



RAPPORT  
20-21

# LE CENTRE DE RÉCUPÉRATION RÉ-UTÎLES

JANVIER 2022

# À PROPOS

Le Centre de Récupération Ré-Utililes Inc. est une entreprise d'économie sociale à but non lucratif œuvrant à la réduction, au réemploi, au recyclage et à la valorisation des matières résiduelles ainsi qu'à la réinsertion sur le marché du travail aux Îles de la Madeleine.

Fondé en 1982 par des citoyens militants, afin de trouver des alternatives aux trop nombreux dépotoirs à ciel ouvert en opération sur le territoire des Îles de la Madeleine, le Centre de Récupération Ré-Utililes inc. a été le point de départ d'une réelle prise en charge de la gestion des matières résiduelles.

Le Centre de Récupération Ré-Utililes traite et trie annuellement un important volume de matières résiduelles et parvient à détourner de l'enfouissement ou de l'incinération des objets et matériaux. Ces derniers sont mis en vente dans une Ressourcerie et une Matériauthèque à un prix inférieur à celui du marché afin de concourir à une redistribution équitable des biens seconde-main, permettant de soutenir les familles les plus démunies.

Chaque année, il permet des expériences de travail valorisantes et formatrices pour des personnes éloignées du marché de l'emploi ou des personnes avec limitations fonctionnelles et permanentes.



**Sa mission est de répondre aux défis environnementaux et sociaux de la communauté madelinienne en offrant aux objets une deuxième vie et en accélérant la réintégration au travail des personnes.**

# NOTRE ÉQUIPE

## Conseil d'administration

Patrick Petitpas, président - membre depuis 26/11/18  
Yannick Poirier, vice-président - membre depuis 23/07/19  
Anne-Marie Cérat, secrétaire - membre depuis 19/02/20  
Julien Leblanc Arseneau, trésorier - départ 09/09/21  
Shane Bill, administrateur - membre depuis 23/07/19  
Geneviève Morin, administrateur - départ 25/03/22  
Jean-Etienne Solomon, administrateur - arrivé 04/04/22  
Ève Beaudoin-Galaise, administrateur - arrivée 04/04/22  
Andrée-Anne Forest administrateur - arrivée 04/04/22

## Direction

Mylaine St-Onge et Anaïs Giard

## Équipe permanente

Marie-Lise Harvie  
Damienne Poirier  
Pierre Turbide  
Francine Renaud  
Monica Cyr  
Alexandra Pelletier  
Samuel Julien  
Marie-Kathryne  
Lise Cyr  
Marc Beaulieu

# LES MEMBRES

Le Centre de Récupération Ré-Utiles comptait 185 membres au 31 décembre 2020 et 257 membres au 31 décembre 2021.

# CONTEXTE DE PANDÉMIE ET DE PÉNURIE DE MAIN D'OEUVRE

## **PANDÉMIE ET GESTION D'ENTREPRISE**

"La pandémie de Covid-19 et le « grand confinement » ont entraîné des bouleversements majeurs aux plans économique, social et politique, dont sans doute nous mesurons encore mal les conséquences à moyen et à long terme."

Dans une telle situation inédite, il n'était plus question de gérer une entreprise en suivant des planifications et des plans d'actions, comme il est possible dans un fonctionnement "normal" de la société. De nombreux phénomènes et mesures imprévisibles ont déséquilibré les entreprises, provoquant des crises et des points d'arrêts qui ont menacé pour certaines leur intégrité.

Dans la plupart des entreprises, la gestion s'est traduite par une gestion de crise, dont l'objectif était de coordonner et de mettre en œuvre des moyens efficaces pour cadrer la situation et lui permettre de traverser cette crise sanitaire.

## **DANS LE CAS DU CENTRE DE RÉCUPÉRATION RÉ-UTILES**

Il a fallu répondre aux défis suscités par la pandémie de Covid-19, tout en développant la croissance de l'organisme, pour se sortir de la situation financière précaire antérieure à la pandémie. Certains enjeux et défis ciblés pour l'année 2020 devenaient caducs ou hors contexte et n'ont pas pu être réalisés. Chaque action et chaque chiffre présenté dans la suite du document, doit être remis dans ce contexte de pandémie. Il n'est donc pas aisé de comparer 2020 avec 2021, comme il sera difficile de le faire avec 2022, puisque les périmètres ne sont pas les mêmes.

## **PÉNURIE DE MAIN-D'OEUVRE**

La pandémie a accentué le phénomène de manque de main-d'œuvre que le Québec connaissait déjà depuis longtemps. Il ne faut pas voir cette pénurie comme un problème temporaire mais plutôt comme une situation permanente, qui s'aggravera, avec laquelle les entreprises devront adapter leur business.

# PLAN D'ACTION 2020



**REDRESSER LES FINANCES DE L'ORGANISME** en améliorant les ventes, en trouvant des financements, en renégociant les ententes avec nos partenaires et en revoyant les dépenses.



**METTRE EN PLACE DES STATISTIQUES ET DES DONNÉES** pour permettre l'analyse de nos activités et prendre des décisions éclairées.



**ÉTABLIR DES PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES ET RÉDIGER LES POLITIQUES DE L'ORGANISME** pour donner une structure sur laquelle se baser pour évoluer.



**SENSIBILISER LA POPULATION ET FAIRE DES CAMPAGNES DE PROMOTION** afin de communiquer sur notre mission et faire connaître le fonctionnement de notre organisme.



**DÉFINIR DES POLITIQUES DE RESSOURCES HUMAINES, DÉTERMINER LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS DE CHACUN ET FIXER DES OBJECTIFS** pour améliorer les conditions de travail et inclure chaque employé dans le processus d'évolution.



**DÉVELOPPER DES PARTENARIATS** pour entretenir l'entraide entre organismes et pour développer des actions dans le cadre de notre mission.



**DÉVELOPPER LE MEMBERSHIP** pour inciter une participation des membres dans l'organisme et améliorer leur satisfaction.

Le plan d'action 2020 ayant été bousculé par la pandémie a été continué en 2021.

# PLAN D'ACTION

## REDRESSER LES FINANCES DE L'ORGANISME

### Augmenter les prix :

Les prix de vente à la Ressourcerie ont été revu selon trois axes :

1. Hausse de 10% à 20% des articles génériques. Ex : la vaisselle est passée de 0,50 \$ à 0,60 \$ en 2020;
2. Création de prix "d'achat en gros" pour certains départements. Ex : la friperie, 4\$ l'unité et 3\$ à partir de 3 articles ;
3. Pour les articles "particulier" : évaluation d'un prix selon le marché d'occasion, avec une décote, pour les articles de valeur, avec une histoire, de collection ou rare, selon un pourcentage de sa valeur sur le marché de l'occasion.

Pour la Matériaithèque, une hausse de 20% du prix a été effectuée sur certains articles vendus au poids.

Cette hausse ne pénalise pas les ménages précaires puisqu'il existe différents programmes de mise à disposition d'articles gratuitement, notamment avec Entraide Communautaire.

Malgré une hausse de prix généralisée, en 2021 et en 2020, les revenus issus des ventes ne suffisent pas à financer les dépenses.

### Maitriser les coûts :

Pour maitriser les coûts de l'organisme, il a fallu les diviser en deux catégories et émettre des actions pour chacune :

- Première catégorie : les dépenses fournisseurs
- Deuxième catégorie : la masse salariale.

Pour les dépenses fournisseurs, certaines dépenses ont été arrêtés et d'autres ont été revues, permettant de passer d'un taux de dépenses fournisseurs sur les dépenses totales de 38 % en 2019 à 21 % en 2020 et 2021. Cependant le plus grand défi de maitrise de coût ne réside pas dans les dépenses fournisseurs, mais dans la masse salariale.

Pour la masse salariale, il n'était pas question de diminuer les équipes, mais d'agir sur le "coût" en rendant plus efficace notre "chaîne de production" et nos actions. Malgré des améliorations significatives apportées à notre système de traitement de l'objet, il reste encore beaucoup d'optimisation et de refonte à faire.

De plus en 2020 et en 2021, au vu de l'inflation, les salaires ont été augmenté, passant du salaire minimum à 13,50 \$ puis à 15,00 \$ pour une entrée en poste. Cette hausse a alourdi la part de la masse salariale dans les dépenses.

# PLAN D' ACTION

## METTRE EN PLACE DES STATISTIQUES ET DES DONNÉES

Dans le but de mieux comprendre notre travail, de l'analyser et de mettre en place des actions correctives, les statistiques suivantes ont été mises en place en 2020 et en 2021 :

- Pour la Ressourcerie :
  - Calcul de poids des dons réceptionnés pour chaque citoyen
  - Calcul du poids des déchets selon leur provenance (le tri ou le magasin)
- Pour la Matériauthèque :
  - Calcul du poids des matériaux réceptionnés

## ÉTABLIR DES PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

En 2020 et en 2021, les procédures suivantes ont été créées :

- Procédures de tri par département à la Ressourcerie
- Plan de fonctionnement de la Ressourcerie
- Plan de fonctionnement de la Matériauthèque

Par expérience, le métier est tellement fluctuant en fonction des gens, qui trient, et des articles réceptionnés, qui changent selon la saison ou les modes de consommations, que les procédures de tri mis en place sont caduc le temps de les écrire. Une méthode plus efficace doit être trouvée pour former le personnel plutôt qu'une procédure.

## SENSIBILISER LA POPULATION ET FAIRE DES CAMPAGNES DE PROMOTION

### Sur les réseaux sociaux

En 2019, la Sélection du jour - qui est une sélection d'articles mis en valeur sur notre page Facebook - a été dupliquée sur la page de la Matériauthèque.

Dans le cadre d'une campagne de sensibilisation intitulée dans *Les coulisses de Réutiles*, des lives Facebook ont été filmés successivement à la Ressourcerie, à la Matériauthèque et au CGMR (l'écocentre) pour montrer notre façon de travailler, répondre aux mythes et réalités et aussi interagir avec les personnes qui regardaient et posaient des questions.

Un live Facebook a été réalisé pour interroger la population sur leur volonté d'avoir des vêtements pour enfants en vente à la Ressourcerie. Dans cette vidéo, il avait été exposé les enjeux et les défis de la gestion et de la vente des vêtements pour enfants, les différentes idées qui avaient été mises en place pour écouler le stock et enfin, il avait été lancé à la population d'émettre leurs besoins et leurs idées en matière de vêtements pour enfant.

# PLAN D' ACTION

## En magasins

Le lancement du projet Pièce Éphémère a été lancée en mars 2020. Ce projet consiste à créer une pièce de maison à partir d'objets exclusivement récupérés dans les dons et chaque mois, une nouvelle pièce éphémère est proposée. Il peut s'agir d'un salon, d'une salle à manger, d'une chambre pour enfant, etc. La pièce est exposée à l'entrée de l'espace de vente de la Ressourcerie et visible de la vitrine. Ce projet a pour but de sensibiliser la population sur les possibilités de design intérieur qui existent en utilisant des objets seconde-main. Le projet a été tenté à la Matériauthèque quelque temps mais a été abandonné du fait du temps que prenait la création de pièce à partir de matériaux récupérés.

## Représentations et participations

En 2020 et 2021, le Centre de Récupération Ré-Utiles a participé à :

- Au Colloque GMR de l'Assemblée québécoises des Premières Nations
- À l'intégration au projet site web Pivot par l'Université McGill en associant avec l'office national du film du Canada, qui a pour but de produire des histoires numériques sur des PME qui luttent contre la crise climatique au quotidien
- À la visite de la Matériauthèque du Groupe Science et technologie de la polyvalence dans le cadre d'un projet de conception de décoration de Noël
- Au Webinaire - Les ressourceries (pole de l'économie sociale des Laurentides)
- À Les rendez-vous écoresponsables - S'inspirer des entreprises d'ici
- L'économie sociale ça collabore, pour plus de synergie - les ressourceries
- Salon virtuel de l'emploi et de la vie aux Îles
- Projet Valorisation engins de pêche EPAPIR - Concertation
- Pole d'économie sociale GIM
- Webinaire Revalorisation des engins de pêches - Merinov
- Ressourcerie Baie Verte
- Atelier La Patente

## RÉDIGER LES POLITIQUES RH DE L'ORGANISME

Depuis 2020, beaucoup d'efforts ont été mis pour donner un cadre aux employés de l'organisme. Pour ce faire, les documents suivants ont été créés :

- Une Politique RH intégrant la politique contre le harcèlement et la politique contre la consommation
- Une procédure d'accueil des nouveaux employés incluant une présentation de l'organisme et de ses activités, l'affectation d'un parrain, un plan de formation, les attentes du poste et un retour à l'employé sur sa prise de poste
- Une rédaction d'objectifs par employé qui sera revu chaque année

# PLAN D' ACTION

## DÉVELOPPER DES PARTENARIATS

En tant qu'acteur social et environnemental aux Îles de la Madeleine, le Centre de Récupération Ré-Utîles a créé les partenariats suivants durant 2020 et 2021 :

- Partenariat avec le CJE des Îles pour l'accompagnement
- Partenariat avec les Poly-vaillants, groupes d'étudiants qui trient des sur place et en classe des objets
- Accueil de la blogueuse Au Québ pour présenter nos activités
- Partenariat avec Mérinov GIM dans le cadre de la Valorisation des engins de pêche EPAPIR
- Participation au Comité de plan de gestion des matières résiduelles de la Municipalité des Îles de la Madeleine
- Participation à la semaine de l'économie sociale du Pôle d'économie sociale GIM
- Partenariat avec la Coop Cindy Mae danse
- Partenariat avec l'artiste Annie Morin pour la récupération de matériaux
- Visite d'une délégation française des Îles du Ponant dans nos installations organisée par le CERMIM

## DÉVELOPPER LE MEMBERSHIP

Suite à un comité exécutif constituer d'un membre de la direction et de deux membres du CA, un nouveau membership et des avantages ont été proposées. Des rabais uniquement pour les membres ont été développés et des journées ouvertes juste pour les membres afin d'avoir en avant-première des articles mis sur le plancher.

Malgré une augmentation du prix d'achat de la carte de membre, qui est passé de 5\$ à 10\$, une hausse du nombre de membres a été constatée.

# COACHING

## **DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL**

Le Centre de Récupération Ré-Utililes a débuté depuis novembre 2019 un diagnostic organisationnel, réalisé en accompagnement avec la firme consultante SAGe et financé par le Centre Local d'Emploi. Il en est sorti un plan d'actions qui a guidé nos stratégies et décisions en 2020 et 2021, afin d'opérer des changements fondamentaux tels que : revoir nos financements, développer des partenariats, optimiser nos ressources, établir des protocoles et définir nos priorités et nos orientations.

Ce diagnostic couplé à un coaching en ressources humaines a permis de rédiger une politique de ressources et d'accompagner les directrices dans les défis de gestion des ressources humaines.

## **LA VAGUE**

Le Centre de Récupération Ré-Utililes a été sélectionné pour intégrer La Vague en mai 2021. Il s'agit d'une plateforme et d'un incubateur qui offre un accompagnement aux entreprises participantes grâce à des experts de différents domaines. Ce programme a été financé par la SADC des Îles de la Madeleine.

Le Centre de Récupération Ré-Utililes a bénéficié de conseils d'experts en ressources humaines, en finances, en marketing, en opération et en communication et a permis d'évaluer quels sont les principaux axes de croissance à privilégier sur la base des ambitions et des capacités de l'organisme.

Il en a résulté l'importance de mettre en place un calcul de coût de revient des différentes activités, d'agir sur l'image de l'organisme dans la communauté et d'engager une réflexion sur le potentiel rassemblement des activités dans un seul lieu.

Afin de continuer le travail commençant, le Centre de Récupération Ré-Utililes a été choisi pour participer à la deuxième cohorte de La Vague qui débutait en novembre 2021.

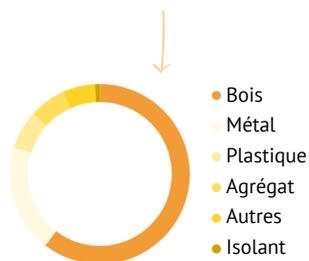
# STATISTIQUES

## MATÉRIAUTHÈQUE

Les statistiques de la Matériauthèque en 2020 ET EN 2021 sont :



**41,6 TONNES ET  
25 TONNES**  
de matériaux détournés  
de l'enfouissement



**1,21\$ ET 1,51\$**  
le prix moyen du kilo



**3 182 ET 2791**  
clients qui  
ont acheté



**44 ET 30 JOURS  
D'OUVERTURE**

Matériauthèque de Ré-Utilis  
Publié par Anais Giard · 22 octobre 2021 ·

Voici la sélection pour demain samedi :  
Nous sommes ouverts de 9h à 16h, magasin et réception.

5 615 Personnes atteintes 1 176 Interactions Mettre la publication en avant

11 Reactions 1 commentaire 7 partages

J'aime Commenter Partager Plus pertinents

## SUR FACEBOOK

Moyenne par publication

Type	Année	Nb publication	Couverture	Mentions J'aime	Clics sur le lien	Commentaires	Partages
Sélection du jour	2021	23	2436	12	508	3	3
Sélection du jour	2020	33	1632	9	448	2	3

# STATISTIQUES

## RESSOURCERIE

Les statistiques de la Ressourcerie respectivement en 2020 et en 2021 sont :



**43,5 TONNES ET  
39,7 TONNES**  
d'objets détournés de  
l'enfouissement



**16 032  
ET 14 801**  
transactions



**171 ET 143 JOURS  
D'OUVERTURE**



**2,39 \$ ET 2,03 \$**  
le prix moyen  
d'un article

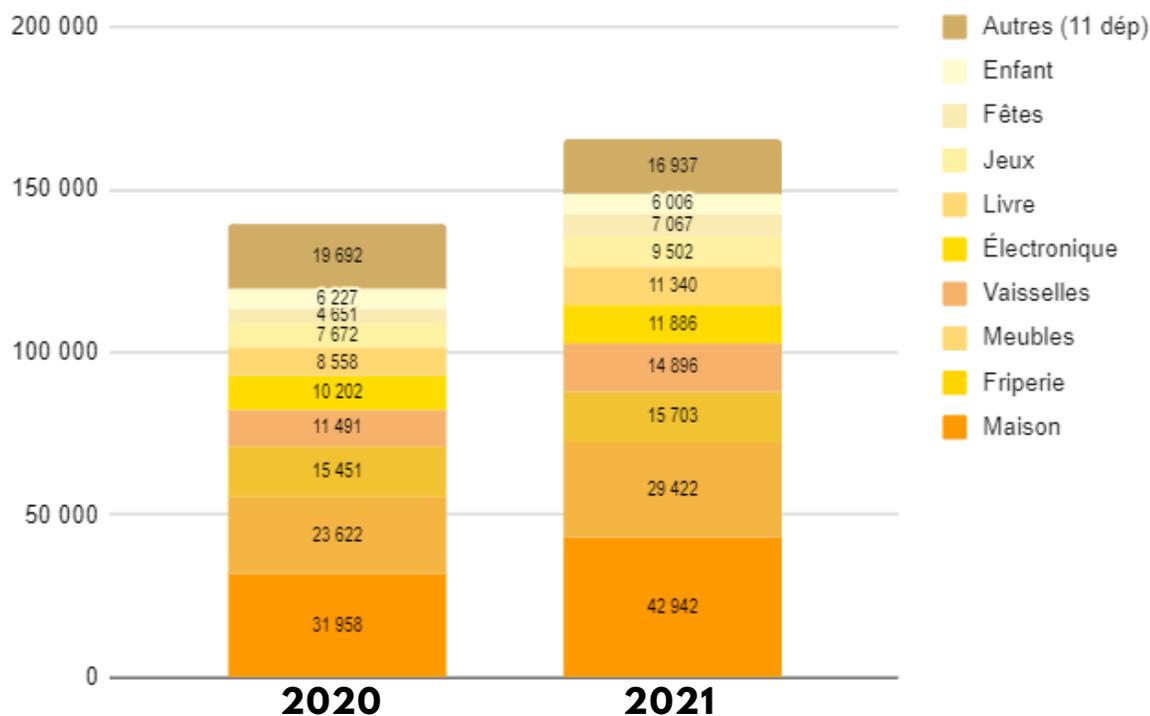


**52,9 TONNES ET  
65,2 TONNES**  
d'articles réceptionnés



**ARTICLES  
DE MAISON**  
meilleur vendeur

## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR DÉPARTEMENT EN 2020 ET 2021



# STATISTIQUES

## SUR FACEBOOK

Moyenne par publication

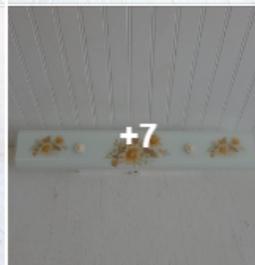
Type	Année	Nb publication	Couverture (personnes touchées)	Mentions J'aime	Clics sur le lien	Commentaires	Partages
Sélection du jour	2021	165	2153	9	245	1	2
Sélection du jour	2020	25	912	6	114	1	1
Pièce éphémères	2021	19	2832	77	466	15	3



Voici la sélection du jour de l'équipe :

Nous sommes ouverts aujourd'hui de 13h à 18h.

Nous ne faisons pas de réservation et nous ne communiquons pas de prix par internet.



2 497  
Personnes atteintes

218  
Interactions