

Rapport annuel d'activités 2022
présenté à l'Assemblée générale annuelle
du 1^{er} juin 2023



*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 SAINTE
GESTION DE SON ARGENT*

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

www.centre-ebo.com | 613 746-0400 | info@centre-ebo.com



PARTENAIRES FINANCIERS



Caisse Desjardins Ontario et Mouvement Desjardins



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



CONSEIL D'ADMINISTRATION 2022-2023

COMITÉ EXÉCUTIF

Alain Poirier, secrétaire
Gérald Cossette, trésorier
Nicolas Raymond, président
Krystelle Bilodeau, vice-présidente
Marc d'Orgeville (membre d'office)

ADMINISTRATRICES/ ADMINISTRATEURS

Véronique Perron
Fabien Lengellé

MESSAGE du président du conseil d'administration et du directeur général

Au commencement de l'année 2022, les bureaux du Centre EBO n'étaient ouverts aux clients que sur rendez-vous avec un nombre contrôlé d'employés présents sur place. La course à la vaccination n'empêchait pas une large vague de covid pendant l'hiver 2022. Vu d'aujourd'hui, il est presque difficile de se rappeler que les effets de la pandémie faisaient alors encore rage.

Comme pour tout le monde, l'année 2022 à EBO a donc été *la recherche d'une nouvelle normale*. La réouverture pour accueillir les clients avec et sans rendez-vous, en même temps que le retour au bureau des employés, furent gérer progressivement et se stabilisèrent à l'automne avec 4 jours d'ouverture par semaine pour les clients et un modèle hybride de travail dans lequel chaque employé a 2 à 3 jours par semaine de présence au bureau. Cette nouvelle normale a en plus été influencée par un grand roulement du personnel, au point que la rétention et le recrutement des employés devint une priorité des réflexions du conseil d'administration et de la direction générale, d'autant plus que le nombre d'employés augmentent.

Grâce au soutien de nos bailleurs de fonds de longues dates (Ville d'Ottawa, Desjardins, Prospérité Canada, Centraide), nos trois services principaux de consultation budgétaire, de préparation d'impôts et d'éducation financière ont continué de soutenir la population vulnérable d'Ottawa et de l'Est ontarien, toujours sous le poids des effets économiques délétères de la pandémie et du début d'une inflation galopante. Pour augmenter son impact, le Centre EBO a aussi continué d'innover en 2022 avec le commencement dans la deuxième moitié de l'année de plusieurs projets dont celui de Coaching budgétaire avec Prospérité Canada et celui, soutenu par la Fondation Communautaire d'Ottawa, d'intégration d'interventions en autonomie financière aux Services sociaux de la Ville d'Ottawa.

Le Centre a également continué ses transformations internes entamées en 2021 avec : des améliorations continues de sa base de données; une meilleure formation des nouveaux employés; un nouveau système téléphonique centralisé VoIP pour le travail hybride; un nouveau logiciel de gestion de Ressources Humaines mieux adapté à la croissance... et surtout une grande réflexion sur sa stratégie de diversification financière grâce à une deuxième subvention de le Fondation Trillium de l'Ontario. Cette stratégie proactive à créer des opportunités de financement s'appuiera sur trois axes : une visibilité accrue du Centre EBO soutenue par la création d'un poste de coordination des communications vers tous nos partenaires; une emphase sur la recherche et le développement de projets porteurs par tous les employés, et coordonnés grâce aux postes de gestionnaires déjà envisagés pour la gestion de la croissance; et enfin une veille systématique par la direction générale des sources de financement connues ainsi qu'un logiciel facilitant la recherche de nouvelles sources potentielles.

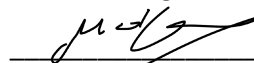
En ce début 2023, l'ensemble des postes sont pourvus, les financements sont sécurisés pour l'année, la réorganisation interne est en cours. Le Centre EBO est donc prêt à relever le défi de trouver de nouveaux bureaux d'ici l'automne et, malgré des incertitudes de financement, prépare 2024 sereinement ... parce que la vie est plus qu'une question d'argent!

Le président



Nicolas Raymond

Le directeur général



Marc d'Orgeville

Philosophie et services du Centre EBO

Depuis 43 ans le Centre d'éducation financière EBO, alias Entraide Budgétaire Ottawa, lutte contre l'exploitation et l'endettement par l'éducation financière. Soutenu aujourd'hui par un mélange varié de bailleurs de fonds publics et privés, le Centre EBO continue encore et toujours d'offrir des services de soutien individuel ou d'éducation financière en groupe.

À travers nos services individualisés de consultation budgétaire ou de préparation d'impôts, nous apportons en premier lieu de l'aide directe à une problématique ou une crise financière. La philosophie du Centre se base sur une approche humaine et le respect du vécu de chaque individu. Au-delà de la résolution de problèmes, ces rencontres individuelles sont également l'occasion d'apprentissage et de consolidation de connaissances en littératie financière, ou un moment de prévention/détection de possible crise à venir.

SERVICES 2022

ÉDUCATION FINANCIÈRE

- ✓ Budget, endettement, épargne, impôt
- ✓ Ateliers, présentations / organismes, écoles

IMPÔT

- ✓ 15 résidences (ainés, besoins spéciaux)
- ✓ priorité aux personnes en retard

CONSULTATION BUDGÉTAIRE

- ✓ Confidentiel et impartial
- ✓ Conseil, appui, micro-prêt

PERSONNES
DESSERVIES
3093

+9%

Nos services d'éducation financière de groupe, quant à eux, sont principalement préventifs grâce à l'enseignement et la sensibilisation à des sujets budgétaires et financiers. Évidemment ces services sont également une porte d'entrée vers nos services individuels, pour ceux qui pourraient en bénéficier et qui ne connaissent pas l'existence d'EBO. De plus en plus, des sessions d'information sont dirigées vers les intervenants de première ligne de nos partenaires, qui peuvent alors utiliser leurs connaissances pour soutenir leurs clients, démultipliant d'autant plus l'impact que EBO peut avoir.

C'est à travers tous nos clients, ainsi que tous nos partenaires, que EBO étend sa vision d'autonomie financière par une saine gestion de l'argent.


Ateliers d'éducation financière

Pour soutenir sa vision d'autonomie financière par une saine gestion de l'argent, le Centre EBO est proactif dans l'éducation financière directe auprès des catégories à risque de la population (jeunes, aînés, nouveaux immigrants...), et des intervenants qui les accompagnent. Pour cela, les conseillers budgétaires ont livré des ateliers sur le budget, le crédit, les impôts ... à 345 personnes en 2022, une hausse de 26% par rapport à 2021. Pour une deuxième année consécutive, une large proportion de ces ateliers ont été offerts à des intervenants de première ligne, qui sont donc aujourd'hui mieux préparés pour aider leurs clients directement ou simplement pour mieux les référer aux services d'EBO. Avec le temps et par effet boule de neige, ces intervenants deviennent des agents de progrès de la vision d'EBO.

Dans ce contexte, EBO a encore renforcé son partenariat avec les Services sociaux et d'emploi de la Ville d'Ottawa (SSE). En 2021, le modèle de référence directe de clients d'Ontario au Travail aux services d'EBO avait été amélioré, pour les impôts comme pour la consultation budgétaire, afin d'augmenter leur intérêt à participer à nos services. En 2022, les sessions virtuelles d'information pour les travailleurs sociaux (sur l'impôt, l'allocation canadienne pour enfants, le crédit...) ont continué afin de rapprocher les chargés de cas de nos intervenants. De plus, un financement de la Fondation Communautaire d'Ottawa de deux ans, associé à un soutien logistique de Prospérité Canada, a permis de commencer l'étude de l'intégration d'interventions en autonomie financière directement dans les services sociaux municipaux d'Ottawa.

PARTENARIAT

PROGRAMME D'ÉDUCATION FINANCIÈRE




RÉSULTAT 2022

+50% ✓ **933/1961/34**
participants/participations/partenaires

✓ **324h/3760h**
DIFFUSION / FORMATION

✓ **95 %** DE SATISFACTION !!

✓ Adaptation ontarienne
✓ Jeunes adultes et groupes communautaires
✓ Ottawa et Est ontarien
✓ 2 nouveaux formateurs
✓ 34 partenaires de diffusion



Afin d'accomplir sa mission d'éducation, le Centre EBO s'appuie également sur deux animateurs du programme Mes finances, mes choix (MFMC) financé par Desjardins. Ce programme, qui contient 17 modules sur tous les sujets financiers (budget, crédit, logement, alimentation, études, investissement...), est destiné aux jeunes de 16 à 25 ans mais est aussi bien adapté aux besoins de nos partenaires communautaires.

Malgré une année difficile à cause de la difficulté passagère de conserver deux animateurs pour ce programme (un des postes fut vacant pendant 6 mois), les résultats de MFMC de 2022 sont en progression de plus de 50%, avec 933 nouveaux participants pour l'année. Avec le retour des ateliers diffusés majoritairement en présentiel (60%) qui permet une meilleure interactivité avec les participants, ceux-ci ont été satisfaits ou très satisfaits des ateliers à plus de 95%! Nos nouvelles recrues peuvent être fières!

Témoignages - MFMC

« Merci tellement! Premièrement, la littératie financière est quelque chose d'important à connaître au Canada. Ces ateliers nous aident à épargner de l'argent pour notre futur. »

« J'ai aimé l'activité interactive avec les cartes "vrai" ou "faux". C'est une bonne manière de nous apprendre l'information que l'on a besoin sans [...] beaucoup de mots. L'activité aide à capter notre attention durant la présentation. C'est [...] un sujet intéressant et important à nous montrer pour les gens de notre âge. »

Services de soutien individuel – consultation budgétaire et impôt

Les personnes que nous servons individuellement vivent souvent des circonstances de crise financière ou fiscale qui suscitent l’anxiété, le désespoir, l’isolement social, la honte ou encore et plus directement, le manque de nourriture ou la coupure de services essentiels. Leurs besoins sont immédiats, nombreux et parfois complexes. Nous permettons aux personnes de mieux traverser les crises ou encore de prévenir celles qui sont imminentes.

Tous nos services sont offerts gratuitement durant toute l’année, à une clientèle diverse, tant et aussi longtemps que les personnes ont besoin de notre intervention. Nous servons notamment des individus à faible revenu, des aînés, des personnes des communautés culturelles variées, des personnes seules et des familles. Nos interventions réduisent le stress que notre clientèle éprouve. Nous pouvons affirmer que nous avons une incidence immédiate et tangible sur la qualité de vie de nos clients en les écoutant, en brisant leur isolement, en les accompagnant dans leur démarche, en fournissant des renseignements sur les programmes accessibles, en remplissant leurs déclarations de revenus ou simplement en les écoutant. La grande majorité des crises sont résolues après UNE seule rencontre avec un conseiller. Pouvoir parler à quelqu’un de son problème est toujours une bonne première étape vers sa résolution.

Tout au long de l’année, les activités de soutien individuel se sont tenues soit en distanciel soit au bureau du Centre EBO à Vanier. Celui était cependant fermé au public sauf sur rendez-vous au début de l’année. Avant la fin de l’année, la proportion à distance/présentiel s’est stabilisée aux alentours de 50/50 avec le bureau ouvert au public 4 jours par semaine. Une partie des clients utilisent aussi notre service d’impôt par l’intermédiaire de leurs coordonnateurs locaux dans des résidences ou d’autres organisations.

Le Centre EBO offre des services de consultation budgétaire et de production de déclarations de revenus simples pour les personnes à faible revenu, et ce, dans les deux langues officielles. Nous travaillons surtout avec des personnes en crise financière ou qui vivent avec un revenu annuel insuffisant pour assurer leur bien-être. En 2022, plus de la moitié des personnes venues en consultation étaient en crise budgétaire ou fiscale lors de la première rencontre avec l’intervenant. Notons que le niveau de stress de la clientèle de consultation budgétaire diminue énormément (plus de 25 %) après une seule rencontre avec le conseiller budgétaire. Le service d’impôt dessert également les individus ou familles qui sont à risque de perdre ou ont déjà perdu des bénéfices (par exemple, allocation canadienne pour enfants ou supplément de revenu garanti pour les personnes aînées).

Témoignages - IMPÔT

“You have no idea what this tax return money will give me”-H.F.

“Thank you for explaining everything to me. I understand it now! Thank you for doing my taxes, you have been such a great help.” — Anonyme

“[T]hank you for the documents on the taxes along with the password. That is just incredible, and I am so thankful and grateful for you!!” — Anonyme

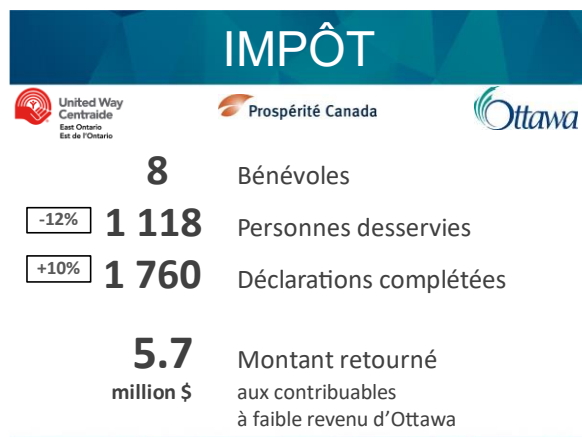
Témoignages – CONSULTATION

“Thank you for all your help this past summer. I was having a tough time, so thank you for being there to support me I will continue to use the budgeting/ spending tracking tool that you shared with me for many years to come.”-Lauren

« Vous êtes formidable et vous prenez toujours le problème des gens à cœur. Merci infiniment » — Anonyme

“I just want to say that I really do appreciate all the help and support you have given me and thank you for being so helpful, compassionate, kind, thoughtful, and patient.”-S.S.

En 2022, nous avons encore une fois limité les rendez-vous en présentiel au strict nécessaire pendant la saison d'impôt, en suivant les directives de Santé publique Ottawa. Les cliniques d'impôt ont donc été de nouveau perturbées par le manque de bénévoles pouvant travailler à distance. Par manque de ressources, nous avons décidé de nous concentrer exclusivement sur les services aux résidences et aux personnes ayant plusieurs années d'impôt en retard, services spécialisés que d'autres cliniques d'impôt à Ottawa fournissent peu. Sans surprise, nous avons donc soumis plus de déclarations pour moins de clients qu'en 2021, avec un nombre plus élevé de personnes de 50 ans et plus et moins d'individus avec des enfants à charge.



Le nombre de personnes vulnérables aidées en consultation budgétaire reste encore un peu faible comparé au niveau de services prépandémique. Ceci est en partie dû aux nombreux départs, arrivées et maladies dans le personnel, ce qui implique beaucoup de temps consacré au recrutement, aux formations et à la gestion des absences. Pendant 2022, il y eu à peu près 1 postes vacants toute l'année, mais tous les postes sont maintenant remplis depuis janvier 2023.

Malgré ces perturbations, le nombre de personnes servies en consultation est en hausse de 37% par rapport à 2021. C'est à la fois dû au retour du service en personne et, malheureusement, aussi dû aux conditions financières qui se dégradent pour la population à faible revenu. Cela se remarque notamment par l'augmentation du nombre de situations qui auraient pu mener à un micro-prêt du Fonds d'Entraide Desjardins. Même si ce programme reste une solution de dernier recours, il est très rassurant pour les conseillères d'avoir cet outil en poche pour leurs clients. 2 prêts ont été émis en 2022 mais l'inflation semble faire des dégâts avec des rapports anecdotiques d'un nombre croissant de personnes avec des problématiques multiples et complexes ainsi que de plus nombreux cas pour lesquels le prêt n'est pas une option car le budget individuel ou familial ne peut pas être équilibré.

Sur une note plus positive, un nouveau programme de Coaching budgétaire avec Prospérité Canada a commencé en fin d'année. Deux nouveaux coachs budgétaires ont donc rejoint notre équipe d'intervenants en autonomie financière, ce qui augure de services de soutien individuel encore plus personnalisés pour 2023 et au-delà.

Gouvernance

Au cours de l'année 2022, le conseil d'administration s'est penché principalement sur trois dossiers prioritaires :

- la réouverture progressive du Centre suite à la pandémie,
- le recrutement et la rétention du personnel,
- l'appui au nouveau directeur général pour la mise en œuvre du plan stratégique 2021-2024.

En début d'année, le comité « dit de covid-19 » a navigué dans les changements dus à la pandémie, jusqu'à lever toutes les restrictions en septembre. La flexibilité de service à distance ou en présentiel pour les clients a évidemment été conservée avec une réouverture des bureaux au public du mardi au vendredi. La flexibilité de pouvoir travailler de la maison de 2 à 4 jours par semaine est également un avantage que le conseil d'administration a conservé pour les employés.

L'année ayant encore été marquée par de nombreux départs, et donc de recrutement, de personnel ainsi que par une croissance du nombre de postes, une réflexion sur la rétention des employés a été lancée sous l'impulsion du directeur général. De plus, grâce à une deuxième subvention de la Fondation Trillium de l'Ontario, le Centre EBO a embauché en mai 2022 une personne-ressource pour appuyer la direction générale autour de l'objectif #3 du plan stratégique afin de développer un plan de diversification financière. Comme première réponse à ces deux problématiques, en octobre 2022, le conseil d'administration a approuvé une structure organisationnelle qui devrait permettre à EBO à la fois d'offrir à ses employés de meilleures perspectives d'emploi à long terme et de mettre en place son plan de diversification.

Avec la création d'un poste à temps partiel pour les communications (embauche en octobre 2022) et des responsabilités de gestionnaires (à l'été 2023), cette structure permettra une répartition claire des responsabilités au sein de toute l'équipe d'EBO, afin d'assurer la cohérence et la continuité des actions qui soutiennent le maintien des financements obtenus et les opportunités de nouveaux financements. Ce plan de diversification s'organise autour de trois axes principaux – visibilité et partenariat; recherche et développement; sources de financement – sur lesquels toute l'équipe reste engagée par les personnes clés qui sont respectivement : la coordination de communication; les gestionnaires de services; et la direction générale.

En plus de soutenir la diversification du centre, ces nouveaux postes de communication et de gestionnaires permettront d'appuyer les deux autres objectifs stratégiques (cibler les clientèles identifiées comme vulnérables et renforcer nos attributs opérationnels), ainsi que de donner plus d'opportunités pour défendre publiquement les consommateurs vulnérables que nous servons.

Défis et opportunités de 2023

Pour le Centre d'éducation financière EBO, l'année 2022 aura été une année de *retour à une nouvelle normale* après les changements imposés par la pandémie et amplifiés par le départ en 2021 de sa directrice générale de longue date. L'année 2023 s'annonce donc pleine de défis et d'opportunités.

À courte échéance, le bail de l'organisme se finit en octobre prochain et le travail est déjà amorcé pour trouver l'endroit où EBO sera localisé pour les prochaines années. Aussi, l'implantation durable du Fonds d'Entraide Desjardins dans l'Est de l'Ontario continue à occuper l'organisme. Et la continuation incertaine des Champions de l'Autonomie Financière de l'Ontario et les transformations des services sociaux et d'emploi de la province reste à la fois une préoccupation et une opportunité.

Le temps et les changements internes nécessaires à la mise en place de la nouvelle structure organisationnelle seront financés en 2023 à partir du fonds d'initiative stratégique que l'organisme avait créé à la suite des excédents budgétaires accumulés au cours des années 2020 et 2021. Cette structure a évidemment pour but ultime d'aboutir à des services de soutien aux personnes en crise plus performants et mieux financés en 2024 et sur le long terme.

Car, comme l'a démontré la pandémie et alors que l'impact de l'inflation galopante a commencé à se faire sentir, le plus grand défi restera que les gens socio-économiquement vulnérables font toujours les frais de toutes les crises, qu'elles soient financières ou non. C'est pourquoi, armé d'une structure et d'une technologie nouvelle, EBO continuera sa mission d'aider les gens qui en ont besoin pour leur permettre d'acquérir les outils, connaissances et le savoir-faire, sur le chemin d'une plus grande autonomie financière...

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

ANNEXE 1 - Nombre de personnes servies par année et par service

Service	Année 2022	Année 2021
Consultation budgétaire	697	507
Impôt	1118	1 263
Ateliers en éducation financière	345*	273*
<i>Mes finances, mes choix</i>	933	619
Grand total	3093	2 831

*dont 305 intervenants de première ligne en 2022 contre 225 en 2021

ANNEXE 2 - Heures de bénévolat par année et par secteur

Secteur	Année 2022 Nombre d'heures	Année 2021 Nombre d'heures
Impôt	327	497
Gestion	217	512
Grand total	544	1009

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 2022. 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

La Ville d'Ottawa, Prospérité Canada, la Caisse Desjardins de l'Ontario et le Mouvement Desjardins, Centraide de l'Est de l'Ontario, la Fondation Communautaire d'Ottawa et la Fondation Trillium de l'Ontario.

LE MOT DE LA FIN... pour les membres

Le Centre d'éducation financière EBO a toujours 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 2022

Animation <i>Mes finances, mes choix</i>	Emmanuel Houle (départ en mars 2022) Gildas Nana Nana (arrivé en janvier 2022) Soufiane Koussih (mai - octobre 2022)
Comptabilité	Rachel Galipeau
Conseillères/Coachs budgétaires	Gynette Moïse Nathalie Lessard (départ en juin 2022) Nesrine Belkacem Diane Mengue (départ en février 2022) Guylaine Garreau (juin - septembre 2022) Baya Djebaili (arrivée en septembre 2022) Anne Tétreault (arrivée en octobre 2022) Imene Labandji (revenue en décembre 2022)
Coordinations	Ange Christella Ningabiye (impôt) Asmae Karfal (consultation), départ en août 2022 Farah Djoudad (technologie) Sonia-Sophie Courdeau (communication) , arrivée en octobre 2022 Stéphanie Meunier (impôt) , arrivée en décembre 2022
Gestionnaire	François Leblanc (revenu en avril 2022)
Direction générale	Marc d'Orgeville
Étudiant	Mohammed Diop (mars - juillet 2022) Conrad Chékété
Réception/accueil	Lyne Bissonette (départ en juillet 2022) Catherine Assoumou (arrivée en septembre 2022)