

2013

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS



Merci à nos bailleurs de fonds :

Centraide/United Way Ottawa,
les Services sociaux et communautaires de la
Ville d'Ottawa, La Fondation Trillium de
l'Ontario, Desjardins et SEDI

Rapport présenté à l'assemblée générale annuelle du 20 mai 2014.

Entraide budgétaire Ottawa travaille à enrayer
l'exploitation et l'endettement en favorisant
l'autonomie financière personnelle et familiale.

Table des matières

Message de la présidente du conseil d'administration et de la directrice générale	3
Introduction	4
Personnel	5
Clientèle	7
Services d'intervention en littératie financière	8
Consultation budgétaire	8
Éducation financière	10
Impôt	13
Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa	15
Réseau de réduction de la pauvreté d'Ottawa	15
Communication, kiosque et média	15
Bénévole de l'année - Plaque Joseph Assabgui	16
Gestion	17
Conseil d'administration et ses comités	17
Budget d'opération	17
Projets en développement.....	17
Conclusion	18
Annexe 1 : Tableau comparatif –Nombre de personnes desservies par service de 2009 à 2013	19
Annexe 2 : Tableau comparatif des heures de bénévolat.....	19
Annexe 3 : Remerciements	19
Annexe 4 : Personnel	22

Entraide budgétaire Ottawa (EbO)

Rapport annuel d'activités 2013

Conseil d'administration 2013-2014

Comité exécutif

Suzanne Beaubien, secrétaire
Martha Butler, vice-présidente
Diane Vachon, présidente
Michel Villeneuve, trésorier
Hélène C. Ménard (membre d'office)

Administratrices et administrateurs

Alain Carle
Marie Jacque Fortin
Véronique Perron
Claire Sarazin*
Shannon Robinson

*a démissionné

Président-sortant

Gérald Cossette (membre d'office)

Nos partenaires financiers

Centraide/United Way Ottawa
Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa
Desjardins et les caisses populaires Rideau-Vision et Trillium
Fondation communautaire d'Ottawa
Fondation Trillium de l'Ontario
Service Canada (projet d'été)
Social and Enterprise Development Innovations (SEDI) - Maintenant appelé Prospérité Canada
51 donateurs et donatrices... 3 525 \$ de dons du cœur !

Message de la présidente du conseil d'administration et de la directrice générale

L'année 2013, malgré les hauts et les bas dans la vie d'un organisme communautaire, nous a permis d'appuyer 2 438 consommatrices et consommateurs vers une meilleure qualité de vie. Nos discussions sur le repositionnement de l'organisme concluent que nous devons maintenir les services actuels mais bâtir sur nos expertises. Nous devons promouvoir notre modèle d'intervention impartial auprès des bailleurs de fonds et de partenaires potentiels du secteur privé. Depuis près de 35 ans l'organisme réussit à réduire les effets néfastes de l'endettement et des lacunes en littératie financière sur la qualité de vie des personnes que nous accompagnons vers l'autonomie financière.

Pour une 4^e année consécutive, l'organisme subit les contrecoups des réductions de son financement de Centraide Ottawa. Le rapatriement de nos ressources humaines à Vanier se fait sentir dans l'ouest d'Ottawa où nous avons perdu notre point de service, pendant que les centres dans l'est de la ville continuent d'espérer nous voir un jour y avoir un point de service. Maintenant, plus que jamais, nous avons la capacité de former des conseillers budgétaires plus rapidement mais comment embaucher quand des ressources de financement jugées « stables » disparaissent. Nous comptons en contre partie sur de nouveaux projets et partenaires pour essayer de maintenir le même niveau de service.

Encore cette année, l'équipe d'EbO, accompagnée d'une cinquantaine de bénévoles, a retourné plus de 1 325 000 \$ dans la poche de contribuables en retard dans la préparation de leurs déclarations de revenus et leur accès aux services gouvernementaux. Près de huit cent cinquante contribuables ont pu combler leur retard et ainsi bénéficier de milliers de dollars en bénéfices de tous genres (crédits, prestation fiscale pour enfants, supplément de revenu garanti, etc.).

Le virage vers l'offre de services à une clientèle vulnérable socio-économiquement se poursuit. Le conseil d'administration, appuyé du groupe Axion, explore de nouvelles possibilités de partenariat et d'expansion sur la base de notre expertise en littératie financière et plusieurs idées devraient porter fruit prochainement. Les membres du conseil ont travaillé à la reconnaissance d'EbO comme modèle unique d'intervention et leader en matière de littératie financière à Ottawa. Le Comité du 35^e anniversaire d'EbO développe la programmation d'un événement de célébration l'automne prochain.

Le 4 juin 2013, jour de notre assemblée générale annuelle, notre collègue de travail de plusieurs années, Joane Dallaire, et également conjointe d'Alain Carle, membre du conseil d'administration, a rendu l'âme. C'est avec le cœur lourd que les membres à l'assemblée générale se sont rappelés de sa contribution à l'organisme et à la clientèle; mais aussi d'une collègue avec qui il était si agréable de travailler.

Nous tenons à remercier tous les bénévoles, donateurs, membres, personnel et partenaires financiers pour l'appui manifesté envers l'organisme. Les consommatrices et consommateurs participant à nos services démontrent année après année que nous réussissons à faire une différence dans leur vie et c'est en partie, grâce à votre contribution.

Diane Vachon
Présidente
Entraide budgétaire Ottawa

Hélène C. Ménard
Directrice générale
Entraide budgétaire Ottawa

Introduction

Nous vivons tous dans la même société de consommation... et même de surconsommation. La très grande majorité des canadiennes et canadiens n'ont pas de budget pour les aider à faire de meilleurs choix de consommation. Par contre, le crédit permet à un grand nombre de continuer à consommer. Le 13 décembre 2013, La Presse canadienne indiquait :

« Statistique Canada expose que le niveau d'endettement des ménages, soit le ratio de la dette contractée sur le marché du crédit au revenu disponible, est passé à 163,7 % au troisième trimestre. Autrement dit, les Canadiens doivent 1,64 \$ pour chaque dollar de revenu disponible qu'ils gagnent. L'endettement moyen (incluant prêts hypothécaires, prêts automobiles et prêts à la consommation) atteignait 123,5 % du revenu annuel net en 2006. » C'est une augmentation de 33 % !

Ici à Ottawa, ce sont les personnes socio-économiquement vulnérables qui écopent... et utilisent les services de l'organisme. Une grande proportion des consommatrices et consommateurs rencontrés à Entraide budgétaire Ottawa ont accès (ou avaient accès) à du crédit... et en dépendent! Selon une étude d'Equifax réalisée par Moody's Analytics, « les ratios du service de la dette sont stables et indiquent que la plupart des ménages ont des revenus adéquats pour s'acquitter de leurs obligations. » Ça c'est si on ne doit pas faire face à un divorce, une séparation, une maladie, une perte d'emploi ou un décès...

Avec de telles statistiques, ce que nous accomplissons à EbO est plus pertinent que jamais. La complexité et l'offre des produits et services financiers sont plus élevées que jamais. Le consommateur vulnérable en perd souvent son latin... D'ailleurs, on peut tous et toutes être vulnérable à un moment donné de notre vie. Il suffit de dépendre de l'assistance sociale ou être à la recherche d'un emploi permanent (et à temps plein) ou en attente de son assurance emploi pour comprendre que la vulnérabilité économique peut arriver très vite! Le crédit peut alors pallier pour rencontrer nos besoins de base pour un certain temps, avant de laisser place à beaucoup de stress. L'impact sera énorme pour la famille comme peuvent en témoigner les personnes qu'EbO a accompagnées depuis près de 35 ans.

Le coût de la vie continue d'augmenter mais pas les revenus! Plusieurs personnes rencontrées à EbO cumulent plusieurs emplois à temps partiels, souvent très précaires. Un nombre considérable de consommateurs consacrent 50 % de leur revenu uniquement au logement... sans avoir encore payé pour l'assurance, le chauffage et l'électricité... Il ne faut donc pas être surpris de l'explosion du nombre d'individus et de familles dépendant des banques alimentaires! Quand on entend qu'Enbridge va augmenter le coût de la facture courante de sa clientèle de 40 % pour l'année qui vient ou que le prix d'électricité augmentera de 50 % en 5 ans, les gens ne savent plus comment étirer leur dollar. Sans budget, sans plan d'action, on fait notre possible et on tente de garder la tête au dessus de l'eau... Heureusement qu'à Ottawa, il y a un organisme comme EbO pour les appuyer, les outiller et les guider.

Dans ce contexte comment augmenter la promotion d'une saine gestion de ses finances et EbO comme leader en matière de littératie financière à Ottawa? Accompagné du groupe Axion, nous cherchons les pistes intéressantes pour diversifier notre savoir en matière de littératie financière et développer des initiatives qui permettront de mieux rejoindre certains groupes cibles par de nouveaux services.

Le personnel

Travailler à EbO demande beaucoup de compassion mais surtout des connaissances dans plusieurs domaines qui touchent la situation personnelle et financière de la clientèle desservie. C'est pourquoi nous avons développé une trousse de formation pour le nouveau personnel en consultation budgétaire. Trousse qui mise sur l'aspect autodidacte et en permet sa mise à jour par le nouveau personnel comme étant une partie intégrale de leur formation. La trousse, par sa flexibilité, peut former un membre du personnel à contrat, sur une courte période ou sur une base permanente. Dans ce contexte, l'embauche d'une nouvelle agente de développement en littératie financière (projet SEDI d'éducation financière destinées aux femmes) nous a permis de tester la nouvelle trousse de formation. Les commentaires reçus ont été très positifs et la trousse servira donc à former de futurs intervenants à EbO. De plus, le personnel en consultation budgétaire ira chercher une accréditation officielle à titre de conseiller financier et viendra valider nos compétences en consultation budgétaire, et particulièrement auprès de notre clientèle issue de la classe moyenne.

Les intervenants d'EbO collaborent avec plusieurs agences, individus, organismes ou regroupements afin de trouver la meilleure solution pour le consommateur vivant un problème financier ou fiscal. Puisque nous travaillons dans un milieu géré par plusieurs lois et règlements, nous sommes appelés à collaborer avec de nombreuses agences, ministères, cliniques juridiques ainsi que des professionnels de plusieurs milieux. À titre d'exemple de collaboration avec divers intervenants et les consommateurs que nous accompagnons, citons les négociations de paiement avec des créanciers, l'offre de formation en éducation financière, le rattrapage sur les déclarations de revenus et notre programme de microcrédit.

Au cours de l'année 2013, nous avons eu le plaisir d'accueillir deux étudiants en stage de formation et nous les remercions de leur appui. Faute de ressources humaines pour l'encadrement des étudiants, nous refusons annuellement, et l'année 2013, n'y a pas fait exception, plusieurs demandes de stage, et donc l'ajout de ressources humaines dont l'organisme et la communauté auraient tant besoin.

Une partie de nos ressources humaines ont été consacrées à la promotion de l'augmentation des activités en matière de littératie financière à Ottawa. Concrètement, suivant nos initiatives en ce sens depuis quelques années, le Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa/Financial Literacy Action Network of Ottawa (RALFO-FLANO) a été créé. Il réunit des individus et des organismes intéressés et impliqués dans le domaine de la littératie financière et il a pour mission de promouvoir les besoins d'une population vulnérable en littératie financière à Ottawa.

Nous sommes d'ailleurs très heureux d'en assumer la présidence et ainsi se donner une voix supplémentaire de promouvoir les initiatives de littératie financière qui se poursuivent dans notre communauté. Parmi nos activités, on vous encourage à remplir en ligne un sondage qui vise à évaluer le niveau de littératie financière de la population d'Ottawa. Ce sondage est présentement sur le site web de FLANO-RALFO à : <http://www.flano-ralfo.ca/survey.html>. Mais faites vite car nous voulons compiler les données au début de l'automne!

En 2013 nous avons manqué la sagesse et la détermination de deux importants membres de l'équipe. Une faisait partie du personnel, Joane Dallaire, l'autre, Alain Carle, son conjoint, du Conseil d'administration. Nous avons souvent pensé à vous et vous nous avons souvent manqué. C'est toujours terrible de perdre un collègue de travail. La perdre pour une maladie, c'est encore plus désastreux. Joane a gardé son sens de l'humour tout au long de sa bataille contre une terrible tumeur au cerveau. Elle a quitté cette terre le 4 juin 2013. Toutes nos condoléances à Alain et à la famille.

Ce jour-là, François Leblanc a écrit ses quelques lignes pour les membres d'Entraide budgétaire Ottawa réunis à l'assemblée générale annuelle à la mémoire de Joane et qui nous permettent de voir Joane entrain de sourire, de nous aider à s'organiser et à clarifier le chemin:

Une grande sœur...

Joane est un peu comme une grande sœur pour la famille d'Entraide
Quelqu'un qui n'est pas seulement au cœur de la vie familiale
Mais quelqu'un qui a à cœur la vie familiale

Une grande sœur, on le sait, se veut une présence qui rassemble
C'est quelqu'un qui est toujours là, au carrefour de nos vies
Et ce soir, quelle grandeur d'âme, elle ne fait pas exception...

Ce soir, c'est pour nous l'occasion de parler de notre avenir,
de la renaissance qu'on entrevoit pour Entraide budgétaire
Et avec ce tournant de la vie, deux chemins se sont croisés...

Si vous croyez qu'il n'y a pas de coïncidences dans la vie
Vous savez qu'on peut compter sur une invitée spéciale ce soir
Afin de souligner pas une, mais deux renaissances

Car c'est comme ça que le voudrait notre grande sœur...

La clientèle

Les consommatrices et consommateurs rencontrés à EbO sont principalement des personnes vulnérables à revenu modeste vivant à Ottawa qui font face à une problématique financière et qui cherchent de l'information, des outils, des conseils ou de l'appui face à leur situation. Pour les résidents d'Ottawa, tous les services sont offerts gratuitement pour les personnes en vulnérabilité économique. Tous nos services sont offerts dans les deux langues officielles et on peut accommoder des besoins spéciaux. Normalement, les consommateurs ont besoin d'aide avec leurs difficultés d'endettement et de gestion de budget, d'insuffisance de revenu, de défenses des droits et responsabilités des consommateurs ou leurs rapports d'impôt.

Mais vulnérabilité veut aussi dire vulnérabilité socio-économique. Souvent, les consommatrices et consommateurs sont en effet vulnérables par leur condition de santé physique ou psychologique; par un événement de vie comme la perte d'emploi, la séparation, le divorce, la maladie ou un décès.

Depuis quelques années nous desservons dans les services de consultation budgétaire et d'impôt, plus de clients anglophones que francophones, quoique qu'on soit encore tout près d'un ratio 50-50.

Les services d'éducation financière (atelier, session, présentation) visent aussi les consommatrices et consommateurs à revenu modeste cherchant des outils et des ressources de planification et gestion budgétaires. Nous voulons prévenir l'endettement et l'exploitation des consommateurs les plus vulnérables et favoriser l'utilisation judicieuse du crédit en passant par une saine planification et gestion budgétaire. Nous répondons à des demandes d'ateliers ou de sessions provenant d'organismes ou de regroupements dans la communauté. Au cours de la dernière année, grâce à un appui financier de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) nous avons réussi à rejoindre de nouvelles clientèles par l'adaptation, l'intégration et la promotion de la ressource *Vos outils financiers*. Cette contribution financière nous aura permis de non seulement offrir des services mais a aussi permis aux membres du personnel d'augmenter et de mettre à jour plusieurs connaissances. C'est vraiment ça un partenariat gagnant-gagnant.

Les services d'impôt continue d'année après année à connaître une augmentation significative, ce qui met à l'épreuve notre personnel et nos bénévoles pour bien desservir les contribuables qui communiquent avec nous. Même si nous desservons les contribuables qui sont en retard dans la production de leurs déclarations d'impôt, un service unique et essentiel pour les personnes à faible revenu de notre communauté, nous sommes quand même inondés chaque année en avril d'appels de personnes qui veulent faire remplir leur déclaration de l'année courante à la date prescrite (30 avril), car il ne leur est plus possible d'avoir accès aux cliniques gratuites dans la communauté. Ce service a desservi deux cents personnes de plus comparativement à l'année 2012! Avec les bénévoles, nous avons commencé une réflexion sur ce qui est à faire (et à refaire). Pour 2013, entre mai et septembre, la période d'attente entre l'appel et le rendez-vous étaient de plus de 10 semaines. Pour les personnes que nous accompagnons dans cette activité de littératie financière, nous pouvons et devons faire mieux.

Consultation budgétaire

Une majorité des personnes rencontrées en consultation budgétaire reçoit la prestation d'Ontario au travail (environ 8 000 \$ par année pour une personne seule). Imaginez! Heureusement, certaines de ces personnes sont en logement subventionné mais c'est une minorité. D'ailleurs, dans son bulletin annuel de l'Alliance pour mettre un terme à l'itinérance à Ottawa on accordait un F (faillite) pour le nombre de jours où les individus, les familles et les jeunes sont restés dans un abri d'urgence. Le rapport indique :

« En résumé : Les plus longs séjours dans les refuges reflètent la pénurie de logements abordables dans la collectivité, particulièrement pour les plus grandes familles ayant besoin d'unités plus spacieuses et pour les personnes seules ayant besoin de soutien au loyer. »

Pour les autres? Le logement absorbe près de 50 % du revenu d'où l'importance de maximiser chaque dollar et c'est ce que nous nous efforçons de faire en consultation budgétaire.

Cette année, nous avons accompagné trois cent quatre-vingt-sept (387) personnes en consultation budgétaire et qui ont vu une amélioration de leur niveau littératie financière. De celles-ci, 115 se sont dotées d'un premier budget (sur papier). Les conseillers budgétaires ont pris le temps de documenter plusieurs histoires à succès (V. encadré).

Un homme de 63 ans dont le niveau de stress était à 10/10 suite à la perte de son emploi et qui entrevoyait la fin de ses prestations d'assurance emploi. Son niveau de stress est descendu à 1/10 quand une analyse de son portrait budgétaire et de son bilan financier démontre qu'il est en fait en excellente position financière pour faire la transition vers ses pensions de retraite. Lui qui pensait devoir vendre sa maison!

Les conseillers budgétaires appuient toutes les consommatrices et tous les consommateurs désirant un suivi. Cent quatre-vingt (180)

rencontres de ce genre ont eu lieu en 2013 et incluant les personnes dont le dossier a été ouvert dans les années antérieures à 2013. Pour plusieurs, leur conseiller budgétaire, c'est la lumière au bout du tunnel. Dès 84 répondants à un questionnaire d'évaluation administré suite à leur première rencontre, 70 ont dit qu'on avait répondu à leurs attentes.

Un grand nombre de ces 84 répondants (61) nous disent avoir obtenu assez de connaissances pour tenir un budget. Soixante-quatre (64) nous ont dit avoir obtenu l'information qui les aideront à régler le problème pour lequel ils étaient venus en consultation. Soixante-douze (72) répondants ont dit que leur premier contact avec EbO était excellent. Et soixante-dix-neuf (79) consommateurs se sont dits satisfaits de l'approche du conseiller budgétaire.

Mais plus important encore, c'est le niveau de stress que nous réussissons, année après année, à faire diminuer chez les personnes qui viennent en consultation. En 2013 la moyenne du niveau de stress des consommateurs rencontrés est passée de 8/10 à 5/10, une diminution moyenne de 37,5 %.

L'année 2013 marque la 5^e année du Fonds d'entraide d'Ottawa (FeO), un programme de micro-crédit qui est le résultat d'un partenariat entre Desjardins, les trois caisses populaires d'Ottawa et Entraide



budgétaire Ottawa. Notons que nous sommes le seul organisme en Ontario avec ce type de partenariat car nous sommes le seul à offrir des services de consultation budgétaire. Triste, mais vrai. Depuis 2008 c'est plus de 35,000 \$ qui a été prêté et sans intérêt! Notons un taux de remboursement de 73 %, plus bas que la moyenne des trente

(30) Fonds d'entraide Desjardins au Québec. Notons que les prêts sont souvent octroyés à des consommateurs en crise et avec des moyens financiers très limités.

Pour l'année 2013, soixante-trois (63) des consommateurs rencontrés en consultation ont été considérés pour un micro prêt. Les membres du comité d'approbation des prêts ont étudié six (6) demandes et approuvés 2 064 \$ de prêts pour l'année à quatre (4) consommateurs. C'est moins de demandes que nous aimerions voir et dans les prochains mois, les membres du comité se pencheront sur la Politique de prêt et notre stratégie de promotion. Merci aux membres du comité d'approbation des prêts pour le travail rigoureux accompli encore une fois cette année.

Mentionnons que pour plusieurs des 63 personnes identifiées pour un micro-prêt, plusieurs ont obtenu de l'aide d'autres programmes ou prestations d'urgence. Par exemple, notons le programme «Low-Income Assistance Energy Program» (LEAP). Vingt-trois consommateurs ont été référés à ce programme pour obtenir de l'aide financière pour payer des factures d'énergie. Nous savons que vingt (20) d'entre eux ont obtenu de l'aide financière.



Voici par ailleurs quelques données sur la clientèle desservie en consultation budgétaire du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013 :

- ✓ 387 dossiers ouverts comparativement à 450 en 2012, soit une diminution de 14 %
- ✓ 276 personnes rencontrées comparé à 352 personnes en 2012, une diminution de 22 %
- ✓ Parmi les consommateurs rencontrés, 60 % sont des femmes; 29 % des consommateurs sont célibataires et 11,5 % sont soit mariées ou vivent en union libre
- ✓ 84% des consommateurs venus en consultation budgétaire sont âgés entre 25 à 64 ans
- ✓ 48,1 % s'expriment en français (augmentation de l'année 2012)
- ✓ 24 % des consommateurs ont des enfants à charge (moyenne : 2 enfants)
- ✓ 29 % des parents constituent une famille monoparentale

Notre service de consultation budgétaire est unique en Ontario et c'est pourquoi, grâce à la subvention de la *Fondation Trillium de l'Ontario*, nous cherchons une niche auprès de la classe moyenne au sein de notre programme Oasis-Conseil budget. Du nombre de la clientèle desservie en 2013, une partie étaient des personnes référés pour une consultation téléphonique par un Programme d'aide aux employés et provenait de l'extérieur de la ville d'Ottawa, tel Toronto et jusqu'en Alberta!

Depuis novembre 2012, Linda Savard, du groupe AXION travaille avec l'organisme pour développer le potentiel du programme OASIS-Conseil budget destiné aux consommateurs qui ne sont pas en position de vulnérabilité économique mais qui veulent venir en consultation budgétaire et sont en mesure de payer des frais de consultation.



La promotion d'ateliers de formation en matière de planification et de gestion budgétaire semble tomber à un moment propice dans une tendance canadienne où un nombre record de consommateurs expriment un désir de réduire leur niveau d'endettement et de suivre leur budget. Nous travaillons activement à la production de nouveaux ateliers d'une heure pour atteindre ce public cible.

De nombreuses rencontres ont eu lieu avec différents partenaires potentiels comme le Conseil des écoles publiques de l'Est de l'Ontario, Desjardins (nouveaux projets), la Fédération des aînées et des retraités francophones de l'Ontario, le Centre de ressources de l'Est d'Ottawa. Nous multiplions les rencontres pour mieux cerner les besoins et développer nos programmations en éducation financière.

Au cours de la dernière année, nous avons réalisé une courte enquête auprès d'anciens clients pour connaître leur degré de satisfaction et obtenir une rétroaction sur le service obtenu. Plusieurs consommateurs ont indiqué « qu'OASIS-Conseil budget a sa place dans l'offre de services financiers et on apprécie qu'il n'y a rien à vendre ».

Enfin, de nombreux efforts sont déployés pour trouver un partenaire financier pour nous permettre de rencontrer gratuitement une clientèle de plus en plus nombreuse en position de vulnérabilité socio-économique.

Éducation financière

Les ateliers, les présentations et les sessions servent à promouvoir une saine planification et gestion de ses ressources financières. Nous abordons la question du crédit, de l'endettement, de l'épargne et aussi de l'impôt. Nous ajustons nos ateliers selon la demande et la clientèle rencontrée. Nous nous déplaçons généralement pour rencontrer les groupes dans leurs organismes. Incluant les projets et L'ACFC et de SEDI, c'est sept cent un (701) consommateurs et consommatrices rencontrés au cours des 65 ateliers, sessions et présentations offertes. Le partenariat avec les bibliothèques d'Ottawa s'avère prometteur pour rejoindre de nouvelles clientèles.

Bien que nous ayons cessé d'offrir des ateliers aux étudiants de La Cité, nous continuons à rêver d'un mini-centre d'éducation financière doté de son propre programme de microcrédit directement dans les murs de La Cité. C'est à suivre!

L'évaluation pour les 21 sessions régulières offertes dans une douzaine d'organismes communautaires et à 185 participants-es demeure très positive. Des 181 répondants au questionnaire d'évaluation :

- ✓ 129 répondants (71 %) indiquent que la session d'information reçue les a sensibilisés à l'utilité de faire un budget
- ✓ 112 répondants (62 %) ont répondu **oui** à la question « l'information lui permettrait d'élaborer un budget »
- ✓ 120 répondants (66 %) ont indiqué que la session d'information les a sensibilisés aux conséquences de l'endettement
- ✓ 113 répondants (62 %) ont indiqué que la session leur avait fourni de nouvelles informations sur les formes de crédit disponible
- ✓ 128 répondants (71 %) ont indiqué que le matériel distribué était utile ou très utile
- ✓ 96 répondants découvraient Entraide budgétaire Ottawa pour la première fois
- ✓ 72 répondants (40 %) indiquent vouloir utiliser l'un de nos services

Le projet d'éducation financière auprès des femmes et intervenants travaillant auprès d'elles dans l'Est ontarien en partenariat avec SEDI (Social and Enterprise Development Innovation) a touché 75 consommatrices. Nous tenons à remercier les organismes hôtes pour leur accueil. Des membres du comité consultatif ont souvent été sollicités pour faire avancer le projet et nous les en remercions. Plus de 750 intervenantes ont participé à au moins une session ou rencontre avec l'une des deux agentes de développement en littératie financière du projet. Nous croyons que les informations et compétences transmises serviront pour plusieurs années et seront transférable d'un emploi à un autre.



Dans le cadre de l'offre de services à l'ACFC et la promotion de la ressource « Vos outils financiers », nous avons pu toucher dans l'ensemble 451 participants dans le cadre de 42 ateliers et présentations et possiblement au moins 600 membres de la communauté si on inclut les autres activités réalisées au cours de la période.

L'offre de service nous a permis de parfaire nos connaissances et cette implication permettra à EbO de rayonner au-delà du mandat reçu de l'ACFC dans ses activités régulières et continues. Dans le cadre de ses activités régulières (consultations individuelles, ateliers et présentations), le conseiller budgétaire a pu commencer, dès janvier, à promouvoir la ressource et intégrer certains éléments des modules dans le cadre des sessions et présentations offertes.

La compilation des formulaires d'évaluation démontrent que les participants aux sessions offertes sont très satisfaits :

- ✓ L'évaluation globale des séances était « Très bonne » pour 52 % des participants et « Excellente » pour 27 % des autres participants
- ✓ Les réponses à la question « L'information qui vous a été fournie pendant l'atelier était-elle adaptée à vos besoins? » démontrent que 58 % des participants trouvaient que l'information était « Très » adaptée à leurs besoins et que 33 % avaient trouvé l'information « Assez » adaptée
- ✓ 79 % des participants ont trouvé que les ateliers étaient « Tout à fait appropriés » compte tenu de leurs connaissances et compétences préalables à leur participation aux ateliers
- ✓ 62 % des répondants ont trouvé l'information utile et pensent l'utiliser dans un avenir prochain
- ✓ 57 % des participants ont répondu « Tout à fait » sur la question à savoir si les ateliers ont transmis les connaissances et compétences dont les participants avaient besoin pour mettre de l'ordre dans leurs finances. La majorité des autres personnes ont répondu « Assez »
- ✓ Pour ce qui est de la motivation des participants, 70 % des répondants ont dit être « Tout à fait » motivés à prendre des mesures pour mettre de l'ordre dans leurs finances

Les commentaires résultants de l'évaluation et les commentaires émis par les participants lors de la livraison des ateliers démontrent que plusieurs personnes ont appris des nouvelles informations quant aux emprunts, aux taux d'intérêt, les impacts de l'utilisation du crédit et de l'endettement sur le dossier de crédit, le fonctionnement des services bancaires, la gestion des finances personnelles et comment faire un budget. Il est écrit à plusieurs reprises que les séances sont très intéressantes et que l'information est utile, essentielle et instructive.

EbO sait d'expérience que la participation à ses ateliers d'éducation financière amène un grand nombre de personnes à venir chercher davantage d'informations, de conseils et d'outils pour faire face à leur problématique financière ou tout simplement pour poursuivre leur prise en charge de la planification et gestion de leurs finances en consultation individuelle. Et c'est surtout dans le cadre d'un service comme celui de consultation budgétaire où on peut avoir un autre impact direct, significatif et durable en matière de littératie financière auprès d'une population vulnérable, et ce, afin de les aider à prendre de meilleures décisions à court comme à long terme face à leur situation budgétaire courante. Dans cette optique, il est humblement à souhaiter que l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, à travers ses futures activités, puisse investir davantage sur le terrain et à travers des organismes communautaires dédiés à la littératie financière, dans le développement et l'offre de services d'éducation (groupe), mais également de consultation (individuelle).

L'expérience vécue dans le cadre de ce projet met en lumière l'intérêt qu'un petit organisme comme le nôtre, dédié à la littératie financière, et une agence nationale comme l'ACFC, ont à cultiver une plus grande forme de partenariat dans le futur.

Impôt

Que pouvons-nous dire de services qui réussissent à retourner dans la poche de contribuables vulnérables économiquement 1 326 662 \$! Répétons que c'est de l'argent qui en grande partie, sera réinvesti dans notre économie locale. Une équipe de dix-huit (18) bénévoles a pu permettre à 1 337 contribuables de produire 2 252 déclarations de revenu.

Une femme nouvellement arrivée au Canada avec ses enfants, s'étonne de recevoir plus de 4 200 \$ de Prestations fiscales pour enfants pour l'année 2012. Madame ne savait pas que cette prestation existait...

Une réflexion sur le Programme communautaire de bénévoles de Revenu Canada et les organismes offrant des services gratuits de production de déclaration de revenu est plus que dû. Beaucoup de ressources humaines sont nécessaires pour appuyer, encadrer et former les bénévoles. Les services d'impôt occupent presque 50 % de l'espace physique à EbO et le volume d'achalandage est énorme pour un petit organisme comme nous. Entre janvier et mai, le nombre d'appels pour ce service peut atteindre plus 50 appels par jour. Tout ça sans une personne à la réception pour accueillir et répondre aux appels! Le besoin manifesté par la clientèle est énorme et nous devons trouver des ressources financières et autres pour répondre à une demande qui ne cesse d'augmenter comme le démontre le tableau suivant :

Année Service	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nombre de consommateurs desservis par année						
Cas spéciaux	384	430	462	589	655	835
Résidences	378	352	357	353	313	502
TOTAL	762	782	819	942	968	1337
Nombre de déclarations produites par année						
Cas spéciaux	820	922	1045	1292	1308	1739
Résidences	379	352	360	353	356	513
TOTAL	1199	1274	1405	1645	1664	2252
Argent retourné dans les poches des contribuables (retour d'impôt et prestation Trillium)						
SOMME	470.090 \$	542.778 \$	729.467 \$	526.028 \$	1.200.000 \$	1.326.662 \$

Pour une première fois cette année, les déclarations produites dépassent les 2 000. Pour l'année 2010, c'était 1,405. De plus en plus de programmes offrant des prestations sociales exigent que la déclaration de revenu soit produite (à temps) pour accéder ou maintenir ses prestations. Pour répondre plus rapidement à la demande, nous avons maintenu le poste bénévole d'accueil de la clientèle et encore cette année, nous voulons remercier Celso Arrais pour sa grande détermination et accueil chaleureux de la clientèle d'impôt. Deux fois par semaine, beau temps mauvais temps, il est au poste et attend son prochain client.

Voici quelques données sur les contribuables desservis par les services d'impôt :

- ✓ Le remboursement aux 502 contribuables d'une quinzaine de **résidences** desservies pour la production des déclarations représente 371 119 \$ avec un remboursement moyen par contribuable de 753 \$. Le revenu moyen annuel des personnes desservies en résidence était de 11 604 \$. Sur ce montant, 6 099 \$ représente le coût annuel moyen d'habitation
- ✓ Le contribuable desservi en **cas particulier** recevra un remboursement moyen de 1 178 \$. Le revenu moyen annuel des personnes desservies était de 11 525 \$. Sur ce montant, 3 981 \$ représente le coût annuel moyen relié à l'habitation
- ✓ Sur les 1 060 contribuables répertoriés sur les bases de données impôt, 609 étaient des hommes (60 %)
- ✓ Sur les 1 060 contribuables répertoriés sur les bases de données impôt, 748 utilisaient l'anglais comme langue officielle (71 %)
- ✓ 646 personnes desservis vivent de prestations de l'aide sociale (61 %) et 227 reçoivent un salaire (21 %)
- ✓ 771 contribuables desservis sont célibataires (73 %) et 91 soit 9 % sont mariés ou conjoint de fait
- ✓ 307 contribuables desservis étaient en invalidité de travail (29 %)
- ✓ 800 des 1060 personnes répertoriées sur les bases de données étaient âgées entre 25 et 64 ans (75 %). 161 personnes de plus de 65 ans ont été appuyées, représentant 15 % de la clientèle desservie

Nous savons qu'il y a de nombreux contribuables qui n'arrivent pas à faire compléter gratuitement leurs déclarations. Pensons aux travailleurs autonomes, aux personnes en faillite personnelle, des personnes avec des revenus de location. Toutes ces personnes ne sont pas éligibles au Programme des bénévoles de Revenu Canada. Nous devons développer des services qui permettront à ses contribuables de répondre à leurs besoins de produire leur déclaration de revenu. Nous avons commencé la réflexion avec certains de nos bénévoles d'impôt.

Le Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa (RALFO) Financial Literacy Action Network of Ottawa (FLANO)

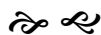
Le Réseau fait la promotion des initiatives d'éducation financière présentement en cours à Ottawa. Les membres du réseau se sont réunis à quatre reprises et de nouveaux membres comme la Société John Howard, l'Armée du Salut et le Fonds d'emprunt communautaire d'Ottawa s'y sont joints. Le réseau a participé à un panel au lancement du mois de la littératie financière au Canada. Cette tribune a permis de se faire connaître auprès du public et de découvrir d'autres réseaux. Le 1^{er} anniversaire a été célébré en grand à l'Hôtel de ville d'Ottawa avec la proclamation, par le maire Jim Watson, du « 28 novembre 2013 : journée de la littératie financière à Ottawa » et la seule ville au Canada à le faire. Merci au maire pour un tel vote de confiance pour l'avancement de la littératie financière à Ottawa.

Les membres ont nommé la directrice générale d'EbO comme présidente du Réseau, formé un comité exécutif et créé un site web (<http://www.flano-ralfo.ca/>). Si vous résidez à Ottawa, nous vous invitons à remplir le sondage en ligne sur vos connaissances en littératie financière : <http://www.flano-ralfo.ca/surveyfr.html> . Nous visons 1 500 réponses, alors passez le mot! Un article sur le Réseau est apparu dans le bulletin de l'ACFC. Nous avons également cherché un bailleur de fonds pour le réseau.

Réseau de la réduction de la pauvreté d'Ottawa (RRPO) Ottawa's Poverty Reduction Network (OPRN)

En octobre 2012, La Commission d'examen des programmes d'aide sociale en Ontario a rendu leur rapport public et intitulé « Améliorer les perspectives : Réforme de l'aide sociale en Ontario ». EbO a contribué à informer et mobiliser la communauté autour des 108 recommandations visant à réformer l'aide sociale en Ontario mais la communauté demeure divisée sur les façons d'atteindre le plein emploi.

En mai 2013, au cours d'une rencontre qu'EbO a dirigée, plus de cent personnes de divers secteurs de la communauté se sont mobilisés pour discuter des grands enjeux et formuler des recommandations au gouvernement de l'Ontario. Le contenu de nos discussions et le rapport préparé ont grandement aidé la directrice générale d'EbO dans son rôle auprès du Ministre Ted McMeekin dans son comité consultatif pour la transformation des systèmes d'aide sociale en Ontario. Il est clair que ces systèmes ont besoin de transformation majeure avant qu'ils soient en mesure de servir chaque client dans son unicité. Les gros systèmes n'ont pas tendance à écouter (très longtemps) les besoins individuels de chacun. À la suite du budget d'austérité du gouvernement de l'Ontario, les personnes seules ont bénéficié d'une augmentation de 1 % en plus d'un 14 \$ additionnel. Tout ça pour amener leur chèque mensuel à 626 \$.



Nous avons aussi participé à des rencontres pour la 2^e Stratégie de réduction de pauvreté du gouvernement de l'Ontario et de l'augmentation du salaire minimum; au comité consultatif de Centraide Ottawa et de l'Armée du Salut (programme LEAP) et la mise sur pied d'un nouveau programme d'aide financière et à des rencontres du Groupe d'Action communautaire Francophone (GACF) et de la Coalition pour mettre fin à l'itinérance d'Ottawa (CIPFO).

Communication, kiosque et média

EbO travaille continuellement à obtenir une visibilité accrue dans la communauté. Nous voulons être reconnus comme un organisme livrant des services impartiaux et de qualité en matière de littératie financière à Ottawa. Nous voulons promouvoir de saines habitudes de consommation et de l'importance d'une saine gestion budgétaire pour atteindre la paix d'esprit et l'autonomie financière.

Nous continuons de compter sur notre bénévole de la première heure, Richard Monette, pour notre page Facebook et informer les membres du groupe sur les actualités financières au Canada et de notre participation devant les médias. Christie Lefebvre et Derek Lamothe mettent à jour notre site web et fournissent les données d'utilisation du site.

Au cours de l'année 2013, nous avons accordés 9 entrevues médiatiques, dont une à l'émission *Entre nous* à Rogers sur l'importance de faire un bilan financier et son budget pour partir l'année du bon pied, ainsi qu'une entrevue à l'émission *Encore Jeune* à Rogers. Nous avons accepté de parler aux médias après le dépôt du rapport annuel du Canada de Campagne 2000. Inutile de parler de progrès en matière de pauvreté au Canada. Au contraire, l'écart entre les riches... et les autres se perpétue et s'agrandit.

Le 28 février 2013, M. Gérald Cossette prononçait un discours devant près de 200 membres du secteur Capitale de l'Institut de la gestion financière du Canada (FMI). Les gestionnaires de la fonction publique canadienne ont choisi EbO comme œuvre caritative et ont remis un chèque de 200 \$ à l'organisme.

Le personnel et les bénévoles continuent de promouvoir les programmes par la distribution de nos divers dépliants ou outils d'information. Plus de 1 040 outils d'information et de sensibilisation ont été distribués en 2013. Des bénévoles ont participé à deux activités de kiosques d'information. Nous remercions également Véronique Perron pour la rédaction de communiqués de presse et son travail de révision du dépliant corporatif de l'organisme.

Bénévole de l'année – Plaque Joseph Assabgui

Le Conseil désigne une ou un bénévole qui se distingue au cours d'une année. Rappelons qu'en 2007 nous quittait pour un monde meilleur l'un de nos plus grands bénévoles, Joseph Assabgui. Une plaque fut alors instituée en l'honneur et en mémoire de ses douze années de dévouement à EbO et à sa clientèle. Patrick L'Hermine en est le récipiendaire pour 2013.

Lors de l'assemblée, le président Gérald Cossette a indiqué que le candidat à la plaque Joseph Assabgui, est un « petit nouveau » à l'organisme. Il s'est joint à l'équipe des services d'impôt en février 2012 de sa propre initiative, ayant pris connaissance d'EbO sur le site de l'Agence du revenu du Canada. En mai 2012, le conseil d'administration a eu le plaisir d'accepter sa demande pour devenir membre d'Entraide budgétaire Ottawa. Vous pouvez visiter le <http://ebottawa.org/fr/nouvelles.html> pour voir une photo de Gérald Cossette remettant la plaque à Patrick L'Hermine et les critères qui ont menés à sa nomination.

Conseil d'administration et ses comités

Le conseil s'est réuni à huit reprises au cours de l'année pour recevoir des rapports des comités et voir aux affaires de la corporation. Le comité de la gestion financière a préparé le budget d'opération et a suivi le renouvellement de l'entente de financement (2014 à 2016) avec la Ville d'Ottawa. Au cours de l'année, un comité de sélection a été formé. Le conseil d'administration et le personnel tiennent à remercier les 49 bénévoles qui ont donné un total de 4,188 heures en temps et expertises pour l'offre de services de qualité et la gestion d'EbO et la promotion de la littératie financière.

Le Comité du personnel s'est réuni à quelques reprises ainsi que le comité PEP qui a suivi le cadre d'évaluation du projet Oasis Conseil budget, financé par La Fondation Trillium de l'Ontario, et les développements du projet d'éducation financière auprès des femmes vulnérables financés par SEDI. Des plans et des formulaires d'évaluation pour les services d'impôt ont également été développés. Un comité du 35^e anniversaire d'incorporation a été formé pour des célébrations en 2014.

Budget d'opération

En 2013, l'organisme affiche un léger surplus de près de 7 000 \$ (1,7 % du budget) grâce au conseil d'administration qui a réussi à diversifier nos sources de revenu et compte tenu des coupes financières imposées par Centraide Ottawa. Les 396 000 \$ dollars attribués à Entraide budgétaire Ottawa a servi à offrir des services de qualité et impartiales à 2 438 consommatrices et consommateurs de notre communauté. Plus de 66 % de notre budget est consacré aux salaires et un autre 9 % à notre loyer dans lequel nous avons fait des rénovations importantes en 2013. Il reste très peu de jeu dans le budget d'opération pour toutes les autres dépenses : l'achat d'un nouveau système téléphonique (après 15 ans!) n'est qu'un exemple des dépenses effectuées pour maintenir notre niveau de productivité.

Notre budget ne nous permet toujours pas de ré-emboucher un employé pour la réception et l'accueil de la clientèle. L'organisme continue donc de recevoir des plaintes qu'on ne pouvait pas nous rejoindre facilement. Le nouveau système téléphonique a résolu une partie de ces irritants.

Projets en développement

À la fin de l'année 2013, Entraide budgétaire Ottawa est en discussion avec :

- ✓ Le Conseil publique de l'Est ontarien pour développer un partenariat pour livrer des services d'éducation aux étudiants, enseignants et parents d'étudiants
- ✓ La Baque TD et la banque Alterna pour du financement pour le RALFO/FLANO
- ✓ Desjardins et les caisses populaires pour plusieurs initiatives : expansion du programme de microcrédit dans l'Est ontarien; un programme de prévention à la fraude et de consultation budgétaire pour les personnes âgées et un nouveau programme d'éducation financière pour les jeunes des 11^e et 12^e années du secondaire.

Conclusion

Certains aspects du bilan de 2013 ne laisseraient pas à première vue présager d'un avenir florissant pour un organisme qui compte le même nombre d'employés qu'il y a un bonne quinzaine d'années et qui a fait l'objet de compressions de financement de la part de son principal bailleurs de fonds pour une 4^{ième} année consécutive... Mais comme les réalisations de l'année et les projets en développement au 31 décembre en témoignent, le personnel, le conseil d'administration et ses bénévoles n'ont jamais baissé les bras pour faire rayonner EbO au sein de sa communauté! Au point où on peut affirmer bien fort que la table est donc mise pour 2014 : il y aura alors 35 ans que nous offrons des services à des consommatrices et consommateurs en difficultés financières et fiscales et que nous occupons une place unique, essentielle et reconnue dans la communauté... et au-delà . Bref, nous avons l'intention d'assurer une présence accrue pour les 35 années à venir!

Ainsi, 2014 sera une année de célébration de qui nous sommes... et une célébration de qui nous voulons devenir. Le plan d'affaires continuera de guider notre développement dans le domaine de la littératie financière et amènera un repositionnement majeur (re-branding) de l'organisme, mais tout en maintenant la vision de lutter contre l'exploitation et l'endettement des personnes socio-économiquement vulnérables de la communauté d'Ottawa, ainsi qu'en maintenant et faisant la promotion de notre modèle d'intervention éprouvé :

- Contribuer directement à l'amélioration du niveau de **littératie financière** de cette tranche grandissante de la population:
 - par la **consultation** budgétaire et la défense des droits du consommateur
 - ainsi que par l'**éducation** financière qui allie information, prévention et sensibilisation
- Et contribuer concrètement au **mieux-être économique** de la population à faible revenu par l'entremise, entre autres, de notre service d'impôt et l'accès au maximum des bénéfices et crédits auxquels la population a droit

N'ayez aussi aucune crainte : notre implication dans la lutte contre la pauvreté demeurera immuable. Surtout quand on sait qu'en 2013 une famille de quatre personnes à Ottawa vivait du programme Ontario au travail avec seulement 2,112 \$ mensuellement, que le coût d'un appartement de trois chambres à coucher est de 1 377 \$, soit 65 % du budget... et que le coût mensuel pour nourrir cette famille de 4 personnes était de 789 \$, soit l'autre 35 % du budget, et ne laissant... rien, pour tout le reste.

Oui, la table est bel et bien mise pour EbO en 2014 : continuer de bâtir. Et continuer de se battre...

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

Annexe 1

Entraide budgétaire Ottawa

Consommateurs desservis, par année et par service

Année 2012 comparativement à l'année 2013

Service	Année 2012 (Nb de personnes)	Année 2013 (Nb de personnes)
Atelier/session/présentation en éducation financière	1 223	701
Consultation budgétaire	450	387
Impôt	819	1 337
Oasis Conseil budget	8	13
Grand total (Nb de personnes/service/année)	2 443	2 438

Annexe 2

Heures de bénévolat par année

Période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2013

Secteur	Année 2012 Nb d'heures	Année 2013 Nb d'heures
Littératie financière	2 598	3 098
Gestion	1 174	1 090
Grand total (Nb d'heures de bénévolat par secteur)	3 772	4 188

Annexe 3

Remerciements

Les membres du conseil d'administration et le personnel d'Entraide budgétaire Ottawa remercient les personnes impliquées dans les dossiers et services axés sur l'amélioration des conditions de vie des consommateurs et consommatrices à revenu modeste de notre ville.

Merci à nos partenaires, organismes, agences et regroupements pour leur appui constant, grâce auquel Entraide budgétaire Ottawa peut espérer mettre fin à l'exploitation et l'endettement des personnes vulnérables d'Ottawa.

Nous ne pouvons pas passer sous silence l'apport précieux de nos bailleurs de fonds. Un merci spécial à tous nos donateurs et donatrices. Votre don, petit ou grand, sera toujours grandement apprécié!

EbO tient à remercier tous ceux qui ont donnés de leur temps, leur énergie et leurs habilités à titre bénévole ou de professionnel durant l'année 2013. Nous vous les présentons dans la liste qui suit :

Appuis divers

Suzanne Beaubien, Martha Butler, Alain Carle, Gérald Cossette, Monique Deray, Marie-Jacque Fortin, Derek Lamothe (Inter-Vision), Christie Lefebvre, Patrick L'Hermine, Jamie Macdonald (Norton Rose Canada), Nadia Malenfant, Alliance Mandjo Tamiadji, Claire Mazuhelli, Richard Monette, Janet Onyango, Véronique Perron, Claire Sarazin, Diane Vachon, Françoise Viau et Michel Villeneuve

Baillleurs de fonds

Centraide/United Way Ottawa, son personnel et ses bénévoles
Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa
Desjardins et les 3 caisses populaires d'Ottawa
La Fondation communautaire d'Ottawa
La Fondation Trillium de l'Ontario
Service Canada pour le projet d'emploi d'été 2012
Social and Entrepreneurship, Development Innovation (SEDI)

Bénévoles d'impôt 2013-2014

Hélio Alves, Celso Arrais, Jane Cornich, Nana Darmdj, Bouchra El Habziz, François Laflèche, Akofa Lawson, Patrick L'Hermine, Rémi Leveillé, Nadia Malenfant, Hana Mohammed, Moussa Mohamed, Martin Paradis, Alain Paré, Claire Sarazin, Ginette Tognet, Michel Villeneuve et Amal Youssef

Bulletins et communications (EbO et le Fonds d'entraide d'Ottawa)

Martha Butler, Derek Lamothe, François Leblanc, Christie Lefebvre, Richard Monette et Véronique Perron

Comité consultatif au projet SEDI

Andrée Cousineau – Centre psychosocial, Joane Dallaire – EbO, Lyane Diotte – La Maison Fraternité, Marie Yanick Dutelly – Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, Chantal Girard – Centre Espoir Sophie, Josée Guindon – Action ontarienne contre la violence faite aux femmes, Mercy Lawlivi – Immigrant Women Services, Mélanie Leduc – La Maison d'Amitié, Johanne Morency – CALACS, Judith Parisien – Le Phénix et Diane Vachon – Parents Partenaires en éducation et conseil d'administration d'EbO

Comité consultatif du Fonds d'entraide Ottawa

Laurie Levasseur, Benoît Goyer (Mouvement Desjardins), Michel Larose (représentant des trois caisses populaires d'Ottawa), François Leblanc... et clin d'œil aux membres du Comité d'approbation des prêts

Comité du personnel

Suzanne Beaubien, Sacha Baharmand, Alain Carle, Gérald Cossette (porte-parole), Johanne Laurent, Rémi Leveillé et Diane Vachon

Comité de planification, d'évaluation et de programmation (PEP)

Gynette Moise, Marie Jacque Fortin, et Janet Onyango (porte-parole)

Comité de la gestion financière

Alain Carle, Gérald Cossette, Monique Deray et Diane Vachon et Michel Villeneuve (porte-parole)

Conseil d'administration 2012-2013

Suzanne Beaubien, Martha Butler, Alain Carle, Gérald Cossette, Marie Jacque Fortin, Janet Onyango (mandat terminé à l'assemblée générale annuelle du 4 juin 2013), Véronique Perron, Claire Sarazin (démission en septembre 2013), Diane Vachon et Michel Villeneuve

Desjardins et les Caisses populaires

d'Orléans, Rideau-Vision et Trillium

Réseau d'action en littératie financière d'Ottawa – Financial Literacy Action Network of Ottawa (RALFO-FLANO)

Merci à tous les partenaires et collaborateurs dans cette nouvelle initiative : Lisa Jamieson et Fiona Marshall de l'Association Canadienne pour la santé mentale d'Ottawa, Florence Brake, Doug Pawson et Andrew Riddeck du Causeway Work Centre, Aloys Sirabahenda et Marie-Yannik Dutelly du Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, Matthew Beutel, Centraide Ottawa, Jennifer Robson de l'Université Carleton, Albert Wong : «Invest Ottawa / Junior Achievement», Linda Manning, Économiste interculturelle, Michael Oster et Christine Gauthier Ottawa Community Loan Fund. Konrad Kucheran Minogin, Angela Dinaz d'Alterna savings, Diana Janvier de Money Wise de l'Armée du salut, Sacha Deptuck, YMCA/YWCA, Jan Gaotcher de John Howard Society. Merci également à l'Agence de consommation en matière financière du Canada pour leur participation active aux rencontres du Réseau.

Merci aux bénévoles et au personnel des centres de santé et de ressources communautaires de la Basse-Ville, Rideau-Rockcliffe, d'Orléans-Cumberland, de l'Est d'Ottawa, de Pinecrest-Queensway et de Nepean, Rideau et Osgoode pour leur appui constant envers nos programmes et notre personnel.

Merci aux divers individus, regroupements et partenaires pour leurs actions qui visent l'implication de l'ensemble de la communauté d'Ottawa pour éliminer le stigmatisation relié à la pauvreté : le Groupe d'action communautaire francophone (GACF) et la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO), d'OPRN/RRPO

Merci spécial au personnel des agences suivantes : La Maison d'Amitié, La Maison Fraternité, le CALACS francophone, le Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton, les 4 cliniques juridiques d'Ottawa et le Conseil de planification sociale d'Ottawa.

Et le mot de la fin....

Entraide budgétaire a besoin de vous tous afin de promouvoir la littératie financière et notre modèle d'intervention axé sur une sensibilité et une approche humaine dans le respect du vécu de chaque individu. Nous appuyons, par l'éducation financière, la lutte pour éliminer la pauvreté dans notre ville et notre province en faisant entendre les voix des concitoyennes et des concitoyens vulnérables d'Ottawa. Ensemble, nous avons mis la main à la pâte afin de réaliser la mission d'EbO : mettre fin à l'exploitation et l'endettement des consommatrices et consommateurs à revenu modeste d'Ottawa. Ensembles, nous avons réussi à augmenter les compétences en littératie financière chez les consommatrices et les consommateurs d'Ottawa

Sachez que votre appui constant fait toute la différence pour que « la vie soit plus qu'une question d'argent ».

Annexe 4

Le personnel

Agente de développement en littératie financière	Mélissa Dupuis-St-Pierre Danielle Lefebvre
Comptable	Monique Deray
Conseillère et Conseiller budgétaire	Gynette Moïse François Leblanc
Coordonnateur des services d'impôt	Alain Lutala
Directrice générale	Hélène Ménard
Agente d'impôt junior (projet d'été)	Bouchra El Habziz
Stagiaire	Nadia Malenfant Daour Turpin