

*La Coopérative funéraire de l'Outaouais*



*une réussite bien de chez nous*



**Coopérative funéraire  
de l'Outaouais**

# Les origines

En février 1978, le Centre d'Amitié de Gatineau, un centre de jour pour personnes âgées, organise un colloque sur le troisième âge. Au nombre des problèmes soulevés par les participants, il y a les frais funéraires élevés. En conséquence, vers la fin de 1978, le CLSC Le Moulin, du secteur Gatineau, avec l'appui du CLSC de Hull, fait de la mise sur pied d'une coopérative funéraire en Outaouais un dossier prioritaire. Deux organisateurs communautaires, Jacques Carrière, du CLSC Le Moulin, et Francine Lepage, du CLSC de Hull, prennent le projet en mains.

En janvier 1979, un comité « promoteur » est constitué. Il convoque une rencontre publique pour le 29 mars 1979, au cours de laquelle une vingtaine de personnes acceptent d'œuvrer au sein du conseil provisoire chargé de gérer les dossiers, notamment la constitution légale de l'entreprise, l'étude de faisabilité, la stratégie d'information, le financement, le recrutement, etc. Le 6 juin 1979, le conseil provisoire adopte les fins de l'entreprise dont il jette les bases :

1. Grouper dans le territoire de la coopérative, les personnes intéressées, dans le but de protéger et de favoriser leurs intérêts économiques et sociaux au moment de leur décès.
2. Exploiter une entreprise ayant principalement pour but d'obtenir pour ses membres des services funéraires.
3. Créer une incitation sociale à la simplicité et à la modération dans le choix des services funéraires.
4. Collaborer étroitement avec les autres coopératives pour l'organisation et la centralisation des services.
5. Favoriser l'éducation coopérative et la responsabilité sociale de ses membres.

Le 6 juin 1979, le conseil provisoire dépose auprès du ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières, la « Déclaration d'association ». Sa publication, dans la *Gazette officielle du Québec* (vol. III, no 44, para. 9834) du 3 novembre 1979, donne une existence légale à la Coopérative funéraire de l'Outaouais (CFO).

Début novembre 1979, commence la campagne de recrutement des mille membres nécessaires au démarrage de l'entreprise. Grâce à une subvention de 21 000 \$ de Canada au travail, la Coopérative engage quatre employés à temps plein pour une durée de six mois.

Le 19 décembre 1979, se tient au 115, rue Carillon, l'ancien centre diocésain, dans le secteur Hull, l'assemblée générale d'organisation. Elle adopte le *Règlement de régie interne* et élit le premier conseil d'administration de la Coopérative funéraire de l'Outaouais. À la fin de 1979, la CFO a recruté une centaine de membres et un sociétaire a même tenu à faire ses arrangements préalables, même si la Coopérative n'est pas encore en activité.



Le premier conseil d'administration de la Coopérative funéraire de l'Outaouais : de gauche à droite, (1<sup>re</sup> rangée) Armand Lemery, Ernest Taschereau, président, Francine Lepage, vice-présidente, (2<sup>e</sup> rangée) Robert Sigouin, Lucien Marchand, Luc Bouvier, trésorier, Jacques Carrière, secrétaire, Thomas Girouard .

En 1980, la CFO reçoit en fonds de démarrage, 1 500 \$ des caisses populaires de l'Outaouais, qui acceptent également de vendre des parts sociales de la Coopérative, 500 \$ de Jocelyne Ouellette, alors députée péquiste de Hull, et 100 \$ de l'Archevêché de Gatineau-Hull. Le 7 septembre 1980, divers intervenants dans le dossier se rencontrent pour finaliser le montage financier. La Société de développement coopératif accepte de verser 26 000 \$ sous forme de prêt; le programme Opération solidarité économique (OSE) du gouvernement québécois offre une subvention de 36 000 \$ étalée sur 24 mois à la condition que la Coopérative ait créé trois emplois à temps plein à la fin de sa troisième année d'activité; la Caisse populaire Saint-Joseph de Hull lui alloue une marge de crédit de 25 000 \$; et finalement, les membres de la CFO investissent 25 000 \$, leurs parts sociales, pour un total de 112 000 \$. À la fin de 1980, il ne manque qu'une trentaine de membres pour atteindre les 1 000 membres requis.

## Merci à Joseph Desjardins

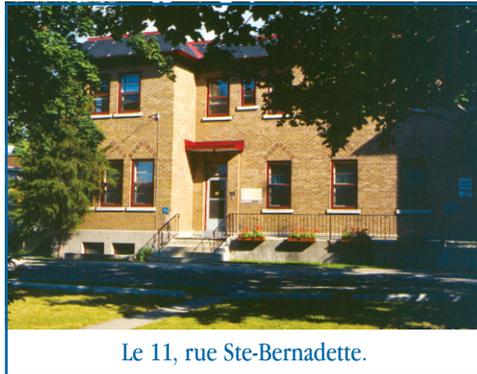
En 1980, la situation économique difficile et l'échec du poste de télévision coopératif CFVO, entre autres, ne facilitent pas le recrutement. Acheter 25 \$ de parts sociales pour devenir membre de la Coopérative funéraire de l'Outaouais ne va pas de soi. Pourtant, à lui seul, Joseph Desjardins en recrute des centaines.



# Les premières installations

## Le 11, rue Ste-Bernadette

Même si l'idée de fonder une coopérative funéraire a germé dans le secteur Gatineau, le conseil d'administration de la Coopérative choisit de s'installer en premier lieu à Hull, la population âgée y étant plus nombreuse. En août 1980, s'amorcent des négociations avec la fabrique de la paroisse Ste-Bernadette pour la location de la moitié du presbytère. Le 30 septembre, les deux parties s'entendent sur un bail de trois ans au coût de 11 000 \$ par année avec une clause d'indexation au taux d'inflation du secteur de l'habitation.



Le bail est conditionnel au changement de zonage. L'obligation imposée par la loi 125, adoptée le 1<sup>er</sup> novembre 1980, de consulter les citoyens avant d'autoriser un changement de zonage retarde de plusieurs mois l'ouverture de la Coopérative. En juin 1981, la Communauté régionale de l'Outaouais adopte finalement le règlement de changement de zonage et, dès le 1<sup>er</sup> juin, la CFO devient locataire du 11, rue Ste-Bernadette.

Le conseil d'administration non seulement planifie l'aménagement du presbytère, mais l'aménage en bonne et due forme. Armand Lemery et Thomas Girouard en sont les maîtres d'oeuvre. Un hommage leur est rendu à l'assemblée générale du 28 avril 1982. En souvenir de leur implication soutenue, la Coopérative donne, le 12 janvier 1987, à un des salons du 11, rue Ste-Bernadette le nom Armand-Lemery et, le 27 novembre 1989, le nom Thomas-Girouard à un de ceux du 664, boulevard



Maloney. Excellent ébéniste, Thomas Girouard confectionne même le mobilier funéraire des premiers salons : porte-cercueil, prie-Dieu, porte-livre, porte-carte, etc.

L'ouverture officielle des installations du secteur Hull a lieu le 18 septembre 1981 à 14 h en présence de M<sup>sr</sup> Adolphe Proulx, évêque de Hull, et de Michel Légère, maire de Hull. De 14 h à 17 h et de 19 h à 22 h, la population en grand nombre visite les locaux de la Coopérative. Les installations comprennent deux salons, une salle de repos (fumeur), les bureaux administratifs, une salle d'exposition pour cercueils, un laboratoire pour la thanatopraxie, un garage pour le corbillard.





Claude Gascon, le premier thanatopracteur de la CFO.

Les premiers employés de la Coopérative sont Claude Gascon, le thanatopracteur, toujours à l'emploi de la Coopérative, Richard Marion, le directeur général, qui sera formé par la Coopérative funéraire de l'Estrie, et Monique Kenney, la secrétaire, qui reste avec l'entreprise jusqu'en mai 1988.

Dès le premier mois d'exploitation, la Coopérative traite huit décès. Après une année, elle dépasse ses prévisions. Plutôt que les 40 décès budgétés, elle en traite 85 du 18 septembre 1981 au 18 septembre 1982. Au cours de la même période, elle conclut également 94 contrats d'arrangements préalables. La CFO a ainsi débuté sans même utiliser la totalité des sommes d'argent mises à sa disposition.



Un salon rénové du 11, rue Ste-Bernadette.

Jusqu'en l'an 2000, le 11, rue Ste-Bernadette abrite les installations de la Coopérative du secteur Hull. Pendant ces presque vingt ans, les locaux sont régulièrement rénovés. Le plus important réaménagement date des années 1990-1991. Pour faire face à l'augmentation de l'achalandage, la CFO est

dans l'obligation de s'agrandir. Elle



Le columbarium du 11, rue Ste-Bernadette.

loue donc l'ensemble du presbytère, y compris la partie réservée jusqu'alors à la paroisse. Elle en profite pour redécorer les deux salons et réaménager les bu-

reaux administratifs; elle ajoute un monte-charge, un columbarium, une nouvelle salle d'exposition pour cercueils et urnes et un atelier pour fabriquer les boîtes de crémation. L'ouverture officielle du nouveau 11, rue Ste-Bernadette a lieu le 14 avril 1991.

La Coopérative funéraire de l'Outaouais :

*une réussite bien de chez nous*

### *Chiffre malchanceux*

À l'origine, l'adresse de la Coopérative funéraire de l'Outaouais est le 13, rue Ste-Bernadette. Le chiffre 13 n'est guère approprié pour une maison funéraire : il aurait fait fuir les plus superstitieux et, chez les plus rieurs, suscité de multiples plaisanteries. À la demande de la CFO, la Ville accepte que l'adresse civique de la Coopérative devienne le 11, rue Ste-Bernadette.

## Les installations de Gatineau



Le 200, rue de la Savane.

L'intention première des fondateurs de la Coopérative est d'avoir le plus rapidement possible des installations dans les secteurs de Hull et de Gatineau. Dès le 23 août 1982, le conseil d'administration accepte de louer pour 3 ans le 200, rue de la Savane au coût de 1 000 \$ par mois. Les installations comprennent deux salons et une salle de repos (fumoir). L'ouverture officielle a lieu le 2 novembre 1982.

La Coopérative renouvelle le bail jusqu'en 1988. Mais, le local s'avérant trop petit et sa situation géographique offrant peu de visibilité, la



Un salon du 200, rue de la Savane.

CFO déménage au 664, boulevard Maloney Est. Elle y aménage, là aussi, deux salons et une salle de repos (fumoir), mais plus spacieux que ceux du 200, rue de la Savane. Le 21 septembre 1988 a lieu l'ouverture officielle du nouveau salon de Gatineau que la Coopérative occupe jusqu'au 31 décembre 1995.

À la fin de 1984, après trois ans d'activité, la Coopérative funéraire de l'Outaouais compte des installations à Hull et à Gatineau ainsi qu'un salon satellite à Saint-Pierre de Wakefield, soit une salle du presbytère qu'elle loue au besoin du 26 juin 1983 au 25 février 1987. Son chiffre d'affaires atteint 217 804 \$. Elle a traité 152 décès et conclu 122 arrangements préalables. Pour la première fois, elle a un trop-perçu, 1 952 \$. Comme prévu à l'origine dans son plan d'affaires, elle est devenue rentable après trois ans d'exploitation.

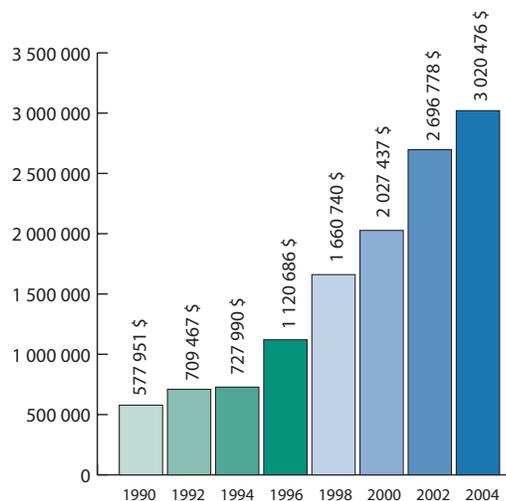
### *Numéro satanique*

À l'origine, le numéro civique du salon sur le boul. Maloney est le 666. Dans l'Apocalypse de Saint-Jean, ce chiffre est associé à l'Antéchrist ou la Bête de l'Apocalypse : « Que celui qui a de l'intelligence calcule le nombre de la bête, [...] ; et son nombre est 666 » (13, 18). Sensible aux remarques que le chiffre suscite, le conseil demande à la Ville de remplacer le numéro civique 666 par le 664.

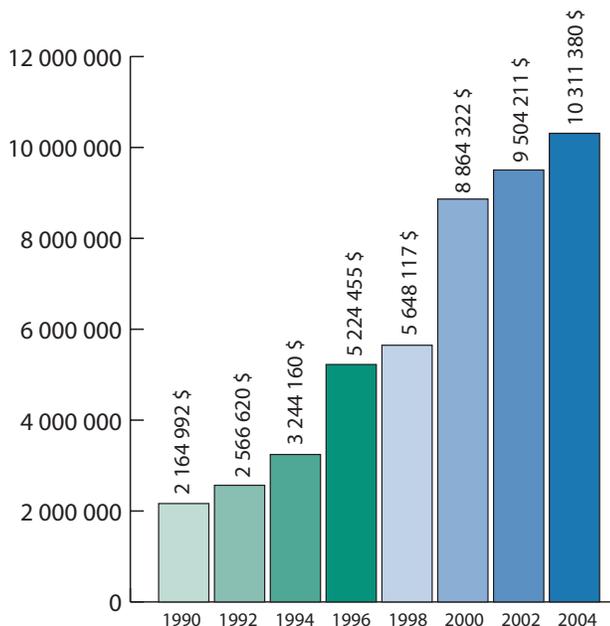
# L'expansion

Au début des années 1990, la Coopérative funéraire atteint une vitesse de croisière. En 1992 par exemple, son chiffre d'affaires est de 709 467 \$; ses trop-perçus, de 44 829 \$; et son actif, de 2 566 620 \$. Elle compte 4 603 membres, a traité 277 décès et conclu 100 arrangements préalables. Un des responsables de cette réussite est Bernard Laverdure, directeur général de septembre 1985 à juillet 1992. La Coopérative se trouve alors à la croisée des chemins. Le contexte l'amène à prendre des décisions qui vont lui permettre de se hisser au premier rang des maisons funéraires de l'Outaouais.

Chiffre d'affaires de la Coopérative funéraire de l'Outaouais, 1990-2004



Actif de la Coopérative funéraire de l'Outaouais, 1990-2004



La Coopérative funéraire de l'Outaouais :

*une réussite bien de chez nous*

## *Merci à Jean Villeneuve*

Dans les débuts, l'opposition à la Coopérative est vive chez les maisons funéraires privées, la Maison funéraire Émond allant même jusqu'à tenter de recruter le thanatopracteur contractuel de la Coopérative, Claude Gascon. Jean Villeneuve est le seul thanatopracteur du secteur privé à avoir aidé la Coopérative, en acceptant de remplacer Claude Gascon lors de ses congés.

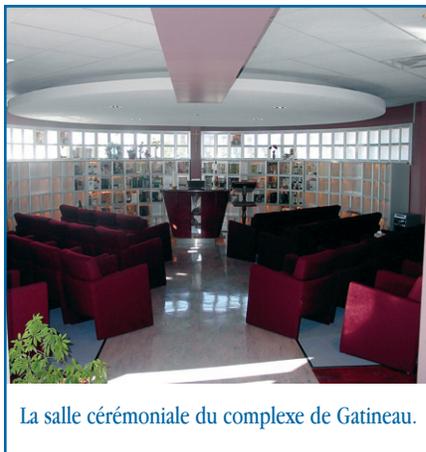
## *La fusion avec la Coopérative funéraire du Nord*

Dès juillet 1982, la CFO fournit de l'aide à la Coopérative funéraire du Nord, de Chénéville, la plus ancienne des coopératives funéraires de l'Outaouais. En 1987, cette dernière souhaite fusionner. Le 22 novembre 1993, l'assemblée générale extraordinaire de la Coopérative funéraire de l'Outaouais entérine la fusion. L'impact pour la CFO est minime puisque la Coopérative funéraire du Nord n'a qu'une trentaine de membres et que les prévisions de décès s'élèvent au maximum à 4 ou 5 annuellement. Si la CFO accepte finalement la fusion, c'est beaucoup pour venir en aide à une coopérative en difficulté.

Mais la fusion s'avère compliquée, la Coopérative funéraire du Nord n'ayant plus de conseil d'administration. Pour être officialisée, la fusion doit donc être entérinée par le ministère des Consommateurs, Coopératives et Institutions financières. Même si la Coopérative gère dans les faits la Coopérative funéraire du Nord dès janvier 1994, il faudra attendre un an, janvier 1995, pour que la fusion devienne officielle. Pour permettre aux gens de la Coopérative funéraire du Nord de rejoindre leur nouvelle coopérative, une ligne 1-800 est inaugurée le 19 septembre 1994. En 1999, une entente entre la Coopérative funéraire de l'Outaouais, la Maison funéraire Shields et la municipalité de Montpellier permet de rénover la salle municipale qui sert alors pour les funérailles des deux entreprises. Depuis novembre 2002, c'est l'église qui sert de salon funéraire à Montpellier.



Le complexe de Gatineau au 1369, boulevard de La Vérendrye Ouest.



La salle cérémoniale du complexe de Gatineau.

## *La construction du complexe funéraire du secteur Gatineau*

Au milieu des années 1990, le marché funéraire est en voie de transformation. Les baby-boomers vieillissant, on prévoit que le nombre de décès va doubler entre 1995 et 2030. Attirée par ce marché potentiel, la société américaine Service Corporation International (SCI) acquiert, entre 1994 et 1999, trois maisons funéraires outaouaises : la Maison funéraire Beauchamp en 1994, Gauvreau et fils en janvier 1995 et la Maison Brunet de Buckingham en 1999. Pour contrer l'arrivée des Américains sur le marché outaouais et une certaine stagnation de l'entreprise dont les trop-perçus diminuent depuis quelques années, la Coopérative funéraire de l'Outaouais décide de moderniser ses installations afin d'augmenter sa part de marché.

En juin 1994, elle acquiert un terrain à l'intersection du boulevard de La Vérendrye et de la rue Du Barry, dans le secteur Gatineau, au coût d'un demi-million de dollars. Un an et demi plus tard, le 23 novembre 1995, la CFO annonce la construction d'un complexe funéraire au 1369, boulevard de La Vérendrye Ouest. « *S'installer dans nos propres locaux nous permettra de nous renforcer en vue d'affronter la compétition. Ce projet est venu à la suite d'une longue réflexion sur le sujet : à notre avis, la formule coopérative peut répondre à l'invasion américaine* », affirme Francine Bélec, à l'époque directrice générale de la CFO (*Le Droit*, 24 novembre 1995).

La Coopérative choisit Gatineau pour construire son nouveau complexe funéraire, d'une part, parce que les terrains, plus disponibles, s'y vendent moins cher et,

d'autre part, parce qu'elle veut y augmenter sa part de marché. La construction du complexe funéraire est confiée à la firme Boless Inc., à partir des plans de l'architecte Raymond Carrier, du cabinet Carrier et Savard. La caisse populaire Saint-Joseph de Hull, depuis les débuts aux côtés de la CFO, assure le financement.



Le columbarium du complexe de Gatineau.

Le 15 juin 1996, le nouveau complexe funéraire ouvre ses portes. Trois cents personnes profitent de l'inauguration pour le visiter. Les commentaires sont élogieux. La décision du conseil d'administration qui avait demandé à l'architecte un bâtiment visuellement original et qui ne rappelle pas une maison funéraire porte ses fruits. Le complexe funéraire de Gatineau est alors sans conteste le plus beau de l'Outaouais.

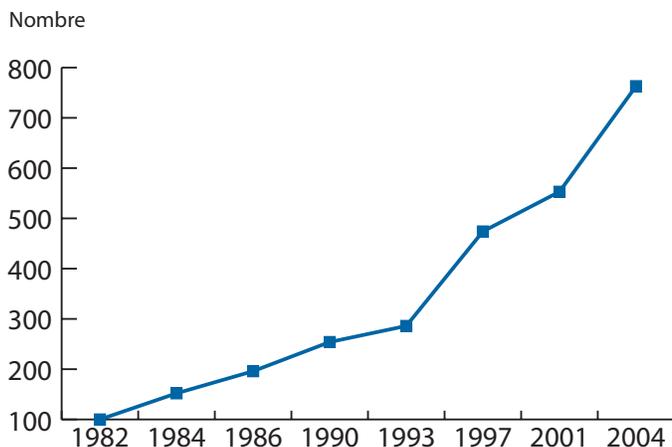


Un des salons du complexe de Gatineau.

En plus des bureaux administratifs, les installations comprennent deux salons avec un petit salon privé pour la famille, une salle cérémoniale de 75 places, une

salle de réception, deux salles de repos, un columbarium accessible grâce à une carte magnétique, une salle d'exposition pour cercueils et urnes, un vaste laboratoire pour la thanatopraxie, un garage pouvant abriter au moins six véhicules. La Coopérative profite de l'occasion pour déménager son siège social du 11, rue Ste-Bernadette à Hull au 1369, boulevard de La Vérendrye Ouest à Gatineau.

Nombre de décès traités par la Coopérative funéraire de l'Outaouais, 1982-2004



### *La CFO à l'honneur*

Au congrès de la Fédération des coopératives funéraires du Québec, de 1996, la CFO obtient le prix de la Coopérative de l'année, toutes catégories confondues, et celui dans la catégorie Développement économique.

La Coopérative funéraire de l'Outaouais :

*une réussite bien de chez nous*

## *L'achat de J. Hubert Villeneuve*



Face à la concurrence que lui livre la multinationale américaine SCI, installée en Outaouais depuis 1994, la Coopérative funéraire de l'Outaouais ne baisse pas les bras : « *Si nous nous laissons envahir par les Américains, si nous leur laissons toute la place, ils posséderont bientôt 60 % du marché. La question est de savoir si les profits s'en iront au Texas, à la Nouvelle-Orléans ou demeureront au Québec. Si les coopératives ne sont pas prêtes à jouer le jeu, elles disparaîtront lentement* », soutient Réjean Laflamme, alors président du conseil d'administration.



Le 19 janvier 1999, la Coopérative funéraire de l'Outaouais acquiert l'entreprise J. Hubert Villeneuve qui exploite des maisons funéraires à Thurso et à Ripon, l'ancien propriétaire, Hubert Villeneuve, tirant sa révérence après 28 ans à la barre de l'entreprise fondée par son père J. Bruno Villeneuve. L'acquisition permet à la Coopérative de mieux desservir la population de la Petite-Nation, notamment les membres de l'ancienne Coopérative funéraire du Nord.

En 2001, la Coopérative rénove ses installations de Thurso et de Ripon. Elle en profite pour installer un columbarium à Thurso et élargir la gamme de cercueils et d'urnes. Le 15 octobre 2003, en raison du peu d'achalandage du salon de Ripon, la CFO s'en départit après s'être entendu avec son concurrent, Shields, pour qu'il ferme lui aussi le sien. Sous la pression des citoyens, les élus de Ripon mettent alors la salle municipale à la disposition des familles endeuillées. La CFO et la Maison funéraire Shields et Fils contribuent toutes deux à défrayer les coûts pour y rendre l'éclairage approprié à un salon funéraire.

## *La faillite de la Maison funéraire Laviolette et Robinson*

Au printemps 1999, la Maison funéraire Laviolette et Robinson fait faillite. En juin 1999, la Coopérative achète certains éléments d'actif de l'entreprise : des meubles, des instruments de laboratoire, le columbarium, etc., ainsi que les arrangements préalables couverts par l'argent déposé en fidéicommiss.

Malheureusement, dans un certain nombre de cas, la Maison funéraire Laviolette et Robinson ou sa filiale Les Jardins commémoratifs de l'Outaouais n'ont pas déposé en fidéicommiss tout l'argent des arrangements préalables. La centaine de consommateurs pour lesquels la totalité de l'argent n'a pas été déposé en fidéicommiss risquent alors de tout perdre. Le 10 décembre 1999, après entente avec l'Office de la protection du consommateur du Québec, la Coopérative accepte de respecter ces arrangements préalables, afin que les personnes flouées, pour la plupart des personnes âgées, ne perdent pas leur investissement. La Coopérative s'engage à leur fournir gratuitement les services funéraires qui sont de son ressort, comme l'embaumement, le cercueil, etc. et pour lesquels ils ont payé. Ainsi, sans mettre en péril sa situation financière, la Coopérative pose un geste socialement responsable tout en contribuant à sauvegarder l'industrie des arrangements préalables.

La Coopérative funéraire  
de l'Outaouais :

*une réussite bien  
de chez nous*

### *Prix pour la Coopérative funéraire de l'Outaouais*

Au congrès de 1999 qui s'est tenu à Hull, la Coopérative funéraire de l'Outaouais obtient deux des quatre prix décernés annuellement par la Fédération des coopératives funéraires du Québec : celui du développement de l'entreprise coopérative et celui de l'intercoopération et de l'implication dans le milieu.

### *Mention d'honneur*

Pour être venue en aide aux consommateurs lésés qui détenaient des arrangements préalables avec la Maison funéraire Laviolette et Robinson, la Coopérative funéraire de l'Outaouais reçoit une mention d'honneur au congrès annuel de la Fédération des coopératives funéraires du Québec, tenu à Rimouski au début juin 2000.

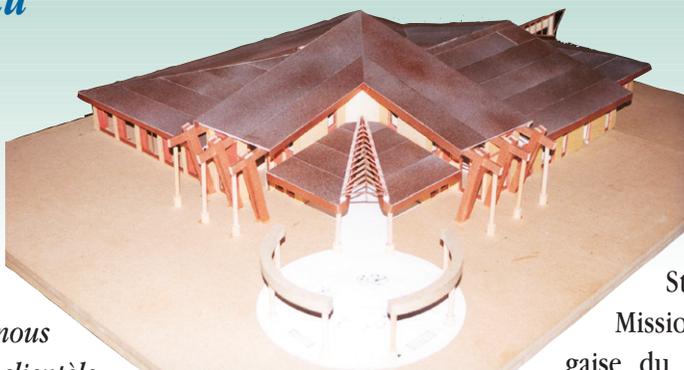


## Le complexe funéraire du secteur Hull

Dès 1994, la Coopérative funéraire de l'Outaouais cherche à relocaliser ses installations du secteur Hull. « Avec l'augmentation de l'achalandage, on a acquis une solidité financière qui nous permet d'offrir un peu plus à notre clientèle. Pour cela on a besoin d'espace et de visibilité. Les locaux de l'ancien presbytère de l'église Ste-Bernadette que la paroisse nous loue sont devenus trop petits », affirme Isabelle Patenaude, présidente du conseil d'administration (*Le Droit*, 30 juin 1994).

Plusieurs projets sont envisagés, dont la transformation en complexe funéraire de l'église Sacré-Cœur, située au 115, boulevard Sacré-Cœur. Le projet soumis par la Coopérative prévoit l'aménagement de petits salons dans un environnement respectant le plus possible le cachet de l'église. Ainsi, une partie de la sacristie serait conservée afin d'y célébrer des funérailles.

Mais, étant donné que la Coopérative planifie à ce moment-là la construction de son complexe funéraire du secteur Gatineau, le projet s'avère beaucoup trop onéreux. Par ailleurs, la vente de l'église



La maquette du complexe funéraire du 95, boulevard de la Cité-des-Jeunes.

Ste-Bernadette à la Mission catholique portugaise du Saint-Esprit force la Coopérative à envisager une autre solution, étant donné que l'église Sacré-Cœur, qui prend alors le nom de Notre-Dame de l'Île, devient le principal lieu de culte des paroissiens francophones de l'Île de Hull.

### *Assurer la survie des cimetières*

En renonçant à effectuer elle-même ses crémations ou à les confier à des entreprises ontariennes comme le font certains salons funéraires de l'Outaouais, la Coopérative funéraire de l'Outaouais contribue à assurer à long terme la viabilité des cimetières catholiques romains de Gatineau.

Le conseil d'administration opte finalement pour la construction d'un nouvel édifice. En 1998, la Coopérative signe une entente de partenariat avec la Corporation des cimetières catholiques romains de l'Archidiocèse de Gatineau-Hull (*Les Jardins du Souvenir*). En contrepartie du terrain adjacent au cimetière Saint-Rédempteur, le 95, boulevard de la Cité-des-Jeunes dans le secteur Hull, la Coopérative funéraire de l'Outaouais garantit aux *Jardins du Souvenir* l'exclusivité de ses crémations pour les vingt prochaines années.



Première pelletée de terre pour les installations de Hull, le mardi 9 novembre 1999 : de gauche à droite, Marc Croteau, président de la Communauté urbaine de l'Outaouais, Yves Ducharme, maire de Hull, Georges Castagne, conseiller du quartier Dollard, Réjean Laflamme, président du conseil d'administration de la CFO et Richard Roy, président du conseil d'administration des *Jardins du Souvenir*.



Le complexe funéraire du 95, boulevard de la Cité-des-Jeunes.

Les deux entreprises conviennent également de ne pas se concurrencer dans leurs sphères d'activité respectives pendant la même période. Dans la foulée de cette entente, en juillet 2003, la Coopérative funéraire de l'Outaouais prend en charge les arrangements préalables conclus par *Les Jardins du Souvenir* avant 1996, date à partir de laquelle *Les Jardins du Souvenir* ont accepté de ne plus concurrencer la Coopérative et les autres maisons funéraires de l'Outaouais.

Conçu par l'architecte Marcel Landry, le nouveau bâtiment de 1 280 mètres carrés (13 778 pieds carrés) comprend, outre les bureaux administratifs, deux salons avec petit salon privé pour la famille, une salle cérémoniale pouvant accueillir 250 personnes, une salle de réception de 120 places, deux salles de repos, un stationnement de 85 places, un columbarium donnant sur la façade, donc visible nuit et jour, et accessible grâce à une carte magnétique.



La salle cérémoniale du 95, boulevard de la Cité-des-Jeunes.

À l'instar du complexe du secteur Gatineau, l'architecture novatrice du bâtiment s'éloigne de la maison funéraire traditionnelle. Grâce à des puits de lumière, les espaces communs, agrémentés d'un jardin et d'une fontaine, laissent entrer à profusion la lumière naturelle. En juillet 2000, la Coopérative emménage dans ses nouveaux locaux et y transfère son siège social. Le 13 octobre 2000, la Coopérative profite de l'inauguration de ses installations de Hull pour souligner son 20<sup>e</sup> anniversaire.



L'atrium du 95, boulevard de la Cité-des-Jeunes.

La Coopérative funéraire de l'Outaouais :

*une réussite bien de chez nous*

## *La deuxième au Québec*

Pour l'Outaouais, la construction d'un salon funéraire dans un cimetière est une première. Au Québec, la Coopérative funéraire de l'Outaouais est, en 1999, la deuxième maison funéraire à réussir l'exploit.

## *Le lock-out de décembre 2000*

Syndiqués depuis décembre 1996, les employés de la Coopérative signent une première convention collective le 27 février 1998, laquelle prend fin en décembre 1999, sans qu'il y ait entente sur son renouvellement. Après une vingtaine de rencontres, qui n'ont pas permis aux deux parties de s'entendre, les employés débraient le lundi 18 décembre 2000. Ayant constaté que l'annonce de nouveaux débrayages insécurise la clientèle, la direction décrète, le 19 décembre, le lock-out de ses 24 employés réguliers et temporaires. La mésentente entre les deux parties porte essentiellement sur les salaires et sur la clause autorisant les cadres de l'entreprise à faire certaines tâches ordinairement réservées aux syndiqués. Le samedi 27 janvier 2001, le syndicat accepte à 93 % l'entente de principe conclue avec la Coopérative funéraire de l'Outaouais. Après 42 jours de conflit, c'est le retour au travail le 29 janvier 2001. Le 9 avril suivant, les deux parties paraphent le nouveau contrat de travail.

Le lock-out a bien sûr un effet négatif sur les résultats financiers de l'entreprise. En 2001, contrairement aux années précédentes, la CFO accuse un déficit de 69 862 \$. Heureusement, dès l'automne 2001, elle reprend sa part de marché.

Une autre conséquence du conflit, positive celle-là, est la décision du conseil d'administration de se pencher sur le fonctionnement de l'entreprise. Comme l'affirme Réjean Laflamme, à l'époque président du conseil d'administration : *« Bien que cela ait été difficile pour les deux parties, il est important de souligner que nous avons tous beaucoup appris de ces moments ardues. Pour mieux nous comprendre et apprendre à mieux travailler ensemble, d'une manière différente, nous avons collectivement entrepris une démarche de formation qui regroupe les*

*administrateurs, la direction et les employés. Cette formation traite de communication interpersonnelle et du travail de groupe ».*

En 2002, le conseil d'administration met en place un comité paritaire dans le but de régler les irritants entre les syndiqués et la direction. L'année suivante, la Coopérative offre une formation d'appoint à ses employés et met sur pied un comité social.

Toutes ces initiatives contribuent à assainir le climat de travail. Ainsi, après seulement quelques rencontres, la convention de travail qui a pris fin le 31 décembre 2003 est renouvelée jusqu'au 31 décembre 2008 à la satisfaction des deux parties. De plus, pour souligner le travail de ses employés, la Coopérative met sur pied en 2005 un régime d'intéressement qui leur permet de bénéficier d'une partie des trop-perçus.

### *Première coopérative funéraire au Canada*

En 2002, la Coopérative funéraire de l'Outaouais est la plus importante coopérative funéraire du Québec et du Canada, en termes d'actif et de nombre de décès. Depuis 2003, elle détient le 2<sup>e</sup> rang après la Coopérative funéraire de l'Estrie.

# Vingt-cinq ans plus tard

Après vingt-cinq années d'existence, la Coopérative funéraire de l'Outaouais possède les complexes funéraires les plus modernes de l'Outaouais. En 2004, elle a traité 763 décès et conclu 416 arrangements préalables; son chiffre d'affaires dépasse les trois millions de dollars; les trop-perçus atteignent près de 350 000 \$, et ses actifs, plus de 10 millions \$. Elle détient plus de 50 % du marché gatinois.

Forte de plus de 9 000 membres, les vrais propriétaires de l'entreprise, la Coopérative funéraire de l'Outaouais a l'intention de rester la première entreprise funéraire de l'Outaouais grâce à la gamme étendue des services offerts, à ses installations modernes, à ses services de haute qualité et à ses prix concurrentiels.

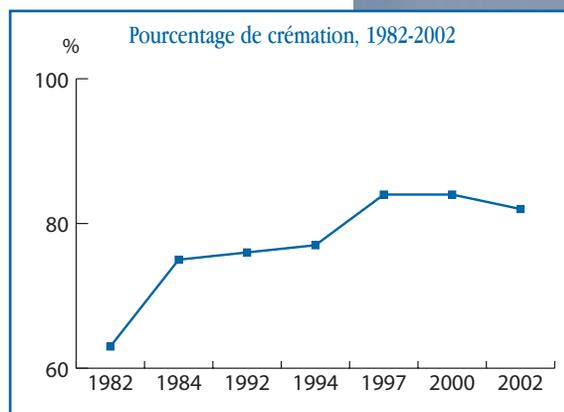
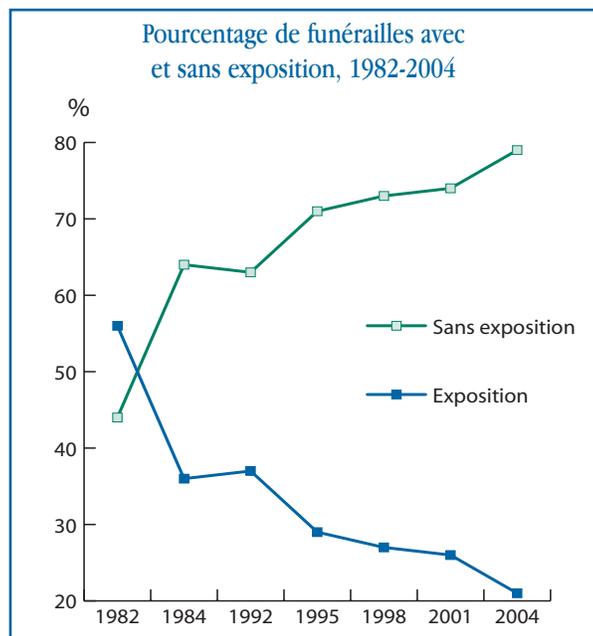
Forte d'une réserve de plus de 2,5 millions \$, la Coopérative a des projets d'expansion : agrandissement pour Gatineau, acquisition ou construction dans d'autres secteurs de l'Outaouais. Elle souhaite devenir la référence québécoise en matière funéraire.



Marcel Guy,  
actuel directeur général de la CFO.

La Coopérative funéraire  
de l'Outaouais :

*une réussite bien  
de chez nous*



*Plus de 9 000 membres*

Le 6 juin 1979, le conseil provisoire de la Coopérative funéraire de l'Outaouais fixe à 25 \$ le coût des parts sociales pour devenir membre. Après le 26 novembre 1985, est membre celui qui détient 30 \$ de parts sociales; depuis le 14 avril 2004, c'est 20 \$ de parts sociales

# *Implication communautaire et intercoopération*

Parmi les principes coopératifs, définis par l'Alliance coopérative internationale à son congrès de Manchester, le 23 septembre 1995, et auxquels la Coopérative funéraire de l'Outaouais souscrit depuis ses tous débuts, il y a l'éducation et l'information, la coopération entre les coopératives, l'engagement envers la communauté.

Régulièrement, pendant ses vingt-cinq années d'existence, la Coopérative a organisé des activités d'information et d'éducation auprès de ses membres, mais également auprès de l'ensemble de la population. La Table des organismes d'éducation populaire l'a reconnu en la subventionnant depuis ses débuts.

Son engagement au sein de la communauté est multiforme. La Coopérative soutient notamment la Maison Mathieu-Froment-Savoie, un centre de soins palliatifs en Outaouais qui offre des services d'hébergement gratuits; Entraide-deuil de l'Outaouais, organisme communautaire sans but lucratif qui œuvre, depuis 1987, auprès de ceux qui vivent la perte d'un être cher; Centraide; l'Académie des retraités de l'Outaouais; la Fondation du Centre hospitalier des Vallées-de-l'Outaouais; etc. Depuis 1994, la CFO confie la fabrication de ses boîtes d'incinération au Centre LARO, un atelier de travail pour personnes handicapées. En 2000, la CFO a élaboré une politique d'implication communautaire.

Sur le plan de l'intercoopération, la Coopérative s'implique au niveau local, régional et national. Localement, par l'entremise de la Coopérative de développement régional Outaouais-Laurentides, elle travaille au développement d'entreprises coopératives. Elle a aussi directement appuyé des

projets coopératifs comme la Coopérative de santé d'Aylmer et des coopératives de jeunes.

La Coopérative funéraire de l'Outaouais participe pleinement à la Fédération des coopératives funéraires du Québec. Elle contribue au Fonds d'entraide de la Fédération, offre son expertise pour appuyer les coopératives funéraires moins bien nanties. Certains de ses administrateurs, tels Normand Saey, Stephen Taylor et Réjean Laflamme, ont oeuvré pendant de longues années au sein de la Fédération.

## *Un prix pour la Coopérative*

La Coopérative funéraire de l'Outaouais obtient le Prix de la coopérative de l'année dans la catégorie Initiatives de coopération, lors du gala Reconnaissance de la Fédération des coopératives funéraires du Québec en mai 2005.



## *Le congrès de Hull*

La Coopérative funéraire de l'Outaouais organise le congrès de 1999 de la Fédération des coopératives funéraires du Québec qui se tient en Outaouais pour la toute première fois.

# Raison sociale, logos, slogans



L'enseigne du 11, rue Ste-Bernadette avec le premier logo de la CFO.

Le 6 juin 1979, le conseil provisoire adopte la raison sociale « Coopérative funéraire de l'Outaouais », laquelle est maintenue lors de la fusion avec la Coopérative funéraire du Nord.

Création de Carl Osborne, le premier logo de la Coopérative représente un soleil stylisé sous lequel est inscrit le nom de l'entreprise suivi de son sigle « CFO » en forme de croix. Le slogan qui l'accompagne, « *La dignité dans la simplicité* », souligne les raisons qui ont présidé à la création de l'entreprise : contrer le coût élevé des funérailles, combattre l'ostentation et la surenchère, créer une incitation sociale à la simplicité et à la modération dans le choix des services funéraires.

Alors qu'elle amorce une réflexion quant à son avenir, la Coopérative charge la firme Publicom de revoir sa signature d'entreprise. Le conseil d'administration accepte le nouveau logo le 9 septembre 1991. Riche en significations, il représente à la fois un oiseau sur le point de prendre son envol et une flamme, symbole d'éternité. Sous le symbole de couleur bleu, apparaît la raison sociale de l'entreprise.

Le slogan aussi évolue. Jouant sur la polysémie du mot « simplicité » du premier slogan, il devient, entre autres, « *Les préarrangements de la Coopérative... pour vous simplifier la vie* » ou encore « *À votre service, depuis déjà quinze ans... pour vous simplifier la vie* ».

Par la suite, s'impose le slogan « *Une maison funéraire bien de chez nous* ». Utilisé depuis 1998, il vise le concurrent immédiat de la Coopérative, la multinationale SCI, qui possède plusieurs salons, mais qui n'opère pas sous son propre nom, préférant conserver les noms des anciens propriétaires.



Le logo actuel de la Coopérative funéraire de l'Outaouais.

La Coopérative funéraire de l'Outaouais :

*une réussite bien de chez nous*



Le premier corbillard de la CFO, un Cadillac 1974.



Le parc automobile actuel de la Coopérative funéraire de l'Outaouais : deux corbillards Cadillac 2002, deux Cadillac de Ville 2002.

# Les services

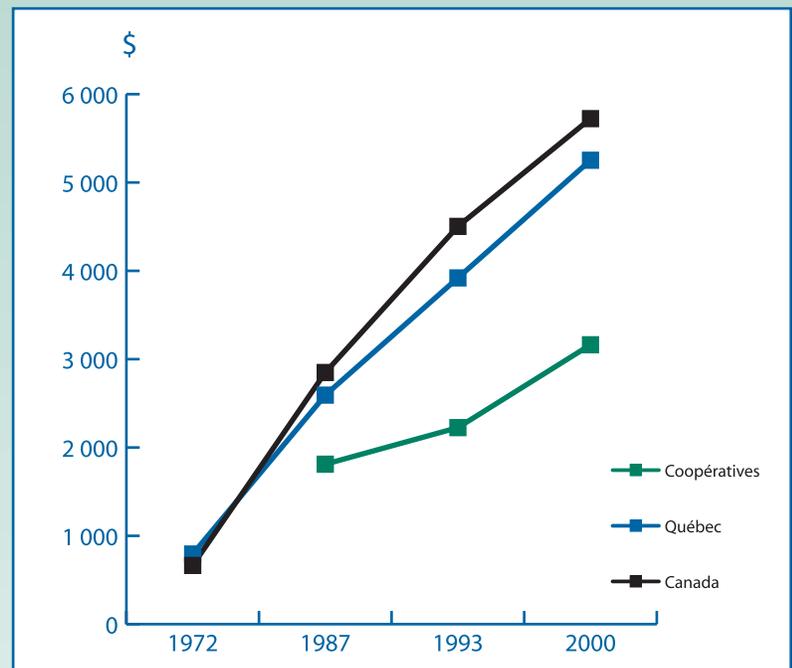
La Coopérative funéraire de l'Outaouais offre à ses membres une gamme complète de services funéraires professionnels à la mesure de leurs attentes et de leurs besoins : transport de la dépouille, thanatopraxie (embaumement) et préparation du corps, cercueil, urne et reliquaire, funérailles traditionnelles ou personnalisées, salon d'exposition, salle cérémoniale et salle de réception, columbarium, inhumation ou incinération, rédaction de l'avis de décès et de la déclaration de décès, voitures de circonstance, réservation de tous les services externes (église, cimetière, etc.), fleurs, traiteur et cartes de remerciement personnalisées. En plus, il est toujours possible de faire ses arrangements préalables, lesquels sont transférables dans les 26 coopératives funéraires au Québec (plus de 100 points de service).

## Régulation des prix du marché

À l'origine de la Coopérative funéraire de l'Outaouais, il y a l'objectif d'abaisser le coût des funérailles. À ce chapitre, toutes les études montrent que la Coopérative, avec l'ensemble des coopératives, a gagné son pari. Alors qu'en 1972, les Québécois déboursaient en moyenne près de 20 % de plus que les Canadiens, l'arrivée des coopératives a inversé la tendance. En 2000 par exemple, les Québécois et les membres des coopératives funéraires paient leurs funérailles, respectivement 8 % et 45 % moins cher que les Canadiens.

Prix moyen des funérailles, Québec, Canada, coopératives, 1972-2000

	1972	1987	1993	2000
Canada	665 \$	2 849 \$	4 503 \$	5 723 \$
Québec	794 \$	2 593 \$	3 920 \$	5 252 \$
Coopératives	ND	1 811 \$	2 225 \$	3 163 \$



Source : Statistiques Canada (Cansim II, Tableau 051-004).

## Le programme Solidarité

La Coopérative funéraire de l'Outaouais adhère en 2003 au programme Solidarité de la Fédération des coopératives funéraires du Québec. Le programme permet de soutenir financièrement les parents en deuil d'un enfant de quatorze ans et moins en leur chargeant des frais minimes.



95, boul de la Cité-des-Jeunes  
Gatineau (Québec) J8Y 6X3

Tél. : (819) 778-2425 • Téléc. : (819) 778-2426



1369, boul. La Vérendrye Ouest  
Gatineau (Québec) J8T 8K2

Tél. : (819) 568-2425 • Téléc. : (819) 568-2426



134, rue Alexandre  
Thurso (Québec) J0X 3B0

Tél. : (819) 985-2595

[www.cfo.coop](http://www.cfo.coop)



***Coopérative funéraire  
de l'Outaouais***