

# COOP SANTÉ EASTMAN ET LES ENVIRONS



## Rapport annuel 2020

*Une phase 2 de développement complétée avec succès !*

## Mot du président

*« La vie n'est décidément pas un long fleuve tranquille,  
c'est une montagne à gravir. »*

Charles Regimbeau

Il y a de cela maintenant huit ans, un groupe de citoyens d'Eastman et des environs a décidé d'affronter de façon solidaire le problème de l'éloignement et du manque de ressources en soins de santé de base en créant une Coopérative de santé ayant pignon sur rue à Eastman.

Depuis deux ans, nous avons réaménagé notre présence dans un nouveau site, bien au centre d'Eastman, espérant l'endroit encore plus propice à la poursuite de notre croissance. Il s'agissait d'un pari ambitieux sans doute; mais forts du soutien de nos membres et de nos partenaires, nous étions convaincus que cette nouvelle étape permettrait à la Coop de consolider sa place au cœur de la région. Et nous avons eu raison. Le nombre de nos membres n'a cessé d'augmenter, tout comme les services qui ont su compenser la difficulté de recruter des médecins, une problématique partagée par bon nombre de cliniques médicales au Québec.

Comme en culture maraîchère, nous avons parfois des surprises; les choses ne se passent pas toujours comme prévu. Ce fut le cas cette dernière année alors que la pandémie de Covid-19 et de ses variants est venue ralentir nos élans, ébranler la stabilité dans l'offre de services que nous espérions faire prospérer pour nos membres et réclamer à chacun de faire preuve d'une capacité d'adaptation inédite.

La pandémie, comme nous l'avons tous constaté, a eu un impact sur la disponibilité des ressources humaines dans tous les secteurs. Malgré ce soubresaut, notre équipe d'employés administratifs et de professionnels a pu maintenir les services essentiels et assurer la santé économique de la Coop afin de mieux poursuivre notre mission et atteindre nos objectifs quand les conditions redeviendront plus favorables.

Comme vous pourrez le constater dans ce rapport annuel ainsi que dans les rapports financiers vérifiés, les assises de l'organisation demeurent solides. De plus, s'il faut tirer un aspect positif à cette dernière année, nous pouvons affirmer que nous avons su faire preuve d'une grande flexibilité pour nous adapter aux conditions changeantes de l'offre de service de santé.

Votre Coop Santé est appuyée par une équipe formidable et des partenaires qui sont toujours là pour appuyer notre effort collectif. La volonté des pionniers de la Coop et l'appui fidèle de ses nombreux membres sont le fertilisant essentiel pour poursuivre notre croissance et nous vous remercions d'être au rendez-vous !

Georges Boissé  
Président du CA

## Table des matières

Coordonnées	5
Notre mission, notre vision	5
Notre offre de service	5
Conseil d'administration	6
Équipe médicale et permanente de la Coop Santé	6
État du capital social	7
Bilan de la Phase 2 de développement	7
Rapport d'activités 2020	11
Provenance des membres par municipalité	12
Répartition des membres par groupes d'âge	13
Priorités d'action 2021	14
Remerciements	15

**Note : Les États financiers en date du 31 décembre 2020 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 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 :

- Trois médecins
- Une infirmière praticienne spécialisée (IPS)
- Une infirmière clinicienne
- 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 2020, 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	Secrétaire- Trésorière	2022	Membre utilisateur consommateur
Bégin	Marie- Reine	Administratrice	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 six reprises pour des réunions régulières. Des rencontres de travail ont également été organisées pour élaborer les budgets prévisionnels.

## 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 (2 jours par semaine)
- Édith Longpré, infirmière clinicienne aux prélèvements (1 jour par semaine)
- Gabrielle Roy, infirmière (3 jours par semaine)
- Line Desjardins, agente administrative et technicienne comptable (3 jours par semaine)
- Marie-Josée Labelle, secrétaire médicale aux prélèvements (1 jour par semaine)
- Isabelle Fleurent, secrétaire médicale (2 jours par semaine)
- Gabrielle Roy, secrétaire médicale (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.

L'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 étaient à pourvoir soit un membre utilisateur consommateur et un membre producteur. En raison du report de l'assemblée générale, les mandats ont été prolongés jusqu'à la prochaine assemblée soit celle de 2021. Deux sièges additionnels seront aussi à pourvoir soit un membre de soutien et un membre utilisateur consommateur.

## État du capital social

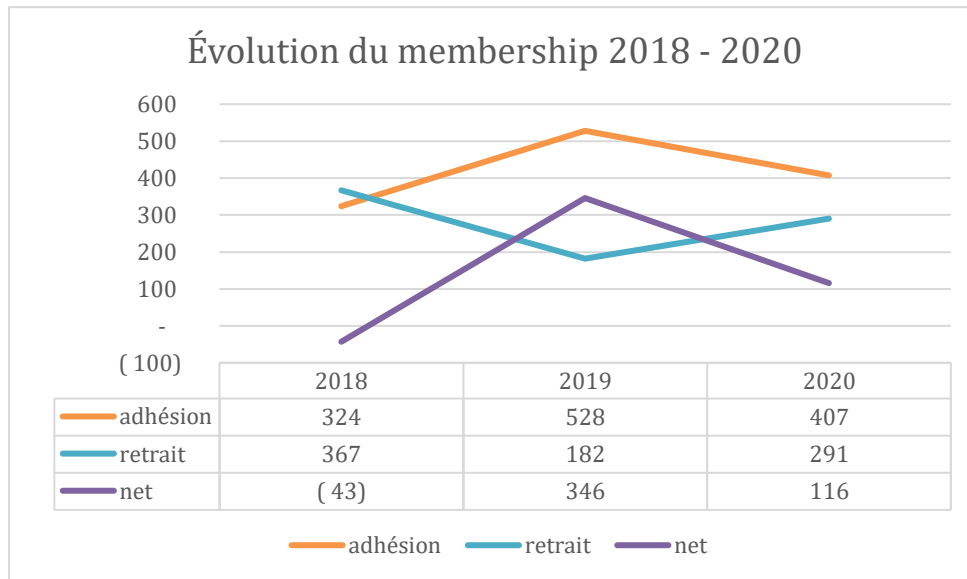
En date du 31 décembre 2020, le capital social des membres de la Coop Santé Eastman s'élevait à 103 550 \$. Un total de 1875 parts sociales ayant une valeur nominale de 10 \$ ont été émises au cours de l'exercice et 1 215 parts sociales ont été remboursées aux membres démissionnaires ou décédés. Plus de 16 % 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*.

## Bilan de la Phase 2 de développement

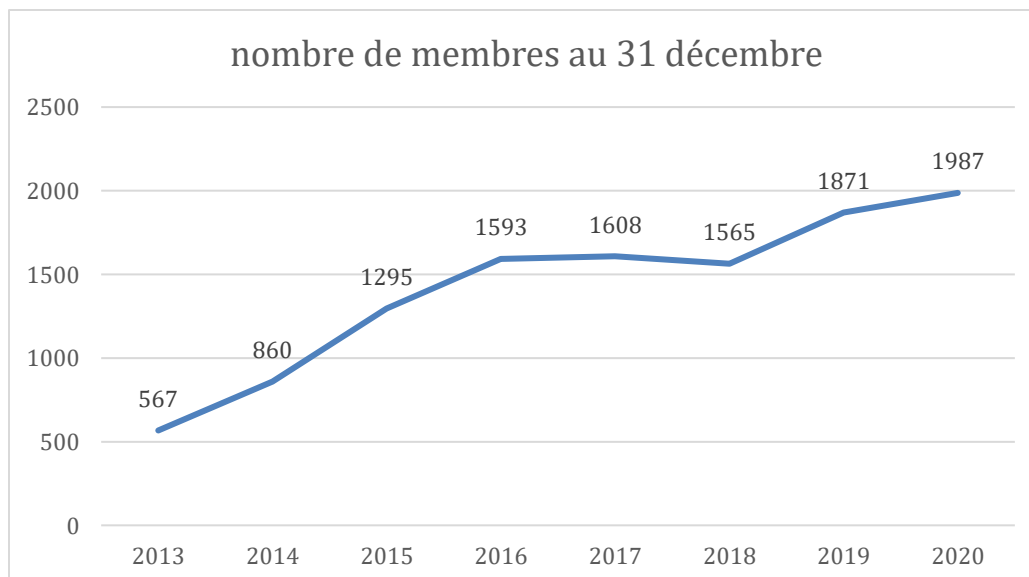
- **Un membership accru**

La Coop Santé compte maintenant près de 2000 membres actifs, soit une augmentation nette sur deux ans de 462 membres au 31 décembre 2020.

**Tableau 1 Évolution du membership sur trois ans (nombre de membres net)**



**Tableau 2 Progression du nombre de membres depuis l'ouverture de la Coop Santé**



La grande majorité des membres sont âgés de 60 ans et plus (64 %). Près de la moitié des adhérents sont des résidents des quatre municipalités partenaires soit Austin, Eastman, Saint-Étienne-de-Bolton et 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 dont la provenance est inconnue.

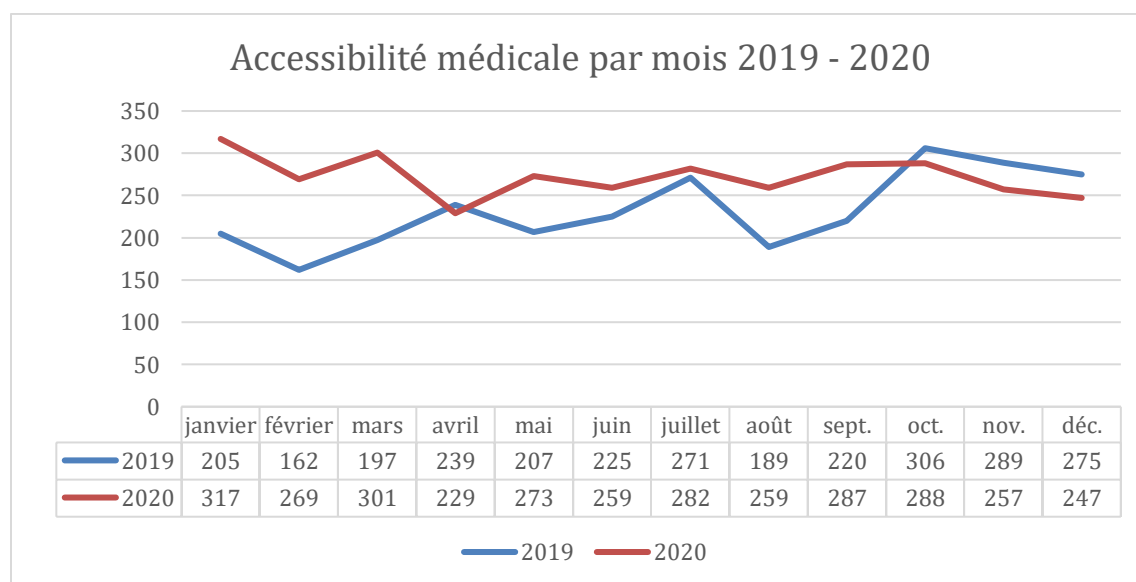


- **Des services bonifiés**

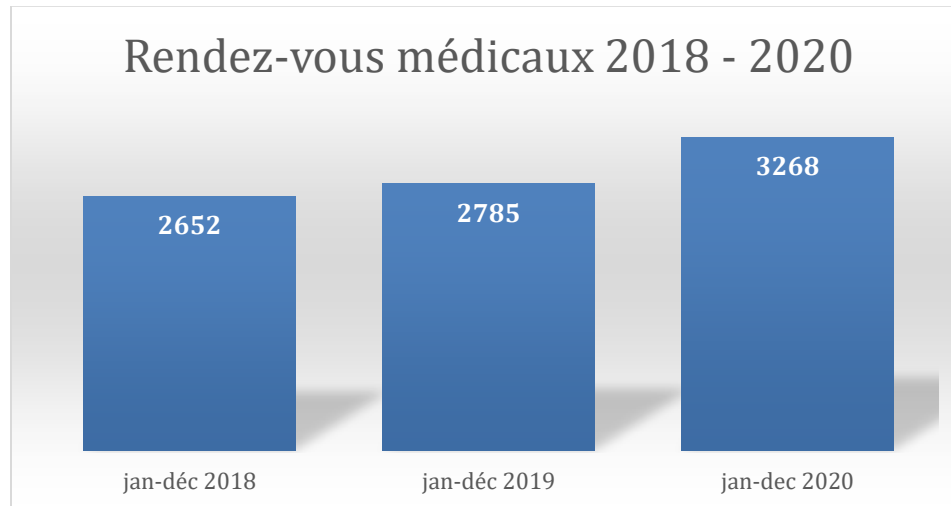
L'offre de service de la Coop Santé s'est développée au niveau des consultations médicales et infirmières et a été bonifiée par des ententes de partenariat avec des professionnels de la santé. Ainsi, les trois dernières années ont été notamment marquées par les actions suivantes :

- Accueil d'une infirmière praticienne spécialisée (IPS) deux jours par semaine;
- Accroissement du nombre de consultations médicales notamment en soirée ;
- Consolidation des consultations avec l'infirmière clinicienne exclusives aux membres et ce, avec accès téléphonique à un médecin au besoin ou sur place ;
- 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 (kinésiologue, nutritionniste, ostéopathe, acupunctrice, massothérapeute, soins de pieds, psychothérapeute, médiatrice familiale) ;
- Bonification de la clinique hebdomadaire de prélèvements ;
- Renouvellement à la hausse de la clinique de vaccination saisonnière contre la grippe ;
- Tenue d'une rencontre d'information sur les bienfaits de bien se nourrir et de l'activité physique, ainsi que l'intégration de capsules santé sur le site Internet de la Coop.

**Tableau 3 Évolution de l'accessibilité médicale 2019 – 2020**



**Tableau 4 Nombre de rendez-vous médicaux**



- **Un projet d'aménagement complété**

La réalisation du projet d'aménagement dans les anciens locaux du Presbytère d'Eastman a été rendu possible grâce au financement obtenu en provenance de la municipalité d'Eastman, de la MRC Memphrémagog, de la Caisse Desjardins, des autres municipalités partenaires dont plus particulièrement Austin et d'une donation privée. Le déménagement de la Coop s'est effectué le 19 juin 2019 dans des locaux plus spacieux avec des équipements récents et fonctionnels et un plus grand nombre de bureaux de médecins. L'inauguration officielle des locaux a eu lieu à l'automne 2019.

- **Une activité clinique élargie en période de confinement**

Pendant la période de confinement et dès le début des mesures d'urgence décrétées par le gouvernement du Québec, la Coop Santé a ouvert ses services cliniques à l'ensemble du personnel des municipalités partenaires ainsi qu'à leur famille, en plus d'offrir de desservir la population de 70 ans et plus qu'elle soit membre ou pas. Un service de garde a aussi été mis en place pour les occupants de la résidence des personnes âgées de son territoire avec des visites à domicile si requis.

Des collaborations ont été également développées avec le CIUSSS de l'Estrie-CHUS et le GMF du Lac pour accepter les références de patients orphelins en demande de consultations pressantes, ainsi que les réorientations des priorités 4 et 5 des urgences hospitalières. Pour ce faire, une garde médicale et infirmière a été mise en place les soirs et les fins de semaine.

- **En conclusion**

La Phase 2 de développement a été complétée avec succès malgré les conditions contraignantes induite par le contexte pandémique. Des défis demeurent, notamment assurer le pont entre la transition de l'après-pandémie pour consolider les services et la relance du développement qui devrait prendre forme dans une troisième phase de développement (2022-2025). Une emphase sera également mise sur la promotion de la santé par la prévention et le développement de saines habitudes de vie.

## Rapport d'activités 2020

Au cours de la dernière année, la Coop Santé a complété la troisième et dernière année de sa phase 2 de développement s'échelonnant sur trois ans. Ses principales réalisations en 2020 sont les suivantes :

### 1. Une offre de service clinique accrue

- Accroissement du nombre de consultations médicales
- Accessibilité de consultations en télémédecine
- Collaboration avec la clinique de sans rendez-vous du GMF du Lac
- Bonification de la clinique hebdomadaire de prélèvements
- Renouvellement de la clinique de vaccination saisonnière à la Coop Santé et à la Villa d'Argent
- Révision des modes de fonctionnement du secrétariat médical pour répondre à la demande croissante surtout lors du déconfinement
- Mise en place d'une approche des demandes de consultation par besoins prioritaires afin de répondre à un volume inhabituel de demandes
- Diffusion régulière par courriel du Bulletin d'information à l'intention des membres

### 2. Un développement soutenu

- Confirmation de subventions en provenance de partenaires municipaux et privés
- Accroissement proactif du nombre de membres au premier trimestre
- Gel des adhésions de nouveaux membres dès le deuxième semestre en raison du contexte pandémique

### 3. Une offre de service de professionnels de la santé

- Offre de service de professionnels de la santé dans les locaux de la Coop Santé ou sur référence avec réduction sur la tarification pour les membres sur certains services au cours du premier trimestre (physiothérapie, nutritionniste, médiation familiale, acupuncture, psychothérapie, massothérapie et soins de pieds)
- Suspension temporaire des services offerts à même les locaux de la Coop pendant la pandémie

**Au terme de l'année 2020, les principales activités cliniques se dénombraient comme suit :**

- 3268 consultations médicales
- 762 consultations infirmières
- 1367 prélèvements
- 422 vaccins saisonniers

Le total des activités cliniques représente une augmentation de 13 % alors que les consultations médicales ont augmenté de 23 % et ce, malgré la baisse circonstancielle des effectifs médicaux en cours d'année.

En résumé, l'année 2020 a été marquée par la pandémie dès le deuxième trimestre nécessitant la mise en place de mesures sanitaires strictes pour prévenir toute contamination et assurer des services de santé sécuritaires pour les patients, les médecins,

le personnel clinique et administratif. Face à ce contexte exceptionnel, la Coop Santé, en concertation avec son équipe médicale et conformément aux recommandations de la Santé publique, a mis en place une approche de rendez-vous selon un algorithme des besoins de santé établi par priorités de consultation. Cette approche est effective depuis l'été dernier et demeurera le temps de la pandémie. Malgré ce contexte pandémique exigeant et restrictif, la Coop Santé a pu clore avec succès sa phase 2 de développement permettant de terminer son année financière avec des résultats positifs.

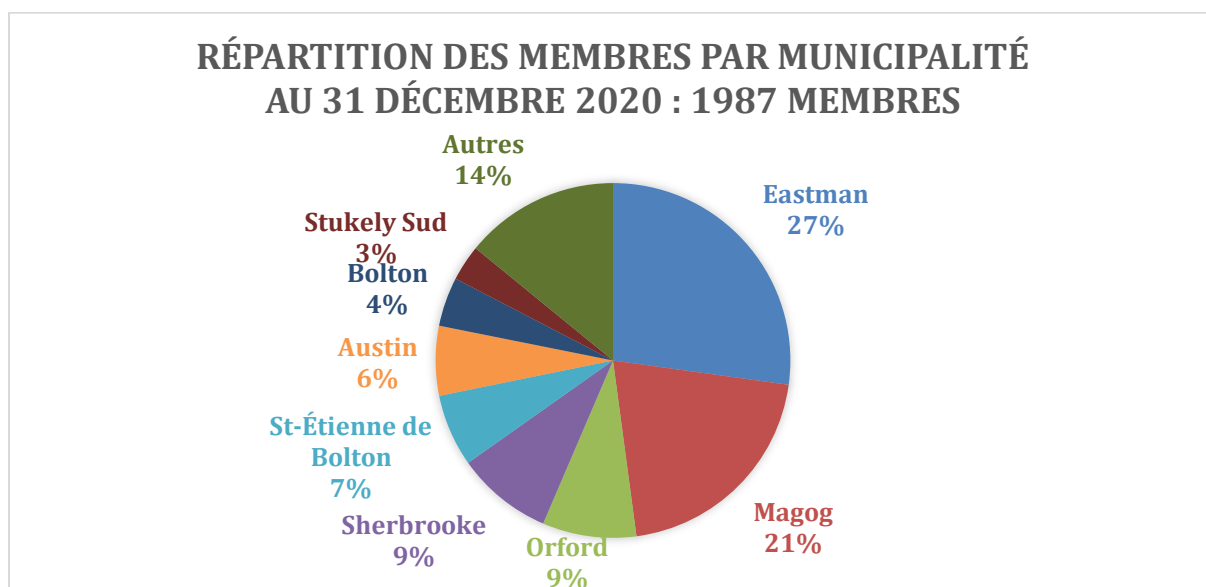
Ce fût une année particulière, marquée par une importante capacité d'adaptation et un engagement remarquable de la part des équipes médicales, cliniques, de secrétariat et administratives, des membres, des dirigeants et des bénévoles de la Coop Santé, ainsi que de ses partenaires qui ont permis à la Coop Santé de maintenir son action malgré des restrictions sanitaires exigeantes et des contraintes de services hors de notre volonté.

### Provenance des membres par municipalité

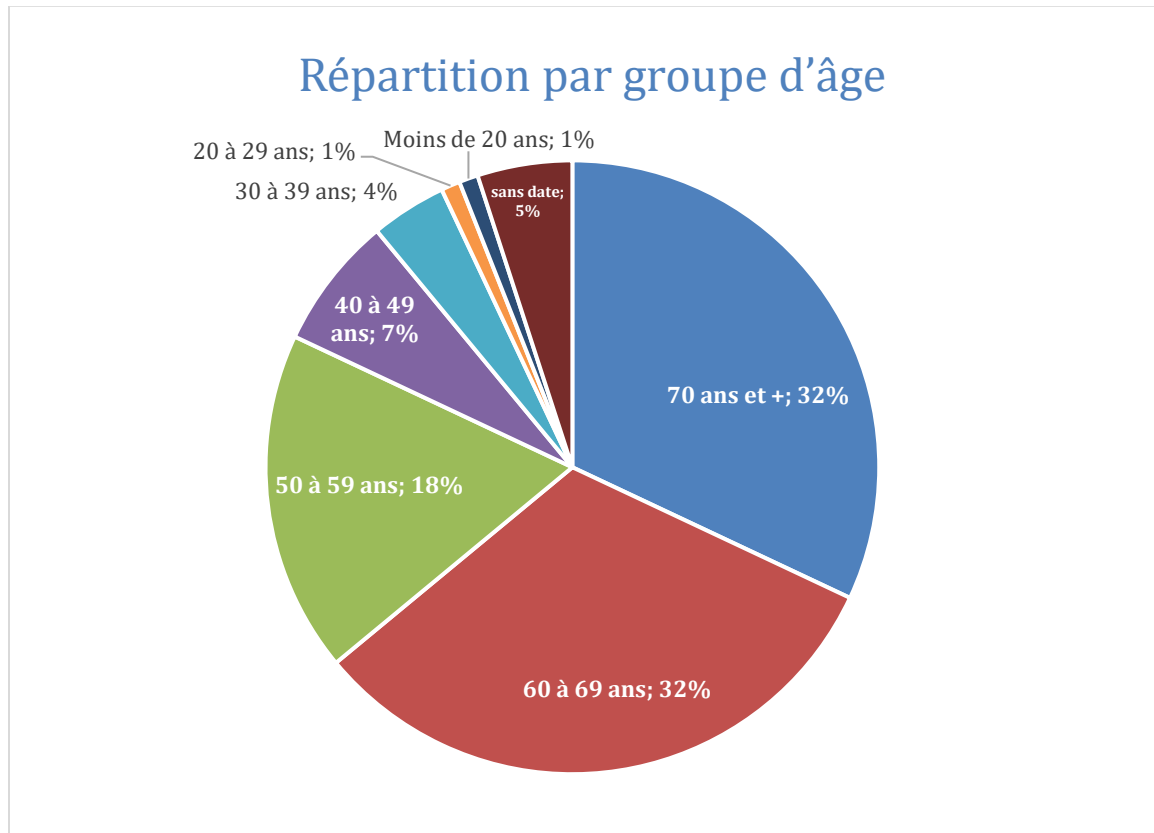
Au 31 décembre 2020, la Coop Santé Eastman comptait 1987 membres actifs comparativement à 1871 en 2019. L'objectif de 2050 membres n'a pu être atteint en raison de la pandémie, de l'accessibilité restreinte des consultations médicales et du gel des nouvelles adhésions.

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*.

Tableau 5 Répartition des membres par municipalités



**Tableau 6 Répartition des membres par groupe d'âge**



### **Priorités d'action 2021 (Année de transition et de relance)**

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

- Bonifier l'accessibilité des services par l'ajout d'une journée réservée exclusivement aux consultations cliniques par une infirmière les jours de présence de médecins
- Augmenter les disponibilités médicales par le recrutement d'un nouveau médecin et l'ajout de collaborations avec le GMF du Lac
- Relancer l'offre de service des professionnels de la santé
- Offrir la clinique de vaccination saisonnière

#### **Priorité 2 : Financement**

- Réduire les impacts de la pandémie sur l'offre de service de la Coop Santé et sur sa rentabilité par la relance de l'accroissement du nombre de membres, de l'accessibilité à des consultations médicales et cliniques, ainsi que par le renouvellement des partenariats et des subventions municipales et institutionnelles.

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

- Atteindre 2050 membres à la fin de l'année 2021 et ce, conditionnellement au recrutement de nouveaux médecins et à la fin de la pandémie active.
- Réaliser une campagne de recrutement de nouveaux membres ciblée auprès des municipalités partenaires et en collaboration avec celles-ci.

**Priorité 4 : Élaboration de la Phase 3 de développement  
(seulement si le contexte pandémique le permet)**

- Dresser le bilan des réalisations de la Phase 2 de développement
- Élaborer et valider la Phase 3 de développement

En conclusion, l'année 2021 sera une année de transition et de relance des activités et du développement de la Coop Santé. Les réalisations des dernières années dans le cadre de la Phase 2 de développement ont été orientées sur la bonification des services et l'accroissement du nombre de membres, deux conditions déterminantes pour remplir la mission première de la Coop Santé, maintenir sa rentabilité et assurer sa viabilité. Il sera crucial de tenir compte de l'impact de la COVID-19 sur l'accessibilité des services, la rentabilité et le développement de la Coop Santé et, selon les résultats, ajuster les objectifs de développement liés à l'accroissement du nombre de membres et à la bonification des services pour l'année 2021 et les années subséquentes.

**Merci à nos 1987 membres**  
**Merci à nos bénévoles**  
**Merci à nos partenaires**  
**Merci à l'équipe de la Coop Santé**

