

BOUTIQUES UNIVERSITAIRES

Côte-Sainte-Catherine
boutique.universitaire@hec.ca

Decelles
boutique.decelles@hec.ca

BISTRO COOP FÉDÉRÉE

bistro.coop@hec.ca

BUREAU ADMINISTRATIF

administration.coophec@hec.ca

PAVILLON CÔTE-SAINT-CAATHERINE

3000 chemin de la Côte-Sainte-Catherine,
Montréal (Qc) H3T 2A7



SERVICES ALIMENTAIRES

Cafétéria Côte-Sainte-Catherine
cafeteria.coophec@hec.ca

Cafétéria Decelles
cafeteria.dec.coophec@hec.ca

Restaurant Le Cercle (CSC)
cercle.hec@hec.ca

Service traiteur (CSC)
service.traiteur@hec.ca

PAVILLON DECELLES

5255 avenue Decelles,
Montréal (Qc) H3T 2B1



NOS PARTENAIRES

HEC MONTRÉAL

coopsc

Groupes d'Intérêt

SODEC
Québec

co-opérateurs
Assurance et services financiers

millenium
micro

La Coop
fédérée

École
des dirigeants
HEC MONTRÉAL

Desjardins
Caisse des Versants
du mont Royal

Alumni
HEC MONTRÉAL

degs
HEC Montréal

Fondation
HEC MONTRÉAL

GLOBE
CAR & TRUCK
RENTALS

HEC

aepc
ASSOCIATION DES ÉTUDIANTS AUX PROGRAMMES DE CERTIFICAT

MBA
HEC MONTRÉAL



coop
HEC MONTRÉAL

MOT DES PRÉSIDENTS

Nous avons le plaisir de vous communiquer nos excellents résultats pour l'année 2018-2019. Coop HEC est en excellente santé financière alors que nos sondages auprès de notre clientèle et nos employés démontrent une grande satisfaction envers les services offerts à notre communauté, i.e. la boutique et la cafétéria, le service traiteur et le restaurant Le Cercle. Au cours de la dernière année, nous nous sommes centrés sur l'expérience client au Cercle et au service traiteur. Pour le Cercle, nous obtenons un score de 79% alors que la qualité de l'offre de produits est évaluée à 79% et la qualité du service à 84%. Le ravissement de la clientèle (l'effet wow) pointe à 74%. Pour le service traiteur, le score global de notre expérience client est de 83%, soit 81% pour l'offre de produits, 88% pour la qualité du service et 79% pour Coop HEC comme fournisseur de 1^{er} choix. Pour ce qui est de nos employés, leur évaluation globale de Coop HEC à titre d'employeur de choix s'élève à 79%, ce qui est excellent et dénote l'importance du travail accompli à cet égard au cours des 2 dernières années.

Fier de ses 75 ans, Coop HEC demeure une coopérative dynamique et qui fait fasse à un avenir des plus prometteur. Alors que nos défis demeurent importants, autant en boutique qu'en alimentation, la qualité de notre équipe de gestion nous permet d'anticiper les prochaines années avec optimisme. Plusieurs projets d'envergure nous attendent : à l'été 2020, la rénovation de la cafétéria au campus CCS, un projet majeur, en 2021, le 3^e campus HEC au centre-ville alors que Coop HEC desservira les besoins des clientèles autant en alimentaire qu'en matériel pédagogique. Ces deux projets auront des impacts majeurs sur l'entreprise et demandent une préparation



importante à laquelle nous nous sommes consacrés depuis quelques années déjà. Au-delà de ces projets déterminants, nous poursuivons notre démarche de renforcement de notre expérience client et de valorisation de notre statut coopératif. À cet égard, nous allons vous inviter à participer à un panel à l'automne prochain, panel qui vise à construire un dialogue plus intense entre nos membres et leur coopérative. C'est donc une invitation qui sera d'autant plus significative qu'elle s'inscrira dans le contexte des fêtes de notre 75^e anniversaire.

En terminant, nous tenons à remercier notre équipe de gestion ainsi que l'ensemble des employés de Coop HEC pour l'excellent travail accompli au cours de cette dernière année. Pour les administrateurs de Coop HEC, c'est un plaisir de travailler dans un tel contexte alors que les résultats sont au rendez-vous.

Daniel Côté

Président du conseil d'administration, Coop HEC

Philippe Goudreault

Président de la coopérative

MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE



Coop HEC Montréal est sur une belle lancée et notre implication dans la communauté HEC est marquante. L'amélioration de l'expérience client demeure une de nos priorités. Le processus de consultation de la clientèle mis en place et les ajustements apportés à nos opérations sont la clé du succès à ce chapitre. Au niveau financier, la coopérative a connu une autre excellente année. Cette situation avantageuse permet de procéder à des réinvestissements dans les différentes infrastructures et dans nos projets de développement.

Pour toutes ces belles réalisations en 2018-19, un grand merci est adressé à tout le personnel. L'implication quotidienne et l'engagement des employés(es) amènent à l'accomplissement de la coopérative. J'aimerais également souligner l'apport des membres du comité de direction, du président du C.A., du président de la coopérative et des membres du conseil d'administration. Enfin, merci tout particulier à nos fidèles partenaires, HEC Montréal et l'ensemble de ses services, ainsi que les associations et regroupements d'étudiants, pour leur collaboration et confiance démontrées.

Souhaitons-nous tous une prochaine année pleine de projets et tout aussi enrichissante !

Benoît Crevier

Directeur général



BILAN COOPÉRATIF

Nous sommes fiers de vous présenter notre bilan coopératif pour l'année se terminant le 31 mai 2019. L'implication dans la communauté est une constituante importante de notre mission et de nos valeurs organisationnelles. Comme vous le remarquerez, elle est sans cesse grandissante.



Campagne Centraide HEC

1

Le statut de membre permet d'effectuer des économies intelligentes et de bénéficier de ristournes à l'achat. Plus de 340 000\$ ont été épargnés par nos membres cette année.

2

Coop HEC Montréal contribue au développement des personnes et du milieu en offrant, entre autres, des emplois aux étudiants sur leur lieu d'études. Plus de 400 000\$ ont été versés en salaire étudiant.

3

Chaque fois qu'un achat est effectué à Coop HEC, une partie du montant est réinvesti dans le milieu sous forme de dons & commandites. Cette année, une valeur de plus de 50 000\$ a été versée pour différentes activités initiées par des intervenants et partenaires dans la communauté HEC, principalement :

- Alumni : Soirées des collaborateurs et des retrouvailles ;
- S.A.É : Gala Prix Reconnaissance et journée d'accueil ;
- Journée « portes ouvertes » HEC Montréal ;
- Diverses compétitions académiques : Cas Coop, MBA, Vancouver, etc. ;
- Commandites de plusieurs activités des associations étudiantes, des comités et des groupes d'intérêts : les jeudis 4 à 7, Cocktail 101, Gala Hommage, Bal des finissants, Salon de l'emploi, clinique d'impôt, Noël des enfants, journée Startup, BBQ intégration des étudiants, etc. ;
- Activités sociales des départements de l'École.

4

Plus de 12 000\$ versés à différents organismes externes, principalement sous forme de dons de nourriture et d'implication à la campagne Centraide HEC ;

5

En collaboration avec la Fondation HEC Montréal, une bourse Coop de 2 500\$ est remise annuellement pour souligner l'apport et l'implication bénévole d'un étudiant dans sa communauté d'appartenance (hors HEC).



Bourse 2019

MERCI !

coop
HEC MONTRÉAL



BBQ intégration des étudiants

Coop HEC Montréal : une entreprise collective, démocratique, équitable pour ses membres et qui contribue au développement des personnes et de sa communauté !

BILAN DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

GESTION DES RÉSIDUS

- Changement pour des emballages compostables pour tous nos produits maison, excepté 3
- Compost disponible dans la cafétéria et dans l'école aux points de tri à déchet

OBJECTIF ZÉRO DÉCHET

- Rabais de 0,20 \$ lorsque le client apporte sa tasse
- Vente à 0,30 \$ des ustensiles compostables à usage unique
- Service « zéro déchet » disponible au service traiteur
- Retrait des nappes en tissus, en papiers et des contenants de plastique pour le beurre au Cercle

ACHAT LOCAL

- Sélection des nouveaux produits en fonction de leur lieu de production (parmi nos critères importants)
- 40 000 \$ des fruits et légumes locaux chez Hector Larrivée
- Plusieurs fournisseurs québécois, ex : pizza tomate, fromage en grain, Aux Vivres, Bridor, Kombucha, Guru, etc.)

PÊCHE DURABLE

- Certification Ocean Wise pour nos plats de poisson au menu du jour



ÉQUITABLE

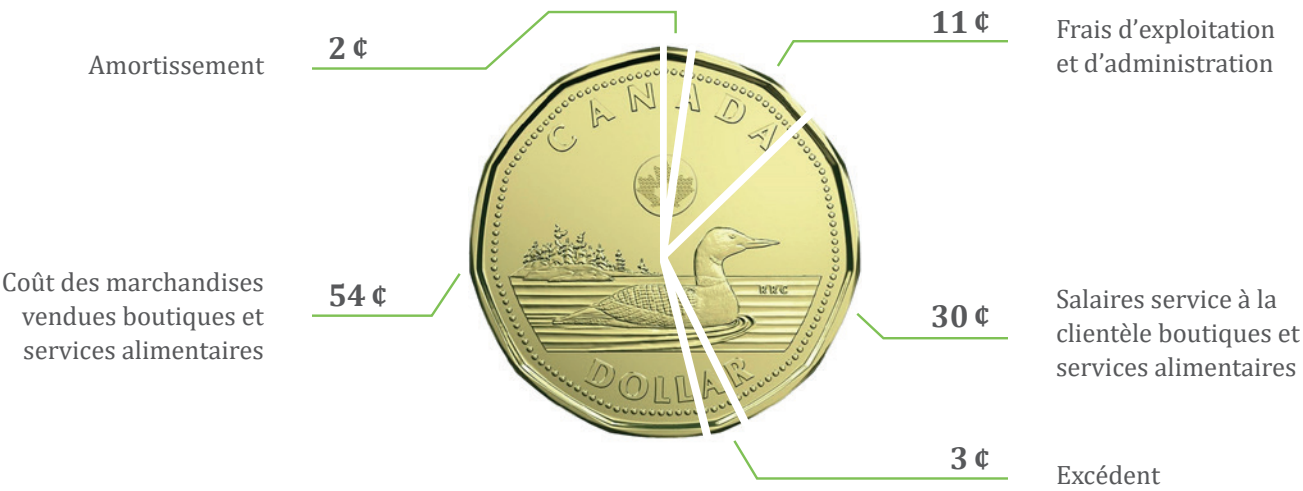
- Campus Équitable : nous atteignons tous les critères. Café, thé, chocolats équitables.

VÉGÉTARISME

- 1 choix végétarien ou vegan tous les jours au menu
- 2 nouvelles sandwichs préemballées (végétarienne et végane).



ÉVOLUTION FINANCIÈRE



ÉTAT DES RÉSULTATS

Coop HEC Montréal Au 31 mai...	2019	2018	2017	2016	2015
Ventes	10 107 598 \$	9 710 979 \$	9 303 754 \$	9 490 012 \$	9 921 008 \$
Excédent brut	4 902 671 \$	4 749 371 \$	4 312 459 \$	4 374 611 \$	4 326 058 \$
Marge bénéficiaire brute	48,5 %	48,9 %	46,4 %	46,1 %	43,6 %
Frais d'exploitation	4 638 499 \$	4 541 859 \$	4 286 354 \$	4 282 906 \$	4 297 674 \$
Frais d'exploitation/ventes	45,9 %	46,8 %	46,1 %	45,1 %	43,3 %
BAIIA (*)	470 182 \$	417 799 \$	282 368 \$	342 497 \$	273 991 \$
Excédent ou perte	264 172 \$	207 512 \$	26 105 \$	91 705 \$	28 384 \$

N.B. : Pour les années 2017, 2016, 2015, les coûts d'emballage et les produits nettoyants ont été inscrits dans les coûts directs au lieu des frais d'exploitation.

BILAN ET RATIOS

Coop HEC Montréal Au 31 mai...	2019	2018	2017	2016	2015
Fond de roulement	2,0 %	1,8 %	1,9 %	1,6 %	1,5 %
Endettement (passif LT/actif)	-	0,2 %	1,5 %	0,2 %	0,5 %
Capitalisation (avoir/actif)	58,0 %	55,0 %	59,3 %	56,0 %	52,0 %
Dette échéant prochain exercice	5 795 \$	34 166 \$	39 044 \$	8 353 \$	59 118 \$
Dette à long terme	0 \$	5 795 \$	39 961 \$	5 887 \$	14 240 \$
Acquisition Immobilisation	265 082 \$	135 902 \$	151 647 \$	234 446 \$	110 100 \$

RAPPORT



PHOTO CERCLE (CHAISE)

SERVICES ALIMENTAIRES

- Introduction d'un repas végétarien par jour
- Changement des chaises au Cercle
- Achat de plus de 1 000 nouveaux cabarets en cafétéria

BOUTIQUES UNIVERSITAIRES

- Réfection de l'entrée de la boutique CSC
- Entente avec les Carabins (section stade, produits)
- Carnet des finissants – escompte pour nos différents services
- Nouvelle collection « HEC Montréal » pour les finissants et participation au bal
- Travail avec le CCM pour le développement du livre d'affaire

RESSOURCES HUMAINES

- Sondage octobre 2018 – employeur de choix
- Renouvellement de la politique RH au 31 mai 2019
- Refonte de la politique des cadres et professionnels au 1er juin 2018
- Embauche d'employé en réinsertion sociale Champagnat, en boutique et en cafétéria

CUEILLETTE DES INFORMATIONS : COMMENTAIRES ET PERCEPTION DE LA CLIENTÈLE

- Sondage de janvier 2019 : service traiteur et restaurant le Cercle
- Focus group sur le service traiteur
- Sondage sur les habitudes de consommation à la sandwicherie à l'automne 2018

D'ACTIVITÉS

RÉALISATIONS

- Soirée Coop - Projection du film « La terre vue du cœur »
- Valorisation part sociale à la rentrée de septembre 2018 (roue de fortune)
- Tournoi gaming
- Séances d'information au personnel HEC – nouveau guide alimentaire canadien
- Lancements de livre

AUTRES PROJETS

- Parution du livre de Daniel Côté sur les coopératives
- Investissement dans de nouveaux serveurs pour améliorer sécurité
- Réalisation d'un tableau synthèse « planification stratégique 2016-2020 »
- HEC Centre-ville, établissement des plans finaux
- Subvention de la SODEC pour investissement en TI



Tournoi de gaming



Projection du film « La terre vue du cœur »



Roue de fortune



Parution du livre de Daniel Côté sur les coopératives



DE GAUCHE À DROITE

DANIEL CÔTÉ
Président du conseil
d'administration

SIMON ANGERS
Administrateur

CAROLINE DUNCAN
Administratrice

BENOÎT CREVIER
Directeur général

**LUDOVIC
PAINCHAUD-TREMBLAY**
Administrateur

ALEX MONTREUIL
Administrateur

JOANNE LABRECQUE
Secrétaire de la coopérative

DENIS PAGEAU
2^e Vice Président

MARILYN BERGERON
1^{ère} Vice Présidente

ABSENTS DE LA PHOTO

WILIBROD TETCHI KUETCHE
Administrateur

PHILIPPE GOUDREAULT
Président de la coopérative

SONIA DRIDI
Administratrice

ANDRÉ BERTRAND
Administrateur

CADRES ET PROFESSIONNELS

SOFIA DE MARTINI
Responsable des comptes
fournisseurs

SIU-THIN YEUNG NGO
Responsable des comptes

JACINTHE DESAULNIERS
Responsable des comptes
clients

CARL BOUGON
Chef restaurant Le Cercle

VINCENT LEFEBVRE
Chef production et traiteur

JEANNE-LAURENCE ASCAH
Coordonnatrice traiteur-Cercle

GILLES GAUTHIER
Responsable services auxiliaires

OLGA SABO
Gérante bistro Coop L'Acadie

SARAH BOUVRETTE
Nutritionniste gérante cafétéria

CLAUDINE GUERIN
Nutritionniste gérante
cafétéria CSC

YOGESH NEUPANE
Sous-chef

TATIANA VALAX
Gérante boutique

ALEXANDRE LAVOIE
Responsable TI

DERRICK CELESTIN
Coordination ventes externe

MANON ROBERT
Adjointe directeur boutiques



COMITÉ DE DIRECTION
DE GAUCHE À DROITE

JOËL DUSSEAUT
Directeur des boutiques

CARL NADEAU
Directeur des communications
et des relations avec la clientèle

DIANE NADON
Directrice des finances

NICOLAS GAUTHIER
Directeur des services
alimentaires

BENOÎT CREVIER
Directeur général