

Laissez notre famille
prendre soin de la vôtre.



Rapport annuel 2014

Membre de la



FÉDÉRATION
DES COOPÉRATIVES
FUNÉRAIRES
DU QUÉBEC



**Coopérative funéraire
de l'Outaouais**

Mot du président

Il me fait plaisir de vous présenter mon rapport d'activités pour l'année 2014. Bien que non exhaustif, il se veut un survol des principaux enjeux que nous avons traités au courant de l'année.

D'abord, je vous invite à vous joindre à moi afin de partager une pensée pour l'ensemble des familles que nous avons accompagnés lors d'un décès au courant de l'année. Vivre un deuil n'est jamais facile, mais j'ose espérer que d'être épaulé par une équipe de professionnels aide à traverser une épreuve si difficile. Vous me permettrez d'avoir une pensée bien spéciale pour Mme Louise Cadieux. Mme Cadieux était conseillère aux familles à notre point de service de Buckingham. À sa famille ainsi qu'à toutes les familles de nos membres qui nous ont quittés, j'offre au nom de mes collègues du conseil d'administration, de l'ensemble de nos collaborateurs et collaboratrices et en mon nom personnel, nos plus sincères condoléances.

Depuis sa création en 1979, la Coopérative funéraire de l'Outaouais a toujours eu comme mission d'offrir à ses membres, d'abord et avant tout, des services de qualité aux meilleurs coûts possibles. Cette mission était vraie en 1979, et elle l'est toujours aujourd'hui. 2014 n'a pas fait exception à la règle.

Plus de 1 400 familles nous ont fait confiance au courant de cette année. Que les funérailles se soient déroulées dans la plus stricte intimité ou qu'elles soient entourées de plus de 500 personnes, la Coopérative a répondu aux besoins, et j'ose l'espérer, aux attentes des familles. Il y a cependant, une grande différence entre les funérailles de 1979 et celles d'aujourd'hui. Si en 1979 la majorité, sinon la totalité, des funérailles se déroulaient selon les rites de l'Église catholique romaine, il en est tout autrement aujourd'hui.

Fidèle à sa mission d'offrir des services de qualité aux meilleurs coûts possibles, la CFO opère aujourd'hui dans une tout autre réalité. Le contexte multiculturel et multiconfessionnel dans lequel nous vivons nous a amenés à revoir l'ensemble de notre offre de services et la façon de la livrer. Le respect des individus, les coutumes et les croyances doivent demeurer le fondement même de la relation de confiance qui doit exister entre un membre et sa coopérative. Nous continuerons, au cours des prochains mois, à investir temps et efforts pour solidifier nos liens avec l'ensemble de nos membres.

Je ne vous apprendrais rien en vous disant que le monde funéraire a été quelque peu chamboulé au cours des 18 derniers mois. Que ce soit la vente de services funéraires en ligne via internet ou l'investissement dans des campagnes de publicité soutenues dans les médias, notre coopérative demeure le choix privilégié des gens de l'Outaouais. Fort de ses 18 165 membres, près de mille cent de plus qu'à la même date l'an passé, la CFO a réussi à maintenir sa part de marché.

Le succès que connaît la CFO est le résultat d'efforts collectifs. Sans le travail acharné et professionnel de nos équipes, les résultats pourraient fort bien être différents. Mais ces efforts ont un coût. Depuis 2009, notre volume d'affaires a augmenté de 25 % sans que la structure organisationnelle soit adaptée à ce nouvel environnement. Réaliser plus de 1 400 funérailles par année exerce une pression sur notre personnel. C'est dans ce contexte que le conseil d'administration a demandé à notre directrice générale de procéder, avec l'aide d'une maison spécialisée, à une revue de nos structures et mécanismes de gestion. Le Conseil n'hésitera pas à prendre les décisions qui s'imposent le temps venu.

Lors de l'assemblée générale annuelle l'année dernière, je vous faisais part d'une démarche entreprise dans le but de revoir l'ensemble de nos points de services; tant dans le milieu rural qu'urbain. La première décision que nous avons prise a été de déménager nos bureaux à Buckingham. De propriétaire, nous sommes devenus locataires dans un édifice rénové et adapté à nos besoins. Les résultats des opérations nous donnent raison. Nous avons connu une augmentation de 22 % dans ce seul point de service et les données préliminaires pour l'année en cours nous indiquent que nous devrions connaître une autre année à la hausse. Nous allons donc continuer de cheminer pour l'ensemble des points de service.

Dans un autre ordre d'idée, j'aimerais vous parler brièvement de la Fédération des coopératives funéraires du Québec.

Forte de ses 23 coopératives, 170 000 membres, 100 points de services, 500 employés et des actifs de plus de 155 millions de dollars, la Fédération est un bel exemple d'un regroupement d'entreprises ayant une vision commune; les sociétaires en premier. Mme Monique F. Leroux, présidente et chef de la direction du Mouvement Desjardins, a tout à fait raison lorsqu'elle affirme : « C'est grâce à sa flexibilité, à sa résilience et à son orientation humaine plutôt que pécuniaire que le modèle coopératif génère des avantages tangibles pour la société, l'économie et l'environnement. »

C'est pour ces raisons que la CFO a choisi de s'impliquer auprès de la Fédération. Les membres du comité de direction participent activement aux activités de ces différents comités et la directrice générale, et moi-même, participons aux tables des directeurs généraux et des présidents.

Par ailleurs, je suis heureux de souligner que lors de son dernier congrès, l'assemblée générale de la Fédération a élu notre trésorier, monsieur Alain Roy, au poste d'administrateur, et je l'en félicite. La Coopérative funéraire de l'Outaouais est heureuse de contribuer au développement économique non seulement de la région, mais de l'ensemble du réseau québécois.

2015 s'annonce comme étant une autre année très occupée. Il est donc primordial de compléter la revue de la structure organisationnelle de façon à honorer l'engagement collectif qui est le nôtre, offrir des services de qualité à nos membres dans le respect de la personne, et ce, au meilleur coût possible.

Je remercie madame Guylaine Beaulieu ainsi que tous les collaborateurs et collaboratrices pour leur loyauté et leur professionnalisme. Merci à mes collègues du Conseil pour leur disponibilité et leur dévouement, et enfin, merci à vous, membres de la CFO, pour votre confiance dans notre coopérative.

Gilles Déry

Président du conseil d'administration



Évolution de la valeur des placements des arrangements préalables

2010

12 616 681 \$

2011

13 584 289 \$

2012

14 429 020 \$

2013

15 412 049 \$

2014

16 388 098 \$

Évolution du nombre de décès traités

1314

1440

1415

1429

1427

2010

2011

2012

2013

2014

Progression du nombre de membres

Notre réputation et nos efforts nous ont permis au cours des cinq dernières années d'augmenter le nombre des personnes ayant accès à nos services coopératifs. C'est chacun de nos membres qui bénéficie de cet accroissement.

2014
18 165
membres

2013
17 070
membres

2012
15 246
membres

2011
14 827
membres

2010
13 744
membres

Évolution du nombre d'arrangements préalables



Rapport de la directrice générale

Chers membres de la Coopérative funéraire de l'Outaouais, c'est avec une grande fierté que je vous présente nos principales réalisations de 2014. Nous avons travaillé à concrétiser en actions tangibles plusieurs des décisions qui avaient été prises au cours de l'année 2013. La principale constatation à laquelle nous étions arrivés l'an passé, a été que nous avons besoin de redonner un nouveau souffle à l'ensemble de nos processus de service à la clientèle afin de les rendre plus performant. L'année 2014 a donc été, sans conteste, celle de l'amélioration des services aux membres. Non seulement avons-nous introduit de nouveaux services, mais nous avons également développé de nouvelles méthodes dans le but de mieux suivre les traces de nos actions afin d'en connaître l'efficacité réelle.

Nous avons ainsi travaillé ensemble sur les services offerts aux familles, mais en même temps, nous avons renouvelé notre image publicitaire ainsi qu'adopté le port du vêtement corporatif pour l'ensemble de nos employés.

Rythme d'affaires maintenu

Tout comme l'a mentionné notre président dans son message, le nombre de familles soutenues par la CFO en 2014 s'est maintenu presque en équilibre comparativement à l'année précédente avec 1 427 funérailles. Notre part de marché est demeuré au-delà de 70%.

L'actif de la coopérative s'élève maintenant à plus de 27 millions de dollars alors que nous gérons, en collaboration avec le Mouvement Desjardins, un montant de 17,5 millions de dollars provenant des membres qui ont choisis de nous confier leurs arrangements préalables.

La CFO, qui comprend un seul employé entièrement dédié à la vente d'arrangements préalables, a réussi à maintenir ses ventes par rapport à l'an dernier en terminant l'exercice financier avec 640 nouveaux clients. Grâce à sa campagne de sensibilisation dans la communauté, qui se poursuivra en 2015, nous espérons demeurer sur cette lancée.

De nouvelles stratégies permettant de mieux identifier et cibler de nouveaux clients, devraient avoir un impact positif sur nos résultats de ventes. Le conseil d'administration a aussi accepté l'embauche d'une ressource supplémentaire afin d'appuyer nos efforts de ventes. Une fois la formation de cette nouvelle ressource complétée au printemps 2015, nous pourrions répondre davantage aux demandes des familles qui, de plus en plus, optent pour la tranquillité d'esprit à long terme en faisant l'acquisition d'un arrangement préalable.

En somme, grâce aux efforts de gestion prudente de nos avoirs, la bonne santé financière de notre coopérative nous permet de poursuivre notre développement, d'investir à l'amélioration continue des services aux membres et de poursuivre notre implication dans la communauté.

La famille grandit!

Bienvenue à nos 1 095 nouveaux membres qui ont adhéré à notre coopérative en 2014. La CFO compte maintenant sur une force associative constituée d'au-delà de 18 000 membres.

En tant que membres, je vous encourage à continuer d'inciter des gens de votre entourage, que ce soit des membres de votre famille, vos voisins, vos amis ou même des collègues de travail à joindre nos rangs et à bénéficier à leur tour des avantages d'être membres de notre coopérative.



Une présence remarquée

La campagne publicitaire de 2013 était exclusivement orientée sur la promotion des arrangements préalables. En 2014, nous avons choisi une avenue beaucoup plus inclusive de notre présence dans les différents médias. Inspiré du thème « Laissez notre famille prendre soin de la vôtre », notre campagne, qui s'étalera tout au long de l'année 2015, a été directement suggérée par les commentaires compilés des familles que nous avons accompagnées lors de leur passage chez nous.

Elles s'y sont senties comme si nous faisons partie de leur famille et étaient tout de suite à l'aise malgré la douleur du deuil. Nous avons voulu traduire cet état d'esprit au niveau de notre image de marque. L'ensemble de notre identité visuelle, incluant même la façon dont nos avis nécrologiques paraissent dans le quotidien régional, a été adapté de manière à être consistant et facilement reconnaissable.

La révision de notre site web, afin de le rendre plus accessible pour ceux qui y naviguent, s'est amorcée par un processus de réflexion sur les besoins des utilisateurs et de mise à jour du design graphique pour le rendre plus actuel et attrayant. Le déploiement du nouveau site s'effectuera progressivement tout au long de l'année 2015 avec un accent particulier sur la facilité de la recherche parmi les avis nécrologiques et les étapes à suivre lors d'un décès.

Le service aux membres d'abord!

Les familles ayant déjà eu recours à nos services savent déjà que dans les semaines suivantes les funérailles, un sondage sera envoyé afin d'évaluer la qualité du service reçu. Je tiens à remercier chaleureusement les familles qui se donnent la peine de répondre, car

c'est grâce à ces commentaires, entre autres, que nous pouvons continuer d'améliorer nos services. Une nouvelle version de ce sondage, plus simple et plus rapide à compléter, sera utilisée en 2015.

L'Outaouais étant un bassin culturel riche et varié, nous recevons de plus en plus de familles venant de culture de foi et de rituels funéraires différents.

C'est avec enthousiasme que nous tentons constamment de relever le défi de mieux comprendre ces communautés dans l'objectif de mieux les servir et surtout de répondre à leurs besoins.

Différentes activités, certaines avec des partenaires comme Desjardins, sont organisées pendant l'année dans le but d'augmenter le nombre de membres.

À cet égard, une nouvelle carte sera systématiquement distribuée aux accompagnateurs, par les conseillers aux familles, lors de la rencontre de décès afin de communiquer les bénéfices associés au fait d'être membre.

Sensibiliser par l'éducation

Fidèle à nos valeurs coopératives, la CFO continue d'offrir des activités d'éducation et d'information auprès de ses membres et du grand public. Que ce soit par des activités de portes ouvertes en octobre, notre participation au Salon Mieux-être ou par l'entremise de la revue Profil qui est envoyée à nos membres deux fois par année, nous continuons à éduquer et informer consciencieusement nos membres.

La CFO a innové cette année lors de la semaine provinciale des coopératives en s'associant avec les Caisses Desjardins de Hull-Aylmer et de Gatineau pour présenter le conférencier bien connu, monsieur Jean-Marc Chaput. La soirée, gratuite pour les membres et la population en général,

s'est tenue à la succursale du secteur Hull devant plus de 250 personnes et les participants ont pu entendre parler d'arrangements préalables et de planification successorale.

Pendant l'année 2014, la CFO a aussi offert des conférences aux membres en collaboration avec la caisse Hull-Aylmer, l'étude PME Inter-Notaires et Entraide-Deuil Outaouais. Les conférences se continueront tout au long de l'année 2015. La CFO poursuit d'ailleurs son soutien financier et son partenariat avec l'organisme Entraide-Deuil Outaouais afin de rejoindre et de soutenir les personnes endeuillées de la région.

Toujours en ligne avec ce grand principe d'éducation et d'information, la CFO ouvre ses portes chaque année afin d'accueillir des stagiaires qui nous arrivent de partout au Québec. Ces derniers viennent parfaire leur formation en côtoyant nos thanatopracteurs expérimentés et bénéficier, par la même occasion, de leurs expériences concrètes du domaine funéraire.

Soutenir en informant

Comme il s'agit parfois de mieux comprendre une situation afin de la gérer et de la traverser moins péniblement, ce qui est le cas avec le deuil, la CFO offre une série de fascicules intitulés « Auprès de vous ». Distribués à tous les trois mois durant l'année suivant le début du deuil, ils nous permettent de poursuivre notre soutien aux familles longtemps après les funérailles. Les familles apprécient cette initiative.

Les familles membres de la CFO ont aussi accès au site La Gentiane, qui est exclusif aux coopératives membres de la Fédération des coopératives funéraires du Québec. Ce site d'entraide permet à ceux qui le désirent d'échanger avec d'autres personnes vivant un deuil et de recevoir un support bienveillant provenant de gens qui ont vécu la même épreuve. Plusieurs y trouvent une source de réconfort leur permettant de mieux affronter la douleur du deuil.

Un sondage valorisant

La CFO fait partie d'un large réseau de coopératives funéraires établies dans l'ensemble du Québec au sein d'une fédération. Cette appartenance nous permet d'offrir de meilleurs prix à nos membres et une expertise globale d'une centaine de professionnels du domaine funéraire. Les résultats d'un sondage provincial publiés en 2014 nous renseignent sur les perceptions de la population de 40 ans et plus à l'égard des coopératives funéraires. L'étude compare des données échelonnées de 2010 à 2014.

Des éléments aussi importants que le taux de notoriété, la réputation ainsi que les avantages des coopératives sont de plus en plus appréciés. Les résultats de tous les indicateurs se sont améliorés dans la dernière édition du sondage. Le pourcentage de sondés répondant « ne sait pas » a connu une chute importante pour être remplacé par les choix « très favorable » et « excellente opinion ». Les données nous permettent de conclure que les personnes ayant répondu au sondage connaissent mieux les coopératives funéraires et ont d'elles une opinion de plus en plus favorable. Ces résultats confirment que les familles de l'Outaouais sont entre bonnes mains lorsqu'elles viennent chez nous pour répondre à leurs besoins.

La Symphonie parce que le deuil doit signifier quelque chose

Amorcé en 2009 par la Fédération des coopératives funéraires du Québec, ce programme de formation innovateur a permis aux conseillers, responsables de salons et directeurs de funérailles de développer les compétences nécessaires à l'implantation de cette nouvelle approche auprès des clients. La particularité de ce programme, axé sur l'importance des rituels significatifs, est de mettre en lumière les aspects bénéfiques à l'évolution du deuil.

Donner un sens aux funérailles, voilà un mandat que notre coopérative funéraire relève déjà en mettant l'accent sur une approche qui dépasse le fait de

proposer des funérailles au goût du jour. Parce que la mort est l'un des grands événements de la vie, il convient de l'aborder avec le plus grand respect. Peut-il y avoir meilleur moment que des funérailles pour réaliser la fragilité de la vie, rendre hommage au défunt et à ce qu'il nous a légué ainsi que de vivre son chagrin ? En 2014, quatre conseillers et un directeur ont participé à la formation de cette approche privilégiée. De nouveaux conseillers embauchés au cours des derniers mois suivront aussi cette formation au cours de l'année 2015.

Des objectifs d'équipe atteints !

Comme à chaque année, les employés bénéficieront encore d'un boni provenant du régime d'intéressement mis en place par le conseil d'administration en 2005 et qui, selon sa politique, fera l'objet d'une évaluation en 2015. Ce régime est fondé sur le niveau d'excédents de la Coopérative et sur le degré d'atteinte des objectifs d'équipe qui sont établis annuellement par le conseil d'administration. Il se veut une reconnaissance par la coopérative du travail exceptionnel de nos employés.

À l'écoute des besoins de nos membres !

En 2014, nous avons inauguré avec fierté l'extension du Columbarium situé à Hull. Nous avons ajouté 180 habitacles pour desservir nos familles et nous avons de l'espace disponible pour augmenter substantiellement l'offre en fonction de la demande.

Nous célébrons aussi notre première année complète à servir nos membres dans le secteur Buckingham à partir de nos nouveaux locaux situés au 116, rue Maclaren. Avec ce nouvel espace, beaucoup mieux conçu pour répondre à nos standards de qualité et au besoin contemporain des familles, nous avons, en un an seulement, accompagné 24 familles supplémentaires. Une augmentation de 22% par rapport à 2013.

Dans ce même contexte, notre ancienne succursale, sise au 115, rue Maclaren, littéralement en face de la nouvelle, a été mise en vente. Le contexte immobilier régional, aussi bien que provincial, étant plutôt stagnant, nous attendons toujours une offre d'achat intéressante.

Bien implantée dans son milieu

Au plan de l'entraide à la communauté, la CFO a soutenu onze familles dans le cadre du programme Solidarité. Puisque l'aide mutuelle est une valeur importante dans les coopératives, ce programme permet à des familles qui ont le malheur de perdre un enfant (jusqu'à 14 ans) de recevoir des services funéraires sans frais jusqu'à concurrence de 2 500 \$.

Depuis plusieurs années, la CFO contribue financièrement, parfois aussi en biens et en services, à diverses organisations caritatives régionales. Il faut que l'organisme demandeur soit reconnu comme jouant un rôle important dans sa communauté et partage les valeurs de la CFO. Les différentes paroisses de la région, les organismes d'appui aux personnes âgées ou malades et les autres coopératives sont généralement favorisés.

À cet égard, une entente conclue en 2014 entre la CFO et la Coopérative Santé de Thurso permettra à cette dernière de bénéficier d'un appui financier pour les 5 prochaines années.

Toujours en 2014, le conseil d'administration a pris la décision d'offrir aux familles utilisant notre succursale du secteur Hull, un environnement visuel renouvelé. En collaboration avec le Conseil régional de la culture de l'Outaouais, les œuvres de l'artiste locale Isabelle Regout, ont été choisies pour orner les différents murs de l'établissement. Le vernissage officiel aura lieu au printemps 2015. On y retrouvera une ambiance favorisant la célébration de la vie et la valorisation de la personne.

En 2014, la CFO a versé 35 216 \$ à divers organismes ainsi qu'un montant spécifique de 96 335 \$ à la Fondation pour le développement des coopératives en Outaouais. Il s'agit d'une initiative de la CFO. La Fondation a créé un fonds de dotation pour le bénéfice des projets coopératifs et des coopératives en développement. Celle-ci est également l'expression des valeurs coopératives de prise en charge, de responsabilités mutuelles et de solidarité ainsi que des principes coopératifs tels que l'autonomie et l'ancrage dans la communauté et l'intercoopération. En 2014, la coopérative lauréate du prix de la Fondation est l'Auberge de la Petite-Nation. Cette dernière a remporté une bourse de 7 000 \$.

Toujours au plan de l'implication dans le milieu, j'ai eu le privilège d'être nommée ambassadrice pour le gala de la Robe Rouge de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC. Cette soirée bulles et talons hauts permet toujours de ramasser plusieurs milliers de dollars servant ensuite à la recherche. Les membres de la direction de la CFO sont aussi très impliqués dans le milieu en étant membres de divers organismes dont notamment : la Chambre de commerce de Gatineau, l'APICA d'Aylmer, le Rassemblement des gens d'affaires de la Basse-Lièvre, la Chambre de commerce de

La Petite-Nation et le conseil d'administration de la Résidence de soins palliatifs Le Monarque.

Collaboration et intercoopération

La CFO poursuit son appui à la Coopérative funéraire d'Ottawa qui démontre des signes encourageants dans leur développement. Nous effectuons toujours leurs crémations ainsi que certains autres services funéraires. Nous avons aussi conclu une entente avec la Coopérative funéraire Brunet, à Mont-Laurier, pour effectuer aussi leurs crémations. Le système de gestion des opérations Gestio, qui a été développé originalement à partir de notre coopérative, sera dorénavant étendu à plusieurs autres coopératives et mis en marché pour l'ensemble du réseau.

Le logiciel Gestio nous permet maintenant de gérer l'ensemble de nos activités funéraires. Nous avons, à ce jour, finalisé le développement des modules facilitant la gestion des arrangements préalables ainsi que les transferts en fiducie et leur gestion.

Pour un développement qui dure

À chaque année, depuis 2010, moment où la politique de développement durable de la CFO a été mise en place, toute notre grande famille a continué à poser des gestes concrets afin de protéger l'environnement. Voici nos principales réalisations de 2014 :

Installation d'œil magique dans tous les garages et les salles réfrigérées pour mieux gérer l'éclairage ;

- Compostage des fleurs ;
- Achat d'une fourgonnette consommant moins d'essence ;



- Nous nous sommes munis d'un outil nous permettant de calculer plus exactement le dosage des produits que nous utilisons dans l'eau ;
- Utilisation de vaisselle réutilisable dans l'ensemble des cuisines ;
- Réutilisation des contenants de transport des cendres ;
- Récupération des divers métaux lors de la crémation ;
- Utilisation généralisée de produits de nettoyage écologiques.

Le comité de développement durable poursuit ses efforts de recherche pour d'autres alternatives moins énergivores pour la disposition des corps. La recherche avance à un rythme encourageant et nous espérons que dès 2015, des options seront déposées aux fins d'analyses. De plus, à titre de représentante au comité de développement durable de la Fédération des Coopératives funéraires du Québec, je travaille sur l'élaboration d'un programme de certification de type Coopérative funéraire écoresponsable.

Démarche organisationnelle

Ce rapport annuel constate que la société a changé, que les rites funéraires ont évolué et se sont personnalisés, que les habitudes de vie ont bouleversé l'ordre traditionnel des choses et que l'environnement culturel s'est enrichi. Dans ce contexte de défis, au sein d'une organisation dont la structure organisationnelle n'a que peu ou pas évolué depuis les derniers dix ans, le conseil d'administration m'a demandé de revoir la structure de gestion et ainsi revoir les rôles et responsabilités du personnel cadre de la CFO. Une firme d'experts en ressources humaines et structure d'entreprise a été retenue et nous accompagne dans cet exercice

délicat au plan humain. Certaines recommandations au conseil d'administration ont déjà été faites et le travail se continue. Une partie de la mise à jour de notre organigramme devrait être amorcée en 2015

En conclusion

Je suis fière de notre performance de 2014, nous avons réussi à faire valoir à la communauté que de faire confiance à une coopérative était une garantie de satisfaction. Le service attentionné, la compassion, le professionnalisme, le souci du détail... enfin toutes ces marques qui font une différence dans les moments tragiques de deuil et qui allègent un peu le fardeau de la douleur, c'est à l'ensemble du personnel de la CFO qu'en revient le mérite.

Je souhaite les remercier pour leur dévouement à bien servir les familles qui ont besoin de nous. Nos ressources humaines sont la force derrière notre coopérative. Nos relations de travail sont demeurées harmonieuses tout au long de l'année et lorsque des difficultés survenaient, des rencontres de relation de travail permettaient de les régler rapidement.

Je termine en remerciant chaleureusement les membres du conseil d'administration pour qui j'ai le plus grand respect. Merci de nous appuyer dans nos efforts d'offrir les meilleurs services possibles à nos membres.

Guylaine Beaulieu
Directrice générale

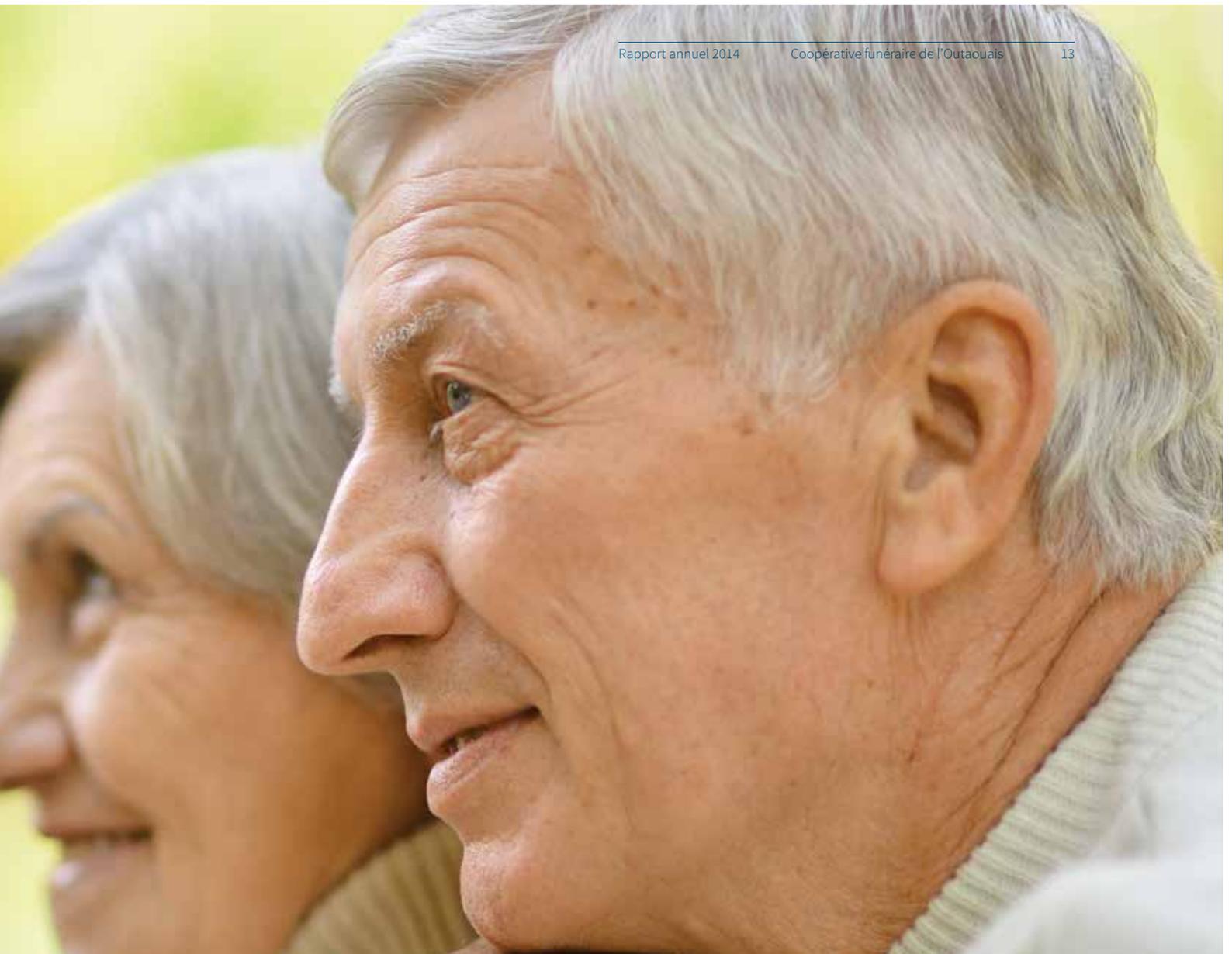


Mission

La Coopérative funéraire de l'Outaouais offre une gamme complète de services funéraires contemporains de grande qualité et compétitifs.

Notre Vision

La Coopérative funéraire de l'Outaouais deviendra une référence au Québec, car elle sera reconnue comme l'entreprise funéraire la plus importante et la plus crédible de sa région. Cette crédibilité proviendra de l'excellence de ses services funéraires, de la satisfaction complète de sa clientèle et des compétences exceptionnelles de ses ressources humaines hautement qualifiées et motivées.



Nos Valeurs

- Nous montrons du respect pour les familles endeuillées et pour les défunts.
- L'éthique professionnelle fait partie intégrante de notre offre de services.
- Nous traitons nos ressources humaines avec respect et équité.
- Nous croyons à l'importance de développer le sentiment d'appartenance à la coopérative chez nos membres et nos ressources humaines.
- Nous croyons à l'implication et à la contribution des ressources humaines dans le développement de la coopérative.

Enfin, il est important pour nous d'adhérer aux valeurs de l'Alliance Coopérative Internationale et de les promouvoir lorsque nous en avons les opportunités.

Membres du conseil d'administration



Gilles Déry
Président



Guylaine Beaulieu
Directrice générale



Dan Gay
Vice-président



William Desrochers
Administrateur



Rachel Larabie-Lesieur
Administratrice



Alain Roy
Trésorier



Catherine Godbout
Administratrice



Christiane Picard
Administratrice



Pierre D'Aoust
Administrateur



Normand Lafrenière
Administrateur

Membres du comité de direction



Guylaine Beaulieu
Directrice générale



Johanne Benoît
Directrice générale adjointe



Patrick L. Doyon
**Directeur,
service aux membres
et communications**



Nadine Filiatreault
**Directrice,
arrangements funéraires**



Pierre-Paul Matte
**Directeur,
funérailles et installations**

Membres du personnel

Conseillers(ères) aux familles

Claire Berger-Hamel
 Vicky Bergeron
 Julie Blais
 Louise Dupéré
 Lucie Fortin
 Louise Héroux
 Caroline Lamy
 Nathalie Anne Lacelle
 Julie Lecompte
 Marie Provost

Ordonnateurs de funérailles, porteurs, préposés au transport des dépouilles et coiffeuses.

Jacques Bertrand
 Donald Cyr
 Edgar Demers
 Jean Deschênes
 Serge Gauthier
 Yves Gauvreau
 Richard Gervais
 Garry Graveline
 André Grenon
 Denis Lacroix
 Jacques Laurin

Jacques Leclerc
 André Leduc
 Marcel Leduc
 Raymond Leduc
 Robert Legault
 Yves Mantha
 Ronald Marengère
 Robert Peterson
 Francine Poirier
 Jean-Claude Prévost
 Marcel Renaud
 Gilles Richer
 Jacques Robillard
 Jacques Robitaille
 Louise Robitaille
 Marcel Simard
 Pierre St-Denis
 Richard St-Jean
 Claude Villemaire

Secrétaire/réceptionniste

Sylvie Lauzon
 Lise Loyer
 Suzanne Ribeyron
 Gabrielle Roy
 Rachelle Sauvé

Conseiller aux arrangements préalables

Gilles Provost

Thanatopracteurs (trices)

Johanne Gagnon
 Claude Gascon
 Annie Lacasse
 Maxime Larouche
 Virginie Lépine

Préposé au four crématoire

Pierre Cyr
 Jacques Laurin
 Luc St-Denis

Commis-comptable/réceptionniste

Chantal Villeneuve

Préposé à l'entretien

Éric Potvin

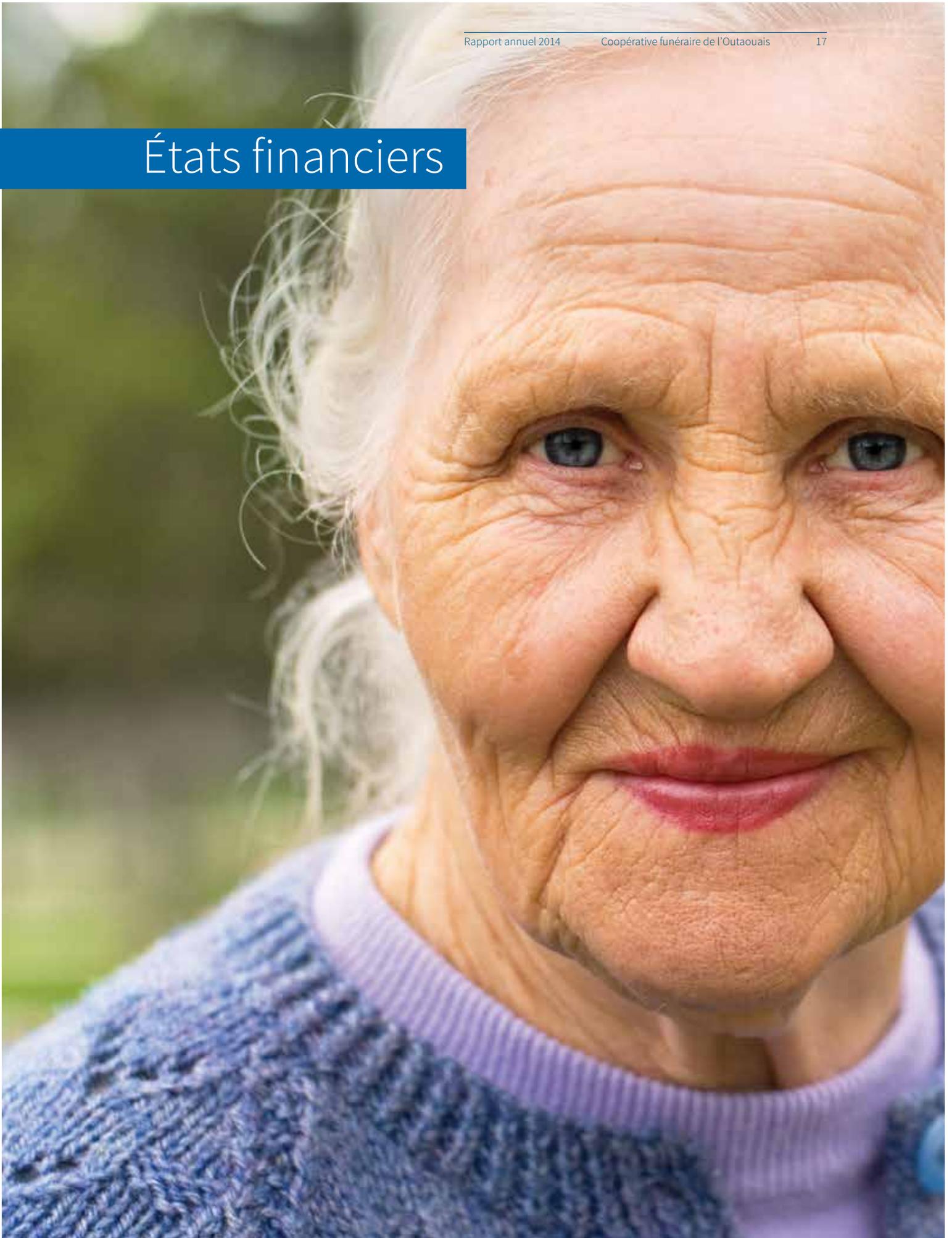


Une mention spéciale pour madame Louise Cadieux,

conseillère aux familles, qui est décédée le 7 mars 2015.

Toute la famille de la CFO offre ses sympathies à la famille et aux proches.

États financiers





Raymond Chabot Grant Thornton

S.E.N.C.R.L.

Bureau 100

1839, rue St-Louis

Gatineau (Québec) J8T 4H3

Téléphone : 819 775-3306

Télécopieur : 819 775-3396

www.rcgt.com

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT SUR LES ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS

Aux membres de la Coopérative funéraire de l'Outaouais,

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent le bilan résumé au 31 décembre 2014, et les états résumés des résultats, de la réserve et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date sont tirés des états financiers audités de la Coopérative funéraire de l'Outaouais pour l'exercice terminé le 31 décembre 2014. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 7 avril 2015. Ni ces états financiers ni les états financiers résumés ne reflètent les incidences d'événements survenus après la date de notre rapport sur ces états financiers.

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises selon les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif utilisées pour la préparation des états financiers audités de la Coopérative. La lecture des états financiers résumés ne saurait par conséquent se substituer à la lecture des états financiers audités de la Coopérative.

Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation d'un résumé des états financiers audités. Les états financiers résumés proviennent des états financiers audités de la Coopérative et sont établis conformément aux Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et des particularités de la Loi sur les coopératives du Québec

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers résumés, sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, « Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés ».

Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers audités de la Coopérative funéraire de l'Outaouais pour l'exercice terminé le 31 décembre 2014 constituent un résumé fidèle de ces états financiers conformément aux principes de constatation et de mesure des Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif et de la Loi sur les coopératives du Québec

*Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.*¹

Gatineau, le 7 avril 2015

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique no A122604

Résultats

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	2014	2013
	\$	\$
Chiffre d'affaires		
Funérailles	4 749 609	4 798 603
Crématorium	555 206	531 928
Columbarium	222 733	140 234
Administration des arrangements préalables	202 258	204 028
	5 729 806	5 674 793
Coût des ventes	2 388 309	2 499 945
Excédent brut	3 341 497	3 174 848
Frais d'administration	3 279 107	3 052 355
Frais financiers	272 014	261 669
Produits nets de placements - arrangements préalables	(614 410)	(664 184)
	2 936 711	2 649 840
	404 786	525 008
Autres revenus (dépendances)		
Autres revenus d'intérêts	42 601	42 261
Loyers	23 534	25 352
Divers	6 478	1 292
Publicité - Profil	4 275	4 050
Dons à la Fondation pour le développement des coopératives en Outaouais	(96 335)	(119 593)
	(19 447)	(46 638)
Excédent de l'exercice	385 339	478 370

Réserve

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	2014	2013
	\$	\$
Solde au début	5 467 214	5 133 966
Excédent de l'exercice précédent	478 370	333 248
Solde à la fin	5 945 584	5 467 214

Flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	2014	2013
	\$	\$
Activités d'exploitation		
Excédent de l'exercice	385 339	478 370
Éléments hors caisse		
Amortissement des immobilisations corporelles	329 445	320 703
Amortissement des actifs incorporels	147 836	104 039
Variation nette de la juste valeur de placements	(263 584)	(318 047)
Variation nette d'éléments du fonds de roulement	(202 498)	(173 662)
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	396 538	411 403
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(191 289)	(875 064)
Acquisition d'actifs incorporels	-	(8 187)
Acquisition de placements - arrangements préalables	(1 012 805)	(906 626)
Acquisition de placements - autres	-	(10 000)
Acquisition de dépôts à terme	(700 000)	(800 000)
Cession de dépôts à terme	800 000	952 020
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(1 104 094)	(1 647 857)
Activités de financement		
Emprunts à long terme		287 134
Remboursement de la dette à long terme	(264 379)	(257 983)
Variation nette - arrangements préalables	976 049	983 029
Parts sociales ordinaires émises	22 580	23 120
Remboursement de parts sociales	(775)	(750)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	733 475	1 034 550
Augmentation (diminution) nette de l'encaisse	25 919	(201 904)
Encaisse au début	167 231	369 135
Encaisse à la fin	193 150	167 231

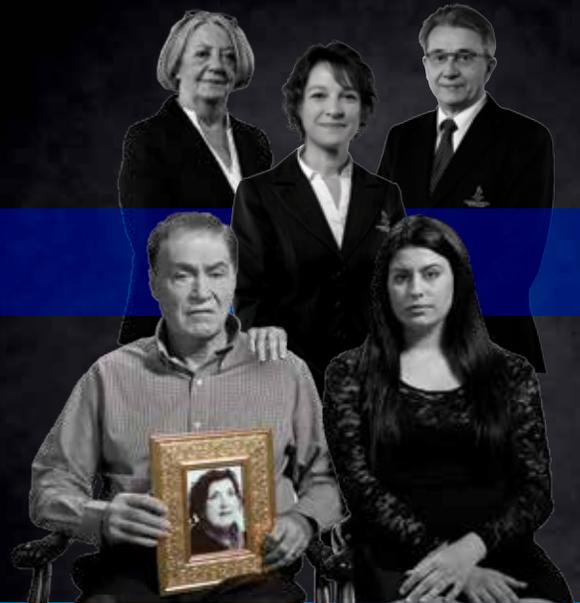
Bilan

Au 31 décembre 2014

	2014	2013
	\$	\$
Actif		
Court terme		
Encaisse	193 150	167 231
Dépôts à terme	400 000	500 000
Comptes clients et autres créances	359 582	313 271
Stock	170 748	174 624
Frais payés d'avance	15 605	33 983
	1 139 085	1 189 109
Long terme		
Placements - arrangements préalables	17 602 072	16 325 683
Placements - autres	353 540	353 540
Immobilisations corporelles	6 367 048	6 505 204
Immobilisations corporelles destinées à la vente	319 645	319 645
Actifs incorporels	973 341	1 121 177
	26 754 731	25 814 358
Passif		
Court terme		
Comptes fournisseurs et autres dettes d'exploitation	501 575	680 016
Tranche de la dette à long terme échéant à moins de un an	271 129	265 261
	772 704	945 277
Long terme		
Dette à long terme	2 830 906	3 101 153
Arrangements préalables	16 388 098	15 412 049
	19 991 708	19 458 479
Avoir		
Parts sociales de qualification	432 100	410 295
Excédent de l'exercice	385 339	478 370
Réserve	5 945 584	5 467 214
	6 763 023	6 355 879
	26 754 731	25 814 358

Au nom du conseil d'administration,


 _____, administrateur
 _____, administrateur



Laissez
notre famille
prendre soin
de la vôtre.

Extrait de la campagne publicitaire de cette année.

Siège social

95, boul. de la Cité-des-Jeunes
Gatineau (Qc) J8Y 6X3
Télec. 819 778-2426

Pour nous joindre

819 568-2425
1 800 340-2425

Membre de la



FÉDÉRATION
DES COOPÉRATIVES
FUNÉRAIRES
DU QUÉBEC

Secteur Gatineau

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

Secteur Buckingham

116, rue Maclaren Est
Gatineau (Qc) J8L 1K1

La Pêche

16, rue Principale Ouest
Ste-Cécile-de-Masham
(Qc) J0X 2W0

Secteur Gatineau

750, boul. Maloney Est
Gatineau (Qc) J8P 1G4

Thurso

134, rue Alexandre
Thurso (Qc) J0X 3B0

St-André-Avellin

3, rue Principale, bureau 90
St-André-Avellin (Qc) J0V 1W0



**Coopérative funéraire
de l'Outaouais**

ACCOMPAGNEMENT + ARRANGEMENTS PRÉALABLES

819 568-2425

PARTOUT EN OUTAOUAIS

cfo.coop