

rapport annuel_2013



Le regard tourné vers l'avenir



**Coopérative funéraire
de l'Outaouais**

Je tiens à vous
remercier pour
les services que vous
m'avez rendus avec
une expérience et
un professionnalisme
à toute épreuve...
je veux aussi souligner
le dévouement et
l'amabilité de votre
personnel.

Lucille



Mot du président	6
Mot de la directrice	10
Administrateurs	20
Membres du personnel	21
États financiers	24
Qui le fera pour vous?	30

J'ai apprécié
l'excellent rapport
qualité-prix,
le professionnalisme
impeccable,
et la courtoisie
du personnel.

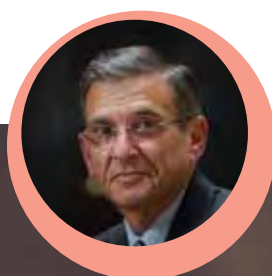
Marjolaine



Évolution de la valeur
des placements
des arrangements préalables



Rapport du Président



Gilles Déry **Président**

C'est avec plaisir que je vous présente, chers membres-sociétaires de la Coopérative funéraire de l'Outaouais, mon deuxième rapport annuel à titre de président du conseil d'administration.

En 2013, nous avons été appelés à accompagner 1429 familles qui ont dû vivre un deuil. Une épreuve toujours difficile à traverser, nos employés ont cherché à appuyer les familles endeuillées de façon à les aider à traverser cette épreuve avec le plus de sérénité possible. Au nom du Conseil et de nos employés, j'offre à ces familles, ainsi qu'à leurs proches, nos sincères condoléances.

Si l'année 2012 a été une année où de grands dossiers ont été réglés, je pense entre autres au différend avec les Jardins du Souvenir et au dossier du point de service de Buckingham, l'année 2013 aura été une année résolument tournée vers l'avenir. Alors que le monde funéraire est en pleine ébullition, le Conseil s'est penché sur comment faire face à cette nouvelle réalité. Suite à un processus de planification stratégique, nous avons convenu de concentrer nos efforts cette année sur les points suivants. 1) les services aux membres, c'est-à-dire la qualité des services en général incluant les communications, 2) les points de services de la Coopérative, le milieu rural et le milieu urbain et 3) renouveler la convention collective avec nos employés. Vous reconnaîtrez que le plan de jeu était ambitieux. Je suis heureux de vous faire part de nos progrès vers l'atteinte de nos objectifs.

2009	2010	2011	2012	2013
1148	1314	1440	1415	1429

Évolution
du nombre
de décès traités



2013 nous aura vus régler de grands dossiers

Les services aux membres

Depuis sa création en 1979, la Coopérative funéraire de l'Outaouais a toujours eu comme vision d'offrir à ses membres des services de qualité aux meilleurs prix possible. Cette vision est plus que jamais une des raisons d'être de la CFO. Avec la collaboration de l'ensemble de nos employés, nous avons et continuons de travailler à mettre en place tous les moyens qui assurent cette qualité de service que nous recherchons tous.

Comme vous le savez, nous nous sommes maintenant dotés de notre propre four crématoire. Depuis son entrée en service le 24 mai et jusqu'au 31 décembre dernier, nous avons effectué 758 crémations sur un total de 809 décès; ce qui représente 93% des décès. Ces chiffres nous démontrent clairement que nous avons pris la bonne décision dans ce dossier.

Je suis heureux de vous informer que 1152 nouveaux membres se sont joints à nous au cours de 2013. Nous voilà plus de dix-sept mille en Outaouais à penser que le modèle coopératif est le bon. Comme vous le savez, la force d'une coopérative se trouve dans le nombre de ses adhérents et je vous invite donc à devenir des ambassadeurs de la CFO auprès des membres de votre famille qui ne sont pas encore sociétaires et auprès de vos amis. Souvenez-vous du vieux dicton; l'union fait la force!

Dans un autre domaine, vous aurez remarqué que nous avons tenu une campagne de publicité soutenue sur les préarrangements funéraires. Cette campagne a porté fruit puisque nous avons enregistré une augmentation de 11% dans ce dossier. J'en profite pour féliciter nos partenaires de la maison Trinerergie Communications, producteurs de ces messages. Ils se sont vus décerner une distinction d'honneur par l'industrie de la communication.

Enfin, afin de nous aider à atteindre nos objectifs de toujours améliorer la qualité de l'ensemble de nos services et de nos communications envers nos membres présents et futurs, nous avons autorisé notre directrice générale, Mme Guylaine Beaulieu à créer un poste de cadre qui a spécifiquement comme tâche de stimuler l'ensemble des ressources de la CFO, y compris son conseil d'administration, dans ce sens.

Des services de qualité aux meilleurs prix possible

Les points de services

Une des forces d'une coopérative est, à mon avis, sa capacité d'être près de ses membres et d'être à l'écoute de ceux-ci. C'est dans cet esprit que le Conseil a décidé au cours de cette année de revoir l'ensemble de ses points de service. D'un sous-sol de presbytère, nous voilà rendus à sept points de services. De 85 funérailles traitées la première année, voilà que depuis les trois dernières années nous en traitons plus de 1 400. Souvenez-vous de la fin des années 70 et des années 80, l'exposition des dépouilles était la norme. Les temps ont bien changé. Aujourd'hui, pour plus de 90% des funérailles, il n'y a pas d'expositions et beaucoup optent pour une cérémonie de la Prière au salon plutôt que pour le service religieux traditionnel à l'Église. Que faire de toutes ces infrastructures? Doit-on garder tous nos points de services ou devrions-nous chercher à les regrouper? Voilà des questions auxquelles nous devons trouver réponse.

Après consultations et réflexions, force nous est de constater qu'il existe au sein de notre coopérative deux réalités; celle du milieu rural et celle du milieu urbain. Le Conseil a donc décidé de procéder en deux étapes. Nous avons d'abord revu le milieu rural puisque l'ensemble de nos installations est vétuste et aurait besoin d'investissements majeurs pour être remis à jour.

La première grande constatation est que la Coopérative ferait une grave erreur en réduisant la proximité des services. Le sens d'appartenance au milieu de nos membres en milieu rural est très fort et rien ne nous laisse croire que cette fidélité ira en diminuant au cours des prochaines années. Le Conseil a donc décidé de maintenir sa présence dans les communautés où nous sommes présentement. Nous allons consulter nos membres et les citoyens de ces villes et villages afin de trouver le meilleur endroit où nous installer. Forts de l'expérience de Buckingham, nous avons conclu que la Coopérative serait locataire de ses nouveaux locaux plutôt que propriétaire.

En ce qui regarde le milieu urbain, la réflexion se poursuit. Nous avons de très belles installations qui ne servent malheureusement pas à leur maximum. Si vous souhaitez contribuer à la réflexion, vos idées sont les bienvenues.

Ressources humaines

Tel que mentionné précédemment, notre vision a toujours été d'offrir à nos membres des services de la plus haute qualité à la mesure de leurs moyens. La seule façon d'y parvenir c'est avec la complicité de nos employés. Sans leur dévouement et leur souci du bienfaire, il serait impossible d'y arriver. Je tiens à remercier monsieur Pierre Cyr, le président du syndicat des employés de la CFO, et tous ses membres pour leur professionnalisme. Le fait que nous ayons conclu une nouvelle entente couvrant les 5 prochaines années démontre que le climat de travail à la CFO est sain.

Conclusion

En faisant le bilan de l'année 2013, je pense que vous conviendrez que nous avons relevé les mandats que nous nous étions fixés à la fin de l'année 2012. Nous avons cherché à bâtir sur nos acquis et à poursuivre notre réflexion sur le tournant que doit prendre notre Coopérative face à cet environnement toujours changeant. Soutenu par l'appui constant de notre directrice générale Guylaine Beaulieu, ainsi que de son équipe de direction et de l'ensemble de nos employés, je sais que nous y parviendrons.

En terminant, je souhaite souligner que deux de nos administratrices nous quittent ce soir en sollicitant pas un renouvellement de mandat. Je tiens à remercier Me Isabelle Pelletier et madame Louise Rodrigues-Castro pour leur dévouement et leur disponibilité. Pendant 9 et 5 années respectivement, elles ont contribué aux succès de la CFO. De la part de tous les membres de la Coopérative, un gros merci.

Gilles Déry
Président

Rapport de la directrice générale



Guylaine Beaulieu **Directrice générale**

C'est avec le plus grand plaisir que je vous présente le bilan d'une année marquée par la réflexion qui aura certes mené à la réalisation de plusieurs projets, mais aussi à poser des actions concrètes axées sur l'amélioration des services aux membres. Permettez-moi donc de retracer les faits saillants de l'année qui vient de s'écouler :

Situation financière : sous le signe de la croissance et du développement

Les efforts de sensibilisation auprès de la population concernant l'importance de prendre des arrangements préalables ont porté leurs fruits, puisque 649 personnes ont fait appel à la CFO pour de tels services, ce qui représentait une augmentation de 11 % par rapport à 2012.

Par ailleurs, nous avons accompagné 1429 familles endeuillées l'an dernier (un pour cent de plus qu'en 2012). Nous avons ainsi occupé une part substantielle du marché en Outaouais, en restant fidèles aux engagements de la CFO fondés sur le respect des croyances et des attentes des proches ainsi que sur l'offre de services adaptés aux besoins précis de chacun.

La Coopérative se retrouve en excellente position financière puisque ses actifs atteignent 9,5 millions de dollars en 2013. En outre, la CFO gère, en

collaboration avec Gestion privée Desjardins, un capital de 16,3 millions de dollars provenant des membres qui ont confié leur arrangement préalable à la Coopérative.

Grâce à une gestion saine et tournée vers l'avenir, nous sommes en mesure de poursuivre le développement des activités commerciales de la coopérative et d'investir encore davantage à l'amélioration des services aux membres, sans négliger non plus notre implication dans le milieu.

Communications : nous avons fait parler de nous

En 2013, notre campagne publicitaire « Qui le fera pour vous » aura suscité un vif intérêt à plus d'un titre. Non seulement aura-t-elle alimenté de nombreuses conversations en Outaouais, mais elle se sera aussi distinguée dans le cadre d'une grande compétition internationale. La firme Trinerergie, avec qui nous avons collaboré dans la réalisation de cette campagne publicitaire, a ainsi été honorée lors du 27^e gala des Mercury Excellence Awards à New York en remportant la mention « Honneur » pour la publicité télévisuelle tirée de cette campagne, qui a été retenue parmi 680 productions provenant de 21 pays. C'est donc avec beaucoup de fierté que nous offrons nos sincères félicitations à Trinerergie pour ce retentissant succès.

2009
12 700
membres

2010
13 744
membres

2011
14 827
membres

2012
15 246
membres

2013
17 070
membres

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.



Travailler sans relâche à mériter votre confiance

Dans le but de poursuivre dans la même voie, nous avons procédé en 2013 à une analyse de nos activités commerciales qui a mené à plusieurs recommandations relatives aux communications que voici :

- Revoir la stratégie de marque de la CFO
- Revoir l'ensemble des outils de communications
- Réviser nos stratégies de dons et commandites.
- Mettre à jour le site Web
- Procéder à un examen stratégique de l'ensemble de nos publicités
- Lancer une nouvelle campagne de publicité sur les arrangements préalables

C'est un programme ambitieux qui mobilisera beaucoup d'énergie. Pour mener à terme celui-ci, nous avons d'ailleurs embauché au printemps 2014 notre nouveau directeur du service aux membres et aux communications.

Immobilisations : on répare, on rénove, on emménage

Certains de nos établissements commencent à subir les effets du vieillissement. Nous en avons eu un rappel dès le début de 2013 lorsqu'une importante infiltration d'eau dans la salle de

sélection de notre immeuble de Thurso nous a forcé à procéder à des réparations d'urgence, dont les coûts ont heureusement été assumés en grande partie par nos assureurs.

Nous avons réalisé plusieurs travaux de rénovation dans nos établissements en 2013 tout en cherchant à réduire au maximum les inconvénients causés à nos membres pendant la construction. Je tiens à remercier sincèrement nos membres pour leur collaboration et leur compréhension pendant que nous procédions à l'exécution de ces travaux. Voici les principaux projets réalisés en 2013 :

- À Gatineau (boul. La Vérendrye), l'accueil a été entièrement rénové tandis que la salle de réception a été rafraîchie et redécorée. Nous avons aussi agrandi le laboratoire ainsi que la salle de réfrigération.
- Dans le secteur Hull, nous avons procédé à l'installation du four crématoire et à des rénovations des bureaux administratifs et de la salle de sélection. La salle de réception et la salle d'exposition ont reçu une nouvelle couche de peinture ainsi que de nouveaux tapis. L'agrandissement du columbarium est venu compléter le portrait.
- Dans le secteur Buckingham, nous avons apporté d'importantes améliorations aux nouveaux locaux que nous avons loués avant d'y emménager à la fin septembre.

Conséquemment à une décision du conseil d'administration, nous avons par ailleurs enclenché l'analyse de la couverture du territoire et des installations de la CFO, ce qui comprend une étude de marché pour le secteur ouest de Gatineau (plus précisément le secteur Aylmer).

Éducation et information : parce que le soutien, c'est important

En lien avec les 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, la revue *Profil* envoyée à nos membres deux fois par année, nous prenons à cœur l'éducation et l'information à nos membres.

Implication dans la communauté

- Quelques représentants de la CFO ont participé, à titre de conférenciers, à un colloque de la Maison Mathieu-Froment-Savoie le 4 octobre 2013. L'atelier portait sur l'approche privilégiée par la CFO et sur l'accompagnement que nous offrons aux familles endeuillées, tout en cherchant à donner un sens aux funérailles de leurs proches et en respectant le patrimoine culturel de chacun. Nous avons profité de l'occasion pour amorcer une réflexion sur les rituels et leur importance.

Soutien au deuil

- Nous continuons à soutenir les familles qui ont le chagrin de perdre un proche, notamment par l'entremise de nos fascicules *Auprès de vous* envoyés aux familles endeuillées après la période des funérailles et du site *La Gentiane* qui permet aux personnes endeuillées d'échanger entre elles et de s'appuyer mutuellement.
- La coopérative continue toujours de travailler avec le Centre d'études et de recherche en intervention familiale de l'UQO dans le but d'établir des aires possibles de collaboration en 2014.

- La CFO poursuit sa collaboration et son soutien financier et son partenariat avec *Entraide Deuil Outaouais* pour rejoindre les personnes endeuillées dans la région.

Bilan social et coopératif : un appui solide et constant

Sur le plan social, la CFO a soutenu 16 familles dans le cadre du programme Solidarité. Puisque l'entraide est une valeur importante dans les coopératives, ce programme permet aux 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 \$.

La coopérative a également posé d'autres gestes pour améliorer son volet de vie associative en versant annuellement des contributions financières à plusieurs organismes communautaires de son milieu. En 2013, la CFO a ainsi versé 53 600 \$ à divers organismes ainsi qu'un montant de 119 593 \$ à la Fondation pour le développement des coopératives en Outaouais, une initiative de la CFO qui vient appuyer des projets coopératifs et des coopératives en développement. En 2013, le prix de la Fondation, doté d'une bourse de 7 000 \$, a été remis à la coopérative *Créagora*, espace coopératif de travail. Rappelons que grâce au fonds de dotation de la Fondation pour le développement des coopératives en Outaouais, des projets coopératifs peuvent voir le jour et des coopératives peuvent se développer.

Des employés et des membres du conseil d'administration de la coopérative se sont mobilisés en septembre 2013 pour participer à la marche du cœur avec la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC.

Dans un esprit de collaboration avec AGROPUR, la CFO a accueilli dans ses locaux une vingtaine de stagiaires le 23 octobre 2013, ce qui a permis à ces derniers de profiter d'une expérience enrichissante et d'être exposés à une coopérative différente de celles en milieu agricole.

Intercoopération : une main tendue

Dans le souci d'agir en conformité avec les principes et valeurs du mouvement coopératif et à la suite de la décision de la CFO de ne pas chercher à étendre ses activités du côté de la grande région d'Ottawa, la direction générale et des membres du conseil d'administration ont uni leurs efforts à d'autres groupes pour contribuer à la mise sur pied de la Coopérative funéraire d'Ottawa. Celle-ci a ouvert ses portes en octobre 2013 et a déjà accompagné quatorze familles durant le premier trimestre de leurs opérations.

Nous mettons aussi à contribution notre expertise en matière de services funéraires et plusieurs ressources organisationnelles et nous avons conclu une entente à long terme pour offrir des services à nos voisins ontariens, notamment pour ce qui est des crémations. La Coopérative funéraire d'Ottawa peut donc compter sur notre soutien entier et nous lui souhaitons un franc succès.

Dans le même esprit de coopération, la CFO offre des services de crémations et d'autres services funéraires à la Coopérative funéraire Brunet à Mont-Laurier.

Services aux membres : viser les plus hautes normes de qualité

Nous remercions tous ceux qui ont répondu à nos sondages et nous tenons à souligner que le taux actuel de satisfaction s'établit 92,5 %. Nous en profitons pour exprimer notre gratitude à notre personnel qui nous permet d'atteindre un taux aussi élevé.

Le conseil a mandaté la direction générale pour trouver les ressources nécessaires de façon à offrir à la population, et particulièrement aux membres de la CFO, des services irréprochables et ainsi conserver une part importante du marché dans l'Outaouais. Une évaluation de notre structure, et de l'organisation de notre travail, réalisée en 2012 nous a ainsi amené à créer un nouveau poste de direction, chargé du service aux membres et des communications.

Le titulaire aura pour mission d'assurer un service impeccable aux membres par le maintien des plus hautes normes de qualité en matière à ce chapitre. Il administrera aussi les principales facettes du plan de commercialisation et verra donc à valoriser l'offre d'arrangements préalables, à recruter de nouveaux membres et à cultiver leur sentiment d'appartenance, afin d'assurer le rayonnement de la CFO dans la communauté.

Nous avons également revu nos méthodes de travail et mis à jour plusieurs pratiques et directives pour mieux refléter les besoins de la clientèle et l'évolution de la coopérative. Il faut, en outre, mentionner l'ajout de nouveaux produits tendance comme ETERNI-T (hommage personnalisé à l'être cher), l'amélioration technologique de nos processus de gestion des relations avec nos membres et les activités de perfectionnement pour l'ensemble de notre personnel afin qu'il puisse toujours mieux répondre aux attentes de notre clientèle. À titre de membre de la Fédération des coopératives funéraires du Québec, la CFO participe aux différentes activités coopératives et de formation de cette dernière.

Environnement : lentement mais sûrement

Dans le dossier du développement durable, nous n'avons pas progressé autant que nous l'aurions souhaité en 2013, mais nous travaillons néanmoins à la mise en place prochaine d'un forfait écologique et nous continuons d'exercer une veille sur toutes les nouvelles technologies qui pourraient contribuer à réduire l'empreinte environnementale de nos activités. Et toutes nos décisions relatives à nos façons de faire (par exemple, en ce qui a trait à l'achat de produits de thanatopraxie) sont influencées par l'impératif du développement durable.

Nous avons également mis en terre plus de 1 500 arbres dans le cadre du programme Héritage, dont le but est non seulement de rendre hommage à chaque défunt que nous avons reçu à la Coopérative en plantant un arbre à sa mémoire, mais aussi de neutraliser les émissions de gaz à effet de serre des véhicules de la coopérative.

Ressources humaines : la force vive de notre Coopérative

Tant du côté de la partie patronale que de celui du syndicat, on s'est efforcé en 2013 de favoriser des relations de travail harmonieuses. Preuve à l'appui, les deux parties ont ratifié une nouvelle convention collective de cinq ans le 10 décembre 2013, soit 20 jours avant la date fixée dans l'échéancier des négociations, qui avaient été entreprises quatre mois plus tôt. Le comité de négociation était composé de Pierre Cyr, Virginie Lépine, Nadine Filiatreault, Pierre-Paul Matte ainsi que de Michel Renaud et Guylaine Beaulieu.

Malheureusement, certains de nos employés ont vécu de sérieux problèmes de santé en 2013 et c'est dans la plus grande tristesse que nous avons perdu notre collègue M. Jacques Mailhot, porteur pour la CFO depuis près d'une dizaine d'années, qui est décédé des suites d'un cancer. Nous tenons à exprimer à nouveau, au nom de l'ensemble du personnel et des membres de la CFO, nos plus sincères condoléances à ses proches.

En terminant : des remerciements forts mérités...

... aux membres du conseil d'administration pour qui j'ai le plus grand respect et qui nous appuient dans nos efforts afin d'offrir les meilleurs services possible à nos membres. Ces gens dévoués nous ont consacré bénévolement quelque 750 heures de travail. C'est tout un engagement!

... aux employés qui travaillent dans un milieu où ils se doivent, dans le processus d'accompagnement, d'offrir des services impeccables et d'anticiper les besoins des familles endeuillées. Le taux de satisfaction de la clientèle qui s'établit 92,5 % témoigne amplement de la qualité de leur travail et de leur dévouement. Ils sont à l'avant-garde de la CFO et je leur offre toute ma gratitude pour leur contribution au succès de votre coopérative.

TAUX DE SATISFACTION

92,5%

Perspectives d'avenir et défis

- Mettre sur pied le nouveau secteur du service aux membres afin d'assurer une qualité de service irréprochable aux membres et être toujours à l'affût de nouvelles pratiques en matière de services funéraires
- Mettre en place les nouvelles stratégies de marketing et de communication (revoir l'ensemble de nos outils de communications ainsi que le site Web)
- Mettre en place le plan d'action pour soutenir les recommandations de l'analyse commerciale
- Analyser la couverture du territoire et les installations de la CFO
- Revoir l'ensemble de nos politiques et procédures afin qu'elles correspondent toujours à la réalité de notre environnement
- Poursuivre nos efforts en vue d'appuyer le développement de la Coopérative funéraire d'Ottawa

Mission

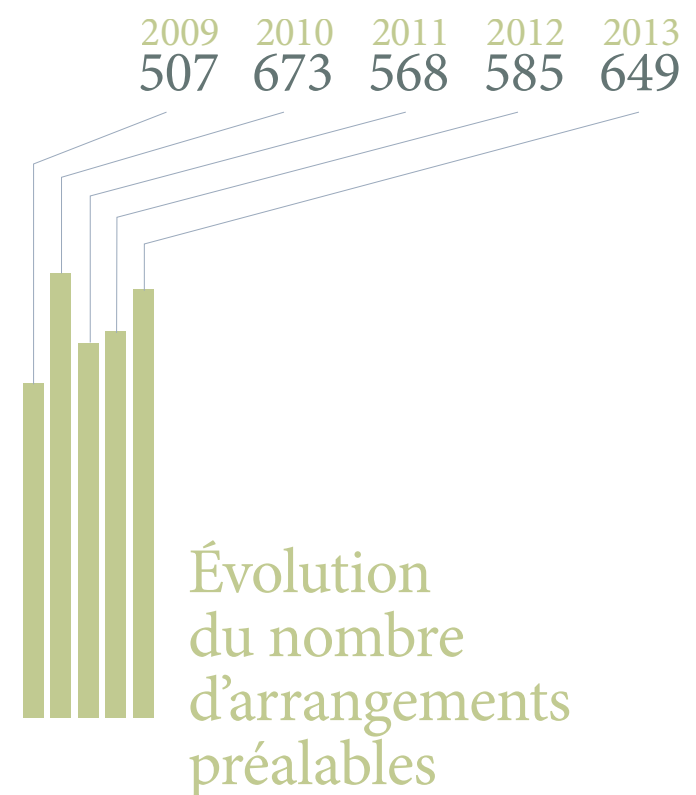
La Coopérative funéraire de l'Outaouais offre une gamme complète de services funéraires contemporains de grande qualité et compétitifs.

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.



Nous avons été mes
soeurs et moi très bien
reçus lors de notre
visite à la Coop et
votre représentante
nous a très bien guidés
à travers les décisions
et les choix à faire
pour notre mère.

Rita

J'ai beaucoup
apprécié l'aide
que nous avons
reçue concernant
la paperasse,
comment s'y prendre
pour les documents
et les informations
concernant
le gouvernement
du Québec.

Robert

Membres du conseil d'administration pour l'année 2013



Gilles Déry **Président**
Guylaine Beaulieu **Directrice générale**
Dan Gay **Vice-président**



William Desrochers **Administrateur**
Louise Rodrigues-Castro **Secrétaire**
Alain Roy **Trésorier**



Isabelle Pelletier **Administratrice**
Christiane Picard **Administratrice**
Rachel Larabie-Lesieur **Administratrice**
Normand Lafrenière **Administrateur**



Guylaine Beaulieu **Directrice générale**
Johanne Benoît **Directrice générale adjointe**
Nadine Filiatreault **Directrice, arrangements funéraires**
Pierre-Paul Matte **Directeur, funérailles et des installations**
Patrick L. Doyon **Directeur, service aux membres et communications**

Membres du personnel

**Commis à la comptabilité/
réceptionniste**
Chantal Villeneuve

Thanatopracteurs (trices)
Claude Gascon
Annie Lacasse
Virginie Lépine

**Conseillers(ères)
aux familles**
Dalia Abou-Hamad
Julie Blais
Louise Cadieux
Louise Dupéré
Lucie Fortin
Diane Fortin
Louise Héroux
Geneviève Kalentzis
Nathalie-Anne Lacelle
Luc St-Denis
Vanessa Costa Azevedo
Isabelle Raphaëlla Staniforth

Adjointe à la direction générale
Martine Scuvee

**Conseiller aux
arrangements préalables**
Gilles Provost

Secrétaire/réceptionniste
Vanessa Costa Azevedo
Lise Loyer
Élodie Roy
Gabrielle Roy
Rachelle Sauvé

Préposé à l'entretien
Denis Bernier

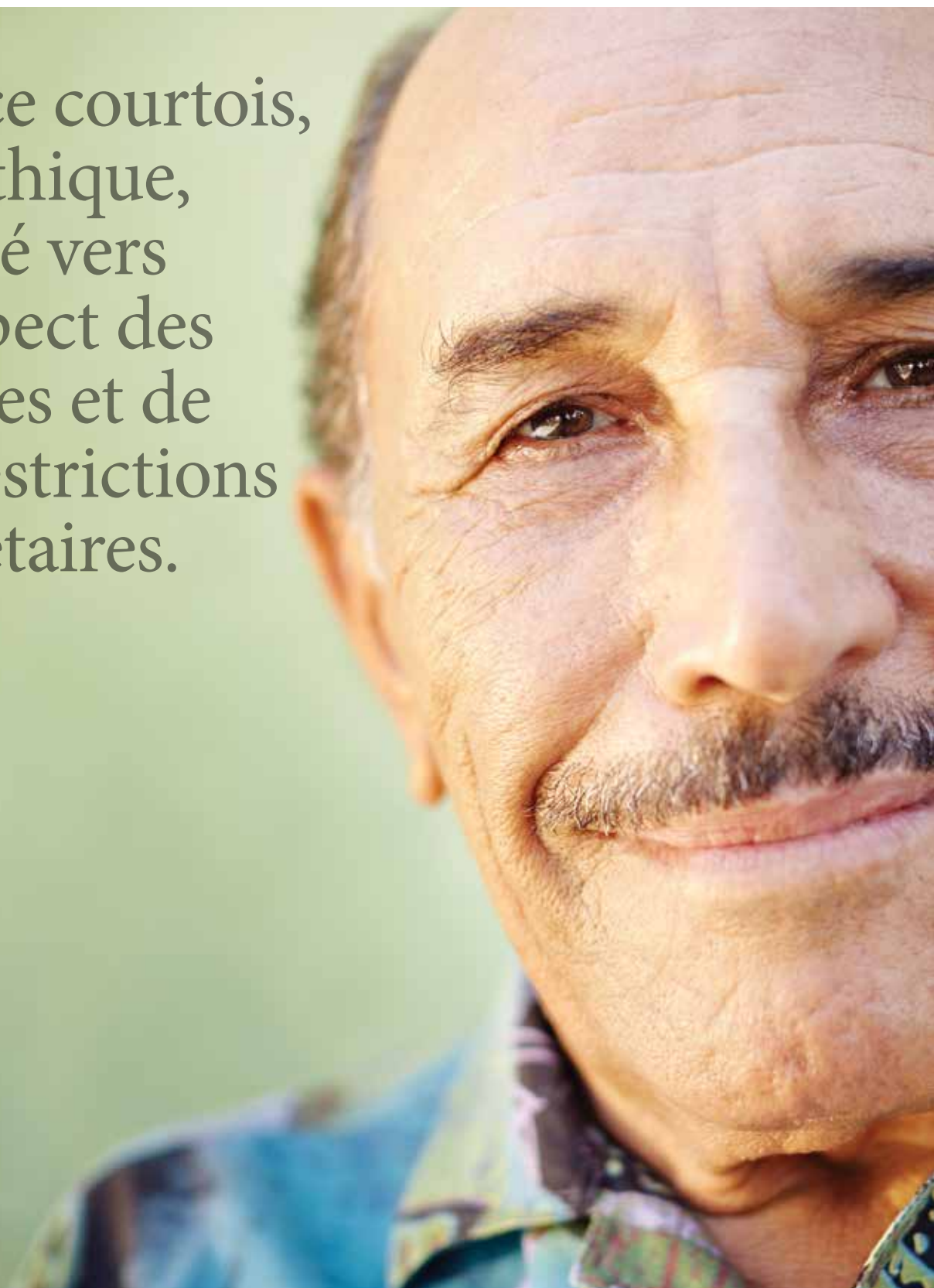
Préposé au four crématoire
Pierre Cyr

**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
Ronald Marengère
Robert Peterson
Francine Poirier
Jean-Claude Prévost
Marcel Renaud
Gilles Richer
Jacques Robitaille
Louise Robitaille
Marcel Simard
Richard St-Jean

Service courtois,
empathique,
orienté vers
le respect des
familles et de
nos restrictions
budgétaires.

Marcel



Raymond Chabot Grant Thornton
S.E.N.C.R.L./LLP
1839 St-Louis
Gatineau, Québec J8T 4H3
Tel.: 819 775-3306
Fax: 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 2013, 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 2013. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 7 avril 2014. 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 2013 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 2014

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique no A122604
Membre de Grant Thornton International Ltd.
Member of Grant Thornton International Ltd.

Résultats

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013	2012
Produits		
Funérailles	4 798 603 \$	4 736 547 \$
Crématorium	531 928	504 638
Colombarium	140 234	214 057
Administration des arrangements préalables	204 028	186 450
	<u>5 674 793</u>	<u>5 641 692</u>
Coût des ventes	2 499 945	2 785 190
Bénéfice brut	<u>3 174 848</u>	<u>2 856 502</u>
Charges		
Charges d'administration	3 052 355	2 744 257
Charges financières	261 669	248 957
	<u>3 314 024</u>	<u>2 993 214</u>
Déficit d'exploitation	<u>(139 176)</u>	<u>(136 712)</u>
Autres produits (charges)		
Intérêts - arrangements préalables	346 137	331 140
Autres revenus d'intérêts	42 261	57 291
Loyers	25 352	30 628
Divers	1 292	9 886
Publicité - profil	4 050	4 050
Gains non réalisés sur placements en gestion privée	318 047	130 950
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	-	(10 673)
Dons à la Fondation pour le développement des coopératives en Outaouais	(119 593)	(83 312)
	<u>617 546</u>	<u>469 960</u>
Excédent de l'exercice	<u>478 370 \$</u>	<u>333 248 \$</u>

Réserve

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013	2012
Solde au début	5 133 966 \$	5 058 460 \$
Excédent de l'exercice précédent	333 248	75 506
Solde à la fin	<u>5 467 214 \$</u>	<u>5 133 966 \$</u>

Merci pour
les conseils reçus
et l'empathie
témoignée par
le personnel.

Marie-Christine

Bilan

31 Décembre 2013


	2013	2012
Actif		
À court terme		
Encaisse	167 231 \$	369 135 \$
Dépôts à terme	500 000	652 020
Débiteurs	313 271	344 327
Stocks	174 624	187 225
Frais payés d'avance	33 983	16 655
Portion à court terme des placements - autres	-	301 000
	1 189 109	1 870 362
Placements - autres	353 540	42 540
Placements - arrangements préalables	16 325 683	15 101 010
Immobilisations corporelles	6 505 204	6 270 488
Immobilisations corporelles destinées à la vente	319 645	-
Actifs incorporels	1 121 177	1 217 029
	24 625 249	22 631 067
	25 814 358 \$	24 501 429 \$

Bilan

31 Décembre 2013

	2013	2012
Passif		
À court terme		
Créditeurs	680 016 \$	880 007 \$
Portion à court terme de la dette à long terme	265 261	259 622
	945 277	1 139 629
Arrangements préalables	15 412 049	14 429 020
Dette à long terme	3 101 153	3 007 641
	18 513 202	17 506 661
	19 458 479	18 646 290
Avoir de la coopérative		
Parts sociales de qualification	410 295	387 925
Excédent de l'exercice	478 370	333 248
Réserve	5 467 214	5 133 966
	6 355 879	5 855 139
	25 814 358 \$	24 501 429 \$

Au nom du conseil d'administration,



, administrateur

, administrateur

Flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013	2012
Activités d'exploitation		
Excédent de l'exercice	478 370 \$	333 248 \$
Éléments n'affectant pas la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	320 703	293 109
Amortissement des actifs incorporels	104 039	12 811
Perte sur la cession d'immobilisations corporelles	-	10 673
Gains non réalisés sur placements en gestion privée	(318 047)	(130 950)
	585 065	518 891
Variation nette des éléments hors caisse du fonds de roulement	(173 662)	125 917
	411 403	644 808
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(875 064)	(264 971)
Cession d'immobilisations corporelles	-	2 625
Acquisition d'actifs incorporels	(8 187)	(1 007 893)
Acquisition de placements - arrangements préalables	(906 626)	(1 057 387)
Acquisition de placements - autres	(10 000)	-
Acquisition de dépôts à terme	(800 000)	(2 020)
Cession de dépôts à terme	952 020	153 491
	(1 647 857)	(2 176 155)

Flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013	2012
Activités de financement		
Emprunts à long terme	287 134	1 500 000
Remboursement de la dette à long terme	(257 983)	(727 531)
Arrangements préalables	983 029	847 603
Parts sociales ordinaires émises	23 120	23 220
Remboursement de parts sociales	(750)	(965)
Revenus reportés	-	(61 600)
	1 034 550	1 580 727
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(201 904)	49 380
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	369 135	319 755
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin	167 231 \$	369 135 \$

Qui le fera pour vous?
Votre fille?



**Coopérative funéraire
de l'Outaouais**

Si vous ne le faites pas, qui le fera pour vous?

Vous ne savez pas par où commencer pour vos arrangements préalables? Vous ne connaissez pas les étapes? Combien de temps cela prend-t-il? Combien cela coûte-t-il? Posez-nous vos questions et nous pourrons vous accompagner, à votre rythme et dans le respect de vos demandes et de votre budget.

La Coopérative funéraire de l'Outaouais, arrangements préalables et soutien.

819 568-2425

HULL · GATINEAU · BUCKINGHAM · THURSO · ST-ANDRÉ-AVELLIN · LA PÊCHE

cfo.coop

C'est avec un grand respect et surtout beaucoup d'humanité que le personnel nous a servi, sans aucune pression d'achat, mais bien libre de faire nos propres choix.

André



**Coopérative funéraire
de l'Outaouais**

Siège social

95, boulevard de la Cité-des-Jeunes (Hull)
Gatineau (Québec) J8Y 6X3
819 568-2425

1 819 568-2425
1 800 340-2425

cfo.coop

Gatineau

750, boulevard Maloney Est
Gatineau (Québec) J8P 1G4
819 568-2425

Thurso

134, rue Alexandre, C.P. 351
Thurso (Québec) J0X 3B0
819 568-2425

St-André-Avellin

3, rue Principale, bureau 90
St-André-Avellin (Québec) J0V 1W0
819 568-2425

Secteur Gatineau

1369, boulevard La Vérendrye Ouest
Gatineau (Québec) J8T 8K2
819 568-2425

Secteur Buckingham

116, rue MacLaren Est
Gatineau (Québec) J8L 1K1
819 568-2425

La Pêche (Ste-Cécile-de-Masham)

16, rue Principale Ouest
La Pêche (Québec) J0X 2W0
819 568-2425