

COOP SANTÉ EASTMAN

Coopérative de solidarité



Rapport annuel 2018

Cinq ans déjà!



Mot de la présidente

*« Se réunir est un début,
rester ensemble est un progrès,
travailler ensemble est la réussite ».*
Henry Ford

Quelle belle année nous avons eue! Une cinquième année d'existence qui nous permet, encore aujourd'hui, de nous présenter devant vous fiers du travail accompli. Une cinquième année qui, comme toutes les autres jusqu'à présent, nous a apporté son lot de défis. Des défis que nous avons sus, ensemble et solidairement, relever avec succès. Et, quand on y pense, c'est cette solidarité qui a marqué notre dernière année et qui permet à la Coop Santé de grandir forte de la confiance, de l'appui et des efforts de tous.

Jetons un regard sur cette dernière année. D'abord, disons que la Coop Santé Eastman et les environs est en... santé. La fidélité de ses membres, le dévouement de son équipe et la rigueur administrative dont nous faisons preuve sont à l'origine de notre bonne situation actuelle.

Aujourd'hui, la Coop Santé compte 1 565 membres actifs. Ce nombre peut sembler à peu près le même que l'année dernière à pareille date, mais il existe une différence fondamentale : il s'agit véritablement de 1 565 membres « actifs » alors que nous avons implanté, au cours de la dernière année, une *Procédure de gestion du membership* qui nous a menés à une révision complète de notre liste. Notre objectif était d'assurer le renouvellement des adhésions des membres, ainsi que le paiement de leur contribution annuelle, en plus de régulariser la situation des membres qui se trouvent en défaut de paiement et en situation d'exclusion. Malgré ce resserrement, c'est en réalité quelque 324 membres supplémentaires qui se sont joints à nous.

Vous l'avez sans doute constaté, du lundi au jeudi, la Coop Santé est une véritable petite ruche. Chaque semaine, nous sommes en mesure d'offrir de trois à quatre journées de consultation avec les médecins. À cela, s'ajoutent les services de notre infirmière clinicienne, la visite régulière de l'inhalothérapeute, la clinique hebdomadaire de prélèvements deux fois plus performante, de même que la vaccination annuelle et sur demande. Ce n'est pas assez, nous diront certains. C'est la raison pour laquelle nous sommes constamment en quête de solutions. Nous sommes toujours à la recherche de médecins bien évidemment, tout comme nous travaillons chaque jour à développer une variété de services connexes, soyez-en sûrs. À cet égard, je puis vous assurer que la prochaine année sera riche en nouveautés de toutes sortes.

J'en arrive à ce projet qui aura sans doute marqué notre dernière année : le fameux déménagement de la Coop. Nous y voilà donc : dans à peine deux semaines, la Coop Santé Eastman et les environs déménagera dans l'ancien presbytère d'Eastman. Le déménageur est réservé, nous avons commencé à faire nos boîtes et nous sommes prêts à nous installer dans de nouveaux locaux, plus spacieux, plus lumineux et tellement mieux

adaptés. Ce projet, sur lequel nous travaillons depuis des années, est aujourd'hui une réalité grâce à nos partenaires qui ont démontré toute la solidarité nécessaire pour ce type de réalisation. D'abord, la municipalité d'Eastman, notre premier partenaire qui, en plus de nous offrir de bonnes conditions de location, a effectué des travaux majeurs dans le bâtiment. Ensuite, la Municipalité régionale de Comté (MRC) Memphrémagog qui nous soutient non seulement pour notre déménagement, mais également pour la mise en place de notre Phase 2 de développement. Il y a également Desjardins qui, pour sa part, nous a renouvelé sa confiance pour la réalisation de notre plan de développement. Et, enfin, vous tous, membres de la Coop Santé, qui êtes toujours là et qui nous permettez depuis le premier jour de grandir et de devenir meilleurs.

Pour la Coop et pour ses membres, ce déménagement revêt une importance majeure et ce, à plusieurs égards. D'abord, il signifie que nous avons vraiment notre place au cœur du village. Nous ne sommes plus de passage, ni en observation, car nous avons démontré que notre activité est nécessaire, viable, appréciée et de mieux en mieux adaptée aux besoins de nos membres. Ensuite, nos nouvelles installations, en plus d'offrir un meilleur environnement pour nos membres et notre personnel, nous offrent de nombreuses possibilités de développement, notamment l'accueil de nouveaux médecins et professionnels de la santé. Enfin, nous pouvons aujourd'hui regarder l'avenir avec confiance, nous qui étions de plus en plus à l'étroit dans notre petite clinique. Notre petite clinique, il faut le dire, tellement appréciée, nous aura permis de bien démarrer, puis de consolider notre action pour, au fil des ans, devenir forts et en santé.

Comme vous le constaterez à la lecture de notre Rapport annuel, la Coop Santé Eastman et les environs va bien et peut regarder l'avenir avec enthousiasme et confiance. Cette confiance nous vient au premier chef de vous, chers membres. Et elle nous vient également de nos partenaires, dont on ne souligne pas assez l'apport. La municipalité d'Eastman, la MRC Memphrémagog et la Caisse Desjardins du Lac Memphrémagog, de même que les municipalités d'Austin et de Stukely-Sud. À vous tous, merci de votre confiance.

Pour faire grandir la Coop Santé, nous devons compter sur une équipe dédiée et qui a foi en son avenir. Il nous faut donc reconnaître le travail de cette dernière. D'abord, l'équipe médicale, composée de notre directeur médical, le fidèle et précieux docteur Mario Wilhelmy, des docteurs Marie-Lou Lebel et Marie-Noël Chagnon, de même que Tessa MacDonald, infirmière clinicienne qui les seconde et accompagne plusieurs de nos membres, et Édith Longpré, infirmière clinicienne, affectée à la clinique hebdomadaire de prélèvements qui vient prêter main forte au besoin. Ensuite, il y a l'équipe administrative : Line Desjardins, agente administrative, de même que Danielle Gingras, Sylvie Hébert, Marie-Josée Labelle et Mélanie Roy, secrétaires médicales. Enfin, Sylvie Des Roches, notre directrice générale. En poste depuis février 2018, Sylvie a su faire sa place au sein de la Coop. Son professionnalisme, sa sensibilité et son ardeur ont non seulement permis de faire aboutir de nombreux projets, mais également de positionner la Coop comme un joueur incontournable quand on parle de services de proximité. À vous tous, merci d'être là et de croire aussi fermement aux bienfaits de maintenir des services de santé de proximité.

Enfin, je remercie mes collègues du conseil d'administration qui sont toujours présents, attentifs et solidaires. Je l'ai déjà dit, mais je crois qu'il faut le répéter, leur engagement bénévole et dévoué est précieux et inspirant, car il illustre de manière éclatante l'esprit même de la coopération : travailler de concert à construire un projet au bénéfice de notre collectivité.

Mes derniers remerciements s'adressent bien sûr à vous. Si l'équipe de la Coop existe, c'est surtout grâce à vous, membres de la Coop Santé. Pour continuer notre route, nous avons besoin de votre confiance, de votre compréhension et même de votre patience parfois. Sachez que chaque jour, nous travaillons à nous améliorer et que chaque jour, nous tentons de faire le bien, pour le mieux et ce, malgré les inévitables irritants qui surviennent. Alors, à vous aussi, nous disons merci d'être là et merci de croire en nous. Ensemble, nous démontrons chaque jour que, comme l'a si bien dit Henry Ford : « *Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite* ».

Je vous remercie.

La présidente du conseil d'administration,

Susan Ellefsen

Table des matières

Coordonnées	6
Notre mission, notre vision	6
Conseil d'administration	7
Équipe médicale et permanente de la Coop Santé	7
État du capital social	8
Rapport d'activités 2018	8
Principales réalisations 2019	9
Provenance des membres par municipalité	11
Progression du nombre de membres	11
Plan d'action 2019	12

COOP SANTÉ EASTMAN et les environs – Coopérative de solidarité

15, rue Lapointe, 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 environs, 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.

Conseil d'administration

Au 31 décembre 2018, le conseil d'administration se composait des personnes suivantes :

NOM	PRÉNOM	FONCTION	DÉBUT DU MANDAT	REMARQUES
Ellefsen	Susan	Présidente	27 mars 2018	Membre de soutien (en remplacement de Johanne Goulet)
Boissé	Georges	Vice-président	15 avril 2017	Membre utilisateur consommateur
Nadeau	Marcel	Trésorier	12 avril 2016	Membre utilisateur consommateur
Duquette	Diane	Secrétaire	12 avril 2016	Membre utilisateur consommateur
Poirier	Nicole	Administratrice	22 avril 2015	Membre utilisateur consommateur
Dugas	Ginette	Administratrice	12 avril 2016	Membre utilisateur consommateur (en remplacement de Susan Ellefsen)
Wilhelmy	Dr Mario	Administrateur	15 avril 2017	Membre producteur

Au cours du dernier exercice financier, le conseil d'administration s'est réuni à neuf reprises pour des réunions régulières. Des rencontres de travail ont également été organisées pour identifier les objectifs stratégiques de la Phase 2 de développement couvrant la période de 2018-2020, pour en élaborer les budgets prévisionnels et pour assurer le suivi du projet de réaménagement de la Coop Santé.

Équipe médicale de la Coop Santé Eastman

Dr Mario Wilhelmy, médecin omnipraticien et directeur médical

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

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

Équipe permanente de la Coop Santé Eastman

- Sylvie Des Roches, directrice générale (3 jours par semaine)
- Tessa McDonald, infirmière clinicienne

- Édith Longpré, infirmière clinicienne sur appel
- Ginette Richard*, agente administrative (3 jours par semaine)
- Marie-Josée Labelle, secrétaire médicale (2 jours par semaine)
- Danielle Gingras, secrétaire médicale (2 jours par semaine)
- Sylvie Hébert, secrétaire médicale et administrative (2 jours par semaine)

**Line Desjardins a remplacé Ginette Richard qui a quitté son poste en mars 2019 et Mélanie Roy s'est jointe en avril 2019 à l'équipe de secrétariat médical, à raison d'une journée par semaine)*

Assemblée générale annuelle des membres

La dernière assemblée générale annuelle de la Coop Santé Eastman et les environs s'est tenue à Eastman, le 27 mars 2018.

La prochaine assemblée générale annuelle se tiendra le mardi 4 juin 2019. À cette occasion, trois sièges au conseil d'administration seront à pourvoir à titre de membres utilisateurs consommateurs.

État du capital social

En date du 31 décembre 2018, le capital social des membres de la Coop Santé Eastman s'élevait à 78 000 \$. Un total de 1 565 parts sociales ayant une valeur nominale de 10 \$ ont été émises au cours de l'exercice et 1 800 parts sociales ont été remboursées aux membres démissionnaires ou décédés. Plus du tiers d'entre eux ont fait don de leurs parts de qualification à la Coop avant de se retirer ou en obtenu le remboursement conformément à la *Politique de gestion du membership*.

Lors de l'assemblée générale annuelle du 15 avril 2014, il a été proposé et approuvé qu'un montant équivalent à 50 % du capital social des membres soit conservé en dépôt à terme. Ainsi, un montant de 41 461 \$ fait l'objet d'un dépôt à terme et couvre amplement la somme exigée.

Rapport d'activités 2018

Au cours de la dernière année, la Coop Santé a amorcé sa deuxième phase de développement s'échelonnant sur trois ans. Les actions ont été concentrées sur la bonification des services cliniques, l'accroissement du nombre de membres actifs et la consolidation de l'équipe clinique et administrative. La deuxième phase de développement comporte également, dans sa première année, un volet important dans l'atteinte de ses objectifs soit l'installation de la Coop Santé dans le presbytère d'Eastman afin de se doter de locaux plus adéquats et spacieux. Ce déménagement, prévu en juin 2019, permettra de répondre aux besoins en services de santé accrus, diversifiés et de qualité. De plus, il favorisera l'ancrage de la Coop Santé dans son milieu et ce, sur une base permanente et durable.

Principales réalisations en 2018 :

1. Une offre de services accrue

- Accueil d'une nouvelle médecin omnipraticienne.
- Accroissement des consultations médicales notamment en soirée.
- Augmentation des consultations avec l'infirmière clinicienne exclusives aux membres pour des suivis de problèmes de santé chroniques et des virus saisonniers avec accès téléphonique à un médecin au besoin ou sur place.
- Embauche d'une infirmière clinicienne sur appel pour soutenir la clinique de prélèvements hebdomadaire qui a doublé son nombre de rendez-vous.
- Relance des cliniques d'inhalothérapie.
- Renouvellement de la clinique de vaccination saisonnière à la Coop Santé et à la Villa d'Argent.
- Intégration d'une nouvelle équipe de secrétariat médical.
- Augmentation du nombre de lignes téléphoniques et de secrétaires médicales pour répondre à la demande.
- Diffusion de chroniques santé sur le site Internet.
- Diffusion régulière par courriel du bulletin d'information à l'intention des membres.

2. Un développement soutenu

- Adoption et mise en place de la Phase 2 de développement pour une offre de services bonifiée comportant un plan d'affaires et de financement.
- Sollicitation et obtention de subventions en provenance de partenaires municipaux et institutionnels.
- Relance des partenariats avec les municipalités environnantes.
- Campagne de recrutement et accroissement du nombre de membres actifs.

3. Un projet d'aménagement confirmé

- Montage financier du projet et entente avec la municipalité d'Eastman.
- Engagement tripartite de la Coop Santé avec la MRC Memphrémagog et la municipalité d'Eastman pour soutenir financièrement le projet.
- Finalisation des plans et devis en concertation avec la municipalité en prévision de l'appel d'offres.
- Entente pour débiter les travaux en février 2019 pour un déménagement en juin 2019.

4. Une gestion rigoureuse des adhésions et des renouvellements

- Élaboration et adoption d'une *Politique de gestion du membership*.
- Formalisation, précision et promotion des avantages exclusifs aux membres.
- Précision des modalités d'adhésion et de retrait.
- Gestion des défauts de paiement.
- Renouvellement et obtention de dons pour soutenir des membres qui ne peuvent assumer leur contribution annuelle.

En résumé, l'année 2018 a été marquée par la concrétisation du partenariat et du financement requis pour le projet d'aménagement de la Coop Santé dans le presbytère d'Eastman et l'obtention de l'engagement financier des partenaires pionniers dans la Phase 2 de développement de la Coop Santé. Une étape qui devrait mener à un nouveau seuil de rentabilité, à la stabilisation et la bonification de l'offre de services médicale et infirmière, ainsi qu'à l'augmentation du nombre de membres.

Celle-ci, entreprise en 2018, permettra à la Coop d'acquérir la notoriété souhaitée après plus de cinq ans d'existence, de réalisations et de services.

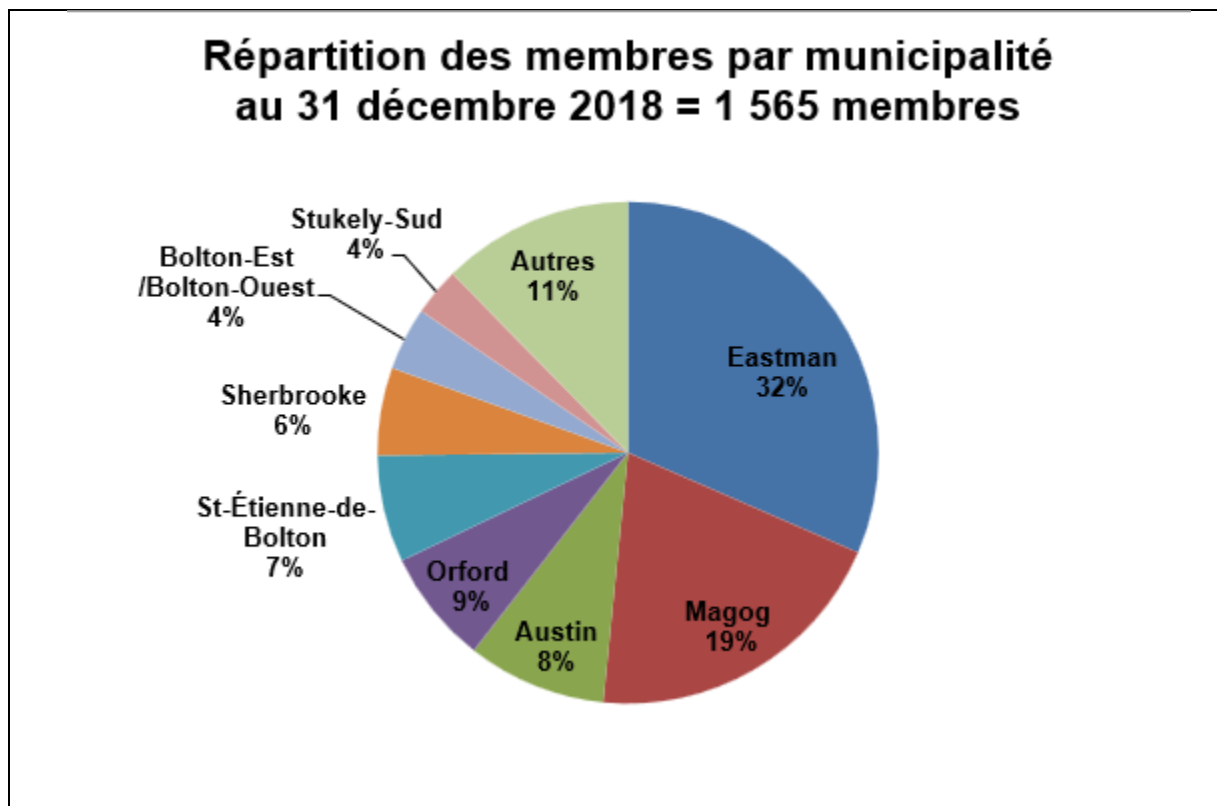
Somme toute, ce fut une année de travail engagé, concerté et constant de la part de l'équipe clinique et administrative, des dirigeants et des bénévoles de la Coop Santé et, bien sûr, de ses partenaires.

Provenance des membres par municipalité

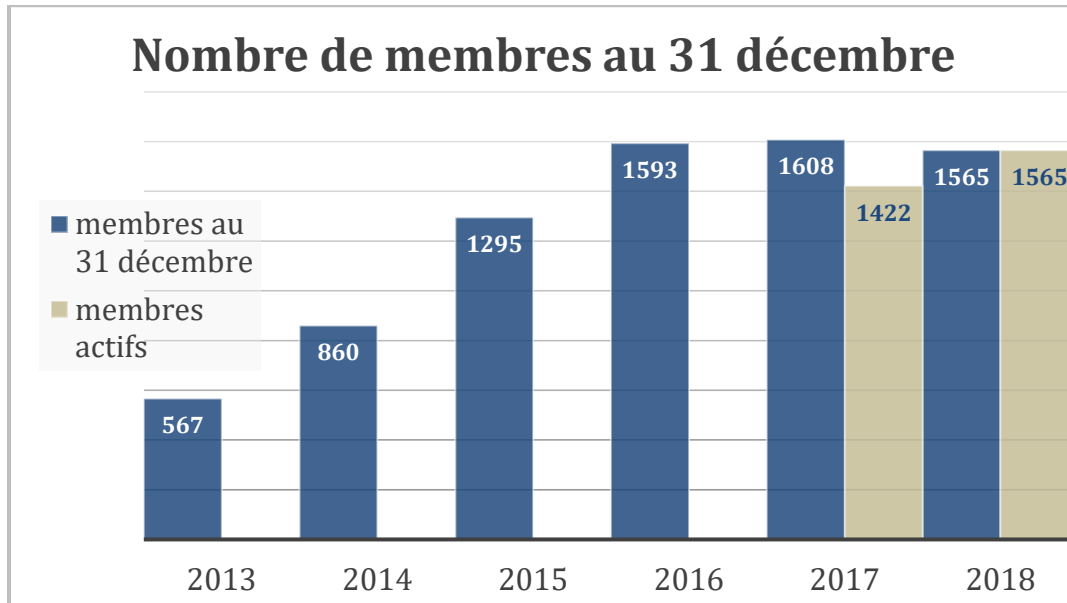
Au 31 décembre 2018, la Coop Santé Eastman comptait 1 565 membres actifs comparativement à 1 422 en 2017 (1 608 membres moins 186 inactifs en défaut de paiement).

En tout, 367 retraits ont été enregistrés et 324 nouvelles adhésions ont été inscrites. Sur les 367 retraits, 135 membres en défaut de paiement depuis plus de six mois ont finalement été exclus, alors que 51 d'entre eux ont régularisé leur contribution.

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



Progression du nombre de membres depuis l'ouverture de la Coop en novembre 2013



Le tableau ci-dessus illustre la progression du nombre de membres depuis l'ouverture de la Coop. De 567 membres inscrits au 31 décembre 2013, on atteint, au 31 décembre 2018, 1 565 membres actifs.

Soulignons que le nombre de **membres actifs** de la Coop a augmenté passant de 1 422 en 2017 à 1 565 en 2018. Ceci résulte de la campagne de recrutement réalisée à l'automne 2018 et au redressement effectué auprès des membres qui se trouvaient en défaut de paiement depuis plus de six mois.

Plan d'action 2019 (deuxième année de la Phase 2 de développement)

Priorité 1 : Services aux membres

- Poursuivre la bonification des services médicaux et infirmiers.
- Accueillir une infirmière praticienne spécialisée en raison de trois jours par semaine.
- Stabiliser et augmenter les disponibilités médicales et/ou recruter un nouveau médecin.
- Développer des services professionnels complémentaires.
- Organiser des séances d'information en santé.
- Tenir des cliniques de vaccination saisonnière.

Priorité 2 : Financement

- Compléter la recherche de subventions afin de soutenir le développement prévu dans la Phase 2 de développement

Priorité 3 : Augmentation du nombre de membres

- Recruter 250 nouveaux membres pour atteindre 1 800 membres à la fin de l'année 2019.
- Réaliser une campagne de recrutement.
- Cibler des objectifs de recrutement par municipalités partenaires et travailler en collaboration avec celles-ci.

Priorité 4 : Déménagement de la Coop Santé

- Finaliser les plans d'aménagement.
- Entreprendre et compléter les travaux d'aménagement du presbytère pour un déménagement en juin 2019.
- Procéder à l'inauguration des nouvelles installations à l'automne 2019.

En conclusion, l'année 2019 constituera une année charnière pour la Phase 2 de développement de la Coop Santé qui sera marquée par le déménagement de ses installations dans le presbytère d'Eastman, l'accroissement de son *membership* et la bonification de ses services.

Merci à nos 1 565 membres

Merci à nos bénévoles

Merci à l'équipe de la Coop Santé

Merci à nos partenaires

