

LE LIEN

BULLETIN D'INFORMATION DU RÉSEAU CANADIEN
DES COOPÉRATIVES FUNÉRAIRES

Mars 2010

Portrait d'un nouveau membre

La coopérative funéraire Central Queen's

C'est en 1988 que s'organise l'implantation d'une coopérative funéraire dans la région de New Glasgow et des environs sur l'Île-du-Prince-Édouard. Au début des opérations, la coopérative occupe une vieille maison et organise les expositions et les funérailles dans les églises locales.



En 2002, les membres approuvent les plans de ce qui sera la nouvelle installation de la coopérative. La construction s'ensuit et le nouveau complexe sera prêt à l'été 2003.

L'établissement compte deux salons d'exposition et une chapelle. Des réceptions d'après-funérailles peuvent aussi se tenir dans les lieux.

La coopérative est dirigée par un conseil d'administration de 9 personnes. Ces administrateurs secondent le directeur général, monsieur Donald Matheson, pour la direction de funérailles. La coopérative emploie également deux autres personnes à temps partiel.

La coopérative est formée de 900 familles de la région qui ont contribué à une part sociale de 50 \$. Annuellement, elle traite près de 50 décès. Comme dans le reste de l'IPE, le taux de décès conduisant à une crémation est assez faible, c'est-à-dire 19 %.

Pour le futur, la coopérative entrevoit devoir innover dans la commercialisation de ses services tout en ajustant son offre pour tenir compte d'une augmentation des crémations.

À l'automne 2009, Central Queen's est devenue la 5^e coopérative de l'IPE à devenir membre de la Fédération des coopératives funéraires.

À ne pas manquer!

Le congrès des coopératives funéraires se tiendra du 28 au 30 mai 2010 à Alma au Québec.

L'horaire détaillé et les modalités d'inscription vous seront communiqués sous peu.



La gestion de la salle de sélection

La salle de sélection est l'une des pièces les plus importantes de la coopérative, puisque c'est là que se détermine une partie importante de son chiffre d'affaires. Lors de la rencontre d'une famille pour l'organisation des funérailles, ses membres décident du montant de la facture qu'ils paieront en visitant seulement deux pièces : le bureau de rencontre des familles et la salle de sélection. L'image que la famille se fera de la coopérative est donc directement liée à ces deux pièces. Difficile à ce moment de justifier la vente de funérailles à 5 000 \$ ou 7 000 \$ dans un bureau sens dessus dessous et une salle de sélection mal aménagée!

Une décoration et un éclairage de circonstance

Les familles n'aiment pas entrer dans une salle de sélection. Certaines personnes sont même incapables d'en franchir la porte. Cette pièce se doit donc d'être la plus accueillante possible.

Les couleurs du tapis, des murs et du papier peint doivent être chaudes, accueillantes, réconfortantes. L'éclairage doit être tamisé. Le recours à un système d'éclairage halogène avec des projecteurs dirigés vers les cercueils permettra d'obtenir un éclairage doux et contribuera à mettre les produits en valeur.

Il est aussi utile d'ajouter quelques éléments de décoration réconfortants pour les familles. Une table, des plantes, une lampe sur pied contribueront à créer une atmosphère chaleureuse et familière.

Des dimensions et une disposition appropriées

Selon les normes établies par l'industrie, une salle de sélection devrait idéalement posséder une surface de 100 pi² par cercueil. Ainsi, si une coopérative désire disposer quinze cercueils dans sa salle de sélection, celle-ci devrait avoir une surface de 1500 pi².

Il importe de disposer les cercueils de telle sorte que la circulation entre ceux-ci soit la plus agréable et la plus facile possible pour les familles. Idéalement, les cercueils devraient être présentés sur des supports individuels de la même hauteur que le support de cercueil installé dans les salons. Si l'espace de la salle de sélection exige la disposition des cercueils sur des supports à deux étages, il est préférable d'utiliser les supports qui



Cercueils Magog offre une gamme de cercueils écologiques. Ces cercueils sont entièrement faits de bois, leur intérieur est en tissu naturel et la finition est faite à l'huile de lin. Avez-vous pensé en ajouter dans votre salle de sélection?

permettent au cercueil fermé du bas de s'ouvrir après avoir glissé sur des roulettes installées à la base du support.

Pour tous les goûts et tous les budgets

La salle de sélection devrait présenter un assortiment de douze à vingt cercueils, allant du plus modeste au plus cher, de manière à satisfaire les goûts de toutes les familles.

Identification

Chaque cercueil doit être identifié. Cette identification devrait comprendre le nom du cercueil, ses caractéristiques et son prix.

On doit éviter de donner à un cercueil un nom venant des caractéristiques techniques qui sont significatives pour le personnel de la coopérative, mais qui n'évoquent rien pour les familles.

Fédération des coopératives funéraires du Québec
548, rue Dufferin
Sherbrooke (Québec) J1H 4N1

Téléphone : 819 566-6303, poste 22
Télécopieur : 819 829-1593

Courriel : normandin.fcfq@reseaucoop.com
Site Internet : www.fcfq.qc.ca

La gestion de la salle de sélection (suite)

Les produits de crémation

Il faut prévoir un endroit dans la salle de sélection pour présenter les produits de crémation. Dans le cas des incinérations immédiates, il est important que les familles voient l'urne, généralement de plastique, dans laquelle les cendres seront déposées. D'une part, cela évitera une surprise à la famille lorsqu'elle verra cette urne, et d'autre part, la famille pourra choisir une urne différente si celle-ci ne convient pas à ses besoins.

Comme il est important que les familles connaissent les produits qu'elles achètent, il faut aussi présenter la boîte de carton dans laquelle le corps sera incinéré. On peut profiter de l'occasion pour présenter d'autres contenants de crémation : boîte de bois, petit cercueil de drap ou de bois. Avec un tel assortiment de produits, les

familles qui ne se sentent pas à l'aise d'utiliser la boîte de carton pourront choisir un contenant de crémation correspondant davantage à leurs valeurs.

Suivre l'évolution des goûts et des besoins

La coopérative doit accorder une attention soutenue à la gestion de sa salle de sélection, qui est l'endroit le plus précieux de ses installations. Il faut donc régulièrement évaluer la relation qualité prix des produits qui s'y trouvent. Par ailleurs, les besoins et les goûts de la population changeant constamment, la coopérative doit pouvoir s'adapter à la demande au même rythme, de manière à assurer la satisfaction de ses membres et de ses clients.

Source : Guide de gestion, volet entreprise. Édition 2008. FCFQ

La tournée canadienne fait des petits

La tournée canadienne a débuté en avril 2008 à Ottawa. Cette première rencontre devait servir de rencontre pilote, question de tester nos façons de faire. Les rencontres publiques organisées à travers le Canada servent à présenter le modèle de coopération dans l'industrie funéraire, à faire valoir les avantages pour les consommateurs d'avoir une coopérative funéraire dans leur communauté et à valider les intérêts des citoyens de s'impliquer dans l'implantation d'une coopérative funéraire. La formule de soirée publique d'information s'est transformée peu à peu vers des rencontres réunissant des leaders du monde coopératif dans chaque région désignée.

Depuis Ottawa, sept autres rencontres ont eu lieu dans autant de régions du Canada. Les résultats sont élogieux. À ce jour, des comités sont en place pour étudier la possibilité de démarrer une coopérative funéraire dans cinq villes importantes du Canada : Ottawa, Winnipeg, Calgary, Régina et Laval. De ces cinq groupes, mentionnons que trois d'entre eux ont reçu une aide financière de la part d'Initiative de développement coopératif afin de les soutenir dans la création de leur coopérative.



La tournée se poursuit encore en 2010; les groupes intéressés à recevoir la visite d'Annie Normandin sont priés de communiquer par courriel à l'adresse suivante : normandin.fcfq@reseaucoop.com.

De nouveaux outils disponibles

Depuis plusieurs années, la Fédération s'efforce de produire des outils d'éducation et de sensibilisation qui répondent aux besoins de ses membres. De plus, elle sélectionne les outils les plus en demande pour les rendre disponibles en anglais. Récemment, la Fédération a produit deux nouveaux dépliants de la série *Une approche humaine*. Une brochure sur le dépôt de volonté est aussi disponible depuis peu. Nous vous présentons donc ces 3 nouveaux outils disponibles en français et en anglais, en espérant que vous trouverez utile de les offrir à vos membres et clients.

À ma postérité

Cette brochure de 8 pages, issue du *Registre personnel*, est un document qui sert à consigner par écrit les dernières volontés et dispositions funéraires de vos membres. Offrant d'abord la possibilité à vos membres de réfléchir sur ce qu'ils désirent comme rituel funéraire qui marquera la fin de leur vie, ce for-



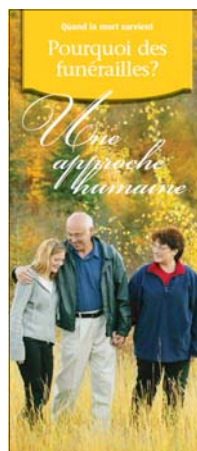
mulaire offre aussi la possibilité de tout consigner par écrit sans prendre d'engagement financier. Idéalement, ce document pourra être conservé à la coopérative funéraire pour être remis à la famille le moment venu. Ce document est donc une belle alternative pour ceux qui ne désirent pas acheter d'arrangements préalables.

Dans ce document, nous abordons tant le choix du mode de disposition, la visite au salon, la sépulture, la cérémonie, l'annonce dans les journaux que les arrangements floraux.

Quand la mort survient : Pourquoi les funérailles

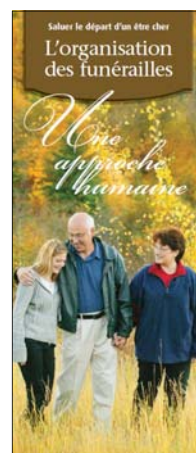
Vous souhaitez développer ou améliorer votre argumentaire sur l'importance de tenir des funérailles auprès des familles qui ne souhaitent que recevoir les cendres et ce, sans aucune cérémonie?

Le nouveau dépliant de la série *Une approche humaine*, *Quand la mort survient: Pourquoi des funérailles?*, explique les quatre rôles que jouent les funérailles dans le processus de deuil : réaliser ce qui vient d'arriver, rendre hommage au défunt, laisser partir l'être cher et se réunir pour se supporter mutuellement.



Saluer le départ d'un être cher : L'organisation des funérailles

Cet autre dépliant de la série *Une approche humaine* aborde les questions auxquelles les proches du défunt doivent faire face au moment de l'organisation des funérailles. Une série de questions sont d'abord posées afin d'entamer une réflexion au niveau des besoins. Nous abordons ensuite les gestes simples qui peuvent être posés lors des funérailles pour en faire un événement riche de sens. Lors des funérailles, est-ce que la famille sou-



haitera une exposition du corps ou des cendres? Quels sont les impacts sur le choix du mode de disposition? Vient ensuite la sélection du lieu de la cérémonie. Quelles sont les différences entre une cérémonie à l'église et une cérémonie à la chapelle de la coopérative?

Finalement, ces deux tout nouveaux dépliants de la série *Une approche humaine* se veulent des outils de réflexion avec lesquels le personnel des coopératives jouera un rôle complémentaire important.

Nous vous rappelons que ces outils sont disponibles pour les membres de la Fédération. Contactez-nous pour de plus amples renseignements.