



RAPPORT
ANNUEL
2023



PRÉSENT
À CHAQUE
INSTANT



COOPÉRATIVE
FUNÉRAIRE
DES DEUX RIVES



TABLE DES MATIÈRES

3

RAPPORT
DU PRÉSIDENT

5

LES MEMBRES
DU CONSEIL

6

NOTRE CONSEIL
D'ADMINISTRATION

7

RAPPORT DU
DIRECTEUR
GÉNÉRAL

9

NOTRE COOP
EN QUELQUES
CHIFFRES

13

NOTRE ÉQUIPE

16

MISSION,
VISION, VALEURS

17

PLANIFICATION
STRATÉGIQUE
2023-2026

19

NOTRE
ACCOMPAGNEMENT
AVANT ET PENDANT

22

NOTRE
ACCOMPAGNEMENT
APRÈS

25

NOTRE COOP
EN ACTION

28

NOTRE ENGAGEMENT
EN DÉVELOPPEMENT
DURABLE

29

NOTRE
IMPLICATION
DANS LE MILIEU

30

NOS CENTRES



RAPPORT DU PRÉSIDENT

CLAUDE FLUET

FIERTÉ DU DEVOIR ACCOMPLI

Chers membres,

Toujours un exercice difficile que celui de traduire en quelques paragraphes les réalisations de l'année précédente et 2023 n'aura pas fait exception, bien au contraire! Un exercice d'autant plus ardu qu'il s'agit du dernier mot que je vous adresse. En effet, c'est après mûre réflexion et avec beaucoup d'émotion que j'ai pris la décision de passer le flambeau après 21 ans d'engagement au sein du conseil d'administration, dont 13 à titre de président. Des souvenirs impérissables, il est certain, et je vous partage ceux des derniers mois.

Sans contredit, l'effervescence a été la toile de fond de nos activités de 2023. Au chapitre du membrariat, il y a notamment de quoi être fiers. La dernière année, nous aura permis d'enregistrer près de 3000 nouvelles adhésions, propulsant le nombre de membres actifs vers un nouveau sommet. Une confiance envers notre Coopérative qui ne se dément pas depuis plus de 50 ans et pour laquelle nous vous sommes profondément reconnaissants. Comme notre directeur général le précise également dans son mot, le nombre de familles endeuillées que nous avons assistées et le nombre de détenteurs de préarrangements funéraires que nous avons conseillés en sont des preuves éloquentes.

3

UNE ANNÉE DE FESTIVITÉS ET DE RENCONTRES

Événement témoignant du dynamisme de la vie démocratique et associative de notre Coopérative s'il en est un, notre assemblée générale annuelle 2023 accueillait une fois de plus un vaste auditoire. L'occasion était belle pour mettre en lumière le parcours de 50 années d'accompagnement et d'engagement auprès des familles et de la communauté des territoires que nous desservons. L'histoire était par ailleurs au cœur de l'activité que nous tenions à notre Centre funéraire d'Aubigny en octobre dernier, soulignant les 25 ans du milieu coopératif funéraire à Lévis, berceau même de la coopération au Québec.

L'heure était également aux réjouissances au début du mois de juin, alors que notre Coopérative recevait de la grande visite des quatre coins de la province, mais également des Maritimes et de la France. En effet, nous étions les hôtes du congrès annuel de la Fédération des coopératives funéraires du Québec, lequel nous avons déjà accueilli en 2011. Encore une fois, l'expertise de notre équipe et le soutien de nos administrateurs ont été mis à profit dans l'organisation de cet événement d'envergure.

Nous avons par ailleurs été ravis de votre participation nombreuse à notre journée *Portes ouvertes* automnale, laquelle avait lieu l'an dernier au Centre funéraire Saint-Charles. La possibilité de faire une visite du laboratoire de thanatopraxie de la Coopérative, situé à notre centre administratif, a séduit plusieurs d'entre vous. Voilà autant de moments privilégiés pour démystifier le domaine funéraire, découvrir nos installations, poser vos questions et échanger ensemble. Encore une fois, merci de votre présence!

LE SOUTIEN AU DEUIL : POUR SE RECONSTRUIRE

Fidèle à notre promesse, l'équipe de la Coopérative vous accompagne avec bienveillance avant, pendant, mais également après les funérailles. En effet, dans l'esprit de permettre à chaque personne de vivre cette étape et d'envisager la suite avec sérénité, des ateliers d'art-thérapie et des groupes de soutien au deuil, animés par des professionnels accrédités, ont été offerts tout au long de 2023. D'ailleurs, cette programmation est un élément distinctif de notre Coopérative depuis plusieurs années dans l'agglomération de Québec et, au cours des 18 derniers mois, à Lévis également.

Toujours au chapitre de l'accompagnement, je ne peux passer sous silence les cérémonies commémoratives *Noël sans toi*, lesquelles accompagnent les familles endeuillées à traverser un premier temps des Fêtes sans l'être cher et à prendre un moment pour honorer la mémoire de celui-ci. L'année 2023 était l'hôte d'une 6^e édition et, à l'instar des précédentes, a connu un franc succès.

Toutes ces activités proposées sont des façons de contribuer à adoucir la perte d'une personne aimée et à rompre l'isolement souvent vécu par les proches. Parce qu'après, il faut se reconstruire... et, comme le mentionne notre slogan, la Coopérative est *présente à chaque instant*.

ÉCRIRE UNE NOUVELLE PAGE

Les membres de notre conseil d'administration, mes complices de la dernière année et de nombreuses autres pour plusieurs d'entre eux, n'ont pas ménagé leurs efforts pour collaborer activement aux avancées des projets menés par les divers comités. Leur apport a été également précieux dans l'élaboration de la planification stratégique 2023-2026 de notre Coopérative, principalement à l'égard d'un des axes portant sur la gouvernance. Je tiens à prendre ce moment pour les remercier profondément du dévouement, de la rigueur et de la franchise qu'ils ont témoignés avec constance, sans se lasser, tout au long de 2023 et bien au-delà.

Mes remerciements combien sentis se tournent également vers l'équipe de la Coopérative, gestionnaires comme employés. Des gens compétents, audacieux, engagés. Ces derniers accomplissent un travail colossal et essentiel, et mes mots peinent à exprimer toute mon admiration et ma reconnaissance. Au fil des 21 années de mon implication au sein du conseil d'administration, à la Coopérative funéraire du Plateau d'abord et à la Coopérative funéraire des Deux Rives ensuite, plusieurs des membres de la direction et du personnel se sont succédé il va sans dire, mais toujours, j'ai retrouvé en chacun une valeur intrinsèque : le désir de faire une différence auprès des familles accompagnées et, plus largement, de la communauté.

Je tourne aujourd'hui une page pour en écrire une autre. Oui, j'ai eu le bonheur d'œuvrer aux côtés de personnes aux bagages professionnels et personnels remarquables. Une belle histoire de réalisations collectives, certes, mais aussi une histoire de rencontres inspirantes dont vous faites également partie, chers membres. Un grand MERCI de votre confiance tout au long de mon parcours. Je nous souhaite – car je demeurerai membre de la Coopérative, bien entendu! – bonne continuation!



CLAUDE FLUET
Président du conseil d'administration

LES MEMBRES DU CONSEIL

AU 31 DÉCEMBRE 2023



Claude Fluet
Président

Retraité, milieu de l'enseignement
Résident de Lévis
Administrateur depuis 2005*



Jacques Beaudet
Vice-président

Retraité, direction générale,
CDEC de Québec
Résident de Québec
Administrateur depuis 2009



Madeleine L'Heureux
Trésorière

Retraîtée, administration
et comptabilité, TÉLUQ
Résidente de Québec
Administratrice depuis 2009



Marie-Josée Montminy
Secrétaire

Notaire, ministère de
la Justice du Québec
Résidente de Lévis
Administratrice depuis 2016



Jean Desgagnés

Professionnel senior, techno-
logies de l'information, AMF
Résident de Québec
Administrateur depuis 2012



Anne-Marie Duchesneau

Bibliothécaire,
Université Laval
Résidente de la MRC
de La Côte-de-Beaupré
Administratrice depuis 2023



Annie Laliberté

Directrice, développement
et finances, Germain
Construction inc.
Résidente de Québec
Administratrice depuis 2023



Jean-Philippe Lapointe
CPA

Directeur, perceptions et activi-
tés financières, Beneva
Résident de Québec
Administrateur depuis 2019



Gilles Rouleau

Retraité, milieu de l'alimen-
tation et des syndicats
Résident de Québec
Administrateur depuis 2011



Pierrette Trépanier

Retraîtée, service adminis-
tratif, Officiers du Cadre
des instructeurs de cadets
Résidente de la MRC
de Lotbinière
Administratrice depuis 2008



Jean Vézina

Retraité, vérificateur fiscal,
fonction publique fédérale
Résident de Québec
Administrateur depuis 2017



Mariella Motchian

Étudiante au MBA
en planification financière,
Université Laval
Technicienne au Service
du développement écono-
mique, Ville de Québec
Résidente de Québec
Administratrice de la relève
depuis 2023

* Mandat exécuté de façon continue depuis la création de l'entité
Coopérative funéraire des Deux Rives en 2005.

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres de notre conseil d'administration sont des gens aux expertises multiples, mais au dévouement unique. Ils œuvrent avec le souci constant des impacts de leurs décisions dans le but d'accompagner, toujours davantage, les familles des territoires desservis suivant leurs besoins et d'assurer la pérennité de la Coopérative. Ils ont affiché un taux de présence de 92 % aux huit (8) rencontres de l'année 2023. Les administrateurs siègent de plus à divers comités pour veiller aux intérêts de la Coopérative et de ses membres. Voici la liste de ces comités et leur composition.

Comité exécutif

Claude Fluet, président
Jacques Beaudet, vice-président
Madeleine L'Heureux, trésorière
Marie-Josée Montminy, secrétaire
Pierrette Trépanier, administratrice

Comité – Assemblée générale annuelle

Madeleine L'Heureux, présidente
Josée Bourassa*
Gilles Rouleau
Maude T. Lachance*
Pierrette Trépanier

Comité – Attribution des dons et commandites

Marie-Josée Montminy, présidente
Josée Bourassa*
Madeleine L'Heureux
Maude T. Lachance*
Jean Vézina

Comité – Audit et gestion des risques

Jean-Philippe Lapointe, président
Julie Boucher*
Annie Laliberté
Madeleine L'Heureux
Alain Marcoux*
Mariella Motchian

Comité – Développement durable

Éric Auger*
Anne-Marie Duchesneau
Jacques Fortier*
Carmen Potvin*
Gilles Rouleau

Comité – Gouvernance

Jacques Beaudet, président
Madeleine L'Heureux
Alain Marcoux*
Mariella Motchian
Pierrette Trépanier

Comité – Ressources humaines

Claude Fluet, président
Jacques Beaudet
Annie Laliberté
Audrey Lamontagne*
Alain Marcoux*

Comité ad hoc – Congrès des coopératives funéraires du Québec 2023

Jacques Beaudet, président
Josée Bourassa*
Madeleine L'Heureux
Gilles Rouleau
Maude T. Lachance*

Comité paritaire – Mont-Marie et Deux Rives

Claude Fluet, président
Marie-Josée Montminy
Alain Marcoux*
Représentants de Mont-Marie Corporation de cimetières

Comité paritaire – St-Charles et Deux Rives

Claude Fluet, président
Madeleine L'Heureux
Alain Marcoux*
Représentants de la Compagnie St-Charles

* Membres du personnel de la Coopérative funéraire des Deux Rives, affectés en soutien aux comités



RAPPORT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

ALAIN MARCOUX

NOTRE COOPÉRATIVE : DE NOUVEAU LE LEADER RÉGIONAL

Chers membres,

Nous y sommes parvenus! Au cours de la dernière année, grâce à la récupération de nos capacités opérationnelles qui avaient été affectées par un conflit de travail notamment, nous avons non seulement su reprendre le terrain perdu, mais avons de plus atteint un nouveau sommet en termes de familles endeuillées accompagnées. C'est une augmentation de 20 % en comparaison avec 2022. Des résultats surpassant même ceux de 2020, année la plus importante au regard des décès traités jusqu'alors. Notre Coopérative est ainsi redevenue la principale entreprise funéraire de l'agglomération de Québec et fait aussi un grand retour au premier rang du réseau des coopératives funéraires de la province!

Le nom *Deux Rives* est plus que jamais synonyme de notoriété lorsqu'on parle de services funéraires. Une autre année sans précédent en termes de contrats d'arrangements préalables conclus en est la meilleure illustration. En effet, nous avons connu une hausse de 5,5 % par rapport à 2022, elle-même une année record depuis la fondation de notre Coopérative.

La satisfaction de notre clientèle n'est par ailleurs pas en reste. Effectivement, les indices de recommandation client (IRC) atteignent eux aussi des niveaux inégalés, voire exceptionnels selon les normes en la matière. Voilà autant de démonstrations de la confiance portée envers notre organisation et sur sa capacité à assurer sa pérennité.

LE RETOUR À UNE SITUATION FINANCIÈRE ENVIABLE

La reprise de nos capacités opérationnelles jumelée à des exercices d'amélioration de notre efficacité aura permis de renverser totalement la situation au regard de nos résultats financiers. À la lecture de ceux-ci, vous serez en mesure de constater l'ampleur du revirement effectué. Notre Coopérative est passée d'un important déficit des opérations funéraires à un surplus enviable. Un résultat atteint en préservant un fragile équilibre entre nos besoins de rentabilité pour toujours mieux accompagner nos membres et clients et notre volonté de préserver ceux-ci d'une hausse importante des tarifs, et ce, dans un contexte inflationniste où nous voulions aussi protéger nos employés de ces effets sur leur niveau de vie.

Sans grande surprise, les marchés financiers toujours en proie à la volatilité en 2023, la valeur marchande de notre portefeuille d'arrangements préalables aura une fois de plus été affectée négativement. Malgré tout, les rendements de nos placements en fiducie auront minimalement permis de couvrir la variation de l'indice des prix à la consommation.

NOS EMPLOYÉS AU CŒUR DES RÉSULTATS

Ces résultats, à n'en pas douter, sont le fruit d'importants efforts organisationnels, et ce, à tous les niveaux de la Coopérative. Pour y arriver, le recrutement de nouveaux talents était notamment nécessaire. Il a été soutenu de façon dynamique par le lancement de notre marque employeur *L'Humain d'abord*. Un déploiement visant à nous positionner comme employeur de choix et au sein duquel d'ailleurs notre personnel a joué un rôle d'ambassadeur. Il s'agit là d'un de nos bons coups de la dernière année et nous en sommes fiers!

Des énergies considérables visant l'optimisation de nos processus de travail liés aux rencontres avec les familles endeuillées et à la préparation des événements funéraires auront été gagnantes. Effectivement, elles ont permis d'améliorer nos délais de rendez-vous et la qualité de notre accompagnement, et ce, malgré une hausse importante du nombre de décès traités.

Peu importe le poste occupé au sein de la Coopérative, les résultats enviables obtenus en 2023 n'auraient pu être tels sans la bienveillance constante et le dévouement inébranlable de nos employés. Ceux-ci font la différence, chacun à leur façon, par leurs gestes et leurs attentions au quotidien. Nous les en remercions sincèrement.

UNE VISION POUR L'AVENIR

Forts des consultations menées à tous les niveaux de l'organisation et auprès de nos partenaires, nous avons adopté un plan stratégique 2023-2026, lequel nous permettra d'atteindre la vision d'avenir de notre Coopérative. En effet, grâce à notre expertise, notre équipe engagée ainsi que notre approche humaine et innovante, nous souhaitons nous positionner comme précurseur et leader du domaine funéraire au sein des régions que nous desservons.

Cette vision implique entre autres de bonifier notre présence auprès des communautés de la rive-sud du fleuve. Divers scénarios favorisant une meilleure couverture de ce territoire sont actuellement à l'étude. De même, nous continuons la consolidation et l'amélioration de nos installations. L'augmentation des capacités à notre Centre funéraire Saint-Charles et la possible transformation de notre Centre funéraire de Charlesbourg ont d'ailleurs fait l'objet de travaux, lesquels se poursuivent.

Afin d'incarner encore davantage la mission de notre Coopérative, soit celle d'être *présent à chaque instant* comme le dit si bien notre slogan, nous sommes à revoir l'étendue de notre offre de services, et ce, particulièrement au regard de notre soutien après les funérailles. Nous réfléchissons notamment à la gestion des successions et à l'accompagnement que nous pourrions offrir. Nous sommes également à redéfinir notre volet éducatif par l'organisation d'un nouveau concept d'activités en formule café-conférence autour de la mort et des rituels funéraires. Aussi, dans une optique de toujours mieux répondre aux besoins de nos membres et clients et d'être en phase avec les nouveaux enjeux de société, nous avons amorcé une réflexion sur l'aide médicale à mourir et le type de soutien que nous serions prêts à offrir dans le contexte réglementaire actuel.

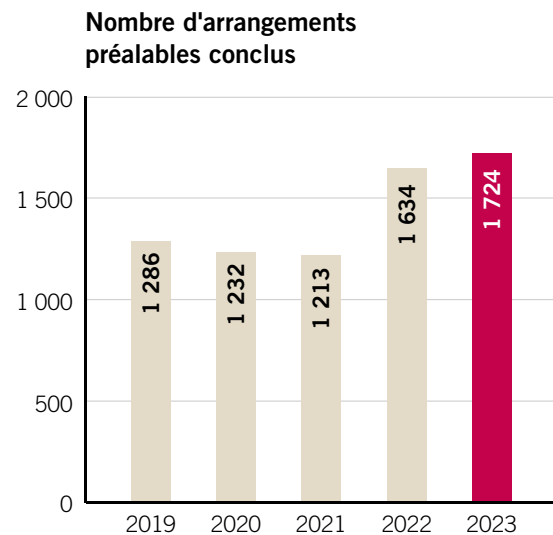
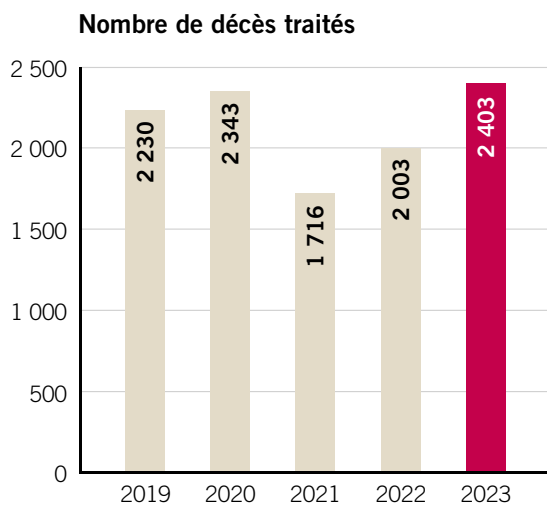
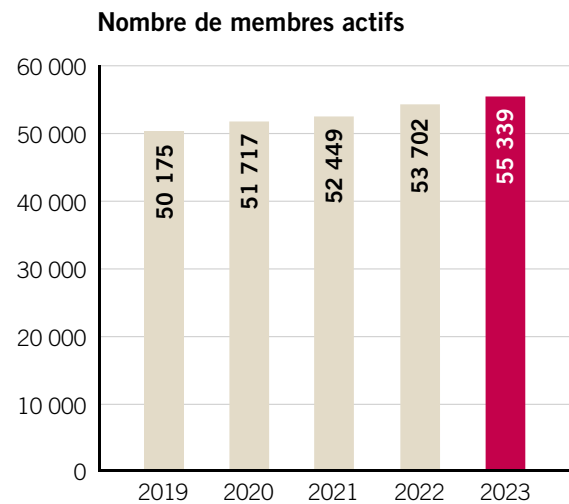
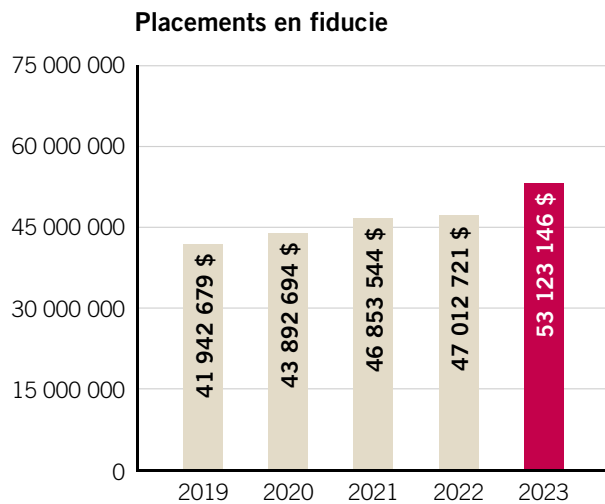
Il ne s'agit là que de quelques-unes des pistes d'action que nous entendons mener avec agilité au cours de la prochaine année, inspirés et motivés par nos réalisations de 2023. L'innovation est au cœur de notre Coopérative depuis plus de 50 ans et nous entendons bien poursuivre sur cette voie.



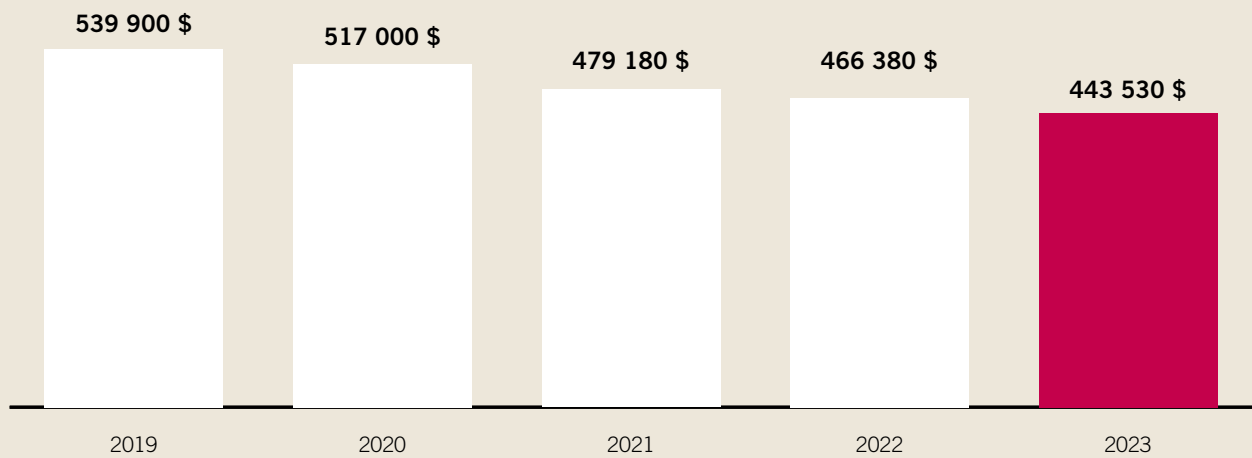
ALAIN MARCOUX
Directeur général

NOTRE COOP EN QUELQUES CHIFFRES

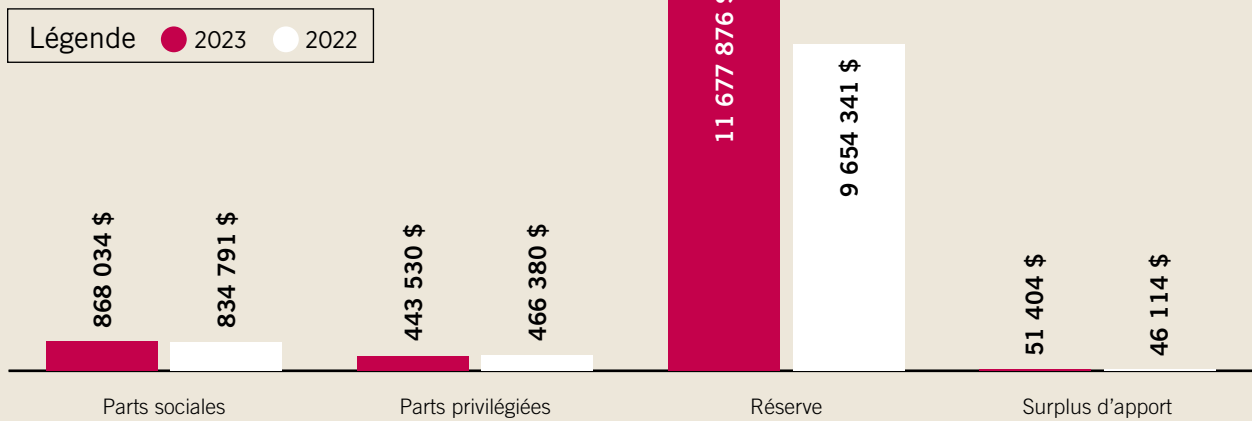
RÉSULTATS COMPARATIFS DES CINQ DERNIÈRES ANNÉES



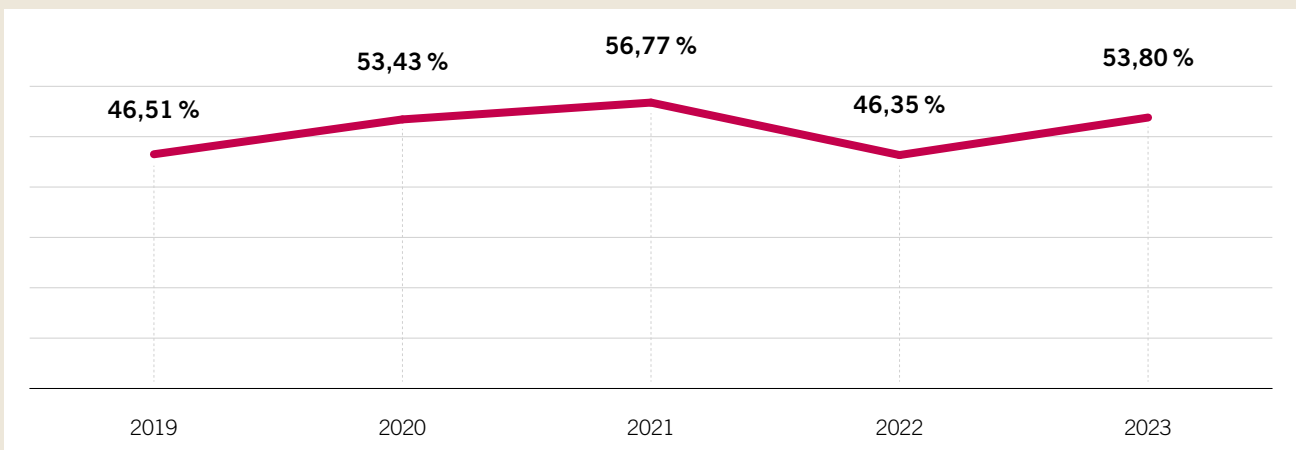
Parts privilégiées cumulatives



Avoir des membres et de la Coopérative

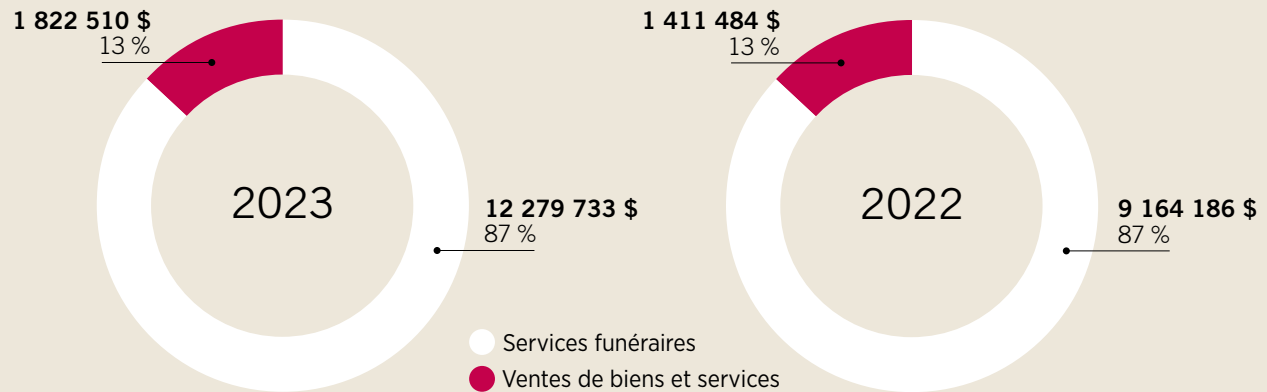


Coefficient de capitalisation

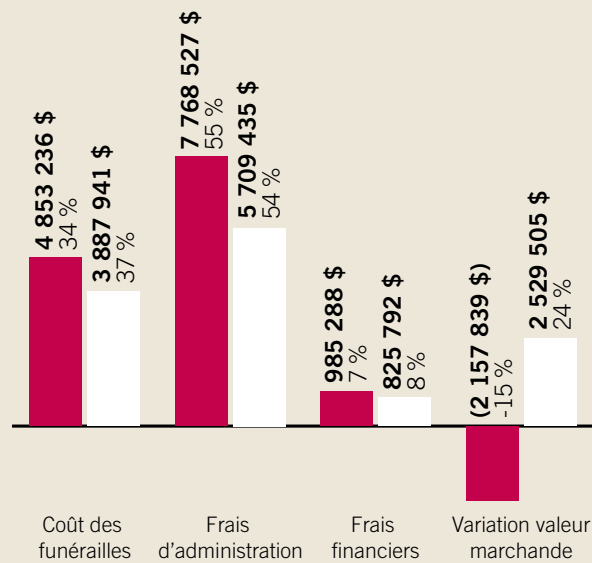


RÉSULTATS FINANCIERS

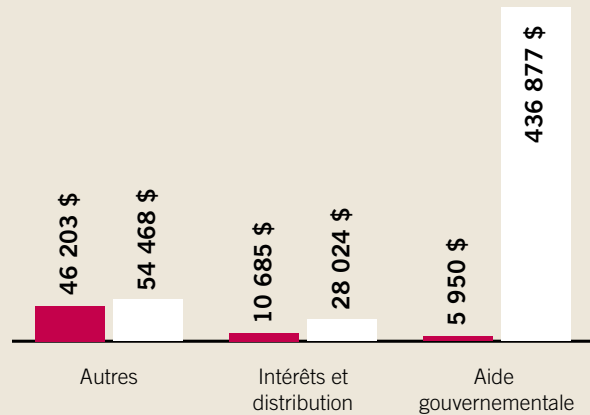
Produits de funérailles



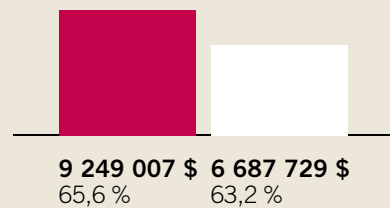
Charges d'exploitation par catégorie



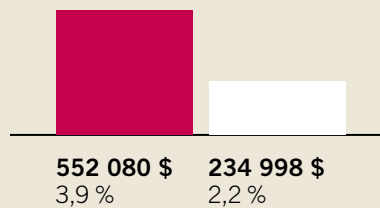
Autres produits



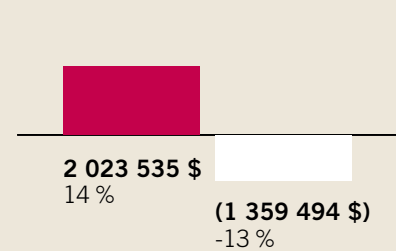
Trop-perçu brut



Trop-perçu d'exploitation



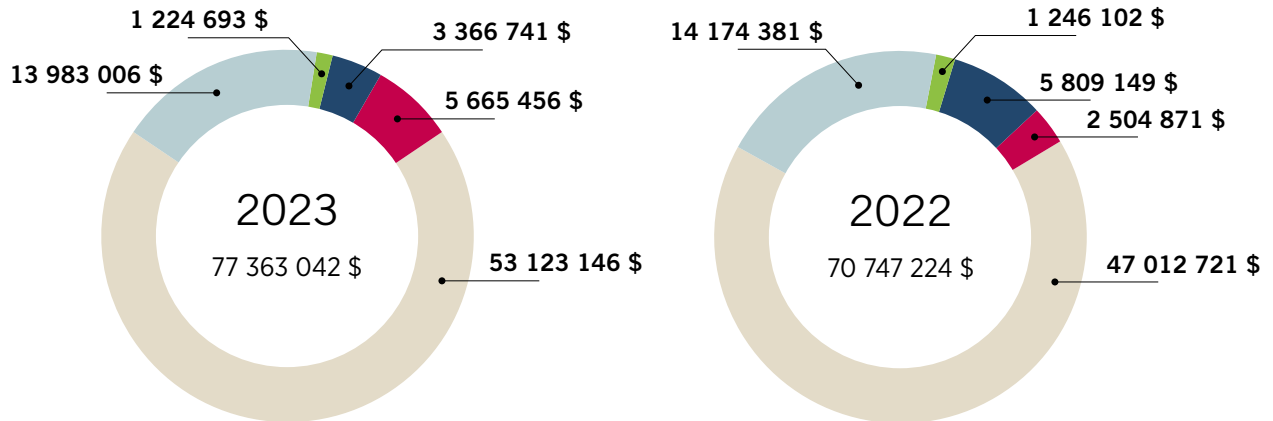
Trop-perçu (déficit) de l'exercice



Légende ● 2023 ● 2022

BILAN FINANCIER

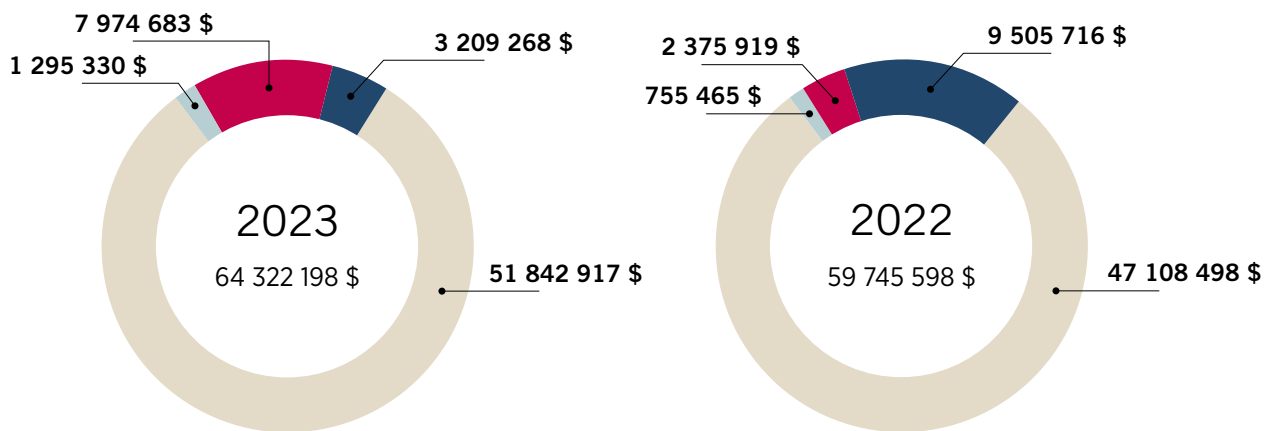
Actifs



- Immobilisations corporelles
- Placements hors fiducie
- Actifs incorporels
- Placements en fiducie (arrangements préalables)
- Actifs à court terme

12

Passifs



- Autres passifs à long terme
- Dettes à long terme
- Passifs à court terme
- Arrangements préalables

NOTRE ÉQUIPE

Nous incarnons au quotidien la mission de la Coopérative auprès de nos membres et de la communauté : accueillir et accompagner chacun avec bienveillance dans les différentes étapes, et ce, dans le respect de ses besoins.

Tout au long des années, la Coopérative a parfait un savoir-faire, mais également un savoir-être, que chaque employé – nous sommes plus de 110! – a fait siens. Cette approche humaine contribue grandement à la confiance que, depuis plus de 50 ans, la population nous témoigne.

LES GESTIONNAIRES au 31 décembre 2023



Alain Marcoux
Directeur général
Responsable de
la protection des rensei-
gnements personnels



Julie Boucher, CPA
Directrice à l'administration
et aux finances



Josée Bourassa
Directrice aux communica-
tions, marketing et ventes



Nancy Lavigne
Directrice à
l'expérience client



Carmen Potvin
Directrice exécutive



Audrey Lamontagne, CRIA
Directrice aux
ressources humaines



Catherine Beaudet
Directrice adjointe aux
événements funéraires



Valérie Blais
Directrice adjointe
aux opérations



Jacques Fortier
Directeur adjoint
aux immobilisations

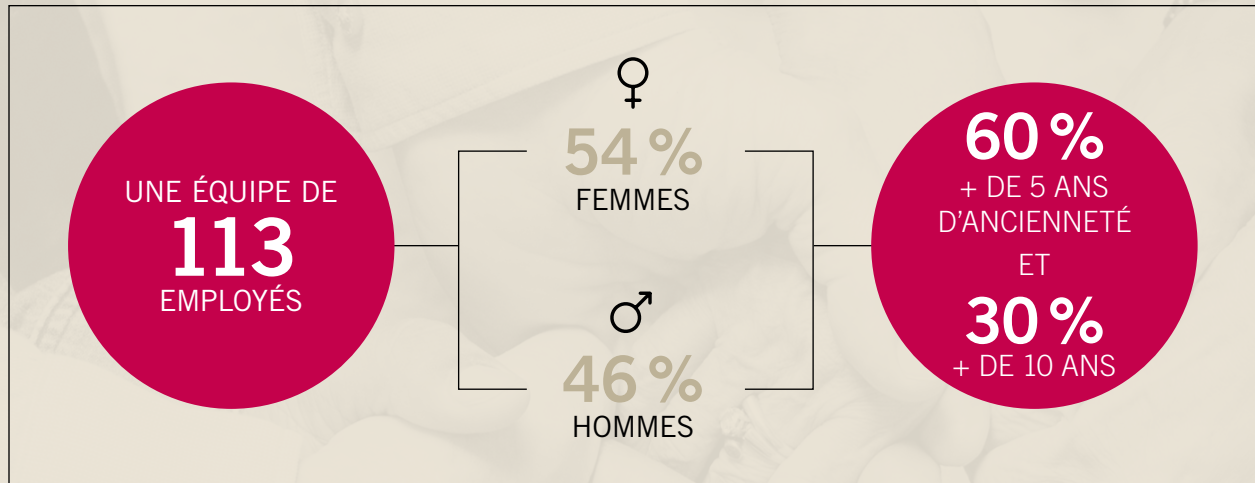


Caroline Huot
Directrice adjointe
aux services aux familles



Nancy Kirouac
Directrice adjointe
aux services aux familles

© Louise Leblanc



14



« Mon emploi me permet de rester actif et de me sentir valorisé, tout en étant à la retraite. C'est gratifiant d'apporter réconfort aux familles et de leur permettre de vivre ce moment en toute quiétude. »

— Réal Dumas, directeur de funérailles

« Faire partie d'une entreprise qui se soucie autant des enjeux environnementaux que sociaux et qui s'efforce de faire une différence positive dans ma communauté me rend fière. »

— Catherine Caron, chef d'équipe et thanatopractrice



« Travailler en équipe est source de motivation pour moi. Je sais que je peux compter sur mes collègues. Ensemble, nous sommes en mesure d'offrir un service de qualité et le résultat me rend très fière. »

— Jany Roy, assistante à la coordination des événements funéraires

RENCONTRE ANNUELLE DES EMPLOYÉS, LE 18 OCTOBRE 2023

La thématique reposait sur les valeurs employées et a permis de faire le point sur la dernière année, de saluer nos avancées et de présenter les grands axes de notre planification stratégique 2023-2026 car, toute l'équipe de la Coopérative sera au cœur des actions qui seront déployées. La conférence du commandant Robert Piché a été le moment fort de cette rencontre qui s'est clôturée par la remise d'une épinglette soulignant des années de service significatifs.



DÉVOILEMENT DE NOTRE MARQUE EMPLOYEUR

Au printemps 2023, grâce à la collaboration d'employés qui ont accepté d'être nos ambassadeurs, nous lançons publiquement notre marque employeur *L'Humain d'abord*. En effet, la personne est au centre des réflexions que la Coopérative nourrit et des décisions qu'elle prend. Nous mettons en place les outils pour permettre à chaque membre du personnel d'offrir le meilleur de lui-même et de faire une différence auprès des familles qu'il accompagne.



MISSION, VISION, VALEURS



NOTRE MISSION

Présents à chaque instant, de la planification d'arrangements préalables à l'organisation de funérailles jusqu'au soutien au deuil, nous offrons à nos membres et à la communauté un accueil et un accompagnement bienveillants, et ce, dans le respect des besoins de chacun.



NOTRE VISION

Notre expertise, notre équipe engagée ainsi que notre approche humaine et innovante nous définissent comme précurseur et leader du domaine funéraire au sein de notre communauté.



NOS VALEURS

Agilité

Nous nous adaptons rapidement en faisant preuve d'audace et d'innovation. S'appuyant sur des principes de collaboration, nos actions sont proactives et visent à offrir une expérience distinctive.

Intégrité

Nous mettons tout en œuvre pour honorer et nourrir la confiance qui nous est témoignée. L'authenticité, la transparence et l'honnêteté sont au cœur de ce qui guide notre façon d'être et nos pratiques.

Respect

Nous croyons que la vie en collectivité repose sur le respect des personnes et de notre environnement. Nous agissons avec bienveillance et avec la volonté de faire une différence par chacun des gestes que nous posons.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

2023-2026

AXE A

Améliorer nos pratiques de gestion des ressources humaines

AXE B

Rehausser notre productivité et notre efficacité opérationnelle

AXE C

Diversifier nos sources de revenus et notre offre de services

AXE D

Cultiver notre notoriété et l'engagement dans notre communauté

AXE E

Consolider une gouvernance stratégique, responsable et durable

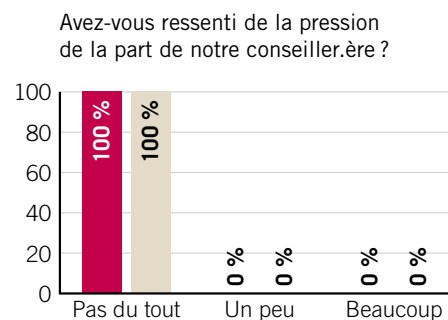
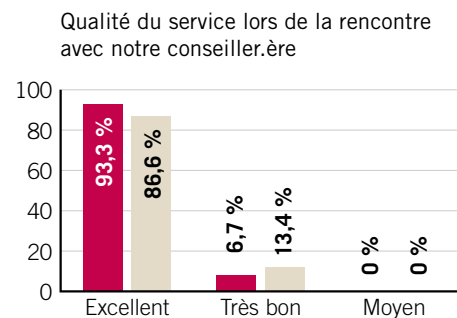
18

POURQUOI PAS PRENDRE
LES CHOSES EN MAINS
AUJOURD'HUI ?

NOTRE ACCOMPAGNEMENT AVANT ET PENDANT

De la planification des arrangements préalables à l'organisation des derniers adieux à un être cher, l'expérience client est au cœur des priorités de notre personnel qui offre un accompagnement bienveillant et sans pression. Dans un souci constant d'amélioration, nous remettons une fiche d'évaluation à chaque personne ou famille ayant bénéficié de nos services. Voici des statistiques cumulées pour l'année 2023.

Arrangements préalables



Légende ● 2023 ● 2022

Note: L'addition des pourcentages peut ne pas atteindre 100 %, car d'autres réponses étaient possibles.

« Respect de notre choix de fin de vie. Compétence. Connaissances et explications justes et élaborées. Bonne écoute. Belle personnalité. »

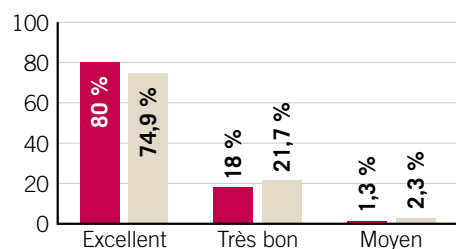
« J'ai obtenu toutes les réponses à mes questions. Excellent service. »

« Réputation de la Coopérative. Qualité des installations. Efficacité de la conseillère. Tout était parfait. »

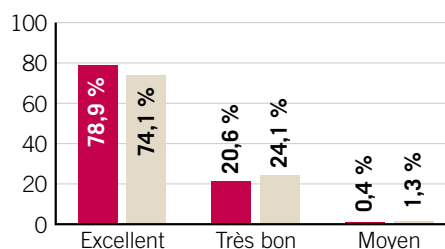
« Personnel attentionné, souriant et compétent. Sans pression. »

Services funéraires

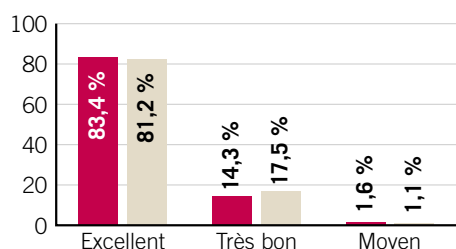
Qualité du service lors de la rencontre avec notre conseiller.ère



Qualité du service de notre personnel à l'accueil



Qualité du service de notre personnel lors des funérailles



« Je tiens à vous remercier d'avoir si bien accompagné notre famille jusqu'à ce jour des funérailles. Nous avons reçu un service hors pair de votre part. Que de professionnalisme et d'humanité. Sachez que nous vous sommes très reconnaissants. Merci d'avoir pris soin de nous! »

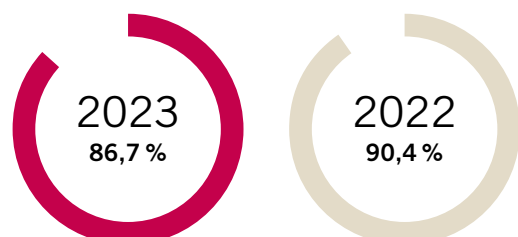
« Juste un petit mot pour vous remercier du professionnalisme dont vous avez fait preuve pour l'organisation des funérailles de notre mère. Tout au long du processus, vous nous avez bien accompagnés et vous vous êtes efforcés de bien répondre à nos demandes et à nos attentes. Vous nous avez accueillis avec une grande empathie et vous avez su nous rassurer en répondant rapidement à chacune de nos questions et inquiétudes. »

SATISFACTION CLIENT

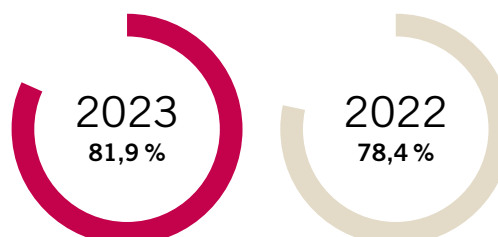
L'indice de recommandation client (IRC) est un indicateur nous permettant de mesurer la probabilité que la Coopérative soit recommandée par un client à une personne de son entourage. L'IRC est obtenu en soustrayant du pourcentage des promoteurs d'un produit ou d'un service le pourcentage de ses détracteurs. Il se situe entre -100 et +100.

La question « Quelle est la probabilité que vous recommandiez la Coopérative à vos parents, amis et collègues? » sert à évaluer ce degré de satisfaction client. Voici les résultats obtenus pour l'année 2023.

Arrangements préalables



Services funéraires





PARCE QU'APRÈS,
IL FAUT
SE RECONSTRUIRE

NOTRE ACCOMPAGNEMENT APRÈS

Bien que le deuil soit unique à chacun, son impact est douloureux pour toute personne qui le traverse. Parce que le « après » est tout aussi important, nous avons développé plusieurs outils et services de soutien permettant aux individus de vivre cette étape et de la traverser avec le plus de sérénité possible.

GROUPES DE SOUTIEN AU DEUIL



© Louise Gaboury

Louise Gaboury

Chaque membre de la Coopérative bénéficie gratuitement de la possibilité de participer à un groupe de soutien au deuil. Animé par Louise Gaboury, psychologue spécialisée, ce groupe apporte aux personnes endeuillées des richesses inestimables. Il permet de briser l'isolement et la solitude qui découlent de l'absence de l'être cher en créant des liens avec d'autres. Il favorise le soutien mutuel et l'entraide des gens qui vivent des émotions différentes certes, mais liées à une expérience similaire : le deuil.

Concrètement, le groupe de soutien donne accès à un milieu neutre, respectueux et confidentiel, où il est possible de normaliser les sentiments et l'incompréhension face à la perte d'un proche en passant par le partage avec les autres. Il propose également des repères et des moyens permettant de traverser le processus de deuil.

22

EN
2023

5
GROUPES

50
SÉANCES

51
PARTICIPANTS

« Dans le tsunami d'émotions que je vivais, si je n'avais pas eu l'aide du groupe de soutien, je ne sais pas comment je m'en serais sortie. Je me sens mieux outillée pour affronter la suite. »

« Échanger avec des personnes vivant la même situation que moi m'a fait un bien fou. Il est toujours rassurant de voir que ce que nous vivons est normal même si c'est très douloureux par moment. »

« Je vous suis extrêmement reconnaissante pour ce service. Le groupe de soutien me permet de cheminer dans toutes les étapes du deuil. »

ATELIERS D'ART-THÉRAPIE



© Laurie Cardinal

Marie-Ève Laflamme

Nous offrons également des ateliers d'art-thérapie afin d'aider les participants à cheminer dans leur deuil, à leur rythme, en tissant des liens et en laissant libre cours à leur créativité. À travers différentes formes d'arts plastiques, ces ateliers offrent un accompagnement thérapeutique permettant de reprendre contact avec sa vitalité et son unicité.

Marie-Ève Laflamme est une art-thérapeute accréditée depuis 2011 et membre professionnelle de l'Association des art-thérapeutes du Québec. Avec sa formation en arts et en psychologie, elle met son expertise à profit afin de guider les personnes endeuillées dans une introspection qui passe par la création artistique.

EN
2023

3 GROUPES

9 ATELIERS

23 PARTICIPANTS



« Les ateliers aident à faire une pause pour mieux prendre le temps et prendre soin de ses émotions. C'est une bonne méthode pour se libérer du poids du deuil. »

23

ACTIVITÉ COMMÉMORATIVE NOËL SANS TOI



Pour une sixième année consécutive, nous avons tenu notre activité commémorative *Noël sans toi* afin de rendre hommage aux proches décédés durant la dernière année. Deux cérémonies ont été offertes, l'une le 25 novembre au Centre funéraire du Plateau et l'autre le 26 novembre au Centre funéraire Saint-Charles. Tous les participants, qu'ils soient présents sur place ou à distance par webdiffusion, car ne pouvant être des nôtres, ont partagé ces instants de recueillement, de souvenirs, de reconnaissance et d'espérance en cette période de l'année où l'absence de l'être cher peut être particulièrement difficile.

EN
2023

163 PARTICIPANTS SUR PLACE

140 PARTICIPANTS EN WEBDIFFUSION

1 140 VISIONNEMENTS EN REDIFFUSION



PARCE QUE LA CHALEUR
HUMAINE PREND UN
NOUVEAU SENS

NOTRE COOP EN ACTION

NOTRE PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2023-2026

Les premiers mois de 2023 ont permis l'élaboration de la planification stratégique de notre Coopérative pour les trois prochaines années. Des ateliers de travail avec l'équipe des gestionnaires, des consultations avec nos partenaires, des échanges avec les administrateurs et les employés, bref un grand chantier qui a culminé en un plan d'action suivant quatre grands axes.



25

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE, LE 26 AVRIL 2023

Rencontre incontournable chaque année, surtout en 2023 puisque l'événement soulignait la fin du 50^e anniversaire de la Coopérative! Nous étions plus de 225 participants et avons eu le plaisir d'accueillir M. Denis Angers – commentateur, historien, concepteur et animateur de la série *Des chemins, des histoires à Matv* – à titre de conférencier invité. Celui-ci nous a remémoré l'histoire derrière l'arrivée des coopératives funéraires au Québec et plus particulièrement celle de nos 50 ans d'accompagnement et d'engagement.



CONGRÈS DU RÉSEAU DES COOPÉRATIVES FUNÉRAIRES DU QUÉBEC, LES 9, 10 ET 11 JUIN 2023

Notre Coopérative était l'hôtesse du 27^e congrès annuel de la Fédération des coopératives funéraires du Québec. Plus de 200 congressistes, accompagnateurs, exposants et commanditaires ont pris part à l'événement qui prenait place au Centre de villégiature et congrès du Mont-Sainte-Anne. Le thème du congrès, *La Vraie nature des coopératives*, ne pouvait trouver meilleur lieu pour s'exprimer compte tenu de la beauté de l'endroit, mais aussi du territoire de la Côte-de-Beaupré qui a vu naître la première coopérative funéraire au Québec, plus précisément à Château-Richer, en 1942. Soulignons par ailleurs que M. Gilles Rouleau, membre de notre conseil d'administration, y était nommé personnalité de l'année.



JOURNÉE PORTES OUVERTES, LE 22 OCTOBRE 2023

Tout un programme était offert aux intéressés! En effet, les quelque 130 visiteurs ont pu faire une tournée commentée du Centre funéraire St-Charles et participer à une causerie sur les rituels, leur évolution et leur importance. Il était également possible de visiter notre laboratoire de thanatopraxie, ouvert au public pour l'occasion; une navette était disponible. Notre partenaire situé à deux pas, la Compagnie St-Charles, avait aussi ouvert les portes de son crématorium ainsi que des mausolées du cimetière, complétant le programme d'une journée de découvertes.



ACTIVITÉ CÉLÉBRONS ENSEMBLE NOTRE HISTOIRE, LE 19 NOVEMBRE 2023

L'année 2023 marquait les 25 ans de la Coopérative funéraire d'Aubigny, bien connue aujourd'hui sous le nom de Coopérative funéraire des Deux Rives. Et novembre étant le mois de l'économie sociale, le moment était donc tout indiqué pour souligner à Lévis, berceau de la coopération, ce pan d'histoire aux côtés de notre partenaire de longue date, Mont-Marie Corporation de cimetières, qui célébrait également son 50^e anniversaire ainsi que les 150 ans du cimetière. Une fois de plus, M. Denis Angers était le conférencier invité de cet événement des plus significatifs auquel 80 personnes ont participé.



A close-up photograph of three pairs of hands, likely belonging to different generations, gently holding small green seedlings in soil. The hands are positioned in a row, with the seedlings in the center. The background is a soft, out-of-focus grey fabric. The overall mood is one of care and growth.

DES GESTES QUI
NOUS FONT GRANDIR

NOTRE ENGAGEMENT

EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Soucieux de l'impact environnemental, social et économique de nos activités, nous mettons sur pied en 2010 un Comité de développement durable. Encadrés par Québec'ERE, ses membres veillent chaque année à la réalisation du plan d'action et structurent les pratiques à l'interne. Au total, ce sont 48 indicateurs de performance qui sont suivis dans les trois volets. Depuis la création du comité, la Coopérative a d'ailleurs reçu plus d'une douzaine de prix et distinctions. Voici le bilan de nos actions en développement durable pour 2023.

VOLET ENVIRONNEMENTAL



10 036

arbres à planter

pour compenser les gaz à effet de serre émis dans le cadre de nos services funéraires de 2023



6 % de cercueils écologiques

29 % de cercueils loués



10 % d'urnes écologiques



Attestation du programme Ici on recycle + de RECYC-QUÉBEC

- *Performance +* pour les Centres funéraires Saint-Charles, d'Aubigny et Charlesbourg et pour le centre administratif
- *Performance* pour le Centre funéraire du Plateau



Renouvellement de l'attestation Écoresponsible de la Fédération des coopératives funéraires du Québec

28

VOLET ÉCONOMIQUE



Nous privilégions les **fournisseurs québécois** dans notre offre de produits



Les services complémentaires (fleurs, buffets, etc.) sont offerts par nos **partenaires locaux**



Nous encourageons la collaboration avec des **entreprises d'économie sociale**

VOLET SOCIAL



17

activités

de soutien et d'éducation (groupes de soutien au deuil, ateliers d'art-thérapie, *Noël sans toi*, etc.) pour



564 participants en présence



359

webdiffusions

de cérémonies (funérailles) aux Centres funéraires Saint-Charles, du Plateau et d'Aubigny



5 articles

sur le développement durable publiés dans le bulletin interne des employés

65



échanges de service

en intercoopération avec d'autres coops du réseau



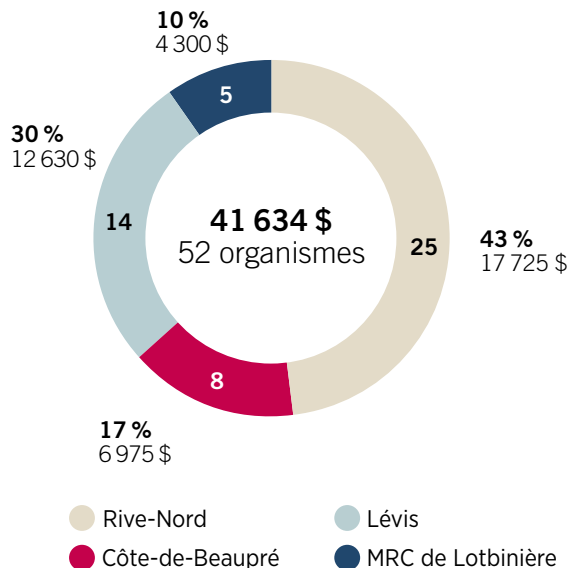
Au regard de notre soutien en **dons et commandites**, nous vous invitons à découvrir la page suivante

NOTRE IMPLICATION

DANS LE MILIEU

Chaque année, nous appuyons le développement de notre communauté et des personnes qui y vivent par le biais de notre programme de dons et commandites. C'est un de nos principes coopératifs! Envie d'en savoir plus ou de soumettre une demande cette année? Suivez ce [lien](#)!

Répartition de nos appuis en 2023



« Cet appui revêt pour nous un geste concret de reconnaissance envers notre mission d'aide, de soutien et d'accompagnement des adolescentes de la région vivant des difficultés personnelles, familiales et sociales. En appuyant notre action, vous contribuez ainsi à l'amélioration du bien-être de ces jeunes en besoin d'aide et à leur qualité de vie future. »

— Maison Richelieu Hébergement jeunesse

29

« Fiers de cette édition, nous avons réussi à mettre en lumière et à informer les personnes proches aidantes tout en leur permettant de se divertir. En offrant une sortie sans frais et ouverte à tous les âges, nous avons ainsi contribué à briser l'isolement. »

— Regroupement des personnes aidantes de Lotbinière

« C'est bien sûr grâce à la collaboration de nos précieux partenaires financiers que nous avons pu organiser cet événement qui est devenu un incontournable sur la Côte-de-Beaupré, à cette période de l'année. »

— Festival de l'Oie des Neiges de Saint-Joachim

NOS CENTRES

AU 31 DÉCEMBRE 2023

En plus d'un centre administratif, nous disposons de cinq centres funéraires de part et d'autre du fleuve Saint-Laurent, tous lumineux et chaleureux. La Coopérative dessert également la MRC de Lotbinière.

Centre administratif

465, avenue Godin
Québec (Québec) G1M 3G7
Tél. : 418 688-2411

1 Centre funéraire Saint-Charles
1420, boul. Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1N 3Y6

2 Centre funéraire du Plateau
693, avenue Nérée-Tremblay
Québec (Québec) G1N 4R8

3 Centre funéraire d'Aubigny
154, rue du Mont-Marie
Lévis (Québec) G6V 8X1

4 Centre funéraire de Charlesbourg
7335, boul. Henri-Bourassa
Québec (Québec) G1H 3E5

5 Centre funéraire Côte-de-Beaupré
10579, boul. Sainte-Anne
Sainte-Anne-de-Baupré (Québec) G0A 3C0

30



ADMINISTRATION

465, avenue Godin, Québec (Québec) G1M 3G7

418 688-2411 | 1 888 688-2411

coopfuneraire2rives.com | residence@coopfuneraire2rives.com

**PRÉSENT
À CHAQUE
INSTANT**



**COOPÉRATIVE
FUNÉRAIRE
DES DEUX RIVES**