



FAITS SAILLANTS 2016

PRÉSENT
À CHAQUE
INSTANT



MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Le conseil d'administration a, depuis quelques années, une vision stratégique claire : structurer la Coopérative funéraire de l'Outaouais pour répondre aux défis d'aujourd'hui... et de demain.

Au cours de la dernière année, nous avons procédé à une transformation organisationnelle en profondeur afin de continuer d'offrir des services de qualité supérieure à nos membres tout en créant un milieu de travail valorisant pour nos employés.

Pour le conseil d'administration et la direction générale, il était important de se doter d'une structure de gestion permettant à la Coopérative de soutenir son évolution et sa croissance, dans le respect de sa mission, de ses valeurs et de ses priorités.

De tels changements ont nécessité beaucoup de travail, d'échanges et de souplesse tant de la part des administrateurs que de la direction, du syndicat et des employés.

Tous les éléments sont importants lors d'une réorganisation d'envergure : que ce soit la gestion financière, celle des

ressources humaines, le développement des affaires et de nouvelles installations, l'organisation du travail, la formation et la valorisation des équipes.

La collaboration individuelle et collective de tous – conseil d'administration, direction et employés – était essentielle au succès de notre entreprise et à l'atteinte de nos objectifs.

Présentement, le secteur funéraire vit des changements importants (diversité culturelle, rites, personnalisation des funérailles, etc.) et, bien que la Coopérative connaisse une croissance importante (25 % depuis 2009), peu de changements avaient été apportés à notre structure organisationnelle au cours des dix dernières années.

Ne pas agir risquait de mettre en péril la qualité de nos services, le bien-être de nos employés et la réputation de la Coopérative. Il y avait donc un réel besoin de revoir notre structure organisationnelle afin de relever les défis qui se posent à nous tant au niveau de la concurrence que de la qualité et la pertinence de nos services, et l'efficacité dans la prestation des services à nos plus de 20 000 membres.

Dan Gay
Président



Guylaine Beaulieu
Directrice générale



Par contre, notre recherche d'efficacité et d'efficacités avec une nouvelle structure organisationnelle devait se faire en préservant les valeurs de la Coopérative et le caractère « familial » que nous faisons valoir dans nos communications.

Tout ça avec une vision claire, en prenant des « risques calculés ». Nous avons osé... et gagné !

Les réorganisations de structures d'entreprises sont généralement faites en vase clos par les membres de la direction. À la Coopérative funéraire de l'Outaouais, il a été clairement établi dès le début que le tout devait se faire avec une approche participative, consultative et constructive afin que tous ceux qui étaient impliqués soient gagnants.

La démarche devait se faire avec une transparence à tous les niveaux et une ouverture d'esprit permettant d'explorer des solutions nouvelles. Il était extrêmement important pour les administrateurs et la direction d'être équitables, respectueux et responsables dans la façon d'apporter les changements.

Après avoir comparé ce qui se faisait ailleurs dans l'industrie et avoir consulté le personnel, les membres de la CFO et les familles desservies sur les besoins, les services et les défis de la coopérative, la structure renouvelée a été mise en place en collaboration avec les employés.

La Coopérative est maintenant structurée pour répondre aux défis d'aujourd'hui... et de demain. Elle est plus stratégique, à l'affût des nouvelles tendances, des opportunités d'affaires et

mieux organisée pour jouer son rôle de bon citoyen corporatif et communautaire.

D'autres résultats sont à prévoir puisque la Coopérative s'est récemment engagée dans un programme de développement du leadership d'une durée de trois ans. Les objets visés sont de favoriser le développement des compétences du leadership, de contribuer à la réalisation de la vision du conseil d'administration, de faciliter la poursuite de la mise en œuvre de « l'approche Symphonie », de mieux soutenir les employés et de permettre à la Coopérative de mieux naviguer dans sa transition organisationnelle.

Nous croyons que la mise en place d'une nouvelle structure organisationnelle, une vision stratégique, une participation des employés dans le développement de l'entreprise, des relations de travail harmonieuses, une formation continue des équipes, des projets d'expansion et l'implantation d'une nouvelle culture d'entreprise constituent tous les éléments nécessaires non seulement pour assurer la pérennité de nos acquis, mais aussi pour nous permettre de continuer à grandir et de maintenir une part enviable du marché.

Dan Gay
Président

Guylaine Beaulieu
Directrice générale

NOS RÉALISATIONS

SERVICES AUX MEMBRES

- 👥 Lancement du service d'assistance InfoJuridic pour les nouveaux détenteurs d'un contrat d'arrangements préalables.
- 👥 Mise en place d'une nouvelle image de marque : Présent à chaque instant.
- 👥 Lancement de notre nouveau site web.
- 👥 Relance de notre page Facebook.
- 👥 Organisation de deux messes commémoratives et du Salon de la planification successorale qui ont connu un immense succès.
- 👥 Inauguration de la plus grande œuvre sous verre au Canada réalisée par Isabelle Regout et exposée en permanence au 95, boul. Cité-des-Jeunes.

IMMOBILISATIONS

- 🏠 Vente de notre édifice sis au 115, rue Maclaren à Buckingham.
- 🏠 Vente d'un terrain situé au 155, avenue Lépine à Buckingham.
- 🏠 Vente de notre édifice sis au 134, rue Alexandre à Thurso.
- 🏠 Lancement d'un appel d'offres pour l'aménagement d'une nouvelle maison funéraire à Saint-André-Avellin.
- 🏠 Lancement d'un appel d'offres pour la construction d'une nouvelle maison funéraire à Thurso.



DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

- 📁 Acquisition de la Maison funéraire Serge Legault (annoncée en janvier 2017).
- 📁 Contrat de service pour l'Outaouais avec le Bureau du coroner du Québec.
- 📁 Mise en place d'une nouvelle structure des opérations.
- 📁 Arrivée d'un nouveau Directeur, finances, administration et immobilisations.
- 📁 Arrivée d'un nouveau Directeur, services aux membres et développement des affaires.
- 📁 Finaliste au Prix Excelor 2016, catégorie Ressources humaines, de la Chambre de commerce de Gatineau.
- 📁 Étude de faisabilité de divers projets de développement.

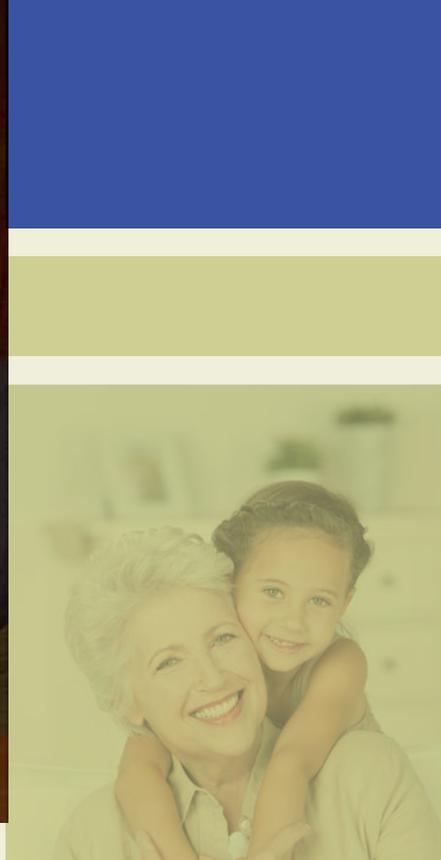
PRÉSENT
À CHAQUE
INSTANT



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2016-2017

De gauche à droite, à l'avant-plan : Geneviève Kalentzis, Rachel Larabie-Lesieur (vice-présidente), Guylaine Beaulieu (directrice générale), Pierre D'Aoust (secrétaire) et Catherine Godbout.

De gauche à droite, à l'arrière-plan : Caroline Bourassa, Normand Lafrenière, Gilles Déry, Alain Roy (trésorier) et Dan Gay (président).



UNE COOPÉRATIVE EN PLEIN ESSOR

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MEMBRES



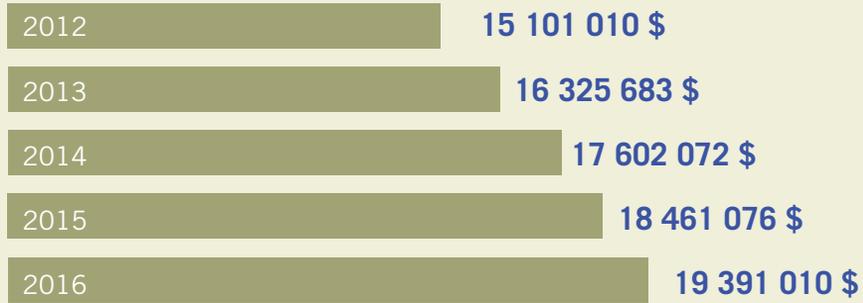
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE FUNÉRAILLES ORGANISÉES ANNUELLEMENT



ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ARRANGEMENTS PRÉALABLES



ÉVOLUTION DU PORTEFEUILLE D'ARRANGEMENTS PRÉALABLES



UNE COOPÉRATIVE TRÈS PRÉSENTE DANS LA COMMUNAUTÉ

La Coopérative funéraire de l'Outaouais est très présente dans la communauté tant comme donatrice que partenaire/commanditaire, organisatrice de conférences et membre de divers regroupements d'affaires. Ses représentants ont aussi participé à une foule d'activités organisées par des organismes communautaires et des associations caritatives.





DONS

- Centraide Outaouais
- Entraide-Deuil Outaouais
- Irecus
- La Coop santé de Thurso
- La Fondation de l'UQO (remise de bourses)
- La Fondation santé Gatineau
- La Fondation santé Papineau
- La Résidence Le Monarque
- La Maison Mathieu-Froment-Savoie
- Le Relais pour la vie de Buckingham
- Le Relais pour la vie de la Petite-Nation
- Programme Héritage
- Plusieurs autres événements, organismes et associations

PARTENARIATS/ COMMANDITES

- FADOQ Outaouais
- Fêtes de la communauté portugaise
- Fondation du développement des coopératives de l'Outaouais (membre fondateur)
- Le projet Art au travail avec Isabelle Regout, artiste
- Maison de soins palliatifs des Collines
- Salon de la femme de l'Outaouais
- Salon du Mieux-Être

ACTIVITÉS

- Conférences
- Participation à divers salons/événements/soupers
- Journée Portes ouvertes

REGROUPEMENTS/ ASSOCIATIONS (MEMBERSHIPS)

- APICA d'Aylmer
- Chambre de commerce de Gatineau
- Regroupement des gens d'affaires Basse-Lièvre
- Chambre de commerce Vallée Petite-Nation

LA PLUS IMPORTANTE EN OUTAOUAIS

La Coopérative funéraire de l'Outaouais est l'entreprise funéraire la plus importante de l'Outaouais et se classe parmi les dix plus grandes entreprises funéraires du Québec.

NOTRE MISSION

Dirigée par des gens d'ici pour des gens d'ici, la Coopérative est au service de ses membres et a toujours pour mission d'offrir une gamme complète de services funéraires à la mesure de leurs attentes et de contribuer au maintien de services funéraires à prix abordable dans l'Outaouais.

NOS VALEURS

Parmi nos valeurs, on retrouve le respect pour les familles endeuillées et les défunts, une éthique professionnelle dans notre offre de services, l'implication dans la communauté et l'utilisation des ressources de façon responsable; c'est pourquoi, sur ce dernier point, nous avons élaboré une politique de développement durable en collaboration avec la Fédération des coopératives funéraires du Québec.

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.



**Coopérative funéraire
de l'Outaouais**



Raymond Chabot Grant Thornton

Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés

Aux membres de la Coopérative funéraire de l'Outaouais,

Raymond Chabot Grant Thornton
S.E.N.C.R.L.
1839, rue St-Louis
Gatineau (Québec) J8T 4H3

Téléphone : 819 775-3306
Télécopieur : 819 775-3396
www.rcgt.com

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent le bilan résumé au 31 décembre 2016, 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 2016. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 3 avril 2017. 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 2016 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.
Gatineau, le 3 avril 2017

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique no A123812

Résultats

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016

	2016 \$	2015 \$
Chiffre d'affaires		
Funérailles	5 012 508	4 976 782
Crématorium	643 105	574 786
Columbarium	223 077	175 782
Administration des arrangements préalables	173 067	159 120
	6 051 757	5 886 470
Coût des ventes	2 517 234	2 589 750
Excédent brut	3 534 523	3 296 720
Frais d'administration	3 820 943	3 414 885
Frais financiers	260 065	261 531
Produits nets de placements sur les fonds en fidéicommiss - arrangements préalables	(559 863)	(481 163)
	3 521 145	3 195 253
Excédent avant autres revenus (dépendances)	13 378	101 467
Autres revenus (dépendances)		
Loyers		9 170
Divers	62 004	25 976
Publicité -Profil	3 600	4 500
Fonds communs - variation de la juste valeur	(17 209)	
Perte sur dépréciation d'un écart d'acquisition	(170 040)	
Gain sur la cession d'immobilisations corporelles	219 654	
Contribution à la Fondation pour le développement des coopératives en Outaouais	(13 474)	(28 223)
	84 535	11 423
Excédent de l'exercice	97 913	112 890

Réserve

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016

	2016 \$	2015 \$
Solde au début	6 330 923	5 945 584
Excédent de l'exercice précédent	112 890	385 339
Solde à la fin	6 443 813	6 330 923

Une copie des états financiers complets est disponible sur demande, au siège social.

Flux de trésorerie

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2016

	2016 \$	2015 \$
Activités d'exploitation		
Excédent de l'exercice	97 913	112 890
Éléments hors caisse		
Amortissement des actifs incorporels	142 717	145 282
Amortissement des immobilisations corporelles	324 675	322 720
Variation nette de la juste valeur de placements - arrangements préalables	(61 223)	350 230
Variation nette de la juste valeur de fonds communs	17 209	
Perte sur dépréciation d'un écart d'acquisition	170 040	
Gain sur la cession d'immobilisations corporelles	(219 654)	
Variation nette d'autres éléments reliés à l'exploitation	332 120	(337 115)
Variation nette d'éléments du fonds de roulement		
Comptes clients et autres créances	(157 594)	72 277
Stocks	38 594	(2 326)
Frais payés d'avance	(9 896)	(2 527)
Comptes fournisseurs et autres dettes d'exploitation	51 112	71 925
Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation	726 013	733 356
Activités d'investissement		
Fonds communs	(1 204 889)	
Effet à recevoir	(96 326)	(31 578)
Encaissement d'un effet à recevoir	6 965	
Dépôt à terme	(322)	
Immobilisations corporelles	(180 704)	(111 946)
Cession d'immobilisations corporelles	605 571	
Actifs incorporels	(7 400)	
Encaissement d'un dépôt à terme		400 000
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(877 105)	256 476
Activités de financement		
Remboursement de la dette à long terme	(284 021)	(275 156)
Parts sociales de qualification émises	22 260	21 960
Remboursement de parts sociales de qualification	(950)	(1 010)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(262 711)	(254 206)
Augmentation (diminution) nette de l'encaisse	(413 803)	735 626
Encaisse au début	928 776	193 150
Encaisse à la fin	514 973	928 776

Une copie des états financiers complets est disponible sur demande, au siège social.

Bilan

au 31 décembre 2016

	2016 \$	2015 \$
ACTIF		
Court terme		
Encaisse	514 973	928 776
Fonds communs	1 187 680	
Comptes clients et autres créances	451 794	294 200
Stocks	258 480	173 074
Frais payés d'avance	28 028	18 132
	2 440 955	1 414 182
Long terme		
Fonds en fidéicommiss - arrangements préalables	19 391 010	18 461 076
Placements - autres	467 906	378 223
Immobilisations corporelles	5 737 386	6 156 274
Immobilisations corporelles destinées à la vente	319 645	319 645
Actifs incorporels	522 702	658 019
Écart d'acquisition	499 263	170 040
	29 378 867	27 557 459
PASSIF		
Court terme		
Comptes fournisseurs et autres dettes d'exploitation	624 612	573 500
Billet à payer, sans intérêt	734 263	
Tranche de la dette à long terme échéant à moins d'un an	291 877	284 318
	1 650 752	857 818
Long terme		
Dette à long terme	2 250 981	2 542 561
Dépôts de client - arrangements préalables	18 461 048	17 260 217
	22 362 781	20 660 596
AVOIR		
Parts sociales de qualification	474 360	453 050
Excédent de l'exercice	97 913	112 890
Réserve	6 443 813	6 330 923
	7 016 086	6 896 863
	29 378 867	27 557 459

Pour le conseil,



Administrateur



Administrateur

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

Secteur Gatineau

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

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

Secteur Buckingham

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

Thurso

134, rue Alexandre
Thurso (Qc) J0X 3B0

La Pêche

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

St-André-Avellin

3, rue Principale, suite 90
Saint-André-Avellin (Qc) J0V 1W0

819 568-2425 | PARTOUT EN OUTAOUAIS | cfo.coop



**Coopérative funéraire
de l'Outaouais**

MEMBRE DE :



FÉDÉRATION
DES COOPÉRATIVES
FUNÉRAIRES
DU QUÉBEC