



RAPPORT ANNUEL 2021



P.03 TOPO 2021
P.04 MOT DE LA DIRECTION
P.04 CONSEIL D'ADMINISTRATION
P.05 ÉQUIPE
P.07 CARTIER ÉMILIE EN 2021
P.10 CLIENTÈLES
P.11 PROJET RELOCALISATION
P.12 DÉFIS 2022
P.12 PARTENAIRES & DONATEURS

LA MISSION

Aider les personnes démunies du quartier Bordeaux-Cartierville et préserver l'environnement en offrant un service personnalisé de proximité et en donnant une deuxième vie aux vêtements et articles de maison.

« **UNE FRIPERIE À L'ÉCHELLE HUMAINE** »

NOS VALEURS

UTILISATION RESPONSABLE DES BIENS (SENS SOCIAL)

Un souci de permettre aux objets de continuer à vivre et ainsi à rendre service.

COMPASSION

Un engagement des personnes envers autrui, une attitude positive et une attention particulière au bien-être des gens.

OUVERTURE AUX AUTRES

Une attitude empreinte d'écoute, de respect et d'empathie.

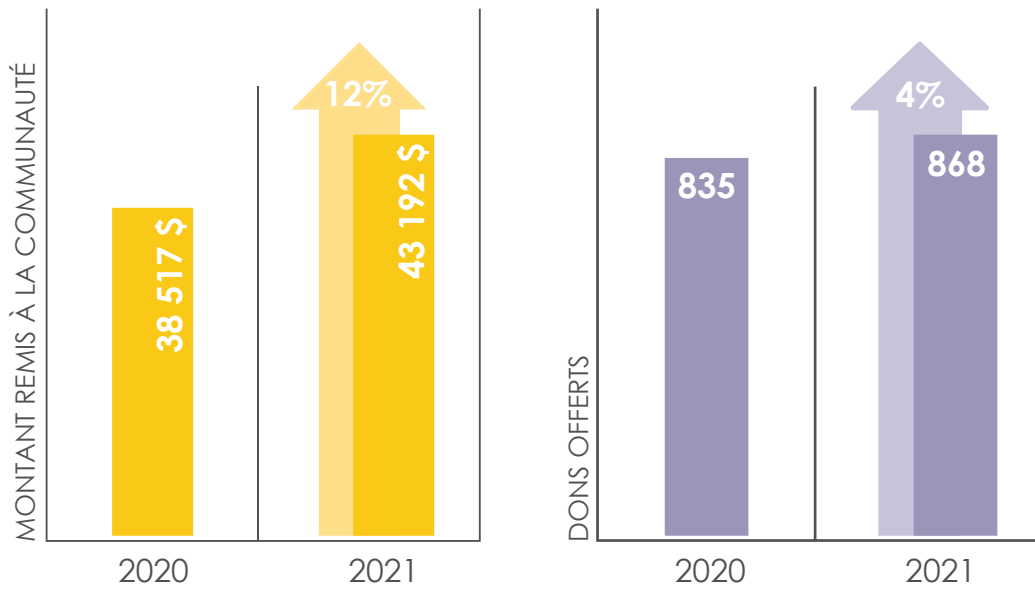
COLLABORATION

Un esprit d'entraide entre tous les intervenants.

INTÉGRITÉ

Une transparence totale et une rigueur constante.

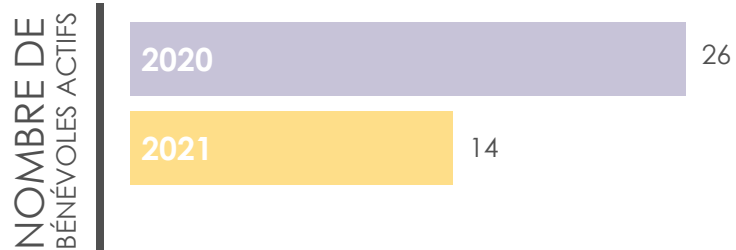
TOTAL ANNUEL DE DONS DISTRIBUÉS



POURCENTAGE DU REVENU TOTAL



BÉNÉVOLAT



2852 Km

PARCOURUS PAR LE CAMION DE
CARTIER ÉMILIE

MOT DES DIRIGEANTS

2021 a été une année marquante pour Cartier Émilie comme pour beaucoup d'autres organismes à but non lucratif (OBNL-s). Le défi immédiat a été la Covid-19 qui a commandé flexibilité et résilience. Cette année encore, nous avons composé avec des périodes de fermeture, des consignes sanitaires à respecter et à faire respecter par la clientèle et avec un ralentissement économique. À plus long terme, Cartier Émilie fait face à un autre défi majeur: la relocalisation 2022.

Malgré tout, l'année a été positive financièrement : avec des revenus de 484 111 \$ et des dépenses de 405 284 \$, donc un excédent de 78 827 \$. À noter que ce surplus est exceptionnel compte tenu d'éléments non récurrents comme la fermeture de la friperie et les subventions obtenues dans un contexte de pandémie ainsi qu'une hausse de dons des particuliers et de bons résultats de la collecte de fonds. Nous devons donc poursuivre notre gestion rigoureuse pour assurer la pérennité de la Friperie.

Au centre de nos préoccupations est resté en permanence, en dépit du contexte difficile, le souci de répondre aux besoins des usagers vulnérables et de renforcer l'autonomie de la friperie.

Daniel Corbeil
Président du conseil d'administration

Anca Niculicioiu
Directrice générale

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Daniel Corbeil
Président



Luc Deaudelin
Vice-président



Carmen Gauthier
Trésorière



**Sr Marie Émeline
Ezami Atangana**
Secrétaire



Lucie Latulippe
Administratrice



Sr Jeanne d'Arc Dubé
Administratrice



André Gravel
Administrateur



« LA FORCE D'UNE ÉQUIPE EST CHACUN DE SES MEMBRES. LA FORCE DE CHAQUE MEMBRE EST L'ÉQUIPE. »
- PHIL JACKSON

EMPLOYÉS

Le noyau de l'équipe de Cartier Émilie est constitué de 6 employés, dont 4 à temps plein et 2 à temps partiel. Cette équipe est bien soudée, certains des collègues y travaillent depuis plus de 20 ans. La pandémie a fait diminuer considérablement le nombre de bénévoles qui appuient le travail des employés. Dans cette situation difficile, l'aide de PME Montréal Centre-Ouest s'est avérée précieuse, nous permettant d'embaucher 2 employés temporaires à temps partiel via le Fonds de Développement des Entreprises d'Économie sociale. Ils ont soutenu les employés permanents du tri et du plancher de vente.

Anca Niculicioiu | Directrice générale
Naouel Allouche | Responsable communication et marketing
Désiré Nyamugwinya | Technicien en comptabilité
Medgée Hoareau | Responsable au tri
Sandra Avalos | Responsable du plancher de vente
Alida Kanyamuneza | Secrétaire-réceptionniste
Thérèse Millan | Assistante en mise en marché
Dan Ihimbazwe | Assistant en mise en marché

BÉNÉVOLES

L'apport des bénévoles dans le fonctionnement de Cartier Émilie est essentiel. Parmi eux, certains soutiennent la friperie depuis plus de 20 ans. Chacun a son domaine d'expertise : évaluer les objets rares et de collection, trier et examiner les livres, vérifier et réparer les appareils ménagers, ordonner et renouveler la marchandise pour le plancher de vente.

Les irremplaçables bénévoles de Cartier Émilie sont des personnes qui ont pris leur retraite ou des jeunes qui aident pendant les vacances scolaires. Le nombre de bénévoles et le total des heures de bénévolat ont beaucoup diminué en 2021 à cause de la situation sanitaire.

14
BÉNÉVOLES

1301
HEURES DE BÉNÉVOLAT

BÉNÉVOLES PERMANENTS

Claire Bouchard | Françoise Mérel |
Johanne Mont-Redon | Manon Plouffe | Maryse Plouffe |
Normand Plouffe | Nicole Grégoire | Jr. Rodrigo Flores Avalos

BÉNÉVOLES PONCTUELS

Gilles Gauvreau | Ilham Darwich | Isabelle Crépeau | Lydianne Julien | Massimo Lipari |
Mélodie M. | Massa Albouchi | Perla P. | Stephi Depo-Kpario | Yasmine Albouchi

STAGIAIRES

En partenariat avec Emploi-Été Canada, nous avons accueilli pendant 8 semaines deux stagiaires, une première en tant qu'adjointe marketing et une deuxième en tant qu'assistante en mise en marché. Leurs efforts ont été bien appréciés autant par les employés de Cartier Émilie que par les clientèles avec lesquelles elles ont été en contact.

En collaboration avec l'OBNL Communautaire, nous avons pu bénéficier des connaissances informatiques de deux autres stagiaires. Comme agent de soutien technique et de développement web, le premier stagiaire a revu le réseau internet assez complexe qui se trouve dans nos locaux et l'a stabilisé, alors que le deuxième stagiaire a reprogrammé le site web de la friperie. Ensemble, ils ont renforcé la sécurité autant dans le bâtiment que pour nos présences sur le web. Le premier stage s'est terminé en 2021, alors que le deuxième se prolonge en 2022.



Deux autres jeunes stagiaires, finissant leur secondaire, nous ont aidés de janvier à juin. Ils ont été référés par les écoles secondaires partenaires Évangeline et Louis-Joseph-Papineau.

Andy Cajuste | Commis au plancher de vente
Ibrahim Kromah | Commis au tri
Isaac Chavannes | Agent de soutien technique et de développement web
Hanane Messedaa | Assistante en mise en marché
Laura Trépanier-Champagne | Adjointe au marketing
Lentini Louis | Agent de soutien technique et de développement web

PROJET SPÉCIAL

Grâce au financement PME Montréal Centre-Ouest, Cartier Émilie a pu embaucher un chargé de projet qui a jeté les bases de la vente en ligne.

François Zaidan | Chargé de projet



LA FRIPERIE

La friperie reste la raison d'être de Cartier Émilie. Elle fonctionne depuis sa création sur le principe du don : les objets réutilisables reçus sont soigneusement séparés en articles à vendre et articles à donner.

En 2021, conformément aux consignes sanitaires, la friperie a été fermée pendant 5 semaines. 868 dons ont été offerts à la clientèle vulnérable, ce qui correspond à une augmentation de 4% comparativement à 2020. Par ailleurs, la valeur des dons est de 43 192\$ selon les prix de la friperie, soit une augmentation de 13%. Nous remercions les personnes et les institutions qui ont participé à la collecte de fonds : leurs contributions financières ont permis d'offrir plus à la clientèle vulnérable. L'origine des bénéficiaires a changé, en raison de la fermeture des frontières; pour la première fois, les citoyens canadiens ont été plus nombreux à recevoir des dons que les ressortissants venus d'ailleurs. Les familles monoparentales constituent un tiers (35%) des clients non payants.

Environ 300 personnes visitent la friperie chaque semaine : 60% sont des acheteurs et, en même temps, des donateurs. Le magasin a une clientèle stable, fidèle depuis plusieurs années, mais il attire aussi de nouveaux clients : un tiers des visiteurs connaît la ressource depuis un an et moins. Quant au revenu familial de la clientèle payante, il se situe entre 1 et 9 999\$ pour 27% des clients et entre 10 000 et 30 000\$ pour 35%. Ces dernières données prouvent que la mission sociale et l'existence du magasin sont utiles à Bordeaux-Cartierville.

FRIPERIE CARTIER ÉMILIE «Dons généreux. Achats astucieux.»

L'année 2021 a été aussi l'année d'une malheureuse première pour notre magasin : un mois avant Noël, dans les nuits du 13 et 14 novembre, un intrus a fait des dommages et a volé et détruit des biens et de l'argent pour un montant de plus de 3 400 \$. Quelques semaines plus tard, la personne a été identifiée et arrêtée par la police qui a pris l'événement très au sérieux. L'écho de ces deux cambriolages dans la communauté, les réactions sur les réseaux sociaux et de vive voix des citoyens, des commerces avoisinants ainsi que des élus nous ont touchés et sont la preuve de l'enracinement de la friperie dans le quartier.

Considérés comme des incidents de parcours, les cambriolages n'ont pas empêché la poursuite des activités régulières.

COLLECTE DE FONDS 2021

Les résultats de la collecte de fonds 2021 ont dépassé nos prévisions avec un montant recueilli de 33 285\$ correspondant à une augmentation de 9% comparativement à 2020. Pour une deuxième année, l'activité s'est déroulée en ligne. Madame Marwah Rizqy, députée provinciale de Saint-Laurent, a accepté d'être la marraine de cette édition.

Tout don de citoyens ou d'institutions, quel que soit le montant, est important. La somme récoltée permettra d'augmenter en 2022 le nombre et la valeur des dons faits à la clientèle vulnérable.

NOËL AU CARTIER ÉMILIE

Au Cartier Émilie, nous gardons la tradition de deux célébrations de Noël : une pour les bénévoles et une pour les enfants dont les parents ont reçu un don pendant la dernière année.



Malheureusement, en décembre 2021, pour une deuxième année de suite, nous avons réduit les fêtes à des distributions de cadeaux. Aux livres, jouets, vêtements et surprises sucrées se sont ajoutés des biens très appréciés par les parents. Nous remercions encore des commanditaires fidèles comme Exceldor et la boulangerie Mamie Clafoutis.

SERVICE DE CUEILLETTE ET DE LIVRAISON

En 2021, le camion de Cartier Émilie a parcouru 2852 Km sur l'île de Montréal. La demande du service de don de meubles n'a pas dérogé de toute l'année malgré les fermetures temporaires en raison de la COVID-19.

EN MODE 2.0

En prévision de la relocalisation prévue en 2022 (qui implique une diminution de la visibilité sur la rue) et en accord avec les tendances du commerce de détail, la friperie a réalisé en 2021 un projet de ventes en ligne grâce au soutien financier de PME Montréal Centre-Ouest, dans le cadre du Fonds de développement des entreprises d'économie sociale. Pour cette première année, 46 ventes ont été réalisées sur la plateforme EBay.

Notre profil de vendeur n'a récolté que des commentaires positifs pour une note maximale de 5. Nous avons ainsi confirmé qu'une partie de nos dons, bien sélectionnés, peuvent trouver preneur en ligne et nous avons établi les préalables pour développer ce type de vente dans l'année qui vient.





HALTE-GARDERIE

En 2021, année Covid, la halte-garderie a quand même accueilli de façon sécuritaire les enfants accompagnant leurs parents.

L'équipe de la friperie a distribué beaucoup d'information sur les consignes sanitaires, sur l'importance de la vaccination et du dépistage grâce aux outils multilingues reçus du Ministère de la Famille. De nombreux parents, clients réguliers du magasin et utilisateurs de la halte-garderie, nous ont parlé des difficultés rencontrées quand leurs enfants se retrouvaient en période d'isolement. Nous leur avons offert des livrets de conseils provenant de l'Association des Haltes-Garderies Communautaires du Québec, dont nous sommes membres, des jouets et des livres. À cela se sont ajoutés des sacs à dos contenant du matériel de protection individuelle (des masques, des lingettes désinfectantes, du gel hydroalcoolique), des jeux et du matériel de papeterie destiné à éveiller les habiletés des tout-petits. Le nombre d'enfants accueillis par la halte-garderie est resté stable, alors qu'avant la pandémie, on notait une tendance claire vers une augmentation de la fréquentation.

Ainsi, la halte-garderie a été ouverte 44 semaines du 1er janvier au 31 décembre, 5 semaines de moins que prévu en raison de la fermeture de la friperie, accueillant en moyenne 5 enfants par heure.

SOUTIEN AUX JEUNES ET AUX ADULTES

Des programmes déployés par le YMCA Centre-Ville, par Sécurité Québec et par l'OBNL Trajet-Jeunesse permettent aux personnes qui ont une dette envers la société de la rembourser en travaillant un certain nombre d'heures dans un organisme communautaire. Les manutentionnaires et les chauffeurs de la camionnette ont tous des heures compensatoires et communautaires à effectuer. Voilà pourquoi les références faites par les agents du YMCA Centre-Ville et par ceux de Sécurité Québec sont très importantes pour Cartier Émilie.

En 2021, nous avons réalisé de nouveaux partenariats avec Équijustice, avec les intervenants du Programme de mesures de rechange général (PMRG) de Montréal Nord et avec plusieurs avocats.

38

PARTICIPANTS

2500

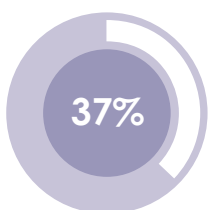
HEURES DE TRAVAIL
EFFECTUÉES

STATUT

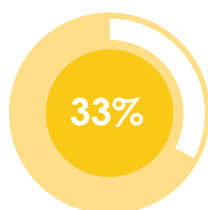
DE LA CLIENTÈLE
NON-PAYANTE

	2020	2021
Nouvel arrivant	76%	0%
Demandeur d'asile / réfugié	4%	18%
Resident permanent / citoyen	14%	58%
Autre	6%	24%

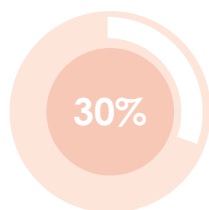
CONTINENT D'ORIGINE DE LA CLIENTÈLE NON-PAYANTE



AFRIQUE
baisse de 35% par rapport à 2020



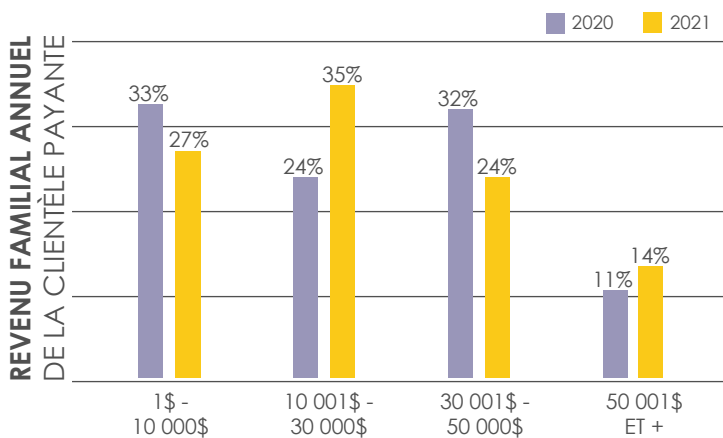
AMERIQUE / CANADA
hausse de 18% par rapport à 2020



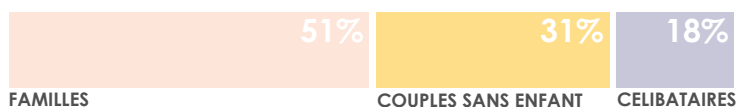
ASIE
hausse de 17% par rapport à 2020

46%

de la clientèle payante a connu des **contraintes financières dues à la pandémie**



TYPE DE FAMILLE DE LA CLIENTÈLE PAYANTE



LA CLIENTÈLE NON-PAYANTE

La clientèle non-payante est constituée des personnes qui reçoivent des dons : familles monoparentales, nouveaux arrivants, personnes ayant des problèmes de santé mentale auxquelles s'ajoutent les personnes référées par nos partenaires institutionnels et communautaires.

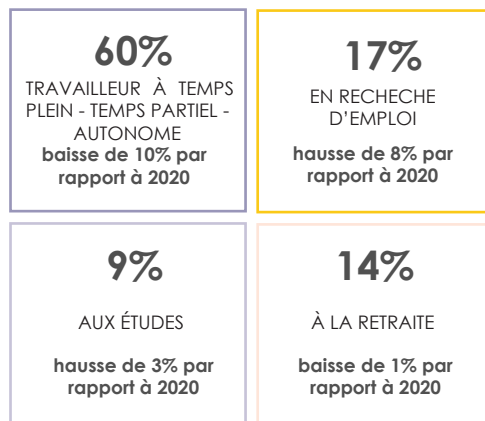
35%

de la clientèle non-payante sont des familles monoparentales
Hausse de 26% par rapport à 2020

LA CLIENTÈLE PAYANTE

Comme chaque année, pendant deux semaines en juillet, des stagiaires approchent les clients en leur proposant de répondre à un questionnaire maison. Les données colligées nous permettent de tracer un portrait de la clientèle et de ses besoins. En 2021, nous avons constaté qu'une moyenne de 300 personnes par semaine visite la friperie.

OCCUPATION DE LA CLIENTÈLE PAYANTE





LE PROJET DE RELOCALISATION

Nous planifions depuis deux ans la relocalisation de la friperie au Centre culturel et communautaire Cartierville (4C), un complexe qui accueillera plusieurs organismes à but non lucratif ainsi que le projet collectif La maison du citoyen. Décidé en 2020, le déménagement permettra une meilleure organisation des espaces de travail et de vente ainsi que des réductions de coûts fixes.

Pour le Comité relocalisation, 2021 a été une année de travail intense sur plusieurs plans pour faire avancer ce projet.

En février, suite à un appel d'offres sur demande, la firme **rose architecture** a été sélectionnée pour préparer l'aménagement de la friperie et l'estimation préliminaire des coûts des opérations. Les responsables du dossier ont démontré une très bonne compréhension du rôle de Cartier Émilie dans le quartier. Plusieurs rencontres ont permis d'abord de planifier la répartition des espaces, ensuite de créer le concept d'une friperie gardant son esprit, mais dans une forme modernisée et épurée. Il est à noter que les employés ont pu faire des suggestions basées sur leur expérience de travail dans les locaux actuels.

L'étape suivante a été le choix de la firme d'ingénieurs. En septembre, la firme *Bouthillette Parizeau* s'est jointe aux architectes pour planifier les aspects mécaniques du prochain local.

Le Comité des finances a fait un suivi serré des estimations de coût. Le montant à combler est considérable. La recherche de fonds a été menée par le président du Conseil d'administration. Des démarches ont été faites auprès des communautés religieuses qui ont des missions similaires à celle de notre OBNL : les Sœurs de la Providence de Montréal et les Oeuvres Marie-Anne-Lavallée ont fait preuve d'une grande générosité. De plus, une subvention du Fonds de développement de l'économie sociale a été approuvée.

L'arrondissement, l'équipe 4C a offert une aide précieuse dans le développement du projet en plus de nous a soutenir avec compétence et flexibilité.

La situation sanitaire a retardé les travaux prévus à la première étape de construction. La relocalisation est toujours prévue au dernier trimestre de 2022.



LES DÉFIS 2022

Organiser et réaliser l'installation dans les nouveaux locaux en utilisant les savoir-faire déjà acquis et en innovant

Adapter continuellement le service de donations aux besoins actuels des populations vulnérables du quartier

Assurer la visibilité de la nouvelle localisation autant dans l'espace virtuel que dans l'aire de voisinage

Développer le service de ventes en ligne

Soutenir et renforcer les ressources humaines, employés et bénévoles, en cette année de relocalisation

PARTENAIRES

Nous remercions tous nos partenaires pour leur collaboration tout au long de cette année 2021.

PME MTL | Arrondissement Ahuntsic-Cartierville | Bonhomme à Lunettes | Résidence YMCA | Les YMCA du Québec | La Corbeille | Sécurité Québec | Trajet | Équijustice | Concertation Femme | Adoptez une plante | ARPE Québec | Mamie Clafoutis Gouin | AGAGO | École secondaire Évangéline | École secondaire Louis-Joseph-Papineau

DONATEURS

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les donateurs qui nous ont soutenus durant cette année. Individus et institutions, votre aide fait toute la différence dans la lutte contre pauvreté.

Oeuvres Marie-Anne-Lavallée | Fondation J.A. DeSève | Transfiguration of Our Lord Parish Montreal | Power Corporation du Canada | Fondation de la Corporation des Concessionnaires d'Automobiles de Montréal | Consulrisk Inc. | Cogéco | Exceldor | Jean Coudu succursale Michel Abras | Jean Coudu succursale N. Kanou, T. Kanou & S. Marachian | Marché Adonis-Sauvé | Dollarama | Franco Chiesa | ainsi que tous les autres généreux donateurs

Un témoignage de reconnaissance tout particulier à la **Congrégation des Soeurs de la Providence** grâce à laquelle la friperie existe et continue à œuvrer.





SITE WEB

www.cartieremilie.com

TÉLÉPHONE

(514) 658-3126

ADRESSE

12395, rue Lachapelle
Montréal (Québec) H4J 2P7

