

2011

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 14 juin 2012

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

Entraide budgétaire Ottawa (EbO)

Rapport annuel d'activités 2011

Le conseil d'administration 2011-2012

Comité exécutif :

Gérald Cossette, président
Suzanne Beaubien, secrétaire
Alain Carle, vice-président
Diane Vachon, trésorière
Hélène C. Ménard (membre d'office)

Administratrices :

Martha Butler
Marie Jacque Fortin
Jeannette Kanyandekwe
Janet Onyango
Véronique Perron
Claire Sarazin

Nos partenaires financiers :

Centraide d'Ottawa
Services sociaux et communautaires Ville d'Ottawa
Caisses populaires Desjardins d'Orléans, Rideau d'Ottawa, Trillium et Vision
Fondation communautaire d'Ottawa
Fondation Trillium de l'Ontario
Service Canada (projet d'été)
Social, Economic, Development and Innovation (SEDI)

Donateurs et donatrices : 62

TABLE DES MATIÈRES

Message du président du conseil d'administration et de la directrice générale	3
1. Introduction	4
2. Le personnel	5
3. La clientèle	6
4. Les programmes	7
4.1 Programme d'interventions directes	8
4.1.1 Consultation budgétaire	8
4.1.2 Formation et outils de littératie financière	10
4.1.3 Services d'impôt	12
4.2 Programme d'actions communautaires	16
4.2.1 Groupe de travail sur la littératie financière	17
4.2.2 Rencontre d'intervenants et intervenantes d'organismes communautaires offrant des activités de littératie financière à leurs clientèles	17
4.2.3 La Cité collégiale	17
4.2.4 Le microcrédit	18
4.2.5 <i>MacDonald Manor Tenants Circle</i> , le Groupe d'action communautaire francophone (GACF) et la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO)	19
4.2.6 Réseau de réduction de la pauvreté d'Ottawa	19
4.2.7 Communications et média	19
4.2.8 La plaque Joseph Assabgui pour le bénévole de l'année	20
5. La gestion	20
5.1 le conseil d'administration et ses comités	20
5.2 Le budget de fonctionnement	22
5.3 Projets en développement à la fin 2011	22
6. Conclusion	23
Annexe 1 : Nombre de personnes desservies par programme et service	25
Annexe 2 : Heures de bénévolat par activité	26
Annexe 3 : Remerciements	27
Annexe 4 : Le personnel	30

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

Ce fut une année remplie d'émotions à Entraide budgétaire Ottawa (EbO). L'organisme a obtenu une visibilité nationale avec la diffusion d'un reportage au Téléjournal de la Société Radio-Canada sur nos interventions de promotion d'une saine gestion financière et fiscale. Le chef de la direction de la Financière Sun Life et président du Groupe de travail sur la littératie financière, Donald Stewart, remettait le rapport au ministre des Finances du Canada, lors d'une conférence de presse tenue dans nos locaux le 9 février 2011. Les médias et une vingtaine d'invités ont entendu l'Honorable Jim Flaherty dire:

"I thank Entraide budgétaire for hosting us... For 30 years, this local, nonprofit, community budget counseling service has offered money management advice to low, modest and middle income individuals and families in Ottawa. Entraide budgétaire Ottawa helps people make the most of their hard-earned income and adapt to life challenges through sound budget planning and managing. One of their mottos is "It all comes down to budgeting". I admire that motto. I should change the Ministry of Finance motto to that!"

Malgré ce rayonnement national et malgré l'augmentation du nombre de consommatrices et consommateurs rencontrés et éduqués à l'importance d'une saine gestion financière, notre partenaire financier principal, Centraide/United Way Ottawa a décidé de ne plus financer le programme d'action communautaire. Cela se traduisait par une diminution de 10 % au financement attribué à l'organisme. Nous nous devons donc d'être créatifs afin de promouvoir notre modèle d'intervention unique, un modèle qui a un impact indéniable pour diminuer le stress chez les consommatrices et consommateurs que nous accompagnons vers l'autonomie financière.

Grâce à de nouveaux partenariats, EbO est en mesure d'augmenter ses interventions auprès des femmes vulnérables d'Ottawa et des étudiants de 1^{re} année fréquentant La Cité collégiale. Ces nouvelles initiatives en littératie financière nous permettent de diversifier nos interventions au sein des services offerts par Entraide budgétaire et d'accroître nos connaissances pour mieux accompagner les consommateurs dans le redressement de situations financières souvent précaires.

Les membres du conseil d'administration ont entrepris, avec le personnel et quelques bénévoles, de repositionner l'organisme et pondre un plan d'affaires stratégique à long terme qui servira de base à notre futur développement; le tout devrait être complété en 2012.

EbO a également connu une année de perturbation quant à une longue période de rénovations et de construction au siège social situé au 300, rue Olmstead à Ottawa. Les bénévoles, la clientèle et le personnel ont démontré beaucoup de résilience par rapport aux nombreux dérangements qui ont perturbé nos conditions de travail.

Gérald Cossette
Président,
Entraide budgétaire Ottawa

Hélène C. Ménard
Directrice générale,
Entraide budgétaire Ottawa

Introduction

En ce début du 21^e siècle, la crise économique mondiale fait rage et a même réussi à envenimer la situation de la population canadienne endettée. Lors d'une récente enquête de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) auprès des membres du Réseau international pour l'éducation financière, la grande majorité des répondants a indiqué que le manque de culture financière fut l'un des déterminants de la crise. Ainsi, dans la foulée des initiatives à l'échelle mondiale, le gouvernement canadien a mis en place des mécanismes visant à soutenir la population dans ses prises de décisions financières. Selon le ministre des Finances du Canada, l'honorable Jim Flaherty, « [l]es événements récents nous montrent que ces décisions comportent de grands risques et que les connaissances financières sont importantes dans la vie quotidienne. De meilleures connaissances financières aideront les Canadiens [...] et elles renforceront la stabilité de notre système financier ainsi que notre économie. »

C'est pourquoi le ministre s'est empressé, lors du lancement du rapport du Groupe de travail sur la littératie financière tenu au siège social d'EbO, de souligner la contribution de notre organisme en disant « qu'Entraide budgétaire aide les gens à tirer le maximum de leur revenu durement gagné et à s'adapter aux événements de la vie, grâce à une planification budgétaire et à une gestion financière solide. Comme ils disent si bien à Entraide budgétaire : 'Tout commence avec la gestion de son budget'. »

EbO est tout à fait de l'avis de Charles Fadel qui disait, dans son rapport préparé pour le Groupe de travail sur la littératie financière, qu'« [i]l est plus urgent que jamais d'enseigner la littératie financière. Ces notions sont désormais incontournables à cause de l'augmentation du taux de chômage, des responsabilités croissantes des gens en matière de décisions de placement, de l'accroissement du taux d'endettement et de l'augmentation de l'espérance de vie... Le but ultime de la formation en littératie financière n'est pas simplement de transmettre des connaissances, mais de modifier des comportements. » Comme nous, Monsieur Fadel croit qu'il est essentiel de fournir aux consommateurs et consommatrices des outils et une démarche pour acquérir des connaissances et des comportements permettant d'exercer le contrôle de leurs ressources financières et d'assainir leur situation budgétaire et fiscale. Dans ce monde de consommation, on continue de confondre encore trop souvent les notions de « besoins » et de « souhaits ». Or, il importe de définir sa qualité de vie en fonction de son revenu.

Entraide budgétaire Ottawa est heureux du financement reçu de *Social Enterprise Development et Innovation* (SEDI), ce qui nous permettra de rejoindre, d'ici deux ans, mille femmes dans de nouveaux ateliers conçus spécialement pour elles. Les membres du comité consultatif qui proviennent de plusieurs organismes sont intéressés à l'élaboration et l'évaluation du projet. Nous nous réjouissons également de la portée de nos ateliers appelés « Gérer mes finances personnelles : ce n'est pas sorcier! ». Ceux-ci seront offerts aux quelque 700 étudiantes et étudiants de 1^{re} année de La Cité collégiale par son programme de réussite scolaire. Les deux initiatives permettent aux intervenants de faire de la prévention et de promouvoir de saines habitudes de planification et de gestion budgétaires.

Depuis plus de trente-deux ans, EbO offre appui, soutien et accompagnement aux individus et à leurs familles en quête d'une amélioration de leur qualité de vie. Deux mille six cents dix-neuf (2 619) personnes ont fait appel à nos trois services au cours de l'année 2011. Près de 50 % de la clientèle de consultation budgétaire de 2011 nous a été référée par des usagers, des groupes communautaires ou des amis, ce qui témoigne de notre impact auprès des consommateurs que nous accompagnons.

Au cours de la dernière année, EbO a poursuivi le développement du programme OASIS. Cette extension de notre service de consultation budgétaire nous permet de rencontrer des consommateurs à revenu moyen en quête d'accompagnement et de conseils de nature impartiale. OASIS permet également d'offrir de la formation en littératie financière destinées aux employés de diverses organisations qui en feront la demande. Pour assurer le développement optimal de ce service, EbO a déposé, en novembre dernier, une nouvelle demande de financement auprès de la Fondation Trillium de l'Ontario.

Le personnel

Les intervenants d'EbO continuent à collaborer avec plusieurs agences, individus, organismes ou regroupements afin de trouver la meilleure solution pour le consommateur ou la consommatrice vivant un problème financier ou fiscal. Puisque nous travaillons dans un milieu qui est géré par plusieurs lois et règlements, nous sommes appelés à collaborer avec de plus en plus d'agences, de ministères, de cliniques juridiques ainsi que des professionnels de la santé et des résidences de personnes âgées ou de personnes ayant des besoins spécifiques. À titre d'exemple de collaboration avec nos partenaires et les consommateurs que nous accompagnons, citons les négociations de paiement avec des créanciers harcelants, l'offre de formation en éducation financière, le rattrapage sur les déclarations de revenus.

Le personnel d'EbO a rencontré, et ce, dans les deux langues officielles, des femmes et des hommes de tout âge; des personnes seules, des couples et des familles (surtout monoparentales); des personnes de toute religion, de toute origine ethnique ainsi que ceux et celles économiquement, socialement ou personnellement vulnérables. Les consommateurs et consommatrices qui consultent EbO peuvent souffrir de handicap physique ou intellectuel, avoir des emplois instables, ou faire face à une épreuve comme une séparation, un deuil ou une perte d'emploi. Le personnel appuie et encourage l'autonomie et la prise en charge de la situation financière et budgétaire par sa clientèle « pour et par elle-même ».

La Maison Fraternité a fait beaucoup pour diminuer les impacts sur ses locataires du 2^e étage du 300, rue Olmstead lors de la construction du centre résidentiel pour jeunes toxicomanes, mais l'équipe d'EbO a dû se démontrer très résiliente. Malgré la bonne volonté, les dérangements ont été nombreux pour les bénévoles, la clientèle, mais surtout pour le personnel. À partir de juillet, plusieurs membres de l'équipe du personnel faisaient des arrangements pour rencontrer les consommateurs à l'extérieur de nos locaux.

Dès le mois d'août, nous avons loué un local au Centre des services communautaires de Vanier pour nous permettre de rencontrer les consommateurs à mobilité réduite. Nous remercions le personnel des Centres de ressources de la Basse-Ville et de Vanier pour l'accueil qu'ils nous ont réservé.

Ce fut une année difficile en ce qui concerne la rétention du personnel. Lorsque des projets se terminent, nous devons dire adieu aux agents de ces projets. Ainsi, nous avons souhaité bonne chance dans leur cheminement professionnel à Sylvie Morneau et à Louise Renaud.

La compression budgétaire de Centraide a entraîné une réorganisation des ressources humaines et l'abolition du poste d'agente de bureau. Le financement accordé par SEDI permettra à notre conseillère budgétaire, Joane Dallaire, d'occuper le poste d'agente de littératie financière auprès des femmes et des intervenantes les appuyant. Gynette Moïse s'est jointe à nous à titre de conseillère budgétaire pour les deux prochaines années.

La clientèle

La clientèle principale des **programmes d'interventions directes et d'actions communautaires** continue d'être les personnes à revenu faible et modeste d'Ottawa qui connaissent des problèmes financiers ou fiscaux. Les consommateurs ont besoin d'aide avec leurs difficultés d'endettement, de gestion de budget, d'insuffisance de revenu ou de droits et responsabilités des consommateurs. Nos services sont offerts dans les deux langues officielles aux résidents d'Ottawa. Certains (dont 39 % des clients de consultation budgétaire en 2011) font face à une séparation, un deuil, une diminution de revenu ou une perte d'emploi. Chaque personne est différente et a son histoire. Le personnel a donc développé une approche humaine centrée sur les attentes de la personne. Une approche qui vise l'amélioration des connaissances et une plus grande autonomie en matière de littératie financière.

Les consommateurs qui viennent en **consultation budgétaire** sont aux prises avec des problèmes financiers ou à la recherche d'outils budgétaires adaptés à leur réalité. Certains sont incapables de satisfaire leurs besoins de base à cause d'une insuffisance de revenu. Certains sont exploités par des prêteurs sur salaire *Payday Loans* ou parce qu'ils ne connaissent pas leurs droits en tant que consommateurs. D'autres ont besoin d'aide pour combler leurs besoins de base et nous les référons alors à des services tels que les banques alimentaires, les fournisseurs de lunettes gratuites, les programmes *Winter Warmth*, Paniers de Noël et Magasin Partage, et nous les informons où ils peuvent obtenir des vêtements gratuits ou à prix modiques.

Le service d'éducation financière vise la même clientèle, soit les consommatrices et consommateurs cherchant des outils et ressources 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 provenant de la communauté.

Nous offrons un **service d'impôt** aux personnes ayant omis de produire leur déclaration de revenus. Près de 20 % de la clientèle desservie en 2011 était menacée que soit réduite leur prestation sociale ou de la perte de leur logement subventionné faute d'avoir soumis une déclaration de revenus. Il nous arrive souvent de voir un client qui n'a pas soumis de déclarations de revenus pendant plusieurs années. EbO offre également un service d'impôt à des contribuables habitant des résidences pour les victimes de violence conjugale, pour les aînées ou pour les personnes ayant des limitations intellectuelles ou physiques.

Quant au projet **OASIS**, ce n'est qu'un nombre limité de consommateurs issus de la classe moyenne qui se sont prévalus des services disponibles sous ce programme. Mais nous croyons que cette tranche de la population a besoin de ces services et qu'une meilleure promotion d'OASIS sera gage d'un plus grand achalandage. Nous espérons une subvention de la Fondation Trillium de l'Ontario afin d'en faire un suivi.

Les programmes

Depuis novembre 2010, les membres du conseil d'administration et du personnel ont amorcé une grande réflexion sur l'avenir immédiat et à long terme d'EbO dans un contexte changeant. Cette étude de nos programmes et activités se traduira en plan stratégique et ultimement en d'un plan d'affaires.

La réflexion a été rendue nécessaire par deux réalités : toute la question de la littératie financière prend rapidement beaucoup d'ampleur dans notre société, tant au plan public, privé et communautaire qu'au plan gouvernemental (fédéral, provincial et municipal). Nous estimons que le nombre de joueurs communautaires et d'activités ponctuelles dans le domaine de la littératie financière à Ottawa augmentera.

Nous nous sommes résignés au fait que nous n'aurons plus de financement récurrent de Centraide puisque notre principal bailleur de fonds, Centraide, a complètement changé ses critères de financement. Alors, EbO risque de voir éroder le financement acquis depuis 1985, et ce, malgré le rôle unique que nous jouons dans la communauté. Dorénavant, nous ne recevrons que du financement de programmes à court terme. L'un des deux programmes financés, soit le programme d'action communautaire, ne recevra plus de financement à partir du 1^{er} avril 2012.

En octobre 2011, EbO déposait une demande de deux années à Centraide Ottawa pour nous permettre non seulement de poursuivre des activités de littératie financière auprès des personnes vulnérables d'Ottawa, mais d'en faire plus. L'étude de nos programmes et activités susmentionnée nous a permis de redéfinir et repositionner nos services et nos programmes afin de répondre à de nouveaux critères (de financement) et maintenir un niveau de financement adéquat pour notre avenir immédiat. Le repositionnement d'Entraide budgétaire Ottawa vise à recadrer certaines activités des anciens programmes pour répondre aux besoins émergents en matière de littératie financière à Ottawa.

En effet, tout en étant réalistes, nous rêvons aussi. Nous visons augmenter nos effectifs afin de pouvoir desservir l'Est de la ville et de pouvoir faire de la recherche. Nous voulons augmenter le nombre de partenaires financiers tout en augmentant notre capacité à faire de la prévention.

Plusieurs idées sont en ébullition afin de positionner favorablement EbO dans le domaine très large de la littératie financière, soit l'adaptation du programme OASIS; l'établissement d'un mini centre de littératie financière pour les étudiants de La Cité collégiale avec ses propres programmes d'éducation financière et de consultation budgétaire, y compris un programme de microcrédit; et la mise sur pied d'un programme d'éducation en littératie financière pour les femmes.

Nous souhaitons rendre plus efficace notre impact dans la communauté et coordonner nos efforts pour être reconnu à titre du plus important organisme dédié exclusivement à améliorer le niveau de la littératie financière des consommatrices et consommateurs vulnérables d'Ottawa. Pourquoi ne pas viser la transformation d'Entraide budgétaire vers un Centre d'excellence en matière de littératie financière.

La liste d'activités et de services livrés pour l'année 2011 est encore aussi impressionnante que l'année dernière pour une équipe de 48 bénévoles et de onze membres du personnel. L'Annexe 1 sur la clientèle desservie en 2011 par service comparativement à celle de 2010 vous donnera le nombre de personnes rencontrées par service.

Programme d'interventions directes

Consultation budgétaire

Quatre cent dix-neuf (419) nouvelles personnes se sont ajoutées à la base de données de consultation budgétaire au cours de l'année 2011. Les intervenants en consultation budgétaire ont rencontré 307 nouvelles personnes et eu 185 rencontres de suivi pour l'année 2011. Neuf cent quarante-huit (948) dossiers sont toujours actifs (personnes avec qui nous avons eu au moins un contact au cours des 24 derniers mois). Nous avons un taux de succès entre 25 % et 30 % dans la diminution du stress relié aux problèmes financiers.

Parmi nos histoires à succès de 2011, on compte cette aînée très malade pour qui nous avons pu faire éviter l'interruption du gaz naturel et négocié un arrangement de remboursement pour ses arrérages.

Plus de 70 consommateurs ont manqué leur premier rendez-vous de consultation budgétaire. Le personnel de consultation budgétaire a aussi répertorié 87 situations d'urgence au sein de sa clientèle dans le cadre de son programme de micro prêt. Seulement dix personnes ont été dirigées vers le programme OASIS.

L'agent de développement en économie familiale dans l'ouest d'Ottawa a rencontré 59 personnes en consultation budgétaire, soit 40 personnes de plus qu'en 2010. Il a également rencontré 165 consommateurs pour la production de 302 déclarations de revenus; c'est une augmentation de plus de 28 % à comparer avec les 129 personnes et 260 déclarations en 2010!

Voici quelques données sur la clientèle desservie en consultation budgétaire :

- Pour l'année 2011, 419 nouvelles personnes sont inscrites à notre base de données de consultation à comparer à 393 nouvelles personnes qui se sont inscrites en 2010, soit une augmentation de 6 %.
- On a rencontré 314 personnes sur 419 possibilités en consultation budgétaire, à comparer à 300 personnes en 2010, représentant une augmentation de 4,5 %.
- Parmi ceux qu'on a rencontrés, 62 % étaient des femmes, dont 30,5 % sont célibataires et 28,8 % sont mariées ou vivent en union libre.
- On note une diminution de près de 30 % du niveau de stress ressenti après la 1^{re} consultation budgétaire.
- La moyenne d'âge de cette clientèle est 47 ans.
- 51,1 % s'exprimaient en français.
- 33,3% ont un problème de santé physique, tandis que 66,7 % ont une condition ou une limitation.
- 57,2 % se disent d'une origine ethnique autre que canadienne-anglaise ou canadienne-française.
- 26,3 % ont des enfants à charge (moyenne : 2,2 enfants).
- 6 % des parents constituent une famille monoparentale.
- 21,6 % ont un revenu insuffisant pour satisfaire à leurs besoins de base.
- 39,2 % font face à une diminution de revenu (réduction de salaire, perte d'emploi, maladie, accident, décès, divorce ou séparation).
- 26,4 % retiennent la solution proposée par la conseillère ou le conseiller budgétaire
- 29 820 \$ est la moyenne de revenu familial net annuel des personnes pour lesquelles nous avons établi un budget; 28,4 % des consommateurs vivaient avec un revenu annuel de 18 000 \$.
- La clientèle habitant un logement non subventionné dépense en moyenne 46,9 % de son revenu net pour se loger (866 \$ en moyenne par mois) ; un client en logement subventionné dépense 25,3 % de son revenu pour se loger (324 \$ en moyenne par mois).
- La clientèle dépense en moyenne 13,3% de son revenu net pour se nourrir.

En 2011, le personnel de consultation budgétaire a documenté douze histoires à succès et plus de quinze (15) négociations fructueuses pour la clientèle.

Le personnel continue d'offrir son appui au consultant pour l'élaboration de nouvelles bases de données en consultation budgétaire. Vingt personnes (soit 8,5 % de la clientèle rencontrée) ont répondu au questionnaire d'évaluation à la suite de leur première rencontre de consultation à Entraide budgétaire. Quatre-vingt-treize pour cent ont indiqué avoir été bien accueillis. Dans le même formulaire d'évaluation, sur 64 répondants, 91 % ont dit avoir obtenu l'information qui les aidera à régler le problème pour lequel ils sont venus à EbO.

Depuis 2008, grâce à un partenariat avec Desjardins et les quatre caisses populaires d'Ottawa, nous pouvons, à travers le Fonds d'entraide Ottawa, octroyer de petits prêts sans intérêt. En 2011, plus de 87 consommateurs représentaient un cas potentiel de microcrédit. Sept demandes ont mené à quatre prêts totalisant 3 195 \$. Le fonds a un taux de récupération de prêts de 85 %, une performance qui se situe dans la moyenne des 32 Fonds d'entraide Desjardins existants au Québec.

Au cours de la dernière année, le personnel a poursuivi la production d'une trousse de formation à l'intention du nouveau personnel en consultation budgétaire. La rédaction de cette trousse, qui inclut un guide, un cahier de formation et plusieurs outils, a été rendue possible grâce à une subvention de la Fondation communautaire d'Ottawa, par son Fonds Edward J. Brower. EbO concrétise l'un des projets que l'organisme espérait réaliser depuis de nombreuses années. En effet, ce projet facilitera l'intégration de tout nouvel employé à l'organisme et intégrera l'essentiel de nos outils d'intervention en matière de consultation budgétaire et demandera à tout nouvel employé, dans le cadre de sa formation, d'assurer une bonne partie de la mise à jour de la trousse!

Formation et outils de littératie financière

La formation offerte dans le cadre de notre programme d'éducation financière est dans les deux langues officielles. Les intervenantes et intervenants d'Entraide budgétaire se déplacent dans divers endroits pour l'offrir. Nous offrons trois types d'ateliers: l'importance d'une saine planification et gestion du budget personnel ou familial, l'utilisation judicieuse du crédit et pourquoi on paye des impôts. Pour l'année 2011, les intervenantes et intervenants d'EbO ont offert 79 ateliers en littératie financière et 11 présentations à des agences, organismes ou institutions. Mille deux cent vingt-trois (1 223) consommateurs et intervenants rencontrés pour promouvoir une saine gestion financière par la budgétisation.

Toujours considéré comme le parent pauvre d'Ebon, les ateliers de littératie financière sont finalement récompensés d'une subvention de plus de 89 000 \$ de *Social, Enterprise, Development and Innovation* (SEDI) afin de développer et d'offrir des ateliers d'éducation auprès des femmes vulnérables d'Ottawa et auprès des intervenants qui les desservent. Ce projet novateur nous permet de faire plus de prévention dans la communauté. Dans la deuxième année, nous formerons des intervenants d'Ottawa et de l'Est ontarien qui travaillent auprès des femmes en matière de littératie financière.

Nous sommes très enthousiasmés quant au potentiel de cette initiative, les possibilités qu'elle nous offre pour nous démarquer et promouvoir notre modèle d'intervention efficace de littératie financière.

L'élaboration d'un partenariat avec le département de la réussite scolaire à La Cité collégiale a permis d'offrir 33 ateliers sur la gestion des finances personnelles à plus de 700 étudiantes et étudiants de première année. Les répondants du questionnaire d'évaluation ont eu une très grande satisfaction quant à l'atelier et en redemandent ! Le département de la réussite scolaire à La Cité collégiale avait identifié les problèmes financiers comme étant la 2^e cause d'abandon des études.

Souhaitons que cette initiative se poursuive au cours des prochaines années. Nous planifions offrir aux étudiants un mini centre de littératie financière doté de son propre fonds de microcrédit. Nous avons soumis en fin d'année un projet en ce sens au Fonds de développement de la Caisse populaire Rideau d'Ottawa.

Six cent quatre-vingt-deux (682) étudiantes et étudiants de La Cité collégiale ont répondu au questionnaire d'évaluation de l'atelier « Gérer mes finances personnelles : ce n'est pas sorcier ! » L'atelier a reçu un taux de satisfaction de 93 % chez les répondants du questionnaire. Soixante-quatorze pourcent (74 %) des répondants ont indiqués de ne pas actuellement faire de budget. Même en début de semestre, près d'un étudiant sur dix (10) était déjà au bout du rouleau, ressentant un niveau de stress de 10 ou plus (sur une échelle de 1 à 10, 10 signifiant un très haut niveau de stress), avec un autre 15 % des étudiants sur le point d'y arriver à moins d'agir sur leur situation financière. Malgré le niveau de stress élevé ressenti au niveau de la situation financière, 30 % des répondants ont indiqué cinq raisons pour ne pas faire un budget.

Deux cent soixante-quatre (264) consommatrices et consommateurs ont participé à l'un des quarante-six ateliers offerts par les divers intervenants d'EbO. Cinquante-six (56) personnes ont été desservies dans une des cinq ateliers offerts à l'est de la ville d'Ottawa. Grâce à un financement non renouvelable d'un an des Services sociaux et communautaires de la ville d'Ottawa, Entraide budgétaire s'est vu accorder une subvention pour l'embauche d'une agente en littératie financière dans l'est de la ville d'Ottawa. Elle a offert tous les services du programme d'interventions directes et touché une centaine de consommateurs, directement dans leurs secteurs de la ville. Un merci spécial à toute l'équipe du Centre des ressources communautaires d'Orléans-Cumberland pour l'accueil et l'appui réservé à l'agente de développement en littératie financière.

Quarante-sept (47) participants sur les deux cent soixante-quatre (264) qui ont participé à un des 46 ateliers d'éducation ont répondu à un questionnaire d'évaluation sur la session soit 18 %. Malgré le faible taux de participation à l'évaluation, nous offrons quelques données en toute réserve.

Les répondants des questionnaires d'évaluation étaient surtout des femmes (36 personnes sur 47), dont 64 % étaient âgés de 25 à 54 ans; 28 % étaient des travailleurs; 53 % des répondants avaient des enfants à charge et 28 % des répondants vivaient dans un foyer où le revenu annuel se situait entre 0 \$ à 9 999 \$.

Selon l'un des participants, l'atelier était « très dynamique et juste assez, informatif = pas trop lourd et ardu! ».

Nous misons sur une demande de financement déposée auprès de la Fondation Trillium de l'Ontario pour apporter des améliorations et développer des outils multifonctionnels qui pourront mieux répondre à cette clientèle que nous jugeons souvent vulnérable par leur situation socioéconomique.

Services d'impôt

Entraide budgétaire a travaillé avec dix-huit (18) bénévoles qui, à leur tour, ont appuyé neuf cent cinquante-six (956) contribuables et rempli mille six cent quarante-cinq (1 645) déclarations de revenus, remettant ainsi **526 028 \$** dans les poches des contribuables à faible revenu de notre communauté ! L'argent récupéré sera probablement réinvesti dans notre économie locale. En voici une des douze histoires à succès répertoriées à la suite de cet exercice:

« Un client souffrant de problèmes associés à sa santé mentale et en suivi en consultation budgétaire est venu faire dix ans d'impôt. Il devait faire ses déclarations parce qu'il avait fait demande auprès du programme du Supplément de revenu garanti et ne pouvait le recevoir tant qu'il n'avait pas soumis sa déclaration d'impôts. La première rencontre a été difficile parce qu'il ne nous faisait pas vraiment confiance et ne voulait pas nous laisser ses papiers. Il était en plus déçu parce qu'il pensait qu'on lui apprendrait à remplir le formulaire. Il a finalement accepté de nous laisser faire ses impôts. Il va recevoir un remboursement total de plus de 2 600 \$ et près de 2 500 \$ de TPS. Il va également pouvoir obtenir le Supplément de revenu garanti. Une relation de confiance a en plus été établie avec cette personne, ce qui va peut-être faciliter les futures rencontres de consultation budgétaire. »

Voici quelques données sur les personnes desservies dans le cadre de nos services d'impôt aux particuliers :

- 600 contribuables ont fait remplir leur déclaration de revenus pour une ou plusieurs années d'imposition, dont 353 contribuables vivant en résidences.
- 78 % des contribuables ont pu envoyer à l'Agence Revenu Canada leur déclaration de revenus par transmission électronique, ce qui permet un remboursement plus rapide.

- 23 % des contribuables desservis en cas spéciaux (107 personnes) avaient reçu une menace de coupure à leurs prestations ou perte de logement social s'ils ne produisaient pas leur déclaration de revenus.
- 55 % des contribuables desservis vivent de l'aide sociale et 17 % reçoivent un salaire.
- 54% de la clientèle des services d'impôt sont des hommes.
- 69 % des contribuables ont l'anglais comme langue officielle.
- 64 % sont célibataires et 14,3 % sont mariés ou conjoint de fait.
- 171 enfants ont été aidés indirectement grâce à la production de la déclaration de revenu de leurs parents (Prestation fiscale pour enfants, chèques de TPS et de TVO).
- La production des déclarations de revenus d'années antérieures a permis de retourner au moins 136 736 \$ à des résidents d'Ottawa.
- Le remboursement aux contribuables des résidences pour l'année d'imposition 2010 représente 166 846 \$ avec un remboursement moyen par contribuable de 466 \$. Le revenu moyen annuel des personnes desservies était de 11 680 \$. Sur ce montant, 4 994 \$ représente le coût annuel moyen d'habitation. Le contribuable desservi en cas spéciaux recevra un remboursement moyen de 474 \$. Le revenu moyen annuel des personnes desservies était de 11 059 \$. Sur ce montant, 3 146 \$ représente son coût annuel moyen d'habitation.

Rappelons que les contribuables qui omettent de remettre leurs déclarations de revenu sont ainsi privées de revenus importants. Les revenus ou avantages de programmes tels que la Prestation fiscale pour enfants, le Supplément de revenu garanti pour personnes âgées, la TPS et la Taxe harmonisée de l'Ontario, dépendent tous de la production de la déclaration de revenus annuels. Pour des personnes vivant avec moins de 12 000 \$ annuellement, 280 \$ de TPS et 230 \$ de TVO chaque année font une grande différence dans leur budget.

C'est la dernière année qu'EbO pourra remettre le montant de remboursement d'impôt attribué au contribuable. Le gouvernement de l'Ontario a introduit une modification dans la déclaration de 2010. Par le passé, le crédit pour les coûts de l'énergie et des impôts fonciers prenait la forme d'un remboursement forfaitaire compris dans le remboursement d'impôts. Ainsi, un client à faible revenu payant un loyer se voyait remettre un remboursement pour l'aider avec les coûts de l'énergie et de son loyer.

Beaucoup de personnes qui allaient chez un préparateur d'impôt payant (*Liberty Tax, H&R Block...*) pouvaient payer leur déclaration en autorisant le préparateur à se payer sur le remboursement. De plus, ils pouvaient demander à avoir le remboursement immédiatement : le préparateur leur avançait l'argent et il se faisait rembourser directement par l'ARC.

La déclaration de revenus de l'année 2010 a été une année de transition : les personnes ont reçu le crédit pour les coûts de l'énergie et des impôts fonciers deux fois : une fois sous la forme du paiement forfaitaire et une deuxième fois de par quatre paiements reçus au cours de l'année. À partir de la déclaration de 2011, le remboursement forfaitaire n'existera plus sur la déclaration de revenus, donc EBO ne pourra fournir le montant du remboursement d'impôt. Les contribuables recevront des paiements mensuels.

Ce changement va avoir des conséquences négatives sur les personnes sans revenu, recevant de l'assistance sociale ou le Supplément de revenu garanti, parce qu'elles n'auront plus de remboursement. Or, beaucoup de ces personnes comptaient sur le remboursement pour payer certaines dépenses.

De plus, toutes ces personnes qui allaient habituellement chez des préparateurs payants devront maintenant payer sur place pour la préparation de leur déclaration et ne pourront pas avoir accès à leur remboursement par «cash back». Ces personnes risquent donc d'essayer des services gratuits qui sont déjà débordés et dont les disponibilités risquent encore d'être réduites.

Seulement le temps et les témoignages des contribuables pourront nous indiquer si le changement introduit par le gouvernement aura augmenté la qualité de vie de contribuables vulnérables.

Notons que d'après le rapport en littérature financière intitulé *Les Canadiens et leur argent : pour bâtir un avenir financier plus prometteur*, on estime qu' :

- environ 160 000 personnes âgées ne reçoivent pas de prestations de Sécurité de la vieillesse, ce qui représente près d'un milliard de dollars de prestations avant impôt;
- environ 150 000 âgées admissibles ne reçoivent pas le Supplément de revenu garanti; et
- environ 55 000 Canadiens admissibles ne reçoivent pas de prestations du Régime de pensions du Canada.

Dans plusieurs de ces situations, le contribuable n'a pas fait sa déclaration de revenus et l'argent qui lui est dû fait de l'intérêt dans les coffres du gouvernement fédéral. L'Agence du revenu du Canada devra certainement faire plus pour mieux soutenir son programme de bénévolat en matière d'impôts, vu les changements importants apportés aux programmes de sécurités financières qui dépendent de la production des déclarations de revenus. Plusieurs bénévoles devront être formés pour répondre aux besoins toujours croissants des contribuables vivant sous le seuil de faible revenu tel que déterminé par Statistique Canada.

L'organisme a bénéficié du financement du programme de financement d'un an de la ville d'Ottawa pour développer des services d'impôt adaptés aux travailleurs autonomes. La contractuelle affectée au projet a étudié les services offerts aux travailleurs autonomes qui ont un revenu annuel inférieur à 30 000 \$ et constaté qu'il y avait deux types de besoins.

D'abord, il fallait produire les déclarations de revenus d'années antérieures, pour ensuite offrir un appui comptable pour la production future des déclarations de revenus des travailleuses et travailleurs autonomes. Environ dix consommateurs ont été aidés de cette façon pendant l'année 2011.

EbO a aussi signé un protocole d'entente avec *Canad'Art* du Centre des services communautaires de Vanier pour jumeler des comptables en formation avec les travailleurs autonomes qui devaient monter leur système de comptabilité. À notre grande surprise, le projet n'a pas rapporté les résultats escomptés.

En février 2011, la Société Radio Canada et l'équipe de l'émission *Le Téléjournal* sont venues faire un reportage à EbO et deux consommateurs ont témoigné de l'appui reçu d'EbO pour la production de leur déclaration de revenus. Ce reportage fut organisé suite à la conférence de presse tenue dans nos locaux avec le ministre des Finances du Canada, Jim Flaherty et Donald Stewart, président du Groupe de travail sur la littératie financière au Canada.

Parmi les cinq priorités définissant la stratégie nationale sur la littératie financière au Canada, on parle de la responsabilité partagée, soit une approche axée sur la collaboration entre les secteurs privé, public et communautaire. Et la recommandation # 14 dans le rapport final du Groupe de travail susmentionné demande que les gouvernements provinciaux et fédéral accordent une aide financière au secteur communautaire afin d'appuyer sa capacité à offrir de l'information, des activités d'apprentissage et des conseils financiers aux Canadiens.

EbO est alors bien positionné pour offrir ces services. En effet, avec nos 32 années d'expérience en consultation budgétaire et en éducation financière, nous pouvons affirmer être **le plus établi et le plus important centre de services de littératie financière dans la ville d'Ottawa** (et même en Ontario)!

Nous attendons toujours les annonces d'appui financier provenant des gouvernements afin de promouvoir notre centre de littératie financière à Ottawa.

Dans nos prochains rapports d'activités annuels, nous ne ferons plus référence aux programmes d'interventions directes, d'actions communautaires ou de développement en économie familiale dans l'ouest d'Ottawa. La réflexion des membres du conseil d'administration et du personnel pour le nouveau Plan d'affaires nous amène à viser l'excellence quant à la prestation des services de consultation budgétaire, d'ateliers d'éducation en littératie financière et d'impôt auprès de consommatrices et consommateurs rendus vulnérables par leur situation économique.

Même si nous visons toujours le rayonnement de nos interventions par les activités communautaires, elles ne seront plus ciblées sur la littératie financière. Dorénavant, toutes les activités et les services d'entraide budgétaire seront regroupés sous le « Programme d'interventions en littératie financière auprès de personnes vulnérables d'Ottawa ».

Programme d'actions communautaires

Depuis plus de 32 ans, Entraide budgétaire est engagée auprès de nombreuses agences, consommatrices, consommateurs, organismes, et regroupements pour travailler à améliorer les conditions de vie de nos concitoyens. Quand nous disons « Que la vie est beaucoup plus qu'une question d'argent! », nous nous adressons aux milliers de consommateurs que nous avons accompagnés vers une meilleure qualité de vie par la budgétisation.

Quand les gens font face à un problème lié à l'insuffisance de revenu, nous nous devons d'expliquer à nos gouvernements, aux fournisseurs de services et au grand public les difficultés quotidiennes des personnes vivant sous le seuil de pauvreté. Les activités de ce programme visent à outiller, à sensibiliser et à prévenir la détérioration des conditions sociales et économiques des consommatrices et consommateurs d'Ottawa.

Le programme d'actions communautaires d'Entraide budgétaire est axé sur les collaborations avec de nombreux partenaires qui travaillent à des initiatives pour enrayer les effets pervers des revenus insuffisants chez les consommateurs et chez les familles habitant notre ville. Les intervenants de l'organisme travaillent avec de nombreux collaborateurs des secteurs privé, public et communautaire dans des initiatives de prévention à l'endettement et de promotion de prestations ou programmes destinés à améliorer les conditions économiques et sociales des personnes vivant avec une insuffisance de revenu afin qu'ils puissent satisfaire les besoins de base.

À l'Annexe 3, vous trouverez une liste non-exhaustive du nombre de bénévoles et collaborateurs sur lesquels nous comptons pour faire la promotion de meilleures pratiques de consommation et de contrôle financier pour augmenter la qualité de vie et diminuer le stress relié aux finances personnelles ou familiales.

Dès le 1^{er} avril 2011, le programme d'actions communautaires a connu une diminution de financement importante qui sans doute nuira nos efforts visant la promotion des services en français.

Tel que mentionné à plusieurs reprises, le programme d'actions communautaires sert à promouvoir les préoccupations et la réalité des personnes vivant sous le seuil de pauvreté. Les personnes à faible revenu d'Ottawa sont encouragées de participer aux initiatives du Groupe d'action communautaire francophone (GACF), du Réseau de réduction de la pauvreté d'Ottawa (OPRN) et du Comité directeur de la stratégie de réduction de la pauvreté de la ville d'Ottawa. Quand elles n'y sont pas présentes aux activités de la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa, à *Winter Warmth* ou le programme EXPRESS qui aide les jeunes parents à terminer leurs études secondaires, à obtenir une expérience de travail et à acquérir davantage de compétences parentales, ce sont leurs préoccupations financières que nous nous assurons de transmettre à travers les activités et initiatives du programme d'actions communautaires.

Groupe de travail sur la littératie financière

En mai 2010, EbO comparaisait devant le Groupe de travail sur la littératie financière. Durant sa présentation, le président du conseil d'administration, Gérald Cossette, a déclaré qu'EbO était très fière de la pertinence de nos interventions auprès des milliers de consommateurs depuis ses débuts il y a une trentaine d'années. « Nous croyons profondément et fermement en notre modèle de service en matière de littératie financière, où des services d'éducation et de consultation sont offerts de façon impartiale à la population de notre communauté. », a-t-il expliqué.

Rencontre d'intervenantes et intervenants d'organismes communautaires offrant des activités de littératie financière à leurs clientèles

EbO a organisé une 2^e rencontre avec des intervenantes et intervenants d'organismes offrant diverses activités de littératie financière à leur clientèle, ici à Ottawa. Le rapprochement entre nos organismes est souhaitable et déjà, des collaborations accrues sont envisagées; une dizaine d'intervenants ont pris part à la rencontre. Les intervenantes et intervenants communautaires ont manifesté le désir de se revoir dans le cadre d'une nouvelle rencontre.

Plusieurs organismes à Ottawa ont entrepris diverses activités en matière de littératie financière, à la hauteur de leurs moyens, et nous sommes très heureux de cette tendance. Nous espérons cependant pouvoir travailler de concert et en partenariat avec ces organismes afin qu'ils puissent tirer profit de notre expertise en matière de littératie financière au bénéfice de leur clientèle et de la promotion de nos interventions spécialisées.

De façon concrète, nous pourrions à la longue travailler côte à côte, en partenariat, pour identifier et bénéficier de toute source de financement qui permettrait de mieux desservir ces clientèles spécifiques et mettre à profit une ressource unique en matière de littératie financière à Ottawa.

EbO aurait investi trente-deux ans à développer son expertise. Le moment est venu de la mettre à profit des organismes d'Ottawa afin d'aider leurs clientèles.

La Cité collégiale

Depuis l'année 2010, EbO a jeté des bases solides pour un partenariat durable avec La Cité collégiale.

Grâce au financement accordé par la Fondation franco-ontarienne à la campagne « Adoptez un budget », EbO a pu offrir des ateliers à un grand nombre d'étudiants du postsecondaire. Avec l'appui financier de La Cité, EBO a retenu un expert-conseil pour développer un atelier en ligne pour les étudiants. En 2011, plus de 700 étudiantes et étudiants de première année ont participé à un atelier sur les finances personnelles.

On entrevoit maintenant la possibilité d'y ajouter un programme de micro prêts pour les étudiants à très grand risque d'abandonner leurs études pour des raisons financières, et ultimement, toutes ses initiatives pourraient se retrouver un jour à l'intérieur d'un mini « centre étudiant de littératie financière », dont le projet à l'étude.

Ce serait non seulement une première à Ottawa, mais possiblement en Ontario ! Voilà potentiellement un exemple du modèle de partenariat qu'entend promouvoir notre organisme dans la communauté, nous permettant ainsi de mettre à profit l'expertise de notre organisme à Ottawa.

Le microcrédit

En 2008, EbO met sur pied un programme de microcrédit en partenariat avec Desjardins et les quatre caisses populaires d'Ottawa afin de venir en aide à des individus d'Ottawa qui ont besoin d'un petit prêt sans intérêt pour régler une situation urgente. Depuis l'inauguration du Fonds d'entraide Ottawa, 226 situations urgentes ont été étudiées. De ce nombre, 31 prêts ont été octroyés, totalisant tout près de 25 000 \$.

En 2011, les membres du Comité consultatif se sont réunis à une seule reprise tandis que les membres du Comité d'approbation des prêts se sont rencontrés à six reprises et prêté un total de 3 180 \$.

Il faut souligner que le taux de remboursement se chiffre à 85 %, ce qui est excellent compte tenu de la situation très précaire dans laquelle se trouve la clientèle qui fait appel à ce programme. De plus, les caisses populaires participantes nous ont demandé d'étudier la faisabilité de créer un fonds de microcrédit destiné aux individus à l'extérieur de la ville d'Ottawa.

***MacDonald Manor Tenants Circle*, le GACF et le CPIFO**

L'engagement d'EbO envers le comité exécutif du *MacDonald Manor Tenants Circle* concernant la gestion de leur argent est maintenant terminé.

Par ailleurs, EbO est toujours actif au sein du Groupe d'action communautaire francophone (GACF). Non seulement avons-nous continué d'assurer la gestion financière du GACF, mais nous avons guidé leur processus de planification stratégique ainsi que participé à sept rencontres mensuelles et comités de travail. Finalement, nous avons porté main-forte à l'organisation de trois déjeuners-causeries, faisant même une présentation sur les coûts d'énergie lors du déjeuner-causerie du 30 septembre 2011.

EbO a aussi participé à une table ronde sur les besoins des personnes âgées vivant dans la pauvreté lors du forum annuel de la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO).

Réseau de réduction de la pauvreté d'Ottawa/Ottawa's Poverty Reduction Network

En 2011, le nouveau maire de la ville d'Ottawa, Jim Watson décide de prioriser le dossier du logement dans son budget municipal et de mettre fin au comité directeur de la Stratégie de réduction de la pauvreté. Environ quatorze millions de dollars seront attribués à diverses initiatives reliées au logement et seulement quelques initiatives de la stratégie seront maintenues.

EbO s'est jointe à la Coalition des centres de ressources communautaires, les cliniques juridiques, ACORN d'Ottawa, ainsi que plusieurs membres d'OPRN pour organiser deux forums de discussions communautaires avec les deux commissaires examinant l'aide sociale en Ontario.

Communications et média

Entraide budgétaire Ottawa a obtenu une visibilité accrue dans les premiers mois de l'année 2011.

Non seulement avons-nous été interviewés à plusieurs reprises par CBC et à la SRC sur des sujets d'actualité pertinents à notre clientèle, mais EbO a fait la manchette de *Ottawa Citizen* en février pour avoir été l'hôte d'un point de presse du ministre Flaherty lorsqu'il a rendu public le rapport du Groupe de travail sur la littératie financière. EbO a également fait l'objet de courts reportages à ce sujet, diffusés à l'antenne de la télévision et à la radio de la Société Radio Canada (SRC).

Peu de temps après, la journaliste Tamara Alteresco a fait un reportage sur les services d'impôt offerts par l'organisme. Deux consommateurs ont témoigné de l'efficacité des services et de leur satisfaction. Le reportage a été diffusé aux bulletins du Téléjournal national de 18 h et de 22 h.

Le *Centretown News*, par exemple, a dédié un article à la littératie financière dans lequel on signalait la place et la valeur d'EbO dans la communauté. Sur notre besoin de financement récurrent pour mieux répondre aux consommateurs de la communauté, le journaliste ajoute que « *Given the value of the service, this would be money well spent.* »

Des intervenants ont fait des entrevues à la nouvelle radio communautaire franco-ontarienne CJFO sur la question des personnes âgées vivant dans la pauvreté.

Nous constatons que notre site www.ebottawa.org a grandement besoin d'une mise à jour, témoignant ainsi de l'évolution rapide des dernières années de l'organisme. Merci à Christie Lefebvre qui nous accompagne bénévolement dans cette « tâche-qui-ne-se-termine-jamais! »

On est également sur Facebook depuis quelques années. Un grand merci à Richard Monette, un des membres fondateurs de l'organisme qui gère une très grande partie de la mise à jour de notre présence sur Facebook.

Le personnel et les bénévoles continuent de promouvoir les programmes par la distribution de nos divers dépliants. Pour l'année 2011, c'est au moins 930 outils d'informations et de sensibilisation qui ont été distribués.

La plaque Joseph Assabgui pour le bénévole de l'année

Lors de l'Assemblée générale annuelle du 16 juin 2011, Gérald Cossette, président du Conseil d'administration d'EbO présentait, pour une 2^e fois, la plaque Joseph Assabgui pour le bénévole de l'année à Gilles Grondin.

Le Comité de sélection du bénévole de l'année 2011 était fier de reconnaître à nouveau Gilles Grondin pour toutes ses années de services à EbO et à sa clientèle. Félicitations également pour son leadership et son dévouement à la formation des nouveaux bénévoles d'impôt.

Rappelons qu'il y a déjà près de cinq ans, en 2007, que nous quittait pour un monde meilleur l'un de nos plus grands bénévoles, Joseph Assabgui. Une plaque fut instituée la même année en l'honneur et en mémoire de ses douze années de dévouement à Entraide budgétaire et sa clientèle.

La gestion

Le Conseil d'administration et ses comités

Le conseil d'administration s'est réuni à douze reprises, dont quatre rencontres spéciales avec le personnel de l'organisme dédiées à un exercice de repositionnement et d'étude du fonctionnement de l'organisme. Huit rencontres ont également eu lieu pour étudier les affaires régulières de l'organisme, recevoir les rapports de comités, et assurer le développement et l'évaluation des programmes et services d'EbO. De nombreuses heures de bénévolat ont contribué au rayonnement de l'organisme et nous ont permis de maximiser nos ressources.

Avec financement obtenu de la Fondation franco-ontarienne, EbO s'est adjoint un nouveau partenaire, soit La Cité collégiale, pour sa campagne *Adopte un budget... investit dans ton éducation financière*. Destinée aux étudiants du postsecondaire, cette campagne vise à encourager les étudiants du postsecondaire à se doter d'un budget personnel à long terme.

L'organisme a également poursuivi, en collaboration avec le Centre des ressources communautaires d'Orléans-Cumberland et d'une subvention non renouvelable d'un an de la ville d'Ottawa, son projet de Développement en littératie financière dans l'est de la ville d'Ottawa. Plus de cent consommatrices et consommateurs ont été touchés directement par l'un des services du programme d'interventions directes dans ce secteur de la ville.

Les projets de littératie financière et d'économie familiale dans l'est et l'ouest d'Ottawa connaissent beaucoup de succès depuis plusieurs années.

Du financement non renouvelable d'un an de la ville d'Ottawa nous a également permis de développer des initiatives au sein de notre programme de services d'impôt visant les travailleurs autonomes. Un protocole d'entente signé avec *Canad'Art* du Centre des services communautaires de Vanier nous permettra de jumeler des comptables en formation avec des travailleuses et travailleurs autonomes qui ont besoin d'aide pour compléter leur déclaration de revenus et leur plan comptable.

Tout d'abord, EbO tient à remercier les 48 bénévoles qui ont donné un total de 3 218 heures en 2011, dont 1 550 heures aux services d'impôt pour aider plus de 950 contribuables! Un gros merci à Gilles Grondin et Mehrnaz Barirani pour leur dévouement envers les services d'impôt et les contribuables d'Ottawa. Merci également à Janet Onyango pour sa participation au «Timeraiser», ce qui nous a permis de recruter de nouveaux membres et bénévoles.

Merci aussi aux membres de tous les comités; leur travail permet à plusieurs dossiers d'avancer et d'avoir une saine gestion au sein de l'organisme. Le comité du personnel a étudié les besoins en ressources humaines de l'organisme tenant compte de notre financement. Nous avons dû faire marche arrière et abolir l'un des deux postes créés afin de mieux desservir les clients des services d'impôt. Malheureusement, le poste d'accueil a écopé, mais on espère que la nouvelle demande de subvention soumise à Centraide Ottawa en octobre 2011 permette à l'organisme de combler le poste à nouveau.

Les membres du comité du personnel ont complété les nouvelles politiques du personnel permanent et élaborent une nouvelle échelle salariale. La directrice générale a aussi formé trois comités de sélection pour des postes contractuels ouverts au cours de la dernière année.

Les membres du comité de la gestion financière ont suivi l'évolution de l'année financière à Entraide budgétaire. Le déficit de 1 464 \$ représente moins de 1 % du budget de fonctionnement pour l'année. Nous anticipons également un léger déficit pour l'année 2012, mais il est possible que nous puissions le minimiser. Bref, nous nous ajustons aux coupures de Centraide Ottawa.

En novembre, Claire Sarazin et Diane Vachon ont préparé une session de formation sur les finances d'Entraide budgétaire qu'elles ont offerte aux autres membres du conseil.

Les membres du comité PEP (Planification, Évaluation et Programmation) ont développé des plans d'évaluation pour chacun des services. Cette année, elles se sont attaquées aux plans d'évaluation des services de consultation budgétaire (trois formulaires) ainsi qu'aux plans d'évaluation des ateliers d'éducation en littératie financière. Elles ont aussi encadré la contractuelle chargée d'évaluer le service de consultation budgétaire.

Les membres du comité PEP ont reçu à la fin mai 2011 le Rapport d'impact et d'évaluation de la satisfaction de la clientèle des consultations budgétaires (2008 à 2010). Les résultats sont très positifs quant aux connaissances acquises, un regain de confiance, un meilleur contrôle de la situation financière et des habitudes de consommation. Le rapport sera bientôt disponible sur le site web à www.ebottawa.org sous la rubrique « Documents ».

Tous les membres du comité PEP aimeraient remercier Maira Martin pour son excellent travail d'évaluation et de rédaction du rapport.

Le budget d'opération

Que peut-on dire de plus d'une équipe de onze membres du personnel et près de cinquante bénévoles, travaillant avec un budget annuel de 376 097 \$ et qui réussit à appuyer plus de 2 500 consommateurs vulnérables avec ses nombreux services spécialisés en littératie financière? Nous ne pourrions avoir le rayonnement que nous connaissons sans l'appui important qu'apportent les bénévoles à l'organisme. Nous comptons également sur un personnel dévoué et professionnel pour bien encadrer les bénévoles d'impôt et offrir tous les services de façon si généreuse.

Nous aurions préféré un budget équilibré au 31 décembre 2011, mais un déficit qui représente à peine 0,38 % du budget de fonctionnement a quand même demandé des efforts de la part de tous au sein de l'organisme.

Le plus grand changement auquel l'organisme et les usagers ont dû s'habituer est l'absence d'un agent à l'accueil. Quant aux coupures de financement de 22 000 \$ de Centraide/*United Way* Ottawa, EbO a dû réorganiser son budget et éliminer un poste permanent afin de pouvoir quand Centraide a réduit son financement de 22 000 \$. Sans agent à l'accueil, les clients étaient obligés de transiger avec une boîte vocale; le personnel a pour sa part dû composer avec un nombre incroyable de personnes se rendait sur place à l'improviste et sans rendez-vous, faute de n'avoir pu rejoindre quelqu'un au téléphone.

Le conseil d'administration aimerait finalement souligner la contribution des donateurs et bailleurs de fonds pour leur appui à nos activités et programmes. Le conseil et son personnel ont plusieurs ambitions et souhaitent une augmentation de financement de ses principaux bailleurs de fonds. Il est intéressant de constater que l'organisme obtient de grosses subventions de projets, mais peu de financement renouvelable.

Projets en développement à la fin de 2011

- Demande de subvention pour OASIS à la Fondation Trillium de l'Ontario
- Projet de partenariat en littératie financière avec un groupe de jeunes aux études postsecondaires soumis à La Cité collégiale et la Caisse Populaire Rideau d'Ottawa

- Projet d'habilitation en littératie financière auprès des femmes et des intervenantes de l'Est ontarien les appuyant soumis à la Condition féminine Canada
- Agent de développement en économie familiale pour l'est de la ville d'Ottawa
- Agent de recherche en matière de littératie financière
- Projet d'expansion des services de consultation budgétaire et de microcrédit en partenariat avec Desjardins et les caisses populaires de l'est

Conclusion

À la lumière des récentes tendances observées au Canada et ailleurs, de l'importance de la littératie financière et de la diminution du financement attribué à notre organisme, nous devons à l'avenir justifier chacune de nos interventions et activités. Malgré le nombre important de consommatrices et consommateurs que nous aidant d'année en année, nous devons toujours démontrer l'utilité et l'impact de nos interventions.

Au cours de l'année 2011, le conseil d'administration et son équipe du personnel ont participé à un exercice de repositionnement. Toutes les discussions des membres du conseil et du personnel ont réaffirmé le désir de maintenir ce que nous avons déjà et de bâtir sur les résultats obtenus en intervention auprès de consommateurs rendus vulnérables par leur situation économique. Nous cherchons à faire plus de prévention, mieux évaluer l'impact de ce que nous accomplissons et mieux nous faire connaître. Notre clientèle cible englobe les personnes vulnérables financièrement, et dont font partie dans un très fort pourcentage les personnes à faible revenu. Les projets de prévention sont ambitieux, mais reflètent les populations cibles de notre planification stratégique de 2010 à 2012.

À la fin de l'exercice de repositionnement, le conseil d'administration aura à se prononcer sur ses orientations futures et à trouver des partenaires et des bailleurs de fonds qui sont prêts à aider les consommatrices et consommateurs vulnérables à obtenir des services gratuits et impartiaux afin de régler leurs problèmes financiers et augmenter leurs connaissances et habiletés en matière de littératie financière.

Que veut-on dire quand nous parlons de changement? Tout est sur la table, incluant le nom de l'organisme, des clientèles mieux ciblées, des résultats convaincants, etc. En choisissant de préserver les activités et services actuels, nous voulons approfondir notre expertise, tout en respectant que notre but ultime soit de répondre aux besoins de notre clientèle.

Déjà, avec SEDI et La Cité collégiale, nous misons sur de nouveaux partenariats pour mieux être reconnu comme leader dans l'offre de services spécialisés de littératie financière, adaptés à chaque consommatrice et consommateur se présentant à Entraide budgétaire Ottawa.

Comment deviendrons-nous un centre d'excellence en matière de littératie financière? En continuant à croire dans les gens et leur potentiel de développement. Et surtout...

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

Annexe 1

Nombre de personnes desservies par programme et service

Programme	Service	Nombre de personnes 2011	Nombre de personnes 2010
Interventions directes	Consultation budgétaire (siège social, l'est et l'ouest)	419	393
	Personnes ayant participé à une session en littératie financière	1 223	439
	Impôt	956	819
OASIS	Consultation	8	17
	Personnes ayant participé à une session en littératie financière	13	15
	Total	2 619	1 651
	Nombre d'outils distribués	935	1600
	Nombre de communications	19 659	22 159
	Total	20 594	23 759
Actions communautaires	Partenariats et regroupements de personnes	Inestimable	Inestimable
	Médias/communications	Inestimable	Inestimable
	Relations extérieures	Inestimable	Inestimable

Annexe 2

Heures de bénévolat par activité

Activités	Heures de bénévolat 2011	Heures de bénévolat 2010
Programme d'interventions directes	2 196	2 394
Programme d'actions communautaires	422	343
Gestion : Conseil d'administration, comités et divers	751	1 189
Total	3 369	3 926

Annexe 3

Remerciements

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

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 à faible revenu d'Ottawa.

Cette année, nous soulignons tout particulièrement les centres de ressources et services communautaires de la Basse-Ville et de Vanier pour leur accueil et appui pendant la période de construction à nos locaux de la rue Olmstead.

Et nous saluons le nouveau partenariat avec La Cité collégiale avec qui nous avons mis sur pied l'atelier « Mes finances personnelles : ce n'est pas sorcier! ».

Nous ne pouvons passer sous silence l'apport précieux de nos bailleurs de fonds, ainsi que de nos donateurs et donatrices.

Un merci spécial à tous nos donateurs et donatrices. Votre don, petit ou grand, sera toujours grandement apprécié!

Entraide budgétaire Ottawa tient à remercier tous ceux qui ont partagé leur temps, leur énergie et leurs habiletés à titre de bénévole ou de professionnelle durant l'année 2011. Nous vous les présentons dans la liste qui suit :

Appuis divers

Sacha Baharmand, Suzanne Beaubien, Martha Butler, Alain Carle, Vickie Drouin, Derek Lamothe (*Inter-Vision*), Christie Lefebvre, Claire Mazuhelli, Élyse McCann, Janet Onyango, Hélène Peladeau, Dave Quessy, Vanessa Renaud et Mélanie Young

Bailleurs de fonds

Centraide/United Way Ottawa, son personnel et ses bénévoles
Services sociaux et communautaires de la ville d'Ottawa
Desjardins et les 4 caisses populaires d'Ottawa
La Fondation communautaire d'Ottawa
La Fondation franco-ontarienne
La Fondation Trillium de l'Ontario
Service Canada pour le projet d'emploi d'été 2011
Projet SEDI (*Social Enterprise, Development and Innovation*)

Bénévoles d'impôt 2011-2012

Patrick Agassounon, Nada Akkawi, Celso Arrais, Mehrnaz Barirani, Rama Diallo, Vickie Drouin, Gilles Grondin, Rene Habineza, Arthur Joly, Mohamed Ismail, François Laflèche, Rémi Leveillé, Limbaya Lieke, Jean Richard Louis, Moussa Mohamed, Alain Paré, Yechie Tadesse et Mélanie Young

Bulletins (*EbO et le Fonds d'entraide Desjardins*)
François Leblanc

Comité consultatif au projet SEDI

Andrée Cousineau (Centre psychosocial), Joane Dallaire (EbO), Lyane Diotte (Maison Fraternité), Marie Yanick Dutelly (CESOC), Chantal Girard (Centre Espoir Sophie), Josée Guindon (Action ontarienne contre la violence faite aux femmes), Mercy Lawluvi (Immigrant Women Services), Mélanie Leduc (Maison d'Amitié), Johanne Morency (CALACS), Judith Parisien (Le Phenix), Diane Vachon (Parents Partenaires en éducation et Conseil d'administration d'EbO)

Comité consultatif du Fonds d'entraide Ottawa

Christine Beaudoin, Laurie Levasseur (Mouvement Desjardins), Michel Larose (représentant des quatre caisses populaires d'Ottawa), François Leblanc et un clin d'œil aux membres du Comité d'approbation des prêts

Comité du personnel

Sacha Baharmand, Alain Carle, Gérald Cossette, Johanne Laurent et Rémi Leveillé

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

Gérald Cossette, Joane Dallaire, Marie Jacque Fortin, Élyse McCann et Janet Onyango (porte-parole)

Comité de la gestion financière

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

Conseil d'administration 2010-2011

Sacha Baharmand (dont le mandat a terminé le 16 juin 2011), Suzanne Beaubien, Martha Butler, Alain Carle, Gérald Cossette, Jeannette Kanyandekwe, Élyse McCann (dont le mandat a terminé le 16 juin 2011), Janet Onyango, Caire Sarazin, Diane Vachon et Marc André Vary (qui a dû démissionner avant la fin de son mandat pour raisons personnelles)

Partenaires et collaborateurs communautaires

Merci à Desjardins: la Caisse populaire Rideau d'Ottawa, la Caisse populaire d'Orléans, la Caisse populaire Trillium et la Caisse populaire Vision

Merci à la gang de *Canad'Art*), d'Overbrook-Forbes, du Centre-Ville, d'Orléans-Cumberland, de l'est d'Ottawa, de Pinecrest-Queensway et de Nepean, Rideau et Osgoode et tous les autres centres communautaires.

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); la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO).

Merci aussi aux membres d'OPRN/RRPO. Leur travail collectif fait une différence importante dans la vie de plusieurs personnes!

Merci spécial au personnel des agences suivantes : Envirocentre, Action-Logement, La Maison d'Amitié, Tel Aide Outaouais, le Service catholique familiale, le CALACS francophone, le Refuge familial Carling, le Service juif à la famille, les 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 de réussir à éliminer la pauvreté dans notre ville et surtout pour faire 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 faible revenu 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 bureau	Thérèse Bourgeau (jusqu'en juin 2011)
Agente de littératie financière dans l'Est d'Ottawa	Sylvie Morneau (jusqu'en mai 2011)
Agent de développement en économie familiale dans l'Ouest d'Ottawa	Alain Lutala
Comptable	Monique Deray
Conseillers budgétaires	Joane Dallaire François Leblanc Gynette Moïse Louise Renaud
Coordonnatrice des services d'impôt	Maïra Martin (jusqu'en octobre 2011)
Directrice générale	Hélène Ménard
Conseillère budgétaire junior (projet d'été)	Marie-Ange Kaburundi
Stagiaire	Vickie Drouin