

RAPPORT ANNUEL

2017 / 2018

BOUTIQUES

CAFÉTÉRIAS

RESTAURANT

SERVICE TRAITEUR

BISTRO

coop  
HEC MONTRÉAL

# MOT DES PRÉSIDENTS



Daniel Côté  
Président du CA



Philippe Goudreault  
Président de la coopérative

Chers membres et partenaires,

Notre coopérative est une grande force humaine œuvrant depuis plus de 70 ans afin de répondre aux besoins de la communauté de HEC Montréal. L'année qui vient de s'écouler fut portée par l'ambition et le désir d'innover afin d'améliorer la vie de nos membres.

C'est avec une grande fierté que nous dévoilons nos résultats financiers et notre rapport annuel 2017-2018. Symbole que la coopérative continue d'être un acteur important au sein de son milieu, ces résultats opérationnels positifs sont également la preuve d'une gestion serrée malgré une réalité de plus en plus difficile. Ces fruits du travail acharné et de progrès réalisés sur plusieurs fronts au cours des dernières années ont permis de paver la voie vers une coopérative plus en santé et plus utile pour ses membres. Nous avons la volonté de nous améliorer constamment afin de toujours travailler à offrir une meilleure expérience à nos membres et clients. À cet effet, nous menons des enquêtes de satisfaction relativement à l'expérience client, autant en boutique qu'en cafétéria depuis 3 ans. Alors que les résultats sont déjà très encourageants, les informations obtenues nous permettent d'orienter nos actions futures.

Les succès des dernières années permettront également à la COOP d'accompagner HEC Montréal dans sa croissance en étant partenaire de son prochain grand projet: l'ouverture d'un pavillon au centre-ville de Montréal.

Bien au-delà des aspects financiers, le succès d'une coopérative est inévitablement lié à son rôle auprès de ses membres. À ce sujet, notre bilan coopératif annuel démontre notre participation active au sein de notre communauté. Toutefois, bien qu'il s'agisse de la cinquième année consécutive que la coopérative enregistre des résultats d'opérations positifs, il est plus que jamais nécessaire de redouter de l'avenir. À cet égard, nous nous servons des enquêtes de consultations auprès d'étudiants menées depuis plusieurs années pour ajuster nos actions. Ces efforts nous ont permis de prendre le pouls de l'ensemble des parties prenantes afin de pouvoir mieux les servir. Présence digitale, expérience client et valeur ajoutée à la vie de nos membres sont désormais nos mots d'ordre. Toutefois, les attentes de nos clients sont en constantes évolutions et imposent leurs propres rythmes de développement. Il est alors essentiel de ne pas s'appuyer sur les résultats positifs actuels et de continuer à mettre davantage d'énergie à planifier les développements à venir afin que la coopérative puisse continuer de s'arrimer avec les nouvelles réalités.

Nous voudrions profiter de l'occasion pour remercier les membres de la coopérative, la communauté de HEC Montréal ainsi que tous nos partenaires nous permettant de continuer d'offrir un service pertinent et utile à notre communauté. Également, nous souhaitons féliciter l'ensemble des employés de la coopérative sans qui ces résultats n'auraient pas pu être possibles.

Philippe Goudreault, Président de la coopérative  
Daniel Côté, Président du conseil d'administration

# MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE



Benoît Crevier  
Directeur général

Toute une année 2017-2018: une implication grandissante dans la communauté, des résultats de sondage très positifs, des avancées importantes au niveau du développement durable, une qualité de service à la clientèle de premier ordre et au final, d'excellents résultats financiers. Un grand merci à tout le personnel pour leur ardeur au travail et pour leur dévouement envers la coopérative.

Pour cette année remarquable, 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 partenaires, HEC Montréal et l'ensemble de ses services, ainsi que les associations et regroupements d'étudiants, pour leur collaboration et confiance démontrées.

La coopérative a commencé à préparer son concept d'offre des produits et services au futur pavillon HEC Centre-Ville, un projet très motivant pour nous !

Benoît Crevier  
Directeur général

## BILAN COOPÉRATIF

- ⇒ + 355 000\$ 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 DÉVELOPPEMENT DURABLE

- ⇒ Mise en place du compostage dans les aires de production
- ⇒ Ajout de nombreux produits d'emballage compostables
- ⇒ Introduction de menus certifiés aliments Québec



# RAPPORT D'ACTIVITÉS

- ⇒ Nouvelles caisses en cafétéria en juin 2017
- ⇒ Embauche de 2 nutritionnistes en juin 2017
- ⇒ Carte de crédit en cafétéria en janvier 2018
- ⇒ Introduction de 3 menus par jour
- ⇒ Nouveau partenariat avec le Club de lecture affaires



- ⇒ Implication des étudiants en cocréation de valeur
- ⇒ Réalisation d'un sondage clients avec plus de 1475 répondants
- ⇒ Plusieurs mandats de recherche avec le CCM
- ⇒ Renouvellement de la politique R.H. pour 2 ans
- ⇒ Élaboration de l'offre Coop HEC Édifice centre-ville



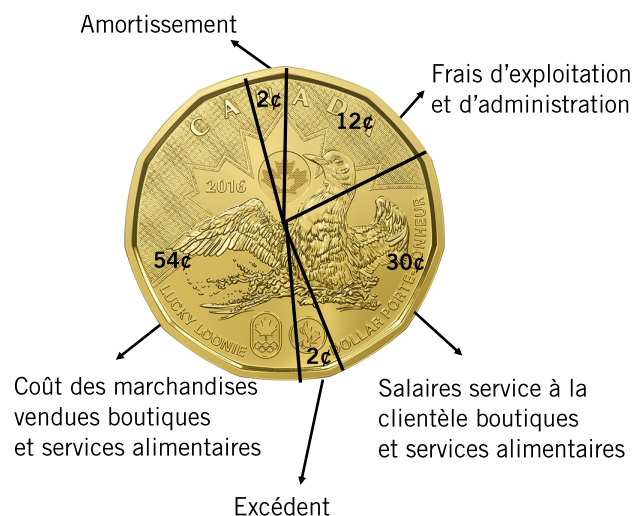
## ÉVOLUTION FINANCIÈRE

L'année 2017-2018 enregistre un excédent de 207 512\$ résultant d'un travail constant sur les aspects fondamentaux de la gestion et de l'opération d'un commerce de détail dont la satisfaction du client est au cœur de la préoccupation de tous les membres de l'organisation.

Plus spécifiquement attribuable à l'année terminée le 31 mai dernier, la hausse significative des ventes du service traiteur qui représente 75% de l'augmentation des ventes totales. La structure de coût naturellement plus performante de ce secteur de l'alimentation explique son influence positive sur les résultats financiers de l'organisation.

Le solde de 25% d'augmentation des ventes réparties à travers tous les autres services a également contribué de façon significative à l'augmentation des marges bénéficiaires en raison d'une recherche constante d'amélioration des façons de faire qui se traduit par une diminution des coûts.

Enfin des efforts constants de rationalisation des investissements ont conduit à une diminution de la dépense annuelle d'amortissement.



Diane Nadon

Directrice des finances

## ÉTAT DES RÉSULTATS

| Coop HEC Montréal<br>Au 31 mai... | 2018         | 2017         | 2016         | 2015         | 2014          |
|-----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Ventes                            | 9 710 979 \$ | 9 303 754 \$ | 9 490 012 \$ | 9 921 008 \$ | 10 700 000 \$ |
| Excédent brut                     | 4 749 371 \$ | 4 312 459 \$ | 4 374 611 \$ | 4 326 058 \$ | 4 921 600 \$  |
| Marge bénéficiaire brute          | 48,9%        | 46,4%        | 46,1%        | 43,60%       | 45,90%        |
| Frais d'exploitation              | 4 541 859\$  | 4 286 354\$  | 4 282 906 \$ | 4 297 674 \$ | 4 902 100 \$  |
| Frais d'exploitation/ventes       | 46,8%        | 46,1%        | 45,1%        | 43,30%       | 45,70%        |
| BAlIA (*)                         | 417 799 \$   | 282 368 \$   | 342 497 \$   | 273 991 \$   | 275 499 \$    |
| Excédent ou perte                 | 207 512\$    | 26 105 \$    | 91 705 \$    | 28 384 \$    | 19 502 \$     |

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,<br>Au 31 mai... | 2018      | 2017       | 2016       | 2015       | 2014       |
|------------------------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| Fond de roulement                  | 1,8%      | 1,9%       | 1,6%       | 1,50%      | 1,40%      |
| Endettement (passif LT/actif)      | 0,2%      | 1,5%       | 0,2%       | 0,50%      | 1,90%      |
| Capitalisation (avoir/actif)       | 55%       | 59,3%      | 56%        | 52,00%     | 49,00%     |
| Dette échéant prochain exercice    | 34 166 \$ | 39 044 \$  | 8 353 \$   | 59 118 \$  | 90 539 \$  |
| Dette à long terme                 | 5 795 \$  | 39 961 \$  | 5 887 \$   | 14 240 \$  | 61 300 \$  |
| Acquisition Immobilisation         | 135 902\$ | 151 647 \$ | 234 446 \$ | 110 100 \$ | 185 900 \$ |



# LA GOUVERNANCE



**PHILIPPE GOUDREULT**

Président

Étudiant 2e et 3e cycle



**DANIEL CÔTÉ**

Président du conseil  
d'administration

Professeur honoraire - HEC Montréal



**PATRICE DAMIEN PERRET**

1er vice-président

Étudiant 2e et 3e cycle



**ANDRÉ BERTRAND**

Administrateur

École HEC Montréal



**DENIS PAGEAU**

2ème Vice-président

Responsable amélioration continue  
Norampac Inc.



**JOANNE LABRECQUE**

Secrétaire

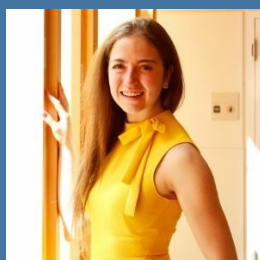
Professeur - HEC Montréal



**LUCAS MANIÈRE-DESPERT**

Administrateur

Étudiant BAA



**MARILYN BERGERON**

Administratrice

Étudiante BAA



**LUDOVIC PAINCHAUD-TREMBLAY**

Administrateur

Étudiant BAA



**W.MARIA-ANITA BADINI**

Administratrice

Étudiante au certificat



**MICHEL GRAVEL**

Administrateur

Employé de HEC Montréal



**SONIA DRIDI**

Administratrice

Employée de HEC Montréal

# LE PERSONNEL

## COMITÉ DE DIRECTION

**BENOÎT CREVIER**

Directeur général

**CARL NADEAU**

Directeur des communications  
et des relations avec la clientèle

**JOËL DUSSEAUT**

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

**CLAUDINE GUERIN**

Nutritionniste gérante cafétéria CSC

**LUDOVIC BONNEAU**

Coordonnateur du développement et  
boutique CSC

**JACINTHE DESAULNIERS**

Responsable comptes clients

**SARAH BOUVRETTE**

Nutritionniste gérante cafétaria  
Decelles

**GILLES GAUTHIER**

Responsable services auxiliaires

**SOFIA DE MARTINI**

Responsable des comptes fournisseurs

**JEANNE-LAURENCE ASCAH**

Coordonnatrice traiteur-Cercle

**ALEXANDRE LAVOIE**

Responsable TI

**SIU-TIN YEUNG**

Responsable comptes fournisseurs

**MAXIME LASTENNET**

Sous-chef

**OLSA SABO**

Gérante bistro Coop L'Acadie

**VINCENT LEFEBVRE**

Chef production et traiteur



ALEXANDRE



SIU-TIN



VINCENT

## NOS PARTENAIRES

**HEC MONTRÉAL** **COOPSCO**



**La Coop**  
fédérée

**École des dirigeants**  
HEC MONTRÉAL

**co-opérateurs**

**Alumni**  
HEC MONTRÉAL

Groupes d'intérêt

**SODEC**  
Québec

**Desjardins**  
Caisse des Versants  
du mont Royal



**degs**  
HEC Montréal

**Fondation**  
HEC MONTRÉAL



**aepc**  
L'ASSOCIATION DES ÉTUDIANTS AUX PROGRAMMES DE CERTIFICAT



## 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 - 6000 poste 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](http://www.coophec.com)

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



*Fait de papier recyclé*

