

## RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2020



### RAPPORT PRÉSENTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 10 JUIN 2021

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... »*

[www.centre-ebo.com](http://www.centre-ebo.com) | Tél. : 613-746-0400 | Téléc. : 613-746-9284



CENTRE D'ÉDUCATION  
FINANCIÈRE  FINANCIAL  
EDUCATION CENTRE  
1979-2019

## PARTENAIRES FINANCIERS



Ville d'Ottawa



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



Caisse Desjardins Ontario



Centraide  
Est de l'Ontario

**La dizaine de donatrices et donateurs... 3 918 \$ en appui et dons du cœur!**

## CONSEIL D'ADMINISTRATION 2020-2021

### COMITÉ EXÉCUTIF

Jenny Gullen, secrétaire  
Fabien Lengellé, trésorier  
Nicolas Raymond, président,  
Mark Schwilden, vice-président  
Hélène Ménard (membre d'office)

### ADMINISTRATRICES/ ADMINISTRATEURS

Krystelle Bilodeau  
Martha Butler  
Gérald Cossette, président-sortant

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

L'année avait débuté comme toutes les autres. Nous avons planifié notre nouvelle saison d'impôt et commencé à livrer le service dans les résidences. Puis PAF!, le 13 mars 2020, tout a basculé pour le Centre EBO et sa clientèle. La fermeture des écoles annoncée, le mot d'ordre de Santé publique Ottawa de rester à la maison, tous les services suspendus. Le personnel fut encouragé à rentrer chez-eux et à favoriser le télétravail. Comme partout ailleurs à Ottawa et au monde, la pandémie de la Covid-19 allait changer nos vies, notre façon de faire et de voir le monde. Bientôt, le Canada terre d'accueil pour plusieurs, allait fermer ses frontières à ses voisins du sud.

Le Centre EBO a dû travailler à remodeler l'offre de services aux résidents d'Ottawa. Grâce aux connaissances de certains membres du personnel, les solutions technologiques ont été rapidement trouvées pour offrir de nouveau tous les services du Centre. À notre grande surprise, une large proportion de nos clientèles a répondu positivement à notre offre de services technologiques et les membres du personnel ont reçu l'équipement requis pour être efficace en télétravail. Merci à Marc Dorgeville et Nesrine Belkacem, qui ont mené les transformations technologiques nécessaires pour continuer à offrir les services. Merci à toute l'équipe du personnel et bravo pour votre résilience et votre persévérance dans l'offre de services pendant vos propres bouleversements causés par la Covid.

Le conseil d'administration et le Comité Covid ont été actifs, élaborant des protocoles de protection pour le personnel et pour les clients fréquentant nos locaux. Nous avons travaillé en conformité avec les directives du bureau de Santé publique Ottawa et de la province. Nous sommes reconnaissants que le virus ne se soit pas immiscé au 300 rue Olmstead, car nous avons ouvert le centre pour les clients qui n'avaient pas les outils ou les connaissances technologiques leur permettant d'accéder aux services!

Le conseil d'administration termine son processus de planification stratégique et de succession à la direction générale du Centre. Le Centre EBO terminera l'année 2020 avec un gros surplus financier, attribuable à la Subvention salariale d'urgence du Canada. Le surplus financier permettra au conseil d'administration de créer deux fonds de réserve, dont l'un sera associé à notre planification stratégique 2021-2025.

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

---

Nicolas Raymond

---

Hélène Ménard

# Le Centre d'éducation financière EBO (Centre EBO)

Depuis plus de 40 ans, le Centre EBO accompagne l'ensemble de la population socio-économiquement vulnérable vivant sur le territoire de la ville d'Ottawa et maintenant dans l'Est ontarien. Même en temps de pandémie, les intervenantes et intervenants ont accompagné les personnes pour résoudre un problème financier ou fiscal, défendre leurs droits de consommation, les aiguiller vers divers services sociaux ou obtenir les renseignements nécessaires pour améliorer leur 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 l'année 2014, de promouvoir la littératie financière auprès des jeunes 16 à 25 ans 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, syndicats ou autres intervenants du secteur privé. Le Centre EBO développe graduellement l'offre de ses services dans la grande région de l'Est ontarien et compte sur la nouvelle conseillère budgétaire pour faire connaître l'organisme et ses services.

## CONSULTATION BUDGÉTAIRE

Au cours de l'année 2020, cinq conseillères et conseillers budgétaires ont accompagné la clientèle. Au total, **774 clientes et clients** ont obtenu un service impartial pour redresser des situations financières et fiscales parfois très précaires. Une conseillère budgétaire servant l'Est ontarien est entrée en poste en pleine pandémie. Les 774 personnes rencontrées représentent une baisse de la clientèle atteignant 18 %, comparativement à l'année 2019. Nous avons vite constaté la faiblesse de notre formation destinée au nouveau personnel de consultation, reposant sur le présentiel et l'observation des autres conseillers à l'œuvre. La façon de faire la consultation budgétaire a dû être adaptée à l'ère technologique pour les formulaires de consentement et autres... Les conseillères et conseillers budgétaires habilités à produire des déclarations de revenus ont pris la relève des bénévoles, qui devaient se conformer aux exigences du bureau de Santé publique Ottawa de rester chez eux et d'éviter tout déplacement non essentiel.

Le nombre de 774 clients est respectable en période de pandémie, où la majorité de notre service s'est faite par téléphone et diverses technologies. Nous remercions nos bailleurs de fonds pour leur appui indéfectible pendant la pandémie : *Centraide de l'Est de l'Ontario*, *Desjardins*, la *Ville d'Ottawa* ainsi que *Prospérité Canada*. Le financement de Prospérité Canada 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. Nous entamons la dernière année de ce financement grandement apprécié, qui fait rayonner nos services.

La base de données du Centre EBO trace le portrait des 774 consommatrices et consommateurs servis en 2020 par les cinq conseillers et conseillères budgétaires comme suit :

- ✓ 55 % étaient des femmes et 44,9 % des hommes ;
- ✓ 47,1 % étaient âgés de 25 à 49 ans et 33,7 % de 50 à 64 ans; 10,2 % avaient 65 ans et plus ;
- ✓ 69,1 % parlaient l'anglais et 30,1 % le français ;
- ✓ 15,4 % se sont identifiés comme minorité visible et 11,9 % comme immigrant/nouvel arrivant ;
- ✓ 13,5 % recevaient des prestations pour une invalidité et 26 % vivaient de l'aide sociale ;
- ✓ 74, % avaient un problème lié à l'impôt ; 10,1 % un problème lié à l'endettement ;
- ✓ 63,4 % vivaient seuls (célibataires, divorcés, séparés ou veufs) et 13,7 % étaient soit mariés ou vivaient en union de fait.

Le service de consultation budgétaire a autant d'histoires que de visages. Près de 41,2 % de la clientèle servie en 2020 disait être en crise au moment de se présenter à la première consultation. Dans 27,2 % des cas, les conseillers et conseillères ont réussi à régler la situation au bénéfice du client lors de la première rencontre.

Pour résoudre les situations de crise, les intervenants et intervenantes 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 budgétaires éduquent les créanciers autant que la clientèle.

Cette année, le Centre se réjouit de rapporter 13 histoires à succès dans le cadre de la consultation budgétaire. Ce qui suit n'est qu'une de ces victoires, qui soulève toutefois de sérieuses questions quant à l'efficacité de nos programmes sociaux. Il est triste qu'aucun fonctionnaire (agent) n'ait réalisé la détresse sociale et financière de cette mère et de ses enfants.

Une cliente d'EBO, bénéficiaire d'Ontario au travail jusqu'à tout récemment s'attend à recevoir plus de 100 000 \$ en versements rétroactifs de l'Allocation canadienne pour enfants (ACE) en 2021. Cette somme s'ajoute au montant de 22 000 \$ en versements rétroactifs de la Prestation ontarienne pour enfants, reçu en 2020. Il s'agit évidemment d'une histoire à succès: la cliente est dans une meilleure situation qu'elle ne l'était l'année dernière. Cependant, il s'agit également d'une histoire qui met en lumière plusieurs problèmes systémiques, tant sur le plan provincial que fédéral.

La cliente est une personne protégée ayant reçu confirmation de sa résidence permanente en 2017, après son arrivée au Canada en tant que réfugiée demandant l'asile en 2016. Elle a cinq enfants, dont l'un est né au Canada (donc citoyen canadien), alors que les quatre autres ont le statut de résident permanent tout comme elle. Malheureusement, à ce jour, le père est toujours en attente au Moyen-Orient.

EBO a soutenu cette cliente pour la première fois en 2018, l'aidant à remplir ses déclarations de revenu 2016 et 2017 afin qu'elle commence à recevoir l'ACE pour laquelle elle avait fait une demande après avoir obtenu son statut de personne protégée. Évidemment, ils n'avaient toujours pas reçu les crédits de TPS, non plus que les prestations Trillium, alors que ces avantages leur étaient disponibles depuis leur arrivée. Le fait qu'une famille de cinq personnes **n'ait été informée de ces bénéfices que deux ans après son arrivée** constitue un échec du système. Mais le fait qu'en raison du statut d'immigration de ses parents, **un enfant au Canada ne reçoive pas l'ACE (même un enfant qui est canadien!)** en révoltera plus d'un... quoiqu'en 2018, l'histoire était déjà plus rose, alors qu'elle commençait à recevoir l'ACE pour ses cinq enfants peu de temps après.

Elle est revenue à EBO dès les premiers jours de 2020. Elle voulait soumettre sa déclaration de revenu de 2018 afin de recommencer à recevoir l'ACE. Il s'agissait maintenant d'une situation urgente, puisque la famille chez qui elle habitait depuis son arrivée souhaitait la voir partir avec ses cinq enfants. Malheureusement, parce que **son mari n'était pas résident du Canada, il était impossible de remplir ses déclarations électroniquement**. EBO a plutôt préparé un document papier, posté à l'ARC. En février, elle est revenue à EBO parce qu'elle avait des questions à propos de l'ACE. Un conseiller budgétaire, en sa présence, a placé un appel à la ligne d'assistance pour les prestations de l'ACE. Un agent leur a dit que sa déclaration de 2018 avait été reçue, mais que l'on exigeait une preuve de son statut de personne protégée avant de commencer le traitement de sa nouvelle demande d'ACE. Le lendemain, elle poste la décision rendue par les services d'immigration à l'ARC.

En ce jour de février 2020, l'histoire semblait de nouveau prendre une tournure positive. Sauf que l'agent de l'ARC a omis de lui mentionner que sa prestation de l'ACE était sous examen depuis novembre 2018. Comment l'agent a-t-il pu oublier ce renseignement si important? On ne peut que deviner... Peu importe, il n'en demeure pas moins que le système (ILS? La formation de l'agent? La perspicacité du conseiller?...) a encore failli à ses obligations envers ses enfants, **puisque les prestations de l'ACE ne peuvent recommencer avant que l'examen ne soit terminé**.

Puis, la pandémie de la Covid a débuté en mars 2020. Elle ne pouvait rencontrer un conseiller d'EBO en personne puisque tout avait été fermé la semaine précédente. La communication avait toujours été laborieuse, en raison de ses difficultés à parler anglais, mais elle devint encore plus ardue lors de rencontres téléphoniques. Bien que l'absence de maîtrise de l'anglais exacerbe tout ce qui se produisait, les conseillers savent très bien que même un client anglophone peut vivre de la confusion et être dépassé lorsqu'il reçoit une lettre de l'ARC indiquant qu'un examen est en cours. À l'instar de nombreuses personnes, elle a reçu :

- À la fin de 2018, une lettre indiquant qu'un examen est en cours et exigeant de la documentation.
- Au début de 2019, une autre lettre l'informant qu'elle avait échoué l'examen.
- Depuis 2017, de nombreux avis exigeant qu'elle rembourse toutes les sommes reçues depuis 2017.

Il est permis de se demander comment, en dépit de toutes ces lettres et de la fin des prestations de l'ACE, une personne choisirait de faire fi d'une somme de 3 000 \$ par mois. Dépassée? Confuse? Isolée? ... Tout en reconnaissant qu'une personne assume une certaine responsabilité, il est aussi

évident **que le système fonctionnant par envoi d’avis par la poste est nuisible pour plusieurs enfants vulnérables**. Si l’envoi d’une lettre ne suscite aucune réaction chez une personne, il est fort probable que l’envoi d’une seconde lettre ait le même résultat.

Elle et ses enfants habitaient dans un refuge lorsque le conseiller apprenait au printemps 2020 que son cas était sous examen. À l’été 2020, en dépit des restrictions imposées par la pandémie, avec l’aide du conseiller et d’une personne travaillant au refuge, elle est arrivée à rassembler tous les documents scolaires et médicaux de ses enfants qu’elle avait sous la main. En vertu des normes de l’ARC, cela aurait pu être insuffisant. Cependant, à l’automne 2020, quand le conseiller fut enfin en mesure de parler avec l’agent de l’ARC responsable de l’examen et qu’il lui dit que la cliente habitait désormais un refuge avec ses enfants, la décision faisant suite à l’examen fut prise très rapidement. À la fin d’octobre 2020, elle était de nouveau admissible et tout allait être renversé!

Malgré le cauchemar qu’elle a vécu, ce n’était pas encore la fin de l’histoire. Après que son admissibilité lui fut confirmée par lettre au début de novembre, les renseignements concernant la somme qu’elle allait recevoir et le moment où elle allait en bénéficier arrivaient au compte-goutte. Il n’y a toujours aucune clarification expliquant la somme de 22 000 \$ qu’elle a reçue en décembre ou encore le moment où elle va recevoir le reste du montant. Lorsque des questions leur sont posées, les agents de l’ARC chargé de l’assistance relative aux prestations ne peuvent y répondre, même lorsque ces questions sont très simples: qui prend les décisions concernant les paiements? Pourquoi n’est-il pas possible d’obtenir des paiements manuels dans cette situation, alors qu’on la sait dans une situation précaire? Selon l’avis du conseiller, **l’attente et l’incertitude entourant le redressement est presque aussi pénible que de faire face à l’examen**.

*Bien sûr, l’ARC et l’ACE sont des programmes fédéraux. Mais il existe deux très bonnes raisons de mettre l’accent sur cette histoire dans le cadre du rapport trimestriel des Champions de l’autonomie financière de l’Ontario (OFEC) à notre bailleur de fonds, le MESSC.*

La première raison tient au fait que l’incertitude actuelle concernant l’avenir de cette mère et de ses cinq enfants est aussi liée au programme Ontario au travail. Le premier paiement de l’ACE de 22 000 \$, auquel s’ajoutent les crédits de TPS et les prestations Trillium qu’elle a reçus en décembre, placent son ménage au-dessus de la limite des actifs d’Ontario au travail, et son **intervenant chez Ontario au travail a pris la décision de fermer son dossier à la fin de décembre. On n’a pas considéré que si elle avait reçu ces sommes normalement, au fil des dernières années, cela n’aurait en aucun cas touché son admissibilité au programme Ontario au travail**. Aujourd’hui, le montant rétroactif total de l’ACE qu’elle attend toujours peut sembler astronomique à une personne de l’extérieur. Mais elle fait face à un avenir affolant où elle n’aura pas de revenu stable, sinon que les prestations de l’ACE. Il est tellement triste que la seule partie fixe de sa vie financière disparaisse alors même que, pour la première fois depuis des mois, elle est enfin en position de trouver un logement stable.

La seconde raison réside dans le fait que ce cauchemar lié aux prestations fédérales se produise « sous le nez » d’Ontario au travail. **Du point de vue de la nouvelle perspective d’Ontario au travail favorisant la stabilisation des conditions de vie, cette situation soulève la question de savoir ce**

**qu'Ontario au travail aurait pu faire différemment** pour ces enfants, afin de rétablir les prestations de l'ACE plus rapidement et, ce qui importe encore davantage, pour éviter qu'elle ne perde l'ACE. On peut compter sur le personnel d'Ontario au travail responsable de retracer les pensions alimentaires non payées de la part des ex-partenaires des clients d'Ontario au travail. Or, pourquoi n'y a-t-il personne chez Ontario au travail qui veille à ce que l'ensemble des bénéficiaires d'Ontario au travail reçoivent aussi tous les avantages fédéraux auxquels ils ont droit, alors qu'il s'agit du fondement d'une vie stable et de l'autonomie financière.

Il ne fait aucun doute que la cliente a commis plusieurs erreurs et qu'elle peut dorénavant envisager un nouveau départ avec ses enfants, grâce au programme de champions de la littératie financière de l'Ontario. Cependant, il reste qu'on peut tirer plusieurs leçons de cette histoire à succès.

Les conseillers et conseillères budgétaires rencontrent plusieurs consommatrices et consommateurs qui ont besoin d'accompagnement pour comprendre et naviguer à travers les systèmes. Les conseillers et conseillères ont proposé plusieurs solutions pour dénouer des problèmes liés à l'insuffisance de revenus, au manque d'information ainsi qu'à la mauvaise gestion budgétaire. Quelque 29,8 % des consommateurs et consommatrices ont élaboré un budget (annuel, rattrapage, sommaire). L'intervention par téléphone et par courriel n'a pas favorisé l'aiguillage vers le Fonds d'entraide Desjardins Ontario.

### ***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 Ontario. Ce partenariat entre Desjardins et le Centre EBO permet de prêter de l'argent sans intérêt à des consommatrices et des consommateurs socio-économiquement vulnérables. Au cours de l'année 2020, le comité d'approbation des prêts a accordé deux prêts sur deux demandes, accordant ainsi près de 1 500 \$. Les conseillers et conseillères budgétaires ont identifié 41 situations financières qui auraient pu faire l'objet d'un prêt, mais pour lesquelles une solution alternative a été choisie.

Le Centre a embauché une conseillère budgétaire pour servir l'Est ontarien. La pandémie a retardé la mise en œuvre de ce projet. Finalement, l'employée est entrée en poste à l'automne. L'organisme a la chance de compter sur une personne qui travaillait comme conseillère budgétaire à Action budget de Prescott-Russell. Tous les organismes approchés pour nous appuyer dans la mise en œuvre du projet dans l'Est ont accepté de le faire. Plusieurs attendaient patiemment l'arrivée de la conseillère budgétaire pour y aiguiller leurs clientèles. Nous savons que les besoins sont grands et nous allons nous concentrer pour l'instant sur l'offre du service en consultation budgétaire dotée de son programme de micro-prêt, tout en développant nos collaborations et partenariats dans les diverses communautés de l'Est.

### ***Le programme de coaching budgétaire***

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 (septembre 2019 à octobre 2020) a permis l'élaboration d'un programme d'accompagnement pour les personnes économiquement vulnérables, reposant sur notre outil et notre



approche d'intervention. Le programme est 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. De 25 participants au début du six mois, nous sommes passés à 17 participants et participantes avec l'arrivée de la pandémie.

Le projet a démontré qu'avec les bons outils (programme) et la bonne approche (coaching), on peut amener la majorité des personnes à revenu modeste vers des changements de comportement durables, une plus grande prise en charge de leur budget et un plus grand niveau d'autonomie financière.

Concrètement, le programme a eu des répercussions positives sur le niveau de stress financier (-45 %), le niveau de confiance en sa capacité à faire et respecter un budget (+38 %), le niveau de motivation et d'engagement envers leur suivi budget (9/10). À la fin du programme, l'attitude envers le budget s'est avérée 58 % plus positive. Dans l'ensemble, notre outil de mesure a révélé une augmentation du niveau d'autonomie budgétaire de 96 %.

À la fin du programme 25 % des participants et participantes sont autonomes et 50 % ont exprimé la volonté de poursuivre l'accompagnement d'un coach budget. Le programme n'a perdu aucun participant suivant le début de la pandémie. Ce projet a ouvert une foule d'avenues prometteuses comme : intégration du programme au sein de nos services réguliers ; partage-présentation des résultats à l'échelle provinciale et nationale avec nos partenaires en littératie financière ; partage-présentation des résultats auprès de chercheurs universitaires en matière de la science du comportement... Le développement du coaching budgétaire sera présent dans nos plans d'activités entourant la planification stratégique.

## 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 le Centre le Cap, le Conseil Économique et Social d'Ottawa Carleton (CÉSOC) ou le Centre des services communautaires de Vanier. Le Centre EBO offre une gamme

d'ateliers, de sessions d'information ou de présentations. Pendant l'année 2020, 281 personnes ont été rencontrées. Tous les conseillers et conseillères budgétaires alimentent les ateliers et les sessions et nous avons poursuivi les *lunch and learn* offerts 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 dépasse les 92 %, 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 la Caisse Desjardins Ontario 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 permettait, pré-Covid, au Centre EBO de présenter 17 différents modules de deux heures chacun dans les deux langues officielles. La pandémie a eu des incidences considérables sur la prestation de ce programme. L'utilisation de la technologie a été plus laborieuse et notre présence dans les écoles a longtemps été très réduite. D'un choix de 17 modules à offrir, les animatrices et animateurs sont passés à trois modules adaptés à la prestation en ligne.

En 2020, seulement 248 personnes ont suivi la formation et la majorité des modules ont été offerts au secteur communautaire. C'est une baisse de 79 % du nombre de personnes rencontrées en 2019. Avant la pandémie, les animatrices et animateurs ont également travaillé à la mise à jour des modules dans les deux langues officielles.

## 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 à cinq fois par année pour collaborer et échanger. Cette année, le RALFO a continué de partager de l'information sur les activités en littératie financière qui ont lieu à Ottawa et ailleurs au Canada. Nous discutons aux trois mois avec des représentants de l'Agence de la consommation en matière financière (ACFC). Le RALFO est l'un des 12 réseaux de littératie financière au Canada.

Le Centre EBO a collaboré avec l'*Ottawa Community Loan Fund*, la Société John Howard d'Ottawa et *CultureScapes Consulting and Training* dans la mise en œuvre d'un projet, *TrainUP*↑, qui explore les alternatives de financement destiné à une population vulnérable souhaitant accéder à des prêts visant une formation leur permettant l'accès à un bon emploi. Le rôle du Centre EBO était d'offrir des outils et de l'information budgétaires favorisant l'entrée dans le marché du travail. Le projet a connu du succès malgré la pandémie et nous cherchons activement un financement à plus long terme pour mettre à l'essai ce modèle d'intervention.

### ***ABLE Steering Committee***

La participation du Centre EBO à l'*ABLE Steering Committee (Asset Building and Learning Exchange)* nous permet d'œuvrer au sein d'un réseau national d'échange en matière de littératie financière et de rayonner hors des frontières d'Ottawa. La conférence nationale qui devait avoir lieu en mai 2020 à

Edmundston au Nouveau-Brunswick, a dû être annulée à cause bien sûr de la pandémie. Les représentants d'ABLE et de Prospérité Canada cherchent à transformer la conférence en une conférence virtuelle avec l'accord des commanditaires. Les coûts d'annulations d'hôtels et de vols sont énormes et ABLE (Prospérité Canada) a besoin de l'aide des commanditaires pour s'extirper des difficultés financières occasionnées par l'annulation de la conférence. Plusieurs membres d'ABLE travaillent à la conférence virtuelle de promotion des pratiques et services exemplaires en matière d'autonomie (empowerment) financière à travers le Canada et aux États Unis.

## IMPÔT

Le Centre EBO appuie les résidentes et résidents socio-économiquement vulnérables en produisant gratuitement leurs déclarations 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*. De tous les services touchés par la Covid, les services d'impôts ont le plus souffert. L'organisme a perdu les services d'une quinzaine de bénévoles d'impôt et les services des coordonnateurs dans les résidences spécialisées. Avec Prospérité Canada, nous avons travaillé auprès des gouvernements fédéral et provincial pour éviter les pénalités et la fin des prestations aux contribuables s'ils ne produisaient pas à temps leurs déclarations de revenus. Prospérité Canada rencontrait régulièrement des représentants de l'Agence de revenu du Canada (ARC) et pouvait partager les inquiétudes des organismes et le stress vécu par nos clientèles.

En 2019, les bénévoles de l'organisme produisaient **3 143 déclarations de revenus qui représentaient près de 10 millions \$** en retour d'impôt et en bénéfices gouvernementaux pour la clientèle du Centre EBO. En 2020, les bénévoles ainsi que les conseillers et conseillères budgétaires produisaient **1 605 déclarations de revenus qui représentaient près de 4 millions \$** en retour d'impôt et en bénéfices gouvernementaux pour la clientèle. Pendant l'année 2020, les bénéficiaires du programme d'impôt ont en moyenne un revenu annuel de 13 961 \$, et plus de 4 432 \$ de ce revenu sont consacrés au coût du loyer.

Le 13 mars 2020, le Centre EBO ouvrait sa première clinique d'impôt de l'année. Près d'une dizaine de bénévoles et trois membres du personnel allaient accueillir plus de 30 consommateurs et consommatrices à la première clinique de l'année. C'était avant que ne surviennent l'annulation de tous les services et l'obligation de communiquer avec tous les bénévoles et clients afin de respecter les mesures de distanciation et l'ordre de Santé publique Ottawa de rester chez eux et de se déplacer strictement pour des services essentiels. Au Canada, c'est environ 85 % des services gratuits d'impôt qui sont fermés et qui cherchent des façons sécuritaires d'offrir les services à des personnes vulnérables.

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 leurs déclarations, nous connaissions la gravité de la situation et le niveau de stress élevé des contribuables vulnérables s'ils n'arrivaient pas à faire remplir leurs déclarations de revenus. En outre, les personnes n'ayant pas rempli leurs rapports d'impôt pour l'année 2018 n'étaient pas admissibles à recevoir les prestations des

programmes comme la PCU du gouvernement fédéral. Nous cherchions des moyens technologiques pour joindre nos clients d'impôt en télétravail, tout en garantissant la sécurité des données partagées entre EBO (personnel et bénévoles) et la clientèle.

EBO devait inventer des nouveaux processus de prestation de service avec et sans les bénévoles. En gros, les nouveaux processus nous ont permis de servir un certain nombre de personnes, mais sont loin d'être aussi efficaces que les services en présentiel. Près de deux heures sont nécessaires pour produire une déclaration de revenus, alors qu'avant on parlait de moins de 30 minutes. L'organisme a dû développer une nouvelle description de tâches pour les bénévoles, comprenant des connaissances technologiques en plus d'une expérience en production de rapports d'impôt. Sept bénévoles ont répondu à nos nouveaux besoins. Les nouvelles technologies comportent l'utilisation de téléphones cellulaires, de courriels, de logiciels sécurisés pour le partage de documents et des signatures en ligne.

Par l'entremise de l'*Income Tax Clinic Working Group*, qui réunit une vingtaine d'organismes, nous avons appris qu'aucun de nos collaborateurs n'offrait des services d'impôt et que tous cherchaient des solutions pour offrir les services le plus rapidement possible. Nous avons participé à une session intitulée *Bridgeable Ideation Process*, qui rassemblait plusieurs organismes offrant des services d'impôt à des clientèles vulnérables et nous avons imaginé de nouvelles façons de livrer les services. Nous avons partagé l'information avec les membres de l'*Income Tax Clinic Working Group*, et certains ont pu s'en inspirer pour reprendre les services d'impôt dans leur communauté. Merci à Prospérité Canada d'avoir organisé cette formation.

Le Centre a aussi offert le service d'impôt à quinze résidences spécialisées, dont sept 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. Lors du confinement dans la province, les coordonnateurs étaient aussi en télétravail, donc le service a été suspendu. Le personnel du Centre les remercie de leur collaboration dans la prestation du 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 ! Encore une fois, nous avons dû apporter des changements dans la livraison du service, dont la mise en quarantaine des documents reçus des coordonnateurs.

Les 1 605 déclarations de revenus répertoriées dans la base de données du Centre pour les services d'impôt tracent le portrait suivant des consommatrices et consommateurs ayant eu recours à nos services :

- ✓ 39,7 % sont des femmes et 49,3 % sont des hommes ;
- ✓ 35,4 % de la clientèle est âgée de 25 à 49 ans, 39,9 % de la clientèle est âgée de 50 à 64 ans et 19,2 % est âgée de 65 ans et plus ;
- ✓ 56,3 % vivent d'aide sociale, 2,6 % de pensions reliées à l'invalidité, 17,9 % d'un salaire et 11,5 % de pensions de vieillesse ;
- ✓ 83,9 % sont célibataires (célibataires, divorcés, séparés, veufs), tandis que 11,1 % sont en couple (mariés ou en union de fait).

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

Au mois de mai 2019, une femme célibataire de 29 ans a été aiguillée vers le Centre EBO par sa travailleuse du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), pour faire son rapport d'impôt 2018. Madame commençait à recevoir des prestations POSPH et était très confuse. Elle croyait avoir rempli quatre années d'impôt à la fin de 2018, mais n'était certaine de rien. Le conseiller budgétaire trouvait bizarre que Madame ne reçoive pas de chèques de TPS ou de Trillium si elle avait soumis son rapport d'impôt pour l'année 2018. Pendant la première rencontre, le conseiller a produit et transmis la déclaration 2018 de Madame, lui indiquant de revenir quand elle recevrait son avis de cotisation de l'Agence du revenu du Canada.

Quelques semaines plus tard, l'avis de cotisation arrivait et Madame devait plus de 40 000 \$ à l'ARC en arriérages, intérêts et pénalités. En détresse, elle a alors communiqué avec son conseiller budgétaire pour résoudre son problème. Madame tentait de reconstruire sa vie, de se stabiliser et n'était pas toujours fidèle à ses rendez-vous avec le conseiller budgétaire. Les rendez-vous étaient souvent espacés de quelques mois. À un moment donné, le conseiller budgétaire l'a aidée à recevoir de nouveau les prestations POSPH et à dégeler son compte bancaire puisque l'ARC avait pris des mesures pour récupérer son argent. Le conseiller budgétaire a accompagné Madame pour qu'elle prenne contact avec des gens qui connaissaient ses affaires du passé (la banque, divers départements de l'ARC, des entreprises de préparation de rapports d'impôt...). Finalement, l'information est devenue plus claire et le conseiller a pu produire les bons ajustements à ses années d'impôt.

Dès le début, le conseiller budgétaire souhaitait que soit considérablement réduite la somme de 40 000 \$ qui était due. Mais en septembre 2020, lui et Madame furent surpris par la réception de divers avis de cotisation couvrant les différentes années, puis un remboursement final de 161,98 \$! La cliente pleurait de joie en remerciant le conseiller. Elle n'y croyait tout simplement pas, elle qui avait tant pleuré; elle voulait que le conseiller fasse ses impôt pour l'année suivante. L'histoire n'est pas finie car Madame devrait recevoir des chèques de TPS et de Trillium pour les années précédentes...

### ***Turbo Tax***

Le Centre EBO, en partenariat avec Prospérité Canada, *WoodGreen Community Services* et Intuit, a travaillé à un logiciel en ligne pour préparer soi-même sa déclaration de revenus. Un bénévole a pu appuyer 17 contribuables d'Ottawa à remplir leurs déclarations de revenus. Nous avons arrêté notre collaboration au projet en juillet, pour investir toutes nos ressources humaines vers la production de la déclaration de revenus des années 2018 et 2019.

Le Centre EBO veut remercier les sept 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.

### ***Prosperity Gateways: Cities for Financial Empowerment***

Le Centre a dû mettre en pause le projet *Prosperity Gateways: Cities for Financial Empowerment* à cause de la pandémie. Ce n'est que partie remise car après l'ouverture de la province, ce projet-pilote

mené 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 au sein de 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 la manière dont le service peut devenir un outil pour vaincre la pauvreté. Au cours des prochains mois, des membres du conseil d'administration rencontreront les politiciens et hauts fonctionnaires afin de promouvoir le projet *Prosperity Gateways*.

## GOUVERNANCE

Au cours de l'année 2020, le conseil d'administration s'est penché sur trois dossiers prioritaires : la pandémie, la protection du personnel et des clients; la revue des orientations stratégiques du Centre EBO; et le plan de succession de la direction générale. Le conseil s'est réuni à neuf reprises dont sept par rencontres virtuelles. Nous sommes tous devenus des pros du GoToMeeting.

### ***Comité Covid-19-retour progressif***

Le conseil d'administration s'est réuni rapidement et à plusieurs reprises au début de la pandémie; le conseil s'est doté d'un Comité Covid-19-retour progressif pour encadrer les interventions et accueillir les préoccupations du personnel. Le comité a produit onze protocoles pour protéger le personnel et la clientèle du Centre. Tout au long de l'année, le télétravail a été encouragé et le personnel invité à faire leur possible tout en travaillant de la maison, parfois avec de jeunes enfants à qui on devait faire l'enseignement. Le comité a également produit un plan de déconfinement en quatre étapes.

### ***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 revoir en profondeur les orientations stratégiques du Centre.

D'une part, les services financiers, notamment la diversité 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 l'économie des petits boulots (*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 *travailleurs pauvres* 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 court 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 des retombées à long terme des interventions du Centre EBO sur la clientèle de consommatrices et consommateurs à faible revenu.

En raison de la pandémie, 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.).

### ***Comité du plan de succession de la direction générale***

Le comité s'est réuni pour discuter du portrait du candidat idéal/de la candidate idéale pour le poste de direction générale du Centre EBO. Nous sommes heureux de compter sur une planification stratégique récemment établie pour accueillir la nouvelle personne à la direction. La description de tâches est mise à jour, les annonces du poste préparées et le calendrier de succession élaboré.

## **CONCLUSION**

L'année 2020 aura été marquée par la Covid-19 et tous nos acquis de 40 ans en présentiel « ont pris le bord »... On a dû réapprendre à accompagner, à informer et à défendre les intérêts des

consommatrices et consommateurs d'une autre manière. 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 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 et le conseil d'administration ont travaillé avec diligence depuis le mois de mars 2020 à développer et à mettre en place les protocoles et installations/pratiques nécessaires pour la « réouverture » du bureau, dès que l'urgence sanitaire sera levée.

La pandémie a mis en lumière 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 qu'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 clientes et clients ne possèdent pas les outils leur permettant d'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. La formation du personnel doit aussi être ajustée à l'offre de services à distance.

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. Heureusement, la Fondation Trillium de l'Ontario nous accorde un financement sous son programme Résilience pour augmenter nos capacités et emprunter le virage technologique. Par la technologie, nous n'avons plus de territoire, nous pouvons facilement envisager l'adoption d'une prestation à distance, de même que l'adaptation des modes d'intervention et de formation qui 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... Depuis plus de 40 ans, nous avons appris de la clientèle et de ses besoins. La pandémie nous a appris plusieurs techniques, plusieurs logiciels, plusieurs nouvelles façons de faire... Rien ne sera perdu lors de la réouverture de l'Ontario. On parle d'un nouveau normal... EBO veut faire partie intégrante de ce nouveau normal...

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





## ANNEXE 1

### Consommatrices et consommateurs servis par année et par service

Service	Année 2019 (Nombre de personnes)	Année 2020 (Nombre de personnes)
Ateliers/sessions/présentations en éducation financière	339	281
Consultation budgétaire	941	774
Impôt	2 302	1 233
<i>Mes finances, mes choix</i>	1 187	248
<b>Grand total</b>	<b>4 769</b>	<b>2 536</b>

## ANNEXE 2

### Heures de bénévolat par année et par secteur

Secteur	Année 2019 Nombre d'heures	Année 2020 Nombre d'heures
Littératie financière	1 522	1 361
Gestion	1 221	636
<b>Grand total</b>	<b>2 743</b>	<b>1 997</b>

## 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 2020. 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 nos donatrices et donateurs. Votre don, petit ou grand, est toujours grandement apprécié !

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

Centraide de l'Est de l'Ontario, Gouvernement du Canada, Fondation Trillium de l'Ontario, Caisse Desjardins 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 à revenu modeste la prise en charge des 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 à l'endettement des personnes vulnérables. Ensemble, nous rehaussons les compétences financières chez les consommatrices et les consommateurs d'Ottawa et d'ailleurs.

Ensemble, nous soulageons les pressions liées à l'insuffisance de revenus 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 2020

<b>Animation <i>Mes Finances, mes choix</i></b>	<b>Emmanuel Houle Marie-Claude Massie Tedneissa Telfort</b>
<b>Comptabilité</b>	<b>Monique Deray</b>
<b>Conseillères/Conseillers budgétaires</b>	<b>Nesrine Belkacem Marc Dorgeville François Leblanc Nathalie Lessard Gynette Moïse</b>
<b>Coordination des services d'impôt</b>	<b>Ange Christella Ningabiye</b>
<b>Direction générale</b>	<b>Hélène Ménard</b>
<b>Entrées de données impôt</b>	<b>Nesrine Belkacem Aicha Mayiji Mupepe</b>
<b>Réception/accueil</b>	<b>Lyne Bissonnette Anny Pier Soucy</b>