôt tracent le portrait suivant des consommatrices et consommateurs desservis :

- ✓ 52,3 % de la clientèle est âgée de 50 ans et plus et 38,6 % sont âgés de 25 à 49 ans ;
- ✓ 56,9 % vivent d'aide sociale, 1,7 % de pensions reliées à l'invalidité, 18 % d'un salaire et 12,3 % de pensions de vieillesse ;
- ✓ 5 % de la clientèle proviennent d'un milieu rural de la ville d'Ottawa ;
- ✓ 73,6 % sont célibataires, tandis que 14,8 % sont soit divorcés, séparés ou veufs ;

Au cours de l'année, nous avons documenté quelques histoires à succès, dont celle-ci :

En novembre 2018, après avoir reçu de l'aide d'urgence de la Ville d'Ottawa, un couple avec deux enfants fut aiguillé vers le Centre EBO pour de la consultation budgétaire par l'entremise du carrefour des centres des services sociaux et communautaires de la ville. Les deux parents travaillaient à temps plein, mais avaient éprouvé des difficultés financières quand le père a perdu son emploi pendant quelques mois. Avec l'aide d'urgence de la ville, ils avaient réussi à faire face à la crise financière et disaient ne pas avoir besoin d'accompagnement. Lors du survol de leur situation, le conseiller budgétaire s'est vite rendu compte que le couple ne bénéficiait pas de l'Allocation canadienne pour enfants. Il a alors proposé au couple de les aider à résoudre le problème qu'il avait avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). La mère voulait absolument essayer d'obtenir l'allocation, car elle attendait son 3^e enfant.

Le couple n'avait pas soumis de déclarations de revenus depuis 2014, car pour tout remboursement d'impôt, leur chèque de TPS était saisi par l'ARC pour rembourser les prestations pour enfants reçues entre les années 2009 à 2011. Le problème venait du fait que les parents n'arrivaient pas à fournir les pièces justificatives nécessaires pour prouver leur admissibilité au programme d'allocation. Une révision de leur dossier, en 2013, avait mené à des complications en raison du fait que les parents avaient déménagé à plusieurs reprises entre l'Ontario et le Québec, vivant avec des amis et des familles. En 2014, convaincus de ne pouvoir régler le problème avec l'ARC ils avaient jeté la serviette.

Pour recevoir l'Allocation canadienne pour enfants, l'agent de l'ARC exigeait que les parents fournissent l'information complète pour les années 2009 à 2018. Pendant plusieurs rencontres, le conseiller budgétaire a appuyé le couple pour accumuler la documentation exigée pour chaque enfant. Malgré l'appui du conseiller, il était devenu clair que le problème des années 2009 à 2011 existait toujours ; la documentation manquante ne pourrait être remplacée ou trouvée. Le conseiller budgétaire a convaincu l'agent de l'ARC de valider la période de 2012 à 2018 afin que le paiement des arrérages de prestations puisse couvrir ce qui était dû à l'ARC. Une fois la décision positive reçue de l'ARC, le conseiller budgétaire a produit et soumis les déclarations de revenus des trois années manquantes (2009, 2010 et 2011).

Le Centre EBO veut remercier les 44 bénévoles qui ont permis de faire rayonner l'organisme en matière de services d'impôt destinés aux personnes à faible revenu d'Ottawa. Il serait impossible de répondre à autant de demandes sans leur énorme contribution.

Projet Trillium et Prosperity Gateways

Le Centre EBO s'est vu attribuer un projet de coaching budgétaire par La Fondation Trillium de l'Ontario. Ce projet d'une durée d'un an permettra l'élaboration d'un programme d'accompagnement pour les personnes économiquement vulnérables, reposant sur notre outil et notre approche d'intervention. Le programme sera axé sur les connaissances, les compétences et les changements de comportement requis pour la prise en charge de son budget personnel/familial. Le Centre EBO possède une vaste et unique expérience quand il s'agit de soutenir une clientèle économiquement vulnérable. Le défi a toujours été d'accompagner et d'outiller à long terme cette clientèle afin d'augmenter son niveau d'autonomie financière et, par le fait même, de l'aider à maintenir une stabilité budgétaire.

Le projet proposé vise donc à tirer profit de l'expertise du Centre et de l'apport de la clientèle, en suivant 25 clientes et clients en coaching budgétaire pendant six mois, pour voir comment ces personnes peuvent atteindre un niveau d'autonomie financière (*empowerment*) plus élevé.

Prosperity Gateways: Cities for Financial Empowerment

Le projet *Prosperity Gateways: Cities for Financial Empowerment* en est à ses premiers pas à Ottawa. Ce projet-pilote, avec l'appui de Prospérité Canada, cherchera à faire d'Ottawa une ville qui prône l'autonomie financière. Ce projet est présentement actif à Toronto et à Edmonton. Le Centre EBO devra travailler avec plusieurs services municipaux pour promouvoir la littératie financière dans la culture organisationnelle de toute l'administration municipale. Le but est d'instaurer, dans les opérations quotidiennes de chaque service, un prisme d'analyse qui permette de considérer comment le service peut devenir un outil pour vaincre la pauvreté. Au cours de 2020, des membres du conseil d'administration rencontreront les politiciens et hauts fonctionnaires afin de promouvoir le projet de *Prosperity Gateways*.

GOVERNANCE

Au cours de l'année 2019, le conseil d'administration s'est penché sur deux dossiers prioritaires : a) la mise à jour de trois politiques administratives ; et b) la revue des orientations stratégiques du Centre EBO.

Mise à jour des politiques

En ce qui touche les politiques, pour la première fois depuis très longtemps, le Centre a utilisé les services d'une firme externe pour réaliser une étude de marché portant sur la rémunération du personnel œuvrant au sein d'organismes communautaires de même nature et de même taille que le Centre, situés dans la région d'Ottawa-Gatineau. L'étude a permis de conclure que la rémunération du personnel permanent du Centre était alignée avec celle du secteur.

Avec la croissance du nombre d'individus travaillant au Centre, mais également le déploiement du personnel permanent et contractuel dans des milieux de travail divers (par ex. centres communautaires, écoles secondaires, centres d'emploi), le conseil a cru bon de revoir les politiques liées à la gestion confidentielle des dossiers et celle favorisant un milieu de travail respectueux. Ces politiques sont conformes à ce qui est exigé par les autorités politiques provinciales ainsi que nos bailleurs de fonds.

Revue des orientations stratégiques du Centre

La dernière revue des orientations stratégiques du Centre EBO remonte à 2012. Dans la foulée des transformations qui surviennent dans l'univers des services financiers et du taux d'endettement chez la population canadienne, et en raison de la nouvelle dynamique liée au financement des organismes communautaires, le conseil d'administration a cru bon de revoir en profondeur les orientations stratégiques du Centre.

D'une part, les services financiers, entre autres la variété des structures liées aux taux d'intérêt (banques, cartes de crédit de fournisseurs indépendants, crédit pour services de télécommunications, prêts sur salaire et autres) combinés à la *gig economy*, encouragent les dépenses à crédit et facilitent l'endettement dont le taux au Canada oscille autour de 170 %. Cette tendance semble s'accroître. La croissance dans le paysage social des *working poor* est un autre phénomène dont les incidences pourraient également se faire sentir au Centre EBO. D'autre part, le financement provenant de sources traditionnelles telles Centraide semble tarir progressivement. La tendance des donateurs vers les dons désignés — c'est-à-dire l'obligation d'allouer des fonds à des enjeux spécifiques — laisse peu de liberté à ces organismes d'augmenter et même de maintenir le financement pour des causes moins populaires auprès du public.

La revue des orientations stratégiques a permis de reconfirmer le mandat et les objectifs centraux du Centre EBO. Elle a également fait ressortir les préoccupations suivantes :

- Le besoin de mesurer et de mieux évaluer le résultat de certains services au-delà de la réduction du stress chez la clientèle qui se présente en consultation budgétaire ;
- La capacité d'entreprendre diverses formes de prévention de la vulnérabilité socioéconomique et non seulement de réagir aux besoins une fois le mal fait. En d'autres mots mieux équilibrer les interventions préventives et curatives ;
- Se positionner dans des milieux autres que communautaires, notamment auprès du secteur privé ;
- Mieux aligner la recherche de son financement aux objectifs centraux du Centre au lieu d'être uniquement soumis aux volontés des bailleurs de fonds ;
- Assurer une saine transition au sein de l'équipe du Centre en raison du départ, à moyen terme, de la directrice générale et d'un conseiller budgétaire de longue date.

En réponse à son analyse des défis et des obstacles auxquels fait face l'organisme, le conseil d'administration a demandé à la gestion d'implanter les mesures suivantes :

- Planifier la succession aux postes de DG et de conseiller principal ;
- Augmenter, par de la formation ou le recrutement de personnel ayant l'expertise requise, la capacité du Centre EBO à transiter d'une approche réactive à proactive ;
- Étendre le rayonnement des services vers l'Est d'Ottawa ;
- Identifier et cultiver de nouveaux partenaires par l'entremise desquels le Centre pourrait promouvoir l'éducation et la consultation budgétaire ;
- Solliciter du financement auprès d'entreprises du secteur privé ;
- Développer des outils de mesure permettant une meilleure évaluation de l'impact à long terme des interventions du Centre EBO sur la clientèle de consommatrices et consommateurs à faible revenu.

En raison de la pandémie causée par la COVID-19, un autre objectif stratégique de première importance s'est ajouté à la liste, soit de développer un mode d'intervention numérique auprès des clients (téléphone, webinaires, téléconférences, etc.)

Remise à neuf du site web

Afin de mieux promouvoir les activités du Centre et de favoriser la communication avec la population en général et les membres, le site Web a été remis à neuf. Il est maintenant pleinement opérationnel.

40^e Anniversaire du Centre EBO

C'est en 1979 qu'Entraide budgétaire Ottawa voyait le jour. Pour célébrer ses 40 ans, le Centre a tenu un souper pendant lequel quelque 130 convives ont pu apprécier les activités, le rayonnement et la contribution de l'organisme à la vie communautaire d'Ottawa. Pour la première fois, l'événement était présidé par quelqu'un du milieu des affaires, M. Gilles Desjardins, propriétaire et président de Brigil Construction. Originaire de la région, M. Desjardins est bien connu pour son attachement à des causes multiples et pour sa philanthropie.

CONCLUSION

L'année 2019 aura été marquée par la stabilité financière et une réflexion approfondie sur l'avenir du Centre EBO. Si l'organisme se préparait à une autre saison record de son Programme d'impôt et planifiait l'implantation de nouveaux projets destinés à concrétiser son plan d'action, la pandémie de COVID-19 est venue bouleverser les opérations du Centre EBO et imposer des limites importantes à la capacité du personnel de fournir les services auxquels s'est habituée la communauté. Même avec l'amélioration des conditions qui ont prévalu au cours des derniers mois, il faut s'attendre à ce qu'un retour à la normalité se fasse lentement. Impatient de retrouver la clientèle, le personnel a travaillé avec diligence depuis le mois d'avril à développer et à mettre en place les protocoles et installations nécessaires pour la « réouverture » du bureau, dès que l'urgence sanitaire sera levée.

La pandémie a fait ressortir le besoin pour le Centre EBO de se doter d'une capacité numérique de prestation des services. L'approche face-à-face et très personnalisée qui a marqué l'histoire de l'organisme ne disparaîtra pas, mais devra être amplifiée par des moyens technologiques modernes d'intervention et de formation à distance. L'enjeu ne se limite pas seulement à l'achat d'équipements tels des logiciels ou des applications liées aux communications. À moyen terme, le Centre EBO devra repenser la structure de ses interventions individuelles et de groupes à l'image de ce qui se fait chez d'autres intervenants communautaires et institutionnels tels les collèges et universités.

Plusieurs clients ne possèdent pas les outils pour échanger à distance avec le Centre. D'autres ne sauraient développer une relation de confiance avec les conseillers et conseillères budgétaires sans ce face-à-face traditionnel. Et les bénévoles ont besoin d'un accès facile, mais sécuritaire, aux déclarations de revenus pour répondre diligemment à la croissance continue de la demande de services. Le mode de prestation de services du futur devra être hybride pour répondre aux besoins de la clientèle et aux exigences de certains bailleurs de fonds.

Le Centre s'est adapté au cours des années aux défis perpétuels : volatilité du financement, roulement du personnel, demande croissante des services, manque de visibilité auprès de certains milieux. À ceux-ci vient maintenant s'ajouter un virage technologique qui exigera de l'organisme beaucoup de

souplesse et d'imagination. Du même coup, l'adoption d'une capacité technologique de prestation à distance, de même que l'adaptation des modes d'intervention et de formation permettront au Centre EBO de projeter son rayonnement au-delà des limites physiques imposées par l'accès au bureau. Qui sait ? Il pourrait devenir un joueur de premier plan en éducation financière à une échelle plus grande que la seule ville d'Ottawa.

Face à un avenir incertain, le Centre EBO continue de voir grand...

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

ANNEXE 1

Consommatrices et consommateurs desservis par année et par service

Service	Année 2018 (Nombre de personnes)	Année 2019 (Nombre de personnes)
Ateliers/sessions/présentations en éducation financière	440	339
Consultation budgétaire	1 071	941
Impôt	1 575	2 302
<i>Mes finances, mes choix</i>	1 732	1 187
Grand total	4 818	4 769

ANNEXE 2

Heures de bénévolat par année et par secteur

Secteur (Nombre d'heures de bénévolat par secteur)	Année 2018 Nombre d'heures	Année 2019 Nombre d'heures
Littératie financière	1 568	1 522
Gestion	870	1 221
Grand total	2 438	2 743

ANNEXE 3

Remerciements

Le conseil d'administration et le personnel du Centre EBO remercient les personnes engagées au sein de l'organisme et de ses activités d'avoir investi leur temps, leur énergie et leurs habiletés à titre de bénévoles ou de professionnels durant l'année 2019. Merci à nos partenaires, organismes, agences et regroupements pour leur appui constant grâce auquel le Centre EBO poursuit sa lutte contre l'exploitation et l'endettement des personnes vulnérables d'Ottawa. Un merci spécial à tous nos donatrices, donateurs et commanditaires. Votre don, petit ou grand, est toujours grandement apprécié !

Et merci à nos bailleurs de fonds et partenaires financiers

Centraide Est de l'Ontario, Emploi et Développement social du Canada, Fondation Trillium de l'Ontario, Mouvement Desjardins, Prospérité Canada et Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa.

LE MOT DE LA FIN... pour les membres

Le Centre d'éducation financière EBO a encore besoin de vous pour promouvoir auprès de la clientèle la prise en charge de ses finances personnelles et familiales. Vous appuyez ainsi la lutte pour éliminer la pauvreté dans notre ville et notre province. Vous contribuez aussi à la mission du Centre : mettre fin à l'exploitation et l'endettement des personnes vulnérables. Ensemble, nous augmentons les compétences financières chez les consommatrices et les consommateurs d'Ottawa et d'ailleurs.

Ensemble, nous soulageons les pressions reliées à l'insuffisance de revenu pour satisfaire aux besoins de base. Sachez, enfin, que votre appui fait en sorte « *que la vie est plus qu'une question d'argent...* »

ANNEXE 4

Membres du personnel année 2019

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