

# COOP SANTÉ EASTMAN ET LES ENVIRONS



## Rapport annuel 2019

*Des nouveaux locaux et des services bonifiés !*

## Mot des présidents

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

Dès notre premier Rapport annuel, en 2014, nous avons choisi d'accompagner notre compte rendu d'une citation qui exprime, en quelque sorte, les résultats de l'année qui se termine. Cette année ne fait pas exception, si ce n'est que nous avons fait le choix de reprendre le même énoncé utilisé l'an dernier, car cette citation d'Henry Ford reflète en tous points l'esprit dans lequel nous avons tous travaillé tout au long de la dernière année!

Encore cette année, nous nous présentons à vous avec un bilan positif, à l'image de notre vision initiale qui est *d'offrir à l'ensemble de la population d'Eastman et des environs des services de santé dans leur milieu, ainsi que viser à l'amélioration et à la promotion de la santé par une approche de santé préventive et curative.*

Dès le début des activités de la Coop Santé, il y a presque sept ans, nous avons fait le choix de bien faire les choses. Et pour ce faire, il nous apparaissait essentiel de prendre le temps qu'il faut pour atteindre nos objectifs. Le temps de se faire connaître; le temps de développer de solides partenariats; le temps de stabiliser notre membership; le temps de développer des services pertinents et le temps d'assurer notre bonne santé financière.

En regardant le chemin parcouru, sincèrement, nous pouvons être fiers. Jetons un bref coup d'œil à notre dernière année. Quatre priorités avaient été identifiées en début d'année : les services offerts, le recrutement et la rétention des membres, le financement et le déménagement de la Coop.

Au niveau des services offerts aux membres, l'année 2019 a connu de nettes améliorations. Bien que les démarches de recrutement d'un médecin n'aient pas connues le succès espéré en 2019 (un médecin s'est joint à l'équipe en février 2020), l'implication et l'esprit de coopération de l'équipe médicale a permis d'augmenter la présence médicale de l'équivalent d'une journée par semaine.

À ce qui précède, s'ajoute l'arrivée, à l'automne, d'une infirmière praticienne spécialisée (IPS) qui a rapidement pris en charge de nombreux membres dans le suivi de leurs problématiques de santé. De plus, des services de professionnels de la santé tels physiothérapeute, nutritionniste, ostéopathe et médiatrice familiale sont dorénavant offerts, alors que des références sont aussi disponibles pour des services en acupuncture, kinésiologie, soins de pieds, massothérapie, psychothérapie et sexologie. Ces nouveaux services se sont ajoutés à la vaccination saisonnière, qui connaît toujours un vif succès, tout comme les cliniques de prélèvement hebdomadaires.

À la Coop Santé, tout est question d'équilibre. Il faut en effet que les services offerts répondent aux besoins des membres, que l'équipe médicale travaille en harmonie, que

les installations soient adéquates et que la situation financière soit saine. Mais, rien de tout cela ne pourrait exister sans la présence, stable et engagée, de ses membres. À cet égard, nous nous réjouissons de voir le nombre de nos membres être en constante augmentation. Tel que nous l'avions prévu dans nos objectifs de la dernière année, la Coop Santé comptait, en décembre 2019, quelque 1871 membres actifs.

En 2019, le projet de déménagement sur lequel nous avons travaillé sans relâche pendant près de trois ans s'est finalement concrétisé.

Nous étions tellement fiers d'ouvrir les portes de la « nouvelle » Coop en juillet dernier et de procéder à son inauguration officielle en octobre ! Mais ce qui nous rend le plus fiers, c'est d'avoir réalisé ce projet ensemble, dans un esprit de totale coopération, où chaque intervenant a compris l'importance d'offrir des services de santé à proximité et adaptés à la clientèle que nous desservons.

Rappelons que notre ambition a toujours été la même : offrir des services bien adaptés aux besoins et au profil de nos membres. Et pour y arriver, nous avons pris le temps d'être à l'écoute de leurs attentes, en demeurant dignes de la confiance qu'ils nous ont accordée et en faisant preuve de prudence dans notre gestion.

C'est vrai que tout n'a pas été toujours rose, mais forts de la confiance de nos partenaires et de nos membres, du dévouement de notre personnel et de l'implication des membres du Conseil d'administration, nous avons réussi. Et si nous avons réussi, c'est aussi grâce à l'engagement de nos partenaires auxquels nous voulons rendre hommage.

D'abord, la municipalité d'Eastman avec qui nous avons développé un réel partenariat. Monsieur le Maire Yvon Laramée et son équipe ont été à l'écoute de nos besoins, en plus de faire preuve d'une volonté aussi forte que la nôtre de garder notre Coop Santé à Eastman. En mettant à notre disposition le presbytère, en y effectuant des travaux majeurs, en nous offrant de très bonnes conditions de location et en nous accordant sa confiance, la municipalité d'Eastman nous a donné des ailes pour poursuivre.

Lors de la création de la Coop Santé, deux partenaires nous ont appuyés financièrement, et ils ont été encore présents pour nous aider à franchir cette nouvelle étape de développement. D'abord, la MRC Memphrémagog qui nous a consenti un important appui financier pour absorber une grande partie des travaux du presbytère et soutenir notre développement. Ensuite, la Caisse Desjardins du Lac Memphrémagog qui nous a accordé un soutien significatif pour accompagner notre seconde phase de développement, dont la réalisation était directement liée au déménagement de nos activités dans de nouveaux locaux.

Évidemment, il nous faut souligner aussi l'engagement des municipalités des environs. Austin, au premier chef qui nous appuie depuis l'ouverture, de même que Saint-Étienne-de-Bolton et Stukely-Sud. Et, enfin, le Club Lions, présent depuis 2015, des donateurs privés, des amis de la Coop et la Clinique Dentaire Eastman par son propriétaire, Dr Stéphane Gendron.

Un autre partenariat de première importance concerne celui que nous avons développé avec la Clinique Médicale du Lac et qui est devenu au fil des ans sans doute la pierre angulaire de notre bon fonctionnement. En effet, grâce à l'engagement de notre directeur médical Dr Mario Wilhelmy, la Coop Santé Eastman est aujourd'hui un satellite de la

Clinique Médicale du Lac, bénéficiant ainsi de nombreux avantages, notamment le partage du système de gestion des dossiers de patients et les services de notre toute nouvelle infirmière praticienne.

Enfin, il faut remercier mille fois tout le personnel administratif et l'équipe médicale de la Coop, de même que notre directrice générale, Sylvie Des Roches, qui a travaillé sans relâche pour que la Coop Santé soit celle qu'elle est aujourd'hui.

Eastman a eu toutes sortes de réputation dans son histoire; un temps réputé pour ses nombreux antiquaires ou encore ses nombreux restaurants, ses pâtisseries-boulangers, ses hébergements. Sa réputation passe aujourd'hui à l'offre de service de santé. Un environnement offrant à proximité pharmacie, dentiste, psychologue, acupunctrice, ostéopathe, kinésiologue, massothérapeute, SPA santé, en plus d'une coopérative de santé offrant des soins de première ligne : que demander de plus comme milieu ami des aînés et des jeunes familles ?

Après sept ans d'activités, la Coop Santé Eastman est particulièrement fière de cet esprit de coopération qui s'est graduellement implanté autant avec ses membres qu'avec ses partenaires. Maintenant bien installée dans des locaux parfaitement adaptés à nos activités, voilà de quoi être fiers et confiants d'entreprendre une nouvelle phase de développement.

Merci d'être là !

---

Susan Ellefsen  
Présidente du CA, de 2017 à 2019

---

Georges Boissé  
Président du CA, depuis octobre 2019

## Table des matières

Coordonnées _____	6
Notre mission, notre vision _____	6
Notre offre de service _____	6
Conseil d'administration _____	7
Équipe médicale et permanente de la Coop Santé _____	7
État du capital social _____	8
Rapport d'activités 2019 _____	8
Principales réalisations 2019 _____	9
Provenance des membres par municipalité _____	10
Progression du nombre de membres _____	11
Répartition des membres par groupes d'âge _____	11
Priorités d'action 2020 _____	12

**Note : Les États financiers en date du 31 décembre 2019 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](mailto:info@coopsanteeastman.com)

Site web : [www.coopsanteeastman.com](http://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

### 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 :

- Trois médecins
- Une infirmière praticienne spécialisée (IPS)
- Une infirmière clinicienne
- Une infirmière dédiée 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
- Ostéopathie
- Références pour des consultations en soins de pieds, kinésiologie, acupuncture, massothérapie et psychothérapie.

## Conseil d'administration

Au 31 décembre 2019, le conseil d'administration se composait des personnes suivantes :

NOM	PRÉNOM	FONCTION	ANNÉE DE FIN DE MANDAT COMME ADMINISTRATEUR	REMARQUES
Boissé	Georges	Président	2020	Membre utilisateur consommateur
Ellefsen	Susan	Vice-Présidente	2021	Membre de soutien
Bouchard	Lucie	Trésorière	2022	Membre utilisateur consommateur
Duquette	Diane	Secrétaire	2022	Membre utilisateur consommateur
Poirier	Nicole	Administratrice	2021	Membre utilisateur consommateur
Dugas	Ginette	Administratrice	2022	Membre utilisateur consommateur
Wilhelmy	Dr Mario	Administrateur	2020	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 élaborer les budgets prévisionnels et pour assurer le suivi du projet de réaménagement de la Coop Santé et du comité de chantier.

## Équipe médicale de la Coop Santé Eastman

Dr Mario Wilhelmy, médecin omnipraticien et directeur médical  
D<sup>re</sup> Marie-Lou Lebel, médecin omnipraticienne  
D<sup>re</sup> Marie-Noël Chagnon, médecin omnipraticienne

Marina Bureau, Infirmière praticienne spécialisée (IPS)

## Équipe permanente de la Coop Santé Eastman

- Sylvie Des Roches, directrice générale (3 jours par semaine)
- Tessa McDonald, infirmière clinicienne (4 jours par semaine)

- Édith Longpré, infirmière clinicienne aux prélèvements (1 jour par semaine)
- Line Desjardins, agente administrative et technicienne comptable (3 jours par semaine)
- Marie-Josée Labelle, secrétaire médicale (2 jours par semaine)
- Danielle Gingras, secrétaire médicale (1 jour par semaine)
- Sylvie Hébert, secrétaire médicale et administrative (2 jours par semaine)
- Mélanie Roy, secrétaire médicale (2 jours 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 4 juin 2019.

La prochaine assemblée générale annuelle qui devait avoir lieu en juin 2020 a été reportée à une date indéterminée en raison des mesures d'urgence sanitaire décrétées par le gouvernement du Québec pour contrer l'épidémie de la COVID-19. Deux sièges au conseil d'administration seront à pourvoir dont un membre utilisateur consommateur et un membre producteur. En raison du report de l'assemblée générale, les mandats seront prolongés jusqu'au moment où il sera possible de tenir cette assemblée.

## État du capital social

En date du 31 décembre 2019, le capital social des membres de la Coop Santé Eastman s'élevait à 96 950 \$. Un total de 2755 parts sociales ayant une valeur nominale de 10 \$ ont été émises au cours de l'exercice et 860 parts sociales ont été remboursées aux membres démissionnaires ou décédés. Plus de 20 % 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 2019

Au cours de la dernière année, la Coop Santé a complété la deuxième année de son plan de développement s'échelonnant sur trois ans. Cette deuxième année a comporté un volet important de son développement soit l'installation de la Coop Santé dans le presbytère d'Eastman dont l'objectif était de se doter de locaux plus adéquats et spacieux. Ce déménagement, réalisé en juin 2019, a permis de mettre en place les conditions requises à la bonification des services offerts par la Coop Santé et à l'accroissement de son nombre de membres, tout en favorisant l'ancrage de la Coop Santé dans son milieu et ce, sur une base permanente et durable.

L'aménagement de la Coop Santé dans ses nouveaux locaux a été possible grâce au soutien de la municipalité d'Eastman, de la MRC Memphrémagog, de la Caisse Desjardins du Lac Memphrémagog et de municipalités partenaires depuis les tout débuts



de la Coop Santé, plus particulièrement la municipalité d'Austin et celles de St-Étienne-de-Bolton et de Stukely-Sud, ainsi que d'un soutien important de donateurs privés et du Club Lions.

## Principales réalisations en 2019 :

### 1. Une offre de service clinique accrue

- Accueil d'une infirmière praticienne spécialisée (IPS)
- Accroissement du nombre de consultations médicales notamment en soirée
- Consolidation des consultations avec l'infirmière clinicienne exclusives aux membres pour de la vaccination, des suivis de problèmes de santé chroniques et des virus saisonniers et ce, avec accès téléphonique à un médecin au besoin ou sur place.
- Bonification de la clinique hebdomadaire de prélèvements
- Maintien des cliniques d'inhalothérapie
- Renouvellement de la clinique de vaccination saisonnière à la Coop Santé et à la Villa d'Argent
- Augmentation du temps de secrétariat médical pour répondre à la demande croissante
- Diffusion régulière par courriel du Bulletin d'information à l'intention des membres.

### 2. Un développement soutenu

- Sollicitation et obtention de subventions en provenance de partenaires municipaux et institutionnels
- Relance des partenariats avec les municipalités environnantes
- Campagne de recrutement et accroissement proactif du nombre de membres actifs

### 3. Un projet d'aménagement réalisé

- Mise en place du comité de chantier
- Établissement des étapes de réalisation et de l'échéancier
- Suivi des travaux selon l'échéancier
- Acquisition des équipements médicaux et de bureau
- Déménagement de la Clinique en juin 2019
- Inauguration des nouveaux locaux en octobre 2019

### 4. Une offre de service de professionnels de la santé bonifiée

- Ententes de partenariat avec des professionnels de la santé (kinésologue, nutritionniste, ostéopathe, acupunctrice, massothérapeute, soins de pieds, psychothérapeute, médiatrice familiale)
- Offre de service de professionnels à même les locaux de la Coop Santé ou sur référence avec réduction sur la tarification pour les membres sur certains services

**Au terme de l'année 2019, les principales activités cliniques se dénombraient comme suit :**

- 2 658 consultations médicales
- 1163 consultations infirmières
- 911 prélèvements
- 418 vaccins saisonniers

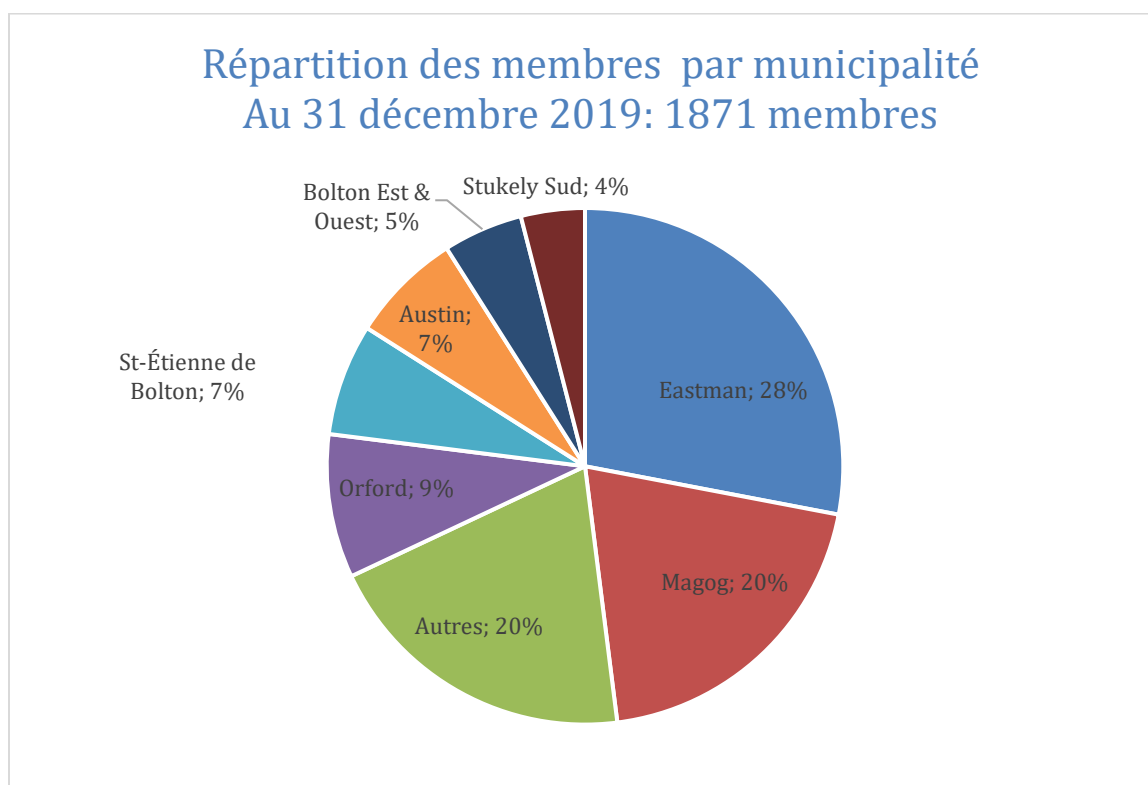
En résumé, l'année 2019 a été marquée par le déménagement de la Coop Santé dans ses nouveaux locaux, permettant ainsi de poursuivre son développement orienté sur l'accroissement de son nombre de membres et la bonification de ses services. Une nouvelle étape de franchise qui devrait permettre à la Coop Santé de retrouver un nouveau seuil de rentabilité, en plus d'inscrire son action dans la durée.

Ce fût à nouveau une année marquée par l'engagement constant et dédié des équipes cliniques et administratives, des dirigeants et des bénévoles de la Coop Santé ainsi que de ses partenaires qui ont permis à la Coop Santé de prendre son envol et d'assurer sa viabilité.

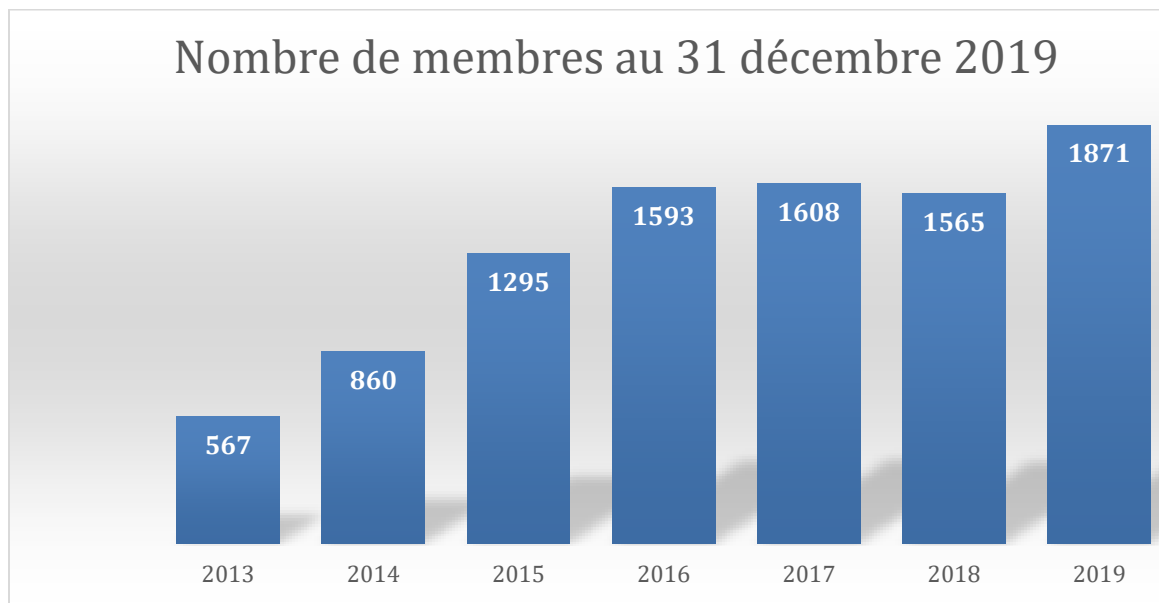
### Provenance des membres par municipalité

Au 31 décembre 2019, la Coop Santé Eastman comptait 1871 membres actifs comparativement à 1565 en 2018.

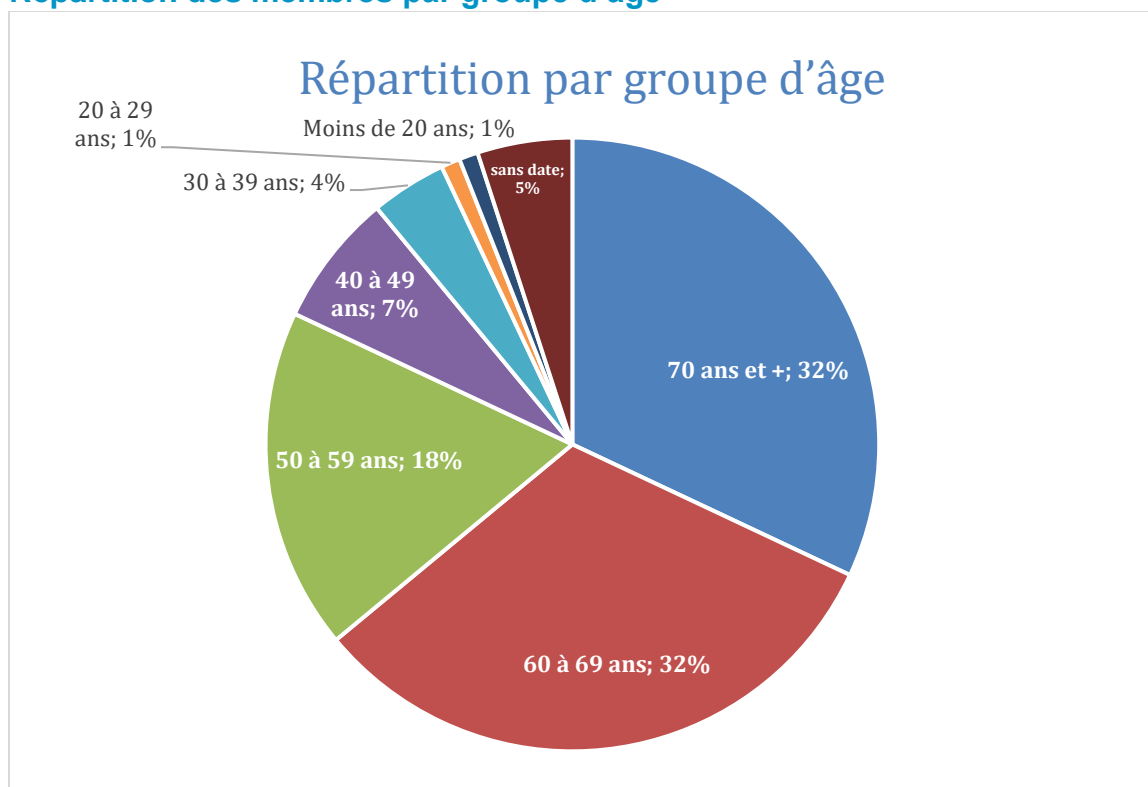
Près de la moitié des adhérents sont des résidents des quatre municipalités limitrophes soit Austin, Eastman, Saint-Étienne-de-Bolton, Stukely-Sud. On compte également un nombre important de membres en provenance de la ville de Magog et de la municipalité d'Orford. Enfin, plusieurs ont une résidence 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 Santé



## Répartition des membres par groupe d'âge



## Priorités d'action 2020 (troisième année de la Phase 2 de développement)

### **Priorité 1 : Services aux membres**

- Poursuivre la bonification des services médicaux et infirmiers
- Augmenter les disponibilités médicales par le recrutement d'un nouveau médecin
- Consolider l'offre de service des professionnels de la santé
- Organiser des séances d'information en santé
- Tenir des cliniques de vaccination saisonnière

### **Priorité 2 : Financement**

- Assurer la rentabilité des activités de la Coop Santé par l'accroissement du nombre de membres et le renouvellement des partenariats avec les municipalités

### **Priorité 3 : Augmentation du nombre de membres**

- Atteindre 2 050 membres à la fin de l'année 2020
- Réaliser une campagne de recrutement ciblée auprès des municipalités partenaires et en collaboration avec celles-ci

### **Priorité 4 : Élaboration de la Phase 3 de développement**

- Dresser le bilan des réalisations de la Phase 2 de développement
- Élaborer et valider la Phase 3 de développement
- Procéder à son adoption

En conclusion, l'année 2020 constituera l'année de clôture de la Phase 2 de développement de la Coop Santé. Les réalisations des dernières années orientées sur la bonification des services et l'accroissement du nombre de membres ont été, à ce jour, déterminantes pour maintenir les conditions requises à la rentabilité et à la viabilité de la Coop Santé et orienter ses actions pour sa troisième phase de développement. Il sera crucial de mesurer l'impact de la COVID-19 sur la rentabilité et le développement de la Coop Santé pour l'année 2020 et, selon les résultats, ajuster les objectifs de développement liés à l'accroissement du nombre de membres et à la bonification des services sur les années subséquentes.

**Merci à nos 1871 membres**  
**Merci à nos bénévoles**  
**Merci à l'équipe de la Coop Santé**  
**Merci à nos partenaires**

