

# FAITS SAILLANTS 2018

PRÉSENT À CHAQUE INSTANT



*Coopérative funéraire  
de l'Outaouais*

# DEUX DÉFIS DE TAILLE : LE RECRUTEMENT DE PERSONNEL ET LES RITUELS

## MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Comme à tous les ans depuis sa fondation en 1979, la Coopérative funéraire de l'Outaouais a eu plusieurs défis à relever en 2018 dont deux de taille : le recrutement/la rétention du personnel et la « révolution » dans les rituels.

Plusieurs études – dont celle de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) – démontrent clairement que la majorité des entreprises au Québec déplorent le manque de candidats et la difficulté à satisfaire leurs attentes en matière de conditions de travail, particulièrement avec les plus jeunes qui sont beaucoup plus exigeants.

Sur le plan de la rétention, les défis sont tout aussi grands.

En Outaouais, nous avons un défi supplémentaire, soit celui d'être en concurrence avec le secteur public et para-public et les grandes entreprises qui offrent généralement de meilleures conditions de travail, y compris sur le plan des avantages sociaux (conгés, horaires

souples, assurance collective, fonds de pension et autres).

Nous savons que nous devons en donner plus à nos employés mais notre marge de manœuvre, vous l'aurez deviné, est plus limitée que celle de ces grandes organisations.

Dans le contexte d'une économie en croissance et de plein-emploi comme cela a été le cas en 2018, la pénurie de main-d'œuvre est un problème réel et fort important. Au défi de recruter de la main-d'œuvre s'ajoute celui, encore plus grand, de maintenir en poste du personnel qualifié ; de le mobiliser pour que l'organisation puisse atteindre ses objectifs.

Cela a forcé la Coopérative à repenser ses façons de faire, ses approches, son offre et sa structure qui a mené notamment à la création d'un poste de direction des relations avec les employés et du développement organisationnel.

Le mandat de la nouvelle directrice est vaste car il consiste, entre autres, à élaborer un plan d'action, et à concevoir et appliquer nos politiques/processus en matière de gestion des ressources humaines et de relations du travail.

Dan Gay  
Président



Guyline Beaulieu  
Directrice générale



En collaboration avec les chefs des divers services, elle coordonne le recrutement et le développement du personnel. Elle offre un service-conseil sur l'organisation du travail et la qualité de vie au travail. Elle voit à la santé/sécurité au travail, négocie la convention collective et agit comme médiatrice lorsque nécessaire.

Un poste stratégique pour notre organisation qui compte maintenant plus de 75 employés car la pénurie de main-d'œuvre qualifiée constitue un enjeu majeur pour le développement de notre organisation.

## LES RITUELS

Un autre grand défi s'est imposé à nous, soit celui de la « révolution » dans les rituels et les services. Aujourd'hui, les gens veulent évacuer la douleur, passer vite à autre chose.

En 2018, nous avons prévu 120 expositions sur 1700 décès. En réalité, nous en avons eu 44 de moins alors que nous avons accompagné 1709 familles, ce qui représente un taux d'exposition d'à peine 4,6 %...

Comme coopérative, nous avons un rôle d'éducation à jouer. Nous devons rappeler aux gens ce que la personne décédée a été pour eux, dans leur vie et dans notre communauté. Les défunts méritent d'avoir une célébration de vie pour faire la lumière sur leur vie et il ne faudrait pas que le temps nous limite...

Le rituel est intimement lié au deuil et c'est important, croyons-nous, que la famille participe à l'organisation du rituel, des funérailles.

C'est une situation particulièrement délicate pour nous comme entreprise funéraire parce que nous voulons sensibiliser les gens à l'importance d'avoir un rituel – peu importe le genre – mais, ce faisant, nous ne voulons pas que les gens en deuil croient que nous voulons profiter de leur vulnérabilité.

Nous avons beaucoup de travail à faire et dans notre accompagnement, nous voulons respecter les différentes croyances ; c'est pour ça que depuis une dizaine d'années nous sommes beaucoup dans les funérailles personnalisées.

Quand on regarde les statistiques, on voit que les taux de décès vont beaucoup augmenter ; on prévoit une hausse de 20 % au Québec et de 33 % en Outaouais. On dit même que d'ici 50 ans le taux de décès va doubler au Canada.

## C'EST ÉNORME.

Nous allons tout mettre en œuvre pour bien servir la population, l'accompagner dans les changements au niveau des rituels, développer les funérailles du futur – qui sont de plus en plus des célébrations de vie – et nous préparer à accueillir les gens de différentes cultures (et religions) qui s'installent en Outaouais et souhaitent célébrer des funérailles à la Coopérative.



Dan Gay  
Président



Guyline Beaulieu  
Directrice générale

# NOS RÉALISATIONS

## SERVICES AUX MEMBRES

- 🐾 Analyse financière réalisée en collaboration avec la Fédération des coopératives funéraires du Québec et plan d'action mis de l'avant afin de continuer d'offrir des services de qualité à des prix justes et équitables pour les membres, et assurer la pérennité de l'organisation.
- 🐾 Le service d'assistance INFOJuridic, maintenant offert à toutes les familles qui célèbrent des funérailles à la Coopérative, connaît beaucoup de succès.
- 🐾 Déménagement du columbarium de notre succursale du boulevard Maloney à celui de Hull pour la durée de la reconstruction.
- 🐾 Ajout de nouveaux habitacles au columbarium de Hull.
- 🐾 Achat d'un nouveau corbillard. Vente d'une voiture de direction et d'un corbillard usagés à la Coopérative funéraire Brunet à Mont-Laurier.
- 🐾 Organisation de deux messes commémoratives dont l'une, pour la première fois, à l'église St-Grégoire-de-Nazianze (secteur Buckingham).

- 🐾 Création d'un poste de direction, relations avec les employés et développement organisationnel.
- 🐾 Restructuration du service des finances qui comprend maintenant un contrôleur et une adjointe financière.
- 🐾 Recrutement de nouvelles conseillères aux familles afin de combler des postes vacants.
- 🐾 Tenue d'une journée « portes ouvertes » à laquelle une trentaine de personnes ont participé.
- 🐾 Participation à l'édition des deux numéros annuels du magazine Profil.

PRÉSENT  
À CHAQUE  
INSTANT



## IMMOBILISATIONS

- 🏠 Installation d'un système de sécurité à la fine pointe de la technologie dans toutes nos succursales.
- 🏠 Série de réparations diverses et remplacement d'équipements (ventilation, chauffage et climatisation) à certaines succursales.
- 🏠 Ré-asphaltage et lignage des stationnements des succursales de Hull et de Gatineau (1369, boul. La Vérendrye Ouest).
- 🏠 Inspection, réalisation de tests d'émissions et réparation du four crématoire.
- 🏠 Création d'un comité de reconstruction de notre succursale du boulevard Maloney et rencontre avec divers professionnels afin de préparer le dossier déposé au conseil d'administration au début de 2019.

## DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES

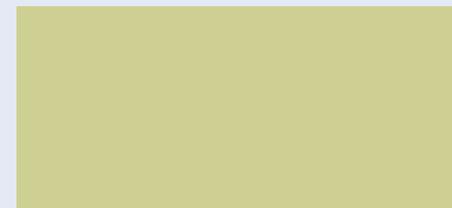
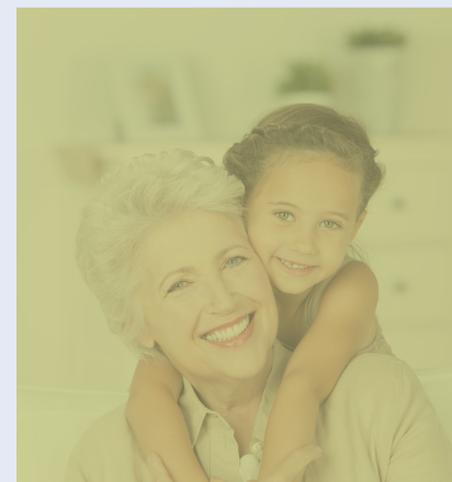
- 📁 Entente de partenariat conclue avec la Ville de Thurso pour l'aménagement d'un parc communautaire adjacent à notre succursale.
- 📁 Organisation d'un 5 à 7 à Thurso en collaboration avec la Chambre de commerce Vallée de la Petite-Nation.

- 📁 Participation à diverses foires d'emploi et organisation, en collaboration avec Desjardins, d'un salon de la planification successorale.
- 📁 Organisation de diverses conférences à la FADOQ et à l'Académie de retraités de l'Outaouais (ARO).
- 📁 Tenue de deux cafés-découverte organisés en collaboration avec Columbo 1806.
- 📁 Développement et diffusion d'une campagne publicitaire/promotionnelle dans les médias écrits, électroniques, sur les autobus et à toutes nos succursales.
- 📁 Renouvellement d'une entente pour de l'affichage au Club de golf Tecumseh et conclusion d'une entente pour de l'affichage sur les arrangements préalables aux clubs de golf Mont-Cascades et Héritage.
- 📁 Lancement d'un appel de dossiers aux artistes en arts visuels suivi d'une exposition des œuvres de Trebor, un artiste-peintre de chez nous, à notre succursale de Hull.
- 📁 Création d'un comité organisateur du 40<sup>e</sup> anniversaire de la Coopérative qui se déroulera en 2019
- 📁 Étude de faisabilité de divers projets de développement.



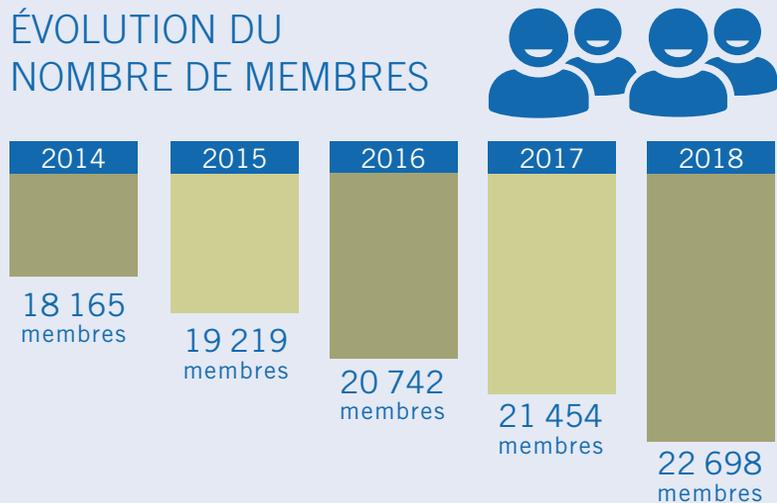
## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018-2019

De gauche à droite, à l'avant, Guylaine Beaulieu (directrice générale), Alain Roy (trésorier), Rachel Larabie-Lesieur (vice-présidente), Dan Gay (président), Pierre D'Acoust (secrétaire) et, à l'arrière dans le même ordre, des administrateurs Catherine Godbout, Normand Lafrenière, Geneviève Kalentzis et Philippe Boissonneault. Absent de la photo : M. Pierre Ménard. À noter que depuis la prise de cette photo, Me Godbout nous a quittés et a été remplacée par Me Jonathan Lord-Tarte.



# EN CONSTANTE CROISSANCE

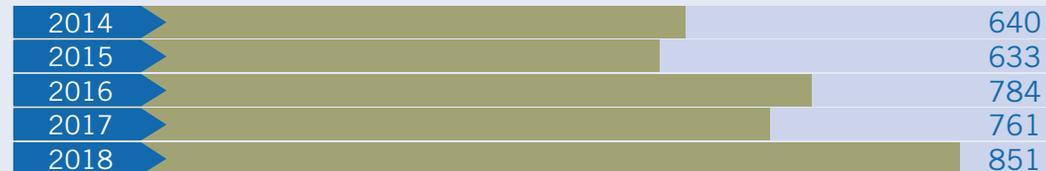
## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MEMBRES



## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE FUNÉRAILLES ORGANISÉES ANNUELLEMENT



## ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ARRANGEMENTS PRÉALABLES



## ÉVOLUTION DU PORTEFEUILLE D'ARRANGEMENTS PRÉALABLES



# LA COOPÉRATIVE REDONNE À LA COMMUNAUTÉ

La Coopérative funéraire de l'Outaouais juge extrêmement important de redonner à la communauté qui l'appuie depuis sa fondation en 1976.

Voilà pourquoi nous appuyons divers organismes et sommes présents comme donatrice, partenaire et commanditaire de plusieurs événements. Nous organisons et participons à différentes conférences et sommes membre de divers regroupements d'affaires.

Pendant toute l'année, plusieurs membres de l'équipe participent aussi à bon nombre d'activités organisées par des organismes communautaires et des associations caritatives.



## DONS

- Centraide Outaouais
- Entraide-Deuil Outaouais
- Irecus (Université de Sherbrooke)
- La Coop santé de Thurso
- La Fondation de l'UQO (remise de bourses)
- La Fondation santé Gatineau
- La Fondation santé Papineau
- La Maison Mathieu-Froment-Savoie
- La Résidence Le Monarque
- Le Festival western de Saint-André-Avellin
- 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)
- L'Académie des retraités de l'Outaouais (ARO)
- Maison de soins palliatifs des Collines
- Salon de la femme de l'Outaouais
- Université du Québec en Outaouais (bourses)

## ACTIVITÉS

- Conférences et causeries
- Participation à divers salons/événements/soupers
- Journée Portes ouvertes
- Salon de la planification successorale (avec Desjardins)

## REGROUPEMENTS/ ASSOCIATIONS (MEMBERSHIPS)

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



# LA PLUS IMPORTANTE EN OUTAOUAIS

La Coopérative funéraire de l'Outaouais est l'entreprise funéraire la plus importante de l'Outaouais.

## 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 justes et équitables 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**

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT SUR LES ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS

Raymond Chabot  
Grant Thornton S.ENC.R.L.  
Bureau 100  
1839, rue St-Louis  
Gatineau (Québec) J8T 4H3  
T 819 775-3306

Aux membres de la Coopérative funéraire de l'Outaouais,

### Opinion

Les états financiers résumés, qui comprennent le bilan résumé au 31 décembre 2018, l'état des résultats résumé, l'état résumé de la réserve et l'état 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 2018.

À notre avis, les états financiers résumés ci-joints constituent un résumé fidèle des états financiers audités, sur la base des critères décrits dans la note 1.

### États financiers résumés

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises les exigences de l'article 5 du Règlement d'application de la Loi sur les coopératives utilisées pour la préparation des états financiers audités de la Coopérative. La lecture des états financiers résumés et du rapport de l'auditeur sur ceux-ci ne saurait par conséquent se substituer à la lecture des états financiers audités et du rapport de l'auditeur sur ces derniers. Ni les états financiers résumés ni les états financiers audités ne reflètent les incidences d'événements postérieurs à la date de notre rapport sur les états financiers audités.

### Les états financiers audités et notre rapport sur ces états

Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur les états financiers audités dans notre rapport daté du 8 avril 2019.

### Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation des états financiers résumés, sur la base des critères décrits dans la note 1.

### Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion indiquant si les états financiers résumés constituent un résumé fidèle des états financiers audités, 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*.

*Raymond Chabot Grant Thornton S.ENC.R.L.*  
Gatineau, le 8 avril 2019

1

<sup>1</sup> CPA auditeur, CA, CA-TI permis de comptabilité publique no A123812

# Notes

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2018 (non audité)

## BASE DE PRÉSENTATION

Les états financiers résumés de la coopérative sont tirés des états financiers audités de la coopérative pour l'exercice terminé le 31 décembre 2018. Ils incluent les états des résultats, réserve, flux de trésorerie et bilan complets, à l'exclusion des notes complémentaires et des annexes. Les états financiers complets, pour l'exercice terminé le 31 décembre 2018, sont disponibles sur demande au siège social.

## Résultats résumés

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2018 (non audité)

	2018	2017
<b>Chiffre d'affaires</b>		
Funérailles	6 100 872	5 807 594
Crématorium	831 845	729 742
Columbarium	181 268	191 636
Administration des arrangements préalables	246 493	207 075
Coroner	87 425	87 207

Coût des ventes	7 447 903	7 023 254
<b>Excédent brut</b>	<b>4 261 625</b>	<b>3 956 692</b>

Frais d'administration	4 461 077	4 266 061
Frais financiers	172 148	157 107
Déficit avant produits nets (pertes nettes) de placements sur les fonds en fidéicommiss et autre revenus (dépendes)	(371 600)	(466 476)
Produits nets (pertes nettes) de placements sur les fonds en fidéicommiss	(611 285)	257 510
Déficit avant autres produits (dépendes)	(982 885)	(208 966)
Autres produits (dépendes)	(338 489)	(171 313)
<b>Déficit de l'exercice</b>	<b>(1 321 374)</b>	<b>(380 279)</b>

## Réserve résumée

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2018 (non audité)

	2018	2017
<b>Solde au début</b>	<b>6 161 447</b>	<b>6 443 813</b>
Excédent de l'exercice précédent		97 913
Déficit de l'exercice courant	(1 321 374)	(380 279)
<b>Solde à la fin</b>	<b>4 840 073</b>	<b>6 161 447</b>

# Flux de trésorerie

pour l'exercice terminé le 31 décembre 2018 (non audité)

	2018 \$	2017 \$
<b>Activités d'exploitation</b>		
Déficit de l'exercice	(1 321 374)	(380 279)
<b>Éléments hors caisse</b>		
Amortissement des actifs incorporels	138 084	139 721
Amortissement des immobilisations corporelles	409 606	378 714
Produits réinvestis provenant des fonds communs	(24 575)	(17 271)
Variation nette de la juste valeur des fonds communs	18 665	(16 510)
Gain sur la cession d'immobilisations corporelles	(5 000)	
Perte sur la cession d'immobilisations corporelles destinées à la vente	2 036	241 636
Perte sur dépréciation d'immobilisations corporelles destinées à la vente		10 383
Perte sur dépréciation d'immobilisations corporelles	387 653	
Variation nette de la juste valeur de placements - arrangements prélablées	527 620	143 026
Variation nette d'autres éléments reliés à l'exploitation	276 952	(45 180)
Variation nette d'éléments du fonds de roulement	338 915	(96 990)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'exploitation</b>	<b>748 582</b>	<b>357 250</b>
<b>Activités d'investissement</b>		
Fonds communs	(510 298)	
Encaissement des fonds communs		1 136 079
Placements - autres	(2 657)	(3 516)
Encaissement de placements - autres	24 041	7 034
Immobilisations corporelles	(402 850)	(801 972)
Cession d'immobilisations corporelles	5 000	
Cession d'immobilisations corporelles destinées à la vente	106 061	78 009
Actifs incorporels		(11 092)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement</b>	<b>(780 703)</b>	<b>404 542</b>
<b>Activités de financement</b>		
Remboursement du billet à payer		(734 263)
Dettes à long terme	96 000	42 934
Remboursement de la dette à long terme	(384 850)	(294 883)
Parts sociales de qualification émises	25 620	24 740
Remboursement de parts sociales de qualification	(845)	(1 170)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(264 075)	(962 642)
<b>Diminution nette de l'encaisse</b>	<b>(296 196)</b>	<b>(200 850)</b>
Encaisse au début	314 123	514 973
Encaisse à la fin	17 927	314 123

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

# Bilan résumé

au 31 décembre 2018 (non audité)

	2018	2017
	\$	\$
<b>ACTIF</b>		
<b>Court terme</b>		
Encaisse	17 927	314 123
Fonds communs	601 590	85 382
Comptes clients et autres créances	393 952	517 569
Stocks	190 773	204 339
Frais payés d'avance	39 759	42 927
	<b>1 244 001</b>	<b>1 164 340</b>
<b>Long terme</b>		
Fonds en fidéicommiss - arrangements préalables	21 996 562	21 515 982
Placements - autres	443 004	464 388
Immobilisations corporelles	5 647 756	6 042 165
Immobilisations corporelles destinées à la vente		108 097
Actifs incorporels	255 989	394 073
Écart d'acquisition	499 263	499 263
	<b>30 086 575</b>	<b>30 188 308</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>Court terme</b>		
Comptes fournisseurs et autres dettes d'exploitation	752 720	554 156
Tranche de la dette à long terme échéant à moins d'un an	339 646	318 930
	<b>1 092 366</b>	<b>873 086</b>
<b>Long terme</b>		
Dette à long terme	1 662 413	1 971 979
Dépôts de client - arrangements préalables	21 969 018	20 683 866
	<b>24 723 797</b>	<b>23 528 931</b>
<b>AVOIR</b>		
Parts sociales de qualification	522 705	497 930
Réserve	4 840 073	6 161 447
	<b>5 362 778</b>	<b>6 659 377</b>
	<b>30 086 575</b>	<b>30 188 308</b>

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

#### **Saint-André-Avellin**

526, rue Patrice  
Saint-André-Avellin (Qc) J0V 1W0

#### **Thurso**

336, rue Victoria  
Thurso (Québec) J0X 3B0

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



**Coopérative funéraire  
de l'Outaouais**

MEMBRE DE :



FÉDÉRATION  
DES COOPÉRATIVES  
FUNÉRAIRES  
DU QUÉBEC