



# Rapport annuel 2013

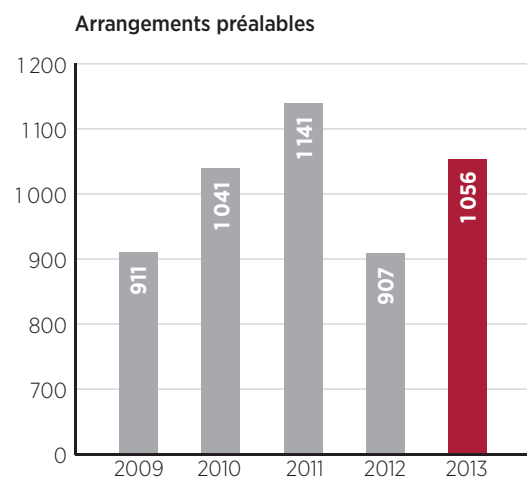
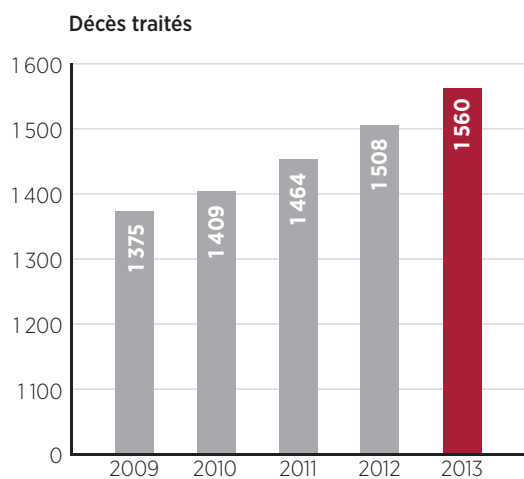
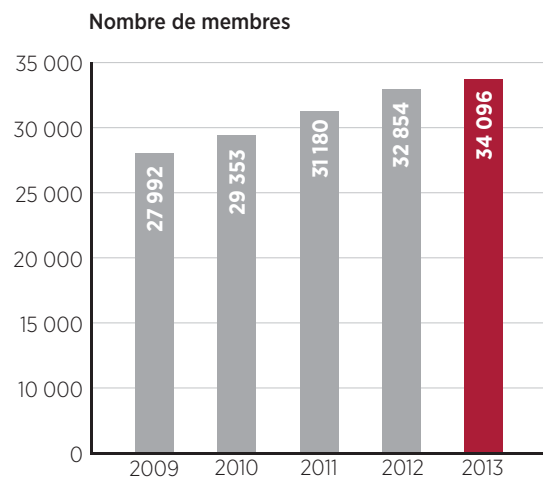
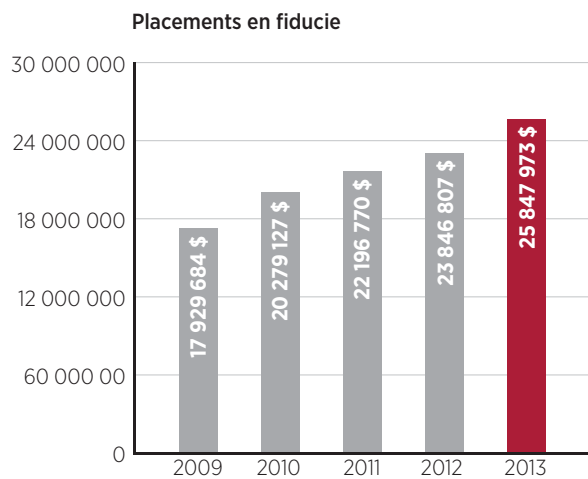


COOPÉRATIVE  
FUNÉRAIRE  
DES DEUX RIVES

# Quelques statistiques

	2013	2012
Trop-perçu de l'exercice	810 878 \$	605 367 \$
Nombre de membres	34 096	32 854
Économies par les membres: achat de biens et services funéraires (rabais de 20%)	854 591 \$	795 000 \$
Nombre de funérailles	1 560	1 508
Nombre de contrats d'arrangements préalables	1 056	907
Placements en fiducie – arrangements préalables	25 847 973 \$	23 846 807 \$
Ventes de parts privilégiées (cumulatif)	196 500 \$	173 400 \$

## Les cinq dernières années



# Avis de convocation

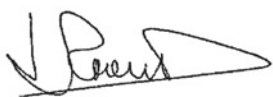
## Assemblée générale annuelle 2014

Chers membres,

Prenez avis que l'assemblée générale annuelle des membres de la Coopérative funéraire des Deux Rives se tiendra le **mercredi 23 avril 2014 à 19 h**, au Montmartre Canadien situé au 1669, chemin Saint-Louis à 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 24 avril 2013;
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 2013;
8. Nomination d'un audit pour l'année 2014;
9. Fixation des allocations de présence des administrateurs et administratrices pour l'année 2014;
10. Période de questions;
11. Élection des administrateurs et administratrices;
  - 11.1 Nomination du président, du secrétaire et des scrutateurs;
  - 11.2 Quatre postes sont à combler, dont un réservé à un résident de la Rive-Sud;
12. Levée de l'assemblée.



Jacques Parent  
Secrétaire

# Procès-verbal

Assemblée  
générale 2013

Procès-verbal de l'assemblée générale annuelle de la Coopérative funéraire des Deux Rives tenue le mercredi 24 avril 2013 à 19 h 30, 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 il présente les membres du conseil d'administration et certains invités à l'assemblée.

### 1. Nomination d'un président et d'un secrétaire d'assemblée

**PAA / Roch Poulin / Louise Paradis / Adopté**

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

**PAA / Jean-Yves Régnière / Jean-Marc Morin / Adopté**

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

### 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-Marc Morin / Jean Desgagnés / 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 président de l'assemblée informe celle-ci que les membres présents de la Coopérative forment le quorum.

**PAA / Pierre Tremblay / Jean-Yves Régnière / Adopté**

Il est proposé de permettre aux invités non-membres de prendre part aux échanges durant l'assemblée, sans pour autant leur donner le droit de vote. Adopté à l'unanimité.

### 4. Lecture et adoption de l'ordre du jour

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

**PAA / Benoît Monette / Jean-Yves Régnière / 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 25 avril 2012

**PAA / Roch Poulin / Michel Clément / Adopté**

Il est proposé de faire une lecture abrégée du procès-verbal mentionné en titre étant donné que les membres ont la version complète dans le cahier remis lors de l'inscription. Adopté à l'unanimité.

Le secrétaire de l'assemblée fait la lecture abrégée du procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 25 avril 2012.

**PAA / Georges Groleau / Jeanne Tremblay / Adopté**

Il est proposé d'adopter le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle du 25 avril 2012, tel que présenté dans le rapport annuel. 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 2012 et il 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. Il donne aussi un aperçu des projets de développement qui seront mis en œuvre au cours des prochaines années: réaménagement de locaux et nouvelles constructions.

### 7. Présentation des états financiers 2012

Monsieur Alain Fortier, comptable agréé chez la firme Mallette, présente le rapport financier condensé de la Coopérative funéraire des Deux Rives pour l'exercice terminé le 31 décembre 2012 et il répond aux questions des membres.



### 7.1 Affectation des excédents à la réserve générale

**PAA / Jean-Yves Régnière / Serge Tremblay / Adopté**

Il est proposé d'affecter le trop-perçu des opérations de 605 460 \$ à la réserve générale de la Coopérative. Adopté à l'unanimité.

### 8. Nomination d'un audit pour l'année 2013

**PAA / Madeleine L'Heureux / Mario Lemieux / Adopté**

Il est proposé de reconduire le mandat de la firme Mallette pour la vérification comptable 2013. Adopté à l'unanimité.

### 9. Fixation des allocations de présence des administrateurs et administratrices pour l'année 2013

**PAA / Georges Groleau / Michel Clément / Adopté**

Il est proposé de maintenir à 90 \$ l'allocation de présence aux réunions du Conseil d'administration des administrateurs et administratrices pour l'année 2013. Adopté à la majorité.

### 10. Période de questions

Le président et le directeur général, messieurs Claude Fluet et Garry Lavoie, prennent bonne note des commentaires et suggestions, et répondent aux interrogations des membres relativement aux états financiers, à la vision d'avenir de la Coopérative notamment en ce qui concerne le recrutement, sur la nécessité de se regrouper et de pratiquer l'intercoopération face à la compétition.

### 11. Élection des administrateurs

**PAA / Madeleine L'Heureux / Michel Clément / Adopté**

Il est proposé que messieurs Marc De Koninck et Garry Lavoie agissent respectivement à titre de président et secrétaire d'élection. Adopté à l'unanimité.

**PAA / Jean-Yves Régnière / Paul Larochelle / Adopté**

Il est proposé que messieurs David Émond et Yves Breton, assistés de madame Isabelle Forgues, 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 relativement à l'élection des administrateurs.

Mesdames Pierrette Trépanier et Isabelle Saint-Pierre, porte-paroles du comité de mise en candidature, présentent l'état de la situation quant aux cinq (5) candidatures reçues pour les quatre (4) postes en élection cette année.

Les cinq (5) candidats sont invités à adresser la parole aux membres de l'assemblée pendant deux (2) minutes. Il s'agit de messieurs Pierre Bélanger, Jocelyn Bigras, Jocelyn Lessard, Jacques Parent et Roch Poulin.

Pendant que les scrutateurs procèdent au dépouillement des votes, madame Louise Portal fait une présentation sur l'accompagnement lors d'un décès.

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

- Rive-Nord: Jocelyn Bigras, Jocelyn Lessard, Jacques Parent

- Rive-Sud: Pierre Bélanger

**PAA / René Desjardins / Mario Lemieux / Adopté**

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

### 12. Levée de l'assemblée

**PAA / Jean-Yves Régnière / Ghislain Bérubé / Adopté**

Il est proposé de lever la séance à 22 h 03. 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 à la fin de l'assemblée.

Jacques Parent  
Secrétaire

Claude Fluet  
Président

# Rapport du président

Photo: Louise Leblanc



Chers membres,

L'année 2013 nous aura permis d'atteindre les 34 046 membres au 31 décembre. Un nombre très respectable puisqu'il constitue une augmentation de près de 4% en une seule année. Cela nous laisse présager le meilleur pour les années à venir puisque le développement de notre Coopérative passe notamment par la croissance du nombre d'adhésions. Il me reste à souhaiter que cette progression se poursuive afin de renforcer les fondations de notre organisation, ce qui nous permettra de servir encore mieux nos membres actuels et futurs.

Aussi, je désire offrir mes plus sincères condoléances aux familles éprouvées par le décès de 1 560 de nos membres survenu au cours de la dernière année. J'espère que l'accompagnement de notre personnel aura su apaiser votre douleur. J'en profite également pour saluer nos 1 314 nouveaux membres et pour les remercier de leur confiance.

## Participation à l'assemblée annuelle 2013

Permettez-moi de faire un bref retour sur l'assemblée générale de l'an dernier. En effet, nous avons accueilli alors un nombre record de participants avec 221 membres et 79 invités spéciaux et non-membres. Il fait bon de vous voir toujours plus nombreux à cet événement annuel et de constater de visu votre intérêt envers votre Coopérative, qu'il s'agisse du bilan des activités, de l'état des finances ou de l'élection des administrateurs. De plus, en voie de devenir une véritable tradition, j'ose croire que l'hymne interprétée sans prétention par notre chorale composée d'administrateurs et de directeurs en début d'assemblée, contribue à rendre notre accueil des plus cordiaux. Sachez que nous le faisons tous avec plaisir et beaucoup de cœur!

## Implication du conseil d'administration

Encore cette année, les membres du conseil d'administration de la Coopérative se sont impliqués activement dans les différents comités au sein de notre organisation, mais également auprès de la Fédération des coopératives funéraires du Québec. Les administrateurs ont ainsi participé à l'élaboration de la planification stratégique de la Fédération durant trois jours afin de déterminer les grandes orientations des coopératives funéraires de la province pour les années à venir. De plus, j'ai personnellement assisté à quatre tables des présidents, quatre jours d'échange et de partage d'information fort intéressants avec les autres présidents du réseau.

Sinon, en plus des dix réunions annuelles du conseil d'administration, les administrateurs ont siégé à onze comités et ont représenté la Coopérative dans diverses activités publiques. En tout, ce sont quelque 1 215 heures qu'ils ont investi dans la bonne marche de l'entreprise avec beaucoup d'enthousiasme et de conviction.



## Formation des administrateurs

Afin de bien s'outiller pour prendre les meilleures décisions pour la Coopérative et les membres qui la composent, le conseil d'administration se fait un devoir de suivre de la formation sur des sujets pertinents comme le fonctionnement et la rentabilité des arrangements préalables et sur d'autres enjeux économiques et stratégiques importants.

Par ailleurs, dans le but de faciliter leur prise de décisions, les dirigeants de la Coopérative se sont dotés d'un filtre tenant compte de notre mission et des valeurs et principes coopératifs qui nous sont chers. Conçu en collaboration avec la Fédération des coopératives funéraires du Québec, ce filtre est maintenant intégré à la prise de décisions des administrateurs et directeurs. Cet outil de gestion très utile est une première au Québec.

## Notre engagement social

Puisqu'il est question des valeurs et principes coopératifs, je porte à votre attention les plus récentes initiatives de la Coopérative visant à s'engager davantage envers la communauté. Tout d'abord, le budget des dons et commandites qui, à la suggestion du comité chargé de traiter les nombreuses demandes, a été augmenté de 21 000 \$ à 30 000 \$ par année. Cela exclut la somme de 5 000 \$ offerte à la Coopérative funéraire du Granit à la suite de la tragédie survenue l'été dernier à Lac-Mégantic. Une bonne nouvelle pour les organismes communautaires du territoire que nous desservons!

Ensuite, dans cet élan de générosité et de solidarité, nous avons participé pour une première fois à la campagne Centraide Québec et Chaudière-Appalaches. En combinant les dons individuels des employés et des administrateurs et la somme équivalente offerte par la Coopérative, un chèque de 3 402 \$ a été remis à l'organisme à l'issue de la campagne. Cette première contribution nous a d'ailleurs valu récemment un prix Maestria Coup de cœur décerné par Centraide aux entreprises dont le taux de participation fut digne de mention. Bravo à tous ceux qui ont généreusement donné et un remerciement spécial à M. Jean-Yves Guy, employé et président du comité social de la Coopérative, qui a assuré la présidence d'honneur de cette campagne.

Je profite de l'occasion pour remercier chacun de mes collègues du conseil d'administration pour leur implication remarquable. Je souligne également le grand professionnalisme de notre directeur général et celui de tout le personnel qui fait un travail d'accompagnement sans pareil auprès de notre clientèle avant, pendant et après les funérailles.

Enfin, j'adresse mes plus chaleureux remerciements à vous tous, chers membres, qui êtes une source d'inspiration et de motivation inépuisable. Votre appui et votre confiance nous poussent à nous dépasser afin de vous épater par la qualité de nos services et de nos installations. Un merci particulier à nos partenaires coopératifs et commerciaux qui contribuent avec une belle complicité au succès de notre Coopérative.

Claude Fluet  
Président du conseil d'administration

# Rapport du directeur général



Photo: Louise Leblanc

Chers membres,

Si 2012 fut une année de croissance positive et continue pour notre Coopérative, l'année 2013 en est une historique, voire record, pour notre organisation. En effet, non seulement avons-nous eu une augmentation de 4 % du nombre d'adhésions, mais nous avons connu une hausse de 4 % du nombre de familles ayant eu recours à nos services pour des funérailles. La vente d'arrangements préalables a quant à elle augmenté de 17 % par rapport à l'année précédente. Les projets de développement envisagés à court et moyen termes pour notre Coopérative devraient contribuer à accroître cette progression.

## Une entreprise coopérative dynamique

La planification stratégique 2011-2013 a pris fin au 31 décembre dernier et je vous confirme que la majorité des objectifs ont été atteints. Toutefois, malgré tous nos efforts, notre projet de construction dans la Basse-Ville de Québec est toujours sur la glace, mais il devrait aboutir en 2014. Nous sommes présentement en attente d'une décision de la Ville de Québec pour débiter la construction de notre nouveau complexe sur le terrain du Cimetière Saint-Charles. Quant aux autres projets de développement annoncés à la dernière assemblée annuelle, l'agrandissement de notre centre funéraire de la Côte-de-Beaupré en est à l'étape de l'appel d'offres pour le choix de l'entrepreneur. Pour ce qui est de l'agrandissement du centre funéraire du Plateau et le regroupement des services de deuxième ligne, il nous faut attendre le dénouement de notre projet de construction dans Limoilou avant d'aller de l'avant.

## Au service de nos membres

Parce que la satisfaction de nos membres et clients nous tient à cœur, nous avons mis en place un indicateur (Net Promoter Score) nous permettant de chiffrer le pourcentage de satisfaction de notre clientèle. Aussi, nos membres ont pu économiser 768 000 \$ grâce au rabais de 20 % accordé à l'achat de biens et services funéraires par la Coopérative. Nos partenaires fleuristes et traiteurs leur ont également permis de faire des économies de 85 919 \$, soit un rabais de 10 % en tout temps. Parmi les gratuités offertes par la Coopérative, on retrouve les services aux endeuillés dont un groupe de soutien et le site Web La Gentiane. En nouveauté, nous offrons désormais l'accès Internet gratuitement dans tous nos centres. Par ailleurs, nos portes ouvertes et nos conférences privées et publiques auront attiré pas moins de 370 personnes au cours de l'année 2013. Autant de belles occasions d'en apprendre plus sur notre Coopérative et ses divers services!







De plus, afin de nous faire connaître encore davantage, nous avons mis en œuvre une toute nouvelle campagne publicitaire diffusée à la télévision et dans les journaux. Exposant les différentes étapes du deuil, elle met à l'avant-plan la qualité d'accompagnement de notre personnel.

## Au service de la communauté

À la demande de l'Office de la protection du consommateur, la Coopérative a accepté d'honorer les contrats d'arrangements préalables des clients de la Résidence funéraire Michel Gravel inc., qui a cessé ses activités, et pour lesquels tous les fonds n'ont pas été transférés en fidéicommiss comme la Loi le prescrit. En effet, le conseil d'administration a décidé de poser un geste de solidarité envers des gens qui ont malheureusement été floués et dont plusieurs auraient eu à payer pour de nouveaux préarrangements. Cette décision est en parfait accord avec les valeurs et principes coopératifs qui nous animent.

## Chef de file en développement durable

Les actions prévues à notre plan de développement durable 2011-2013 ont toutes été réalisées. La dernière en liste étant la mise en place de la facturation et le paiement par voie électronique avec la complicité de près d'une centaine de nos fournisseurs. Le programme Héritage, auquel nous participons depuis plusieurs années, aura permis la plantation de 1 729 arbres afin de commémorer nos 1 560 membres décédés et pour compenser les 135 454 kilomètres parcourus par nos véhicules en 2013.

Et pour aller encore plus loin dans le développement durable, nous venons de prendre un engagement unique au Québec pour 2014. En effet, la Coopérative a décidé de remplacer les critères de compensation prévus dans le programme Héritage par ceux plus élevés du nouveau Guide la coopérative funéraire ÉCORESPONSABLE. Ainsi, le nombre d'arbres plantés ne se limitera plus à l'émission de gaz de notre flotte automobile et aux membres disparus, mais il s'étendra à l'ensemble des funérailles ce qui devrait tripler le nombre de plantations pour cette seule année.

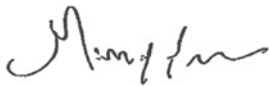
## Nos ressources humaines

La qualité d'accompagnement de notre personnel étant une réelle préoccupation pour nous, il nous apparaît primordial d'investir dans sa formation de manière continue. Nous avons ainsi perfectionné 67 de nos employés, pour un total de 1 257 heures de formation représentant un investissement de 41 218 \$, soit 2% de la masse salariale notamment grâce au programme Symphonie. Ce programme de formation exclusivement offert par la Fédération des coopératives funéraires du Québec à ses membres est axé sur le fait d'offrir des rituels funéraires qui respectent les volontés du défunt tout en favorisant la résolution du deuil pour les proches.

En outre, afin de soutenir la croissance de ses opérations et ses projets de développement, la Coopérative a procédé à une révision de son organigramme. Dans un premier temps, les rôles et responsabilités du personnel cadre ont été revus ce qui a mené, entre autres, à la nomination de M. David Emond au poste de directeur général adjoint, lui qui occupait les fonctions de directeur des opérations à la Coopérative depuis quelques années déjà. Deux autres phases sont prévues au cours des cinq prochaines années, toujours dans le but de supporter la progression constante de notre entreprise.

Pour terminer, je tiens à remercier sincèrement M. Claude Fluet, président du conseil d'administration, de même que tous les administrateurs pour leur implication et leur dévouement. Je remercie également les directeurs, responsables de service, conseillers, répartiteurs, thanatopracteurs, personnel de funérailles, brancardiers, agents d'accueil, réceptionnistes, préposés à l'entretien et tout le personnel administratif pour leur apport essentiel au développement de la Coopérative. Enfin, je salue chaleureusement nos nombreux membres ainsi que tous nos partenaires coopératifs et commerciaux.

Coopérativement vôtre,



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 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, 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 26 mars 2014.

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 oeuvre 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 le bilan au 31 décembre 2013, et les états des résultats, de la réserve et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, 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 26 mars 2014. 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 2 366 139 \$ au 31 décembre 2013 et le passif à long terme est surévalué du même montant.

*Mallette s.e.n.c.r.l.*<sup>1</sup>

Mallette S.E.N.C.R.L.  
Société de comptables professionnels agréés

Lévis, Canada  
Le 26 mars 2014

<sup>1</sup> CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A119066

## État résumé des résultats

Pour l'exercice terminé le 31 décembre

	2013	2012
PRODUITS DE FUNÉRAILLES	6 827 659 \$	6 387 583 \$
COÛT DES FUNÉRAILLES	2 881 850	2 786 392
TROP-PERÇU BRUT	3 945 809	3 601 191
AUTRES CHARGES (PRODUITS) D'EXPLOITATION		
Frais d'administration	3 717 733	3 341 857
Frais financiers	279 545	267 226
Autres produits	(599 819)	(489 812)
	3 397 459	3 119 271
TROP-PERÇU AVANT AUTRES ÉLÉMENTS ET IMPÔTS SUR LE TROP-PERÇU	548 350	481 920
AUTRE ÉLÉMENT		
Variation de la juste valeur des placements en fiducie - arrangements préalables	540 985	291 263
TROP-PERÇU AVANT IMPÔTS SUR LE TROP-PERÇU	1 089 335	773 183
IMPÔTS SUR LE TROP-PERÇU		
Exigibles	140 780	103 444
Avantage fiscal découlant de l'utilisation de pertes antérieures	-	(10 800)
Futurs	137 677	75 172
	278 457	167 816
TROP-PERÇU DE L'EXERCICE	810 878 \$	605 367 \$

## État résumé de la réserve

Pour l'exercice terminé le 31 décembre

	2013	2012
<b>SOLDE</b> , début de l'exercice	3 953 264 \$	3 347 897 \$
Trop-perçu de l'exercice	810 878	605 367
<b>SOLDE</b> , fin de l'exercice	4 764 142 \$	3 953 264 \$

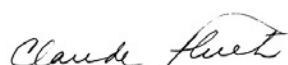
## Bilan résumé

Au 31 décembre

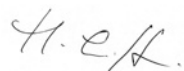
	2013	2012
<b>ACTIF</b>		
ACTIF À COURT TERME		
Encaisse	182 170 \$	228 087 \$
Dépôts à terme au coût	608 750	490 021
Créances	1 122 732	896 669
Stocks	174 525	168 562
Frais payés d'avance	108 893	93 367
Impôts futurs	10 538	7 400
	<b>2 207 608</b>	1 884 106
AUTRES PLACEMENTS AU COÛT	<b>65 810</b>	68 310
PLACEMENTS EN FIDUCIE - ARRANGEMENTS PRÉALABLES		
Placements au coût	2 215 963	810 444
Placements à la juste valeur	23 632 010	23 036 363
	<b>25 847 973</b>	23 846 807
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	<b>5 973 559</b>	4 701 571
ACTIF INCORPOREL	<b>104 926</b>	103 002
ÉCART D'ACQUISITION	<b>121 153</b>	121 153
AUTRES ÉLÉMENTS D'ACTIF	<b>13 254</b>	13 254
	<b>34 334 283 \$</b>	30 738 203 \$

	2013	2012
<b>PASSIF</b>		
<b>PASSIF À COURT TERME</b>		
Dettes d'exploitation	741 977 \$	757 718 \$
Impôts exigibles	48 262	82 521
Obligations découlant de contrats de location-acquisition échéant au cours du prochain exercice	9 996	-
Dettes à long terme échéant au cours du prochain exercice	157 563	231 938
	957 798	1 072 177
<b>OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION</b>	20 928	-
<b>DETTE À LONG TERME</b>	2 366 139	1 250 590
<b>ARRANGEMENTS PRÉALABLES</b>	24 853 072	23 273 783
<b>IMPÔTS FUTURS</b>	537 815	397 000
	28 735 752	25 993 550
<b>AVOIR</b>		
<b>AVOIR DES MEMBRES</b>		
Capital social	821 520	780 220
<b>AVOIR DE LA COOPÉRATIVE</b>		
Réserve	4 764 142	3 953 264
Surplus d'apport	12 869	11 169
	4 777 011	3 964 433
	5 598 531	4 744 653
	34 334 283 \$	30 738 203 \$

Pour le conseil d'administration :



Claude Fluet, président



Madeleine L'Heureux, trésorière

## État résumé des flux de trésorerie

Pour l'exercice terminé le 31 décembre

	2013	2012
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Trop-perçu de l'exercice	810 878 \$	605 367 \$
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	283 141	278 085
Amortissement des actifs incorporels	8 076	9 187
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	20 564	-
Variation de la juste valeur des placements en fiducie - arrangements préalables	(540 985)	(291 263)
Impôts futurs	137 677	75 172
	719 351	676 548
Variation nette des éléments hors caisse liés à l'exploitation	(247 061)	(236 268)
	472 290	440 280
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Variation des dépôts à terme au coût	(118 729)	102 075
Variation des autres placements au coût	2 500	903
Variation des placements en fiducie - arrangements préalables et du passif arrangements préalables	119 108	(155 761)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(1 585 460)	(180 919)
Acquisition d'un actif incorporel	(10 000)	(10 000)
	(1 592 581)	(243 702)
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Obtention de financement supplémentaire	2 600 000	-
Remboursement de l'obligation découlant d'un contrat de location-acquisition	(9 800)	-
Remboursement de la dette à long terme	(1 558 826)	(290 184)
Produit de l'émission de parts	76 040	93 790
Montant versé pour les remboursements et les rachats de parts	(33 040)	(49 597)
	1 074 374	(245 991)
<b>DIMINUTION DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	(45 917)	(49 413)
ENCAISSE, début de l'exercice	228 087	277 500
<b>ENCAISSE, fin de l'exercice</b>	<b>182 170 \$</b>	<b>228 087 \$</b>



## Notes complémentaires

Au 31 décembre 2013

### 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. 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.

### 3. Opérations avec les membres

Au cours de l'exercice terminé le 31 décembre 2013, 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.

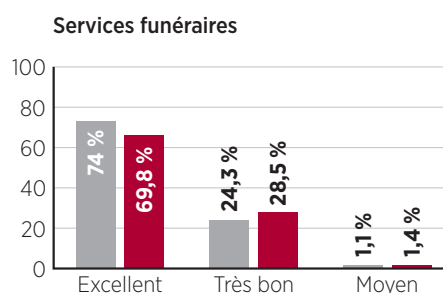
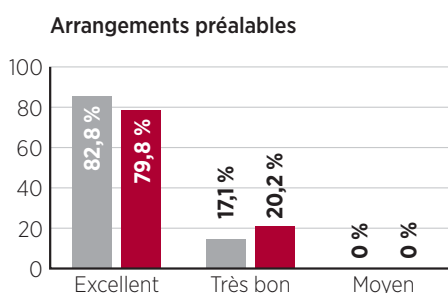
# Un personnel à votre service

Parmi les points forts de votre Coopérative, on retrouve l'approche humaine et professionnelle de son personnel. Parce que la satisfaction de nos membres et clients est une priorité, nous sommes à l'affût de toute rétroaction qui nous permettrait de bonifier la qualité de notre accompagnement. Souvent élogieux, parfois constructifs, tous les commentaires sont lus et pris en compte afin d'améliorer sans cesse notre service à la clientèle.

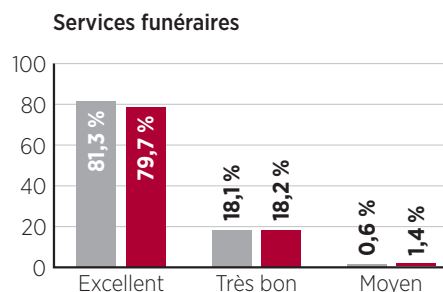
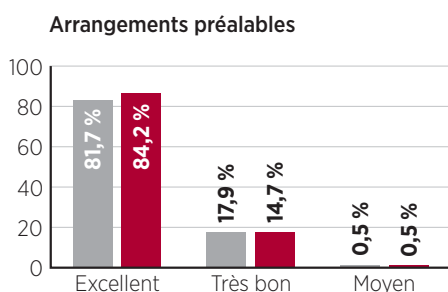
Par l'entremise d'une fiche d'évaluation remise à la conclusion d'un arrangement préalable ou à la suite de funérailles survenues entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2013, nous avons demandé aux membres concernés de nous faire part de leur degré de satisfaction. Voici un aperçu des réponses obtenues :



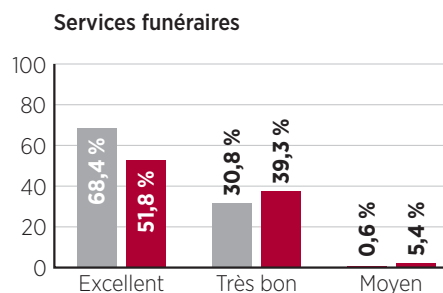
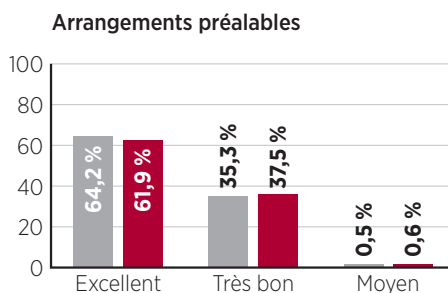
## Qualité du service du personnel à l'accueil



## Qualité du service lors de la rencontre avec le conseiller ou la conseillère



## Choix des biens et des services



# Un conseil d'administration **impliqué**

Les membres du conseil d'administration sont appelés à siéger à divers comités afin de contribuer au bon développement de la Coopérative. Grâce à leur présence et à leur grande implication, notre entreprise ne progresserait pas d'aussi belle façon, ni à un tel rythme. Nous les félicitons et les remercions de tout cœur.

Voici la liste de ces comités et celles et ceux qui les composent :

## **Comité exécutif**

Claude Fluet, président  
Jacques Beaudet, vice-président  
Madeleine L'Heureux, trésorière  
Jacques Parent, secrétaire  
Isabelle Saint-Pierre, membre élu

## **Assemblée générale annuelle**

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

## **Mise en candidature**

Jocelyn Bigras  
Garry Lavoie  
Jocelyn Lessard

## **Évaluation du directeur général**

Jocelyn Bigras  
Claude Fluet  
Isabelle Saint-Pierre  
Pierrette Trépanier

## **Dons et commandites**

Pierre Bélanger  
Annick Courcy  
Garry Lavoie  
Madeleine L'Heureux  
Isabelle Saint-Pierre

## **Comité permanent d'actions coopératives de Lotbinière (CPAC)**

Pierrette Trépanier, présidente  
Monique Allard  
Annick Courcy  
Maurice Faucher  
Garry Lavoie  
Roland Lecours  
Jean-Serge Paradis  
Gilles Proulx

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

Jocelyn Bigras  
Jeannine Boucher

Denise Breton  
Annick Courcy  
Guy Crépeault  
Anne Fortin  
Lauréanne Goulet  
Rose-Aimée Laurent  
Garry Lavoie  
Gilles Rouleau  
Sylvie St-Hilaire  
Serge Tremblay  
André Vermette

## **Comité permanent de développement durable**

Saliou Diallo  
Nancy Kirouac  
Garry Lavoie  
Jocelyn Lessard  
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**

Jacques Beaudet  
Claude Fluet  
Garry Lavoie

## **Comité des finances**

Jacques Beaudet  
Jocelyn Bigras  
Yves Breton  
Garry Lavoie  
Madeleine L'heureux

## **Comité d'évaluation et de perfectionnement du conseil d'administration**

Jocelyn Lessard  
Jacques Parent  
Gilles Rouleau

# Dons et commandites

Afin d'adhérer encore davantage au principe coopératif d'engagement envers la communauté, notre comité des dons et commandites a revu à la hausse sa contribution financière aux organismes communautaires. Ainsi, en 2013, la Coopérative a versé un total de 35 000 \$ en dons et commandites incluant le montant de 5 000 \$ offert à la Coopérative du Granit à la suite de la tragédie survenue à Lac-Mégantic. Voici la liste des organismes ayant bénéficié de notre soutien :

- Âge d'or Bienville-Lauzon
- Alliance Affaires Côte-de-Beaupré
- Association bénévole Côte-de-Beaupré
- Association des Guinéens de Québec
- Cap Fémina aventure (Manon Leblanc)
- Carrefour jeunesse-emploi Charlesbourg
- Carrefour jeunesse de services (Sainte-Foy)
- CDÉC de Québec
- CDR Québec-Appalaches
- Centraide
- Centre d'initiation au patrimoine La Grande Ferme
- Chevaliers de Colomb (Rive-Nord et Rive-Sud)
- Clarté-Dieu
- Club le Bel Âge de Beaupré
- Club optimiste Côte-de-Beaupré
- Collectif Les Accompagnantes
- Comité de bienfaisance Saint-Joachim
- Comité de l'espoir (Beaupré)
- Comité des loisirs OMH Sainte-Anne-de-Beaupré
- Comité de la journée Plein air des aînés
- Concerts des Hauts Clochers
- Club social du 3<sup>e</sup> Âge des Pionniers de Saint-Joachim
- Équiterre
- Fabrique de la paroisse Saint-Dominique
- FADOQ Lotbinière
- Fédération Économusée de l'au-delà
- Fédération régionale des coopératives d'habitation
- Féerie de l'espoir (spectacle-bénéfice)
- Festival de l'oie des neiges
- Fondation CLSC La Source
- Fondation communautaire du grand Québec
- Fondation des sourds
- Fondation Église Saint-Charles-Borromée
- Fondation Gilles-Kègle
- Fondation Hôpital Sainte-Anne-de-Beaupré
- Fondation Jean-Monbourquette
- Fondation Jonction pour elle
- Fondation Monique-Fitz-back
- Fondation Ordina-Cœur
- Fondation Partage chrétien – Accueil Saint-Ambroise
- Fonds d'emprunt
- Le Réveillon de Noël de l'Abbé Gérard Tremblay
- Les Voix de la Haute-Saint-Charles
- Ligue de grosses quilles L'Amical du jeu
- Loriots de Cap-Rouge
- Maison des aînés de Lévis
- Maison de la Famille de Lotbinière
- Maison de quartier Louis-Frêchette (Lévis)
- Nature Québec
- Noël du bonheur
- Omnium financier UQAR
- Paroisses de la Côte-de-Beaupré (Sainte-Anne-de-Beaupré, Saint-Ferréol-les-Neiges, Saint-Joachim et Saint-Tite-des-Caps)
- Premier Acte
- Projet Danse à l'hôpital
- Rendez-vous du 3<sup>e</sup> Âge
- RQPA CR Métropolitaine (acouphènes)
- Semaines de l'économie sociale
- Service d'entraide Patro-Rocamadour
- Société canadienne du cancer
- Société Saint-Vincent-de-Paul
- YWCA Québec

# Les employés

Au 31 décembre 2013

## Regroupés selon leur occupation principale

### Équipe de direction

Garry Lavoie  
Directeur général

Yves Breton  
Directeur administration et finances

David Emond  
Directeur opérations

Annick Courcy  
Directrice communications,  
marketing et ventes

### Coordonnateur des immobilisations

Ronald Grenier

### Adjoints à la comptabilité

Michel Brousseau  
Anne Trottier

### Adjointe administrative

Isabelle Forgues

### Coordonnateur des funérailles

Gérald Carpentier

### Ordonnateur principal

Lorenzo Miville

### Répartiteurs

Steve Plante  
Répartiteur principal

Sylvie Grenier  
Francine Lachance

### 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 la Côte-de-Beaupré

Pierre Bureau  
Catherine Caron  
Ariane Charest  
Johanne Corriveau  
Doris Côté  
Reynald Côté

Lyne Dumont  
Nataly Dutruel  
Johanne Gingras  
Catherine Laflamme  
Daniel Lizotte  
Antoine Pouliot  
Lyna Richard  
Fleurette St-Laurent  
Lynda Turgeon  
Sylvie Vézina  
Hélène Villeneuve

### Thanatopracteurs

Jacques Pelchat  
Thanatopracteur principal

Valérie Blais  
Michel Lapointe  
Manon Lizotte

### Brancardiers

Donald B. Rioux  
Alain Chabot  
Pierre-Paul Lepage  
Michel Tremblay

### Réceptionnistes

Danielle Poirier  
Denise Bouchard  
Louisette Gervais  
Diane Ross  
Huguette Sylvain  
Sylvie Fortin

### Agents d'accueil

Denis Bouchard  
Michel Chabot  
Rock Crépeault  
Jeanne-D'Arc Fortin  
Bernard Gagné  
Diane Papillon  
Fernande Payeur  
Simone Roy  
André Saurette

### Personnel de funérailles

**Directeurs de funérailles**

Clément Bélanger  
Paul Cadorette  
Jean Guay  
Jean-Yves Guy  
André Leblanc  
Mario Lemieux  
Jean-Marc Majeau

### Porteurs et chauffeurs

Rodrigue Baron  
Richar Bédard  
Ghislain Bérubé  
Pierre Bibeau  
Maxime Blouin  
Guy Bouchard  
Normand Boucher  
Robert Boucher  
Jean-Marc Bruneau  
Gilles Couillard  
Jean-Marc Desrosiers  
Raymond Dionne  
Serge Fleury  
Jean-Guy Fournier  
Camil Gagné  
René Gauthier  
Jean-Guy Guilbault  
André Guillemette  
André Harvey  
Jacques Laboissonnière  
Jean-Guy Lachance  
Rosaire Lachance  
Paul-Henri Lapierre  
Pierre Leblond  
Pierre Lelièvre  
Simon Lessard  
Claude Lortie  
William Mitchell  
Germain Morin  
Wellie Paquette  
Michel Pedneault  
Daniel Pelosse  
Roger Poirier  
Paul Rouillard  
Richard Ste-Marie  
Denis Therrien  
Serge Thibault  
Jean-Marie Tremblay

### Maintenance et entretien

Bernard Garneau  
Gilles Houde  
François Roy

# Centres funéraires

## Côte-de-Beaupré

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

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

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

3, avenue Marcel-Legendre  
Saint-Tite-des-Caps (Québec)  
GOA 4J0

## Lévis

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

## Lotbinière

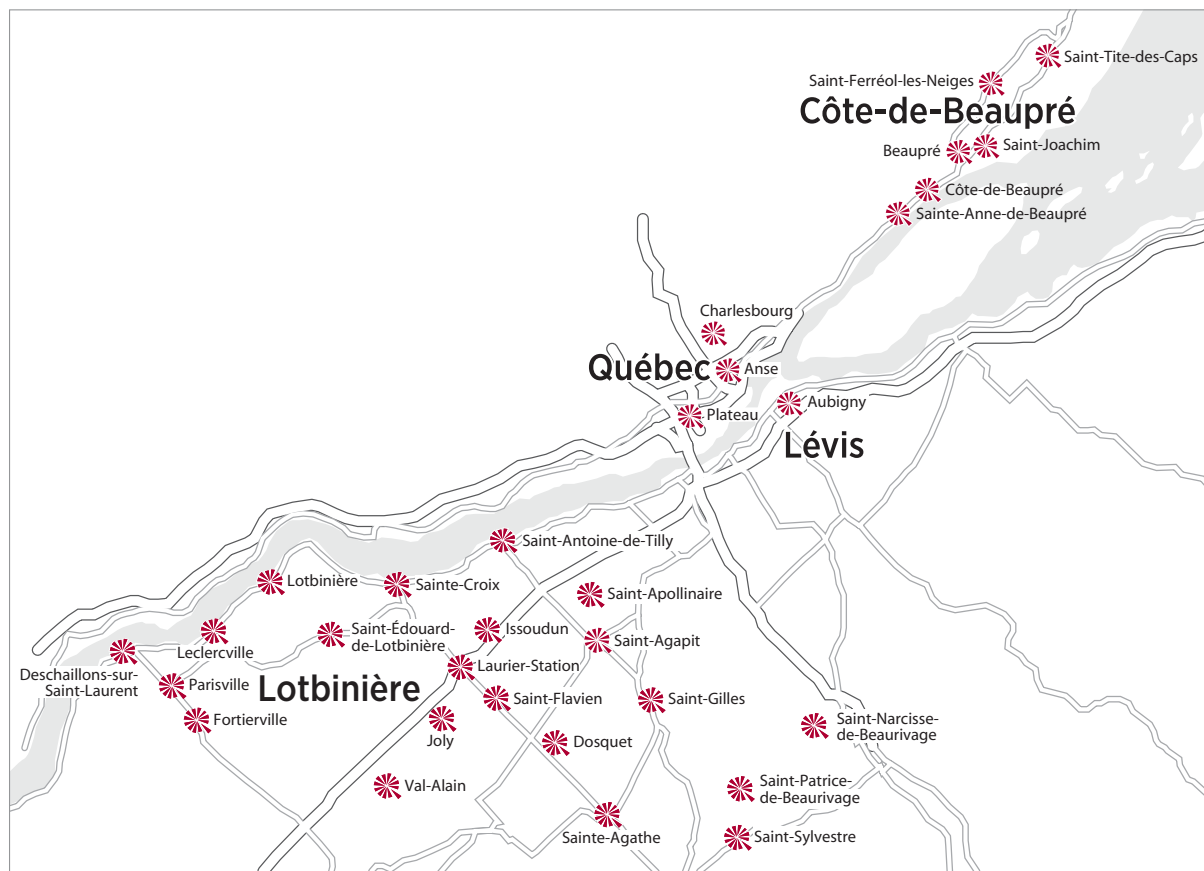
1 888 688-2411

## Québec

280, 8<sup>e</sup> 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 2013

# Conseil d'administration

Au 31 décembre 2013



Claude Fluet  
Président



Jacques Beudet  
Vice-président



Madeleine L'Heureux  
Trésorière



Jacques Parent  
Secrétaire



Isabelle Saint-Pierre  
Comité exécutif



Pierre Bélanger  
Administrateur



Jocelyn Bigras  
Administrateur



Jean Desgagnés  
Administrateur



Jocelyn Lessard  
Administrateur



Gilles Rouleau  
Administrateur



Pierrette Trépanier  
Administratrice



Saliou Diallo  
Observateur jeunesse



---

Nous prenons le temps de vous accompagner

---



COOPÉRATIVE  
FUNÉRAIRE  
DES DEUX RIVES

**ADMINISTRATION**

280, 8<sup>e</sup> Rue, Québec (Québec) G1L 2N9 | 418 688-2411 | 1 888 688-2411  
coopfuneraire2rives.com | residence@coopfuneraire2rives.com