

COOP SANTÉ EASTMAN ET LES ENVIRONS



Rapport annuel 2021

Une année de relance malgré la pandémie !

Mot du président

Une autre année s'est écoulée et voici l'heure de partager avec nos membres et partenaires les résultats et les défis de notre unique organisation de soins coopératifs de santé de proximité.

La pandémie qui, malheureusement, continue à marquer notre quotidien, nous a tous poussés à nous réinventer. Dans ce tumulte, la Coop Santé Eastman et les environs a su maintenir sa présence rassurante dans le milieu et continuer d'être un atout pour nos municipalités partenaires, cherchant à valoriser un milieu attirant ami des aînés et des familles.

L'accès à un médecin de famille est un grand défi pour l'ensemble du réseau de la santé et des milliers de Québécois. Nous ne pouvons qu'être fort reconnaissants envers ceux qui se sont fidèlement associés à la Coop Santé. Sans leur disponibilité et leur dévouement, nous ne serions pas en mesure de vous présenter un bilan aussi positif au niveau de l'accessibilité des services cliniques. En effet, la pandémie a accéléré le développement d'une pratique adaptée au contexte sanitaire et aux besoins de patients. L'approche multidisciplinaire que nous avons mise en place à la Coop Santé a ainsi contribué à augmenter l'accessibilité en identifiant, pour chaque demande de rendez-vous et selon la priorité de santé, le type de suivi à privilégier, soit un rendez-vous téléphonique avec les services infirmiers ou un médecin, soit un rendez-vous en personne.

Grâce aux gains d'efficacité de cette approche, combinée à l'augmentation de services infirmiers, nous avons pu réduire le temps d'attente pour les suivis médicaux et augmenter l'accessibilité des consultations cliniques. Cette détermination à accroître la capacité de la Coop à répondre à la demande en investissant dans les soins infirmiers a affecté transitoirement la rentabilité des opérations. Par contre, elle a clairement permis de préserver l'offre de service et de maintenir la mission et la viabilité de la Coop en ces temps de pandémie. Cette augmentation de nos coûts d'opération et celle générée par le coût de la vie nous a poussés à augmenter légèrement la contribution annuelle de nos membres et nous comptons comme toujours sur l'appui de nos partenaires pour atteindre l'équilibre budgétaire dans les prochaines années.

Au cours de la dernière année, nous avons donc vu s'épanouir au sein de notre organisation un nouvel esprit d'équipe entre le secrétariat, les infirmières et les médecins. Cette collaboration nous a permis de répondre encore plus efficacement aux attentes des membres et nous stimule à poursuivre notre croissance.

Le Rapport annuel que vous avez en main viendra, j'en suis certain, valider votre fierté de participer à ce succès en tant que membre, partenaire, employé ou administrateur de notre ressource santé bien ancrée dans notre milieu.

Georges Boissé,
Président du Conseil d'administration

Table des matières

Coordonnées	4
Notre mission, notre vision	4
Notre offre de service	4
Conseil d'administration	5
Équipe médicale et permanente de la Coop Santé	5
État du capital social	6
Rapport d'activités 2021	6
Provenance des membres par municipalité	9
Répartition des membres par groupes d'âge	10
Phase 3 de développement (2022-24) et priorités d'action	11
Remerciements	12

Note : Les États financiers en date du 31 décembre 2021 sont accessibles aux membres de la Coop Santé sur demande.

COOP SANTÉ EASTMAN et les environs – Coopérative de solidarité

366, rue Principale, Eastman (Québec) J0E 1P0

Téléphone : 450 297-4777

Courriel : info@coopsanteeastman.com

Site web : www.coopsanteeastman.com

Notre mission

Offrir à l'ensemble de la population d'Eastman et des municipalités environnantes, des services de santé de première ligne dans son milieu, améliorer et promouvoir la santé par une approche de prise en charge globale, préventive et curative.

Notre vision

La vision de la Coop Santé Eastman est d'offrir à l'ensemble de la population d'Eastman et des environs :

- des services de santé de proximité
- une contribution au développement économique de nos municipalités
- la possibilité pour les membres de s'impliquer activement et collectivement dans la prise en charge de leur santé et de celle de leurs proches.

Notre offre de service

La Coop Santé offre des soins de santé à proximité, personnalisés et accessibles sur rendez-vous :

Une équipe clinique composée de :

- quatre médecins
- une infirmière praticienne spécialisée (IPS)
- une infirmière clinicienne
- Une infirmière
- deux infirmières dédiées à la clinique de prélèvements.

Des services de professionnels de la santé sur rendez-vous et à tarif réduit pour les membres :

- physiothérapie
- nutrition
- médiation familiale
- références pour des consultations en soins de pieds, kinésiologie, ostéopathie, acupuncture, massothérapie et psychothérapie.

Conseil d'administration

Au 31 décembre 2021, le conseil d'administration se composait des personnes suivantes :

NOM	PRÉNOM	FONCTION	ANNÉE DE FIN DE MANDAT COMME ADMINISTRATEUR	REMARQUES
Boissé	Georges	Président	2023	Membre utilisateur consommateur
Poirier	Nicole	Vice- Présidente	2024	Membre utilisateur consommateur
Bouchard	Lucie	Secrétaire- Trésorière	2022	Membre utilisateur consommateur
Bégin	Marie- Reine	Administratrice	2022	Membre utilisateur consommateur
Joyal	Martine	Administratrice	2022	Membre utilisateur consommateur
Dugas	Ginette	Administratrice	2024	Membre de soutien
Wilhelmy	Dr Mario	Administrateur	2023	Membre producteur

Au cours du dernier exercice financier, le Conseil d'administration s'est réuni à sept reprises pour des réunions régulières. Des rencontres de travail ont également été organisées pour élaborer les budgets prévisionnels et la Phase 3 de développement.

Équipe médicale de la Coop Santé Eastman au 31 décembre 2021

Dr Mario Wilhelmy, médecin omnipraticien et directeur médical

D^{re} Marie-Lou Lebel, médecin omnipraticienne

D^{re} Marie-Noël Chagnon, médecin omnipraticienne

D^{re} Janice Boudreau, médecin omnipraticienne

Amélie Chiasson, Infirmière praticienne spécialisée (IPS)

Équipe permanente de la Coop Santé Eastman au 31 décembre 2021

- Sylvie Des Roches, directrice générale (3 jours par semaine)
- Louise Saucier, agente administrative et comptable (3 jours par semaine)
- Tessa McDonald, infirmière clinicienne (en congé d'études))
- Annick Croteau, infirmière clinicienne (4 jours par semaine)
- Édith Longpré, infirmière clinicienne aux prélèvements (1 jour par semaine)
- Gabrielle Roy, infirmière (en congé parental)
- Shayna Routhier, infirmière (3 jours par semaine)
- Marie-Josée Labelle, secrétaire médicale aux prélèvements (1 jour par semaine)
- Gabrielle Roy, secrétaire médicale (en congé parental)
- Manon St-Pierre, secrétaire médicale (4 jours par semaine)
- Guylaine Labonté, secrétaire médicale (4 jours par semaine)

Assemblée générale annuelle des membres

Les assemblées générales annuelles (AGA) 2020 et 2021 de la Coop Santé Eastman et les environs se sont tenues à Eastman en visioconférence, le 6 juin 2021 en raison des mesures d'urgence sanitaires décrétées par le gouvernement du Québec pour contrer l'épidémie de la COVID-19.

État du capital social

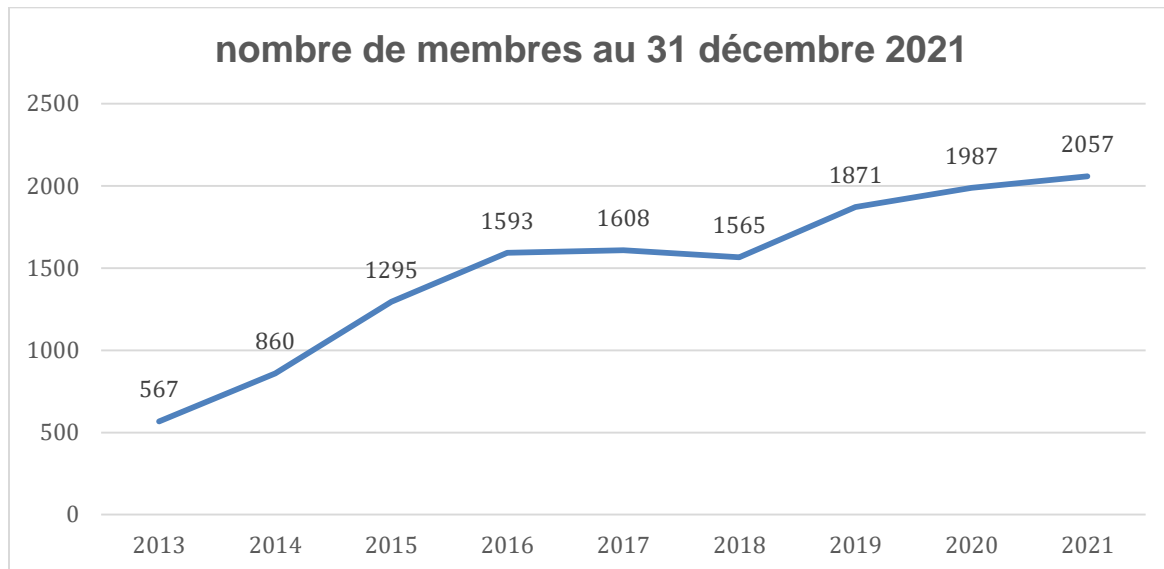
En date du 31 décembre 2021, le capital social des membres de la Coop Santé Eastman s'élevait à 104 700 \$. Un total de 1310 parts sociales ayant une valeur nominale de 10 \$ ont été émises au cours de l'exercice et 1195 parts sociales ont été remboursées aux membres démissionnaires ou décédés. Près de 50 % d'entre eux ont fait don de leurs parts de qualification à la Coop avant de se retirer, les autres ayant obtenu le remboursement conformément à la *Politique de gestion des membres*.

Rapport d'activités 2021 : une année de relance malgré la pandémie

1. Un membership accru

La Coop Santé comptait 2057 membres actifs au 31 décembre 2021, soit une augmentation nette de 70 membres dans un contexte de consolidation et de pandémie active.

Tableau 1 Progression du nombre de membres depuis l'ouverture de la Coop Santé



2. Des services bonifiés

L'offre de service de la Coop Santé s'est bonifiée permettant de consolider puis d'augmenter l'accessibilité des services cliniques et ce, malgré la période de pandémie et de restrictions sanitaires toujours active. Les consultations infirmières ont été bonifiées afin de mieux desservir la clientèle de la Coop dont une majorité sont sans médecins de famille. Ainsi, la dernière année a été marquée par les principales réalisations suivantes :

2.1 Une offre de service clinique accrue

- Accroissement du nombre de consultations cliniques
- Accessibilité de consultations en télémédecine
- Accessibilité des consultations aux patients ayant ou présentant des symptômes de la COVID-19
- Collaboration avec la clinique de *sans rendez-vous* du GMF du Lac de Magog
- Bonification de la clinique hebdomadaire de prélèvements et ce, en fonction des périodes plus achalandées
- Renouvellement de la clinique de vaccination saisonnière à la Coop Santé et à la Villa d'Argent
- Consolidation des demandes de consultation par besoins prioritaires afin de mieux desservir la clientèle
- Diffusion régulière par courriel du Bulletin d'information à l'intention des membres

2.2 Un développement soutenu

- Investissement dans les consultations infirmières, soit deux journées additionnelles par semaine et ce, grâce au renouvellement des partenariats institutionnels et municipaux (MRC Memphrémagog, Caisse Desjardins du Lac Memphrémagog, Eastman, Austin, St-Étienne et Stukely-Sud)
- Dégel progressif des adhésions de nouveaux membres dès le deuxième semestre
- Adoption de la Phase 3 de développement qui s'échelonne sur trois ans soit du 1^e janvier 2022 au 31 décembre 2024

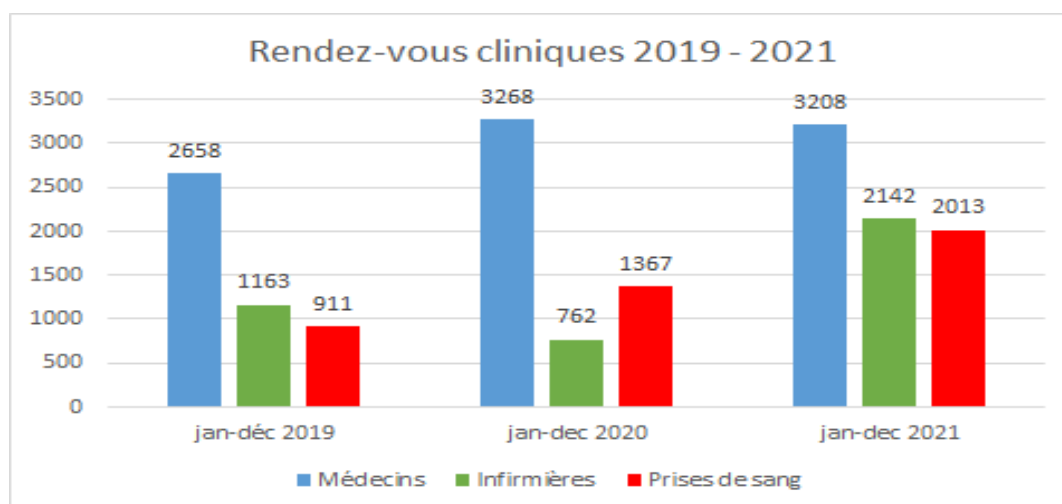
2.3 Des services de professionnels de la santé à nouveau offerts

- Relance graduelle de certains services professionnels de la santé tels que les services de nutritionniste et de physiothérapie (sur référence en raison des contraintes sanitaires)
- Maintien de la suspension temporaire des services offerts à même les locaux de la Coop pendant la pandémie

Au terme de l'année 2021, les principales activités cliniques, en augmentation de 34 %, se dénombraient comme suit :

- 3208 consultations médicales
- 2142 consultations infirmières
- 2013 prélèvements
- 442 vaccins saisonniers

Tableau 2 Évolution de l'accessibilité des services cliniques 2019 – 2021



Malgré un contexte sanitaire exceptionnel, la Coop Santé a clos son année sur une note positive au niveau de la consolidation et de l'accroissement de l'accessibilité aux rendez-vous cliniques. L'investissement dans les services infirmiers et le travail de collaboration développé entre les médecins, le personnel infirmier et les secrétaires s'est traduit par une augmentation de près du double des consultations infirmières (181 %)

comparativement à l'année précédente et a ainsi permis de compenser largement les effets de la pandémie sur l'accessibilité des services cliniques.

Cette approche, qui a exigé des déboursés financiers, n'a pas permis de dégager de surplus budgétaire. La Phase 3 de développement (2022-2024) devrait permettre un retour à l'équilibre budgétaire en misant sur l'accroissement du nombre de membres, le recrutement déjà en cours de nouveaux médecins, le renforcement des services infirmiers amorcés en 2021 et le soutien renouvelé des partenaires initiaux.

Ce fût à nouveau une année marquée par une importante capacité d'adaptation et un engagement remarquable de la part des équipes médicales, cliniques, de secrétariat et d'administration, des membres, des dirigeants et des bénévoles de la Coop Santé. L'engagement renouvelé de ses partenaires initiaux ont permis à la Coop Santé de relancer son offre de services en conformité de sa mission et des besoins de ses membres.

Provenance des membres par municipalité

Au 31 décembre 2021, la Coop Santé Eastman comptait 2057 membres actifs comparativement à 1987 membres en 2020 alors que l'objectif initial pour 2021 était d'atteindre 2050 en raison de la pandémie et du gel des adhésions pendant le premier semestre. L'année 2021 étant une année de transition axée dans un premier temps sur la consolidation des services, il n'aurait pas été opportun de lancer une campagne de recrutement de nouveaux membres alors que la pandémie était toujours active.

Près de la moitié des adhérents sont des résidents de quatre municipalités limitrophes et pionnières soit Austin, Eastman, Saint-Étienne-de-Bolton, Stukely-Sud. On compte également un nombre important de membres en provenance de la ville de Magog et de la municipalité d'Orford. Enfin, plusieurs sont propriétaires d'une résidence secondaire dans la région. En adhérant à la Coop, ils fournissent leur adresse de résidence principale justifiant ainsi un certain nombre d'adhérents sous la section *autres*.

Tableau 4 Répartition des membres par municipalités

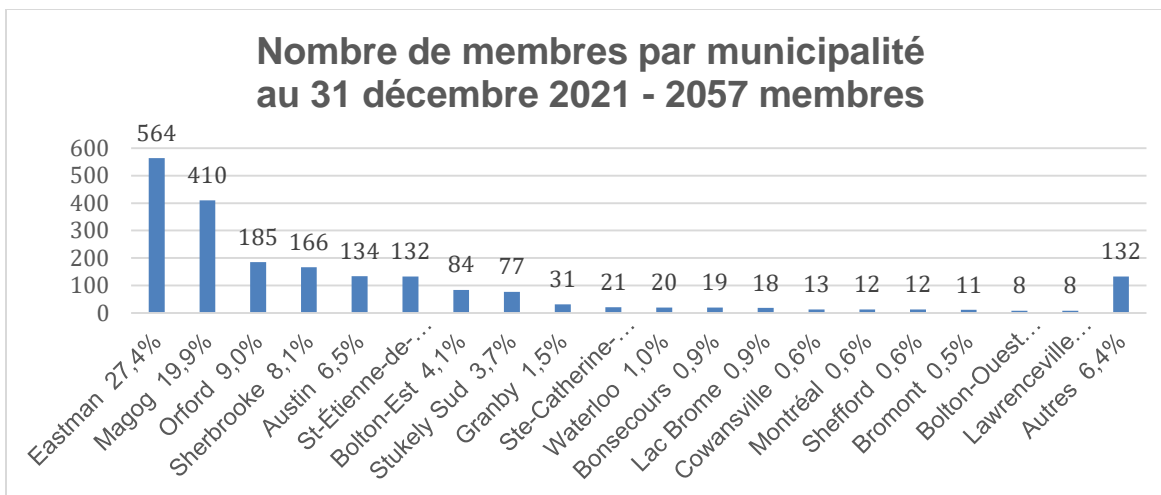
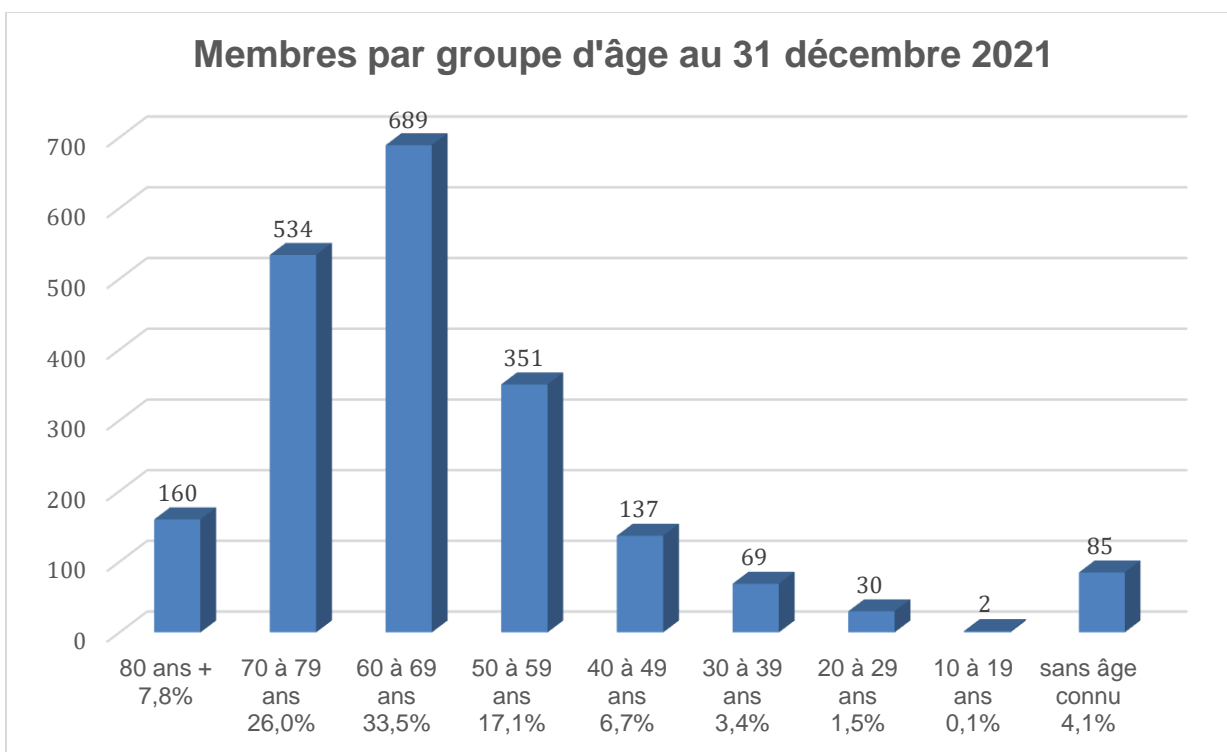


Tableau 5 Répartition des membres par groupe d'âge



NOTE : La grande majorité des membres sont âgés de 60 ans et plus (67 %). Un total de 160 enfants ne sont pas inclus dans le nombre de membres.

En conclusion, l'année 2021 aura été telle que prévue : une année de transition et de relance des activités et du développement de la Coop Santé. Il était crucial de tenir compte de l'impact de la COVID-19, qui s'est à nouveau invitée en 2021, sur le

maintien de l'accessibilité des services et sur la capacité de répondre à la demande tout en étant conscient que la pandémie affecterait à court terme la rentabilité et le développement de la Coop Santé.

La Phase 3 de développement permettra de remettre à l'ordre du jour les objectifs de croissance axés sur une offre de service accessible et à proximité, de même que sur une approche préventive et intégrée des services à la base de la mission et de la viabilité financière de la Coop Santé.

Phase 3 de développement (2022-2024) et priorités d'action

Le défi de la Coop Santé est d'entreprendre, dans sa troisième phase de développement, la consolidation et le développement de son offre de services actuelle et l'intégration d'une approche préventive et intégrée des services auprès de la collectivité.

Les priorités d'action de la Phase 3 de développement seront les suivantes :

1. Accroître l'offre de service médicale et clinique
2. Renouveler et renforcer les partenariats avec les municipalités environnantes
3. Se doter de ressources humaines, matérielles et techniques selon le développement projeté
4. Assurer la rentabilité des opérations et des services

Les stratégies de développement pour les trois prochaines années seront :

- Atteindre 2600 membres, une augmentation de près 25% par rapport à la situation actuelle.
- Offrir minimalement cinq journées de consultations médicales par semaine bonifiée de l'équivalent de 0,4 effectifs médicaux (deux journées de consultation par semaine) soit une augmentation de 40 % de présence médicale sur trois ans.
- Renforcer l'offre de service selon une approche préventive et de soins de santé complémentaires.
- Relancer des activités de sensibilisation et de promotion de la santé en organisant des présentations thématiques pour améliorer la qualité de vie et le mieux vivre avec les maladies chroniques.
- Explorer l'intérêt et la faisabilité de mettre en place des groupes de soutien qui visent à améliorer la santé des participants en misant sur la prévention des maladies chroniques.

En résumé, la Phase 3 de développement permettra à la Coop Santé de :

- ✓ Maintenir puis développer l'accessibilité de ses services.
- ✓ Consolider et développer les collaborations avec le GMF du Lac, partenaire depuis le tout début de la Coop Santé.

- ✓ Accroître le nombre de membres à la base de sa rentabilité financière et de sa notoriété.
- ✓ Bonifier son impact par une approche de prévention orientée sur la santé et la qualité de vie des citoyens.
- ✓ Renouveler et renforcer ses collaborations avec les municipalités pour des communautés en santé.

La phase 3 de développement sera ainsi porteuse d'actions concrètes en cohérence de la vision fondatrice de la Coop qui est celle *d'offrir à l'ensemble de la population de la municipalité d'Eastman et des municipalités environnantes, des services de santé de première ligne dans son milieu, améliorer et promouvoir la santé par une approche de prise en charge globale, préventive et curative.*

Merci à nos 2057 membres
Merci à nos bénévoles
Merci à nos partenaires
Merci à l'équipe de la Coop Santé



