

PARCE QUE LA VIE EST PLUS QU'UNE QUESTION D'ARGENT...

Services uniques et bilingues depuis 1979



Dans ce numéro...

- p. 2 **EbO a 35 ans!**
- p. 3 **1^{ère} leader nationale en littératie financière nommée**
- p. 4 **EbO se prononce!**
- p. 5 **Journée de la littératie financière à Ottawa... grâce au RALFO!**
- p. 6 **EbO passe à l'AXION!**
- p. 8 **Bénévole de l'année**

Devenez membre !

Vous pouvez exprimer clairement et concrètement votre soutien à l'organisme en :

- ✓ **Renouvelant** votre membreship
- ✓ **Devenant** membre
- ✓ **Recrutant** de nouveaux membres !

Les formulaires de renouvellement et d'adhésion sont sur notre site web (www.ebottawa.org)

Une page d'histoire s'écrit...

Beaucoup de choses se sont passées au cours de la dernière année au sein d'Entraide budgétaire Ottawa (EbO). Mais ce sont 35 années d'investissement dans la communauté qui seront soulignées en grand, plus tard cette année (p.2)!

Car 2014, sans l'ombre d'un doute, sera un moment historique pour notre organisme. Vous êtes d'ailleurs déjà conviés pour célébrer ce grand moment avec nous (p.2) !

Entre temps, nous applaudissons la nomination de la nouvelle chef du développement de la littératie financière du Canada (p.3). Sous ce leadership national, nous espérons pouvoir faire avancer nos idées sur le développement et l'expansion de notre modèle d'intervention.

EbO s'est également prononcé récemment (p.4) dans le cadre de la consultation nationale du gouvernement fédéral qui vise à élaborer un code qui protégera plus efficacement les consommateurs et consommatrices de produits et services financiers au Canada.

Par ailleurs, la rencontre d'échange en 2010, initiée par EbO avec des groupes impliqués en littératie financière à Ottawa, avait mené en 2012, au lancement du réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO). Et on peut dire que le réseau n'a pas chômé en 2013! En effet, au cours d'un événement à l'Hôtel de ville d'Ottawa soulignant notre 1^{er} anniversaire (p.5), nous avons lancé un **important sondage en ligne sur le niveau de littératie financière de la population d'Ottawa** et auquel il est encore possible de répondre! **On vous invite à prendre quelques minutes pour aller le remplir au www.flano-ralfo.ca.** Merci à l'avance!

Parallèlement, depuis qu'EbO est passé à l'AXION en 2012 (p.6), l'organisme en arrive, entre autres, à faire avancer plein de projets, tant en consultation budgétaire qu'en matière d'éducation financière (p.7)!

Enfin, découvrez (p.8) qui est le récipiendaire 2014 de la « *Plaque Joseph Assabgui* », en mémoire d'un grand bénévole pour notre organisme.

Bonne lecture !

Après 35 années d'existence

Entraide budgétaire Ottawa n'est plus... pour mieux renaître !

Entraide budgétaire Ottawa souffle ses 35 bougies en 2014! En effet, c'est le 18 janvier 1979 que naissait dans la communauté un organisme avec une mission dont il n'a pas de raison de dévier depuis 35 ans, soit la lutte contre l'exploitation et l'endettement des consommateurs et consommatrices.

Beaucoup de choses se sont passées depuis les célébrations de notre 30^e anniversaire en 2009 à l'hôtel de ville d'Ottawa, événement au cours duquel nous avons obtenu, en présence d'une centaine d'invités, la reconnaissance de « Bâtisseur communautaire » de la part de *Centraide Ottawa*.

Le paysage de la littératie financière a en effet beaucoup évolué depuis **2009**, avec entre autres :

- ✓ **2010** – Présentation de notre mémoire au Groupe de travail canadien sur la littératie financière
- ✓ **2011** – Dépôt, à EbO, du rapport du Groupe de travail en présence du ministre des finances du Canada, le regretté Jim Flaherty; et tenue la même année du premier mois de la littératie financière au pays par l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)
- ✓ **2012** – Sous la pulsion d'EbO, création officielle du Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO)
- ✓ **2013** – Proclamation du Maire de la Ville d'Ottawa, Jim Watson, faisant du 28 novembre 2013, la « Journée de la littératie financière à Ottawa »

Que nous réserve **2014** en matière de littératie financière? On peut déjà vous dire qu'EbO entend profiter de la célébration de ses 35 ans afin d'en faire une année *historique* pour l'organisme et un moment *marquant* dans le domaine de la littératie financière à Ottawa et qui sait, en Ontario et au Canada !

À NE PAS MANQUER !

Entraide budgétaire Ottawa

convie ses membres

à célébrer le 35^e anniversaire
de l'organisme, et plus encore,

le 21 novembre 2014

de 7h 30 à 8h 45

au cours d'un petit déjeuner

en compagnie

d'une centaine d'invités de marque

à la Place Jean Pigott

de l'hôtel de ville d'Ottawa

RSVP : 746-0400, p.200

EbO : 35 ans de littératie financière à Ottawa

« *Pour que nos vies soient plus qu'une question d'argent...* »

Ce printemps

Nomination de la première chef du développement de la littératie financière du Canada

Il s'agissait de la première recommandation du Groupe de travail sur la littératie financière, dans un rapport rendu public à EbO en février 2011 en présence du président du Groupe de travail, Donald Stewart, et de Jim Flaherty, le regretté et alors ministre des finances du Canada, soit « que le gouvernement du Canada nomme une personne pour occuper le poste de Responsable national, avec pour mandat de collaborer avec les partenaires afin de superviser la stratégie nationale et mettre en oeuvre les recommandations. »

Trois ans plus tard, et après une année entière pour compléter le processus de sélection, le gouvernement s'est tourné vers l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC), et plus particulièrement Jane Rooney, à l'ACFC depuis 2002. Elle occupait depuis 2008 le poste de directrice, Littératie financière et éducation des consommateurs.

Selon la commissaire de l'ACFC, Lucie Tedesco « le mandat de l'ACFC avait été récemment élargi pour inclure la coordination national d'initiatives visant à renforcer la littératie financière des Canadiens. Ainsi, à titre de chef du développement de la littératie financière, Jane Rooney dirigera la mise en oeuvre de la stratégie nationale sur la littératie financière et collaborera avec les nombreux intervenants qui travaillent dans le domaine, tout en réduisant le chevauchement des efforts et en maximisant la portée des programmes, des ressources et des outils en matière de littératie financière. »

Comme l'a mentionné La Fondation canadienne d'éducation économique suite à cette nomination « tous les intervenants en matière de littératie financière se réjouissent de cette nomination. » (Voir Encadré). Car déjà, dans notre soumission au Groupe de travail en 2010, nous avons recommandé que l'ACFC joue un rôle de leader national en matière de littératie financière ! Nous comptons maintenant faire valoir auprès de la nouvelle leader nationale une autre de nos recommandations : que la stratégie nationale sur la littératie financière inclut le développement d'un réseau national de centres d'éducation financière communautaires et professionnels au service d'une population socio-économiquement vulnérable... soit à l'image d'EbO!



Notre réaction...

Entraide budgétaire Ottawa applaudit la nomination de Jane Rooney, à titre de première Chef du développement de la littératie financière du Canada.

Dans son mémoire soumis au groupe de travail sur la littératie financière en mai 2010, EbO avait recommandé que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) puisse de facto devenir une agence nationale en matière de littératie financière afin de permettre à tous les intervenants clés issus de divers secteurs de pouvoir travailler en collaboration dans ce vaste domaine.

« Cette nomination confirme à nos yeux le rôle de leadership que jouait déjà l'ACFC en matière de littératie financière au Canada depuis déjà plusieurs années. » à tenu à dire Hélène Ménard, directrice générale de l'organisme. « Jane Rooney, par ses qualités professionnelles et personnelles, son expérience et ses nombreux liens dans la communauté, sa connaissance des enjeux et sa sensibilité aux besoins de la population canadienne en matière de littératie financière, font en sorte qu'elle est, à nos yeux, la personne toute désignée pour relever les grands défis qui l'attendent dans la réalisation de la stratégie nationale sur la littératie financière » a-t-elle ajouté.

« EbO et le Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO) que préside l'organisme depuis 2012, entendent donc continuer à entretenir et solidifier les liens qui l'unissent à l'ACFC, et ainsi appuyer la nouvelle leader du développement de la littératie financière du Canada dans la réalisation de son mandat. » a-t-elle conclu.

En février dernier

EbO s'est prononcé !

Notre organisme a fait valoir les points suivants dans le cadre de la consultation nationale sur le Cadre de protection des consommateurs de produits et services financiers du Canada :

Prendre en compte des besoins des Canadiens vulnérables - On juge essentiel de définir le terme "vulnérable". Les gens de tout âge peuvent éprouver des difficultés à comprendre et obtenir des services financiers et nous constatons tous les jours et directement des incidences considérables que peuvent avoir les carences en littératie financière sur la vie d'une personne. Selon nous, il est fondamental de s'attaquer à la base du problème, le comportement financier des gens, et nous proposons que les canadiens et les canadiennes de tous les horizons aient accès à des consultations impartiales au sujet de leur planification et gestion financière... tout au long de leur vie.

Communication de renseignements sur les produits et les services financiers - On applaudit les efforts des institutions bancaires à fournir les renseignements en français. Mais la traduction laisse souvent à désirer, étant souvent trop formelle et pas dans un langage simple. Nous croyons qu'une clientèle vulnérable doit avoir droit à une traduction qui facilite la compréhension et ne crée pas la confusion. De plus, nous croyons ainsi qu'il est essentiel de vulgariser l'information véhiculée, d'avoir accès à un bref résumé des éléments clés de tout renseignement concernant les produits et services financiers offerts.

Accès aux services financiers - Nous croyons que :

- ✓ nous devrions réglementer les banques afin qu'elles offrent, à une grande part de la population, des produits d'emprunt de 5 000 \$ et moins et à un taux raisonnable.
- ✓ les consommateurs devraient avoir accès, gratuitement ou à prix minime aux produits financiers de base (compte bancaire, livret de chèques, états de compte papier, protection du découvert, etc.);
- ✓ de tels frais pour insuffisance de fonds pourraient, par exemple, être établis en fonction du montant du découvert ou du montant du chèque, de la facture ou du découvert (2 à 5 %) conjugué à un cap maximum de moins de 10 \$.
- ✓ les frais d'utilisation de la protection du découvert doivent être éliminés et que seul un taux d'intérêt raisonnable devrait s'appliquer (*Des frais de 5 \$ sur un découvert de 10 \$ (50 % du découvert) pendant 3 jours se traduisent par un taux d'intérêt annuel simple d'environ 6 000 % !!!*).
- ✓ les frais d'utilisation de guichet automatique devrait à tout le moins être à coût raisonnable pour une personne à faible revenu utilisant les guichets automatiques de son institution financière.

Et en conclusion...

Entraide budgétaire Ottawa tient à souligner la réalité suivante : nos 35 années d'expérience sur le terrain nous a démontré fois après fois le fait que toute la réglementation du monde n'empêchera pas une personne socio-économiquement vulnérable de se faire exploiter et de prendre de mauvaises décisions financières si leur niveau de littératie financière démontre un manque de connaissances, d'informations, d'outils, et d'appui impartial en matière de produits et services financiers.

C'est pourquoi un organisme impartial comme le nôtre, et un leader unique dans la communauté qui fait passer la personne en premier et sans jugement, peut, sur demande, accompagner, informer, outiller, conseiller cette part grandissante de la population dans une société où la diversification et la complexité des produits financiers ne vont qu'en grandissant. Et peut défendre au besoin leurs intérêts et leurs droits selon le code de protection en vigueur.



Le 28 novembre dernier des membres de la communauté se sont réunis à l'hôtel de ville d'Ottawa pour le 1^{er} anniversaire du Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO).

Le RALFO réunit des organisations et des individus qui sont impliqués en littératie financière. *Entraide budgétaire Ottawa* en préside les rencontres. Pour l'occasion, le maire Jim Watson a fait du 28 novembre la Journée de la littératie financière à Ottawa ! De plus, Jane Rooney, de l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC), a témoigné de l'importance de ce réseau pour Ottawa et ses citoyens.



« Cette proclamation s'inscrit dans notre mission de mettre en évidence les besoins des membres les plus vulnérables de notre communauté et des bénéficiaires que ceux-ci peuvent tirer de la littératie financière », a mentionné Hélène Ménard, d'*Entraide budgétaire Ottawa*. Les membres du réseau espèrent que cette proclamation contribuera à susciter de nouvelles actions concrètes en littératie financière à Ottawa.

JOURNÉE DE LA LITTÉRATIE FINANCIÈRE

28 novembre 2013

ATTENDU QUE

- ✚ Le mois de novembre est le Mois de la littératie financière au Canada depuis 3 ans
- ✚ La littératie financière est essentielle pour relever les défis économiques individuels et familiaux
- ✚ L'on doit sensibiliser le public aux besoins en littératie et aux avantages qui en découlent pour les personnes les plus vulnérables de notre ville
- ✚ La très grande majorité des gens, toutes générations confondues, ne possèdent aucun outil proprement dit de gestion financière pour faire leur chemin dans la société de consommation plus complexe qu'est celle d'aujourd'hui
- ✚ Nous devons agir concrètement en mobilisant les intervenants autour d'initiatives de littératie financière à Ottawa
- ✚ De nombreux organismes communautaires offrent des services et des programmes d'éducation financière depuis des années à travers la ville

PAR CONSÉQUENT

Je, Jim Watson, maire de la Ville d'Ottawa, proclame par la présente le **28 novembre 2013** *Journée de la littératie financière* à Ottawa.

Avis à nos membres : participez au sondage du RALFO !

L'événement du 28 novembre dernier a permis l'annonce de la mise en ligne d'un important

∞ Sondage sur la littératie financière ∞

Prenez un moment pour nous aider à évaluer le niveau de littératie financière de la population d'Ottawa sur des questions qui nous tiennent particulièrement à cœur.

Pour le remplir et en savoir plus sur le RALFO, veuillez cliquer sur le lien suivant :

www.flano-ralfo.ca

**Depuis novembre 2012
et grâce à une généreuse subvention de la**



EbO est en mode

AXION

Depuis environ 18 mois, le Groupe AXION s'acquitte de son mandat de développer le potentiel du programme *Oasis Conseil budget*, destiné aux personnes qui ne qualifient pas pour les services gratuits de consultation budgétaire, ainsi qu'aux groupes intéressés à des ateliers de formation en matière de planification et gestion budgétaire.

Les actions entreprises ont permis de mieux cerner les besoins et les réalités de ce programme qui existe depuis 2009. Parmi elles :

- ✓ Avoir un diagnostic sur le positionnement actuel et futur d'Oasis dans le marché d'Ottawa
- ✓ Identifier les possibilités de formation en consultation budgétaire
- ✓ Réaliser une enquête auprès d'anciens clients (niveau de satisfaction et choses à améliorer)
- ✓ Cherchera un partenaire (privé ou public) prêt à supporter financièrement Oasis Conseil budget sur une période prolongée et dans un but social, afin de desservir gratuitement en consultation une clientèle vulnérable et souvent en situation de crise financière
- ✓ Réviser les critères d'admissibilités et la grille tarifaire du service
- ✓ Identifier les besoins en éducation financière, développer des projets et approcher de nouveaux partenaires pour les réaliser
- ✓ Développer des ateliers adoptés aux clientèles visées

Vous trouverez dans les colonnes qui suivent plus de détails sur le travail accompli et les pistes prometteuses qui sont explorées !



Diagnostic

Un diagnostic sur le positionnement actuel et futur d'Oasis à Ottawa a été réalisé et parmi les conclusions on pouvait retenir que :

- ❖ *La gestion des dettes est un secteur en forte croissance*
- ❖ *Qu'il y a une compétition de plus en plus élevée à ce niveau*
- ❖ *Que l'organisme et son personnel de consultation doivent donc obtenir une forme d'accréditation afin d'être mieux reconnu auprès de la clientèle*
- ❖ *Qu'EbO explore la possibilité d'offrir un service de soutien budgétaire aux personnes âgées*

Sondage

Un sondage auprès de la clientèle passé du service Oasis a dénoté :

- ❖ *La très bonne qualité du service (62 %)*
- ❖ *que le professionnalisme démontré est très bon (75 %)*
- ❖ *Que la clientèle recommanderait le programme à d'autres (86 %)*
- ❖ *Que rapport qualité-prix est très bon et les conseils impartiaux (71 %)*
- ❖ *Qu'Oasis a sa place dans l'offre de services financiers et aussi qu'on apprécie le fait qu'il n'y a pas de produits à vendre (86 %)*



Fédération des aînés
et des retraités
francophones de l'Ontario

Possibilité de partenariat avec la Fédération des aînés et des retraités francophones de l'Ontario (FARFO) et le Centre des ressources de l'Est d'Ottawa



Ce projet sur 3 ans a pour but d'éduquer les personnes âgées et les pairs aidants francophones sur les problématiques financières spécifiques aux personnes âgées (diminution de la littératie financière, vulnérabilité aux fraudes, difficultés financières dues à la perte d'un conjoint, etc.). Ce projet permettrait aussi de sensibiliser les décideurs gouvernementaux sur l'importance de mettre en place un programme de soutien à domicile qui inclut une composante de soutien budgétaire.



Desjardins

Partenariat avec le Mouvement Desjardins – Pour adapter à une clientèle ontarienne le programme d'éducation financière *Mes finances, mes choix*, destiné aux jeunes adultes de 16 à 25 ans. Ces 16 modules couvrent un vaste éventail de sujets pertinents, à une étape de la vie où de multiples décisions financières seront à prendre pour la première fois.



Conseil des
écoles publiques
de l'Est de l'Ontario

Partenariat potentiel avec le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario – Projet de livraison de modules adaptés du programme d'éducation financière *Mes finances, mes choix* pour les jeunes, les conseillers en orientation, les directeurs d'écoles et les parents nouvellement arrivés.



Recherche de partenaire privé – L'équipe d'AXION continue la recherche d'un partenaire prêt à supporter financièrement le programme *Oasis Conseil budget* sur une période prolongée et dans un but social, afin de desservir gratuitement en consultation une clientèle vulnérable, souvent en situation de crise financière. En effet, la très grande majorité de la clientèle *Oasis* est vulnérable socio-économiquement et requiert généralement un appui soutenu et de nombreuses rencontres.

Formation

Développement de 4 ateliers, dans les deux langues officielles, sur la planification et gestion budgétaire, l'endettement, l'épargne et l'impôt. L'outil comprendra :

- ✓ Présentation PowerPoint, vidéo
- ✓ Mise en situation, quiz, discussion
- ✓ Guide du participant, pochette
- ✓ Fiches d'information
- ✓ Liste de ressources, liens internet
- ✓ Grilles de planification et gestion de budget

Suivant le même modèle, de futurs ateliers pourraient porter sur l'endettement et le crédit, l'épargne et l'impôt.

❧ **Merci** ❧

Pour votre implication !



- Hélio E. B. Alves
- Celso Arrais,
- Sacha Baharmand,
- Suzanne Beaubien,
- Jean Philippe Bousquet,
- Martha Butler,
- Alain Carle,
- Jane Cornish,
- Gérald Cossette,
- Andrée Cousineau,
- Nana Darmdj
- Monique Deray,
- Lyane Diotte,
- Marie Yanick Dutelly,
- Bouchra El Habziz,
- Marie Jacque Fortin,
- Chantal Girard,
- Josée Guindon,
- François Laflèche,
- Derek Lamothe,
- Johanne Laurent,
- Mercy Lawlivi,
- Akofa Lawson,
- Mélanie Leduc,
- Christie Lefebvre,
- Patrick L'Hermine,
- Rémi Léveillé,
- Nadia Malenfant
- Alliance Mandjo Tamiadji
- Claire Mazuhelli,
- Moussa Mohamed,
- Jamie A. Macdonald,
- David Ménard
- Hana Mohamed
- Johanne Morency,
- Richard Monette,
- Janet Onyango,
- Martin Paradis,
- Alain Paré,
- Judith Parisien,
- Véronique Perron,
- Alain Poirier
- Shannon Robinson,
- Claire Sarazin,
- Ginette Tognet,
- Diane Vachon
- Françoise Viau
- Michel Villeneuve
- Amal Youssef

❧ **Merci** ❧

Celso Arrais

Récipiendaire 2014

de la

« *Plaque Joseph Assabgui* »

à titre de

Bénévole de l'année



Pour l'excellence de sa contribution à l'atteinte de l'autonomie financière des personnes à faible revenu

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



❧ **Joseph Assabgui (1933-2007)** ❧

En mémoire de Joseph et ses plus de 12 années de dévouement à Entraide budgétaire Ottawa et sa clientèle, le conseil d'administration a décidé unanimement, en décembre 2007, de renommer la plaque qui honore ses bénévoles de l'année.

❧ **Merci** ❧

à un partenaire de choix !



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

Chaque année, de nombreuses personnes et familles font face à des besoins urgents et nous consultent pour identifier les options et solutions qui s'offrent à eux, dont la possibilité de bénéficier d'un petit prêt sans intérêt.

*Depuis 2008, le Fonds d'entraide Ottawa a ainsi pu octroyer des dizaines de prêts qui totalisent maintenant plus de **35 000 \$** et qui varient entre 250 \$ et 1 500 \$ chacun.*

Un merci sincère à Desjardins et aux deux caisses d'Ottawa pour cette initiative de solidarité qui contribue au mieux-être de notre communauté.

