

Rapport annuel d'activités 2023
Présenté à l'Assemblée générale annuelle
du 13 juin 2024



***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



CONSEIL D'ADMINISTRATION 2023-2024

COMITÉ EXÉCUTIF

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

ADMINISTRATEURS

Soufiane Koussih
Fabien Lengellé
Mark Schwilden

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

Après une année 2022 particulièrement agitée en termes de croissance, de changements liés à la pandémie et de roulement de personnel, 2023 fut une année de stabilisation avec de très bons résultats de services.

Grâce au soutien de nos bailleurs de fonds de longue date (Ville d'Ottawa, Desjardins, Prospérité Canada, Centraide) et de nombreuses autres subventions (Fondation Communautaire d'Ottawa, Fondation Trillium de l'Ontario, Fonds de relance des Services Communautaires), le nombre d'employés s'est stabilisé autour de 15. L'importance du personnel et de sa rétention fut d'ailleurs un axe constant tout au long de l'année, avec notamment la révision des grilles salariales et une augmentation salariale de 7% pour faire face à l'inflation, une flexibilité de travail maintenue malgré la fin de la pandémie, et le lancement de projets d'amélioration des processus RH afin de mieux soutenir les employés en 2024 et au-delà.

Ce fut également une année d'innovation en termes de services, notamment avec la première année de développement du Coaching Budgétaire en partenariat avec Prospérité Canada, le lancement du projet d'intégration des services d'autonomie financière avec les services sociaux et d'emploi de la Ville d'Ottawa, ainsi que l'introduction des services d'aide fiscale dans l'Est Ontarien. De plus, étant donné que EBO ne pourrait pas fonctionner sans l'appui de l'ensemble des partenaires communautaires qui dirigent les clients vers nos services, nous avons accordé une priorité à la communication externe et à un meilleur suivi des intervenants et des organismes qui nous réfèrent continuellement des personnes dans le besoin.

En fin de compte, le nombre de personnes desservies en 2023 a considérablement augmenté par rapport aux années récentes marquées par la pandémie. Ces résultats positifs sont principalement attribuables à l'augmentation des financements, à la stabilité du personnel et, malheureusement, aux besoins importants de nos services au sein de la communauté. En effet, avec la crise d'accessibilité due à l'inflation très élevée et les problèmes découlant directement de la pandémie, nos intervenants en autonomie financière ont pu constater une complexification croissante des problèmes rencontrés par leur clientèle, ainsi qu'une augmentation du nombre d'années de déclaration d'impôt en retard par personne.

La fin de l'année a également été marquée par notre déménagement dans les bureaux du Centre de Services Communautaires de Vanier, où nous disposons désormais d'un bel espace d'accueil permanent au 1er étage du 290 rue Dupuis. Ce déménagement a également été l'occasion de renouer des partenariats afin d'offrir nos services en personne dans plusieurs centres de santé ou de ressources communautaires à travers la ville, démontrant ainsi l'importance de nos services au sein de la communauté.

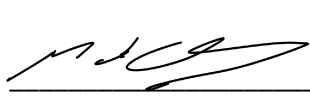
Pour conclure, l'incertitude en décembre 2023, suivie de l'annulation en février 2024 de l'Initiative en Autonomisation Financière de l'Ontario, nous ont malheureusement rappelé l'instabilité permanente du financement du Centre EBO. Néanmoins, nos discussions continues avec le ministère provincial des services sociaux montrent une reconnaissance, au plus haut niveau, des besoins communautaires pour nos services gratuits. Dans ce contexte, l'annonce récente du gouvernement fédéral de soutenir et d'étendre à partir de 2025 les services d'aide communautaire en matière de finances est évidemment une bonne nouvelle pour l'avenir et suscite l'espoir que la province continue d'investir dans ce domaine.

Le président



Nicolas Raymond

Le directeur général



Marc d'Orgeville

Philosophie et services du Centre EBO

Depuis 43 ans, le Centre d'éducation financière EBO, également connu sous le nom d'Entraide Budgétaire Ottawa, lutte contre l'exploitation et l'endettement grâce à l'éducation financière. Soutenu aujourd'hui par un éventail diversifié de bailleurs de fonds publics et privés, le Centre EBO continue de fournir des services de soutien individuel ainsi que des séances d'éducation financière en groupe.

À travers nos services personnalisés de consultation budgétaire ou de préparation d'impôts, nous offrons en premier lieu une aide directe face à une problématique financière ou à une crise. La philosophie du Centre repose sur une approche humaine et le respect de l'expérience de chaque individu. Au-delà de la résolution de problèmes, ces rencontres individuelles offrent également des opportunités d'apprentissage et de renforcement des compétences en littératie financière, ainsi que des moments propices à la prévention et à la détection des crises potentielles à venir.

SERVICES 2023

ÉDUCATION FINANCIÈRE

- ✓ Budget, endettement, épargne, impôt
- ✓ Ateliers, présentations / organismes, écoles

IMPÔTS ET BÉNÉFICES

- ✓ 20 résidences (ainés, besoins spéciaux)
- ✓ Priorité aux personnes en retard
- ✓ Consultation sommaire

CONSULTATION ET COACHING BUDGÉTAIRE

- ✓ Confidentiel et impartial
- ✓ Conseil, appui, micro-prêt
- ✓ Résolution de problèmes
- ✓ Atteinte d'objectifs personnels

PERSONNES
DESSERVIES

4605

+ 49%



Nos services d'éducation financière de groupe, quant à eux, sont principalement préventifs.

Grâce à l'enseignement et à la sensibilisation sur des sujets budgétaires et financiers, ces services servent également de point d'accès à nos services individuels pour ceux qui pourraient en bénéficier mais qui ne sont pas encore au courant de l'existence d'EBO. De plus en plus, des sessions d'information sont dirigées vers les intervenants de première ligne de nos partenaires, leur permettant d'utiliser leurs connaissances pour soutenir leurs clients, ce qui multiplie l'impact que EBO peut avoir.

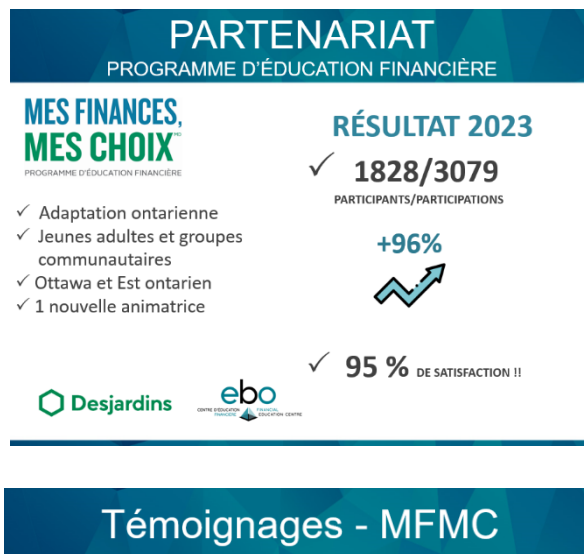
C'est à travers tous nos clients, ainsi que tous nos partenaires, que EBO étend sa vision d'autonomie financière par une saine gestion de l'argent.

Ateliers d'éducation financière

Pour soutenir sa vision d'autonomie financière, le Centre EBO adopte une approche proactive en matière d'éducation financière directe auprès des catégories de population à risque, telles que les jeunes, les aînés et les nouveaux immigrants. À cette fin, les conseillers budgétaires animent des ateliers sur le budget, le crédit, les impôts, etc.

Une part importante de ces ateliers est également destinée aux intervenants de première ligne, ce qui les prépare mieux à aider directement leurs clients ou à les orienter efficacement vers les services d'EBO.

Cette approche d'ateliers spécifiques pour les clients et les intervenants est d'ailleurs au cœur des recommandations issues du projet pilote lancé en 2023 et soutenu par la Fondation Communautaire d'Ottawa, visant à une meilleure intégration des interventions en autonomie avec les services sociaux municipaux d'Ottawa. De nouveaux ateliers seront donc testés dans ce but en 2024.



«J'ai appris que je dois améliorer mon budget et sauver mon argent pour acheter une voiture et pour mes autres dépenses. J'ai apprécié les exemples réalistes qui nous ont été donnés. J'ai appris beaucoup de choses et surtout qu'il faut vraiment que je fasse un budget pour être capable de planifier mon futur et mettre de l'argent de côté et je dois le faire le plus tôt possible. »
(École secondaire catholique Mer Bleue, cours de choix de carrières, 10e année)

«Pour finances et paix d'esprit : Bonne leçon dessus les finances. La madame était très gentille et a très bien expliqué. J'ai beaucoup aimé l'activité des dilemmes et les exemples qui montrent comment les intérêts augmentent le prix des choses et quelle est la meilleure décision à prendre pour différents scénarios. Bonne leçon dessus les finances. La madame a très bien expliqué. La madame était très gentille. »
(École secondaire catholique Mer Bleue, cours de gestion de sa vie personnelle, 12e année)

Pour accomplir sa mission éducative, le Centre EBO compte également sur deux animateurs du programme Mes finances, mes choix (MFMC), financé par Desjardins. Ce programme est destiné aux jeunes de 16 à 25 ans, mais il répond également aux besoins de nos partenaires communautaires.

Les résultats de MFMC pour l'année 2023 montrent une progression fulgurante, avec 1828 nouveaux participants, soit une augmentation de 96 % par rapport à 2022. Comme l'année précédente, plus de 95 % des participants se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des ateliers !

EBO est également fier d'avoir été sélectionné par Desjardins pour participer à son projet d'évolution de MFMC, qui vient de célébrer ses 10 ans. La nouvelle formule continue de couvrir tous les sujets financiers (budget, crédit, logement, alimentation, études, investissement, etc.), mais avec des parcours plus modulaires et interactifs, accompagnés de ressources en ligne pour un approfondissement personnalisé.

Services de soutien individuel en autonomie financière

Les personnes que nous servons individuellement sont souvent confrontées à des situations de crise financière ou fiscale qui génèrent de l'anxiété, du désespoir, de l'isolement social, de la honte, voire directement des besoins fondamentaux non satisfaits tels que le manque de nourriture ou la coupure de services essentiels. Leurs besoins sont immédiats, variés et parfois complexes. Nous les aidons à traverser ces crises plus efficacement ou à les prévenir lorsque possible.

Tous nos services individuels sont offerts gratuitement tout au long de l'année, à une clientèle diversifiée, aussi longtemps que nécessaire. Nous venons en aide notamment aux personnes à faible revenu, aux aînés, aux individus issus de diverses communautés culturelles, aux personnes seules ainsi qu'aux familles. Nos interventions permettent de réduire le stress vécu par nos clients (une diminution moyenne de 25 % après une seule rencontre). Nous constatons une incidence immédiate et concrète sur leur qualité de vie en les écoutant, en brisant leur isolement, en les accompagnant dans leurs démarches, en fournissant des informations sur les programmes accessibles, en remplissant leurs déclarations de revenus ou simplement en leur offrant une oreille attentive.

En 2023, près de la moitié des personnes aidées par un intervenant en autonomie financière étaient en situation de crise budgétaire ou fiscale. Dans la grande majorité des cas, ces crises sont résolues après UNE seule rencontre. Le simple fait de pouvoir partager son problème avec quelqu'un constitue souvent la première étape essentielle vers sa résolution.

Afin d'assister toutes les personnes à faible revenu ou en situation précaire, le Centre EBO propose une gamme complète de services individuels en autonomie financière :

- Assistance pour la production ou le redressement de déclarations de revenus en retard.
- Soutien pour l'obtention de prestations gouvernementales ou communautaires.
- Consultation budgétaire pour résoudre des problèmes financiers ou fiscaux.
- Coaching budgétaire pour définir et atteindre des objectifs financiers personnels.

Cette année, tous nos services ont continué d'être disponibles en personne ou à distance, et ce, dans les deux langues officielles, évidemment.

Témoignages - IMPÔT

« It was a pleasure having you and the volunteers here for Wednesday's tax clinic, and I look forward to working with you again in the future! »

« Your hard work and generosity with your time is greatly appreciated »

« Thank you again for your continued support in delivering free income tax clinics to OCH tenants. In May, we had 23 clients attend the clinics. Most folks were at risk of losing their subsidy permanently and facing eviction. We are very grateful for EBO's services to say the least. »

« Thank you for EVERYTHING you guys did this year! »

Témoignages – CONSULTATION

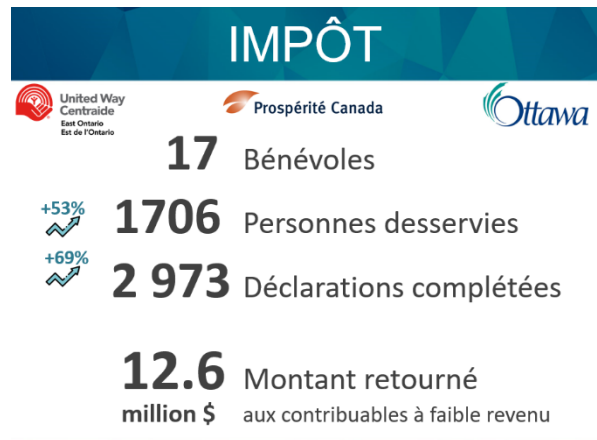
« I really appreciate your encouragement, knowledge and skill and feedback ...Your feedback is exceptional & accurate - "No Overreaching" - you clarified for me - To understand the limits of my situation . »

« Je te remercie infiniment pour ton aide. Tu es toujours notre sauveuse. »

« It was nice talking to you the other day, I really appreciate your time and suggestions. »

« On vous remercie beaucoup pour votre aide même l'assistante sociale nous a envoyé un message pour nous aider merci. »

En 2023, le service d'impôt a enregistré une augmentation significative du nombre de personnes desservies par rapport à 2022 (+53 %). Cela inclut à la fois notre service individuel pour les personnes en retard dans leurs déclarations et notre service saisonnier de cliniques d'impôt (réouvertes en 2023), ainsi que l'aide aux résidences pour les déclarations d'impôts de l'année précédente. Nos 17 bénévoles, qu'ils soient anciens ou nouveaux, ont été absolument essentiels pour obtenir ces résultats !



Il est à noter que l'augmentation du nombre de déclarations soumises est encore plus importante (+69 %), ce qui démontre que les personnes servies en 2023 étaient plus en retard que celles de 2022. Cette augmentation est très certainement une conséquence directe des restrictions liées à la pandémie, qui ont rendu l'accès à toutes les cliniques d'impôt de la communauté plus difficile. Le montant retourné aux contribuables à faible revenu est donc très important, avec un total de 12,6 millions de dollars, ce qui représente un manque à gagner pour notre clientèle au cours des années précédentes et a certainement été un soutien inattendu et bienvenu en 2023 contre l'inflation.

Il est important de rappeler que la soumission de sa déclaration d'impôt est non seulement le moyen d'accéder à de nombreuses prestations et avantages fiscaux, mais elle est également essentielle pour l'accès à de nombreux programmes gouvernementaux et communautaires. C'est notamment le cas des subventions de logement, pour lesquelles l'avis de cotisation est désormais la seule preuve acceptée de faible revenu depuis 2021.



Dans ce contexte, le Centre EBO est fier d'avoir reçu en septembre dernier le Prix de reconnaissance des partenaires de Logement Communautaire d'Ottawa pour les cliniques d'impôt qui ont été organisées dans leurs résidences, non seulement pendant la saison d'impôt, mais aussi tout au long de l'année.

CONSULTATION

- ✓ Conseillères budgétaires en 2023
 - 1 arrivée dans l'Est Ontarien
- ✓ Clientèle desservie : **923** ^{+32%} 
 - ^{+65%}  • 1716 rencontres
 - Budget, prestations, défense des droits...
- ✓ Micro-prêt (Fonds d'entraide  Desjardins)
- ✓ Coaching Budgétaire (débuté fin 2022) 

Le nombre de personnes desservies individuellement en consultation est également en hausse de 32 %, et le nombre de rencontres a quant à lui progressé de 65 %. Ces augmentations sont malheureusement une conséquence directe des conditions financières qui se dégradent pour la population à faible revenu, particulièrement en raison de l'inflation et de la sortie de la pandémie. Cela se remarque notamment par le nombre croissant de personnes avec des problématiques multiples et/ou d'une complexité accrue, notamment par les difficultés entourant les remboursements des aides gouvernementales de la pandémie.

Le nouveau programme de coaching budgétaire avec Prospérité Canada, en plus de ceux des Champions de l'Autonomie Financière de l'Ontario et celui du Fonds d'Entraide Desjardins, nous a heureusement permis de mieux répondre à cette demande accrue. Le nombre de situations pour lesquelles un micro-prêt a été envisagé a lui aussi augmenté. Cependant, étant donné que le Fonds d'Entraide Desjardins reste une solution de dernier recours et que de nombreux autres soutiens financiers (tels que l'Aide pour les Impayés d'Énergie de l'Ontario) ont pu être obtenus par nos intervenants, seulement 3 prêts ont été accordés en 2023. Malheureusement, nous remarquons également de manière anecdotique une augmentation du nombre de cas pour lesquels le prêt n'est pas une option, car le budget individuel ou familial ne peut pas être équilibré.

Sur une note plus positive, lors de cette première année du programme de coaching budgétaire, EBO a également participé avec Prospérité Canada au développement d'une nouvelle base de données pour un meilleur accompagnement des clients sur le long terme. Cet outil, ainsi que le programme, seront pleinement testés en 2024. Les deux partenaires communautaires recrutés avec succès en 2023 pour démontrer le bienfait du programme auront la chance d'obtenir des données plus précises sur l'évolution de la santé financière de leurs cohortes qui recevront du coaching budgétaire gratuitement.

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

Service	Année 2023	Année 2022	Année 2021
Consultation budgétaire	923	697	507
Impôt	1706	1118	1 263
Ateliers en éducation financière	148	345	273
<i>Mes finances, mes choix</i>	1828	933	619
Grand total	4605	3093	2 831

ANNEXE 2 - Heures de bénévolat par année et par secteur

Secteur	Année 2023 Nombre d'heures	Année 2022 Nombre d'heures	Année 2021 Nombre d'heures
Impôt	518	327	497
Gestion	200	217	512
Grand total	718	544	1009

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 compétences à titre de bénévoles ou de professionnels durant l'année 2023. 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

La Ville d'Ottawa, Prospérité Canada, la Caisse Desjardins de l'Ontario, le Mouvement Desjardins, Centraide de l'Est de l'Ontario, la Fondation Communautaire d'Ottawa, la Fondation Trillium de l'Ontario et le Fonds de Relance des Services Communautaires

LE MOT DE LA FIN... pour les membres

Le Centre d'éducation financière EBO a toujours besoin de vous pour promouvoir auprès de la clientèle à revenu modeste la prise en charge des finances personnelles et familiales. En soutenant notre cause, vous participez activement à la lutte contre la pauvreté dans notre ville et notre province, et vous contribuez à la mission du Centre : mettre fin à l'exploitation et à l'endettement des personnes vulnérables. Ensemble, nous renforçons les compétences financières des consommatrices et des consommateurs d'Ottawa et d'ailleurs.

Ensemble, nous atténuons les pressions liées à l'insuffisance de revenus pour répondre aux besoins de base. Sachez, enfin, que votre soutien garantit que **"la vie est plus qu'une question d'argent..."**

ANNEXE 4 - Membres du personnel année 2023

Animation MFMC	Gildas Nana Nana Isabelle Lefebvre (arrivée en mars 2023)
Comptabilité	Rachel Galipeau
Conseillères/Coachs	Gynette Moïse (jusqu'en septembre 2023) Nesrine Belkacem Baya Djebaili Anne Tétreault Imene Labandji (départ en décembre 2022) Natacha Berniquez (arrivée en janvier 2023)
Coordinations	Ange Christella Ningabiye (impôt) Farah Djoudad (technologie) Sonia-Sophie Courdeau (communication), départ juillet 2023 Stéphanie Meunier (impôt)
Direction générale	Marc d'Orgeville
Gestionnaires	François Leblanc (départ en août 2023) Gynette Moïse (depuis octobre 2023)
Réception/accueil	Catherine Assoumou
Soutien	Conrad Chékété Mugisha Jos Verbeeck (stagiaire été 2023)