

RAPPORT ANNUEL 2011

Ensemble sur le chemin de l'excellence



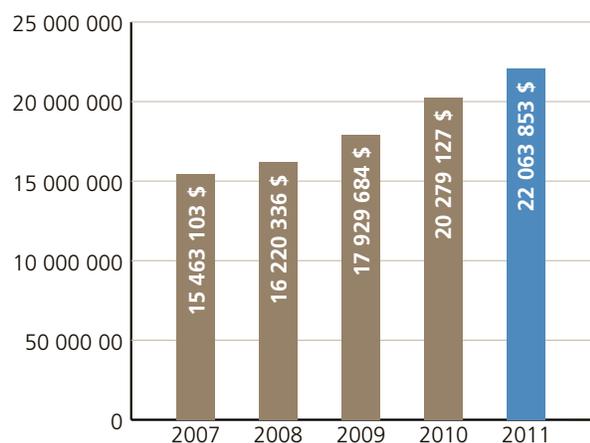
COOPÉRATIVE
FUNÉRAIRE
DES DEUX RIVES

Quelques statistiques

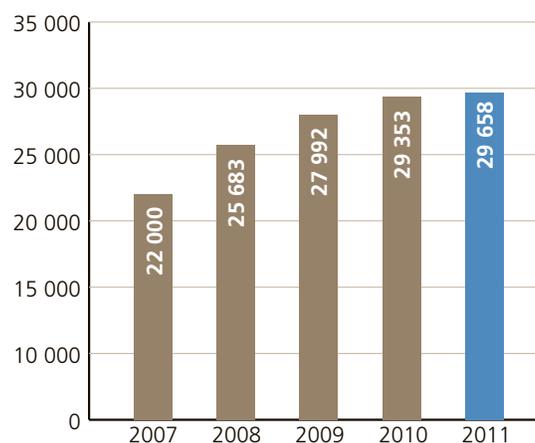
	2011	2010
Trop-perçu de l'exercice	422 059 \$	381 451 \$
Nombre de membres	29 658	29 353
Économies par les membres : <i>achat de biens et services funéraires (rabais de 20 %)</i>	776 160 \$	712 330 \$
Nombre de funérailles	1 464	1 409
Nombre de contrats d'arrangements préalables	1 141	1 086
Placements en fiducie – arrangements préalables	22 063 853 \$	20 279 127 \$
Ventes de parts privilégiées (cumulatif)	131 550 \$	128 700 \$

LES CINQ DERNIÈRES ANNÉES...

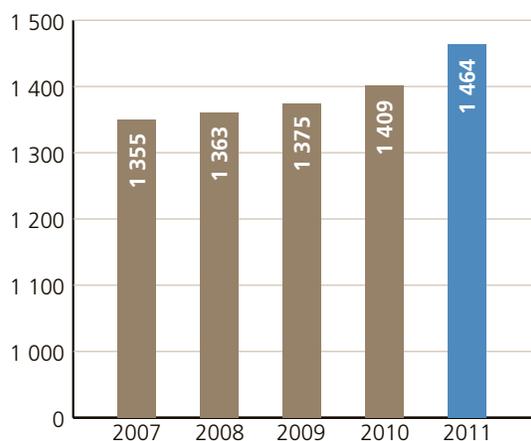
Placements en fiducie



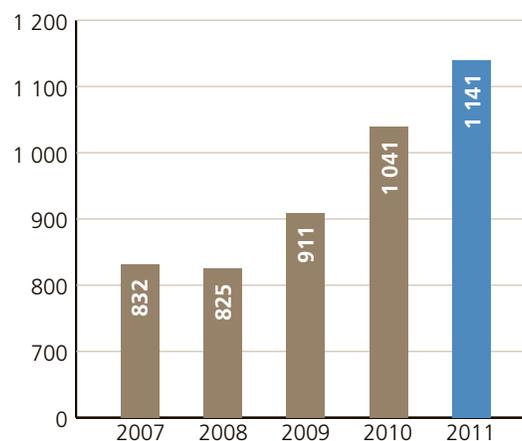
Nombre de membres



Décès traités



Arrangements préalables



Avis de convocation

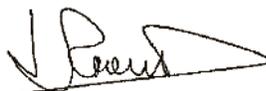
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2012

Chers membres,

Prenez avis que l'assemblée générale annuelle des membres de la Coopérative funéraire des Deux Rives se tiendra **le mercredi 25 avril 2012 à 19 h 30**, au Montmartre Canadien situé au 1669, chemin Saint-Louis, Sillery, Québec.

Tous les membres sont invités à y assister et y sont convoqués pour :

1. Nomination d'un président et d'un secrétaire d'assemblée
2. Lecture de l'avis de convocation par le secrétaire et acceptation par l'assemblée
3. Constatation du quorum
4. Lecture et adoption de l'ordre du jour
5. Lecture et adoption du procès-verbal de l'assemblée annuelle du 20 avril 2011
6. Rapport annuel conjoint du président et du directeur général
7. Présentation des états financiers de la Coopérative funéraire des Deux Rives pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2011
 - 7.1 Affectation des excédents à la réserve générale
8. Nomination d'un audit pour l'année 2012
9. Fixation des allocations de présence des administrateurs et administratrices pour l'année 2012
10. Période de questions
11. Élection des administrateurs et administratrices
 - 11.1 Nomination du président, du secrétaire et des scrutateurs
 - 11.2 Trois postes sont à combler
12. Levée de l'assemblée



Jacques Parent
Secrétaire

Procès-verbal – Assemblée générale 2011

Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle de la Coopérative funéraire des Deux Rives tenue le mercredi 20 avril 2011 à 19h30, au Montmartre Canadien, 1669, chemin Saint-Louis à Sillery.

MOT DE BIENVENUE PAR LE PRÉSIDENT DE LA COOPÉRATIVE

Le président, monsieur Claude Fluet, souhaite la bienvenue à tous les membres et invités et présente les membres du conseil d'administration à l'assemblée.

1. NOMINATION D'UN PRÉSIDENT ET D'UN SECRÉTAIRE D'ASSEMBLÉE

PAA / Alain D'Anjou / Gilles Proulx / Adopté

Il est proposé et adopté à l'unanimité que monsieur Marc De Koninck agisse comme président d'assemblée.

PAA / Madeleine L'Heureux / Eddy Slater / Adopté

Il est proposé et adopté à l'unanimité que monsieur Jacques Parent agisse comme secrétaire d'assemblée.

2. LECTURE DE L'AVIS DE CONVOCATION PAR LE SECRÉTAIRE ET ACCEPTATION PAR L'ASSEMBLÉE

Monsieur Jacques Parent fait la lecture de l'avis de convocation.

PAA / Jean-Serge Paradis / Jean-Marc Morin / Adopté

Il est proposé d'accepter l'avis de convocation tel que lu par le secrétaire de l'assemblée. Adopté à l'unanimité.

3. CONSTATATION DU QUORUM

Le secrétaire de l'assemblée informe cette dernière que les membres présents de la Coopérative forment le quorum.

PAA / Marie Cloutier / Gilles Rouleau / Adopté

Il est proposé de permettre aux invités non-membres de prendre la parole afin de participer aux échanges durant l'assemblée sans pour autant leur donner le droit de vote.

4. LECTURE ET ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

Monsieur Jacques Parent fait lecture de l'ordre du jour.

PAA / Jean-Marc Morin / Jocelyn Bigras / Adopté

Il est proposé d'adopter l'ordre du jour de l'assemblée générale annuelle tel que présenté. Adopté à l'unanimité.

5. LECTURE ET ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 26 AVRIL 2010

PAA / Jean Desgagnés / Gilles Proulx / Adopté

Il est proposé de faire une lecture abrégée du procès-verbal mentionné en titre. Adopté à l'unanimité.

Le secrétaire de l'assemblée fait la lecture abrégée du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 26 avril 2010.

PAA / Alain Bouchard / Madeleine L'Heureux / Adopté

Il est proposé d'adopter le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 26 avril 2010 tel que présenté. Adopté à l'unanimité.

6. RAPPORT ANNUEL CONJOINT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur Claude Fluet présente le bilan de la Coopérative pour l'année 2010 et remercie chaleureusement les membres du personnel et les bénévoles de la Coopérative. Monsieur Garry Lavoie présente les faits saillants et les principales réalisations de l'année dont les principaux éléments se retrouvent dans le rapport distribué séance tenante. Messieurs Fluet et Lavoie prennent bonne note des commentaires et suggestions et répondent aux interrogations des membres.

7. PRÉSENTATION DES ÉTATS FINANCIERS 2010

Monsieur Alain Fortier, comptable agréé de Malette, nous présente le rapport financier condensé de la Coopérative funéraire des Deux Rives pour l'exercice terminé le 31 décembre 2010.

7.1 AFFECTATION DES EXCÉDENTS À LA RÉSERVE GÉNÉRALE

PAA / Alain D'Anjou / Jean Desgagnés / Adopté

Il est proposé d'affecter le trop-perçu des opérations de 26 471 \$ à la réserve générale de la Coopérative. Adopté à l'unanimité.

8. NOMINATION DES VÉRIFICATEURS POUR L'ANNÉE 2011

PAA / Madeleine L'Heureux / Mario Lemieux / Adopté

Il est proposé de reconduire le mandat de la firme Malette pour la vérification comptable 2011. Adopté à l'unanimité.

9. FIXATION DES ALLOCATIONS DE PRÉSENCE DES ADMINISTRATEURS ET ADMINISTRATRICES POUR L'ANNÉE 2011

PAA / Gilles Proulx / Jean-Marc Morin / Adopté à l'unanimité

Il est proposé de maintenir à 90 \$ l'allocation de présence des administrateurs et administratrices de la Coopérative pour l'année 2011. Adopté à l'unanimité.

10. ÉLECTION DES ADMINISTRATEURS (4 POSTES)

PAA / Madeleine L'Heureux / Doris Deschamps / Adopté

Il est proposé que messieurs Marc De Koninck et Jacques Parent agissent respectivement comme président et secrétaire d'élection. Adopté à l'unanimité.

PAA / Jacques Beaudet / Marie Cloutier / Adopté

Il est proposé que messieurs Jean-Yves Régnière et Steve Plante ainsi que madame Madeleine L'Heureux agissent à titre de scrutateurs lors de l'élection des administrateurs. Adopté à l'unanimité.

Monsieur Marc De Koninck rappelle aux membres quelques règles de fonctionnement interne de la Coopérative.

Madame Madeleine L'Heureux, porte-parole du comité de mise en candidature, présente l'état de la situation quant aux candidatures reçues pour les postes en élection cette année.

Les cinq candidats sont invités à adresser la parole aux membres de l'assemblée, dont un, absent, représenté par le secrétaire de l'assemblée pour sa présentation aux membres.

Pendant que les scrutateurs procèdent au dépouillement des votes, le docteur Gilles Lapointe fait une présentation sur les principales règles à suivre pour « vieillir en santé ».

À la suite du vote des membres, les candidats choisis sont :

- Pour la Rive-Sud :
Madame Pierrette Trépanier et monsieur Claude Fluet
- Pour la Rive-Nord :
Madame Isabelle St-Pierre et monsieur Gilles Rouleau

PAA / Doris Deschamps / Madeleine L'Heureux / Adopté

Il est proposé que le président d'assemblée détruise les bulletins de vote. Adopté à l'unanimité.

11. PÉRIODE DE QUESTIONS

Le président et le directeur général prennent bonne note d'un commentaire relativement à la publicité de la Coopérative.

12. LEVÉE DE L'ASSEMBLÉE

PAA / Jean-Marc Morin / Denise Breton / Adopté

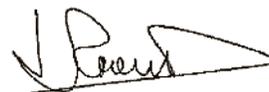
Il est proposé de lever la séance à 21 h 55.
Adopté à l'unanimité.

Monsieur Claude Fluet prononce le mot de la fin et invite les membres à fraterniser en dégustant quelques bouchées et en prenant le verre de l'amitié.

Le tirage de plusieurs prix de présence a lieu.



Claude Fluet
Président



Jacques Parent
Secrétaire

Rapport du président



Chers membres,

Aux 29 353 membres que notre Coopérative comptait en 2010 se sont ajoutés 1 769 nouveaux adhérents en 2011. Malheureusement, 1 464 de nos membres sont décédés portant notre bilan à 29 658 membres à la fin de l'année. En mon nom personnel et en celui du conseil d'administration et des employés de la Coopérative, j'offre mes plus sincères condoléances aux familles éprouvées et je souhaite la plus cordiale des bienvenues à tous nos nouveaux membres. J'en profite également pour vous inviter à promouvoir l'adhésion à notre organisation auprès de votre entourage, la force de notre Coopérative étant fonction du nombre de membres.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2011-2013

Fruit d'une concertation entre les administrateurs, l'équipe de direction et la Fédération en 2010, la planification stratégique en était à sa première année de mise en application.

Parmi les objectifs atteints en 2011, nous avons notamment sensibilisé notre personnel aux valeurs coopératives, plus particulièrement en ce qui a trait au développement durable. À venir en 2012, des capsules d'information sur ce sujet lors des rencontres mensuelles des conseillers. L'instauration d'un filtre qui servira de guide aux membres du conseil d'administration dans leurs prises de décision est également prévue. Dans le même esprit, nous avons travaillé – et travaillons encore – à mettre en place des forfaits funéraires verts, en plus de susciter l'engagement de nos fournisseurs à adopter des pratiques vertes.

Toujours en accord avec notre planification stratégique, nous avons élaboré un document de référence regroupant tous nos secteurs d'activités et décrivant les standards de qualité recherchés. Cela nous aura permis de revoir l'organisation du travail et de proposer des mécanismes permettant l'atteinte des objectifs visés. De plus, nous avons développé une stratégie incitatrice favorisant la tenue de funérailles durant la semaine plutôt que la fin de semaine afin de mieux répartir nos activités dans le temps.

À la suite des nombreuses fusions que nous avons connues, l'année 2011 aura été pour nous l'occasion d'uniformiser l'offre de services dans tous nos centres funéraires que ce soit par la standardisation des uniformes et des véhicules, ou encore la façon de tenir nos funérailles pour ne nommer que ceux-là.

Aussi, à l'ère des nouvelles technologies, nous avons élaboré, et nous continuons de le faire, une offre de produits et de services accessibles en ligne par le biais de notre tout nouveau site Web : avis de décès, messages de sympathie, cimetière virtuel et plus encore !

CONGRÈS DES COOPÉRATIVES FUNÉRAIRES

En 2011, nous avons eu l'immense privilège d'organiser le congrès de la Fédération des coopératives funéraires du Québec. Tenu du 27 au 29 mai au Centre des congrès de Lévis, l'événement a remporté un vif succès. Nous y avons accueilli pas moins de 22 coopératives du réseau, 96 congressistes et 52 accompagnateurs. Nous sommes très heureux de cette réussite puisque grâce à cet événement, et à l'excellente couverture médiatique que nous avons eue, plusieurs personnes ont pu découvrir les coopératives funéraires et comprendre leur rôle de régulateur dans le marché.

PORTE OUVERTE

Pour une première année, la majorité des coopératives funéraires québécoises ont ouvert leurs portes à la population le même jour d'octobre. En 2011, nous avons ainsi reçu près de 200 visiteurs, membres et non-membres, le dimanche 30 octobre à notre centre funéraire du Plateau. Fort du succès obtenu, je vous confirme que l'activité sera répétée en 2012, et que vous y serez tous conviés.

2012 : ANNÉE INTERNATIONALE DES COOPÉRATIVES

En octobre prochain, afin de souligner l'Année internationale des coopératives, un sommet des coopératives funéraires aura lieu à Québec. Pour l'événement, votre Coopérative aura le plaisir de faire visiter son centre du Plateau à des représentants du milieu coopératif de partout dans le monde, le dimanche 7 octobre. Ayant pour thème la solidarité, d'autres activités viendront agrémenter cette année spéciale, parmi lesquelles un concours pour vous les membres, dont les détails vous seront communiqués prochainement. L'objet-souvenir qui vous est remis aujourd'hui vous donne déjà un avant-goût des petites surprises que nous vous réservons en 2012.

D'un point de vue économique, l'importance et l'impact du mouvement coopératif ne font aucun doute. Celui-ci regroupe 750 000 coopératives dans plus de 100 pays, qui représentent 800 millions de membres et procurent plus de 100 millions d'emplois soit environ 20 % de plus que les multinationales.

Globalement, le chiffre d'affaires mondial des coopératives et des mutuelles équivaut au PIB du Canada! Uniquement dans la région de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches cela représente 1 172 entreprises et 17 459 emplois dans plus de 22 secteurs d'activités dont l'habitation, la culture, l'agriculture, les finances et le funéraire.

Vous comprenez donc pourquoi nous sommes si fiers d'y être associés, et nous souhaitons de tout cœur que vous y preniez part avec nous !

IMPLICATION DES ADMINISTRATEURS

Au cours de la dernière année, les membres du conseil d'administration n'ont pas ménagé leurs efforts, effectuant chacun plus de 450 heures en moyenne pour l'avancement de notre Coopérative, réparties en 10 réunions du conseil d'administration, de nombreuses rencontres de comités divers et plusieurs représentations externes. Nous avons aussi pu compter sur la présence d'un jeune observateur au sein de notre conseil, du sang neuf pour notre organisation, suite à une décision du CA d'encourager la relève en créant un poste d'administrateur-observateur.

DÉPART DE JEAN-YVES RÉGNIÈRE

Alors qu'un vent de jeunesse souffle sur la Coopérative, notre plus ancien administrateur, monsieur Jean-Yves Régnière, ne sollicitera pas de nouveau mandat lors de l'assemblée générale de 2012. Après 21 ans d'implication, Jean-Yves tire sa révérence. Durant toutes ces années, il n'aura été absent qu'à deux réunions du CA, sur un total oscillant entre 200 et 250, et présent à environ autant de rencontres de comités, dîners, soupers, colloques, galas, événements promotionnels, conférences, congrès, etc.

Secrétaire au conseil d'administration de 1991 jusqu'à la fusion avec le centre funéraire de l'Anse, il a entre autres participé au développement et à l'expansion de la Coopérative funéraire du Plateau, à la négociation du bail emphytéotique de même qu'à la conception et à la construction du complexe Nérée-Tremblay. Plus récemment, il a contribué à mettre sur pied le comité permanent d'actions coopératives (CPAC) de Lotbinière auquel il continuera à collaborer.

Enfin, en plus de saluer le travail de mes collègues du conseil d'administration, permettez-moi d'adresser de chaleureux remerciements à notre directeur général, monsieur Garry Lavoie, ainsi qu'à tout le personnel pour leur professionnalisme et leur engagement de tous les instants. Je remercie également chacun de vous, chers membres. Ensemble, nous grandissons !

En terminant, je vous laisse sur les bons mots que j'ai moi-même transmis aux employés de la Coopérative en votre nom, lors de notre rencontre sociale de décembre dernier :

À DES EMPLOYÉS PARTICULIERS

Aussi longtemps...

Aussi longtemps qu'il y aura des gens comme vous pour ouvrir leur cœur aux endeuillés, les accueillir, le monde funéraire sera un endroit rempli d'espoirs et de baume réconfortant sur les souffrances inhérentes à la condition humaine.

Aussi longtemps qu'il y aura des gens comme vous qui aidez les autres et qui faites preuve de bonté et d'aménité, chaque jour sera rempli de moments tendres et beaux.

Aussi longtemps qu'il y aura comme vous des ambassadeurs de services empreints de nos valeurs coopératives et qui placez la personne humaine au cœur de vos préoccupations, la corde sensible du plaisir de vivre pourra vibrer grâce à votre écoute.

Aussi longtemps qu'il y aura des gens comme vous, qui démontrez qu'un membre c'est beaucoup plus qu'un simple client, notre Coopérative connaîtra d'autres saisons prometteuses.

Aussi longtemps qu'il y aura des passionnés comme vous pour relever les défis des entreprises qui respectent les engagements véhiculés dans nos activités de communication-marketing, les « bottines suivront les babines ».

Parce que vous êtes compatissants, sensibles, vous vous souciez des autres en démontrant de l'empathie pour ce qu'ils vivent et vous les accompagnez si bien au quotidien.

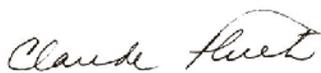
Parce que vous démontrez que la Coopérative funéraire des Deux Rives forme une grande famille et que les entreprises familiales s'en sortent toujours gagnantes.

Parce que vous faites de la ponctualité la politesse de la royauté lorsque vous devez être là.

Parce que vous suscitez des témoignages comme ceux-ci : « Je suis totalement satisfait de l'écoute et de l'efficacité dont a fait montre M^{me}... qui a contribué par son savoir-être et son savoir-faire au maintien de l'excellente réputation de l'entreprise que vous dirigez » et encore « La rencontre fut des plus humaine et professionnelle » et pour conclure « ... je prendrai toujours une part très active dans la promotion de l'excellence particulière qui caractérise et honore votre entreprise de services. Veuillez agréer et partager avec les membres de votre équipe l'expression de mon appréciation et de ma respectueuse considération ».

C'est pour ces raisons que vos administrateurs et administratrices qui vous voient agir se considèrent chanceux et chanceuses des traces que vous laissez ! Vous êtes des employés particuliers !

Mesdames, messieurs, nos employés, leur conjointe ou conjoint : JOYEUX NOËL... et un temps des Fêtes capable de vous refaire et de vous combler !



Claude Fluet

Président du conseil d'administration

Rapport du directeur général



Bonjour à tous,

Je suis heureux de vous présenter le rapport annuel de la direction générale pour 2011, une année de consolidation après la fusion avec la Coopérative funéraire de la Côte-de-Beaupré et l'acquisition des maisons funéraires Nouvelle Vie et Claude Dubeau en 2010.

2011 fut également la première année de la mise en application de notre planification stratégique et de notre plan d'action triennal issu de la politique de développement durable adoptée en 2010, qui comprenait notamment des indicateurs de performance afin d'en évaluer l'impact dans nos opérations quotidiennes.

L'organisation du congrès provincial des coopératives funéraires aura aussi été un élément marquant de cette dernière année auquel plusieurs membres du conseil d'administration et du personnel de la Coopérative ont pris part. Leur implication aura été un gage de réussite pour cet évènement de grande envergure.

NOTRE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE APPLIQUÉE

La politique de développement durable de la Coopérative funéraire des Deux Rives s'articule autour de trois piliers incontournables : l'équité, l'économie et l'environnement. Je me suis donc inspiré de ces éléments pour vous présenter nos réalisations 2011.

L'équité

Cette valeur s'est entre autres concrétisée par la mise en place de services et d'actions favorisant la solidarité envers nos membres en deuil, la formation de notre personnel pour mieux répondre aux besoins de ceux-ci, et l'implication financière de votre Coopérative auprès des plus démunis de notre communauté.

Au cours de l'année, dans le cadre du programme Solidarité, la Coopérative a ainsi pu accompagner cinq familles ayant perdu un enfant de moins de 14 ans en assumant le coût des funérailles jusqu'à concurrence de 2 500 \$, pour un total de 12 500 \$. Un petit geste de solidarité pour soutenir les familles touchées par ces pertes toujours dramatiques.

L'entente de réciprocité existant entre les coopératives membres de la Fédération des coopératives funéraires du Québec aura par ailleurs permis à plus de 40 membres de déplacer leurs arrangements préalables dans une autre coopérative sans qu'ils soient pénalisés.

La formation de nos employés est aussi une préoccupation constante. La qualité de nos services est tributaire de notre personnel, et nous devons investir dans nos ressources humaines afin de maintenir des services à la hauteur de vos attentes. En 2011, plus de 48 000 \$ ont ainsi été alloués à leur formation afin d'offrir 750 heures de perfectionnement à 66 employés pour mieux les outiller dans l'accompagnement des familles endeuillées et la planification de rituels funéraires significatifs.

Nos actions en éducation et en information s'adressent également à vous, chers membres. La revue *Profil*, que vous recevez deux fois par année, est destinée à vous informer sur tout ce qui concerne le deuil. En plus d'entrevues, de renseignements pratiques et de textes de réflexion, vous y retrouvez de l'information sur la planification de fin de vie ainsi que sur les dimensions humaines, familiales, financières, psychologiques et sociales entourant la mort. Nous profitons aussi de cette publication pour vous tenir au courant des activités de votre Coopérative qui investit plus de 40 000 \$ annuellement dans la production de cet outil de communication.

Nous avons également tenu plus de dix séances d'information attirant en moyenne une quarantaine de participants et, à deux occasions, dans Lotbinière et sur la Côte-de-Beaupré, plus de 50 personnes. Réunissant aussi bien des membres et que des non-membres, ces rencontres avaient pour but de faire connaître la Coopérative et de remettre de la documentation sur nos services.

Depuis de nombreuses années déjà, votre Coopérative contribue à la communauté en octroyant des dons à divers organismes qui luttent contre la pauvreté et l'exclusion sociale. En 2011, une somme de près de 22 000 \$ a ainsi été attribuée. Je vous invite à consulter la liste des 48 organismes bénéficiaires à la page 20 de ce rapport annuel. Notre contribution s'est aussi traduite par le prêt de nos locaux à plusieurs organismes œuvrant dans la communauté.

L'économie

L'une des clés de voûte de toute politique de développement durable est le volet économique. Perçue à tort comme une dépense, y investir temps, argent et énergie permet pourtant d'améliorer la qualité de vie des gens et notre environnement, en plus de favoriser la rentabilité de nos services.

En 2011, notre service administratif aura fait réaliser des économies appréciables à la Coopérative en mettant de l'avant plusieurs projets dont le remplacement par un fichier électronique des rapports trimestriels volumineux de la Fiducie Desjardins pour les arrangements préalables. Résultat : l'élimination de 7 500 pages de rapport et une diminution de 1 500 \$ par année en frais d'impression. L'implantation du paiement électronique des salaires de nos 132 employés nous aura quant à elle permis d'économiser du temps, tout en rendant possible le versement plus rapide des payes.

En cours d'année, plus de 250 membres de la Coopérative ont aussi fait un choix rentable et écologique en optant pour la version électronique de la revue *Profil* au lieu du format papier. Ceux-ci la reçoivent désormais plus rapidement, font épargner la Coopérative, et contribuent à diminuer la production de papier imprimé.

L'environnement

Depuis cinq ans, votre Coopérative a pris plusieurs initiatives afin de diminuer son impact sur l'environnement. La mise en place d'un programme d'efficacité énergétique dans nos immeubles, l'abandon de l'eau embouteillée au profit de l'eau filtrée de la municipalité, la récupération et le recyclage du papier, le remplacement des toilettes standards par celles à faible débit, l'utilisation de papier recyclé et l'utilisation de gobelets à café (maintenant équitable) en carton n'en sont que quelques exemples.

Comme je vous le mentionnais au début de mon rapport, en 2010, la Coopérative s'est dotée d'une politique de développement durable assortie d'un plan d'action triennal comprenant des indicateurs de performance. L'an un vient de se terminer et le tableau des indicateurs sera complété sous peu.

Parmi ces indicateurs, on compte le programme Héritage, un élément essentiel de notre politique de développement durable. En 2012, grâce à ce programme, 1 637 arbres seront plantés en compensation aux 173 000 kilomètres parcourus par nos véhicules, ce qui équivaut à l'émission de plus de 41 tonnes de CO₂, en plus de commémorer les 1 464 membres décédés en 2011. Cette plantation d'arbres inclut aussi la contribution volontaire de plusieurs personnes souhaitant compenser leur déplacement en véhicule lors de leurs visites à l'un de nos centres funéraires.

Beaucoup de gens croient que le développement durable se limite à poser des gestes envers l'environnement ou l'écologie. La pérennité de nos actions en environnement dépend d'une meilleure équité entre les individus et d'une économie positive dans la société. Le conseil d'administration et le personnel de la Coopérative comprennent l'importance de ces trois piliers dans la mise en œuvre d'une politique de développement durable.

AUTRES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2011

La vente de la maison funéraire des Érables

Au fil des ans, le nombre de funérailles tenues au centre funéraire des Érables diminuait sans cesse au profit de notre centre du Plateau. Le manque d'espaces de stationnement, les salons trop petits et l'absence de salle pour tenir les réceptions ou les liturgies de la parole ne répondaient plus aux besoins des membres. Pour toutes ces raisons, la maison des Érables a donc été vendue au mois d'août 2011.

Partenariat avec la Maison de la Famille de Lotbinière

Une entente de trois ans a été conclue avec la Maison de la Famille située à Saint-Apollinaire. Celle-ci permet, entre autres, à la Coopérative d'utiliser l'un de ses bureaux afin d'y rencontrer les membres désirant planifier des arrangements préalables ou organiser des funérailles dans Lotbinière. Un bel exemple de collaboration entre deux organismes qui ont à cœur de bien servir leurs membres !

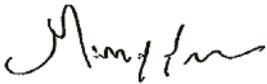
Le noir pour l'ensemble de nos véhicules

La flotte automobile de la Coopérative étant vieillissante, et avec la fusion et les acquisitions de 2010, nous avons des véhicules de différentes couleurs. Dans le cadre de notre programme de rajeunissement et d'harmonisation de notre parc automobile, il a été décidé de favoriser le noir pour l'ensemble de nos véhicules. Cette décision aura ainsi contribué à rajeunir notre flotte automobile d'une année (9,8 à 8,8 ans).

En terminant, j'aimerais remercier sincèrement tout le personnel de la Coopérative pour leur excellent travail en 2011, de même que les membres du conseil d'administration pour leur support et leur implication dans le développement de la Coopérative.

Je remercie aussi nos 29 658 membres qui continuent à nous faire confiance et à supporter notre organisation.

Merci encore et bonne Année internationale des coopératives 2012 !



Garry Lavoie
Directeur général

Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés



Aux membres de la **Coopérative funéraire des Deux Rives**,

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent les bilans résumés au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 31 décembre 2009, et les états résumés des résultats, de la réserve et des flux de trésorerie pour les exercices terminés le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2010, ainsi que les notes, sont tirés des états financiers audités de la COOPÉRATIVE FUNÉRAIRE DES DEUX RIVES. Nous avons exprimé une opinion avec réserve sur ces états financiers dans notre rapport daté du 28 mars 2012.

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises selon les exigences de l'article 131 de la Loi sur les coopératives du Québec. Par conséquent, la lecture des états financiers résumés ne saurait 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. La direction présente le bilan ainsi que les états des résultats, de la réserve et des flux de trésorerie. Les notes complémentaires qui détaillent les postes des états financiers ne sont pas reproduites. Seules les notes rattachées à des informations spécifiques sont présentées.

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 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 des Deux Rives, qui comprennent les bilans au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 31 décembre 2009, et les états des résultats, de la réserve et des flux de trésorerie pour les exercices terminés le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2010, constituent un résumé fidèle de ces états financiers. Cependant, les états financiers résumés comportent une anomalie équivalente à celle des états financiers audités de la Coopérative. L'anomalie est décrite dans notre opinion avec réserve formulée dans notre rapport d'audit du 28 mars 2012. Notre opinion avec réserve est fondée sur le fait que la direction a présenté au bilan dans le passif à long terme des emprunts venant à échéance au cours du prochain exercice pour lesquels la Coopérative n'a pas encore conclu d'entente avec ses créanciers lui permettant de les refinancer sur une base long terme. La direction n'a pas reclassé dans le passif à court terme ces emprunts, car elle est d'avis qu'ils seront refinancés avant la fin de cet exercice, ce qui constitue une dérogation aux normes comptables canadiennes pour les entreprises à capital fermé. En conséquence, le passif à court terme est sous-évalué de 1 446 325 \$ au 31 décembre 2011, de 1 955 986 \$ au 31 décembre 2010 et de 1 750 509 \$ au 31 décembre 2009 et le passif à long terme est surévalué des mêmes conditions.

*Mallette*¹

Mallette
SENCRL
Comptables agréés

Lévis, Canada
Le 28 mars 2012

¹ CA auditeur permis no 19694

ÉTAT RÉSUMÉ DES RÉSULTATS

Pour l'exercice terminé le 31 décembre

	2011	2010
PRODUITS DE FUNÉRAILLES	6 223 736 \$	5 939 184 \$
COÛT DES FUNÉRAILLES	2 808 864	2 737 644
TROP-PERÇU BRUT	3 414 872	3 201 540
AUTRES CHARGES (PRODUITS) D'EXPLOITATION		
Frais d'administration	3 340 327	3 282 589
Frais financiers	283 103	279 368
Autres produits	(87 965)	(349 486)
	3 535 465	3 212 471
DÉFICIT AVANT AUTRES ÉLÉMENTS ET IMPÔTS SUR LE TROP-PERÇU	(120 593)	(10 931)
AUTRES ÉLÉMENTS		
Variation de la juste valeur des placements en fiducie – arrangements préalables	188 402	484 065
Gain sur cession d'immobilisations corporelles	518 286	-
	706 688	484 065
TROP-PERÇU AVANT IMPÔTS SUR LE TROP-PERÇU	586 095 \$	473 134 \$
IMPÔTS SUR LE TROP-PERÇU		
Exigibles	14 613	-
Avantage fiscal découlant de l'utilisation de pertes antérieures	(14 613)	-
Futurs	164 036	91 683
	164 036	91 683
TROP-PERÇU DE L'EXERCICE	422 059 \$	381 451 \$

ÉTAT RÉSUMÉ DE LA RÉSERVE

Pour l'exercice terminé le 31 décembre

	2011	2010
SOLDE, début de l'exercice	2 926 541 \$	2 301 281 \$
Trop-perçu de l'exercice	422 059	381 451
Intérêts sur les parts privilégiées participantes	(703)	(1 857)
	3 347 897	2 680 875
Transfert de la réserve de la coopérative fusionnée	-	245 666
SOLDE, fin de l'exercice	3 347 897 \$	2 926 541 \$

BILAN RÉSUMÉ

Au 31 décembre

	2011	2010	2009
			Bilan d'ouverture
ACTIF			
ACTIF À COURT TERME			
Encaisse	277 500 \$	151 673 \$	- \$
Dépôt à terme	592 096	108 637	8 623
Créances	461 529	1 049 368	1 013 064
Impôts à recouvrer	5 023	56 120	-
Stocks	175 373	165 624	160 476
Impôts futurs	5 959	-	-
Frais payés d'avance	155 378	150 354	153 096
Immobilisations corporelles destinées à la vente	-	161 339	-
	1 672 858	1 843 115	1 335 259
AUTRES PLACEMENTS	69 213	72 931	470 986
PLACEMENTS EN FIDUCIE – ARRANGEMENTS PRÉALABLES			
Placements au coût	2 820 695	1 807 942	2 671 499
Placements à la juste valeur	19 376 075	18 471 185	15 258 185
	22 196 770	20 279 127	17 929 684
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	4 735 146	4 924 421	4 503 916
ACTIFS INCORPORELS	102 189	101 930	101 674
ÉCART D'ACQUISITION	121 153	121 153	-
AUTRES ÉLÉMENTS D'ACTIF	13 254	13 254	13 254
IMPÔTS FUTURS	-	-	24 109
	28 910 583 \$	27 355 931 \$	24 378 882 \$
PASSIF			
PASSIF À COURT TERME			
Découvert bancaire	- \$	- \$	174 696 \$
Emprunt bancaire	-	-	137 500
Dettes d'exploitation	651 621	676 087	763 071
Impôts exigibles	-	-	22 259
Dettes à long terme échéant au cours du prochain exercice	326 387	363 231	328 624
	978 008	1 039 318	1 426 150
DETTE À LONG TERME	1 446 325	1 995 986	1 755 473
ARRANGEMENTS PRÉALABLES	22 070 770	20 521 892	18 194 356
IMPÔTS FUTURS	320 387	150 392	-
	24 815 490 \$	23 707 588	21 375 979
AVOIR			
AVOIR DES MEMBRES			
Capital social	737 300 \$	713 576	694 791
AVOIR DE LA COOPÉRATIVE			
Réserve	3 347 897	2 926 541	2 301 281
Surplus d'apport	9 896	8 226	6 831
	3 357 793	2 934 767	2 308 112
	4 095 093	3 648 343	3 002 903
	28 910 583 \$	27 355 931 \$	24 378 882 \$

Claude Fluet

Pour le conseil d'administration :

Claude Fluet, président

J. Parent

Jacques Parent, secrétaire

ÉTAT RÉSUMÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

Pour l'exercice terminé le 31 décembre

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Trop-perçu de l'exercice	422 059 \$	381 451 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	230 019	229 318
Amortissement des actifs incorporels	9 741	9 744
Gain sur cession d'immobilisations corporelles	(518 286)	-
Variation de la juste valeur des placements en fiducie – arrangements préalables	(188 402)	(484 065)
Impôts futurs	164 036	91 683
	119 167	228 131
Variation nette des éléments hors caisse liés à l'exploitation	599 697	4 276
	718 864	232 407
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Variation du dépôt à terme	(483 459)	(100 014)
Produit net de la cession d'immobilisations corporelles destinées à la vente	153 855	-
Produit net de la cession d'immobilisations corporelles	668 229	-
Variation des placements à long terme	3 718	(1 455)
Variation des placements en fiducie – arrangements préalables et du passif arrangements préalables	(180 363)	451 582
Acquisition d'immobilisations corporelles	(183 203)	(70 464)
Acquisition d'actifs incorporels	(10 000)	(10 000)
Trésorerie et équivalents de trésorerie provenant de l'acquisition d'entreprises	-	994
	(31 223)	270 643
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation de l'emprunt bancaire	-	(200 125)
Obtention de financement supplémentaire	-	487 308
Remboursement de la dette à long terme	(586 105)	(476 762)
Variation des prêts des membres	(400)	(700)
Intérêts payés sur les parts privilégiées participantes	(703)	(1 857)
Produit de l'émission de parts	83 650	85 170
Montant versé pour le rachat de parts	(58 256)	(69 715)
	(561 814)	(176 681)
AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE		
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE, début de l'exercice	151 673	(174 696)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE, fin de l'exercice	277 500 \$	151 673 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES AUX ÉTATS FINANCIERS CONDENSÉS

Au 31 décembre 2011

1. Statuts constitutifs et nature des activités

La Coopérative, constituée en vertu de la Loi sur les coopératives du Québec, offre des services funéraires. Ses statuts ne lui permettent pas de verser de ristournes.

2. Changements de méthodes comptables

Mise en application des normes comptables canadiennes pour les entreprises à capital fermé (NCECF)

La Coopérative a choisi d'appliquer les normes de la partie II du Manuel de l'ICCA – Comptabilité, soit les NCECF.

Les présents états financiers sont les premiers états financiers établis conformément aux NCECF.

Exemptions relatives à l'application initiale

La Coopérative a choisi de se prévaloir des exemptions suivantes permises lors de l'application initiale des NCECF :

- Ne pas appliquer rétrospectivement les chapitres 1582 « Regroupements d'entreprises », 1601 « États financiers consolidés » et 1602 « Participations ne donnant pas le contrôle » aux regroupements d'entreprises qui ont eu lieu avant la date de transition.
- Ne pas retraiter les actifs et les passifs liés à des opérations entre parties liées antérieures à la date de transition.

Impact du changement de référentiel comptable

L'impact de l'adoption de ces nouvelles normes est présenté à la note 2 des états financiers audités de la Coopérative, qui comprennent les bilans au 31 décembre 2011, au 31 décembre 2010 et au 31 décembre 2009, et les états des résultats, de la réserve et des flux de trésorerie pour les exercices terminés le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2010.

3. Base de présentation des états financiers

Les états financiers de la Coopérative ont été établis conformément aux normes comptables canadiennes pour les entreprises à capital fermé en tenant compte des pratiques particulières découlant des exigences de la Loi sur les coopératives et de son Règlement d'application qui exige que tout le capital social soit présenté à l'avoir des membres.

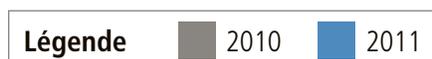
4. Opérations avec les membres

Au cours des exercices terminés le 31 décembre 2011 et le 31 décembre 2010, la Coopérative a effectué la presque totalité de ses opérations avec ses membres au sens de l'article 17 du Règlement d'application de la Loi sur les coopératives.

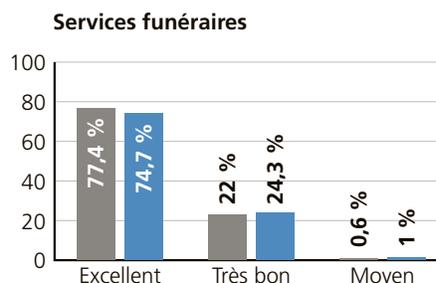
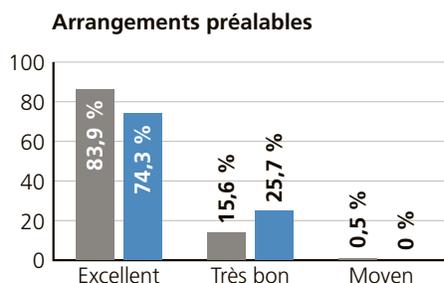
Un personnel humain et professionnel

Le personnel de votre Coopérative fait preuve d'un professionnalisme exemplaire. Nous recueillons des centaines de témoignages annuellement de la part de familles que nous avons eu le privilège de servir. Ces personnes sont unanimes à louer le travail de notre équipe, que ce soit au niveau de l'accueil, des conseillers qui savent écouter respectueusement, sans jamais mettre de pression, de la discrétion du directeur de funérailles, de la qualité de l'embaumement, etc.

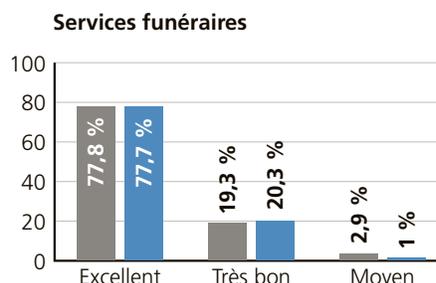
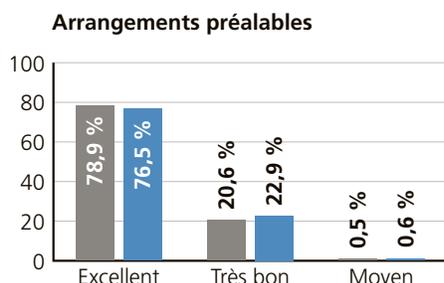
Comme à chaque année, nous avons invité les membres ayant utilisé nos services, entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2011, à nous faire part de leur satisfaction. Voici quelques-uns des résultats obtenus :



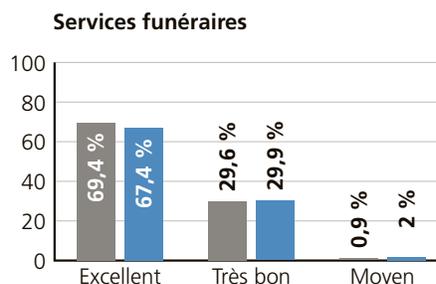
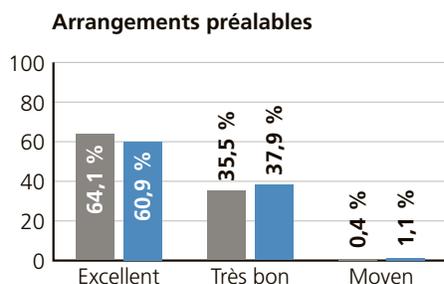
QUALITÉ DU SERVICE DU PERSONNEL À L'ACCUEIL



QUALITÉ DU SERVICE LORS DE LA RENCONTRE AVEC LE CONSEILLER OU LA CONSEILLÈRE



CHOIX DES BIENS ET DES SERVICES



Une équipe engagée

Votre Coopérative et plusieurs de ses membres et dirigeants s'impliquent activement dans la communauté. Nous les remercions et les félicitons pour leur grande implication.

COMITÉS

Dans le cadre de leur mandat, les membres du conseil d'administration sont appelés à siéger sur différents comités afin de contribuer à la bonne marche de la Coopérative.

Voici la liste de ces comités et ceux qui en font partie :

Comité exécutif

Claude Fluet, président
Jacques Beaudet, vice-président
Madeleine L'Heureux, trésorière
Jacques Parent, secrétaire
Jean-Yves Régnière, administrateur

Assemblée générale annuelle

Jacques Beaudet, président
Garry Lavoie
Madeleine L'Heureux
Gilles Rouleau

Mise en candidature

Madeleine L'Heureux
Jean-Yves Régnière

Évaluation du directeur général

Pierre Bélanger
Claude Fluet
Pierrette Trépanier

Dons et commandites

Pierre Bélanger
Madeleine L'Heureux
Jean-Yves Régnière
Garry Lavoie

Comité permanent d'actions coopératives de Lotbinière (CPAC)

Pierrette Trépanier, présidente
Monique Allard-Bergeron
Pierrette Bélanger
Laurent Brière
Roland Lecours
Jean-Serge Paradis
Gilles Proulx
Jean-Yves Régnière

Comité permanent d'actions coopératives de la Côte-de-Beaupré (CPAC)

Jocelyn Bigras
Jeannine Boucher
Denise Breton
Lauréanne Goulet
Jocelyn Lavoie
Gilles Rouleau
Serge Tremblay
Sylvie St-Hilaire

Comité permanent de développement durable

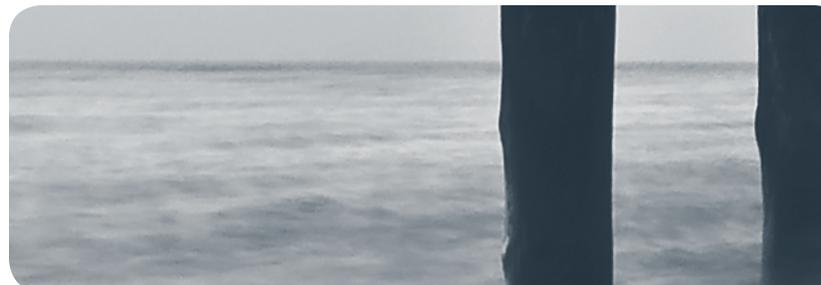
Claude Fluet
Nancy Kirouac
Garry Lavoie
Gilles Rouleau
Pierrette Trépanier

Comité conjoint cimetière Mont-Marie et Deux Rives

Pierre Bélanger
Claude Fluet
Garry Lavoie

Comité conjoint *ad hoc* cimetière Saint-Charles et Deux Rives

Comité exécutif des Deux Rives
Pierre Bélanger
Garry Lavoie



Dons et commandites

Très impliquée socialement, votre Coopérative a versé un total de 21 850\$ en dons et commandites en 2011. Voici la liste des organismes ayant bénéficié de notre appui :

Âge d'or de Lauzon
Association bénévole Côte-de-Beaupré
Centre communautaire Jean-Guy-Drolet
Centre de réadaptation en déficiences physiques
Chaudière-Appalaches
Chevaliers de Colomb (Rive-Nord et Rive-Sud)
Club Les Étincelles de l'amitié de Saint-Tite-des-Caps
Club Le Bel-Âge de Beaupré
Club optimiste Côte-de-Beaupré
Comité de bienfaisance Saint-Joachim
Comité de l'espoir (Beaupré)
Comité de loisir HLM de Beaupré
Comité de la journée Plein air de la FADOQ
Comité Soutien FADOQ Tilly
Club social du 3^e Âge des Pionniers de Saint-Joachim
Diocèse de Québec
Fabrique de la paroisse Saint-Romuald
FADOQ Lotbinière
Fondation Centre Victor-Lelièvre
Fondation communautaire du grand Québec
Fondation CSSS de la Vieille-Capitale
Fondation Hôpital Sainte-Anne-de-Beaupré
Fondation Jeunesse Chaudière-Appalaches
Fondation Paroisse Saint-Joseph-de-Lévis
Fondation Saint-Roch
Kay Bergeron (CWL)
La Grande Ferme
Le Noël du bonheur
Le Réveillon de Noël de l'Abbé Gérard Tremblay
Les Aînés du Quartier
Leucan Région Québec
Ligue de grosses quilles L'Amical du jeudi
Ligue de quilles Les Montagnards
L'Oasis de la paix
Maison des Aînés de Lévis
Maison de la Famille de Lotbinière
Nature Québec
Office municipale d'habitation de Sainte-Anne-de-Beaupré
Paroisse Saint-Dominique
Paroisse L'Ancienne-Lorette
Patro de Charlesbourg
Projet Intervention Prostitution
Rendez-vous du 3^e Âge
Résidence Sainte-Anne-de-Beaupré
Service d'entraide Patro Roc-Amadour
Société d'Alzheimer
Société Saint-Vincent-de-Paul
SOCODEVI
Travail Jeunesse Lévis

20



Employés

ÉQUIPE DE DIRECTION

Garry Lavoie,
directeur général

Yves Breton,
directeur administration et finances

David Émond,
directeur opérations

Donald Veilleux,
directeur communications,
ventes et marketing

ADJOINTS À LA COMPTABILITÉ

Michel Brousseau
Anne Trottier

SECRÉTAIRE DE DIRECTION

Sandrine Bakombo

COORDONNATEUR DES FUNÉRAILLES

Gérald Carpentier

ORDONNATEUR PRINCIPAL

Lorenzo Miville

RÉPARTITEURS

Steve Plante,
répartiteur principal

Francine Lachance
Sylvie Grenier

CONSEILLERS

Michelina Chiricota,
conseillère principale

Isabelle Potvin,
conseillère responsable, centre funéraire
d'Aubigny (Lévis)

Nancy Kirouac,
conseillère responsable, centre funéraire
de Charlesbourg

Sylvie St-Hilaire,
conseillère responsable, centre funéraire
de Côte-de-Beaupré

Lyna Richard
Lynda Turgeon
Marthe Asselin
Doris Côté
Reynald Côté
Catherine Caron
Michel Lapointe

Fleurette St-Laurent
Johanne Gingras
Daniel Lizotte
Nataly Dutruel

THANATOPRACTEURS

Jacques Pelchat,
thanatopracteur principal

Valérie Blais
Geneviève Marceau

BRANCARDIERS

Raymond Thériault
Donald B. Rioux
Alain Chabot
Pierre-Paul Lepage

RÉCEPTIONNISTES

Danielle Poirier,
réceptionniste principale

Denise Bouchard
Diane Ross
Huguette Sylvain
Louisette Gervais

AGENTS D'ACCUEIL

Patricia Hamilton
Denis Bouchard
Bernard Gagné
Simone Roy
Guy Sanctuaire
Diane Papillon
Jeanne D'Arc Fortin
Manon Corneau
Michel Chabot
Fernande Payeur
Marcel Nicole

PERSONNEL DE FUNÉRAILLES

Directeurs de funérailles

Paul Cadorette
Clément Bélanger
Jean-Louis Leblond
Jean-Yves Guy
George Goupil
Jean Guay
André Leblanc
Jean-Claude Vallée
Jean-Marc Majeau
Mario Lemieux
Christian Paré

Porteurs et chauffeurs

Yvon Asselin
Paul Bilodeau
Jean-Marc Desrosiers
Gilles Fournel
André Guillemette
André Harvey
Jacques Laboissonnière
Claude Lortie
Raymond Lortie
William Mitchell
André Pageau
Denis Therrien
Paul Rouillard
Roger Poirier
Jean-Guy Lachance
René Gauthier
Camil Gagné
Ghislain Bérubé
Steven Hubert
Pierre Bibeau
Michel Pedneault
Germain Morin
Serge Thibault
Daniel Pelosse
Claude Pilote
Wellie Paquette
Pierre Boucher
Pierre Leblond
Pierre Lelièvre
Jean-Marc Bruneau
Jean-Guy Fournier
Paul-Henri Rochette
René Dupuis
Raymond Dionne
Rock Crépeault
Normand Tremblay
Rosaire Lachance
Jean-Guy Guilbault
André Drolet
Simon Lessard
Jean-Marie Tremblay

MAINTENANCE ET ENTRETIEN

Gilles Houde
Bernard Garneau
Gérard Bélanger
Robert Boucher

Centres funéraires

Côte-de-Beaupré

3232, avenue Royale
Saint-Ferréol-les-Neiges
(Québec) G0A 3R0

10579, boul. Sainte-Anne
Sainte-Anne-de-Beaupré
(Québec) G0A 3C0

568, avenue Royale
Saint-Joachim (Québec) G0A 3X0

3, rue Marcel-Legendre
Saint-Tite-de-Caps (Québec) G0A 4J0

1, rue Fatima
Beaupré (Québec) G0A 1E0

Lévis

154, rue du Mont-Marie
Lévis (Québec) G6V 8X1

Lotbinière

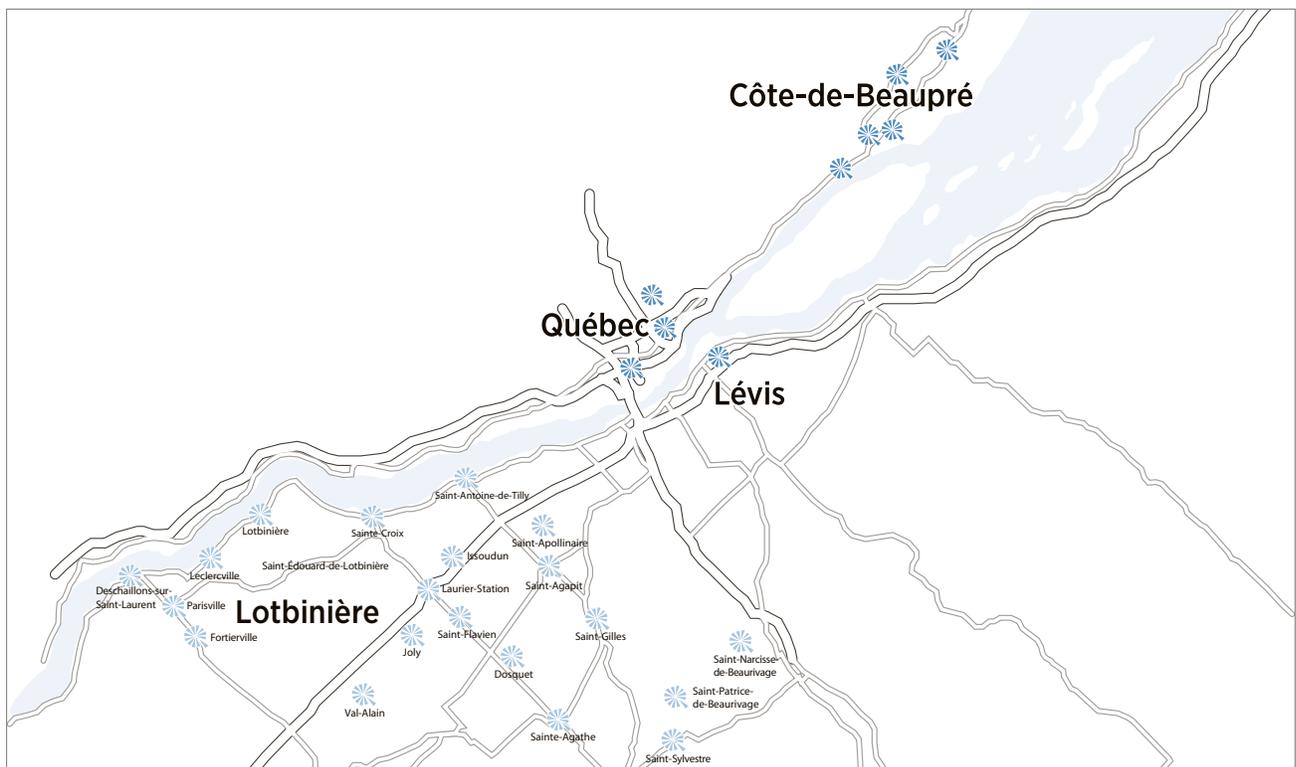
1 888 688-2411

Québec

280, 8^e Rue
Québec (Québec) G1L 2N9

7335, boul. Henri-Bourassa
Québec (Québec) G1H 3E5

693, avenue Nérée-Tremblay
Québec (Québec) G1N 4R8



 Lieux où la Coopérative funéraire des Deux Rives
a accès à une salle d'exposition en 2011

Conseil d'administration (au 31 décembre 2011)



Claude Fluet
Président



Jacques Beudet
Vice-président



Madeleine L'Heureux
Trésorière



Jacques Parent
Secrétaire



Jean-Yves Régnière
Membre du comité exécutif



Isabelle St-Pierre
Administratrice



Jocelyn Lessard
Administrateur



Jocelyn Bigras
Administrateur



Pierrette Trépanier
Administratrice



Gilles Rouleau
Administrateur



Pierre Bélanger
Administrateur



Jean Desgagnés
Observateur jeunesse



COOPÉRATIVE
FUNÉRAIRE
DES DEUX RIVES

ADMINISTRATION

280, 8^e Rue
Québec (Québec) G1L 2N9

418 688-2411
1 888 688-2411

coopfuneraire2rives.com
residence@coopfuneraire2rives.com

