

Rapport annuel d'activités 2021
Présenté à l'Assemblée Générale Annuelle
Du 16 juin 2022



*LE CENTRE D'ÉDUCATION FINANCIÈRE EBO (ENTRAIDE BUDGÉTAIRE OTTAWA)
TRAVAILLE À ENRAYER L'EXPLOITATION ET L'ENDETTEMENT EN FAVORISANT
L'AUTONOMIE FINANCIÈRE PERSONNELLE ET FAMILIALE PAR UNE SAINTE
GESTION DE SON ARGENT*

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

www.centre-ebo.com | 613 746-0400 | info@centre-ebo.com



PARTENAIRES FINANCIERS



Caisse Desjardins Ontario et Mouvement Desjardins



Avec l'appui du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de l'Ontario



L'ensemble des donatrices et donateurs... 4 200 \$ en appui et dons du cœur!

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2021-2022

COMITÉ EXÉCUTIF

Alain Poirier, secrétaire
Fabien Lengellé, trésorier
Gérald Cossette, président
Krystelle Bilodeau, vice-présidente
Marc d'Orgeville (membre d'office)

ADMINISTRATRICES/ ADMINISTRATEURS

Véronique Perron
Martha Butler
Nicolas Raymond, président-sortant

MESSAGE du président du conseil d'administration et du directeur général

Vu de 2020, l'année 2021 promettait beaucoup d'incertitudes pour le Centre EBO et sa clientèle. La pandémie de Covid battait son plein avec son lot de fermetures et de réouvertures au gré des vagues d'infection. Les aides gouvernementales aux particuliers coulaient à flot, mais on se posait beaucoup de questions sur leur impact potentiellement négatif à court ou long terme, notamment pour les impôts et prestations qui en dépendent. Malgré quelques aides financières ponctuelles en 2020, de nombreux financements du Centre arrivaient à échéance en 2021. Deux conseillers budgétaires, dont François Leblanc avec ses 20 ans d'expérience, avaient annoncé leur départ au printemps 2021, alors que toute l'équipe accusait le coût en santé mentale d'une année 2020 exténuante en télétravail. Et bien sûr, le conseil d'administration s'appêtait à lancer le recrutement d'une nouvelle direction générale, pour remplacer le départ à la retraite d'Hélène Ménard, la directrice du Centre depuis 28 ans...

Et pourtant, il y avait aussi beaucoup d'espoir de changements en janvier 2021. Le balbutiement de la vaccination faisait entrevoir une possible fin de la pandémie. Les messages officiels et officieux de soutien des bailleurs de fond étaient nombreux. La vague d'endettement des particuliers les plus vulnérables ne s'était pas transformée en faillite à répétition. La saison d'impôt, qui se dessinait à être de nouveau virtuelle, s'organisait efficacement grâce aux transformations forcées de 2020. On planifiait la réouverture progressive des services en personne après la troisième vague attendue par la province. L'ouverture du service de consultation budgétaire dans l'est Ontarien était lancée. Et le conseil d'administration pouvait s'appuyer sur son nouveau plan stratégique 2021-2024 pour choisir la nouvelle direction générale.

Au final, 2021 a tenu ses promesses d'incertitudes, de changements et de surprises. La direction générale a été renouvelée avec un candidat de l'interne assurant une continuité bienvenue dans cette période de bouleversements. L'équipe du Centre s'est étoffée de nouveaux employés, atteignant même un pic de 15 personnes pendant l'été 2021. Les services de consultation, d'impôt et d'éducation financière, ont donc pu opérer efficacement et de manière continue pour soutenir la clientèle vulnérable d'Ottawa et de l'Est Ontarien, tout en s'adaptant aux directives changeantes de Santé Publique et à la nouvelle réalité de la vaccination de masse. Les financements majeurs ont été renouvelés pour un an ou plus et les liens avec nos bailleurs de fonds historiques sont restés forts. Une nouvelle vague de transformation technologique et d'organisation interne a même débuté grâce à un financement spécial obtenu de la Fondation Trillium de l'Ontario. Et pour couronner le tout, un surplus financier permet de regarder avec encore plus de confiance l'année 2022, dans laquelle il pourra être intégralement réinvesti.

Pour cette année particulièrement épique de 2021, nous aimerions donc remercier le personnel, les bailleurs de fonds, les bénévoles, les donatrices et donateurs, les membres et tous les partenaires communautaires, car c'est grâce à cet écosystème que le Centre EBO a pu démontrer sa résilience et continuer de soutenir la clientèle économiquement vulnérable d'Ottawa et de l'Est Ontarien.

Le président

Le directeur général

Gérald Cossette

Marc d'Orgeville

Depuis 43 ans le Centre d'éducation financière EBO, alias Entraide Budgétaire Ottawa, lutte contre l'exploitation et l'endettement par l'éducation financière. Soutenu aujourd'hui par un mélange varié de bailleurs de fonds publics et privés, le Centre EBO continue encore et toujours d'offrir des services de soutien individuel ou d'éducation financière en groupe.

À travers nos services individualisés de consultation budgétaire ou de préparation d'impôt, nous apportons en premier lieu de l'aide directe à une problématique ou une crise financière. La philosophie du Centre se base sur une approche humaine et le respect du vécu de chaque individu. Au-delà de la résolution de problèmes, ces rencontres individuelles sont également l'occasion d'apprentissage et de consolidation de connaissances en littératie financière, ou un moment de prévention/détection de possible crise à venir.

Nos services d'éducation financière de groupe, quant à eux, sont principalement préventifs grâce à l'enseignement et la sensibilisation à des sujets budgétaires et financiers. Évidemment ces services sont également une porte d'entrée vers nos services individuels, pour ceux qui pourraient en bénéficier et qui ne connaissent pas l'existence d'EBO. De plus en plus, des sessions d'information sont dirigées vers les intervenants de premières lignes de nos partenaires, qui peuvent alors utiliser leurs connaissances pour soutenir leurs clients, démultipliant d'autant plus l'impact que EBO peut avoir.

C'est à travers tous nos clients, ainsi que tous nos partenaires, que EBO étend sa vision d'autonomie financière par une saine gestion de l'argent.

Services de soutien individuel

Les personnes que nous servons vivent souvent des circonstances de crise financière ou fiscale qui suscitent l'anxiété, le désespoir, l'isolement social, la honte ou encore et plus directement, le manque de nourriture ou la coupure de services essentiels. Leurs besoins sont immédiats, nombreux et parfois complexes. Nous permettons aux personnes de mieux traverser les crises ou encore de prévenir celles qui sont imminentes.

Tous nos services sont offerts gratuitement durant toute l'année, à une clientèle diverse, tant et aussi longtemps que les personnes ont besoin de notre intervention. Nous servons notamment des individus à faible revenu, des aînés, des personnes des communautés culturelles variées, des personnes seules et des familles. Nos interventions réduisent le stress énorme que notre clientèle éprouve. Nous pouvons affirmer que nous avons une incidence immédiate et tangible sur la qualité de vie de nos clients en les écoutant, en brisant leur isolement, en les accompagnant dans leur démarche, en fournissant des renseignements sur les programmes accessibles, en remplissant leurs déclarations de revenu ou simplement en les écoutant.

Cette année encore nos évaluations internes ont montré que 72% des crises sont résolues après UNE seule rencontre avec un conseiller. Pouvoir parler à quelqu'un de son problème est toujours une bonne première étape vers sa résolution.

Les activités du programme se sont tenues soit en distanciel (pour plus de 90% des interventions) soit au bureau du Centre EBO à Vanier qui est resté ouvert au public sur rendez-vous pendant la majorité de l'année 2021. Une partie des clients utilise aussi notre service d'impôt par l'intermédiaire de leurs coordonnateurs locaux dans des résidences ou d'autres organisations.

Le Centre EBO offre des services de consultation budgétaire et de production de déclarations de revenus simples pour les personnes à faible revenu, et ce, dans les deux langues officielles. Nous travaillons surtout avec des personnes en crise financière, qui vivent avec un revenu annuel insuffisant pour assurer leur bien-être. En 2021, les conseillers budgétaires ont rencontré, en distanciel ou présentiel, plus de **507** personnes en consultation; près de la moitié étaient en crise budgétaire ou fiscale lors de la première rencontre avec l'intervenant, et plus de **374** rencontres de suivi ont eu lieu. Notons que le niveau de stress de la clientèle de consultation budgétaire diminue énormément (plus de 25 %) après une seule rencontre avec le conseiller budgétaire. Le service d'impôt a également desservi plus de **1 263** individus ou familles, qui étaient à risque de perdre ou avait déjà perdu des bénéfices (par exemple allocation canadienne pour enfants ou supplément de revenu garanti pour les personnes âgées).

Impact de la pandémie

Comme en 2020, la saison d'impôt a été très perturbée par la difficulté de servir les clients à distance et l'absence de certains de nos bénévoles. Nous avons limité les rendez-vous en personne au strict nécessaire, en suivant les directives de Santé Publique Ottawa. Au final nous avons réussi à servir environ 90% des personnes en distanciel, malgré les embûches que cela représente : au téléphone, le service d'impôt prend plus de temps et, à distance, la consultation budgétaire est plus subtile pour créer un lien de confiance avec les clients et plus difficile pour partager des documents d'informations sensibles.

Afin de faciliter l'identification des clients d'impôt à distance (nécessaire pour éviter la fraude), nous nous sommes appuyés sur nos partenaires, notamment les coordonnateurs de résidence mais aussi le département d'Emploi et Services Sociaux de la ville d'Ottawa avec lequel un accord de référence direct des clients d'Ontario au Travail a été mis en place pour éviter ce besoin d'identification.

Certains clients, ayant plus de mal avec la technologie pour nous partager leurs documents, ont également demandé de l'aide à de la famille ou des amis pour éviter de prendre rendez-vous en personne.

Une autre initiative, cette fois pour les clients plus à l'aise avec la technologie, a été testée avec Prospérité Canada afin d'aider une quarantaine de personnes à produire et soumettre leurs déclarations eux-mêmes, chez elles, avec le soutien à distance de bénévoles. Bien que cela ait créé d'autres défis, ce service a eu l'avantage opérationnel d'éviter le partage d'information sensible, d'envoi de documents ou de besoin d'identification. Mais surtout ce projet a permis de donner confiance à ces clients pour être plus autonome financièrement, notamment pour les années futures.

À noter qu'en 2021, contrairement à 2020, l'ARC a choisi de ne pas repousser la date limite du 30 avril pour la soumission des impôts, malgré le fait que toutes les cliniques du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'Agence du revenu du Canada (PCBMI) avaient, comme EBO, une capacité réduite due aux contraintes de la pandémie. EBO étant l'une des rares organisations qui offre un service d'impôt gratuit à l'année, la demande par des personnes vulnérables est donc restée intense après le 30 avril et ce, jusque dans l'été.

À la fin de l'été, et jusqu'à la fin de l'année, nous avons également soutenu le Logement Communautaire d'Ottawa, à leur demande, pour aider leurs résidents qui n'avaient pas encore soumis leurs impôts. Ceux-ci risquaient de perdre leurs subventions de loyer, à cause de la nouvelle directive de l'Ontario d'accepter seulement l'avis de cotisation de l'ARC comme preuve de revenu.

Le service de consultation budgétaire, quant à lui, a également dû s'adapter aux nouveaux défis de la pandémie, notamment les problèmes liés aux différentes Prestations Canadiennes d'Urgence, à leur évolution permanente et à leurs interactions parfois délétères avec d'autres revenus comme l'assurance sociale provinciale ou le supplément de revenu garanti des aînés les plus vulnérables.

Les différences des services individuels entre 2021 et 2020

Le nombre de personnes vulnérables aidées en consultation budgétaire est plus faible qu'en 2021 à cause, notamment, du chamboulement du service en 2021 par l'absence ou le départ de 3 conseillers budgétaires bien aguerris qu'il a fallu remplacer. Le nombre de personnes aidées par le service d'impôt est cependant supérieur à la cible, ce qui s'explique en partie par une meilleure organisation du service à distance, en cette deuxième année de pandémie, et malheureusement aussi par une plus grande pression sur le service d'EBO, créée par la diminution de capacités des autres cliniques d'impôt.

De manière surprenante, nous avons fait sensiblement le même nombre de déclarations d'impôt en 2021 qu'en 2020 (1 600 vs 1 605), alors que nous avons servis environ 20% de personnes en plus. Dans les faits, nous avons été capables de servir plus de personnes pendant la saison d'impôt, mais moins de personnes sont venues pour des années multiples. Il faut croire que notre système de référence pour le service des personnes très en retard dans leur déclaration n'a pas aussi bien fonctionné, et que ces personnes vulnérables ont été encore plus durement isolées par la pandémie.

La barrière des technologies a peut-être également joué un rôle puisque plus de jeunes 19-24 ans (7,8% vs 4,3%) et aussi plus de 25-49 ans (38,5% vs 34,6%) ont été servis.

Nos statistiques montrent aussi que plus d'immigrants, plus de personnes en invalidité et plus de personnes rurales, ont fait appel à notre service d'impôt, mais ce résultat est peut-être un biais dû à une meilleure prise d'information en 2021 comparée à 2020.

Inchangée en 2021, nous avons eu la même proportion de genre, langue et état civil qu'en 2020 avec comme depuis longtemps une majorité d'hommes (51%), d'anglophones (75%) et de célibataires (76%).

De plus, nous pouvons noter un dernier changement démographique surprenant avec plus de familles desservies pour un total de 317 enfants en 2021 (226 en 2020). Ce dernier changement explique en partie l'augmentation considérable des prestations et bénéficiés qui ont été rapportés par notre service d'impôt dans la communauté pour un total de **5 584 021 \$** en 2021.

Enfin, nous sommes témoins d'un changement dans les revenus de notre clientèle, composés de moins de revenu d'emploi (13,6% vs 17,9%), et moins de revenu d'assistance sociale (53,3% vs 56,3%), puisque les prestations d'urgence de 2020 ont été déclarées en 2021. La moyenne des revenus déclarés par les personnes desservies est, quant à elle, passée de 13 961 \$ à 14 652 \$ par personne.

Ateliers d'éducation financière

Pour soutenir sa vision d'autonomie financière par une saine gestion de l'argent, le Centre EBO veut être également proactif dans l'éducation financière directe auprès des catégories à risque de la population (jeunes, aînés, nouveaux immigrants...), et des intervenants qui les accompagnent. Pour cela, les conseillers budgétaires ont livré des ateliers sur le budget, le crédit, les impôts ... à **273** personnes en 2021. C'est un nombre très similaire à 2020, mais avec une différence de taille : plus de 80% de ces ateliers ont été offerts à des intervenants de premières lignes, qui sont donc aujourd'hui mieux préparés pour aider leurs clients directement, ou simplement pour mieux les référer au services d'EBO. Avec le temps et par effet boule de neige, ces intervenants deviennent des agents de progrès de la vision d'EBO.

Afin d'accomplir cette mission d'éducation, le Centre EBO s'appuie également sur deux animateurs du programme Mes Finances Mes Choix (MFMC) financés par Desjardins. Ce programme, qui contient 17 modules sur tous les sujets financiers (budget, crédit, logement, alimentation, études, investissement...), est destiné aux jeunes de 16 à 25 ans mais est aussi bien adapté aux besoins de nos partenaires communautaires.

Après une année 2020 difficile à cause de la fermeture continue des écoles ou de l'impossibilité de livrer les modules virtuellement, les résultats de MFMC de 2021 sont en nette progression, avec **619** nouveaux participants pour l'année, contre 248 en 2020. Desjardins et les animateurs de MFMC d'EBO ont su développer les bons outils et bonnes techniques d'animation en 2020 pour permettre de livrer ses ateliers principalement à distance en 2021 avec près de **2 300** participations et plus de **400 h** d'ateliers. Cette amélioration n'aurait pas été possible sans nos partenaires de diffusion, scolaires et communautaires, qui se sont adaptés eux aussi à ce mode principalement virtuel.

Au final, les participants ont été satisfaits ou très satisfaits des ateliers à plus de **90%**. L'éducation financière ayant, comme toutes les interventions en autonomie financière, un effet vitamine sur les résultats des programmes auxquelles elle est couplée, ce programme d'éducation est donc non seulement un atout pour la vision d'EBO, mais aussi pour les services de tous nos partenaires de diffusion. La nouvelle entente signée en 2021 par Desjardins et EBO pour continuer la diffusion du programme de MFMC pendant 3 années supplémentaires est donc une excellente nouvelle pour l'ensemble de la communauté.

Les défis et opportunités de 2021

Le personnel d'EBO a travaillé à distance la plupart du temps en 2021. Les services en personne, pour nos clients les plus vulnérables qui ne pouvaient pas utiliser nos services à distance, ont recommencé sur rendez-vous après la fin du confinement provincial du début d'année. Le Centre EBO a également repris fin septembre des heures d'ouverture réduites pour les clients sans rendez-vous. Livrer les services à distance peut être vu comme un avantage (pas de transport, plus facile de gérer les disponibilités, ...), mais essayer d'aider un client à préparer ses impôts ou à gérer ses finances de façon virtuelle représente beaucoup plus de travail. Au téléphone, il n'y a pas de contact visuel, il n'y a pas de langage physique, et il est plus difficile d'instaurer la confiance, qui est à la base de notre approche. Certains clients réagissent bien à un entretien téléphonique, tandis que d'autres préfèrent nous voir en personne. Avoir un modèle hybride, soit au téléphone soit en personne, nous permet maintenant de mieux servir tous les clients.

En plus du défi de la pandémie de fournir la majorité des services à distance, l'année 2021 a été marquée par les départs en retraite de la directrice générale d'EBO (après 28 ans) et de son conseiller budgétaire sénior (après 20 ans), ainsi que par l'absence de deux autres conseillers budgétaires aguerris (une en congés de maternité et l'autre devenu directeur général). Ces départs et absences furent un réel défi en imposant à EBO le recrutement et la formation de 40% de son personnel en moins de six mois, d'autant plus difficile en période de pandémie et de travail à la maison.

Projet de transformation interne

Cependant, en réponse aux contraintes de la pandémie et sous l'impulsion du nouveau directeur général, EBO a aussi su saisir l'opportunité d'obtenir un financement d'un an de la Fondation Trillium pour accroître sa résilience. Une transformation technologique encore plus en profondeur et une amélioration du curriculum de formation de nos conseillers budgétaires ont ainsi commencé en 2021. Ces changements ont pour but d'aboutir à des services plus performants de soutien aux personnes en crise financière et fiscale, et mieux adaptés au distanciel comme au présentiel.

Fond d'Entraide Desjardins dans l'Est Ontarien

Après 10 ans de succès à Ottawa, et après les difficultés de mise en place du Fond d'Entraide Desjardins (FED) dans l'Est Ontarien à cause de la pandémie en 2020, le FED a été officiellement lancé dans l'Est en janvier 2021. En plus d'offrir des micro-prêts dans certains cas, ce programme soutient en premier lieu la consultation budgétaire pour tous. Les moyens de services et de promotion à distance ont permis de le faire connaître rapidement auprès de nombreux intervenants de l'Est Ontarien. En plus du développement du réseau de référents, la conseillère budgétaire embauchée pour l'Est a fourni plus d'une centaine de consultations et de suivis budgétaires. Il reste encore beaucoup à faire afin d'asseoir durablement ce programme dans l'Est Ontarien, notamment la création d'un réseau stable de référents vers le service et un meilleur soutien en personne une fois que la pandémie le permettra.

Ce lancement à l'Est aura également soutenu la reprise timide en 2021 du nombre de micro-prêts octroyés, comptant **4 prêts** toutes régions confondues, pour un montant total proche de **2 400 \$**. Voici l'histoire à succès d'une personne référée à la conseillère budgétaire de l'Est qui illustre l'impact, non seulement des micro-prêts, mais surtout de la consultation budgétaire et de la défense des droits des consommateurs que permettent le FED :

Une femme célibataire de l'Est de l'Ontario, bénéficiaire du Programme Ontarien de Soutien aux Personnes Handicapées, a rencontré une conseillère budgétaire du Centre EBO. Après avoir parlé de sa facture en souffrance, la conseillère a appelé sa compagnie de gaz pour négocier une entente de paiement. Après avoir posé beaucoup de questions, la conseillère a appris que le chauffe-eau avait 21 ans et qu'elle payait 67 \$ par mois depuis plus de deux ans, facturés par une autre compagnie sur la facture de gaz ! En discutant avec le représentant, la conseillère a pu lui obtenir un crédit d'un an de 737 \$, qui a été crédité sur sa prochaine facture... effaçant ainsi le montant en souffrance ! De plus, en répondant à certains critères, elle pouvait faire changer son chauffe-eau et ne payer que 23 \$ par mois, soit une économie de 500 \$ par an ! Ensuite, en appelant son fournisseur d'accès à Internet et au câble, ils ont pu faire supprimer ses frais de retard... et réduire sa facture de base d'environ 20 \$ par mois, soit une économie annuelle supplémentaire de 240 \$! Ensuite, ils ont pu négocier le retrait des intérêts d'un vieux prêt, lui faisant économiser 270 \$ d'intérêts ! Avec un suivi régulier, elle a ensuite pu rembourser ce vieux prêt en 5 mois ! Munie de ce budget rééquilibré, elle est alors devenue admissible à un micro-prêt

pour payer une dette de carte de crédit en recouvrement, afin de commencer à rebâtir son crédit. Elle était tellement touchée par toutes ces bonnes nouvelles pour son budget... qu'elle n'a pu retenir ses larmes.

Manuel de consultation budgétaire

Grâce à la générosité de Desjardins, le financement FED non-utilisé en 2020, à cause de la pandémie, a été transféré à 2021, notamment afin de soutenir le Centre EBO dans la formation de ses conseillers budgétaires. François Leblanc, conseiller depuis plus de 20 ans, n'est donc pas complètement parti à la retraite en 2021, et s'est attelé en tant que contracteur externe, à mettre « en bouteille » ses connaissances et habiletés dans un manuel de consultation budgétaire pour les générations futures de conseillers. Ce document s'est aussi nourri de tous ses efforts d'appui à la formation des nouvelles conseillères embauchées en 2021. Ce manuel est un élément essentiel de continuité à l'interne pour EBO, mais est également destiné à être utilisé dans le futur pour faire rayonner la vision d'EBO auprès d'autres intervenants et partenaires.

Partenariat avec les Services Sociaux et d'Emploi de la ville d'Ottawa

Dans le cadre du financement provincial des Champions de l'Autonomie Financière de Prospérité Canada, EBO a continué son partenariat avec les Services Sociaux et d'Emploi de la ville d'Ottawa (SSE). Le modèle de référence directe de clients d'Ontario au Travail aux services d'EBO a été renforcé, pour les impôts comme pour la consultation budgétaire, afin d'augmenter leur intérêt à participer à nos services. Des sessions virtuelles d'information pour les travailleurs sociaux (sur l'impôt, l'allocation canadienne pour enfants, la prestation canadienne d'urgence...) permettent aussi un rapprochement des chargés de cas avec les conseillers. Ces sessions font également partie de l'effort d'EBO et de Prospérité Canada d'étudier les possibilités pour plus d'intégration d'interventions en autonomie financière directement dans les services sociaux de la province. Dans ce cadre, une demande de financement, soutenue par Prospérité Canada et SSE, a été soumise pour que EBO puisse continuer de partager son expertise en autonomie financière avec les services sociaux municipaux.

Gouvernance

Au cours de l'année 2021, le conseil d'administration s'est penché principalement sur trois dossiers prioritaires : le recrutement d'une nouvelle direction générale, la mise en œuvre du plan stratégique 2021-2024 et, évidemment, la gestion de la pandémie.

Suivant le plan de renouvellement de la direction générale établi en 2020 avec Hélène Ménard, directrice sortante, le comité de succession a recruté Marc d'Orgeville en tant que nouveau directeur général. Marc a pris ses fonctions le 25 mai 2021, et après un mois de co-direction intensive avec Hélène, il a pris seul les rênes d'EBO fin juin 2021. Marc étant un candidat de l'interne, conseiller budgétaire pendant 5 ans, cette continuité à EBO est la bienvenue dans cette période de bouleversements.

Le conseil d'administration s'est ensuite attelé à soutenir le nouveau directeur général dans son poste, particulièrement en ce qui concerne la mise en place des trois objectifs stratégiques 2021-2024 du Centre EBO tel qu'entérinés à la dernière Assemblée Générale Annuelle du 10 juin 2021:

- 1- Cibler les clientèles identifiées comme vulnérables

- 2- Renforcement de nos attributs organisationnels
- 3- Diversifier et sécuriser nos sources de financement.

Le comité de développement des affaires a été actif dans les discussions avec la direction générale autour de l'objectif 3 sur le financement, couplé à l'objectif 1 des clientèles cibles. Le conseil d'administration a pour cela validé l'embauche en 2022 d'une personne ressource pour soutenir ces efforts pendant la prochaine année. Ce demi-poste sera financé sur les fonds propres d'EBO tirés de la réserve pour les initiatives stratégiques créées en 2020.

Enfin, le comité « dit de Covid-19 » a navigué les changements due à la pandémie, tout au long de l'année, avec les deux directions générales. Le retour au bureau pour les employés a été progressif tout au long de l'année en s'adaptant aux circonstances de chacun. À cet effet, le conseil d'administration a validé une politique temporaire de vaccination pour les employés, qui est entrée en vigueur en décembre 2021. Cette progression vers un modèle hybride de travail à distance et en personne continuera en 2022.

CONCLUSION

Pour le Centre d'éducation financière EBO, l'année 2021 aura tout d'abord été une année de transition dans la continuité. Le tremblement de terre potentiel du départ après 28 ans d'Hélène Ménard, une directrice plus grande que nature, n'a pas eu lieu. Les effets de ce changement à la direction générale sont certainement visibles pour les membres de l'équipe d'EBO, mais n'ont pas eu d'impact notable sur la livraison des services aux clients. Ceci est tout à l'honneur du professionnalisme des employés d'EBO, que ce soit les anciens ou les nouveaux, d'autant plus que la pandémie de Covid-19 ne les a pas laissés respirer.

Pour la deuxième année consécutive, c'est bien cette pandémie qui aura dicté le rythme de travail. Son impact est lui particulièrement visible, comme en 2020, résultant en une fatigue palpable chez de nombreux employés et même, malheureusement, des congés de maladie fréquents. Cette pandémie aura renforcé chez EBO, comme partout ailleurs, le besoin de mettre la santé mentale des employés comme priorité : notre modèle d'accompagnement des personnes vulnérables ne sera possible qu'en s'assurant du bien-être des accompagnateurs. Pour cela, il sera essentiel que le Centre EBO continue de diversifier et sécuriser ses sources de financement sur le long terme, afin d'avoir les moyens (c'est à dire le personnel) de son ambition.

Enfin, tel que démontré par de nombreuses études, notamment celles de Prospérité Canada, c'est la population déjà socio-économiquement vulnérable qui a subi le plus fort impact financier de la pandémie. Pour ne laisser personne derrière, le Centre EBO a fait le pari d'un mode de service hybride, en personne et en virtuel, qui doit répondre aux besoins de toutes les clientèles à faible revenu d'Ottawa et de l'Est Ontarien. Cela passe forcément par des transformations internes, forcées en 2020, consolidées en 2021 et qui se continueront en 2022. Mais cela passera aussi par des partenariats toujours plus forts et plus intégrés. La mission et la vision du Centre d'éducation financière EBO n'ont peut-être jamais été plus importantes qu'aujourd'hui...

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

ANNEXE 1 - Nombre de personnes servies par année et par service

Service	Année 2021	Année 2020
Consultation budgétaire	507	668
Impôt	1 263	1 091
Ateliers en éducation financière	273*	281
<i>Mes finances, mes choix</i>	619	248
Grand total	2 831	2 268

*dont 225 intervenants de premières lignes

ANNEXE 2 - Heures de bénévolat par année et par secteur

Secteur	Année 2021 Nombre d'heures	Année 2020 Nombre d'heures
Littératie financière	497	1 361
Gestion	512	636
Grand total	1009	1 997

ANNEXE 3 - Remerciements

Le conseil d'administration et le personnel du Centre EBO remercient les personnes engagées au sein de l'organisme et de ses activités d'avoir investi leur temps, leur énergie et leurs habiletés à titre de bénévoles ou de professionnels, durant l'année 2021. Merci à nos partenaires, organismes, agences et regroupements, pour leur appui constant grâce auquel le Centre EBO poursuit sa lutte contre l'exploitation et l'endettement des personnes vulnérables d'Ottawa. Un merci spécial à nos donatrices et donateurs. Votre don, petit ou grand, est toujours grandement apprécié !

Et merci à nos bailleurs de fonds et partenaires financiers

Centraide de l'Est de l'Ontario, Gouvernement du Canada, l'Assemblée de la Francophonie de l'Ontario, Fondation Trillium de l'Ontario, Caisse Desjardins Ontario, Mouvement Desjardins, Prospérité Canada et Services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa.

LE MOT DE LA FIN... pour les membres

Le Centre d'éducation financière EBO a encore besoin de vous pour promouvoir auprès de la clientèle à revenu modeste la prise en charge des finances personnelles et familiales. Vous appuyez ainsi la lutte pour éliminer la pauvreté dans notre ville et notre province. Vous contribuez aussi à la mission du Centre : mettre fin à l'exploitation et à l'endettement des personnes vulnérables. Ensemble, nous rehaussons les compétences financières chez les consommatrices et les consommateurs d'Ottawa et d'ailleurs.

Ensemble, nous soulageons les pressions liées à l'insuffisance de revenus pour satisfaire aux besoins de base. Sachez, enfin, que votre appui fait en sorte « **que la vie est plus qu'une question d'argent...** »

ANNEXE 4 - Membres du personnel année 2021

Animation <i>Mes Finances, mes choix</i>	Emmanuel Houle Marie-Claude Massie (départ en novembre 2021)
Comptabilité	Monique Deray (départ en juin 2021) Rachel Galipeau (arrivée en juin 2021)
Conseillères/Conseillers budgétaires	Asmae Karfal (janvier – juin 2021) Diane Mengue (arrivée en juin 2021) François Leblanc (retraite en mars 2021) Gynette Moïse Imene Labandji (mai – novembre 2021) Marc Dorgeville (départ avril 2021) Nathalie Lessard Nesrine Belkacem (départ février 2021)
Coordinations	Ange Christella Ningabiye (impôt) Asmae Karfal (consultation) arrivée juin 2021 Farah Djoudad (technologie) arrivée août 2021
Direction générale	Hélène Ménard (retraite en juin 2021) Marc d’Orgeville (arrivé en mai 2021)
Étudiant d’été	Mohammed Diop (mai – août 2021)
Réception/accueil	Conrad Chékété (arrivé juillet 2021) Lyne Bissonnette Tracy Orange (Janvier-juillet 2021)