

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

1^{er} janvier au 31 décembre 2007



Merci à nos bailleurs de fonds:

Centraide/United Way Ottawa et
Les Services communautaires et de protection
de la Ville d'Ottawa



Rapport présenté à l'assemblée générale annuelle du 29 mai 2008

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

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

300, rue Olmstead, 2^e étage, Ottawa (Ontario) K1L 7K1 ☎ (613) 746-0400 📠 (613) 746-9284
entraidebudgetaire@bellnet.ca www.ebottawa.org

Entraide budgétaire Ottawa

Conseil d'administration 2007-2008

Françoise Viau, présidente

Gérald Cossette, vice-président

Rémi Léveillé, trésorier

Joseph Assabgui *, secrétaire

Ghislaine Murango, secrétaire

Anita Bah, administratrice

Manon Crevier **, administratrice

Monique Deray, administratrice

Jacques Desroches **, administrateur

Marc André Vary, administrateur

Hélène C. Ménard, directrice générale

* est décédé en cours de mandat

** a démissionné en cours de mandat

Table de matières

MESSAGE	4
1. INTRODUCTION	5
2. LE PERSONNEL	6
3. LA CLIENTÈLE	7
4. LES PROGRAMMES	8
4.1 PROGRAMME D'INTERVENTION DIRECTE.....	8
4.1.1 Consultation (budgétaire et sommaire)	9
4.1.2 Éducation populaire.....	10
4.1.3 Services d'impôt.....	11
4.2 PROGRAMME D'ACTION COMMUNAUTAIRE.....	13
4.2.1 Le Groupe d'action communautaire francophone (GACF).....	14
4.2.2 Le Comité Hydro-Énergie et le « Power Group » de la Ville d'Ottawa.....	14
4.2.3 Le micro-crédit.....	15
4.2.4 Centraide/United Way Ottawa.....	16
4.2.5 Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa (CPIFO).....	16
4.2.6 Les relations extérieures et les médias	16
4.2.7 Les communications.....	17
5. LA GESTION	17
5.1.1 Le Conseil d'administration et ses comités de travail.....	18
5.1.2 Budget	18
6. PROJETS EN ATTENTE DE FINANCEMENT	19
6.1 SUITE DE L'ÉDUCATION POPULAIRE EN ANGLAIS.....	19
6.2 PROJET D'ÉTÉ CANADA 2008.....	19
6.3 MICRO CRÉDIT	19
7. CONCLUSION	20
ANNEXE 1 - NOMBRE DE PERSONNES DESSERVIES PAR PROGRAMMES ET SERVICES (2007)	22
ANNEXE 2 - TABLEAU COMPARATIF DES PERSONNES DESSERVIES PAR PROGRAMMES ET SERVICES	22
ANNEXE 3 - HEURES DE BÉNÉVOLAT PAR ACTIVITÉ (2007)	22
ANNEXE 4 - TABLEAU COMPARATIF HEURES DE BÉNÉVOLAT PAR ACTIVITÉS	22
ANNEXE 5 - REMERCIEMENTS	23
ANNEXE 6 - LE PERSONNEL	25

Message

de la présidente du Conseil d'administration et de la directrice générale

Au nom du Conseil d'administration, du personnel ainsi que des bénévoles d'Entraide budgétaire Ottawa (EbO), nous sommes heureuses de vous présenter les grandes lignes des réalisations et activités de notre organisme en 2007, une année qui fut marquée par le décès soudain de l'un de nos grands collaborateurs et ami, M. Joseph Assabgui. Toutes nos condoléances à Yolande et la famille. Nous savons comment votre mari et votre papa vous aimaient et avec vous, nous ressentons toujours un profond vide, laissés par son départ.

Au cours de la dernière année, tous les membres du personnel et les bénévoles ont continué, par leurs efforts, d'appuyer les consommatrices et consommateurs à faible revenu d'Ottawa à atteindre l'autonomie financière ou résoudre un problème financier. Encore cette année, plus de 6 000 consommatrices et consommateurs ont été appuyés. Notre petite équipe de bénévoles d'impôt (7) a complété plus de 1 200 déclarations de revenu. L'engagement démontré par les personnes à faible revenu rencontrées dans l'un de nos programmes continue de nous épater et nous pousser à faire plus avec moins.

Le Conseil d'administration et le personnel ont poursuivi leurs démarches de diversification de revenus et services vers l'atteinte de l'autonomie financière. Lors de l'Assemblée générale annuelle, nous pourrions partager avec vous sur le développement d'une nouvelle solution qui pourra être offerte aux personnes en consultation budgétaire. Grâce à un nouveau partenariat avec les quatre caisses populaires d'Ottawa et le Mouvement Desjardins, nous travaillons vers la réalisation d'un projet de micro-crédit. Merci à toute l'équipe du personnel et bénévoles pour leur écoute des besoins exprimés par les personnes à faible revenu rencontrées dans nos programmes.

En 2007, l'équipe d'Entraide budgétaire a maintenu le cap en s'inspirant de notre slogan « **Parce que la vie est plus qu'une question d'argent...** ». Comme présidente du Conseil et comme directrice d'EBO, nous avons été fières et heureuses de faire partie d'une équipe travaillant avec un grand sens d'entraide et de partage. Vos gestes quotidiens, qu'ils soient professionnels ou bénévoles, aident à changer des vies. Vos contributions et efforts pour l'amélioration des conditions de vie de nos concitoyens vulnérables sont une inspiration.

Un merci spécial à Centraide/United Way Ottawa, la Division du financement communautaire de la Ville d'Ottawa, nos partenaires, nos membres et nos donateurs pour l'appui financier vers la réalisation de notre mission.

Françoise Viau
Présidente, EbO

Hélène C. Ménard
Directrice générale, EbO

1. Introduction

Début 2007 : déjà, Entraide budgétaire Ottawa (EbO) doit suivre de près les premières discussions budgétaires du nouveau Conseil municipal de la Ville d'Ottawa, mené par un nouveau maire qui avait promis de geler les taxes municipales sur quatre ans. Pour atteindre cet objectif, les organismes de santé et de services sociaux communautaires craignaient des compressions budgétaires à plusieurs programmes et services d'appui à la population la plus vulnérable de notre communauté. Ces compressions n'ont finalement pas eu lieu. Cependant, avec l'annonce de l'augmentation à la passe d'autobus d'OC Transpo pour les prestataires du Programme Ontarien de soutien pour personne handicapée (POSPH), nous avons appuyé l'Hôpital Royal d'Ottawa, par un mémoire, dans ses démarches auprès du Conseil municipal d'Ottawa, recommandant de maintenir le coût mensuel de la passe d'autobus à 29 \$.

En mars, notre Conseil d'administration reçoit le rapport d'un expert-conseil dans le cadre de sa stratégie de diversification de revenus. De nouvelles sources de revenu sont identifiées et de nouveaux projets sont développés. Un projet est soumis à La Fondation Trillium de l'Ontario ainsi qu'à Industrie Canada pour la création d'une entreprise sociale à EbO. Le projet d'un programme de micro-crédit en consultation budgétaire se développera rapidement.

Dans l'ensemble, nos programmes sont appuyés par sept (7) comités du Conseil d'administration. Les cinq employés, quelques contractuels et une trentaine de bénévoles ont continué de lutter contre l'exploitation et l'endettement de milliers de consommatrices et consommateurs à faible revenu d'Ottawa dans les deux langues officielles.

Les résultats du Programme d'intervention directe d'EbO demeurent reluisants et les commentaires d'évaluation des personnes que nous appuyons vers l'autonomie financière le confirment : une visite chez un conseiller budgétaire peut réduire votre stress financier de plus de 30 %!

Le Programme d'actions communautaires d'EbO nous permet pour sa part de participer à plusieurs forums de discussions (comités) et à des comités d'appui aux personnes à faible revenu. Avec eux, nous travaillons dans un esprit de collaboration pour faire reconnaître leurs besoins, spécialement financiers, pour subvenir à leurs besoins de base.

Finalement, merci à tous nos colocataires du pavillon Gaston-Héon de La Maison Fraternité et à La Fondation Margot Lefebvre pour leur collaboration continue. Les locaux servent très bien les besoins du « siège social » de l'organisme. Et, merci au Centre de santé communautaire

de Pinecrest-Queensway pour accueillir notre Agent de développement en économie familiale dans l'Ouest de la ville.

2. Le personnel

Pour la première fois depuis plusieurs années, l'équipe de quatre membres permanents est demeurée la même. L'expérience de travail combinée des intervenants de l'équipe représente presque vingt-cinq années de service!

L'organisme a aussi accueilli et formé un nouvel agent de développement en économie familiale dans l'Ouest d'Ottawa.

Également, un financement de la Ville d'Ottawa, via un projet spécial, nous a permis d'embaucher un Agent en éducation populaire en anglais. Le projet nous aura aussi permis de promouvoir l'organisme dans la deuxième langue officielle (site Web), de développer de nouveaux outils de prévention contre l'endettement et de traduire, en anglais, les trois sessions d'information (budget, crédit et impôt).

À lui seul, ce projet a réussi à rejoindre plus de 3 000 consommatrices et consommateurs par la distribution de feuillets ou dépliants ainsi que par des sessions d'information!

Depuis quelques années, le personnel répertorie assidûment ses communications avec la clientèle, les bénévoles, et les partenaires/collaborateurs. En 2007, 22 500 communications envoyées et reçues ont été comptabilisées (téléphone, courriel), une augmentation de près de 30 % par rapport à l'année précédente! De plus, une majorité de nos communications touche directement la clientèle de l'organisme. En effet, le personnel constate que, de plus en plus, le courriel est utilisé par la clientèle (le nombre a triplé entre 2006 et 2007!) pour communiquer avec nous.

Ces chiffres démontrent bien le temps que le personnel doit consacrer à la clientèle : plus particulièrement, au-delà des nombreuses heures de rencontres individuelles chaque semaine, ou encore à la préparation de grilles budgétaires et de documents, le conseiller ou la conseillère budgétaire doivent passer beaucoup de temps chaque semaine à faire de la recherche, trouver des explications pour la clientèle afin d'éclaircir une problématique, représenter la clientèle auprès de créanciers dans le but de réduire et/ou éliminer le harcèlement dont elle pourrait faire l'objet, ou encore pour négocier des arrangements de paiement et des plans de remboursement de dettes.

Tout ça dans un contexte où les problématiques financières se multiplient et où le cadre social et démographique est en pleine mutation. Bref, Entraide budgétaire n'aura jamais eu autant sa raison d'être qu'aujourd'hui!

3. La clientèle

Le portrait sur l'endettement au Canada et/ou sur le manque de gains appréciables dans la lutte à la pauvreté au Canada est inquiétant. En 2007, plus de 100 000 personnes ont déclaré faillite au Canada. Sans compter l'impact qu'aura le ralentissement de l'économie américaine au Canada, l'Ontario et ici à Ottawa. Les personnes que nous appuyons occupent souvent des emplois précaires, sensibles à un ralentissement économique. En 2007, plus de 20 % des personnes venues en consultation étaient des travailleurs à faible revenu.

Les personnes à faible revenu qui ne sont pas dans un logement subventionné sont dans des situations très précaires. **52 % de la clientèle** venue en consultation budgétaire a connu une diminution de revenu suite à une maladie, un accident, un décès, une séparation, une réduction de salaire ou une perte d'emploi. Les difficultés financières qui en sont issues ont un impact majeur sur leur santé physique et mentale. Pour plusieurs, il est impossible de manger adéquatement malgré le travail énorme accompli par les banques alimentaires et les soupes populaires. Les programmes sociaux suffisent mal à combler les besoins de base.

Ottawa présente l'un des niveaux de vie les plus élevés au pays, surtout en coût de logement. Aider une clientèle à équilibrer un budget où l'on consacre 50 % au logement est un défi et ouvre la porte à succomber aux pièges du crédit facile. Le seuil de pauvreté fixé par le Conseil national du bien-être social, dans une communauté comme Ottawa est de 21 100 \$ annuellement pour une personne seule et 39 000 \$ pour 4 personnes. Le revenu moyen de notre clientèle en consultation budgétaire était sous le seuil de la pauvreté, à 17 664 \$...

Notre clientèle est souvent en voie ou face à une crise financière causée par soit : une perte d'emploi, la santé, une séparation, la violence conjugale, la toxicomanie ou des dettes hors contrôle. Nous arrivons toutefois à les aider à prendre un recul et identifier les priorités pour stabiliser leur situation. Notre approche humaniste nous permet d'établir un lien de confiance rapidement et de leur faire voir la lumière au bout du tunnel. Plusieurs font aussi face à des retards dans la production de leurs déclarations d'impôt, les privant ainsi de revenus additionnels.

Il n'existe aucun autre organisme à Ottawa qui se consacre totalement à une clientèle à faible revenu afin de réduire leur stress financier. Nous desservons des femmes et des hommes dans les deux langues officielles, de toutes origines et/ou de statut social. La majorité a fréquenté une institution post-secondaire, au Canada ou ailleurs dans le monde. La clientèle provient de tous les coins de la ville d'Ottawa et est de tout âge.

4. Les programmes

Les initiatives et services des programmes d'Entraide budgétaire Ottawa visent d'abord les personnes à faible revenu pour les appuyer dans l'amélioration de leurs conditions de vie et leur donner de l'information pour la prise en charge de leur situation financière et fiscale.

Notre slogan est « Parce que la vie est plus qu'une question d'argent... » car nous croyons qu'un budget est la pierre d'assise de sa santé financière, qu'il sert d'écran de protection face à une société de consommation qui encourage l'endettement et face à des problématiques financières qui ne cessent de grandir, de se compliquer et de se multiplier. Un budget offre le potentiel d'une meilleure qualité de vie à une famille et les personnes qui l'entourent.

En 2007, nous avons ajouté des outils d'information et augmenté notre offre de session d'information en anglais. Nous continuons à bâtir sur les acquis des vingt-huit dernières années.

4.1 Programme d'Intervention directe

Chaque mois, plus de 40 000 personnes visitent une banque d'alimentation à Ottawa et une famille sur cinq vit sous le seuil de la pauvreté. Malgré cette réalité, notre clientèle exprime une diminution du stress relié à leurs difficultés financières : sortir de l'isolement et voir la lumière au bout du tunnel peut vraiment faire toute la différence!

En incluant la distribution d'outils d'information, plus de 6 000 personnes sont touchées directement par nos services de consultation, d'impôt et d'éducation populaire. En évaluation, les personnes expriment un très haut taux de satisfaction de nos services et de l'accueil reçu. Retrouver l'espoir, la motivation de pouvoir s'en sortir, de faire mieux avec le peu qu'on a, ou tout simplement de retrouver le sourire ou le sommeil sont des résultats constatés chaque jour par ceux et celles qui interviennent auprès de la clientèle.

Notre agent de développement en économie familiale permet un rapprochement avec la clientèle à faible revenu dans l'Ouest d'Ottawa. Sa présence au Centre de santé communautaire de Pinecrest-Queensway réduit de beaucoup le temps de transport pour notre clientèle de cette région de la ville. En 2007, nous avons développé une initiative d'économie familiale en partenariat avec le Centre des ressources communautaires Orléans-Cumberland dans l'Est. Grâce à un financement de 18 000 \$ accordé par les subventions non-renouvelables de la Ville d'Ottawa, nous augmenterons notre rayonnement dans ce secteur de la ville et ainsi, faciliterons l'accès aux services du Programme.

4.1.1 Consultation (budgétaire et sommaire)

14 % plus de dossiers en consultation budgétaire ont été ouverts en 2007 qu'en 2006, mais nous avons rencontré le même nombre de nouvelles personnes. Nous avons appuyé environ 150 personnes durant les années antérieures. Des personnes rencontrées :

- La moyenne d'âge est 47 ans ; 65 % était des femmes.
- Plus de 40 % des personnes indiquent une origine ethnique autre que canadien anglais ou canadien français.
- 50 % de la clientèle a été desservie en français et l'autre 50 % en anglais.
- Près de 46 % des personnes venues en consultation budgétaire avaient une condition de santé physique et 54 % souffrait d'une condition de santé mentale.
- Plus de 57 % des personnes venues consulter avaient fréquenté une institution post-secondaire.
- Plus de 32 % des personnes rencontrées avaient des enfants (moyenne : 2,3 enfants).
- Le revenu net mensuel moyen des personnes venues en consultation budgétaire était de 1 472 \$.
- 47,4 % du revenu était consacré à l'habitation.

Un mot sur la nouvelle prestation pour enfants de l'Ontario – celle-ci va causer la perte de l'allocation aux familles pour la rentrée scolaire et les vêtements d'hiver. Ces-derniers seront intégrés à la prestation mensuelle pour enfant. Que le gouvernement s'attende à voir les familles à faible revenu économiser chaque mois pour la rentrée scolaire et les vêtements d'hiver est mal connaître ce que c'est de vivre dans la pauvreté! On espère donc un retour de ces allocations le plus rapidement possible pour renverser ce pas en arrière...

Depuis juin, nous utilisons une base de données pour le service de consultation sommaire. Nous pourrions éventuellement fournir des données plus précises à nos bailleurs de fonds et à nos membres. Déjà le portrait suivant se dégage :

- 68 % des personnes desservies étaient des femmes;
- 53 % des personnes ont reçu le service en français;
- 50 % des personnes avaient une condition de santé physique et 50 % une condition de santé mentale;
- 65 % des personnes desservies par la consultation sommaire vivaient avec une prestation ou un programme gouvernemental;
- 24 % de nos clients nous appellent pour de l'information et plus précisément :
 - o 20 % veulent connaître leurs droits et obligations en tant que consommateurs.
 - o 13 % ont des questions reliées à leur facture d'électricité et de gas.

4.1.2 Éducation populaire

Les interventions d'EbO en éducation populaire cherchent à donner des outils pour éviter l'endettement et les pièges de la consommation (la prévention) et des moyens pour redresser des situations financières déficitaires. Grâce au financement de la Ville d'Ottawa et le dévouement de plusieurs bénévoles, l'organisme peut désormais toucher la population anglophone d'Ottawa. En effet, le site Web est maintenant bilingue et les personnes anglophones peuvent désormais télécharger les outils budgétaires dans leur langue. Cinq outils d'information ont été produits en anglais et distribués (budget, dossier de crédit, etc). Leurs équivalents français existent en même nombre. L'organisme a également produit deux bannières rétractables, une en anglais et une en français.

Les intervenants d'EbO distribuent les informations produites chaque fois qu'ils en ont l'occasion (sessions d'information, kiosques, envois postaux, site WEB - www.ebottawa.org). Notre action communautaire permet également la distribution du matériel d'information.

L'organisme a maintenant les outils pour offrir des sessions d'information en anglais. En 2007, 20 **sessions d'information** à 142 personnes ont été offertes. 75 % des répondants au questionnaire d'évaluation de ces sessions ont indiqué que l'information reçue leur permettrait d'élaborer un budget et 95 % ont été sensibilisés à l'utilité de faire un budget.

Par ailleurs, bien que le **cours sur le budget**, version grand public, soit à notre calendrier deux fois par année, on constate un manque d'intérêt marqué ces deux dernières années ;

une révision de nos moyens de promotion sera effectuée pour le cours sur le budget qui fut pourtant relativement populaire dans le passé.

Depuis 2006, Entraide budgétaire veut rejoindre davantage les personnes immigrantes, les aînés et les étudiants au post-secondaire. Notre service de production de déclarations de revenu pour les personnes aînées à faible revenu de dix résidences illustre bien ce désir. Un autre exemple - la traduction en anglais du feuillet « Le Crédit et vous » qui est destiné aux nouveaux arrivants sur l'utilisation judicieuse du crédit pour éviter les nombreux pièges de l'endettement. Cette prévention a comme résultat «d'augmenter la capacité de notre communauté de servir les personnes immigrantes».

Depuis quelques années, la production d'outils d'éducation populaire connaît une expansion. La liste d'outils disponibles et distribués est diversifiée et pertinente. La mise à jour du site Web permettra l'ajout de nos outils d'information et de prévention. Le site Web comme outil de diversification de revenu a fait également partie de notre réflexion en 2007.

4.1.3 Services d'impôt

Nous ne pouvons pas parler des services d'impôt sans témoigner notre reconnaissance envers l'un des nôtres, Joseph Assabgui. Bénévole d'impôt qui a aussi oeuvré à presque toutes les fonctions au Conseil d'administration et ses comités depuis plus de douze années, Joseph est décédé, subitement, le 10 décembre 2007. Lors de l'assemblée générale annuelle de 2008, le Conseil d'administration remettra dorénavant la plaque de reconnaissance de ses bénévoles en mémoire de Joseph. Par son dévouement à notre service d'impôt, Joseph a littéralement aidé à remettre, entre autre, des centaines de milliers de dollars dans les poches de contribuables de notre communauté.

Son impact dans la communauté a d'ailleurs inspiré un texte, lu par la directrice de l'organisme, au service à la mémoire de Joseph, et dont voici un extrait...

*Joseph, ce simple comptable, n'a jamais su compter..
Compter les vies qu'il a touchées par sa générosité sans bornes.*

*Oh, Joseph, ce simple comptable aux humbles origines, savait compter.
Mais seulement quand il était simple comptable.
Dans ces moments-là, des centaines, voire des milliers de dollars,
se retrouvaient soudainement dans les mains des plus défavorisés.
Joseph était un être qui tout au long de sa vie, a côtoyé la pauvreté de près.
L'a combattue toute sa vie, avec la Richesse... de son coeur.*

*Les personnes, les familles et la communauté,
qui auront eu le bonheur d'être touchées par Joseph au cours de sa vie,
peuvent désormais témoigner que le don de soi n'a pas de prix.*

*Bref, Joseph aura fait sa marque. Une personne, un geste à la fois.
Et pour lui, simple comptable, c'est tout ce qui aura compté...*

Plusieurs se rappelleront de son rire quand il avait complété une déclaration d'impôt et que la personne, sous le choc, constatait qu'elle recevrait des centaines de dollars, voir des milliers, en remboursement d'impôt. Il se sentait alors heureux, soulagé que son expertise ait pu aider quelqu'un dans le besoin à améliorer son sort. Beaucoup de personnes le manqueront...

Le Conseil d'administration a également décidé qu'une reconnaissance publique envers Joseph serait faite lors de la « Semaine nationale de l'action bénévole ». Que son âme repose en paix... il le mérite bien!

En 2007, 927 personnes ont fait compléter 1 281 déclarations de revenu. Imaginez, une équipe de sept bénévoles qui remet plus de 383 081\$ (271 000\$ pour l'année d'imposition 2006 et 112 000 \$ pour d'autres années d'imposition) dans les poches des contribuables de la communauté! Soulignons que, suite aux démarches de M. Gilles Grondin, bénévole de longue date à EbO, *Intuit Canada* a fait don pour une troisième année du logiciel, le plus performant sur le marché pour les bénévoles d'impôt! Non seulement l'organisme a pu en bénéficier, mais aussi trois Centres de ressources et services communautaires offrant des cliniques d'impôt à leurs résidents.

Onze histoires à succès ont été répertoriées dans les services d'impôts. Les intervenants et les bénévoles constatent un plus grand nombre de contribuables demandant de faire compléter plus de dix années d'impôt. Ces personnes se sont potentiellement privées de revenus importants depuis les dix dernières années qui découlent de la production de la déclaration d'impôt. Ce sont souvent des personnes ayant passées quelques mois ou quelques années hors de la province ou du pays. Leur situation est parfois complexe.

Heureusement, notre équipe de bénévoles chevronnée réussit à appuyer ces nombreuses personnes à rattraper leurs années d'imposition et obtenir un retour d'impôt. En même temps, la production de leur déclaration de revenu leur permet d'accéder à des programmes gouvernementaux et à plusieurs sources de revenus importants et additionnels.

Les intervenants rencontrent aussi plusieurs personnes qui pourraient bénéficier du crédit d'impôt pour personnes handicapées attribué par l'Agence du Revenu du Canada; nous distribuons plusieurs formulaires et encourageons la clientèle à rencontrer leur médecin de famille, quand ils en ont un, pour le faire compléter. Ce crédit peut réduire ou éliminer l'impôt à payer pour ceux et celles qui qualifient. Dans certains cas, le crédit est applicable rétroactivement à plusieurs années, ce qui peut représenter plusieurs centaines de dollars en remboursement, ou même quelques milliers de dollars!

Notre service d'impôt continue d'attirer une plus grande clientèle. Pour l'année 2007, nous avons rencontré 62 personnes de plus qu'en 2006 et produit 25 % plus de déclarations de revenu. Plusieurs programmes sociaux demandent de fournir la plus récente déclaration de revenu pour que le contribuable puisse bénéficier du programme. Si bien qu'avec dépôt de notre demande de financement à la Ville d'Ottawa, nous allons continuer de demander une augmentation de notre financement afin d'ajouter les ressources humaines nécessaires pour appuyer l'équipe des bénévoles, surtout à certaines périodes de l'année.

4.2 Programme d'Action communautaire

Toutes les initiatives ou activités de ce Programme visent le soulagement financier des consommatrices et consommateurs à faible revenu ou la sensibilisation et la prévention à l'endettement, l'insuffisance du revenu personnel et familial, ainsi que la revendication de meilleures conditions de vie pour des personnes rendues vulnérables par leur condition économique. Ce programme permet aux intervenants d'Entraide budgétaire de partager leurs connaissances acquises en consultation et de travailler avec des personnes à faible revenu et des organismes et/ou regroupements pour sensibiliser le public sur des questions précises (par exemple, personnes à risques de perdre leur logement). Le programme permet également la création de partenariats et collaborations durables avec de nombreux individus et nombreuses agences et organismes qui travaillent dans la lutte contre la pauvreté.

Nos actions sont axées sur les collaborations avec de nombreux partenaires qui travaillent sur des initiatives pour soulager les effets pervers de l'insuffisance du revenu. Nous joignons notre voix à plusieurs personnes et organismes qui militent en faveur de la disparition de la pauvreté, ici même à Ottawa, comme Le Groupe d'action communautaire francophone, Action Logement, La Coalition pour prévenir l'itinérance chez les francophones d'Ottawa, le Conseil de planification sociale d'Ottawa, Centraide/United Way Ottawa, L'Armée du Salut, la Coopérative 301, le Réseau de développement et d'employabilité (RDÉE), le EnviroCentre, et de nombreux centres de ressources et services communautaires, etc. Autant d'organismes et

de regroupements avec lesquels nous avons travaillé en 2007 et poursuivons nos collaborations afin de lutter contre l'exploitation et l'endettement des personnes à faible revenu.

Par notre action communautaire, et en partenariat avec plusieurs organismes, nous avons travaillé à prévenir l'itinérance chez les francophones d'Ottawa, à promouvoir des initiatives permettant la conservation de l'énergie ou les paiements dans les retards de factures d'énergie. Nous informons le public et les décideurs sur diverses questions socio-économiques et profitons de divers événements comme les kiosques, forums et communiqués de presse pour informer le public du sort réservé aux personnes qui sont aux prises avec des difficultés financières et des revenus insuffisants pour rencontrer leurs besoins de bases. Quand la population est consciente qu'une personne sur l'aide sociale doit survivre avec 560\$/mois dans une ville comme Ottawa (6 700 \$/année), elle mettra pression sur nos gouvernements pour donner un minimum de revenu décent et garanti à ceux et celles qui sont parmi les plus démunies dans notre société.

Notre action communautaire a donc le potentiel de toucher et bénéficier un nombre inestimable de personnes et de familles.

4.2.1 Le Groupe d'action communautaire francophone (GACF)

En plus de participer aux rencontres régulières du groupe et d'agir comme ressource et comme gestionnaire de leur budget de fonctionnement, EbO donne un appui financier au groupe et à la réalisation de leur forum public annuel. Nous nous préparons à accueillir le forum 2008 dans nos locaux. En collaboration avec le Centre de ressources communautaires de la Basse-Ville et les membres du GACF, nous avons travaillé à obtenir des fonds de La Fondation communautaire d'Ottawa pour l'impression, en 2008, d'un recueil d'oeuvres produites par des personnes à faible revenu ayant pour thème « la pauvreté économique n'est pas une embûche à la créativité ».

4.2.2 Le Comité Hydro-Énergie et le « Power Group » de la Ville d'Ottawa

En tant que membre du Comité **Hydro-Énergie** regroupant intervenants et personnes à faible revenu au forum « Repenser la pauvreté », EbO a offert à deux reprises, avec le Enviro Center, un atelier d'information sur les programmes offerts pour conserver l'énergie et

appuyer les consommateurs (information et appui financier); l'organisme avait également un kiosque d'information sur place pour y distribuer des feuillets.

EbO a également participé au « **Power Group** » de la Ville d'Ottawa à la promotion du programme « Jeu de puissance ». Ce programme éducatif offre de l'aide pour les bénéficiaires d'Ontario au travail leur permettant d'obtenir de l'information et des moyens pour réduire leur facture d'électricité ou de gaz. « Jeu de puissance » a ainsi aidé plus de 300 personnes en 2007. Les ménages visités réduisent leur consommation d'énergie de 5 à 10 %. Des représentants du Enviro Center et d'EbO l'ont souligné à La Ministre des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, Madeleine Meilleur lors d'une rencontre, en juin dernier.

4.2.3 Le micro-crédit

Le Comité PEP-Actions communautaires travaille sur le développement du micro-crédit depuis 2006. Des partenaires ont été identifiés en 2007 pour l'offre de micro-crédit. *EbO* a aussi effectué une recherche pour La Coopérative 301 sur les comptes individuels d'épargne et les assistés sociaux. Nous sommes maintenant inscrits comme l'un des fournisseurs potentiels du Programme d'assistance technique au développement économique communautaire (PATDEC).

Incluant le RDÉE, la Coopérative 301, la Ottawa Loan Fund, et des individus intéressés au micro-crédit, nous avons également travaillé avec un groupe au Conseil de planification sociale d'Ottawa sur le projet « Sustainable Livelihoods models », soit la mise en œuvre de cercles d'emprunt de micro-crédit auprès des entrepreneures à faible revenu.

Le projet le plus prometteur en micro-crédit est pour EbO notre partenariat avec les quatre caisses populaires d'Ottawa pour créer un fond d'entraide qui offrirait des micro-prêts aux sociétaires des caisses engagées dans la consultation budgétaire à *EbO*. Ce projet s'inscrit dans les démarches de diversification de revenu et nous sommes redevables à La Fondation Trillium de l'Ontario pour son appui financier au développement d'initiatives permettant d'augmenter nos revenus propres, tout en diversifiant les services offerts aux personnes à faible revenu d'Ottawa. Nous avons également sollicité avec succès les Sœurs de la Charité d'Ottawa pour une contribution financière à cette initiative de micro-crédit.

4.2.4 Centraide/United Way Ottawa

Nous avons participé au « Steering Committee » du programme « Winter Warmth » de Centraide Ottawa qui a permis à 343 personnes/familles d'obtenir une aide pour payer leur arrérage d'électricité (Hydro Ottawa) ou de gaz (Enbridge). Ce programme est administré par L'Armée du Salut. En plus de référer une dizaine de nos clients au programme, nous avons pu élargir l'intervention dans certains cas auprès d'Hydro Ottawa ou d'Enbridge pour négocier la question du dépôt de sécurité ou de la différence à payer par le client; le tout sans compromettre le paiement des autres factures essentielles que la personne doit payer... tout en étant sensibilisée à poursuivre une démarche de consultation budgétaire avec nous.

Lors de la campagne 2007 de Centraide Ottawa, nous avons répondu à quatre des invitations lancées aux représentants d'EbO au Bureau des conférenciers de Centraide Ottawa. Nous avons également représenté le Regroupement des agences francophones de Centraide Ottawa à la réunion du Comité des Affaires francophones de Centraide/United Way Ottawa.

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

Le logement abordable et salubre représente le plus gros défi des personnes vivant sous le seuil de la pauvreté. À Ottawa, la situation devient de plus en plus critique. Les logements abordables sont souvent insalubres et infestés et plusieurs personnes, avec raison, refusent d'y vivre! En 2007, nous avons appuyé Action Logement et d'autres membres de la Coalition (CPIFO) pour l'organisation du 2^e forum communautaire de la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa. Nous avons animé une table-ronde sur le marché locatif à Ottawa. Nous avons également appuyé la Coalition dans la mise sur pied d'un répertoire de services pour les intervenants francophones travaillant auprès des sans-abris ou ceux et celles à risque de le devenir. Visiter la Coalition CPIFO à www.cpifo.ca.

4.2.6 Les relations extérieures et les médias

Au cours de la dernière année, *EbO* a produit deux Bulletins d'information. De plus il y a eu :

- envoi d'un communiqué sur la réglementation proposée par le gouvernement de l'Ontario sur les compagnies de prêts sur salaires (Pay

Day Loans). C'est un début car la réglementation annoncée ne protège pas les consommateurs des frais exorbitants qui leur sont chargés.

- participation à l'émission *Panorama* à *TFO* comme porte-parole de la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa au sujet des réalisations du 2^e forum annuel.
- entrevue accordée à Caroline Barrière du journal *Le Droit* concernant les besoins des personnes à faible revenu d'Ottawa et pourquoi ils ont besoin des banques alimentaires. Article paru dans *Le Droit*, samedi le 7 décembre 2007.

L'année 2007 a été très productive, grâce au projet d'éducation populaire en anglais, pour l'impression de divers outils qui faciliteront nos relations extérieures. Une nouvelle pochette, des bannières rétractables, un site Web traduit en anglais - voilà quelques-unes de nos réalisations pour faire rayonner les services de l'organisme sur l'ensemble de la population à faible revenu de la ville d'Ottawa et d'ailleurs.

4.2.7 Les communications

Avec les nombreuses technologies à notre disposition, il y aura toujours des progrès à faire! Nous tentons de ne manquer de rien : cartes d'affaires, papier entête, site Web à jour et informatif. Les projets développés cherchent à faire rayonner ce que nous faisons très bien : appuyer les personnes à faible revenu vers une autonomie financière. Un gros merci à Alex Ostrovsky d'IBG pour son appui à la mise à jour de nos systèmes de communication et d'informatique.

Nous remercions également Derek Lamothe d'Inter-vision pour son appui bénévole au maintien de notre image sur tous les outils et feuillets que nous produisons, imprimons et distribuons annuellement. Le nombre d'outils disponibles commence à être impressionnant. Une liste complète sera disponible sur notre site web en 2008.

5. La gestion

Le personnel se sent privilégié d'être entouré d'autant d'expertise et dévouement de la part d'une équipe d'environ 30 bénévoles. Nous comptons aussi 120 membres à qui nous lancerons un appel lors de la prochaine assemblée générale annuelle pour nous aider à recruter le double des effectifs actuels ; passer à 300 membres (à 10\$, c'est 3 000 \$ de

revenus propres!) permettrait entre autres aux membres du Conseil d'administration d'augmenter le bassin de personnes disponibles pour siéger au Conseil et à ses comités.

En 2007, les bénévoles ont donné 4 600 heures à EbO et contribué à la livraison de nos deux programmes. Nos bénévoles sont souvent actifs à plusieurs niveaux : impôt, comités, conseil d'administration et appuis divers. Comme le personnel, les bénévoles véhiculent notre message « Parce que la vie est plus qu'une question d'argent... ».

5.1.1 Le Conseil d'administration et ses comités de travail

Le Conseil s'est donné sept (7) comités de travail pour répondre aux besoins identifiés dans sa planification stratégique 2005-2008 et ils se sont réunis collectivement 47 fois en 2007. Trente personnes y consacrent de nombreuses heures pour appuyer l'organisme et, par ricochet, notre clientèle.

Par exemple, le Comité du personnel a travaillé à la révision des descriptions de tâches du personnel. Le Comité de planification d'évaluation et de programmation (Intervention directe) a développé les critères d'admissibilité pour tous les services. Les membres du Comité de financement ont reçu les recommandations de l'expert-conseil, Jean-Luc Racine, pour la diversification des revenus. Le Comité de planification d'évaluation et de programmation (Action communautaire) s'est penché sur le micro-crédit tandis que le Comité de promotion et de recrutement a appuyé la production de feuillets et d'outils d'information et de prévention.

5.1.2 Budget

Les revenus propres ont dépassé de 4 000 \$ nos projections budgétaires. En 2007, les frais de services incluent une étude sur les prêts individuels chez les personnes à faible revenu payée par La Coopérative 301, et, plus de références de syndics pour des consultations budgétaires après une faillite. Nous avons dépassé nos projections dans la cotisation des membres et les dons. Nous voulons augmenter les revenus propres et diversifier nos revenus. Le surplus de plus de 4 000 \$ s'explique aussi par des activités qui n'ont malheureusement pas eu lieu tel que l'évaluation du service de consultation budgétaire. Cette activité deviendra prioritaire en 2008 ainsi que la mise sur pied des bases de données des services d'impôt.

6. Projets en attente de financement

Trois projets en attente de financement méritent d'être mentionnés dans ce rapport annuel d'activités puisqu'ils sont non seulement aptes à augmenter l'offre de services mais ils sont également en lien direct avec des projets en développement ou en cours de réalisation.

6.1 Suite de l'éducation populaire en anglais

Une demande a été déposée auprès des subventions non renouvelables de la Division de financement communautaire des Services de Protection et communautaires de la Ville d'Ottawa. Ce projet nous permettrait de traduire en anglais notre cours sur le budget et de l'offrir par la suite dans la communauté.

De plus, il permettrait la production de feuillets thématiques d'intérêt général aux consommatrices et consommateurs à faible revenu de langue anglaise. L'agent de développement en éducation populaire en anglais pourrait également offrir des sessions d'information en anglais et aiguiller les consommateurs vers les services de consultation de l'organisme.

6.2 Projet d'Été Canada 2008

Le projet nous permettrait d'appuyer la coordonnatrice de l'accueil et du secrétariat dans l'ouverture de dossiers en consultation et en impôt. La personne aurait aussi un rôle de recherche ponctuelle dans les dossiers de consultation. L'étudiant embauché devra retourner aux études en septembre.

6.3 Micro crédit

EbO en partenariat avec les quatre caisses populaires de la ville d'Ottawa et le Mouvement Desjardins pourront offrir des micro-prêts à des personnes engagées dans la consultation budgétaire. Ce projet permettra aux conseillers budgétaires de recommander l'octroi d'un prêt sans intérêt à un individu d'Ottawa qui a besoin d'un peu d'argent pour solutionner un

problème dans son budget. L'individu devra présenter une capacité de remboursement pour le prêt et devra s'engager dans la consultation budgétaire. Un comité étudiera et adoptera ou non la demande de prêt du consommateur.

7. Conclusion

C'est avec fierté que nous remettons ce rapport d'activités pour l'année 2007 à nos 120 membres, à nos bailleurs de fonds, à nos collaborateurs et à nos partenaires financiers et communautaires. EbO a pu appuyer des milliers de consommatrices et consommateurs vers l'autonomie financière et une meilleure qualité de vie. Nous continuons à faire notre part pour réclamer plus de justice sociale et plus de revenu dans les poches des prestataires des programmes sociaux et des travailleurs à faible revenu. Toutes ces personnes méritent un revenu garanti qui leur permettraient de rencontrer au moins leurs besoins de base.

Les consommatrices et consommateurs à faible revenu de la communauté d'Ottawa méritent notre estime pour les nombreuses embûches qu'ils doivent surmonter chaque jour pour survivre et jouer un rôle dans le développement de notre communauté. Les défis pour tous les citoyennes et citoyens d'Ottawa sont nombreux : logement abordable, environnement, développement durable, coût de la vie, transport en commun, etc. Chaque fois que les coûts augmentent, que ce soit des denrées alimentaires ou des coûts reliés à des services de base comprenant l'énergie, le transport et communication, ce sont des milliers de consommatrices et consommateurs à faible revenu qui se demandent : «Comment va-t-on faire pour arriver?».

Entraide budgétaire Ottawa offre son appui à l'Honorable Deb Matthews, qui mènera la stratégie de réduction de la pauvreté dans la province de l'Ontario. Dans un esprit d'entraide, les solutions passent par une volonté inter-ministérielle de régler les problèmes empêchant une augmentation significative de la qualité de vie des personnes vivant sous le seuil de pauvreté. En plus de l'amélioration à la Loi de protection du consommateur, la construction de logements sociaux, il est évident pour EbO que la population à faible revenu a besoin, d'abord et avant tout, d'un revenu minimum garanti. Il n'est pas normal, voire acceptable, de garder les gens dans un mode de survie. Ils méritent un revenu égal au seuil de faible revenu défini par Statistiques Canada. Les gouvernements devraient être tenus d'offrir un revenu minimum garanti pour assurer une qualité de vie à tous les contribuables canadiens.

Ici, à Ottawa, capitale nationale du Canada, les bénévoles et le personnel rencontrent quotidiennement des personnes aux prises avec des difficultés financières qui les empêchent

de vivre sainement. L'une de ces personnes pourrait être vous ou moi... car un décès, une perte d'emploi, une dépression... jumelé à un niveau d'endettement et l'absence d'économies, et vous avez les ingrédients qui peuvent mener à la pauvreté. Et ceux et celles qui sont passés par là savent qu'une fois rendu là, le risque d'être pris dans le cercle vicieux de la pauvreté est très élevé et dont il est, dans plusieurs cas, très difficile de s'en sortir...

Annexe 1 - Nombre de personnes desservies par programmes et services (2007)

PROGRAMME	SERVICE	Nb de personnes
Intervention directe	Consultation budgétaire	179
	Consultation sommaire	82
	Session d'information	142
	Cours sur le budget	4
	Impôt	922
	Outils	900
	Économie familiale dans l'Ouest	970
	Éducation populaire en anglais	3165
	TOTAL	6364
Action communautaire	Partenariats et regroupements de personnes	813
	Média/communication	inestimable
	Relations extérieures	inestimable
	TOTAL	813

Annexe 2 - Tableau comparatif des personnes desservies par programmes et services

PROGRAMME	SERVICE	2005	2006	2007
Intervention directe	Consultation budgétaire	174	159	179
	Consultation sommaire	116	61	82
	Session d'information	86	78	142
	Cours sur le budget	14	14	4
	Impôt	546	527	922
	Outils	1 600	334	900
	Économie familiale dans l'Ouest	780	584	970
	Éducation populaire en anglais	0	0	3 165
	TOTAL	3 316	1 757	6 364
Action communautaire	Partenariats et regroupements de personnes	inestimable	474	813
	Média/communication	4 entrevues inestimable	100	3 entrevues inestimable
	Relations extérieures	inestimable	73	inestimable
	TOTAL	inestimable	647	813

Annexe 3 - Heures de bénévolat par activité (2007)

ACTIVITÉ	Heures de bénévolat
Programme d'intervention directe	2122
Programme d'actions communautaires	144
Conseil d'administration, comités, divers	2414
TOTAL	4680

Annexe 4 - Tableau comparatif heures de bénévolat par activités

ACTIVITÉ	2005	2006	2007
Programme d'intervention directe	783	1 207	2122
Programme d'actions communautaires	248	212	144
Conseil d'administration et comités	2 731	1 417	2414
TOTAL	3 762	2 836	4680

Annexe 5 - Remerciements

Entraide budgétaire Ottawa tient à remercier les personnes à faible revenu d'Ottawa, ainsi que toutes les autres personnes pour leur contribution bénévole et professionnelle à l'organisme durant l'année 2007-2008.

Comité exécutif

Françoise Viau, présidente, Gérald Cossette, vice-président, Rémi Léveillé, trésorier, Joseph Assabgui*, secrétaire et Ghislaine Murango, secrétaire

Comité de financement

Gérald Cossette (porte-parole), Monique Deray, Jacques Desroches, François Leblanc, Carmen Paquette** et Françoise Viau

Comité du personnel

Joseph Assabgui*, Thérèse Bourgeau, Johanne Laurent, Rémi Léveillé (porte-parole), Nadine Robitaille (personne ressource), Marc André Vary et Françoise Viau

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

Manon Crevier**, Joane Dallaire, Marie Jacque Fortin, Chantal Francoeur, Rémi Léveillé (porte-parole) et Françoise Viau

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

Anita Bah, Thérèse Bourgeau, Gérald Cossette (porte-parole), Jephthée Élysée, Rémi Léveillé, Ghislaine Murango, Carmen Paquette** et Françoise Viau

Comité de la gestion financière

Joseph Assabgui*, Manon Crevier**, Monique Deray, Rémi Léveillé (porte-parole) et Françoise Viau

Comité de promotion et de recrutement

Anita Bah, Jephthée Élysée, Johanne Laurent, François Leblanc et Françoise Viau (porte-parole)

Bénévoles aux services d'impôt 2007-2008

Joseph Assabgui*, Pierre Cossette, Gilles Grondin, Arthur Joly, Rémi Léveillé, Martin Paradis et Francine Sendazirasa

Bulletin

François Leblanc, Gérald Cossette, Alain Lutala et Johanne Laurent

Appuis divers

Alain Carle, Elisabeth Kwan, Derek Lamothe (*Inter-vision*), Claire Mazuhelli, Alex Ostrovsky (*IBG*), Alain Poirier et Francine Sendazirasa

* est décédé au cours de son mandat

** a démissionné au cours de son mandat

Merci à tous et toutes, incluant ceux et celles que nous aurions omis de nommer, malgré nos efforts pour ne pas oublier un précieux appui!

Les membres du Conseil d'administration et le personnel d'Entraide budgétaire désirent remercier les personnes impliquées dans des dossiers axés sur l'amélioration des conditions de vie des consommateurs et consommatrices à faible revenu. Merci aussi aux partenaires, organismes, agences et regroupements pour leur appui constant. Entraide budgétaire Ottawa compte sur de nombreux partenariats et collaborations pour mettre fin à l'exploitation et l'endettement des personnes à faible revenu d'Ottawa. Entraide budgétaire a besoin de toutes ces voix pour faire avancer de vraies solutions pour résoudre la pauvreté dans notre ville et aussi pour faire entendre les voix des concitoyennes et des concitoyens à faible revenu d'Ottawa.

En premier lieu, merci à nos bailleurs de fonds :

- Le personnel et les bénévoles de Centraide/United Way Ottawa
- Le personnel de la Division des services de Protections et de services communautaires de la Ville d'Ottawa, ainsi que le personnel du Services d'emploi et aide financière de la ville d'Ottawa.
- La Fondation Trillium de l'Ontario
- La Fondation communautaire d'Ottawa

Ensuite, merci au personnel des Centres de santé et services communautaires de : la Basse-Ville, de Vanier, d'Overbrook Forbes, du Centre Ville, d'Orléans-Cumberland, Centre de ressources de l'Est d'Ottawa et de Pinecrest-Queensway. Merci à vous pour votre appui constant aux divers dossiers qui préoccupent les personnes à faible revenu de la communauté d'Ottawa.

Merci aux membres du Groupe d'action communautaire francophone (GACF); aux membres du Comité francophone des affaires liées à l'hydro/énergie; aux membres du «Power Group», aux membres de «Winter Warmth»; et aussi aux membres de la Coalition pour mettre fin à l'itinérance chez les francophones d'Ottawa pour leurs actions communautaires. Sans oublier aussi le Comité des Affaires francophones de Centraide/United Way Ottawa et le Bureau des conférenciers de Centraide.

Un merci spécial au personnel du pavillon Gaston Héon de la Maison Fraternité.

Merci au personnel des agences et programmes suivants : Enviro Center, Action logement, Maison Fraternité, Tel Aide Outaouais, Aide logement, Service catholique familial, la Coopérative 301, La Cité collégiale et le Conseil de planification sociale.

***Un merci spécial à tous nos donateurs.
Tout don, petit ou grand est grandement apprécié!***

Annexe 6 - Le personnel

<u>Agent de développement</u> en économie familiale dans l'Ouest d'Ottawa	Jephtée Élysée	novembre 2006 au 14 juin 2007
	Alain Lutala	mai 2007 à aujourd'hui
<u>Agent de développement</u> en éducation populaire en anglais	Alain Lutala	26 mars au 15 novembre 2007
<u>Comptabilité</u>	Monique Deray	depuis juin 1998
<u>Conseillère et conseiller</u> budgétaires	Joane Dallaire	depuis le 25 septembre 2006
	François Leblanc	depuis le 3 octobre 2000
<u>Coordonnatrice</u> de l'accueil, du secrétariat et des services d'impôt	Thérèse Bourgeau	depuis le 25 octobre 2005
<u>Directrice générale</u>	Hélène C. Ménard	depuis le 23 mars 1993