

MAGASIN GÉNÉRAL

RIVE  SUD

SOCIÉTÉ SAINT-VINCENT DE PAUL



Rapport annuel 2018

Magasin général Rive-Sud
Société Saint-Vincent de Paul
106, Côte du Passage, Lévis

TABLE DES MATIÈRES

Le conseil d'administration	1
Mot de la présidente.....	2
1. Le Magasin général : capsules du quotidien.....	3
L'appui majeur : le personnel.....	3
L'entourage : les partenaires, les donateurs, les clients.....	4
Le partenariat avec les organismes d'aide aux personnes démunies ou à faibles revenus	4
2. La gouvernance	5
Le règlement général	5
Les politiques de gestion du magasin	5
La politique de prix.....	6
3. La gestion financière : dons, revenus, comptabilité	6
4. Les antennes : site Web et réseaux sociaux	6
5. Les outils : le camion et la gestion des matières résiduelles.....	7
6. L'immeuble.....	7
7. Les recommandations des membres présentées à l'assemblée générale d'avril 2018	8
 Information financière	 9

Le Conseil d'administration au 31 décembre 2018

Mme Marie-José Longtin, présidente
 Mme France Pelchat, vice-présidente
 Mme Henriette Martel, trésorière
 Mme Lorraine Chartier, secrétaire
 M. Hubert Brulotte, administrateur
 Mme Doris Dumas, administratrice
 Mme Liz Gamache, administratrice

Mot de la présidente

Le Magasin général Rive-Sud (MGRS) Société de Saint-Vincent de Paul, à la fois organisme de bienfaisance et d'économie sociale, est installé sur la Côte du Passage depuis plus de 20 ans. C'est dans ce lieu qu'il entend réaliser **sa mission première** qui est d'aider les personnes démunies ou à faibles revenus pour leur permettre d'acquérir des biens de bonne qualité, essentiels ou utiles, et leur offrir ainsi une meilleure qualité de vie.

Dès sa constitution, en 1986, **notre organisme s'est engagé à respecter les principes de justice, de solidarité et d'entraide de la Société de Saint-Vincent de Paul**. Le MGRS, n'ayant pas l'expertise pour évaluer les besoins des personnes, agit en concertation avec des organismes qui ont cette expertise; qu'il s'agisse des Conférences de la Société Saint-Vincent de Paul présentes dans l'ancien Lévis, de même qu'avec les organismes communautaires et sociaux de Lévis qui ont pour mission d'aider nos concitoyens.

Au fil du temps, s'est greffé à cette mission, un autre volet, celui de favoriser la réutilisation des biens de seconde main. Le MGRS, ne serait-ce qu'en raison de l'espace limité dont il dispose, doit opérer un tri de tous les biens reçus et retient ceux de meilleure qualité. Outre d'offrir ces biens aux personnes démunies ou à faible revenus, il offre aussi à toute personne ayant le souci de réutiliser des biens usagés.

Les réalisations de notre organisme et les apports dont nous avons bénéficiés sont exposés au présent rapport. Si nous sommes fiers du travail effectué, nous devons en remercier au premier chef ceux et celles qui nous ont apporté leur contribution, qu'il s'agisse de notre personnel qui, jour après jour, assure la pleine vitalité du magasin et donne acte à notre engagement dans la communauté, ou encore des nombreux bénévoles fortement engagés dans l'organisation qui, semaine après semaine, se rendent disponibles pour de multiples tâches, y compris quelques membres du conseil d'administration. Il nous faut également exprimer notre reconnaissance à tous ceux et celles qui, par leurs dons de biens ou leurs achats, contribuent à donner une nouvelle vie à des objets en bon état et utiles. Enfin, nous nous devons aussi de remercier nos généreux donateurs dont la contribution financière nous permet d'assurer la pérennité de l'organisme.

En 2019, il nous faut, comme aujourd'hui, veiller à assurer une situation financière saine, maintenir une équipe de travail stable et unie, développer un réseautage de qualité avec les organismes de la communauté ainsi que nos partenaires et accroître la visibilité du MGRS, le tout en maintenant la qualité de notre accueil et notre affabilité.

Tous, vous serez bienvenus au Magasin général Rive-Sud Société de Saint-Vincent de Paul!

Marie-José Longtin, présidente du conseil d'administration

1. Le Magasin général : capsules du quotidien

➤ L'appui majeur : le personnel

En décembre 2017, le MGRS a accueilli une nouvelle directrice qui est demeuré en poste jusqu'en septembre dernier. Mme Delvyna Lachance, qui avait des objectifs précis : revoir l'aménagement du magasin et l'organisation du travail, améliorer la visibilité du magasin et bien sûr améliorer les ventes. Ces objectifs ont été atteints et nous lui savons gré de tout le travail effectué, ce qui, aujourd'hui, permet au personnel en place de progresser encore plus.

À la fin novembre 2018, après quelques semaines difficiles, nous avons accueilli notre directrice actuelle, Mme Hélène Massé. Celle-ci ayant longtemps œuvré dans le milieu communautaire, assume, outre les tâches de direction, la charge de resserrer les liens entre le MGRS et les organismes communautaires de notre environnement et explorer avec eux les services que nous pouvons leur rendre.

Envisager un tel développement est aussi rendu possible par le fait que le MGRS compte, outre la directrice, 7 employés, dont une commis principale à temps plein et, à temps partiel, une adjointe administrative, trois commis, un camionneur responsable des cueillettes et de la livraison des biens, assisté d'un manutentionnaire. Pour 2019, nous voulons maintenir une équipe stable et de bonne entente et offrir certains avantages pouvant ajouter aux mesures déjà prévues par la Loi sur les normes du travail.

PERSONNEL :

Mme Hélène Massé, directrice

Mme Patricia Nadeau, commis principale

Mme Ginette Charbonneau, commis

Mme Nahomie Gaumond, commis (a quitté en mars 2019)

Mme Marielle Gonthier, commis

M. Jean Mercier, camionneur aux cueillettes et livraisons

M. Pier-Alexandre Labrecque, manutentionnaire



Enfin, le MGRS bénéficie de la participation de plusieurs bénévoles dont l'engagement envers le MGRS est indéfectible. Par ailleurs, nous entendons maintenir notre engagement à accueillir des personnes tenues de faire des travaux communautaires ou encore à coopérer avec des institutions d'enseignement. Ainsi, en 2018, le magasin a accueilli 7 personnes dans le cadre de tels travaux, lesquelles ont exécutées 650 heures de travail; il a aussi accueilli deux équipes de jeunes étudiants de la Commission scolaires des Navigateurs pour quelques heures de bénévolat.

L'équipe de bénévoles

**Mme Rolande Larochelle, Mme Doris Longchamp, M. Serge Turgeon,
M. André Martin, M. Vincent Gagnon et M. Richard Lamontagne**

➤ L'entourage : les partenaires, les donateurs, les clients

Comme organisme reconnu par la Ville de Lévis, le MGRS bénéficie de plusieurs avantages, dont un programme d'assurances et l'octroi de divers montants ou crédits donnés par la Ville de Lévis pour certains services.

De plus, en 2018, notre organisme a reçu de la Corporation d'Aide Financière aux Organismes de Lévis, (CAFOL), un montant de 3 020 \$ lié à des dons faits en 2017 ainsi que des dons privés pour près de 15 000 \$.

Mais l'apport principal nous est venu d'un accroissement important de la clientèle en raison, nous l'espérons, de la qualité de nos services et des biens offerts, de notre présence sur les réseaux sociaux, du bouche-à-oreille et de l'ajout de promotions mensuelles.

Bien que les ventes en magasin représentent la principale source de revenus pour couvrir les opérations courantes du magasin, l'organisme a encore besoin de commanditaires pour assurer son développement, l'entretien du bâtiment et, sans doute bientôt, pour l'achat d'un camion.

Des projets seront donc mis en route pour atteindre ces objectifs.

➤ Le partenariat avec les organismes d'aide aux personnes démunies ou à faibles revenus

Le MGRS porte dans son ADN la culture de la Société Saint-Vincent de Paul. Les valeurs de charité, de fraternité, de respect et de justice sont donc au cœur de ses activités quotidiennes et des relations qu'il entend consolider avec le milieu.

Le MGRS se repose sur des partenaires pour identifier les besoins des gens. Ainsi, il sert les personnes référées par les Conférences Saint-Vincent de Paul, de même que les besoins des personnes référées par des organismes communautaires comme Le Tremplin, l'OMH, Alliance Jeunesse, Tous pour Toit, Jonction pour Elle, les centres d'aide à la jeunesse et tout autre service offert par le CISSS de Lévis. Il répond également aux demandes des services d'entraide du grand Lévis. Il a développé déjà un programme de certificats d'achat donnés pour les Fêtes aux Conférences de la Société Saint-Vincent de Paul, lesquelles les distribuent aux personnes auxquelles elles viennent en aide. Il nous faudra aussi étudier la possibilité de développer ce programme avec les autres organismes partenaires.

2. La gouvernance

➤ Le règlement général

Le conseil d'administration du MGRS a entrepris en 2018 une réflexion sur certains aspects du règlement général qui nous régit. Ainsi, il envisage d'y énoncer son statut d'organisme de bienfaisance, de resserrer les règles sur l'adhésion des personnes à titre de membres de l'organisme, en prévoyant une adhésion renouvelable aux deux ans. Nous souhaitons ainsi accroître le sentiment d'appartenance et développer des actions pour concrétiser ce sentiment au quotidien.

Actuellement, par un incident de son histoire, le conseil d'administration est d'au moins 7 et d'au plus 15 membres. Cela ne convient plus, ainsi, nous proposerons une modification pour prévoir que le conseil soit formé d'au moins 5 membres et d'au plus 9. De plus, il sera proposé de porter la durée du mandat de l'actuel deux ans à trois ans. Ces changements devraient permettre une meilleure gestion et un engagement à plus long terme pour le développement de certains projets.

➤ Les politiques de gestion du magasin

Dès 2016, le MGRS a reconnu l'importance d'établir des politiques pour encadrer ses actions et faciliter ainsi sa gouvernance et il s'est alors doté de quelques politiques. Depuis, le MGRS a entrepris, en 2018, de refaire l'exercice de manière à mieux répondre aux besoins de l'organisme tout en harmonisant la présentation des politiques et en clarifiant les rôles des uns et des autres. Dès lors, nous retrouvons dans chaque politique une structure commune : son objet, sa portée, ses énoncés, un glossaire, s'il y a lieu, puis les responsabilités de chacun, l'identification de la personne responsable de répondre aux questions, le processus pour déposer une plainte et les références s'il y a lieu.

À ce jour, ont notamment été adoptées des politiques relatives à la gestion des employés et des bénévoles, aux obligations des administrateurs, aux relations avec des partenaires, à la gestion du camion, aux achats effectués par les employés et bénévoles. De plus, pour répondre aux nouvelles exigences de la Loi sur les normes du travail, une nouvelle politique sur le harcèlement devrait être adoptée en 2019. Elle s'ajoutera à la politique générale des relations personnelles du Magasin général adoptée en 2015.

➤ La politique de prix

En 2018, le MGRS a choisi de miser son développement sur son personnel et de mieux les rémunérer. De plus, comme propriétaire dans le Vieux-Lévis, il doit aussi pourvoir aux charges de l'immeuble et à son entretien. Notre organisme a donc révisé sa liste de prix, mais sans nuire à sa mission première. Il a donc opté, dans la fixation des prix, pour une double catégorisation des biens. Celle-ci se définit ainsi :

- les biens de base pour meubler et assurer le fonctionnement adéquat d'un ménage à faibles revenus et pour vêtir à bon prix adultes et enfants ;
- les biens dits « valeur plus » qui, en raison de leur marque, de leur spécificité, état ou rareté, justifient qu'ils soient vendus légèrement plus chers que les biens de base.

Cependant, afin de maintenir son engagement premier en faveur des personnes à faibles revenus, le MGRS a établi une coutume de ventes tous les premiers mardis et mercredis consécutifs du mois : tous les vêtements sont alors offerts à 50 % du prix fixé sinon plus et un rabais s'applique aussi, au choix de la direction, sur d'autres catégories de biens en magasin, qu'il s'agisse de lampes, de literie, de vaisselle, de jeux, d'articles saisonniers, ou autre.

3. La gestion financière : dons, revenus, comptabilité

La gestion financière de notre organisme doit être réorganisée en 2019. Depuis plusieurs années, le MGRS bénéficiait des excellents services comptables de monsieur Sébastien Lapointe, CPA, associé de la firme Lemieux Nolet et ancien président du magasin, ainsi que de son équipe. Mais les circonstances évoluant, l'entente que nous avons, ne vaut plus. Aussi, le conseil d'administration a décidé de procéder au suivi de sa propre comptabilité et de retenir le service de paie de Desjardins. Il a aussi retenu les services d'une adjointe administrative pour opérer le suivi à partir du logiciel comptable Acomba, cela sous la supervision de notre vice-présidente, qui est aussi comptable. Un contrôle comptable annuel sera fait au moyen du rapport d'examen effectué à l'externe.

4. Les antennes : site Web et réseaux sociaux

La page facebook du Magasin Général Rive-Sud, ouverte depuis 2017, a connu en 2018 une nette progression de son achalandage, puisqu'elle compte maintenant tout près de 500 membres, soit une augmentation de 63,2 %. Notre page facebook a également une portée beaucoup plus grande, car nos publications enregistrent 754 % plus de portée que l'an dernier. Il en va de même avec l'interaction sur nos publications, l'augmentation y étant de 568 % par comparaison avec 2017. Cela démontre sans conteste la pertinence de la page facebook qui représente une belle source de visibilité pour le magasin et qui n'est pas étrangère au constat que nous faisons, jour après jour, tant de l'augmentation de notre clientèle que des ventes et aussi de la satisfaction des uns et des autres.



Ajoutons qu'en 2018, le MGRS s'est doté d'une page sur la plateforme instagram. Ce média social, étroitement relié à facebook, aide à faire la promotion de nos services et permet au magasin de mettre des photos qui illustrent sa mission. Déjà, la page instagram compte une cinquantaine de membres.

Enfin, le site web du Magasin Général Rive-Sud a fait peau neuve en 2018. Il a adopté une allure plus actuelle et permet une navigation plus fluide et plus agréable pour les internautes. Cependant, en raison des droits de domaine internet, il a fallu modifier l'adresse du site. Le changement est léger : un tiret s'est ajouté. L'adresse internet pour l'accès à notre site est dorénavant www.magasingeneral-rivesud.org.

↑
Nous continuerons donc, en 2019, à accroître la vitalité de ces modes de communication qui desservent bien le magasin.

5. Les outils : le camion et la gestion des matières résiduelles

Depuis trois ans, le MGRS soumet son camion à des inspections générales et, chaque fois, il en ressort avec un certificat de bon état. Néanmoins, l'usure continue et nous ne pouvons oublier qu'il nous faut prévoir son remplacement. Dès lors, nous entendons, dans les prochains mois, élaborer une proposition de financement pour un nouveau camion. Inutile de mentionner que le camion est un élément essentiel dans le fonctionnement du magasin et le maintien d'un service nécessaire pour notre clientèle est d'ailleurs fort apprécié.

La gestion des matières résiduelles du magasin demeure problématique. Étant dans le Vieux-Lévis, l'espace disponible pour entreposer nos matières recyclables et nos déchets nous est compté. Nous avons amélioré la cueillette en nous inscrivant à une double collecte hebdomadaire auprès de la Ville de Lévis et en utilisant les contenants publics à proximité. Une formation est envisagée auprès des employés afin que les règles d'un bon recyclage et d'une bonne gestion des déchets soient connues et appliquées.

6. L'immeuble

Notre immeuble est plus que centenaire et s'il a gardé sa forme et son usage, il a souvent été transformé. Il requiert donc certains soins.

Cette année, l'eau ne nous a pas épargné. Outre les infiltrations sous la terrasse avant, un élément sur la plus haute toiture s'est soulevé par grand vent et l'eau s'est infiltrée dans un des logements. Puis, à l'automne, une pluie diluvienne a causé une importante infiltration dans le sous-sol du magasin. Les biens qui y sont entreposés n'ont pas été endommagés, mais nous avons dû faire appel à une entreprise spécialisée pour assécher les lieux. Depuis, nous veillons à ce que la grille d'évacuation de l'eau soit bien entretenue, et nous nous sommes munis d'une pompe et de sacs de sable pour permettre de faire dériver l'eau. Ces incidents ont été coûteux.

Le magasin a aussi, cette année, transformé un espace en salle multiservices pour y tenir des réunions, servir de salle de repos, de cuisine et de vestiaire. Cet ajout était nécessaire tant pour le conseil d'administration que pour le personnel. L'espace-tri a aussi été réaménagé pour le rendre encore plus fonctionnel, mais aussi plus agréable pour tous ceux qui y travaillent.

Nous avons aussi fait quelques améliorations à nos deux logements et adopté un règlement d'immeuble, notamment pour préciser l'interdiction de fumer – tabac ou cannabis - dans l'immeuble. Le règlement précise aussi que les installations permanentes sur les balcons sont interdites.

7. Les recommandations des membres présentées à l'assemblée générale 2018

Lors de la dernière assemblée générale, il a été proposé :

- D'ajouter des caméras au sous-sol pour éviter que des biens ne soient subtilisés. À priori, nous y étions favorables, mais nous ne l'avons pas mis en œuvre car il nous aurait fallu revoir notre système pour étendre sa portée et le rendre plus souple.
- D'offrir de la formation aux employés pour faciliter la gestion de situations anormales ou de cas d'agressivité de la part de certains clients. Cette proposition a été retenue, mais vu les changements qui se sont succédés à l'interne, le moment en a été reporté. Nous espérons donner suite au projet sous peu.
- D'expliquer la politique de prix à la clientèle pour limiter les plaintes à ce sujet. Cela se fait, le plus souvent oralement, ou par quelques affiches. Nos moyens de communication se développant, il sera aussi possible de fournir de l'information sur nos sites.
- D'envisager le prêt de la vitrine à des tiers et d'ouvrir des locaux additionnels pour le magasin. Cela n'a pas été retenu. Le prêt de la vitrine restreindrait son usage pour le magasin et la mise en vitrine des biens offerts et l'autre entraînerait des coûts additionnels, dont le prix de location d'un local, que nous ne sommes pas en mesure d'assumer dans l'immédiat.



Information financière

<i>Résultats au 31 décembre 2018</i>	2018 \$	2017 \$
Produits		
Produits tirés du magasin	170 620	119 986
Dons de biens et autres dons	25 745	25 735
Loyers	18 103	17 490
Intérêts	-	-
Amortissements des apports reportés aux immobilisations	9 199	9 260
Autres revenus (conférence)	3 020	2 780
Subvention Ville de Lévis – remboursement taxes municipales	3 453	3 382
Total des produits	230 140	178 633
Charges		
Frais d'exploitation du magasin	172 771	129 326
Frais du bâtiment	48 577	42 896
Frais financiers	1 500	2 042
Totaux des charges	222 848	174 264
Excédent des produits sur les charges	7 292	4 369
Bilan au 31 décembre 2018		
	2018 \$	2017 \$
Actif		
Encaisse	39 962	30 688
Débiteurs	-	860
Frais payés d'avance	977	1 554
Placement	50	50
Immobilisations	269 454	275 168
Total de l'actif	310 443	308 320
Passif		
Passif court terme	18 912	14 882
Apports reportés afférents aux immobilisations	196 260	205 459
Dette à long terme (hypothèque)	-	-
Actif net	95 271	87 979
Total du passif et avoir net	310 443	308 320

* Les états financiers examinés par un expert-comptable du Magasin général Rive-Sud SSVP ainsi que les notes afférentes détaillées sont disponibles sur demande.