

RAPPORT ANNUEL

2016 / 2017



BOUTIQUES

CAFÉTÉRIAS

RESTAURANT

SERVICE TRAITEUR

BISTRO

coop
HEC MONTRÉAL

MOT DES PRÉSIDENTS



Daniel Côté
Président du CA



Lucas Manière-Despert
Président de la coopérative

L'année qui se termine fut chargée et riche en défis.

Comme le confirment nos résultats financiers année après année, Coop HEC se doit de performer dans un contexte où notre marge de manœuvre est, à toute fin pratique nulle. À chaque année, nous devons envisager nos résultats sachant que nos surplus seront de l'ordre d'environ 0,5% sur un chiffre d'affaires de plus ou moins \$10 million. C'est donc dire qu'il nous faut aborder la gestion de nos activités avec un besoin d'ajustement constant (quasi quotidien) pour faire face aux imprévus.

Face à une réalité aussi serrée, notre équipe de gestion se doit d'être performante...tout en restant centrée sur la mission de la coopérative, soit le mieux-être de la communauté des HEC. Nous souhaitons donc remercier nos gestionnaires et employés de systématiquement relever ce défi année après année, la dernière ne faisant pas exception.

Par ailleurs, pour davantage accompagner autant la gestion que la gouvernance de notre coopérative, nous avons développé lors de la dernière année, un tableau de bord équilibré, pour la boutique et la cafétéria. Nous pouvons ainsi assurer un suivi serré de nos activités, ce qui permet d'apporter des ajustements requis, prendre les décisions qui s'imposent. Ce tableau de bord est aussi un support précieux pour aligner nos stratégies sur notre mission et les défis, autant en boutique qu'en cafétéria.

Nous avons mené des enquêtes importantes auprès de notre communauté pour mesurer sa perception de l'expérience client. En cafétéria, les résultats démontrent un taux d'appréciation de l'expérience-client de 71%, alors qu'il se chiffre à 76% en boutique. Il est à noter que plus de 1 700 personnes ont répondu à notre questionnaire, étudiants, employés et professeurs. Nous avons donc là un portrait détaillé qui nous sert référence importante pour travailler à améliorer cette expérience client.

Mentionnons aussi l'enquête auprès de nos employés (une première pour nous) qui aura permis de tracer un portrait de Coop HEC à titre d'employeur de choix. Sans être parmi les meilleurs à ce stade-ci, notre enquête aura fait ressortir que nous aspirons à ce type de reconnaissance et avons obtenu un score de 65%.

Tout comme pour l'expérience client, l'expérience-employé nous sert de benchmark clé pour renforcer notre pratique de gestion et de gouvernance.

Les défis de l'année en cours sont nombreux. Ces tableaux de bord équilibrés se veulent donc un atout précieux pour faciliter notre prise de décision et permettre à Coop HEC de contribuer à la qualité de vie pour la communauté des HEC.

Daniel Côté, président du CA

Lucas Manière-Despert, président de la coopérative



Pour la quatrième année consécutive, Coop HEC Montréal enregistre un résultat d'opération positif. Dans une perspective de processus d'amélioration continue, de nombreux efforts ont été consacrés à la cueillette d'information. Les récents sondages adressés à notre clientèle, avec plus de 1 700 répondants, et au personnel de la coopérative nous ont permis d'ajuster nos processus rapidement lorsque nécessaire. À cet égard, je remercie tout le personnel pour leur ouverture face à ces changements et pour leur dévouement envers la coopérative.

Notre bilan coopératif annuel est concluant, tant au niveau de l'implication dans la communauté que dans nos efforts au niveau du développement durable. Un projet de compostage en cafétéria a été mis sur pied la dernière année. De plus, nous cherchons continuellement à nous améliorer en ce sens.

Je suis très fier de la qualité des services rendus à la collectivité. Pour ce beau travail accompli en 2016-2017, j'aimerais également souligner l'implication des membres du comité de direction, du président du C.A., du président de la coopérative et des membres du conseil d'administration. Enfin, un grand merci à nos fidèles

BILAN COOPÉRATIF

- ⇒ + 348 000\$ en ristournes et épargne à l'achat
- ⇒ ≈ 350 000\$ en salaires étudiants
- ⇒ + 50 000\$ en dons et commandites à la communauté
- ⇒ ≈ 10 000\$ à différents organismes externes (nourriture)
- ⇒ 2 500\$ pour la bourse Coop HEC Montréal



BILAN ENVIRONNEMENTAL

- ⇒ Mise en place du compostage à la cafétéria Decelles
- ⇒ Ajout de nombreux produits d'emballage compostables
- ⇒ Certification Leaf en cafétérias, au service-traiteur et au restaurant Le Cercle



RAPPORT D'ACTIVITÉS

⇒ Mise en service de la plateforme de livres numériques Coozook



⇒ Activités littéraires : lancements de livres

⇒ Concours Collection sport – créez votre logo avec l'Association Marketing



⇒ Développement d'une formule Menu Gourmet offerte en cafétérias



⇒ Offre de livres pédagogiques numériques via les codes numériques vendus en boutiques



⇒ Réalisation d'un sondage clients avec plus de 1700 répondants

⇒ Implantation d'un nouvel outil de gouvernance : le tableau de bord équilibré (BSC)



⇒ Mise en place d'un sondage employé

ÉVOLUTION FINANCIÈRE

L'année 2016-2017 enregistre un surplus de 26 105\$. Ce résultat en apparence décevant absorbe une diminution des ventes de 230M (6,3%) en boutiques et 85M (2%) en cafétéria et dissimule un ensemble d'actions positives particulièrement en matière d'organisation du travail. Ainsi, l'indexation de 1,5% des salaires a été complètement absorbée par cette réorganisation. Ainsi la dépense annuelle de salaire est équivalente à celle de l'année précédente, sans compter l'investissement de temps à l'implantation du nouveau système de caisses en cafétéria et à l'introduction d'un nouveau modèle qui impartit l'assistance technique du parc informatique de la coopérative. Rappelons également la saine gestion des actifs de la coopérative entraînant une amélioration constante des liquidités ainsi qu'une rationalisation des investissements en amélioration locative et en équipements. Bref un travail sur les aspects fondamentaux, pour lequel les résultats sont attendus dans un proche avenir.



Diane Nadon

ÉTAT DES RÉSULTATS

Coop HEC Montréal 31-mai-17	2017	2016	2015	2014	2013
Ventes	9 303 754 \$	9 490 012 \$	9 921 008 \$	10 700 000 \$	10 800 000 \$
Excédent brut	4 312 459 \$	4 374 611 \$	4 326 058 \$	4 921 600 \$	4 569 462 \$
Marge bénéficiaire brute	46,4%	46,1%	43,60%	45,90%	42,30%
Frais d'exploitation	4 286 354 \$	4 282 906 \$	4 297 674 \$	4 902 100 \$	4 598 035 \$
Frais d'exploitation/ventes	46,1%	45,1%	43,30%	45,70%	42,60%
BAlIA (*)	282 368 \$	342 497 \$	273 991 \$	275 499 \$	245 719 \$
Excédent ou perte	26 105 \$	91 705 \$	28 384 \$	19 502 \$	(880 \$)

N.B : Pour les années 2017, 2016 et 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, 31 mai 2017	2017	2016	2015	2014	2013
Fond de roulement	1,9%	1,6%	1,50%	1,40%	1,40%
Endettement (passif LT/actif)	1,5%	0,2%	0,50%	1,90%	5,50%
Capitalisation (avoir/actif)	59,3%	56%	52,00%	49,00%	49,00%
Dette échéant prochain exercice	39 044 \$	8 353 \$	59 118 \$	90 539 \$	86 537 \$
Dette à long terme	39 961 \$	5 887 \$	14 240 \$	61 300 \$	141 839 \$
Acquisition Immobilisation	151 647 \$	234 446 \$	110 100 \$	185 900 \$	171 982 \$

LA GOUVERNANCE



LUCAS MANIÈRE-DESPERT

Président
Étudiant BAA



DANIEL CÔTÉ

Président du conseil
d'administration
Professeur honoraire - HEC Montréal



PATRICE DAMIEN PERRET

1er vice-président
Étudiant 2e et 3e cycle



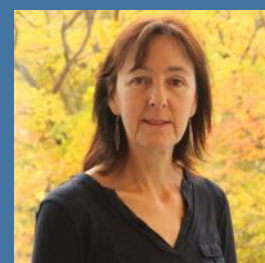
ALEXANDRE GUINOVKER

Secrétaire
Chargé de projets - HEC Montréal



DENIS PAGEAU

2ème Vice-président
Responsable amélioration continue
Norampac Inc.



JOANNE LABRECQUE

Administratrice
Professeure agrégée- HEC Montréal



MARILOU MORIN-PERRIN

Administratrice
Étudiante 2e et 3e cycle



CLÉMENT LECLERC

Administrateur
Étudiant BAA



LUDOVIC PAINCHAUD-TREMBLAY

Administrateur
Étudiant BAA



W. MARIA-ANITA BADINI

Administratrice
Étudiante au certificat



GUY BENOIT

Administrateur
Directeur—Gestion de carrière



ANDRÉ BERTRAND

Administrateur
Directeur - direction des infrastructures

LE PERSONNEL

COMITÉ DE DIRECTION

BENOÎT CREVIER

Directeur général

CARL NADEAU

Directeur des communications
et des relations avec la clientèle

JOËL DUSSEAULT

Directeur des boutiques

DIANE NADON

Directrice des finances

NICOLAS GAUTHIER

Directeur des services
alimentaires

CADRES ET PROFESSIONNELS

MANON ROBERT

Adjointe directeur boutiques

CARL BOUGON

Chef restaurant Le Cercle

YORGY LOPEZ

Gérant cafétéria CSC

LUDOVIC BONNEAU

Gérant boutique

JACINTHE DESAULNIERS

Responsable comptes clients

OLGA SABO

Gérante cafétéria Decelles

GILLES GAUTHIER

Responsable services auxiliaires

SOFIA DE MARTINI

Responsable des comptes fournisseurs

JEANNE-LAURENCE ASCAH

Coordonnatrice traiteur-Cercle

ALEXANDRE LAVOIE

Responsable TI

THIM-TAM BUI

Contrôleuse adjointe

JEAN-PHILIPPE DOAN-VU

Gestionnaire d'événements

NAYLA ATIYEH

Gérante bistro Coop L'Acadie

VINCENT LEFEBVRE

Chef production et traiteur



NOS PARTENAIRES

HEC MONTRÉAL **COOPSCO**



BOUTIQUES UNIVERSITAIRES

Côte-Sainte-Catherine

Téléphone : (514) 340 - 6400

Télécopie : (514) 340 - 6406

boutique.universitaire@hec.ca

Decelles

Téléphone : (514) 340 - 6401

boutique.decelles@hec.ca

SERVICES ALIMENTAIRES

Cafétéria Côte-Sainte-Catherine

Téléphone : (514) 340 - 1720

Télécopie : (514) 340 - 5630

cafeteria.coophec@hec.ca

Cafétéria Decelles

Téléphone : (514) 340 - 2056

Télécopie : (514) 340 - 7328

cafeteria.dec.coophec@hec.ca

Restaurant Le Cercle (CSC)

Téléphone : (514) 340 - 7170

Télécopie : (514) 340 - 5630

6 étage

cercle.hec@hec.ca

Service traiteur (CSC)

Bureau RC.519

Téléphone : (514) 340 - 3197

Télécopie : (514) 340 - 5630

service.traiteur@hec.ca

BISTRO COOP FÉDÉRÉE

9001 boulevard de l'Acadie,

Montréal (Qc) H4N 3H7

Téléphone : (514) 389 - 2121

bistro.coop@hec.ca

BUREAU ADMINISTRATIF

Bureau 2340

Téléphone : (514) 340 - 6400

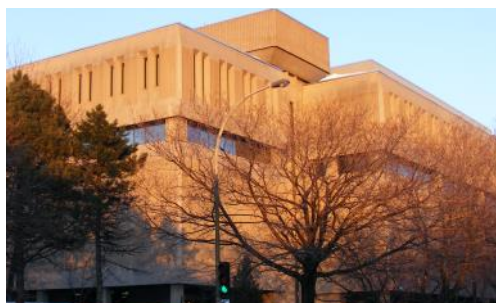
Télécopie : (514) 340 - 6538

administration.coophec@hec.ca



Pavillon Côte-Sainte-Catherine

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



Pavillon Decelles

5255 avenue Decelles,
Montréal (Qc) H3T 2B1

www.coophec.com

<https://www.facebook.com/CoopHecMontreal/>



Fait de papier recyclé

