

JUIN 2018
DANS CE NUMÉRO...

- p. 2-3 CONFÉRENCE NATIONALE
« ABLE 2018 » SUR
L'AUTONOMIE FINANCIÈRE :
EBO Y ÉTAIT!
- p. 4 LE DÉFI D'ÊTRE CHAMPION DE
L'AUTONOMIE FINANCIÈRE
- p. 5 MICRO-PRÊT : RENCONTRE AU
SOMMET
- p. 6 NOUVEAU PLAN D'AFFAIRES
POUR EBO
- p. 7 MES FINANCES, MES CHOIX
- p. 8 BÉNÉVOLE DE L'ANNÉE

Devenez membre !

Exprimez votre soutien à
l'organisme en :

- ✓ **Renouvelant** votre adhésion
- ✓ **Devenant** un membre
- ✓ **Recrutant** des membres !

Les formulaires de renouvellement
et d'adhésion sont au
www.centre-ebo.com



TOUS POUR UN ET UN POUR TOUS

Déoulant en bonne partie de notre rôle de Champion de l'autonomie financière de l'Ontario, les derniers mois ont été marqués par un changement fondamental dans la livraison de nos services : l'intégration du service d'impôt à l'intérieur du service de consultation budgétaire... et l'intégration de la consultation à l'intérieur du service d'impôt (p.4).

De plus, depuis le début de l'année et résultat d'un partenariat avec la Ville d'Ottawa, le Centre EBO est fier d'intégrer les quatre Carrefours de services sociaux de la Ville et d'y offrir ses services aux usagers de ces centres (p.4).

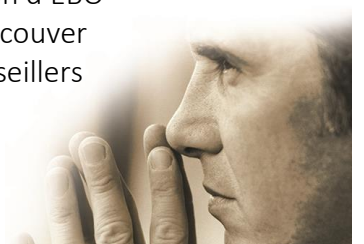
Bien qu'à court terme nous avons une autre année de surplus financier, nous demeurons dans un contexte omniprésent de contraintes financières récurrentes pour l'organisme, ce qui a d'ailleurs amené la direction et le conseil d'administration à se lancer dans l'élaboration d'un nouveau plan d'affaires pour l'organisme (p.6).

Mais là où on retrouve une belle continuité est sans contredit au niveau de notre partenariat avec Desjardins, tant au niveau de la livraison du programme d'éducation Mes finances, mes choix, à sa 3^{ème} année (p.7), qu'au niveau du Fonds d'entraide Desjardins, un programme de micro-crédit qui célébrera cette année sa 10^{ème} année d'existence (p.5)!

En terminant, notre rubrique « Bénévole de l'année » (p. 8). On en profite d'ailleurs pour féliciter le récipiendaire du titre en 2013, Patrick L'Hermine, qui se voit octroyer la Médaille du souverain de la part de Julie Payette, gouverneure générale du Canada. Cette distinction honorifique reconnaît les réalisations bénévoles exceptionnelles de partout au pays. Bravo !

Mais tout d'abord, un retour sur la participation d'EBO à une conférence nationale qui se tenait à Vancouver le mois dernier (p.2-3) de la part des deux conseillers budgétaires qui l'ont vécu...

Bonne lecture !



Conférence ABLE de Vancouver : le centre EBO est plus que présent !

UNE CONFÉRENCE, UNE RENCONTRE... EN



UNE CONFÉRENCE SUR L'AUTONOMIE FINANCIÈRE

07-09 MAI 2018

Du 7 au 10 mai dernier à Vancouver, deux conseillers budgétaires de l'équipe du Centre EBO se sont joints à la directrice Hélène Ménard pour participer à ABLE 2018, la conférence nationale sur l'autonomie financière qui se tient tous les 2 ou 3 ans, sous le thème qui était cette année « Le Bien-être financier pour tous ».

Nous étions aussi conviés à une rencontre d'échange qui réunissait Prospérité Canada et divers représentants des cinq Champions de l'autonomie financière de l'Ontario (dont fait partie le Centre EBO depuis avril 2017, et ce jusqu'en 2021).

Voici ce que les deux conseillers ont retenu de ces trois jours riches en contenu...

MARC D'ORGEVILLE, Conseiller budgétaire

La conférence était avant tout une opportunité de réseautage. Cela a commencé la veille avec une journée entière de travail, développée par Prospérité Canada, partagée par les quatre autres organisations Champions (FEC) de l'Ontario, et une rencontre informelle avec nos anciens collègues du programme FEPS. La conférence elle-même a donné une grande place au réseautage en offrant durant chaque session des moments d'échanges en petits groupes, des jeux d'interactions (Bingo!), et aussi une heure et demie de présentation interactive de type « marché public ». Les nombreuses discussions, entre des personnes venues de l'ensemble du Canada travaillant sur des problématiques similaires ou connexes à celles d'EBO, offrent de nombreuses perspectives pour améliorer les services que nous offrons à nos clients (super cliniques, coaching vs counselling micro-prêt, etc.)

Une des particularités du réseautage de la conférence ABLE était aussi d'avoir sur place de nombreux représentants des services gouvernementaux. Par exemple, l'équipe responsable du Bon d'Étude Canadien de l'EDSC était là en force pour promouvoir leurs services d'aide, ainsi que nombreuses organisations présentes témoignant de la réussite de leur collaboration avec ESDC. Certains représentants de l'Agence du Revenu du Canada (ARC) étaient également présents, notamment des personnes du programme PCMBI qui sont plus amènes à comprendre les difficultés que certains de nos clients rencontrent auprès de l'administration de l'ARC. Un des moments forts de la conférence fut la question posée en séance plénière par Elizabeth Mulholland (directrice générale de Prospérité Canada) au ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social (L'honorable Jean-Yves Duclos) à propos des problèmes de coupures des allocations canadiennes pour enfants qui ont des conséquences dévastatrices pour certains de nos clients. Bien que le ministre ait évidemment botté en touche avec sa réponse, il est certain qu'une conférence de type ABLE est l'endroit où les petites organisations telle qu'EBO peuvent se fédérer pour influencer des changements systémiques qui bénéficieront de nombreux canadiens vulnérables financièrement. La présentation et le témoignage sur l'expérience actuelle du Revenu de base (Basic Income) en Ontario était un exemple particulièrement marquant.

DEUX DIMENSIONS !

FRANÇOIS LEBLANC, Conseiller budgétaire

Participer à une conférence, et particulièrement sur le thème de l'autonomie financière, s'avère toujours une occasion unique et bienvenue de prendre du recul sur ce qu'on fait, autant au niveau de nos rôles comme intervenants communautaires, qu'au niveau organisationnel. Cette conférence n'y a pas fait exception. Je suis reparti revigoré et la tête remplie de pistes prometteuses pour améliorer la livraison de nos services et des avenues de développement à investiguer et à développer pour assurer l'avenir de l'organisme.

Précédant la conférence, la rencontre des Champions de l'autonomie financière de l'Ontario, animée par Prosper Canada, a mis en lumière que nous sommes en voie d'atteindre les cibles de services dans leur ensemble, ce qui augmente les chances que le gouvernement de l'Ontario poursuivre le financement du projet ; et que, malgré la distance et la réalité qui nous séparent, nous partageons un vécu et des défis similaires. Je retiens aussi qu'EBO a encore une opportunité unique, au cours des 3 années qui restent au programme et son financement, de faire sa marque en tant que Champions de l'autonomie financière, ici à Ottawa, comme au niveau provincial, et de s'établir encore plus solidement comme leader de la littératie financière dans la région de la capitale nationale !

Enfin, une phrase a résonné avec moi : « Ça coûte cher d'être pauvre... ». Et quand on y pense un peu, être et vivre dans la vulnérabilité financière et sociale, ça coûte plus que cher financièrement, ça coûte cher physiquement et ça coûte cher émotionnellement. Et c'est l'ensemble de la société qui paye le prix. C'est donc à des organismes comme le Centre EBO, et à l'ensemble de ses partenaires, de travailler ensemble pour trouver des solutions aux problèmes de la vulnérabilité financière. Car l'atteinte de l'autonomie financière est souhaitée à tous les canadiens !

21 JUIN 2018

LE CENTRE EBO
PARTICIPE À UN

WEBINAIRE NATIONAL



Grâce à une initiative de Prospérité Canada, le Centre EBO, l'Union des consommateurs et l'ACEF Montérégie-Est s'unissent pour présenter un webinaire d'une heure le 21 juin 2018, de 13 h à 14 h à l'échelle nationale. On pourra y entendre Hélène Ménard, directrice du Centre EBO, Sophie Roussin, chargée du Projet national des champions de l'autonomie financière (Union des consommateurs), et Tanya Brodeur, conseillère budgétaire (ACEF Montérégie-Est), partager des conseils sur comment les partenariats et la collaboration peuvent se traduire par des changements à grande échelle.

Un nombre croissant d'organismes communautaires au Canada offrent des programmes qui aident à améliorer le bien-être financier des familles et des personnes dans leur collectivité. Certains de ces organismes préconisent également des changements aux politiques et aux systèmes pour faire en sorte que l'ensemble de la population canadienne, particulièrement les personnes à faible revenu, soit intégrée dans nos systèmes financiers.

Le Centre EBO, les ACEF du Québec et l'Union des consommateurs sont des organismes qui font de l'excellent travail sur le terrain pour aider les personnes à faible revenu à créer leur bien-être financier. Quotidiennement, ces organismes soutiennent les familles et déploient des efforts pour éliminer les obstacles systémiques qui empêchent les personnes à qui elles offrent leurs services d'atteindre le bien-être financier.

Voilà une belle visibilité nationale pour le Centre EBO!

CHAMPION DE L'AUTONOMIE FINANCIÈRE DE L'ONTARIO

Déjà plus d'une année s'est écoulée depuis que le Centre EBO fut un des cinq organismes sélectionnés à titre de *Champion de l'autonomie financière de l'Ontario*, un projet de 4 ans piloté par Prospérité Canada et financé par le ministère des services sociaux de l'Ontario.

Deux initiatives issues du projet ont eu un impact majeur sur l'organisme cette dernière année. Tout d'abord, un partenariat avec la Ville d'Ottawa permet au personnel de la consultation budgétaire d'EBO d'intégrer les quatre Centres sociaux de la Ville d'Ottawa afin d'y offrir nos services sur place à leur clientèle. Ainsi, un conseiller ou une conseillère passe une journée complète chaque semaine dans l'un des centres pour y rencontrer des clients et éventuellement faire de la formation, tant au niveau du personnel que des clients. Cette intégration demande une certaine logistique et tout évolue sans heurts majeurs. Pour le Centre EBO, c'est comme avoir 4 nouveaux points de services à travers la ville accessibles pour une clientèle qui serait autrement référée à nos bureaux à Vanier.

FUSION DE SERVICES – La seconde initiative découlant du projet fut la décision de fusionner le service d'impôt et de consultation budgétaire à EBO pour le bénéfice de notre clientèle. Nous croyons que la clientèle d'impôt va bénéficier d'une approche et d'une intervention plus holistique, pendant que le personnel de la consultation budgétaire pourra parfaire son expertise en matière d'impôt et donc intervenir de façon plus complète avec la clientèle de consultation budgétaire.



UN DÉFI ÉNORME – Mais cette fusion, amorcée en janvier dernier, s'avère un défi énorme, ayant un impact sur le personnel de l'organisme (une gestion du temps et du volume de client différente, une gestion différente des appels de la clientèle, de nouvelles procédures, et une foule de changements à apporter à notre base de données actuelle. L'équipe reliée au projet FEC se rencontre encore régulièrement afin d'évaluer ses activités et apporter au besoin, des correctifs nécessaires. De nombreuses leçons ont déjà pu être tirées, ce qui nous sera utile pour l'avenir.

CLINIQUES D'IMPÔT – Enfin, pour une deuxième année, le Centre EBO a tenu ses propres cliniques d'impôt (en plus des résidences que nous desservons depuis plusieurs années), qui auront desservi environ 200 contribuables à faible revenu pendant les 10 semaines.

Rappelons que ce projet revêt une importance capitale pour l'avenir du Centre EBO. Par l'ampleur du financement, bien sûr, mais surtout à cause du potentiel pour ce projet de permettre au Centre EBO de se faire valoir auprès de plusieurs joueurs clés dans le domaine de la littératie financière, tant à l'échelle municipale, provinciale que nationale.

Fonds d'entraide Desjardins

RENCONTRE AU SOMMET!

Le 29 mai dernier, les membres du comité d'approbation des prêts, le président du conseil d'administration, la directrice, ainsi que le coordonnateur du programme de micro-prêt Desjardins du Centre EBO, se réunissaient afin de faire le point sur ce programme qui célébrera en octobre 2018 sa 10^e année d'existence !

NOUVELLE ENTENTE – Tout d'abord, Hélène Ménard était fière d'annoncer une nouvelle entente de trois ans entre Desjardins et EBO. Fait à souligner : le financement lié à la coordination du programme n'a pas cessé d'aller en croissant depuis de nombreuses années maintenant, ce qui est très significatif pour un organisme comme le nôtre.

RÉSULTATS – Une grande partie de la rencontre a été consacrée aux résultats du programme. Ainsi :

- ✓ 130 prêts, totalisant plus de 60 000 \$ ont été octroyés depuis 2008
- ✓ Fait à noter, pour chaque prêt non-remboursé, on compte en moyenne entre 5 à 6 prêteurs qui ont remboursé leur prêt-en TOTALITÉ
- ✓ Le taux de récupération (pourcentage des sommes remboursées en relation avec les sommes radiées, soit nos pertes) s'élève à 73%.
- ✓ La majorité des emprunteurs ont des revenus relativement prévisibles (salariés et personnes en invalidité ou autres pensions)
- ✓ Les raisons d'emprunt varient, mais l'aide pour couvrir un arriéré de services publics est constant ; on aide par ailleurs de plus en plus de gens à se sortir du cercle vicieux des prêts sur salaire (payday loans)

Cette rencontre stimulante et productive s'est terminée par un échange d'idées et un tour d'horizon des projets à venir (V. encadré).

Rayonnement pour le Fonds d'entraide DESJARDINS du CENTRE EBO

Le Fonds d'entraide Desjardins d'Ottawa, ce partenariat fructueux entre le Centre EBO, les deux caisses populaires Desjardins d'Ottawa et le mouvement Desjardins, célébrera 10 ans en 2018 ! Une invitation sera lancée cet automne pour souligner cet anniversaire comme il se doit ! On pourra entre autres célébrer le renouvellement de l'entente pour une période de 3 ans pour ce programme unique de micro-prêt!

CONFÉRENCE NATIONALE ABLE – MAI 2018

La directrice Hélène Ménard a été invitée à faire une présentation et échanger avec plusieurs participants à la conférence sur le modèle de programme de micro-prêt que représente le Fonds d'entraide Desjardins du Centre EBO. Une belle visibilité !

EXPANSION DANS L'EST ONTARIEN

Les démarches vont bon train pour ce projet d'envergure : lancer un programme de micro-prêt qui couvrirait tout l'Est ontarien. Le Centre EBO en serait l'administrateur. On espère confirmer le tout plus tard cette année !

PROJET-PILOTE D'ÉPARGNE

Le projet-pilote a été mis en veilleuse. Il viserait à encourager la clientèle des prêts à se doter d'un coussin financier, que ce soit un fonds de roulement ou un fonds d'urgence. Ce programme serait accessible à la clientèle de consultation budgétaire du Centre EBO. À Suivre !

NOUVEAU PLAN D'AFFAIRES POUR LE CENTRE EBO

La direction et les membres du conseil d'administration ont entrepris la formulation d'un nouveau plan d'affaires pour l'organisme. Un tel exercice remontait à plusieurs années. En voici d'ailleurs les grandes lignes :

MISSION

Devenir un Centre d'excellence en littératie financière regroupant les dimensions suivantes: dépistage, prévention, intervention, évaluation, recherche

PILIERS

Recherche et Formation

- Renforcer l'analyse des statistiques
- Formaliser la recherche et publier
- Donner et recevoir des formations sur la littératie financière et l'animation de groupes sociaux variés
- Construire des bases de données
- Diffuser et publier de la littérature portant sur la problématique de la littératie financière

Renforcement des attributs organisationnels

- Mission et vision
- Services et approche

Partenariats

- Cibler des partenaires d'interventions
- Créer des formes de contractualisation précises et les rendre publiques
- Rechercher des liens plus fermes avec ceux qui font le même métier

Reconnaissance professionnelle

- Démarchage auprès des intervenants sociaux-économiques et communautaires: ressource professionnelle en intervention et littératie
- Publier et diffuser
- Se faire connaître dans des milieux financiers en tant qu'une ressource fiable et professionnelle
- Acquérir des titres professionnels

Financement prévisible et évolutif

- Trouver une formule de démarchage efficace
- Cibler les institutions financières: assurances, banques, etc.
- Partenariats sur 5 ans
- Résultats mesurables

Encore une fois, le défi de la diversification du financement de l'organisme se fait sentir (V. encadré), et le Centre EBO doit tenter d'anticiper les différentes pressions financières auxquelles il devra faire face à plus ou moins long terme.

Le potentiel de diversification est cependant de plus en plus large, avec la place grandissante que prend le domaine de la littératie financière tant au secteur public que privé, et particulièrement au sein du secteur financier. De plus en plus de réseaux et de forums d'échange se créent, permettant ainsi au Centre EBO d'identifier des pistes de financement à poursuivre.

Le plan d'affaires sera ainsi en place cette année, et il apportera un nouveau souffle à nos efforts de diversification de financement, et ce, à la veille du 40^e anniversaire de l'organisme en 2019.

NOUVELLE COUPURE DE 10% DU FINANCEMENT DE CENTRAIDE OTTAWA

Les années se suivent et malheureusement se ressemblent pour le Centre EBO

Plus ça change, plus c'est pareil pour le Centre d'éducation financière EBO. Amorcée il y a plusieurs années, la série de coupures du financement effectuée par Centraide Ottawa envers le Centre EBO se poursuit. Cette fois ? C'est une réduction de 10 % à laquelle l'organisme doit faire face... presque sans surprise!

Alors qu'il y a une douzaine d'années Centraide Ottawa représentait environ 75 % de notre financement, cette proportion n'est plus que 20% de notre budget d'opération en 2018...

Programme d'éducation financière destiné aux 16-29 ans

MES FINANCES, MES CHOIX

EN CONSTANTE CROISSANCE

Nous voilà déjà à notre 4^{ème} année d'animation d'ateliers pour le programme *Mes finances, mes choix* dans l'Est ontarien! En 2017 nous avons visité plus de 1 263 participants, majoritairement dans les écoles secondaires et les centres communautaires. Suite à ces échanges, nous avons un taux de satisfaction générale de 94% et ce, seulement pour l'Est ontarien.

Au total, le programme *Mes finances mes choix*, en comptant le Québec et l'Ontario, touche 25 950 participants avec un taux de satisfaction de 98%! Le Centre d'éducation financière EBO est très fier de pouvoir contribuer à éclairer les participants sur leurs finances personnelles dans le but de les rendre plus autonomes.

N'hésitez pas à parler de cette opportunité, qui est offerte gratuitement, grâce à la contribution financière des 7 caisses suivantes : Caisse populaire Trillium, Caisse populaire Rideau-Vision, Caisse populaire Nouvel-Horizon, Caisse populaire de la Vallée, Caisse populaire de Cornwall, Caisse populaire d'Hawkesbury et la Caisse populaire d'Alfred.

Communiquez avec nous au Centre EBO pour de plus amples renseignements au : 613-746-0400.

16 MODULES À GARDER À JOUR : UN TRAVAIL SANS RELÂCHE !

Dans le but d'offrir les ateliers avec l'information à jour, notre duo d'animateurs, Marie-Claude Massie et Mario Bélisle, doivent rester à l'affût des changements apportés dans notre province. Comme par exemple, les nouvelles normes d'emploi dont l'augmentation du salaire minimum, les nouvelles règles qui touchent les téléphones cellulaires, la modification des tarifs des différents prêteurs sur salaire, les nouvelles normes du logement ainsi que toute autre information pertinente qui touche nos modules.

Avec la collaboration du Mouvement Desjardins qui a développé le programme, les modules sont mis à jour régulièrement. De plus, grâce au sondage remis à chacun des participants, l'amélioration de ses modules est au cœur de notre préoccupation commune.

UN ACCUEIL CHALEUREUX DANS LES CONSEILS SCOLAIRES ET LA COMMUNAUTÉ

Que ce soit dans les écoles du Conseil des écoles catholiques du Centre-Est (CECCE), le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario (CEPEO) ou le Conseil scolaire de district catholique de l'Est ontarien (CSDCEO), nos animateurs sont toujours bien accueillis.

Les invitations sont nombreuses et constantes année après année. Le Centre EBO reste à l'écoute des besoins afin de poursuivre cette relation grandissante. Merci à tous les membres du personnel des écoles visitées pour la confiance et l'accueil chaleureux.

TÉMOIGNAGES

Afin de vous partager l'impact de ces échanges, voici quelques témoignages de participants et d'enseignants, tout milieu confondu :

- ✓ *The tools and references will be used.*
- ✓ *Had fun, learned a few things.*
- ✓ *Distribuez ces informations au plus de personnes possibles.*
- ✓ *Le formateur m'a aidé à gérer mon crédit. Maintenant je sais comment adopter (un comportement responsable) avec ma carte.*
- ✓ *This should be a math course in high school.*
- ✓ *(I learned to) Payback all, not just minimum.*
- ✓ *It was good; learned a lot about to find ways to save and learning how to find ways to see how supermarkets advertise to us.*
- ✓ *These classes are very helpful.*
- ✓ *Matière très pertinente pour la clientèle (11^{ème} et 12^{ème} année); excellent visuel; présentation engageante pour les élèves.*
- ✓ *Mario est drôle, convivial, connaissant et plein de ressources. Sa présentation graphique est très bien montée. Il offre des exemples adaptés à son groupe cible. J'ai beaucoup aimé ses trucs.*
- ✓ *Je référerais ce module à beaucoup de personnes.*
- ✓ *Merci encore de votre collaboration et n'hésitez pas à nous contacter pour d'autres ateliers!*

❧ Merci ❧

Pour votre implication

!

Celso Arrais
Rafael Arrais
Pierrette Bastien
Sylvie Bissonnette
Martha Butler
Aline Codaline
Marcela Corredor-Chavarro
Gérald Cossette
Marie-Christine Crevier
Krystel Cyr-Morin
Monique Deray
Christine Devenge
Christelle Djonon
Paule Drouin
François Gagnon
Jenny Gullen
Nathalie Josee
Mélanie Kanyenyeri
Patrick Kisinda
François Laflèche
Sam Laim
Derek Lamothe (*Inter-vision*)
Christie Lefebvre
Patrick L'Hermine
Fanny Mata
Jeanine Mukezimana
Hamlall Munbodh
Prosper Munezero
Alain Paré
Véronique Perron
Jacques Philippe
Nicolas Raymond
Mark Schwilden
Nicolas Séguin
Gabrielle St Hilaire (*U. d'Ottawa*)
Yacine Toulait
Raed Trabulsi
Diane Vachon
Yves Vaillancourt
Merlynda Vilain

DESJARDINS

Michaël Béland
Pierre Benoît
Jean-Emmanuel Bouchard
Stéphanie Dion
Claude Genest
Kim Julien
Norman Leroux

NORTON ROSE FULBRIGHT

Brittany Hinds
Jamie Macdonald
Charel Steerie

Bénévole de l'année

Pierre Benoît

Récipiendaire 2018

de la

PLAQUE JOSEPH ASSABGUI

❧ MERCI ❧

Pour l'excellence de sa contribution à
l'atteinte de l'autonomie financière
pour des milliers de jeunes et des centaines
de personnes d'Ottawa et de l'Est ontarien

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

❧ Joseph Assabgui (1933-2007) ❧

En mémoire de Joseph et ses 12 années de dévouement
au Centre d'éducation financière EBO et sa clientèle,
le conseil d'administration a décidé unanimement,
en décembre 2007, de renommer la plaque
du bénévole de l'année en son nom.

❧ Merci ❧

à un partenaire de
choix !



Le **Fonds d'entraide Desjardins** est le résultat
d'un partenariat unique
entre Desjardins, ses
deux caisses populaires
d'Ottawa (Rideau-Vision
et Trillium) et EBO.

Depuis 2008, le Fonds
d'entraide Desjardins a
octroyé des dizaines de
prêts sans intérêt à des
personnes et familles qui
font face à des besoins
urgents, prêts qui
totalisent maintenant
plus de **60 000 \$**, soit
plus de **trois fois le
capital original!**

Et depuis 2015, deux
formateurs à EBO,
accrédités par Desjardins,
parcourent
la Ville d'Ottawa et l'Est
ontarien pour y offrir les
modules du programme
d'éducation financière
Mes finances, mes choix
à des centaines de jeunes
francophones de 16 à 25
ans, et principalement
parmi les 3 conseils
scolaires francophones
d'Ottawa et de l'Est
ontarien.

**EBO est fière de
ces partenariats
de confiance et de
coopération!**