

# RAPPORT ANNUEL

---

2016/2017

---



**william** coop



**william.coop**

7245, rue Clark, bureau 301  
Montréal (Québec) H2R 2Y4

Mot de la présidente	4
Mot de la direction générale	5
Année en chiffres	6
Faits saillants	15
Bilan par secteur	20
Gouvernance et équipe de travail	30
Sommaire 2016-2017	34
Perspectives 2017-2018	36
Prévisions budgétaires 2017-2018	40

## Mot de la présidente

GINA GASPARRINI  
PRÉSIDENTE



Chers membres,

L'année que nous venons de terminer chez william.coop fut particulièrement riche en émotions.

En premier lieu, quelle année! Ensemble, nous avons connu notre meilleure année d'achats transités depuis la fondation de la coopérative et proposons ainsi la plus grande ristourne jamais donnée à nos membres! De plus, notre adhésion se porte très bien.

En second lieu, nous avons mis sur pied un programme d'assurances qui nous appartient et que nous pourrions faire évoluer selon nos besoins. Quelle belle réussite! En effet, nous avons senti cette année la solidarité de nos membres et avons démontré que nous pouvons bâtir de grandes choses lorsque nous sommes unis.

Finalement, nous ne pouvons pas passer sous silence le décès prématuré de notre directeur général, Jacques. Nous sommes les fondateurs de la coopérative, mais Jacques peut sans doute être considéré comme son père. L'amour qu'avait ce grand homme pour le réseau de la petite enfance et pour la coopérative était sans limites. Nous ne l'oublierons jamais et continuerons de prendre soin des enfants du Québec en sa mémoire.

Merci,

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Gina Gasparini". The signature is fluid and cursive.

## Mot de la direction générale

FRANCIS BEAUCAGE  
DIRECTEUR GÉNÉRAL,  
EXPLOITATION,  
PAR INTÉRIM



MARTIN GRENIER  
DIRECTEUR GÉNÉRAL,  
RELATIONS D'AFFAIRES,  
PAR INTÉRIM



Chers membres,

Cette année aura été l'une des meilleures depuis la fondation de la coopérative, quoique très difficile émotionnellement. En effet, si tout s'était bien passé, ce serait le mot de Jacques que vous seriez en train de lire et non pas le nôtre. Pour nous, Jacques était plus qu'un patron, plus qu'un mentor, il était un ami et sa perte laissera un vide pour toujours.

Cela étant dit, nous sommes plus motivés que jamais de lui rendre le plus grand honneur possible, c'est-à-dire continuer de faire grandir sa vision et de développer encore plus la coopérative afin qu'elle franchisse de nouveaux sommets.

Pour commencer, nous sommes extrêmement contents de dire que Jacques a légué au réseau une coopérative en santé, forte et avec un grand avenir devant elle. La meilleure chose à faire maintenant est d'aller de l'avant et de le rendre fier!

Pour se faire, nous comptons continuer de mettre l'accent sur le regroupement d'achats principalement en priorisant notre service d'analyse de factures.

Nous poursuivrons également le travail sur la nouvelle version de nos applications afin d'améliorer l'efficacité de celles-ci et de générer des économies de temps de gestion pour tous.

De plus, nous mettrons sur pied deux nouveaux comités, soit le comité de développement commercial et le comité d'assurances, afin de parfaire notre offre de produits et services.

Finalement, nous continuerons d'innover afin de vous offrir de nouveaux outils et de nouvelles façons de vous faciliter la vie au quotidien.

Merci,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Francis Beaucage'.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Martin Grenier'.



Année en chiffres





## Adhésions

**À la fin de l'année financière 2016-2017, william.coop comptait 632 membres et 1 025 installations dans tout le Québec.**

L'année dernière, la coopérative est arrivée au constat que tous les CPE, membres ou non, connaissaient l'existence et la mission de william.coop. Ainsi, la décision fut prise d'arrêter de solliciter les CPE non membres et de plutôt se concentrer sur l'amélioration du rendement des achats transités et des services offerts aux membres actuels.

Cette stratégie a bien fonctionné puisque la coopérative a recruté dix nouveaux membres utilisateurs et n'en a perdu qu'un. En outre, la coopérative a eu sept fusions, comme elle l'avait anticipé. Cela porte donc le nombre de membres à 632 et le nombre d'installations à 1 025, une augmentation de 2,0 %!

Ainsi, william.coop compte continuer d'utiliser cette stratégie. De cette façon, les membres profiteront d'encore plus d'économies et la popularité des services sera le meilleur incitatif de recrutement.

## Consommation des membres

**Le montant total des achats transités via la coop s'élève à plus de 31,2 millions \$.**

Cette année, la coopérative a connu une année exceptionnelle due à l'allocation de transition et à l'allocation pour le matériel éducatif. Elle aurait connu une très bonne année sans cela, mais l'ajout de ces allocations a permis de fracasser les objectifs et de générer 4,4 millions \$ de plus que l'année précédente, une augmentation de 16,4 %!



## Achats par catégorie de produits et services

Catégorie	2016	2017
Alimentation	17 626 456	18 079 523
Assurance	41	0
Consultant	40 808	56 280
Électroménager	172 657	845 943
Équipement éducatif	944 256	1 264 176
Équipement informatique et électronique	364 698	1 642 137
Fourniture de bureau	843 434	838 729
Fourniture de cuisine	356 093	440 889
Frais de transport	236 428	259 793
Linge et literie	207 118	290 810
Matériel éducatif	1 325 293	1 845 021
Mobilier de bureau	100 923	53 322
Produit d'entretien immobilier	38 442	54 395
Produit d'entretien ménager	2 357 665	2 302 565
Service d'entretien d'équipement	133 094	98 138
Service d'entretien immobilier	15 199	46 899
Service d'entretien ménager	128 609	520 564
Soins et santé	518 544	579 605
Télécommunication	211 986	266 307
TPS	409 403	581 169
TVQ	807 638	1 151 342
<b>TOTAL</b>	<b>26 838 785</b>	<b>31 217 607</b>

# A

## Année en chiffres

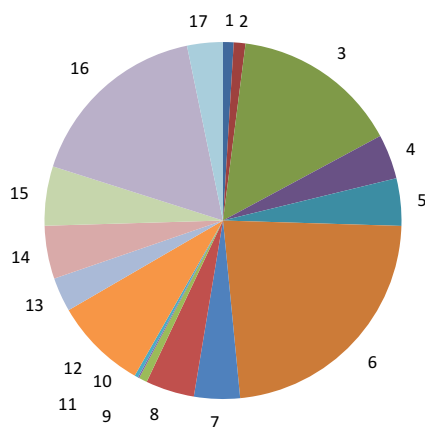
### Progression des achats transités via la coopérative

2010	21 689 171
2011	22 645 081
2012	24 068 104
2013	26 886 614
2014	24 837 923
2015	25 892 943
2016	26 838 785
<b>2017</b>	<b>31 217 607</b>

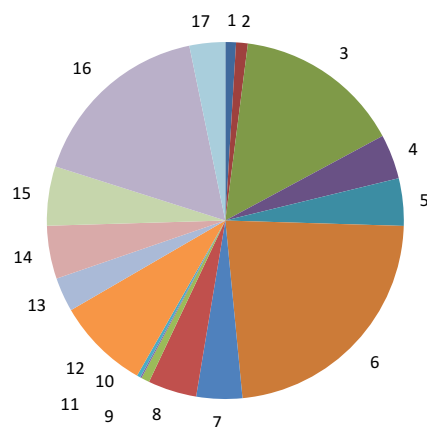
## Répartition des membres et des achats transités par région

Région	% achats transités	% membres
Bas-Saint-Laurent – 01	1,0	2,2
Saguenay – Lac-Saint-Jean – 02	1,1	1,9
Capitale-Nationale – 03	15,1	12,3
Mauricie – 04	4,0	4,3
Estrie – 05	4,3	5,5
Montréal – 06	23,0	24,7
Outaouais – 07	4,2	4,3
Abitibi-Témiscamingue – 08	4,4	3,3
Côte-Nord – 09	0,8	1,9
Nord-du-Québec – 10	0,1	0,2
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine – 11	0,3	0,8
Chaudière-Appalaches – 12	8,4	6,0
Laval – 13	3,1	3,8
Lanaudière – 14	4,8	4,9
Laurentides – 15	5,4	6,3
Montréal – 16	16,9	14,7
Centre-du-Québec – 17	3,2	2,8

Achats transités



Membres

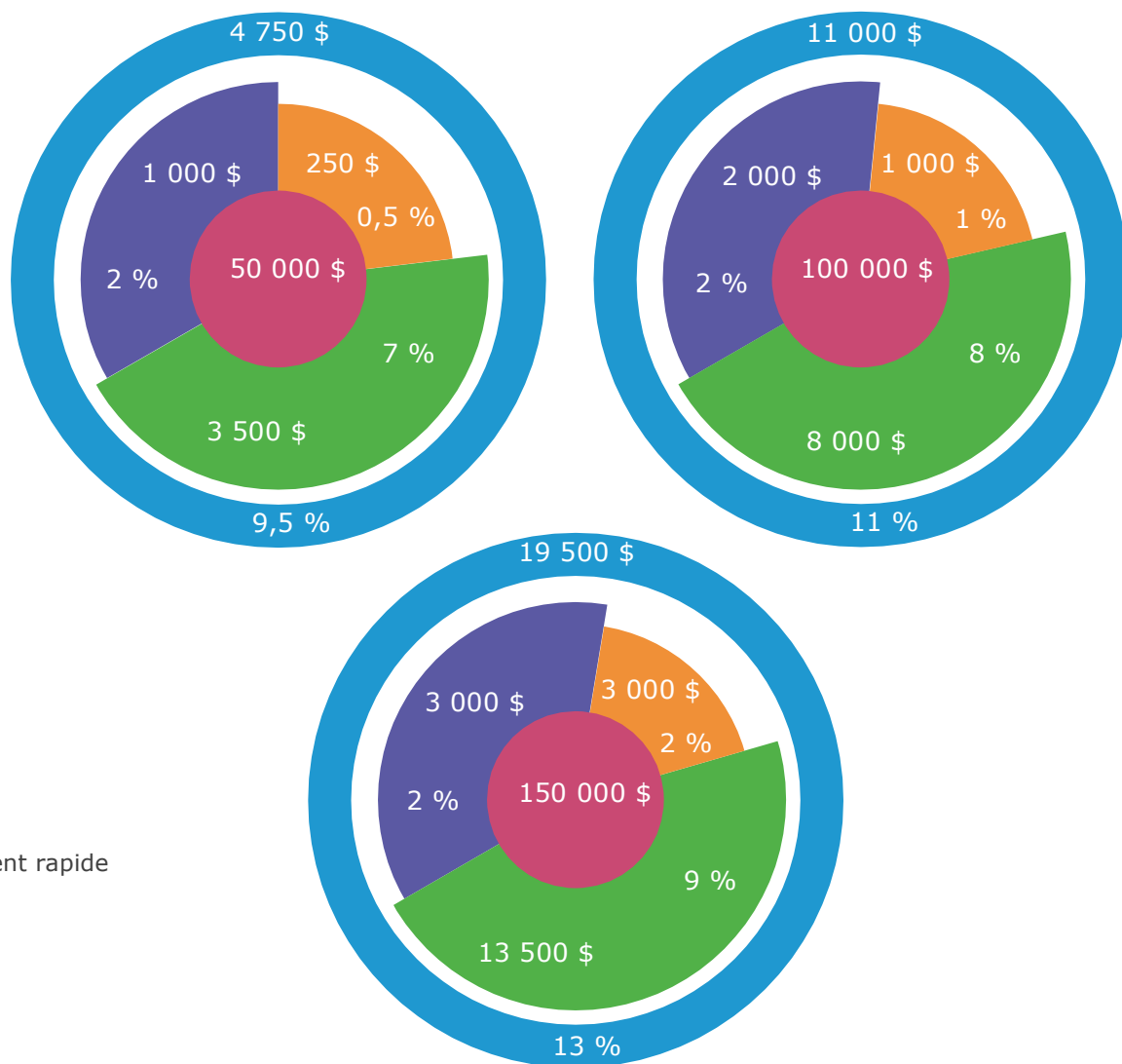


## Économies et ristournes aux membres utilisateurs

Les membres de william.coop peuvent profiter d'un retour moyen de 13 % sur leurs achats auprès des fournisseurs agréés.

# 13 %

Évaluation des économies et des ristournes potentielles selon le volume d'achats moyen.



## Redevances de promotion aux membres de soutien

### **Les redevances de promotion versées aux regroupements régionaux s'élèvent à 98 139 \$.**

La collaboration des regroupements régionaux de CPE (membres de soutien de la coop) contribue au développement de notre coopérative. En contrepartie de la redevance qui leur est versée, les regroupements régionaux font la promotion de william.coop par les moyens suivants :

- En effectuant leurs achats auprès des fournisseurs de la coopérative afin de donner l'exemple;
- En affichant le logo de william.coop sur leur site Internet;
- En réservant une période de temps aux représentants de william.coop lors d'une ou deux réunions avec leurs membres;
- En travaillant en étroite collaboration avec william.coop lors de l'organisation d'évènements où les fournisseurs du réseau sont sollicités;
- En offrant l'exclusivité aux fournisseurs de william.coop dans les évènements où des fournisseurs peuvent être impliqués;
- En assurant une visibilité à william.coop dans leurs publications;
- En diffusant à leurs membres les bulletins de william.coop;
- En invitant leurs membres à adhérer à la coopérative et à y effectuer la majorité de leurs transactions.

## Redevances de promotion aux membres de soutien

Membres de soutien	2015	2016	2017
AQCPE	30 462	22 845	25 327
RESPEQ (régions 01-11)	1 785	1 526	1 329
RCPELSJ (région 02)	987	851	756
RCPEQC (régions 03-12)	24 213	21 511	20 796
RCPE 04-17 (régions 04-17)	7 101	5 717	5 141
RCPECE (région 05)	4 235	4 053	4 059
RCPEIM (région 06)	20 139	14 499	16 035
CCPEO (région 07)	3 731	2 174	2 647
RCPE 08-10 (régions 08-10)	3 427	4 108	0
RCPECN (région 09)	616	652	943
RCPELL (région 13-15)	6 300	6 207	5 073
RCPEM (région 16)	14 197	15 188	16 035
<b>TOTAL</b>	<b>117 193</b>	<b>99 331</b>	<b>98 139</b>

La diminution des redevances par rapport à l'année 2015 s'explique par l'entente avec les membres de soutien qui implique que le calcul se fait sur les transactions des membres de william.coop étant également membre du regroupement.

Puisque plusieurs membres de william.coop ne sont pas membres d'un regroupement, une partie des fonds doit être réservée par la coopérative afin de pouvoir les joindre autrement.



Faits saillants





## Assurances

Dès le début de l'année, nous avons fini la collection des données et la compilation des engagements de membres pour le nouveau Programme d'assurance CPE. C'est donc avec un peu moins de 150 engagements et les données de plus de 200 CPE membres que nous avons bâti le cahier de charge pour les assureurs.

Celui-ci donnait les grandes lignes de nos demandes et dressait un excellent portrait de la situation. Ce fut donc ce document de plus de 150 pages qui a été acheminé à plusieurs grandes compagnies d'assurances afin de savoir s'ils avaient un intérêt, ou non, envers notre dossier.

À notre grande surprise, et ce malgré l'impressionnante mobilisation de nos CPE membres, la partie ne fut pas facile. En effet, aucun assureur n'était prêt à embarquer dans le projet.

Nous avons bien eu quelques offres, mais aucune ne nous permettait de remplir le mandat pour lequel nos membres et nous étions engagés.

Ce n'est qu'à minuit moins une que nous sommes parvenus à dénouer l'impasse qui nous apparaissait plus que certaine pour l'année en cours.

Nous avons alors une entente de principe qui répondait à nos différentes exigences et avec laquelle nous étions à l'aise d'aller de l'avant! C'était une grande victoire pour la coopérative, mais surtout pour le réseau au grand complet, qui selon nous, profitera d'un nouvel environnement compétitif en assurance entraînant une meilleure offre, au meilleur prix.

## Achats regroupés

Cette année, en plus des achats regroupés de serviettes humides et de gants jetables, la coopérative a commencé à proposer des achats regroupés d'écran solaire, d'insectifuge et d'agenda.

Ce faisant, william.coop a plus que doublé les achats transités générés par cette méthode de promotion. Voilà tout un succès!

## Progrès pour Mon site W

Bien que la coopérative ne fasse plus de sollicitation pour son service Mon site W, celui-ci continue de connaître du succès. En effet, depuis le début du service, 238 membres se sont inscrits et 93 ont mis en ligne un site complet!

Les membres ont été soutenus dans ce processus avec des guides faciles à comprendre et un soutien téléphonique toujours apprécié.

## Ma boutique W

Dans chaque entreprise, certains projets fonctionnent bien alors que d'autres n'atteignent pas les objectifs fixés. Lors de ces cas, il convient d'apprendre de l'expérience et d'apporter les corrections qui s'imposent.

Le service Ma boutique W est un exemple de projet de william.coop qui n'a pas eu les résultats escomptés. Ainsi, le conseil d'administration de la coopérative a décidé de fermer ce service à la fin de l'année.

Cela étant dit, ce service reviendra éventuellement sous une autre forme qui répondra mieux aux besoins des membres de la coopérative.

## Assistance technique interne

Avec plus de dix ans d'expérience à gérer le parc informatique de william.coop, la coopérative a décidé cette année de rapatrier son assistance technique à l'interne.

De cette façon, l'impartition à la firme GTI Canada a été arrêtée entraînant des économies importantes tout en maintenant l'efficacité du réseau de la coopérative!

## Nouvelle version de nos applications

La nouvelle version du site de william.coop aura comme premier objectif de simplifier les procédés d'affaires afin de rendre l'application encore plus efficace et d'ainsi permettre des économies de gestion!

Elle mettra l'accent sur la stabilité, la rapidité et la flexibilité afin d'offrir une expérience utilisateur hors du commun.



# Bilan par secteur



## Développement commercial

### **La coopérative de solidarité du réseau de la petite enfance compte plus de 70 fournisseurs agréés au service de ses membres.**

Notre département de développement commercial est responsable des relations avec les fournisseurs et les manufacturiers. Il négocie régulièrement des ententes auprès d'eux et s'assure que les prix et les rabais sur les produits et services demeurent avantageux pour les membres de la coopérative.

Cette année, nous sommes ravis de compter parmi nos fournisseurs agréés de nouvelles entreprises, principalement liées au service d'entretien et de prévention des bâtiments, qui sauront répondre aux divers besoins des membres de la coop.

D'autre part, nous avons maintenu de bonnes relations auprès d'importants manufacturiers, notamment dans le secteur de l'alimentation avec des partenaires tels que High Liner, Burnbrae Farms Ltée, Olymel et les Produits alimentaires Berthelet (ces deux derniers étant d'importants fournisseurs québécois). Nous avons aussi entrepris des discussions avec Campbell pour une possible entente de promotion.

Finalement, le gros dossier de l'année fut la recherche active d'une entente en assurance pour les CPE. En effet, suite à la collecte des mandats de négociations reçus en début d'année de la part de nos membres, nous avons entrepris d'intenses négociations avec les diverses entreprises offrant l'assurance.

Ce dossier, qui s'est finalement clôt à la fin de l'année, est une grande victoire pour le réseau. Cette entente nous permet de poser les bases de la vision que nous avons en démarrant le projet, soit d'établir une concurrence dans un marché qui n'en avait pas. Nous croyons fermement que cette concurrence profitera aux CPE en apportant progressivement de meilleurs produits aux meilleures conditions.

## Achats regroupés

Les achats regroupés sont des opérations périodiques qui portent sur des produits à forte demande. Les membres sont invités à placer leur intention ferme d'achat pour un produit spécifique, à un prix maximal fixé au début de l'achat.

Voici les achats transités générés par ce service cette année :

Édition	Produit	Montant
2016-03	Écran solaire	42 999
2016-03-2	Écran solaire	23 883
2016-08	Agenda	10 964
2016-03-3	Écran solaire	5 444
2016-04	Serviettes humides	20 738
2016-05	Gants jetables	20 481
2016-06	Serviettes humides	21 804
2016-07	Gants jetables	30 481
2016-09	Serviettes humides	23 634
2016-10	Gants jetables	34 320
2017-05	Écran solaire et insectifuge	56 197
2017-06	Écran solaire et insectifuge	14 657
2017-01	Serviettes humides	15 306
2017-02	Gants jetables	28 342
<b>TOTAL</b>		<b>349 250</b>

## Service clientèle

### William.coop répond à mille-et-une demandes d'information et commentaires.

Chez william.coop, le service clientèle est au sommet de nos priorités. Nous considérons que tous nos membres sont en droit d'obtenir réponse à leurs questions et d'exprimer leurs commentaires tout au long du processus de transactions avec nos fournisseurs agréés.

Notre politique est de toujours répondre dans un délai maximum de quatre heures. Par contre, dans la grande majorité des demandes, le délai est beaucoup plus court.

Voici quelques statistiques du service clientèle :

Statistiques	Quantité
Courriels reçus	773
Courriels envoyés	1 096
Appels reçus	1 022
Appels envoyés	770
Nous joindre (site web)	263
<b>TOTAL</b>	<b>3 924</b>



## Mon site W

---

Le service de conception de site web, Mon site W, a continué de grandir, passant de 225 à 238 inscriptions et de 83 à 93 sites complétés. Cela représente une augmentation de 5,8 % et 12,0 % respectivement.

Les abonnés aux zones privées, quant à eux, sont passés de 2 197 à 2 837, une augmentation de 29,1 %.

## Ma boutique W

---

La boutique de william.coop, Ma boutique W, a été mise en ligne en novembre 2014. Or, malgré plusieurs stratégies développées pour augmenter les ventes, celle-ci n'a généré que 447 \$ cette année. Ainsi, le conseil d'administration de william.coop a pris la décision de fermer Ma boutique W pour le moment. La boutique sera de retour éventuellement sous une autre forme.

## Adhésions

---

Le nombre d'adhésions est passé à 632. Pour les membres utilisateurs, il y a eu 10 nouvelles adhésions, 7 fusions et un seul départ. Les installations, quant à elles, sont passées de 1 005 à 1 025, une augmentation de 2,0 %.

## Technologies de l'information

**Rester à l'affût des technologies modernes a toujours été une force motivante à travailler chez william.coop. Avec les changements de cette année, un nouveau souffle de motivation permettra de foncer pour une autre décennie!**

Le rôle du département des technologies de l'information est de s'assurer que la machine informatique derrière william.coop roule bien. De plus, il doit se tenir au courant des nouvelles technologies afin que les systèmes et leurs configurations respectent les règles de l'art. Ainsi, william.coop est en mesure d'offrir aux membres un produit web de qualité, sécuritaire et professionnel.

Avec un bagage de dix ans d'expérience à gérer le parc informatique de william.coop, le département a décidé de devenir responsable en entier de l'assistance technique à l'interne. Après deux mois de planification, l'impartition chez GTI a été arrêtée et le département a pris la relève complète de l'assistance technique interne.

Parallèlement, william.coop a réalisé la transition de son matériel informatique hors garantie Microsoft Windows à des produits Mac. Étant un projet d'envergure, william.coop a engagé la firme Des souris et des hommes pour effectuer une transition sans tracas et s'est enregistré auprès d'Apple pour le maintien du matériel.

Également, ayant conscience des changements rapides des nouvelles technologies, william.coop a effectué un virage afin de favoriser l'utilisation de logiciels libres. En plus d'une importante diminution des coûts à moyen terme, william.coop continuera d'offrir la même qualité de produits et services.

## Communications

**Pour william.coop, il a toujours été d'une importance capitale de communiquer efficacement avec ses membres et partenaires.**

Après plusieurs années, les stratégies de communication de la coopérative sont bien rodées et apportent de bons résultats.

Ainsi, lorsque des informations sont à partager, la coopérative peut aussi bien opter pour la mise en ligne d'une nouvelle, l'envoi d'un courriel de masse ou, pour une communication plus personnalisée, par téléphone.

Les facteurs permettant de choisir la meilleure stratégie sont le type du message, les personnes concernées, les délais de livraison du message et la sensibilité de celui-ci.

Chez william.coop, les communications ne sont pas l'affaire d'un seul département; il s'agit d'un travail d'équipe où tous les employés s'unissent pour livrer des messages pertinents et de qualité.

## Développement informatique

**La nouvelle version de nos applications met l'accent sur la stabilité, la rapidité et la flexibilité afin d'offrir une expérience utilisateur hors du commun.**

Cela est possible en utilisant des technologies récentes et en appliquant des techniques et outils qui améliorent le développement.

La nouvelle version du site de william.coop et de son site d'administration est en développement depuis le début de l'année financière 2016-2017.

La structure de base de l'application a été mise en place en respectant les règles de l'art afin d'obtenir une architecture solide. Deux éléments importants de la nouvelle version sont en travail présentement, soit le CRM (gestion des relations client) et le CMS (gestion de contenu).

## Version en ligne

---

Afin de se préparer pour la migration entre la version actuelle et la nouvelle version de nos applications, des changements ont été mis en place au niveau des publicités.

Tout d'abord, un ajustement a été effectué au niveau de la taille et des formats disponibles pour les publicités. De cette façon, autant la version actuelle que la nouvelle version supportent la même taille ainsi qu'un format permettant l'affichage de publicités dynamiques, flexibles et sécuritaires.

Avec l'annonce du gouvernement pour les subventions en matériel éducatif, nous avons intégré une publicité de fournisseur sur la page d'accueil du site de [william.coop](http://william.coop) afin d'offrir une meilleure visibilité du rabais offert par celui-ci.

Finalement, les publicités ont été retirées des sites « Mon site W » puisque celles-ci ne génèrent pas encore assez de visites pour attirer l'attention des publicistes.



# Gouvernance et équipe de travail





# Gouvernance et équipe de travail

## Membres du Conseil d'administration

### **PRÉSIDENTE**

**Gina Gasparrini**

Administratrice  
RCPEIM  
Montréal

### **VICE-PRÉSIDENTE**

**Maryse Mailhot**

Directrice générale  
CPE La Rose des Vents  
Laurentides

### **SECRÉTAIRE**

**Diane Delisle**

Directrice générale  
CPE L'Amibulle  
Montréal

### **TRÉSORIÈRE**

**Lyne Samson**

Directrice générale  
CPE L'Envol de Lotbinière  
Chaudière-Appalaches

### **ADMINISTRATRICE**

**Chantal Johnson**

Directrice générale  
CPE Touchatouille  
Côte-Nord

### **ADMINISTRATRICE**

**Marie-France Noiseux**

Administratrice  
CCPEO  
Outaouais

### **ADMINISTRATRICE**

**Caroline Côté**

Directrice générale  
CPE Montessori de  
Saint-Jean-Chrysostome  
Chaudière-Appalaches

### **ADMINISTRATRICE**

**Georgeta Batog**

Directrice générale  
CPE De la Côte  
Montréal

### **ADMINISTRATRICE**

**Brenda Fournier**

Administratrice  
AQCPE

### **MEMBRE D'OFFICE**

**Francis Beaucage**

Directeur général,  
exploitation, par intérim  
william.coop

### **MEMBRE D'OFFICE**

**Martin Grenier**

Directeur général,  
relations d'affaires,  
par intérim  
william.coop





# Gouvernance et équipe de travail

## Équipe de travail de william.coop

### EXPLOITATION

**Francis Beaucage**

Directeur général, exploitation,  
par intérim

**Jean Morel**

Contrôleur

**Aldric Bauer**

Analyste-programmeur

**Maxime Morin-Gravel**

Analyste-programmeur junior

### RELATIONS D'AFFAIRES

**Martin Grenier**

Directeur général, relations d'affaires,  
par intérim

**Michel Barré**

Directeur, service clientèle

**Richardson Theva**

Directeur, technologies de l'information

**Salima Bounhar**

Agente, développement commercial



# Sommaire

## 2016-2017

<b>Dénomination sociale :</b>	<b>Coopérative de solidarité du réseau de la petite enfance</b>
<b>Nom commercial :</b>	<b>william.coop</b>
<b>Siège social :</b>	<b>7245, rue Clark, bureau 301 Montréal (Québec) H2R 2Y4</b>
<b>Adresse Internet :</b>	<b>www.william.coop</b>
<b>Assemblée annuelle :</b>	<b>9 juin 2017</b>
<b>Vérificateur :</b>	<b>Crowe BGK</b>
<b>Administrateurs :</b>	<b>9</b>
<b>Membres utilisateurs :</b>	<b>620</b>
<b>Membres de soutien :</b>	<b>12</b>
<b>Capital social :</b>	<b>316 000</b>
<b>Employés :</b>	<b>8</b>



# Perspectives 2017-2018



## Objectifs généraux 2017-2018

Nos objectifs principaux cette année seront d'atteindre 29 590 000 \$ en achats transités et de maintenir le nombre de membres et d'installations.

Comme l'année dernière, nous consacrerons nos efforts au niveau du regroupement d'achats. Notre priorité visera donc la progression des achats transités par les moyens suivants :

- Notre offre d'analyse de factures, avec une nouvelle personne affectée à ce dossier;
- L'implication des membres dans le développement de nouvelles catégories de produits et de services, sous la forme d'un comité de développement commercial;
- La simplification des processus de communication, d'achats, de facturation et de paiements.

Un autre comité sera mis en place dès cet automne, soit celui des assurances. Le comité, qui sera composé, entre autres, de cinq dirigeants de CPE, aura comme mandat d'évaluer et de faire des recommandations quant à la composition du programme, afin d'orienter les négociations de notre courtier Lussier Dale Parizeau avec les assureurs.

Nous progresserons dans la production de la version 4 du site transactionnel de [william.coop](http://william.coop) afin d'intégrer les améliorations et simplifications de processus découlant des analyses réalisées antérieurement.

Également, nous souhaitons qu'un peu plus de cent de nos membres aient complété leur site web en utilisant le service Mon site W d'ici la fin de l'année.

## Moyens mis en œuvre auprès des membres

---

- S'assurer de la satisfaction des membres et des utilisateurs;
- Communiquer avec les membres et les utilisateurs : Point coop, tournée des régions, site web, etc.;
- Promouvoir la qualité de nos fournisseurs;
- Soutenir nos membres dans la création de leur site web;
- Effectuer des analyses de factures sur demande et offrir des conseils de consommation.

## Moyens mis en œuvre auprès des fournisseurs

---

- Maintenir une relation régulière avec les fournisseurs;
- Évaluer les fournisseurs (vente, service et qualité);
- Faire respecter les ententes négociées avec les fournisseurs;
- Améliorer les ententes manufacturières.

## Moyens au plan du développement informatique

---

- Maintenir les applications en ligne fonctionnelles;
- Réaliser des améliorations dans la version en ligne des applications afin de préparer et faciliter la mise en production de la nouvelle version;
- Développer la nouvelle version du site de william.coop et de son site d'administration afin d'atteindre le but de simplifier les procédés d'affaires et de permettre des économies de gestion pour william.coop, ses membres et ses fournisseurs.



# Prévisions budgétaires 2017-2018





# P Prévisions budgétaires

## Comparatifs prévisionnels de 2017 et 2018 (Revenus)

	Prévisions 2017	Résultats 2017	Prévisions 2018
Achats transités	28 180 724	31 217 607	29 589 760
Activité			
Alimentation	925 389	891 892	971 658
Assurance			
Consultant	2 999	3 940	3 149
Électroménager	12 690	43 851	13 325
Équipement éducatif	69 403	85 864	72 873
Équipement informatique et électronique	26 805	112 794	28 146
Fourniture de bureau	61 992	58 716	65 092
Fourniture de cuisine	26 173	33 641	27 481
Frais de transport		10	
Linge et literie	15 223	20 358	15 984
Matériel éducatif	97 409	127 338	102 279
Mobilier de bureau	6 358	2 136	6 676
Produit d'entretien immobilier	2 826	3 807	2 967
Produit d'entretien ménager	173 288	155 763	181 953
Service d'entretien d'équipement	9 782	7 644	10 271
Service d'entretien immobilier	1 117	3 284	1 173
Service d'entretien ménager	9 453	36 506	9 925
Soins et santé	38 113	40 510	40 019
Télécommunication	22 259	28 353	23 371
Rabais pour paiement rapide	-533 092	-515 986	-559 746
<b>Total des frais de service</b>	<b>968 188</b>	<b>1 140 421</b>	<b>1 016 598</b>
Cotisation	126 850	126 700	127 650
Licence	27 000	28 000	33 250
Hébergement et sécurité	5 000	5 000	5 000
Impartition	6 690		
Retour sur achats transités	35 250	31 888	35 250
Publicité			
Service clientèle			
Recherche et développement		64 296	
Subvention		38 981	
Revenus d'intérêts	18 996	17 371	15 000
Autres		18 305	
Ma boutique W - Ventes	3 151	407	
<b>Total</b>	<b>222 937</b>	<b>330 948</b>	<b>216 150</b>
<b>EXCÉDENT AVANT LES CHARGES</b>	<b>1 191 126</b>	<b>1 471 369</b>	<b>1 232 748</b>

## Comparatifs prévisionnels de 2017 et 2018 (Charges)

	Prévisions 2017	Résultats 2017	Prévisions 2018
<b>EXCÉDENT AVANT LES CHARGES</b>	<b>1 191 126</b>	<b>1 471 369</b>	<b>1 232 748</b>
Ressources humaines	526 700	493 351	481 521
Opérations	117 400	117 241	125 568
Amortissements	209 758	287 657	240 091
Marketing	11 500	7 000	11 000
Redevances et promotion	133 273	106 471	139 937
Frais d'administration	35 066	25 917	35 546
Frais financiers		4 862	4 120
Ma boutique W - CMV	2 197	390	
<b>Total des charges</b>	<b>1 035 894</b>	<b>1 042 889</b>	<b>1 037 783</b>
<b>EXCÉDENT</b>	<b>155 231</b>	<b>428 480</b>	<b>194 965</b>

# RAPPORT ANNUEL

