

LE LIEN

BULLETIN D'INFORMATION DU RÉSEAU CANADIEN
DES COOPÉRATIVES FUNÉRAIRES

Juin 2010

5^e rencontre des coopératives funéraires du Canada

Une fois par année, l'équipe de la Fédération se déplace dans les Maritimes pour animer une journée et demie de rencontres et de conférences se voulant l'équivalent du congrès annuel que nous organisons au Québec.

La prochaine rencontre aura lieu les 15 et 16 octobre prochain à Tracadie-Sheila au Nouveau-Brunswick. La coopérative hôte de cette rencontre sera donc la Coopérative funéraire La Colombe.

Le programme est actuellement en préparation mais nous souhaitons déjà vous donner l'eau à la bouche. Les résultats étonnants et plus que satisfaisants du sondage sur la perception des Québécois sur les coopératives funéraires vous seront présentés. Ce sondage fait à l'échelle provinciale est, nous le pensons, applicable à vos provinces. Des pistes d'intervention marketing seront aussi abordées.

Aussi, une présentation sur le NPS (*net promoter score*) vous démontrera les types de clients que nous desservons dans nos coopératives. Des clients qui sont profitables dans nos organisations et d'autres qui le sont moins.

La présentation des états financiers consolidés des coopératives funéraires membres auxiliaires sera aussi au programme. Pour ce faire, nous demandons à toutes les coopératives des Maritimes de nous faire parvenir leurs états financiers des années 2008 et 2009. Nous voulons consolider ces données et permettre la comparaison. Soyez assurés que ces données seront traitées de façon confidentielle.

Une présentation portera sur les tendances et les nouveaux produits disponibles dans l'industrie funéraire inspirée de deux foires commerciales importantes où notre équipe a pu se rendre : l'exposition de la National Funeral Director Association à Boston (2009) et celle de la Funeral Service Association of Canada à Mont-Tremblant (2010).

Le programme complet et final vous



sera acheminé à la fin du mois d'août. Comme par les années passées, la rencontre débutera à 13 h 30 le 15 octobre pour se terminer en fin d'après-midi le 16 octobre. Nous prévoyons aussi une activité spéciale pour le souper du vendredi soir. Cependant, pour des questions de logistique, nous vous demandons de procéder à vos réservations de chalets auprès du Complexe Les Deux Rivières au 1-866-394-4050 avant le 10 août 2010. Vous pouvez aussi consulter le site internet suivant pour de plus amples renseignements :

www.complexe2rivieres.ca

Nous espérons vous y voir en grand nombre!



Le 16^e congrès de la Fédération

C'est à Alma dans la belle région du Saguenay-Lac-Saint-Jean au Québec qu'étaient conviés les administrateurs et les directeurs généraux des coopératives funéraires membres de la Fédération dans le cadre de son congrès annuel. Ce sont plus de 90 congressistes et près de 50 accompagnateurs qui ont répondu positivement à notre invitation.

Le congrès s'est tenu les 28, 29 et 30 mai dernier. Le 28



mai, les participants à la réunion des présidents et directeurs généraux ont pu en apprendre davantage sur la Coopérative funéraire de Sudbury, en Ontario. En effet, monsieur

Daniel Johnston, directeur général de cette coopérative est venu entretenir les participants sur le développement de la coopérative et les défis auxquels elle doit faire face. Nous avons été très honorés de sa présence. Autres sujets à l'ordre du jour, la présentation des états financiers consolidés du réseau. Aussi, nous avons présenté les résultats d'un grand sondage provincial qui a été réalisé au printemps 2010 portant sur la perception des Québécois sur les coopératives funéraires.

Lors de la journée du samedi, nous avons eu droit à quatre ateliers de haut niveau. Un atelier portait sur les gestes à poser pour être viables et durables dans nos coopératives funéraires. Nous avons eu droit à une présentation de deux directeurs généraux qui ont trouvé des façons de faire pour fidéliser leurs membres. Une conférence portant sur la performance par le plaisir a été prononcée par M. Jean-Luc Tremblay, auteur et conférencier reconnu au Québec. Enfin, Simon Fisher, directeur du secteur funéraire de la grande coopérative Midcounties en Angleterre nous a présenté le secteur coopératif en

Angleterre, la section funéraire de cette coopérative ainsi que les enjeux actuels.

Le Gala du samedi soir permet d'honorer les coopératives s'étant fortement démarquées par leurs bons coups. Cette année, douze coopératives ont soumis leur dossier au jury.

Parmi ces douze coopératives, trois dossiers provenaient de nos membres auxiliaires (East Prince, Serviperu, People's Memorial).

En plus des deux coopératives lauréates, les membres du jury ont souligné leur coup de cœur : la coopérative funéraire East Prince. Nous reproduisons ci-dessous le texte qui était publié dans le programme des congressistes.

East Prince : Création d'un groupe d'achat de cercueils à l'IPE

La coopérative funéraire East Prince a été fondée à Summerside (IPE) en 1989. Elle compte 2 employés à temps plein et 5 employés à temps partiel, en plus d'un grand nombre de bénévoles. Elle organise environ 80 funérailles par année. Pour faciliter la participation des coopératives de l'île au groupement d'achat de cercueils, le directeur de cette coopérative a construit un garage-entrepôt directement sur son terrain pour entreposer des cercueils et approvisionner les autres coopératives.

Finalement, lors de l'assemblée générale annuelle, nous avons eu le plaisir d'accueillir une autre coopérative membre auxiliaire au sein de nos rangs :

Fédération des coopératives funéraires du Québec

548, rue Dufferin

Sherbrooke (Québec) J1H 4N1

Téléphone : **819 566-6303, poste 22**

Télexcopieur : **819 829-1593**

Courriel : **normandin.fcq@reseaucoop.com**

Site Internet : **www.fcq.qc.ca**

Le 16^e congrès de la Fédération



Mark Goldblatt président provisoire de la Coopérative funéraire d'Ottawa reçoit son certificat de membership des mains de Réjean Laflamme et d'Alain Leclerc respectivement président et directeur général de la Fédération des coopératives funéraires.

la Coopérative funéraire d'Ottawa. Cette coopérative encore à l'étape du pré-démarrage procède actuellement à une campagne de recrutement de membres. Elle compte tout de même plus d'une centaine de membres. L'an dernier, cette coopérative a obtenu une subvention d'Initiative de développement coopératif, ce qui lui a permis de se doter d'outils de promotion, dont un site internet, ainsi que de procéder à l'embauche d'une ressource en charge du recrutement des membres. Souhaitant démarrer ses opérations en 2011, la coopérative lance un appel à toutes les personnes de la région d'Ottawa désireuses de devenir membres de le faire via le site internet suivant: : www.funeralcooperativeofottawa.coop.

La Coopérative funéraire d'Ottawa est la douzième coopérative établie à l'extérieur du Québec à devenir membre de la Fédération, faisant en sorte que cette dernière est présente dans 3 pays et 6 provinces canadiennes.

La tournée canadienne se poursuit

La tournée canadienne s'est arrêtée à Vancouver en mars. Nous avons convié des représentants de tous les secteurs coopératifs de cette ville. Ce sont plus de 25 personnes de sept organisations coopératives qui ont assisté à cette rencontre. En plus de parler de coopératives funéraires et des avantages de ce modèle, nous avons un invité de Seattle. John Eric Rolfstad, directeur général de la People's Memorial Funeral Cooperative, a su captiver son auditoire en partageant l'expérience de la People's Memorial Association qui, privée de fournisseur de services funéraires, fut contrainte de démarrer une coopérative funéraire pour continuer à desservir les quelque 80 000 membres de Seattle. Après 3 ans d'opération, cette coopérative est déjà le leader dans le marché de Seattle métropolitain.



En avril, la tournée s'est rendue cette fois à Saskatoon où près de 15 personnes sont venues en apprendre davantage sur les coopératives funéraires. Jeannette Miller de la Coopérative funéraire Prairie Lily de Régina était aussi présente pour partager son expérience dans le démarrage d'une coopérative funéraire.

Dans les deux cas, un groupe de trois à cinq personnes a été formé afin d'étudier plus en profondeur la possibilité de démarrer une coopérative funéraire dans leur localité.

La tournée canadienne se poursuivra à l'automne 2010, si vous désirez inviter notre conférencière dans votre communauté, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante : normandin.fcfq@reseaucoop.com

Votre logo fait-il bonne impression

Votre logo est-il flou? Les couleurs qui le définissent changent-elles au gré des applications? Le caractère qui l'accompagne passe-t-il du Times au Script, au gré de votre humeur? Lorsque vous transmettez une télécopie, votre logo apparaît-il clairement?

Véritable signature de la coopérative, le logo est l'élément le plus important dans ce qui définit l'image de l'organisation. Pourtant, il constitue un des éléments les plus négligés dans notre mouvement.

À quoi sert un logo?

Le logo présente une personnalité, une identité d'entreprise, par l'intermédiaire d'un symbole, d'une forme. C'est la synthèse visuelle du message que l'entreprise envoie au public. Il en évoque le métier, les valeurs, la spécialité, la personnalité, etc.

Un logo ne peut pas tout exprimer. Il doit aller à l'essentiel. On voit trop souvent des logos compliqués, et pour lesquels l'entreprise a voulu illustrer trop de messages. Le logo signera chacun des messages commerciaux et publicitaires. C'est lui qui permettra d'identifier l'origine de vos messages publicitaires, mais il ne peut en aucun cas les remplacer.

Les qualités d'un bon logo

Simple : Pour être facilement vu, mémorisé et reconnu, un logo doit être simple. L'impact en sera renforcé. Un logo n'est pas une illustration. Il ne doit pas « raconter » une histoire, une anecdote. Il n'a pas le temps pour cela!

Perçant : Un logo qui a de l'impact aidera votre marque à être repérée par sa cible. Vos fax, courriers, bro-

chures et publicités auront plus de chance d'être reconnus.

Évocateur et signifiant : Un logo doit parler de lui-même. Les idées qu'il véhicule doivent être déduites ou ressenties facilement. Le style (typographie, forme artistique, couleurs, etc.) doit respecter la mission et l'image de l'entreprise (un bijoutier ou une entreprise funéraire aura un logo plus sobre qu'une boutique de jeans).

Durable : Plus longue est la vie d'un logo, plus nombreuses en sont les retombées : l'entreprise capitalise ainsi en perception et mémorisation. Mais attention, la longévité ne doit pas être recherchée coûte que coûte. S'il est préférable de ne pas toucher à un bon logo, il faut en revanche moderniser ou même remplacer celui qui a vieilli. Changer de logo simplement parce que le personnel s'en est lassé est une mauvaise raison. Un logo est fait pour durer, d'où l'importance d'investir dans un logo de qualité.

Facile à reproduire : Dès sa conception, un bon logo doit pouvoir garder sa lisibilité et sa forme quelle que soit son utilisation. Il doit bien paraître à la photocopie et par télécopieur. De plus, il doit être déclinable sur les différents supports de l'entreprise (papeterie, étampe, enseigne, véhicules, uniformes, badges, brochures, stylo, épinglettes).

Uniforme d'une utilisation à une

autre : Les firmes de graphisme présentent toujours le logo en couleur sur un grand carton blanc. Vous voulez le tester? Vérifiez maintenant comment se comportera le design lorsqu'il sera en noir et en petit, comme dans le bas d'un avis de décès.

Moderniser son logo : une décision d'affaires

Changer de logo vous apparaît une dépense exagérée? Peut-être êtes-vous tout simplement attaché sentimentalement à votre logo? Dites-vous qu'un mauvais logo ou un logo qui fait vieillot cause plus de tort que de bien à votre coopérative. Il présente l'image d'une entreprise ancrée dans une autre époque, ce que vous ne souhaitez certainement pas projeter. Depuis la conception de votre logo, vos services se sont professionnalisés, votre décor a évolué, votre image s'est modernisée, vos outils se sont raffinés. Peut-être est-il temps d'offrir à votre logo la cure de jeunesse qui lui permettra de bien accompagner votre évolution?

France Denis

Conseillère en communication