



Rapport annuel
2009

Mot du président

Chers membres,

Un long chemin a été parcouru depuis que les premières démarches ont été entreprises en 2005 pour doter le Témiscamingue d'un outil visant à améliorer l'accessibilité aux soins de santé ainsi que le recrutement et la rétention des médecins sur le territoire. Entre le moment où a germé l'idée de démarrer une coopérative de santé et son inauguration officielle, beaucoup d'efforts et de ressources ont été investis par le milieu dans ce projet. Alors que plus d'une année complète s'est écoulée depuis l'ouverture, nous en sommes à observer les premiers impacts positifs de la coop santé et nous pouvons désormais affirmer que tous ces efforts en valaient le coup. En effet, les données présentées dans ce rapport annuel révèlent que la coop santé peut notamment faire une différence pour améliorer l'accessibilité aux soins de santé et la prise en charge médicale.

Pour 2009, nous avons établi comme priorité de structurer et bien opérationnaliser les services et les finances de la coopérative. En ce qui a trait à l'opérationnalisation des services, plusieurs mois ont été nécessaires afin de roder les opérations de la clinique. Il faut dire que compte tenu du nombre de médecins pratiquant à la coop et du nombre élevé de patients rencontrés, trouver un mode de fonctionnement approprié pour tous représentait un défi. Bien qu'il reste des aspects à améliorer et qu'il en restera toujours, nous pouvons désormais considérer qu'à l'heure actuelle ce défi est en bonne partie relevé et que le fonctionnement de la clinique est bien rodé.

La consolidation des finances de la coopérative demeure un défi et une priorité sur laquelle il faudra continuer à travailler dans les prochains mois. Comme nous avons fait le choix de ne pas imposer de cotisation annuelle à nos membres, nous devons trouver d'autres sources de financement telles que le développement de nouveaux services pouvant engendrer des revenus supplémentaires.

En terminant, j'aimerais remercier tous ceux et celles qui par leur implication ont contribué et contribuent à la réussite de la coop santé. J'aimerais notamment remercier et souligner le professionnalisme et le travail exceptionnel des membres l'équipe de la clinique : Viviane, Isabelle, Katia, Simone, Diane et Stéphanie. Je tiens également à remercier sincèrement les dix médecins pratiquant à la coopérative pour leur collaboration et leur confiance. De plus, je remercie chaleureusement les membres du conseil d'administration pour leur participation active dans la coopérative et pour tout le temps qu'ils y ont investi.

Enfin, au nom du conseil d'administration, je tiens à remercier mille fois tous les membres, les membres de soutien, les partenaires et les bénévoles qui ont soutenu la coopérative depuis ses débuts par leurs dons et leur contribution.



Richard Barbe
président

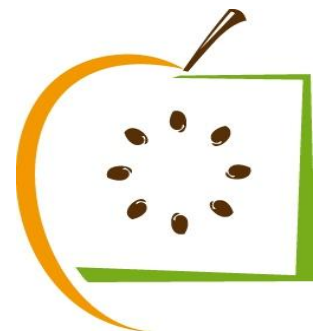
Présentation de la Coop de solidarité santé TémiscaVie

Mission

- ❖ À partir de la formule coopérative de solidarité, construire, aménager et administrer une installation adaptée aux besoins et aux attentes des médecins, des professionnels de la santé et des membres de la coopérative
- ❖ Constituer une force représentative ayant comme but la satisfaction des besoins de nos membres en matière de santé
- ❖ Offrir un incitatif financier facilitant le recrutement et la rétention des ressources médicales dans le but d'améliorer l'accès à des services de santé de qualité, continu et en quantité suffisante pour nos membres et la population du territoire
- ❖ Supporter l'organisation efficace des services professionnels de la coopérative en partenariat avec les organismes du milieu et la population du territoire
- ❖ En partenariat avec le milieu, soutenir et développer des projets présentant un intérêt pour le bien-être sociosanitaire de la communauté, favoriser une approche préventive de la santé visant à améliorer les habitudes et la qualité de vie des membres de la coopérative

Valeurs

- ❖ Une définition globale de la santé
- ❖ La solidarité et le développement de partenariats dans la communauté
- ❖ L'esprit coopératif entre ses membres
- ❖ L'universalité des soins et la protection des acquis sociaux
- ❖ La participation active de ses membres dans l'organisation des soins de santé
- ❖ La communication et la transparence



Équipe médicale – Membres locataires

Dr Tommy Aumond-Beaupré

Dr Paul-Émile Barbeau

Dr Yanick Bureau

Dr Alejandro Dominguez

Dr Claude Legault

Dre Monique Martin

Dre France Martel

Dre Marjolaine Portelance-Huot

Dr Émile Tanis

Dre Jannet Zavaleta

Équipe de travail

Diane Paquin-Cléroux,
classement des dossiers

Isabelle Pichette, *secrétaire-
réceptionniste*

Katia Boucher, *secrétaire-
réceptionniste*

Simone Lefloïc, *secrétaire-
réceptionniste*

Viviane Lemire, *infirmière*

Stéphanie Roberge, *directrice*

Professionnels de la santé – Membres locataires

Société Alzheimer Rouyn-
Noranda, Secteur
Témiscamingue

Karine Herpin, Bard et Potvin,
audioprothésistes

Stéphanie Lalonde, Kinergie,
service de kinésiologie

Conseil d'administration

Richard Barbe, *président, membre de
soutien*

Andréane Arpin, *vice-présidente,
membre utilisateur-population*

Josée Larouche, *secrétaire-trésorière,
membre utilisateur-population*

Paul-Émile Barbeau, *membre
utilisateur-locataire*

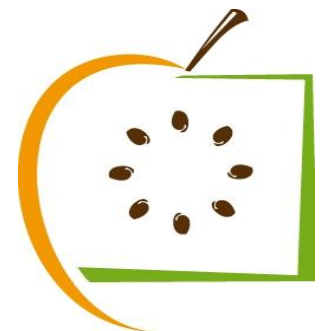
Nathalie Cardinal, *membre de soutien*

Carol Guimond, *membre utilisateur-
population*

Jean-Yves Parent, *membre utilisateur-
population*

Roland Rannou, *membre utilisateur-
population*

Amélie Voynaud, *membre utilisateur-
population*



Résultats accomplis en 2009

Gouvernance – travaux des comités

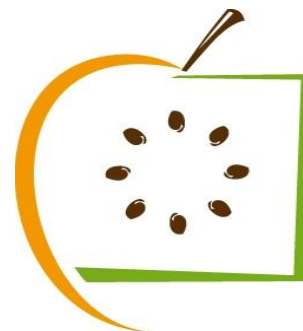
Conseil d'administration : Le conseil d'administration prend les décisions relatives à la coopérative et ses différents projets à l'exception des questions reliées au fonctionnement de la clinique. Il est composé de deux représentants des membres de soutien, d'un représentant des membres locataires et de six représentants des membres population. Le conseil s'est réuni à onze reprises en 2009.

Comité finance de la coopérative : Ce comité a été créé à la fin de l'année 2009. Il aura pour mandat de vérifier la liste des sommes déboursées par la coopérative et d'analyser les états financiers sur une base régulière afin de recommander leur adoption au conseil d'administration. L'objectif est de favoriser une transparence accrue et de systématiser le contrôle des dépenses de la coopérative. Il sera composé de représentants du conseil d'administration dont le président ainsi que de la directrice de la coopérative. La première rencontre de ce comité a eu lieu au début de l'année 2010.

Comité ressources humaines : Les questions relatives aux ressources humaines sont gérées de façon mixte par le conseil d'administration et le comité des médecins par le biais du comité ressources humaines. Ce comité regroupe deux représentants du conseil d'administration et deux représentants du comité des médecins ainsi que la directrice de la coopérative. Il a pour mandat de fournir des recommandations aux administrateurs de la coopérative et aux médecins au sujet du recrutement et de l'application de la politique de gestion de ressources humaines. Ce comité s'est réuni à huit reprises en 2009.

Comité des médecins : Formé de tous les médecins pratiquant à la coopérative, ce comité prend les décisions concernant le fonctionnement de la clinique. Il valide également des orientations envisagées pour le projet de Groupe de médecine familiale. Ce comité s'est réuni à neuf reprises en 2009.

Comité de travail pour le projet de Groupe de médecine de famille : Un petit comité de travail a été formé au cours de l'automne 2009 afin de piloter le dossier de demande d'accréditation comme Groupe de médecine de famille. Ce comité s'est réuni sur une base hebdomadaire entre la mi-octobre et la mi-décembre et continuera à se rencontrer au cours de l'année 2010.



Vie associative

Depuis la première campagne de recrutement menée en 2005, le nombre de membres a augmenté de façon continue et l'année 2009 n'a pas fait exception. Le décompte au 31 décembre 2009 totalise plus de 4440 membres issus de toutes les catégories soit membres population, membres locataires ou membres de soutien.

*Nombre de membres
(au 31 décembre 2009)*

Membres population	4360
Membres locataires	15
Membre de soutien	65

Le recrutement des membres s'effectue à la coop santé ainsi que grâce à un partenariat avec les Caisses Desjardins du Témiscamingue. Le coût du membership est de 10 \$ à vie pour les membres population et 250 \$ pour les membres de soutien.

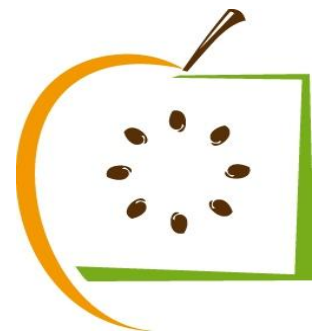
La Coop santé TémiscaVie n'impose aucune cotisation annuelle à ses membres. De plus, il n'est pas nécessaire d'être membre pour avoir un médecin de famille à la coopérative. Il n'y a aucune différence de traitement entre les membres et les non-membres en ce qui a trait à l'attribution des rendez-vous. Les membres bénéficient toutefois de tarifs privilégiés sur les actes non couverts par la RAMQ (ex. : formulaires pour les assurances, infiltrations, attestation d'absence au travail, etc.). De plus, les membres ont la possibilité de participer à la gestion démocratique de la coop et contribuent à soutenir ce projet qui peut faire une réelle différence pour l'amélioration de l'accessibilité aux services de santé pour les Témiscamiens.

Accessibilité aux services de santé et prise en charge médicale de la population

Une des missions premières de la Coop santé TémiscaVie est de rendre les services de santé plus accessibles à la population du Témiscamingue. Après un peu plus d'un an d'opération, il est possible de constater que la coop santé a réellement eu des incidences positives à ce sujet.

D'abord, en joignant la coop santé, les médecins bénéficient d'un concept clé en main qui inclut la prise en charge de l'administration de la clinique. Le temps que les médecins doivent accorder à l'administration de la clinique est donc de beaucoup inférieur au temps qu'ils devraient affecter à ces tâches s'ils pratiquaient dans un cabinet privé. Il en résulte que les médecins ont davantage de temps à consacrer à leur pratique médicale. À cet effet, il est estimé que depuis qu'ils ont joint la coop santé, les médecins ont, en moyenne, augmenté de 2 à 3 fois le nombre de rendez-vous accordés à leurs patients. Ceci a notamment permis de diminuer de beaucoup le temps d'attente pour avoir un rendez-vous et d'améliorer la prise en charge médicale de la population.

De plus, au cours de la dernière année des progrès notables ont également été réalisés en ce qui a trait à l'accessibilité aux soins de santé puisque plus de 290 nouveaux patients ont pu obtenir un médecin de famille à la coop santé. Il est à noter qu'il n'est pas possible de déterminer de façon fiable le



nombre de personnes habitant sur le territoire desservi par la Coop santé TémiscaVie actuellement à la recherche d'un médecin famille. Les données disponibles révèlent toutefois qu'environ 25 % des personnes qui sont devenues membres de la coopérative en 2009 ont indiqué être à la recherche d'un médecin de famille au moment où elles ont souscrit des parts de qualification. Cette statistique peut fournir un indicateur de l'ampleur des besoins à combler, mais elle doit être traitée avec précaution, car elle n'est pas nécessairement représentative de l'ensemble de la population du territoire.

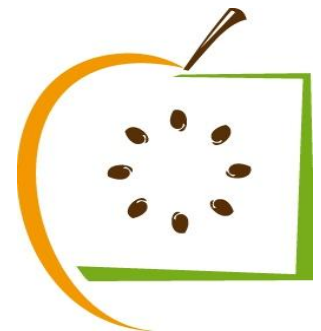
Quelques résultats pour 2009

Nombre de nouveaux patients qui ont obtenu un médecin de famille en 2009	290
Nombre de rendez-vous accordés en 2009	8 500
Nombre de patients vus entre septembre 2008 et décembre 2009	4000

Ensuite, il est estimé que depuis l'ouverture, plus de 4 000 patients auraient été vus à la coop santé soit pour un rendez-vous avec leur médecin de famille ou pour un suivi de grossesse. De même, au cours de l'année 2009, plus 8 500 rendez-vous ont été accordés. Les statistiques mensuelles démontrent que le nombre de rendez-vous accordés a subi une forte progression au cours de l'année. Par exemple, pour janvier et février le nombre de rendez-vous accordés était respectivement de 560 et 548 alors qu'au cours des mois de septembre, octobre, novembre et décembre ce nombre variait entre 724 et 920. Ceci représente une hausse de 29 % à 68 % du nombre de rendez-vous accordés sur une base mensuelle. Il faut noter qu'au cours d'une bonne partie de l'année 2009, la clinique était en période de rodage de ses opérations et de son fonctionnement ce qui a pu contribuer à limiter le nombre de rendez-vous accordés dans les premiers mois de l'année.

Enfin, les sept premiers mois d'opération de la coop santé (septembre 2008 à mars 2009) ont coïncidé avec une baisse de l'achalandage à l'urgence du Centre de santé et des services sociaux du Lac-Témiscamingue (CSSSL-T). En effet, le nombre de visites répertoriées à l'urgence en 2008-2009 a diminué d'environ 700 par rapport au nombre de visites comptabilisées en 2007-2008. Il n'est pas possible de déterminer si l'ouverture de la coop santé a contribué à cette diminution, mais comme il s'agit d'une baisse importante et que celle-ci s'est produite alors que la clinique a été mise en activité, il est possible de croire que la coop santé a pu avoir une incidence

En somme, à la lumière des résultats observés en 2009, il apparaît que la coop santé peut faire une différence positive en ce qui a trait à la prise en charge et à l'accessibilité aux soins de santé. Comme 2009 était une année d'ajustements et de rodage des opérations, il semble que le meilleur est à venir pour les prochaines années.



Ressources médicales

Un aspect important de la mission de la coop santé est de favoriser le recrutement et le maintien de ressources médicales en région. À ce sujet, le bilan des douze derniers mois est neutre. En cours d'année, un nouveau médecin s'est ajouté à l'équipe médicale de la coop santé, toutefois un autre médecin a également cessé d'y pratiquer. Ainsi, au moment de l'ouverture, l'équipe médicale était composée de dix médecins et ce nombre est demeuré le même à la fin de l'année. À l'heure actuelle, la coop santé est en mesure d'accueillir des médecins supplémentaires.

En association avec les médecins et le CSSSL-T, la coop santé participe au programme de formation des étudiants en médecine de l'Université Mc Gill. Des étudiants sont ainsi accueillis pour des stages de quatre à huit semaines se déroulant au CSSSL-T et à la coop santé. La coordination de l'enseignement aux étudiants est effectuée par Docteur France Martel tandis que la directrice de la coop santé s'occupe de l'aspect administratif. Dix étudiants, dont neuf externes et un résident, ont effectué un stage au cours de l'année.

Location de bureaux à d'autres professionnels de la santé

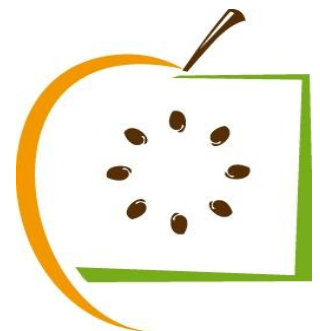
En plus des bureaux de consultations pour les médecins, la coop santé loue un local à divers professionnels ou organismes œuvrant dans le domaine de la santé.

Ce service permet notamment de bénéficier de la présence d'une audioprothésiste de la compagnie Bard Potvin à raison de deux journées par semaines. De plus, la Société Alzheimer Rouyn-Noranda, secteur Témiscamingue a emménagé son bureau à la coop santé en novembre dernier à la suite du départ des deux massothérapeutes. Enfin, depuis janvier 2010, Stéphanie Lalonde, kinésiologue, y offre un service de consultation privée.

Projets en cours

Groupe de médecine de famille

Les médecins de la coop santé effectuent des démarches pour devenir Groupe de médecine de famille (GMF). L'implantation du GMF permettra d'améliorer la prise en charge médicale ainsi que de bonifier les services aux patients et les conditions de pratiques pour les médecins. Si tout se déroule comme prévu, l'accréditation GMF devrait être obtenue en 2010. Plus d'information sur ce projet sera communiquée à la population en cours d'année.



Acquisition de la maison de l'Unité de formation de médecine familiale Ville-Marie

La coop santé a entrepris des démarches afin d'acquérir la maison de l'Unité de formation de médecine familiale Ville-Marie (UMF). Cette maison située dans Ville-Marie contient deux logements dont un servant à héberger les étudiants en médecine qui effectuent des stages au CSSSL-T et à la coop santé.

L'unité de formation de médecine familiale Ville-Marie regroupe l'ensemble des médecins omnipraticiens du CSSSL-T qui participent à l'enseignement aux étudiants. Ces médecins souhaitent ne plus avoir à s'occuper de l'administration de cette maison, mais désirent préserver sa mission d'héberger des étudiants en médecine. Ils ont donc opté pour un transfert ou une vente symbolique de cette maison à la coop santé.

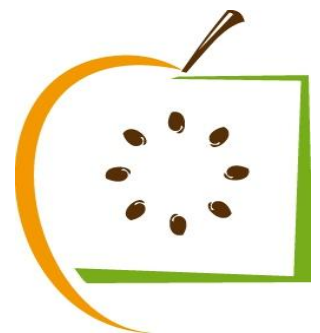
Pour la coop santé, cette maison constitue un actif supplémentaire ainsi qu'une petite source de revenus. De plus, comme les trois médecins qui agissent à titre d'administrateurs de l'Unité de formation de médecine familiale Ville-Marie pratiquent à la coop santé, la directrice de la coopérative est responsable de la gestion des opérations courantes reliées à la maison en plus de s'occuper de diverses tâches administratives reliées à l'enseignement aux étudiants. L'acquisition de la maison permettra ainsi de confirmer le rôle de la coopérative en ce qui a trait à l'accueil et l'hébergement des étudiants.

Centre d'activité physique

Initié en 2007, le projet de centre d'activité physique a été suspendu pendant la construction de la coop et le rodage des opérations. Ce projet a toutefois été relancé en cours d'année. À la fin 2009, une subvention a été obtenue de l'Initiative de développement coopératif, un programme du Secrétariat aux coopératives du gouvernement du Canada afin de travailler au pré-démarrage du projet. De façon plus précise, les fonds obtenus serviront à valider les besoins de la population en matière d'activité physique et de saines habitudes de vie ainsi qu'à mettre le plan d'affaires à jour. Ces activités seront menées au début de l'année 2010.

Il est à rappeler que le projet de centre d'activité physique s'inscrit au cœur de la mission de la coop santé de développer des services présentant un intérêt pour le bien-être socio sanitaire de la communauté et de favoriser une approche préventive de la santé visant à améliorer les habitudes et la qualité de vie des membres de la coopérative et de la population en général. En ce sens, le projet de centre d'activité physique visera à fournir à la population témiscamiennne, l'accès à une salle d'entraînement et à des programmes professionnels permettant d'améliorer les habitudes de vie en lien avec l'activité physique. Le tout sera offert aux tarifs les plus accessibles possible.

La coop santé veut éviter de concurrencer les initiatives existantes. Le projet de centre d'activité physique vise plutôt à répondre aux besoins actuellement laissés pour compte à l'intérieur de la population en ce qui a trait à l'activité physique et à l'adoption de saines habitudes de vie. Afin d'atteindre cet objectif, la Coop santé TémiscaVie souhaite développer ce projet en concertation avec le milieu.



Dons, soutien financier et partenariat

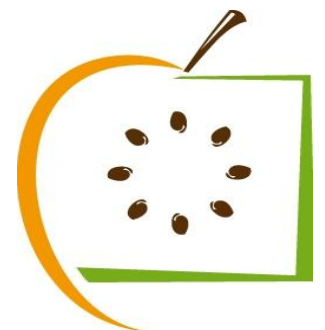
En 2009, la coop santé a bénéficié d'un soutien financier du ministre de la Santé et des services sociaux du gouvernement du Québec et de la Municipalité régionale de comté de Témiscamingue pour la réalisation des projets en cours et elle a reçu des dons de divers citoyens. Nous souhaitons les remercier tous pour leur contribution ainsi que tous les individus, organismes et entreprises qui depuis 2005 ont soutenu le projet de coop santé en offrant un don ou en devenant membres de soutien.

La coop santé souhaite également remercier les bénévoles et partenaires pour leur précieuse collaboration depuis l'ouverture. Parmi ceux-ci, figure notamment le Centre de santé et des services sociaux et son personnel qui par leur ouverture et leur collaboration contribuent à la réussite du projet de coop santé.

Enfin, il faut noter l'apport des artistes témiscamiens et de la Corporation Augustin-Chénier qui exposent des œuvres d'art dans la coop. De plus, il faut souligner la contribution exceptionnelle de Monsieur Armand Chiasson qui a offert les trois sculptures exposées dans la salle d'attente de la clinique. La coop santé remercie sincèrement tous ces artistes.

Représentations

La coop santé est membre de la Coopérative de développement régional de l'Abitibi-Témiscamingue. De plus, sa directrice siège sur le conseil de l'administration de l'organisme.



Plan d'action 2010

En 2010, la coop santé sera dans la deuxième année complète d'opération de la clinique. Alors que les derniers mois de 2008 et les premiers mois de l'année 2009 ont été marqués par une période de rodage des opérations, les objectifs pour 2010 se concentrent surtout sur la consolidation des finances et le développement de nouveaux services.

Le conseil d'administration et l'équipe médicale de la coop santé ont fait le choix de ne pas imposer de cotisation annuelle aux membres. Ainsi, la Coop santé TémiscaVie ne bénéficie pas de ce type de revenu récurrent. Elle doit donc trouver des façons innovatrices d'assurer sa stabilité financière, notamment en développant de nouveaux services afin de satisfaire aux besoins des membres. À ce titre, les priorités établies pour l'année 2010 incluent :

- ❖ Poursuivre les démarches pour l'obtention du Groupe de médecine de famille (équipe médicale) ;
- ❖ Poursuivre et conclure les démarches pour l'acquisition de la maison de l'Unité de formation de médecine familiale ;
- ❖ Vérifier la possibilité de s'enregistrer auprès de l'Agence du Revenu du Canada afin de remettre des reçus pour déduction fiscale ;
- ❖ Consolider les opérations financières ;
- ❖ Développer des services aux membres qui permettront de financer les opérations et qui répondront aux besoins de la population en matière de santé ;
- ❖ Mettre le plan d'affaires à jour pour le volet centre d'activité physique et poursuivre les démarches pour l'obtention de financement ;
- ❖ Améliorer les communications avec les membres et développer un sentiment d'appartenance ;
- ❖ Concevoir un plan de développement pour les cinq prochaines années.

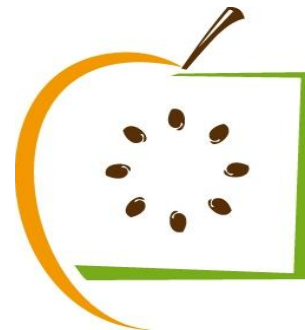
Ce que les administrateurs souhaitent pour 2010

Consolider le Groupe de médecine de famille et recruter un autre médecin.

Concrétiser le projet de centre d'activité physique.

Recruter de nouveaux médecins afin de consolider les opérations et en attirer d'autres sur le territoire.

Améliorer la prise en charge médicale de la population.



Signification du logo

La pomme; la santé par excellence

Tout comme la pomme, la Coop Santé dégage et inspire la santé. La pomme représente la santé globale et rappelle le dicton : une pomme par jour éloigne le docteur pour toujours! Utopie bien sûr, mais ce dicton reflète bien la philosophie de la Coop qui vise à améliorer les conditions de vie de la population témiscamienne.

Le carré; lieu physique distinct

Il représente le toit au-dessus de nos têtes et tous les efforts qui ont été déployés pour arriver à bâtir ce projet.



Les pépins; le cœur de la pomme

Par leur disposition en cercle, ils rappellent la communauté qui s'est mobilisée autour de ce projet commun et rassembleur. Leur forme et leur grosseur identiques représentent le fondement des coopératives où tous les membres sont considérés à parts égales.

Le Témis pour la vie, une vie en santé au Témiscamingue!

Simple, original et dynamique. Le nom Témiscavie regroupe en quatre syllabes l'essentiel de la Coop santé. D'abord il positionne géographiquement la Coop et se termine par sa raison d'être : améliorer la qualité de vie de notre population. Aussi, on ressent dans Témiscavie un fort sentiment d'appartenance.

Ce nom est une idée de Gisèle Dussault-Rannou

La feuille; la vie, la vitalité, la croissance

Elle rappelle la mission générale de la Coop santé qui vise notamment à soutenir des projets axés sur une approche préventive de la santé visant à améliorer les habitudes et la qualité de vie de ses membres.

Le vert, l'orangé et le brun

Le vert invite au calme et au repos, c'est l'expression de la santé.

■ L'orangé symbolise la chaleur et la convivialité, représentant bien l'esprit coopératif.

■ Le brun ajoute de la force à la signature par son contraste.

■ L'ensemble des couleurs démontre bien le dynamisme et la force du projet.

Coop santé TémiscaVie
19 rue Dollard
Ville-Marie (Québec) J9V 1L1
819-622-2433
www.temisensante.coop