



**MESURE D'IMPACT SOCIAL  
DES RESSOURCERIES  
DES LAURENTIDES**

**CSMO  
ESAC**

Comité sectoriel  
de main-d'œuvre  
Économie sociale  
Action communautaire



**ÉCONOMIE SOCIALE  
LAURENTIDES**

Étude réalisée par :



1431, rue Fullum, bureau 106  
Montréal (Québec) H2K 0B5  
Téléphone : 514 259-7714  
Sans frais : 1 866 259-7714  
info@csmoesac.qc.ca  
[www.csmoesac.qc.ca](http://www.csmoesac.qc.ca)

Collaboration :



Ce document est disponible sur le site Web  
d'Économie sociale Laurentides au  
[www.economiesocialelaurentides.ca](http://www.economiesocialelaurentides.ca)

La Commission des partenaires du marché  
du travail contribue au financement des  
activités du CSMO-ÉSAC

**Commission  
des partenaires  
du marché du travail**



#### Recherche et rédaction

Lynda Binhas, Ph. D.,  
Directrice de la recherche,  
CSMO-ÉSAC

#### Graphisme

Anaïs Demoustier, Comm'un pro

ISBN : 978-2-922510-83-6 (PDF)

Dépôt Légal :

Bibliothèque nationale du Canada, 2023  
Bibliothèque nationale du Québec, 2023  
@CSMO-ÉSAC, août 2023

Ce projet a été réalisé avec le soutien  
financier des partenaires suivants :



# **Mesure d'impact social des ressourceries des Laurentides**



# Table des matières

<b>1. Avant-propos</b>	<b>5</b>
<b>2. Les ressourceries</b>	<b>6</b>
2.1 Les organisations	7
2.2 Les ressources humaines	8
2.3 La clientèle	8
<b>3. Quelques ressourceries des Laurentides en chiffres</b>	<b>9</b>
<b>4. La méthodologie</b>	<b>10</b>
<b>5. L'impact social et environnemental et la mesure d'impact</b>	<b>12</b>
<b>6. Les faits saillants</b>	<b>14</b>
6.1 Les faits saillants concernant les ressources humaines	15
6.2 Les faits saillants concernant les client·e·s	18
<b>7. Les propos recueillis auprès des ressources humaines des ressourceries</b>	<b>20</b>
<b>8. Les propos recueillis auprès des client·e·s des ressourceries</b>	<b>27</b>



# 1. Avant-propos

Six ressourceries de la région des Laurentides, en collaboration avec Économie sociale Laurentides, ont mandaté le Comité sectoriel de l'économie sociale et de l'action communautaire (CSMO-ÉSAC) pour la réalisation d'une mesure d'impact social de leurs activités. Il a été convenu que cette mesure d'impact allait permettre de déterminer leur apport social et économique, notamment par l'insertion et/ou l'intégration sociale. Sur la base des résultats obtenus, il sera donc envisageable de mettre de l'avant la contribution de ces ressourceries au niveau de leur communauté, en fonction de certains axes de leur mission, soit l'inclusion sociale et professionnelle<sup>1</sup>, le soutien aux plus démunis et l'économie circulaire.

---

1 Ce qui est le cas de cinq des six ressourceries.

## 2. Les ressourceries



## 2.1 - Les organisations

En moyenne, ces ressourceries **sont en affaires** depuis 16 ans et demi. Trois des six ressourceries sont membres du Collectif des entreprises d'insertion du Québec.

Le tiers des ressourceries **recyclent** les vêtements pour enfants et/ou pour adultes; les souliers pour enfants et/ou pour adultes; les articles de sport; les articles de cuisine; les gros électroménagers; les meubles; les jouets; les livres; les bijoux; les articles de décoration et les matériaux de construction.

Un autre tiers des ressourceries recyclent ces mêmes articles, à l'exception des gros électroménagers, des meubles et des articles de construction.

Enfin, 16 % des ressourceries recyclent les matériaux de construction et un autre 16 % recyclent l'électronique, le plastique, la styromousse, les bacs bleus, le liège, les sacs de lait, les attaches de lait, les piles, les goupilles et le métal.

Le tiers des ressourceries **se procurent les biens** mis à la disposition de leur clientèle par les dons des citoyen-ne-s, des entreprises privées et par les dons d'entreprises et d'institutions publiques.

Le tiers des ressourceries se procurent les biens mis à la disposition de leur clientèle par les dons de citoyen-ne-s et par les dons d'entreprises privées.

Une des six ressourceries se procure les biens mis à la disposition de sa clientèle par les dons des citoyen-ne-s, par les dons d'organismes communautaires et par les dons d'entreprises privées. Une autre se procure ces biens uniquement par les dons des citoyen-ne-s et une autre par la récupération de matériaux réemployables déposés à l'écocentre.

Durant la dernière année financière, en moyenne et par ressourcerie, on parle d'**un revenu** de 392 833 \$ réalisé par la vente de biens. Dépendamment des ressourceries, les revenus réalisés durant la dernière année financière vont de 100 000 \$ à 800 000 \$.

À l'exception de deux d'entre elles, les ressourceries **reçoivent directement les biens** qu'elles mettent à la disposition de leur clientèle. Les biens d'une de ces deux ressourceries passent par la filière de l'écocentre, alors que certains biens de l'autre de ces deux ressourceries passent par les écoles avant d'être proposés à sa clientèle. On parle, par exemple, de vélos, de sapins de Noël qui y sont testés et réparés au besoin.

La **pandémie de COVID-19** n'a eu d'effet ni sur la provenance des biens vendus par les ressourceries, ni sur le recyclage de nouveaux biens.

Du point de vue de la plupart des gestionnaires des ressourceries de la région, **certains biens sont dirigés vers de grandes chaînes** telles que le Village des Valeurs et Renaissance, ou encore **en dehors de la région des Laurentides**.

Toutes les ressourceries ont parfois des **surplus de biens**. Lorsque c'est le cas, ces biens sont distribués en partenariat avec d'autres organismes communautaires de la région; revendus à gros volume à des entreprises, vendus à l'extérieur de la région ou vendus à Renaissance. D'autres ressourceries augmentent les rabais ou font une vente de garage deux fois par année.

**16,5 années  
d'existence**

en moyenne

dans la  
dernière année  
financière

**392 833 \$  
de revenu**

en moyenne par  
ressourcerie

Toutes les  
ressourceries ont  
parfois

**un surplus  
de biens**

## 2.2 - Les ressources humaines

---

En moyenne et par ressourcerie, on compte 20 employé-e-s hors postes de direction. Dépendamment des ressourceries, on compte entre 6 à 28 ressources humaines. Au total, on parle de 120 ressources humaines, sur l'ensemble des six ressourceries. Parmi celles-ci, on compte des jeunes en situation de décrochage social, scolaire et professionnel qui participent au programme Alternance travail-études (ATE), des adultes en situation d'insertion sociale et professionnelle ou encore des étudiants qui y travaillent durant l'été.

Cinq des six ressourceries ont un programme d'insertion, d'intégration et/ou d'inclusion sociale. On parle, alors d'une moyenne, par ressourcerie, de 20 ressources humaines par année, pour un total de 100 ressources humaines sur l'ensemble des cinq ressourceries qui proposent ce type de programme. Dépendamment des ressourceries, on compte entre 5 et 40 ressources humaines en insertion, en intégration et/ou en inclusion sociale.

Dans la très grande majorité (67 %) des ressourceries qui proposent ce type de programme, les ressources humaines qui en ont bénéficié ont pu intégrer le marché du travail après leur passage dans l'organisation. On parle alors d'une moyenne de huit ressources humaines par ressourcerie, pour un total de 23 ressources humaines. D'autres ressources humaines ont effectué un retour aux études; on parle alors de neuf ressources humaines. Les ressourceries qui n'avaient pas de ressources humaines en insertion au moment de l'étude avaient déjà compté, parmi leurs employé-e-s, une ou plusieurs ressources humaines en insertion, intégration et/ou inclusion sociale. Sur ces deux ressourceries, une envisage l'embauche d'un-e ou plusieurs employé-e-s sur ce type de programme. L'autre ressourcerie hésite puisque cela dépend des candidat-e-s.

## 2.3 - La clientèle

---

Quatre ressourceries sur les six effectuent une recension du nombre de fréquentations. Lorsque c'est le cas, en moyenne et par ressourcerie, on compte 20 255 fréquentations durant la dernière année financière complétée, pour un total 81 021 fréquentations.

Deux ressourceries ont documenté le pourcentage d'augmentation de leur clientèle depuis la pandémie de COVID-19. Pour l'une d'entre elles, on parle d'une augmentation de 8 % et pour l'autre, d'une augmentation qui se situe entre 30 % et 40 %.

Depuis la création des ressourceries de la région, les changements de clientèle observés relèvent d'un rajeunissement; d'un passage d'une clientèle dans le besoin à des gens qui ont des besoins (clientèle qui vient pour faire du réemploi et qui est plus sensible à l'environnement) et d'un changement de statut social. On constate aussi le fait que les clients sont des consommateurs plus réfléchis et plus soucieux d'éviter la surconsommation. Le changement de clientèle est, dans certains cas, en lien direct avec la pandémie de COVID-19. On parle alors d'une clientèle qui fréquente les ressourceries suite au manque d'approvisionnement qui a touché certains commerces.

En moyenne  
par ressourcerie  
**20 255**  
**fréquentations**  
dans la dernière année  
financière



# 3. Quelques ressourceries des Laurentides en chiffres<sup>2</sup>

Recyc-Dons reçoit, par année, 520 tonnes métriques de dons. La quantité des dons est en constante évolution. Cette ressourcerie détourne des sites d'enfouissement 300 tonnes métriques d'objets. En 2019, elle a pu réemployer plus de 207 000 articles/objets. Seulement 7 % des dons qu'elle reçoit sont éliminés, donc envoyés dans des sites d'enfouissement. Près du quart (23 %) de la masse salariale de Recyc-Dons est investie dans diverses formations portant, entre autres, sur les métiers semi-spécialisés, la littératie, les ateliers de sensibilisation à la communauté, ou encore l'immersion française.

Dépanne-TOUT dessert une population de 200 000 personnes et vend, annuellement, plus de 200 tonnes de marchandise diversifiée. Environ 100 autres tonnes, qui ne peuvent être vendues dans la ressourcerie, sont acheminées à d'autres organismes. Ainsi, chaque année, près de 300 tonnes d'articles sont détournées des sites d'enfouissement. Cette ressourcerie donne, par année, entre 10 000 \$ et 15 000 \$ en matériel à des personnes démunies qui lui sont référées par des organismes partenaires.

En 2022, Au Grenier Populaire a récupéré 337 appareils réfrigérants, recyclé plus de 10 000 livres d'appareils électroniques et près de 600 000 livres de vêtements, dont 50 000 livres ont été vendus en magasin.

La ressourcerie Éclipse a remis en circulation 27 289 articles auprès de citoyen-ne-s de la MRC de La Rivière-du-Nord. La ressourcerie est en lien avec les organismes qui viennent en aide aux personnes en situation difficile ou précaire et, selon les besoins de ces personnes, elle prépare des boîtes de produits/articles. Ce sont, entre autres exemples, des produits de première nécessité pour les personnes en situation d'itinérance (sacs à dos, sacs de couchage, manteaux, bottes, etc.).

**500 tonnes de dons**  
par année  
reçues par  
**Recyc-Dons**

**200 000 personnes desservies**  
annuellement par  
**Dépanne-TOUT**

En 2022  
**337 appareils réfrigérants**  
récupérés par **Au Grenier Populaire**

En 2022  
**27 289 articles**  
remis en circulation  
par **Éclipse**

2 Ce type de données chiffrées n'est pas recueilli par les six ressourceries.

# 4. La méthodologie

La méthodologie privilégiée a été axée sur :

- la tenue d'entretiens téléphoniques individuels auprès de ressources humaines, principalement en insertion, lorsque la ressource intègre ce volet dans sa mission, et de client-e-s;
- l'administration d'un questionnaire auprès des directions générales des six ressourceries.

Au total  
**45 entretiens réalisés**

entre mai 2022  
et mars 2023

La **réalisation des entretiens individuels** visait à documenter avec justesse la contribution et l'apport des ressourceries au niveau social, par l'inclusion professionnelle, au niveau économique, par le soutien aux plus démunis et par l'économie circulaire, et au niveau environnemental par l'écoresponsabilité. Au total, 45 entretiens ont été réalisés : 24 auprès de ressources humaines et 21 auprès de client-e-s des six ressourceries, entre mai 2022 et mars 2023. La saturation de l'information a été atteinte, d'une part, sur la base des 24 entretiens réalisés auprès des ressources humaines et, d'autre part, sur la base des 21 entretiens réalisés auprès des client-e-s. Il s'agit là du critère de représentativité pour les études qualitatives. Les données informationnelles recueillies dans le cadre de cette mesure d'impact social sont donc fiables et valides<sup>3</sup>, ce qui rend possible la généralisation des résultats à l'ensemble des ressources humaines et des client-e-s des ressourceries de la région.

La tenue de ces **entretiens téléphoniques ou par vidéoconférence réalisés auprès des ressources humaines** visait à documenter :

1. l'adéquation entre les attentes envers l'emploi occupé ou envers le stage et l'emploi occupé ou le stage effectué;
2. l'acquisition d'habiletés et de compétences dans le cadre de l'emploi ou du stage;
3. la transférabilité des habiletés et des compétences développées, dans le cadre d'un autre emploi;
4. les accommodements effectués par les ressourceries en matière d'aménagement de l'espace de travail, lorsque nécessaire;
5. l'apport du service d'orientation professionnelle offert par certaines ressourceries;
6. l'apport du service d'employabilité offert par certaines ressourceries;
7. l'apport du soutien psychosocial offert par certaines ressourceries.

<sup>3</sup> Ces données informationnelles peuvent donc être généralisées.



La tenue de ces **entretiens téléphoniques réalisés auprès des client·e·s** visait à documenter :

1. les motifs ayant amené les client·e·s à fréquenter la ressourcerie;
2. le type d'article le plus fréquemment acheté à la ressourcerie;
3. les attentes envers la ressourcerie;
4. l'adéquation entre les attentes envers la ressourcerie et ce que la ressourcerie propose;
5. les dons d'articles à la ressourcerie.

L'administration du **questionnaire auprès de directions générales<sup>4</sup>** des ressourceries visait à documenter :

1. les articles et les biens recyclés;
2. la provenance de ces articles et de ces biens;
3. les revenus réalisés;
4. les changements observés depuis le début de la pandémie de COVID-19;
5. l'insertion (ressources humaines);
6. la clientèle.

## **Le présent rapport est divisé en deux grandes parties.**

La première partie, qui présente les **faits saillants de l'impact social des ressourceries**, repose sur une analyse-synthèse des éléments informationnels recueillis auprès des ressources humaines et des client·e·s. La deuxième partie du rapport est constituée de tous les **éléments informationnels**, classés par thème, recueillis par la tenue des entretiens individuels auprès des ressources humaines et auprès des client·e·s. Ces éléments sont rapportés tels qu'ils ont été livrés lors de ces entretiens individuels, donc, sans interprétation et sans analyse.



*La lecture des faits saillants de la mesure d'impact social et environnemental, présentés en première partie de ce rapport, sera enrichie par la consultation des éléments informationnels et des commentaires et propositions émis par les participant·e·s à l'étude.*

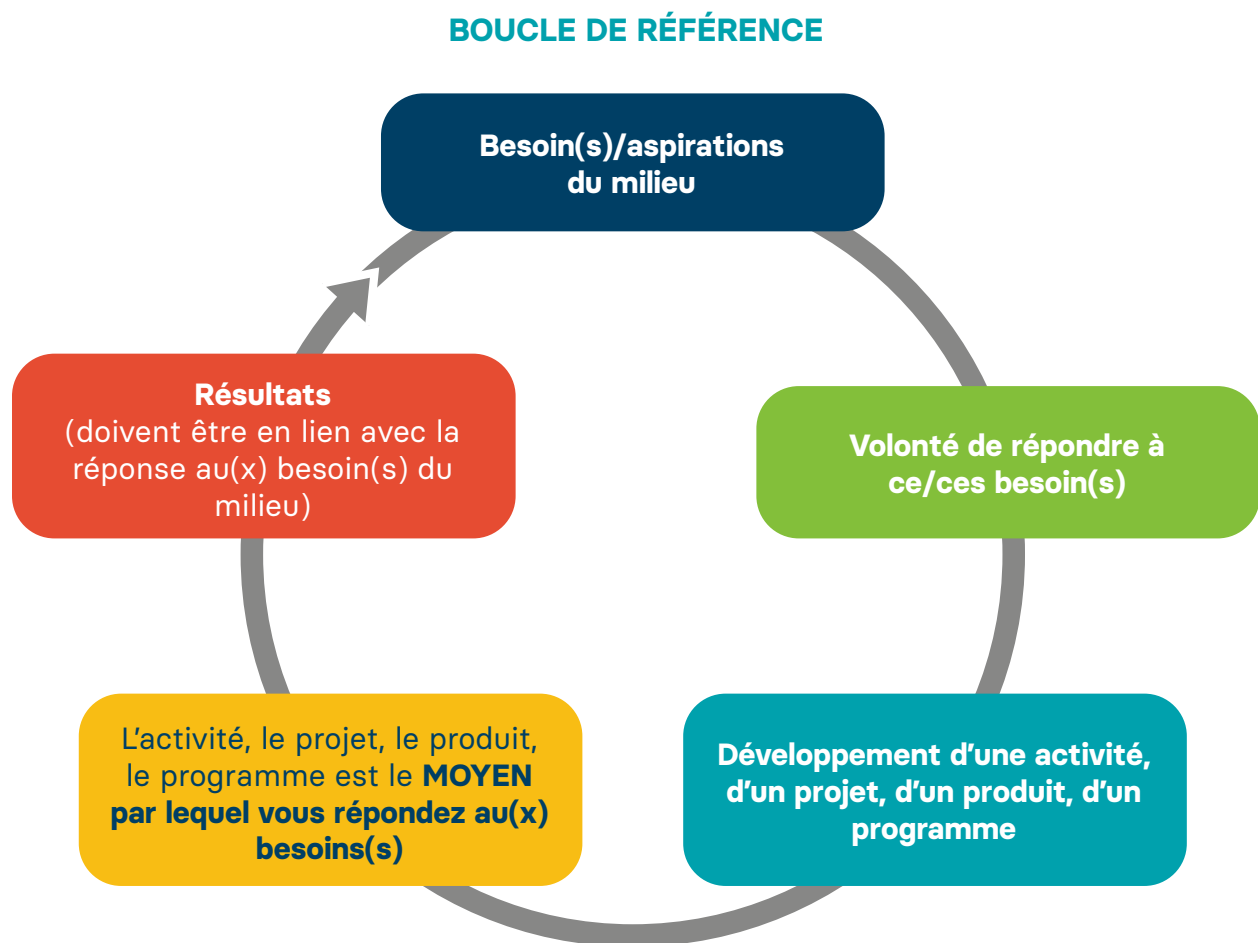
*Nous encourageons fortement les lecteur·trice·s à consulter ces éléments puisqu'ils ne sont pas systématiquement intégrés dans les faits saillants.*

4 Toutes les directions générales (6) ont rempli le questionnaire.

# 5. L'impact social et environnemental et la mesure d'impact

L'impact social et environnemental est relié à la valeur sociale et environnementale produite par les actions, les activités, les projets menés par une organisation. Il doit donc être recherché dans les résultats attendus de ses actions, activités et/ou projets, ceux-ci ayant été développés pour répondre à un besoin de la communauté.

Ainsi, l'objectif de chacune des activités, de chacune des actions, de chacun des projets menés par une organisation EST la réponse à un besoin du milieu. Donc, les actions, activités, projets sont le/les moyen(s) que s'est donnée cette organisation pour répondre à ce besoin. C'est donc là que se situe sa contribution à la communauté, donc son impact social et environnemental.



Ainsi, la mesure d'impact permet de statuer sur l'atteinte des résultats visés (réponse à un besoin du milieu). Elle est, par ailleurs, contributive parce qu'elle :

- Rend possible la rétroaction (modification de l'activité), si l'atteinte des résultats visés par l'activité, l'action ou le projet n'est pas optimale ou si ceux-ci ne répondent plus aux besoins du milieu (exemples : population plus âgée, arrivée de jeunes familles, arrivée de personnes immigrantes, etc.);
- Contribue au renforcement des pratiques, si les résultats visés sont atteints;
- Démontre la contribution sociale et environnementale de l'organisation;
- Est parfois associée au financement ou à la pérennisation d'une activité, d'une action, d'un projet.

Les résultats d'une mesure d'impact social et environnemental permettent la connaissance et la reconnaissance de l'expertise et de la qualité des pratiques d'une organisation. Il s'agit là de sa carte de visite et de son meilleur allié!

Enfin, la démarche proposée repose sur **6 étapes reliées les unes aux autres** :

<b>6 ÉTAPES STRATÉGIQUES</b>		<b>QUESTIONS À SE POSER</b>
<b>1</b>	<b>OBJECTIFS</b> Étape déterminante et décisive sur la nécessité de mener une étude et, le cas échéant, pour la détermination des spécificités rattachées à l'étude.	Pourquoi? Sur quoi? Pour qui? Par qui?
<b>2</b>	<b>DIMENSIONS</b> Les dimensions sont les grands axes/thèmes rattachés à l'objectif ou aux objectifs poursuivi(s).	Ces dimensions sont-elles directement ou indirectement en lien avec l'activité, le projet sur lequel porte l'impact social?
<b>3</b>	<b>INDICATEURS</b> Étape préparatoire à l'élaboration du ou des outils de mesure. Les indicateurs résultent de la décomposition des dimensions. Ce sont des indices sur la base desquels sera/seront construit(s) les outils de mesure.	Ces indicateurs sont-ils directement ou indirectement en lien avec l'une des dimensions déterminées?
<b>4</b>	<b>MESURE</b> Étape d'élaboration du ou des outils de mesure (questionnaire, grille). Il faut tenir compte de la population cible, du niveau de représentativité, du type d'outil de mesure nécessaire ou envisageable, du budget alloué à l'étude.	L'outil de mesure intègre-t-il toutes les dimensions et tous les indicateurs déterminés?
<b>5</b>	<b>RÉSULTATS</b> Saisie des données et informations recueillies par questionnaire, traitement statistique des données, analyse des informations recueillies par entretiens individuels ou groupes de discussion.	Il n'y a pas de questions à cette étape.
<b>6</b>	<b>INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS</b> Elle doit se baser sur des faits. Il ne faut pas faire dire à la réalité ce qu'elle ne dit pas. On doit retourner systématiquement à la formulation des questions (surtout si l'outil de mesure est un questionnaire).	Que nous disent les résultats en fonction de l'impact de l'activité/du projet?

## 6. Les faits saillants

un filet  
économique

un lieu  
social

un tremplin  
professionnel

Au-delà du fait que les ressourceries participent grandement à la récupération et au réemploi, ce qui constitue l'axe central de leur mission auquel se rattache les concepts d'écoresponsabilité et d'économie circulaire, elles sont un filet économique pour de nombreuses personnes faisant partie de leur clientèle, mais aussi un lieu où le social a sa place, telle une famille. Pour d'autres, les ressourceries sont un lieu d'apprentissage, un tremplin (et parfois, le dernier tremplin, le dernier espoir) vers une intégration ou une réintégration au marché du travail réussie et durable. Pour certaines ressourceries de la région, la mission est directement axée sur l'insertion professionnelle, donc sur l'intégration au marché du travail, par une activité d'économie circulaire, donc par la revalorisation et le réemploi du matériel usagé, ou encore par le recyclage d'objets, leur donnant ainsi une seconde vie. Pour d'autres ressourceries, la mission d'insertion vise une insertion professionnelle et sociale de personnes en situation d'exclusion et en grande difficulté. On parle alors de personnes en situation d'exclusion, sans revenu ou fortement défavorisées, temporairement incapables d'affronter la réalité du marché du travail. La formation offerte vise non seulement l'amélioration de l'employabilité, la qualification des individus, mais aussi l'exercice de leur citoyenneté pleine et entière, ainsi que le renforcement de l'affirmation de leur identité. Au-delà des programmes de formation, ces ressourceries offrent un accompagnement personnalisé afin de cerner et dénouer les problématiques à l'origine des difficultés vécues par les personnes. Enfin, pour d'autres ressourceries, la mission d'intégration sociale et professionnelle s'exerce auprès de personnes vivant avec une limitation fonctionnelle.

Voici, tracé à grands traits, ce que sont et font ces six ressourceries des Laurentides. Leur forte contribution économique et sociale ressort clairement de ces quelques lignes. La suite du rapport vise à documenter plus largement cette contribution par la présentation d'éléments de la mesure d'impact réalisée sur la base des propos recueillis auprès de ressources humaines, notamment de ressources humaines en insertion, et de client-e-s.

Au-delà des volets économique et social, une des contributions majeures des ressourceries relève, cela va de soi, de l'aspect environnemental. Bien que cet aspect soit quelque peu abordé dans la présente mesure d'impact social, notamment par les client-e-s, il serait pertinent de réaliser une étude portant précisément sur ce volet, en tenant compte, entre autres éléments, de l'externe, donc de l'écosystème (lien avec les écocentres, etc.).

## 6.1 - Les faits saillants concernant les ressources humaines

---

En moyenne, les 24 ressources humaines ayant participé à l'étude sont à l'emploi ou en stage à la ressourcerie depuis un an et demi (le minimum est d'un mois). Parmi ces 24 ressources humaines, 26 % n'étaient pas sur le marché du travail avant de travailler à la ressourcerie, 68 % étaient bénéficiaires du Programme d'aide sociale, 2 % étaient en congé de maladie, 2 % bénéficiaient d'un programme de réinsertion sociale et 2 % étaient prestataires de la rente d'invalidité du Régime de rentes du Québec.

### 6.1.1 - Les attentes en regard de l'emploi occupé dans la ressourcerie

Majoritairement, les ressources humaines ayant participé à l'étude souhaitent avoir un emploi stable, travailler pour avoir un revenu, travailler dans le cadre d'un programme d'insertion pour être en mesure d'intégrer le marché du travail, développer des compétences, développer leur confiance en soi et aider les gens. Pour d'autres, les valeurs prennent toute leur importance : donner un sens humain au travail, ou encore, occuper un emploi qui a un impact social. Pour d'autres, enfin, il était important de se sentir utile, d'apprendre à bien travailler et de sortir de l'aide sociale.

### 6.1.2 - L'adéquation entre les attentes envers l'emploi/le stage et l'emploi/le stage occupé

L'ensemble des ressources humaines ayant participé à l'étude estiment que l'emploi/le stage occupé dans l'une ou l'autre des six ressourceries répond à leurs attentes.

### 6.1.3 - Les apports de l'emploi ou du stage dépassant les attentes

L'occupation d'un emploi ou la réalisation d'un stage dans l'une ou l'autre des ressourceries contribue, au-delà d'une réponse aux attentes, au développement d'habiletés sociales, tout comme elle permet de sortir de chez soi et de rencontrer des gens. Elle permet aussi de sortir de l'aide sociale, de mieux se connaître, de découvrir ce que l'on veut faire dans la vie, de travailler son autonomie, de développer son plein potentiel, d'augmenter ou de développer la confiance en soi et l'estime de soi.

### 6.1.4 - L'acquisition d'habiletés et de compétences et leur transférabilité

L'occupation d'un emploi ou la réalisation d'un stage dans l'une ou l'autre des ressourceries contribue notamment au développement de compétences en lien avec la tenue de la caisse et avec l'accueil de la clientèle. Elle permet aussi le développement de la créativité, l'acquisition de connaissances en matière de mode, au niveau administratif et au niveau informatique (utilisation de Google). Dans le cadre de leur emploi ou de leur stage dans la ressourcerie, les ressources humaines développent des habiletés bien spécifiques, telles que l'utilisation d'un fusil à chaleur, l'opération d'une scelleuse ou encore des habiletés et des compétences en matière de réception, d'expédition et de marchandisage.

La très grande majorité des ressources humaines ayant participé à l'étude estiment que les habiletés et les compétences acquises au sein de la ressourcerie seront transférables dans une autre organisation. Les autres ressources humaines visent l'intégration du marché du travail dans un domaine d'activité très différent (par exemple, le domaine des serres et des pépinières), ce qui peut rendre difficile la transférabilité des compétences acquises.

### **6.1.5 - L'adaptation du poste de travail**

La très grande majorité des ressources humaines ayant participé à l'étude n'ont pas eu besoin de recourir à une adaptation de leur poste de travail. Cela dit, elles tiennent à préciser que si cela avait été nécessaire, la ressourceurie aurait effectué les accommodements en fonction des besoins et/ou des limitations.

Trois ressources humaines témoignent du fait que la ressourceurie respecte leur(s) limitation(s) et leur fournit de l'aide au besoin.

### **6.1.6 - Les services d'orientation professionnelle offerts par les ressourceuries**

Plus du tiers des ressources humaines ayant participé à l'étude ont utilisé les services d'orientation professionnelle offerts par la ressourceurie. Ces services ont été d'une grande aide. Ils leur ont permis de mieux connaître le marché du travail et, pour certain·e·s, d'orienter leur choix professionnel. Pour d'autres, ces services leur ont permis d'apprendre comment rédiger un CV et comment chercher un emploi sur les sites d'emploi.

### **6.1.7 - Les services d'accompagnement en employabilité offerts par les ressourceuries**

Un certain nombre de ressources humaines ayant participé à l'étude ont bénéficié de l'accompagnement en employabilité offert par la ressourceurie. Cet accompagnement leur a permis d'acquérir une bonne connaissance du marché du travail.

### **6.1.8 - Les services de soutien psychosocial offerts par les ressourceuries**

Plus du quart des ressources humaines ayant participé à l'étude ont eu recours au soutien psychosocial offert par leur ressourceurie. Certaines d'entre elles avaient des rencontres hebdomadaires avec une psychoéducatrice, d'autres ont fait appel à ce soutien à plusieurs reprises sans nécessairement avoir des rendez-vous fixes.

### **6.1.9 - Le soutien dispensé par les intervenant·e·s des ressourceuries**

Aucune ressource humaine ayant participé à l'étude n'a utilisé le soutien offert par les intervenant·e·s de leur ressourceurie. Cependant, les ressources humaines savent que dans l'éventualité où elles ont un problème, elles peuvent bénéficier de ce soutien qui est mis à leur disposition.

### **6.1.10 - La recommandation de la ressourceurie**

L'ensemble des ressources humaines ayant participé à l'étude recommanderaient leur ressourceurie à des personnes de leur entourage qui souhaitent intégrer le marché du travail.

**100 %**  
**des ressources**  
**humaines**  
recommandent leur  
ressourceurie  
à leur entourage.



“

Propos recueillis auprès des ressources humaines ayant participé à l'étude.

« La réinsertion, le fait de travailler, de voir des gens m'ont beaucoup aidé à prendre confiance en moi, mais aussi au niveau des relations avec les autres. Cela m'aide à me rebâtir. »

« Je suis chanceuse d'être ici. On me donne une deuxième vie. »

« Le personnel de la ressourcerie est à l'écoute. Ils sont là pour nous aider à atteindre nos objectifs et pour nous outiller. Le fait que les intervenants soient là, ça me sauve la vie! »

« Je ne croyais plus au marché du travail. Cela ne m'intéressait plus. Lorsque j'ai passé mon entretien, avant de travailler ici, j'ai aimé ce que j'entendais. Le fait de travailler dans cette ressourcerie m'a calmé et a fait en sorte que je devienne plus ouvert en regard des différences. »

« Au début, j'avais de la difficulté à gérer mon temps. Ils m'ont aidée, ils ont été très compréhensifs. Maintenant, j'ai repris confiance en moi et j'ai trouvé un bon emploi. »

« J'ai trouvé ce que je veux faire dans la vie et je vais étudier dans ce domaine. »

« Je vais bientôt avoir mon diplôme. C'est énorme, pour moi; je n'ai qu'un secondaire 1. »

« Pour moi, c'était le dernier recours. »

## 6.2 - Les faits saillants concernant les client·e·s

---

En moyenne, les client·e·s qui ont participé à l'étude fréquentent la ressourcerie depuis huit ans et demi.

### 6.2.1 - Les raisons reliées à la fréquentation de la ressourcerie

Majoritairement, les client·e·s fréquentent leur ressourcerie pour économiser et pour contribuer à l'offre d'emploi à des personnes qui ont besoin de travailler. Les autres raisons sont en lien avec la surconsommation et l'aspect environnemental, avec le fait que les ressourceries viennent en aide aux personnes à revenu modeste et avec le fait que certains articles vendus dans la ressourcerie permettent de faire un retour dans le passé. Pour certain·e·s client·e·s, la fréquentation des ressourceries est une habitude, une tradition acquise dans le passé, avec leurs parents ou leurs grands-parents.

### 6.2.2 - Les articles les plus fréquemment achetés à la ressourcerie

Les vêtements (pour enfants et pour adultes), les meubles, les articles de cuisine, les jouets, les livres et les articles de décoration figurent parmi les articles qui sont le plus souvent achetés dans les ressourceries. On y achète, aussi, des souliers, des articles d'artisanat, des articles pour le bricolage, de la musique (cassettes, CD), de l'électronique et des articles de sport.

### 6.2.3 - Les attentes envers la ressourcerie

Alors que certain·e·s client·e·s n'avaient pas d'attentes envers leur ressourcerie, d'autres avaient des attentes en lien avec le coût des articles, la qualité des articles et avec la propreté. Certaines attentes étaient, quant à elles, en lien avec la variété des articles proposés et avec la possibilité de faire des trouvailles.

### 6.2.4 - L'adéquation entre les attentes et ce qui est proposé par la ressourcerie

L'ensemble des client·e·s estiment que leur ressourcerie répond à leurs attentes. Toutefois, l'augmentation des prix a été mise de l'avant par certain·e·s d'entre eux et elles.

### 6.2.5 - Les apports au-delà des attentes

La socialisation avec les membres de l'équipe de la ressourcerie et avec les autres client·e·s, la mission environnementale et la mission de réinsertion socio-professionnelle figurent parmi les apports dépassant les attentes. Les autres apports sont en lien avec la qualité des vêtements, l'occasion d'acheter sans trop dépenser et sans se sentir coupable, et avec l'aide que procure la ressourcerie aux personnes défavorisées.

En moyenne,  
les client·e·s interrogé·e·s  
fréquentent la ressourcerie  
**depuis 8,5 ans**

**100 %**  
**des client·e·s**  
recommandent leur  
ressourcerie  
à leur entourage.

### 6.2.6 - Les dons à la ressourcerie

L'ensemble des client·e·s ayant participé à l'étude font des dons à leur ressourcerie, pour donner une deuxième ou une troisième vie aux objets/articles. La seule exception, une cliente qui envoie ses achats effectués à la ressourcerie et les articles qu'elle possède dont elle n'a plus besoin à sa famille en Afrique.

### 6.2.7 - La recommandation de la ressourcerie

L'ensemble des client·e·s ayant participé à l'étude recommanderont et recommandent déjà leur ressourcerie à des personnes de leur entourage. Le coût des articles, qui a augmenté, pourrait être un frein à la recommandation de la ressourcerie.



Propos recueillis auprès des client·e·s ayant participé à l'étude.

« C'est mon magasin préféré »

« On y trouve du beau »

« Longue vie à la ressourcerie! »

« C'est un espace communautaire »

« Il faut que la ressourcerie reste ouverte, sinon, je ne m'en sortirais pas! »

« Je vais y chercher une sorte de paix. C'est comme une thérapie, pour moi »

« J'économise beaucoup d'argent en achetant à la ressourcerie »

# 7. Les propos recueillis auprès des ressources humaines des ressourceries

## INDICATEUR 1 : LES ATTENTES EN REGARD DE L'EMPLOI/DU STAGE

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

### Commentaires et/ou recommandations

- **Avoir un emploi stable<sup>5</sup>**
- **Aider les gens**
- Donner un sens humain au travail
- Aider les personnes qui ont des problèmes de santé mentale à intégrer ou réintégrer le marché du travail
- Avoir un emploi qui a un impact social
- Se sentir utile
- Apprendre à bien travailler
- **Travailler pour avoir un revenu**
- Travailler pour sortir de l'aide sociale
- **Travailler dans le cadre d'un programme d'insertion pour pouvoir intégrer le marché du travail**
- Répondre à un besoin de travailler
- **Développer la confiance en soi**
- Apprendre
- **Développer des compétences**
- Cerner ses propres limites
- Ressortir de ce programme d'insertion en étant mieux qu'avant
- Effectuer un stage
- Pour avancer dans les études (sur un programme travail-études)

L'aspect humain, le soutien aux personnes ayant des problèmes de santé mentale à intégrer ou réintégrer le marché du travail, «c'est mon coup de cœur.»

5 Les éléments en gras sont ceux qui ressortent de façon plus marquée. Cette précision vaut pour l'ensemble des tableaux.



## INDICATEUR 2 : L'ADÉQUATION ENTRE LES ATTENTES ENVERS L'EMPLOI/LE STAGE ET L'EMPLOI/LE STAGE OCCUPÉ

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

### Commentaires et/ou recommandations

L'ensemble des ressources humaines ayant participé à l'étude estiment que l'emploi/le stage occupé dans l'une ou l'autre des six ressourceries des Laurentides répond à leurs attentes.

« La réinsertion, le fait de travailler, de voir des gens m'ont beaucoup aidé à prendre confiance en moi, mais aussi au niveau des relations avec les autres. Cela m'aide à me rebâtir. »

« J'ai une plus grande estime de moi. »

« Je ne croyais plus au marché du travail. Cela ne m'intéressait plus. Lorsque j'ai passé mon entretien, avant de travailler ici, j'ai aimé ce que j'entendais. Le fait de travailler dans cette ressourcerie m'a calmé et a fait en sorte que je devienne plus ouvert en regard des différences. »

« J'ai plus confiance en moi, et je suis capable d'être à la caisse. »

« Au début, j'avais de la difficulté à gérer mon temps. Ils m'ont aidée, ils ont été très compréhensifs. Maintenant, j'ai repris confiance en moi et j'ai trouvé un bon emploi. »

« Il faudrait que la ressourcerie règle les problèmes entre les employés. »

## INDICATEUR 3 : APPORT(S) DE L'EMPLOI/DU STAGE DÉPASSANT LES ATTENTES

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

### Commentaires et/ou recommandations

- **Sortir de la maison**
- **Voir des gens**
- **Développement d'habiletés sociales**
- Interagir avec les gens
- Se faire des amis
- Sortir de l'aide sociale
- S'habituer au marché du travail
- Sortir de sa zone de confort
- Mieux se connaître
- J'ai réalisé que la récupération c'est mon domaine
- Prendre soin de moi
- Développer une assurance en soi
- Augmenter l'estime de soi
- Augmenter la confiance en soi
- Travailler mon autonomie
- Développement de son plein potentiel
- Acceptation de qui on est
- Vaincre la timidité

« Tout était nouveau pour moi. J'ai appris beaucoup. »

« Avant, j'étais en semi-dépression. »

« Les formations qui nous sont offertes m'ont beaucoup aidée. »

« J'ai hâte de venir travailler, ce qui est très rare chez moi! »

« Quand les clients sont heureux, j'éprouve un sentiment de fierté. »

« Je ne m'attendais pas à ce que le personnel de la ressourcerie soit aussi gentil et aussi patient. »

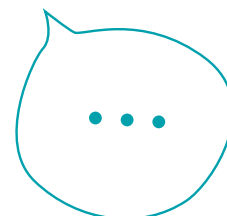
« Je fais beaucoup d'anxiété. Ils m'ont mise à la caisse, mais quand je suis anxieuse, je suis incapable de calculer. Ils ont été très compréhensifs et aujourd'hui je peux faire la caisse sans problème. »

« Le personnel de la ressourcerie est à l'écoute. Ils sont là pour nous aider à atteindre nos objectifs et pour nous outiller. Le fait que les intervenant soient là, ça me sauve la vie! »

« Avant, j'avais beaucoup d'anxiété sociale. Maintenant, j'ai plus de facilité à parler aux gens, à me faire des amis. »

« J'ai trouvé ce que je veux faire dans la vie et je vais étudier dans ce domaine. »

« J'ai une plus grande résistance physique. »



## INDICATEUR 4 : L'ACQUISITION D'HABILITÉS ET/OU DE COMPÉTENCES DANS LE CADRE DE L'EMPLOI/DU STAGE

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

- Développement de la créativité
- **Tenir la caisse**
- L'habillement des mannequins
- Connaissance du domaine de la mode
- L'étiquetage
- Le facing
- **L'accueil des clients**
- La vérification de la qualité des vêtements
- L'apprentissage au niveau des vêtements
- L'utilisation de Google
- Opérer la scelleuse
- Utilisation du fusil à chaleur
- Réception et expédition
- Le marchandisage
- L'administratif

### Commentaires et/ou recommandations

« Nous sommes très bien entourés. On nous montre comment bien travailler. On nous encourage beaucoup. On nous apprend à être autonomes. »

« On apprend des choses les jours. »

« Je vais bientôt avoir mon diplôme. C'est énorme, pour moi; je n'ai qu'un secondaire 1. »

« J'ai suivi un cours de littératie. »

## INDICATEUR 5 : LE POTENTIEL DE TRANSFÉRABILITÉ DE CES HABILITÉS/COMPÉTENCES DANS UNE AUTRE ORGANISATION

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

La très grande majorité des ressources humaines ayant participé à l'étude estiment que les habiletés et les compétences acquises au sein de la ressourcerie seront transférables dans une autre organisation. Les autres ressources humaines visent l'intégration du marché du travail dans un domaine d'activité très différent (par exemple, le domaine des serres et des pépinières), ce qui rend plus facilement envisageable la transférabilité d'habiletés acquises que celle des compétences développées.

## INDICATEUR 6 : L'ADAPTATION DU POSTE DE TRAVAIL

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

La très grande majorité des ressources humaines ayant participé à l'étude n'ont pas eu besoin de recourir à une adaptation de leur poste de travail. Cela dit, ils tiennent à préciser que si cela avait été nécessaire, la ressource aurait effectué les accommodements en fonction des besoins et/ou des limitations.

Trois ressources humaines témoignent du fait que la ressource respecte leur(s) limitations et leur fournit de l'aide au besoin.

## INDICATEUR 7 : LES SERVICES D'ORIENTATION PROFESSIONNELLE OFFERTS PAR LA RESSOURCERIE OU EN COLLABORATION AVEC UNE ÉCOLE AUX ADULTES

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

### Commentaires et/ou recommandations

Plus du tiers des ressources humaines ayant participé à l'étude ont utilisé les services d'orientation professionnelle offerts par la ressource. Ces services ont été d'une grande aide. Ils leur ont permis de mieux connaître le marché du travail et, pour certain-e-s d'orienter leur choix professionnel. Pour d'autres, ces services leur ont permis d'apprendre comment rédiger un CV et comment chercher un emploi sur les sites d'emploi.

« Maintenant, je serai moins nerveuse de faire des demandes d'emploi. »

« J'ai appris beaucoup et je suis fière de moi! »

## INDICATEUR 8 : L'ACCOMPAGNEMENT EN EMPLOYABILITÉ OFFERT PAR LA RESSOURCERIE

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

Un certain nombre de ressources humaines ayant participé à l'étude ont bénéficié de l'accompagnement en employabilité offert par la ressource. Cet accompagnement leur a permis d'acquérir une bonne connaissance du marché du travail.



## INDICATEUR 9 : LE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL OFFERT PAR LA RESSOURCERIE

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

Plus du quart des ressources humaines ayant participé à l'étude ont eu recours au soutien psychosocial offert par la ressource. Certains d'entre eux avaient des rencontres hebdomadaires avec la psychoéducatrice, d'autres ont fait appel à ce soutien à plusieurs reprises

### Commentaires et/ou recommandations

« Cela m'a énormément aidé. »

« Cela m'a permis de regarder ma situation de façon objective et réaliste. »

« C'est précieux pour moi; cela m'aide à me rebâtir. »

« On a travaillé le stress et l'attitude. Cela m'a beaucoup aidée. »

« J'ai eu un soutien sur tous les aspects de ma vie, au niveau social, personnel et professionnel. J'ai pu travailler sur moi et sur mes faiblesses. »

« Je faisais beaucoup d'anxiété. J'ai travaillé sur ma vie. Maintenant, je prends des médicaments et je n'ai plus de pensées suicidaires. »

« Ils m'ont orientée vers les bonnes ressources. Maintenant, je vais très bien. »

## INDICATEUR 10 : L'ACCOMPAGNEMENT, LE SOUTIEN OFFERT PAR LES INTERVENANTS.ES DE LA RESSOURCERIE

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

Aucune ressource humaine ayant participé à l'étude n'a utilisé le soutien offert par les intervenants.es de la ressource. Cependant, les ressources humaines savent que dans l'éventualité où ils/elles ont un problème, ils/elles peuvent bénéficier du soutien offert par les intervenants de la ressource.

## INDICATEUR 11 : RECOMMANDATION DE LA RESSOURCERIE

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

L'ensemble des ressources humaines ayant participé à l'étude recommanderaient la ressource à des personnes de leur entourage qui souhaitent intégrer le marché du travail

### Commentaires et/ou recommandations

« Pour moi, c'était le dernier recours. »

« Je recommanderai la ressource pour ceux et celles qui veulent se réinsérer sur le marché du travail. »

« C'est un tremplin pour voler de nos propres ailes, pour développer notre autonomie, pour effectuer une transition et pour nous remettre sur le marché du travail. »

## COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

### Les éléments mis de l'avant par les ressources humaines

« C'est un bel endroit pour les gens qui ont été éloignés du marché du travail. C'est fabuleux pour cela. Le tout se fait à notre rythme. On acquiert des habiletés, des compétences, de la dextérité et on développe le côté social. »

« Je me suis attaché à toute l'équipe de travail »

« Je suis chanceuse d'être ici. On me donne une deuxième vie et je ne le prends pas pour acquis. Je suis très reconnaissante envers mon employeur. »

« C'est devenu une famille pour moi. Nous avons de très, très bons patrons. Ils sont très humains, ils nous comprennent et ils nous respectent. »



“

# 8. Les propos recueillis auprès des client·e·s des ressourceries

## INDICATEUR 1 : RAISONS RELIÉES À LA FRÉQUENTATION DE LA RESSOURCERIE

### Les éléments mis de l'avant par les client·e·s

- La surconsommation
- L'aspect environnemental
- **La contribution à offrir un emploi à des personnes qui ont besoin de travailler**
- Le fait que les ressourceries aident les gens qui sont dans le besoin
- L'aide à la communauté
- L'entraide
- La qualité des articles
- **Le coût des articles/pour faire des économies**
- Le retour dans le passé
- Pour fouiner
- Pour faire des découvertes
- Achats de meubles pour les remettre en condition

### Commentaires et/ou recommandations

- « C'est une tradition pour moi. Ma mère m'emmenait dans les ressourceries quand j'étais jeune. »
- « Ma grand-mère m'emmenait aux sous-sols d'églises quand j'étais jeune. »
- « Je suis tombée amoureuse de cet endroit! »

## INDICATEUR 2 : ARTICLES PLUS FRÉQUEMMENT ACHETÉS

### Les éléments mis de l'avant par les client·e·s

- **Des vêtements**
- Des souliers
- **Des meubles**
- **Des articles de cuisine**
- **Des jouets**
- **Des livres**
- Des livres pour l'école (plutôt que de les acheter en ligne)
- Des articles d'artisanat
- **Des articles de décoration**
- Des articles de bricolage
- CD, cassettes (musique)
- Des articles d'électronique
- Des articles de sport
- Un peu de tout

### INDICATEUR 3 : ATTENTES ENVERS LA RESSOURCERIE

#### Les éléments mis de l'avant par les client-e-s

- **Le coût des articles**
- Faire des économies
- **La propreté**
- **La qualité des articles**
- La variété
- Faire des trouvailles

#### Commentaires et/ou recommandations

« Tout est en condition. Il ne manque aucun morceau. Tout est vérifié avant la mise en vente »

« Tout est bien classé. C'est facile de trouver ce que l'on cherche »

« C'est agréable de venir ici »

« C'est mon magasin préféré »

« C'est surprenant ce que l'on peut y trouver »

« On y trouve du beau »

« J'économise beaucoup d'argent en achetant à la ressourcerie »

« Les prix ont augmenté »

### INDICATEUR 4 : ADÉQUATION ENTRE LES ATTENTES ET CE QUI EST PROPOSÉ PAR LA RESSOURCERIE

#### Les éléments mis de l'avant par les client-e-s

Tous.tes les client-e-s qui avaient des attentes estiment que la ressourcerie répond à leurs attentes

#### Commentaires et/ou recommandations

« Depuis la pandémie de COVID-19, Renaissance et le Village des valeurs prennent plus de place, mais ils n'ont pas les valeurs que porte la ressourcerie »

« Les prix ont augmenté. Je suis plus sélective »

## INDICATEUR 5 : APPORTS DE LA RESSOURCERIE DÉPASSANT LES ATTENTES

### Les éléments mis de l'avant par les client-e-s

- Le plaisir d'acheter sans trop dépenser
- L'occasion de magasiner selon nos goûts plutôt que de regarder le prix en premier
- L'occasion d'acheter sans se sentir coupable
- La réutilisation qui évite la surconsommation
- La trouvaille de trésors
- L'aspect écologique
- La qualité des vêtements
- La **socialisation** avec les membres de l'équipe de la ressourcerie et avec la clientèle
- **Le fait que la ressourcerie donne la chance à des personnes de réintégrer le marché du travail, au-delà de sa mission environnementale**
- Le fait que la ressourcerie aide les personnes défavorisées
- Le fait que cela permet de contribuer à la municipalité

### Commentaires et/ou recommandations

« **C'est familial.** »

« C'est un espace communautaire. »

« Je vais y chercher une sorte de paix. C'est comme une thérapie, pour moi. »

## INDICATEUR 6 : DONS EFFECTUÉS AUPRÈS DE LA RESSOURCERIE

### Les éléments mis de l'avant par les client-e-s

L'ensemble client-e-s ayant participé à l'étude font des dons à leur ressourcerie, pour donner une deuxième ou une troisième vie aux objets/articles. La seule exception, une cliente qui envoie ses achats effectués à la ressourcerie et les articles qu'elle possède dont elle n'a plus besoin à sa famille en Afrique.

## INDICATEUR 7 : RECOMMANDATION DE LA RESSOURCERIE

### Les éléments mis de l'avant par les client-e-s

L'ensemble des client-e-s ayant participé à l'étude recommanderont et recommandent déjà la ressourcerie à des personnes de leur entourage. Le coût des articles, qui a augmenté, pourrait être un frein à la recommandation de la ressourcerie.

## COMMENTAIRES GÉNÉRAUX

### Les éléments mis de l'avant par les client-e-s

« Il devrait avoir plus de ressourceries. »

« L'équipe de travail de la ressourcerie est vraiment agréable. »

« La ressourcerie est très bien organisée et très propre. »

« Il faut que la ressourcerie reste ouverte, sinon, je ne m'en sortirais pas! »

« Longue vie à la ressourcerie! »

« Je reste encore timide de dire que je vais dans une ressourcerie. »







[www.economiesocialelaurentides.ca](http://www.economiesocialelaurentides.ca)