



CENTRE DE SANTÉ

Vallée Massawippi

*Ensemble
en santé* | *Living Healthier
Together*

RAPPORT ANNUEL 2023-2024

J'ai le plaisir d'annoncer que l'année 2023-2024 a été une année réussie si l'on considère que nous avons eu une moyenne de 2,5 jours de médecin par semaine, en baisse par rapport aux 7,5 jours de médecin par semaine d'il y a deux ans.

Le nombre de jours-médecins disponibles reste un défi pour le CSVM. Le recrutement de médecins est un processus continu ; nous recherchons activement des médecins supplémentaires pour rejoindre notre clinique. Notre priorité numéro un pour l'année prochaine est d'augmenter notre capacité de RDV médicaux en ajoutant des médecins à temps partiel et des infirmières praticiennes (IPS) à temps plein au groupe des opérations.

Les efforts déployés pour recruter une IPS n'ont pas abouti jusqu'à présent en raison du très petit nombre de candidats disponibles et de la mainmise du ministère provincial de la santé sur les nouveaux diplômés. Sur une note positive, nous parrainons deux de nos infirmières (Katie et Camille) pour qu'elles poursuivent leurs études supérieures en tant qu'IPS en échange d'un engagement futur de trois ans pour chacune d'entre elles. Katie se joindra à l'équipe des opérations du CSVM dès qu'elle aura obtenu son diplôme d'IPS l'été 2025, et Camille devrait se joindre à l'équipe dès qu'elle aura obtenu son diplôme l'été 2026.

Cette année a également été marquée par un nombre important de départs de membres du personnel et de membres du conseil d'administration (CA) : Les assistantes administratives (Dany, Marie, France et Sophie) et les infirmières (Jenna, Camille et Katie) ; notre comptable (Jeanne) et notre trésorière (Chantal) ; ainsi que deux autres membres du CA (Julie et Renaud) ; certains pour des congés de maternité/éducation, d'autres pour des raisons personnelles ; la plupart d'entre eux ont été remplacés. Il ne semble pas y avoir de causes profondes aux départs du personnel. Cela témoigne de la qualité et des compétences du personnel restant et des remplaçants, ainsi que de nos bénévoles, qui ont tous contribué à maintenir la qualité de nos services à un niveau supérieur.

Nous avons signé un accord de projet contractuel (CPA) avec la FSVM (anciennement FVM) pour ouvrir une clinique de la CSVM à Lennoxville. La date d'ouverture de la clinique satellite est prévu pour juin 2025 et dépend sur l'embauche de médecins et d'infirmières praticiennes supplémentaires (1 ETP IPS et un minimum de 3 jours MD par semaine).

Une enquête de la RAMQ débuté cette année et se poursuit. Elle devrait être achevée en 2025.

La direction et le CA ont consacré beaucoup de temps (et continuent de le faire) aux activités de croissance et à la gestion des influences extérieures. En particulier, la collaboration avec le

FSVM sur les contrats et la planification de la nouvelle clinique CSVM de Lennoxville en tant que clinique satellite potentielle. L'enquête en cours de la RAMQ, les nouveaux règlements du gouvernement provincial, l'examen et la révision des statuts de la CSVM, la formation d'un nouveau comptable et l'intégration de nouveaux employés et bénévoles ont également exigé plus de temps.

À l'exception d'un seul, nos objectifs généraux ont été atteints ou partiellement atteints. Cela témoigne du travail acharné du personnel, des professionnels, des bénévoles et des membres du CA qui, avec le soutien et la compréhension de tous les membres, ont été en mesure de transformer les défis de cette année en succès.

J'aimerais profiter de cette occasion pour souhaiter chaleureusement la bienvenue à Gordon T Rowe au sein du CA de la CSVM. Gordon, un comptable retraité et accompli avec de l'expérience au Canada et au Royaume-Uni, s'est récemment joint à l'équipe en remplacement de notre trésorière précédente, Chantal, qui a démissionné pour des raisons personnelles.

D'un point de vue personnel, cette expérience a été très enrichissante pour moi. Je vous remercie de votre confiance en mon leadership et de votre soutien continu.

Faits marquants (voir le Tableau récapitulatif ci-dessous)

- Nous avons atteint le déficit budgété de 40 209 \$ avec une consommation nette de 38 189 \$ avant la contribution du FSVM.
- Malgré le traitement de plus de 400 nouveaux membres, le nombre de membres adultes a diminué de 105 en raison de plus de 500 annulations. Ces annulations étaient principalement dues à l'attribution des membres à un médecin de famille et à l'absence de RDV de médecin.
- Nous avons terminé l'année avec 3160 membres (2645 membres adultes, 479 enfants et 36 étudiants).
- Le tableau ci-dessous montre le nombre de services que nous avons offerts cette année et le coût de ces services, par rapport aux années précédentes.
- Notre coût global de fonctionnement en 2023-2024 a augmenté de 9 % par rapport à l'année dernière, en partie à cause de facteurs économiques et en partie à cause des coûts associés à la bourse IPS.
- Notre coût de fonctionnement par membre a augmenté de 15 % par rapport à l'année dernière en raison de la diminution du nombre de membres.
- L'augmentation de 19 % du coût par offre de service en 2023 et 2024 est principalement due à une diminution de 40 % des évaluations de médecins, qui s'explique par une baisse de la disponibilité des médecins.

Offre de Services	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024
Nombre de Membres Adultes (Payants)	1920	2458	2755	2644
Nombre Totale de Membres	2270	2941	3318	3160
RDV de Soins d'Urgence	441	1,072	891	460
Évaluations des Médecins	2,043	2,510	2,081	1380
Évaluations des Infirmières	4,393	8,047	8,975	8700
Analyses de Sang	1,521	1,733	1,634	1803
Vaccins Contre la Grippe	628	494	476	225
Tests PAP	NA	118	66	103
Cours Mieux-être	NA	7	27	18
Participants aux Cours Mieux-être	NA	76	219	206
Conférences Mieux-être	NA	14	4	5
Participants aux Conférences Mieux-être	NA	65	20	45
Offre de Service Totale (Exclu Mieux-être)	9,026	12,784	13,166	12,108
Dépense Totale d'Exploitation	\$ 408,856	\$ 460,571	\$ 568,020	\$ 619,844
Coût par Membre	\$ 180.1	\$156.6	\$ 171.2	\$ 196.2
Coût par Offre de Service	\$ 44.0	\$ 36.0	\$ 43.1	\$ 51.2

Remarques : Les offres de services ne comprennent pas les services des programmes de Mieux-être ; les coûts de fonctionnement comprennent tous les coûts associés aux programmes de Mieux-être (tels que la dotation en personnel et les frais généraux).

Objectifs de la Coopérative de Solidarité (2023-2024)

Tous les objectifs annuels de l'entreprise ont été atteints ou partiellement atteints, à l'exception d'un seul.

1. *Faire face aux dépenses de fonctionnement conformément au budget annuel approuvé (qui inclus le transfert obligatoire convenu de FSVM).*

Cet objectif a été atteint. Notre encaissement était bien inférieur au budget en raison d'une baisse importante du nombre de membres. Nous avons réussi à réduire les dépenses de fonctionnement pour terminer l'année au-dessous le déficit budgété de 40 209 \$, avec peu ou pas d'impact sur la qualité des services. La trésorerie nette consommée avant la contribution du FSVM était de 38 189 \$.

2. *Augmenter le nombre de membres payants de 300 membres adultes (à 3050).*

Cet objectif n'a pas été atteint. Le nombre de membres cotisants adultes a diminué progressivement de 105 pour atteindre 2 645.

3. *Recruter et intégrer une infirmière praticienne (IPS) au sein du groupe opérationnel.*

Cet objectif a été partiellement atteint. Des bourses ont été offertes à deux de nos infirmières pour qu'elles complètent leur programme d'IPS. Katie se joindra au CSVN dès l'obtention de son diplôme en juin 2025 et Camille dès l'obtention de son diplôme en juin 2026.

4. *Élaborer un plan à court terme pour les programmes de Mieux-être, avec les coûts, les ressources et l'échéancier qui s'y rattachent.*

Cet objectif a été atteint avec la réalisation de 3 sessions avec 18 cours et 5 conférences.

5. *Élaborer un plan pour la télémédecine en tant que nouvelle offre de services en 2024-2025, avec les coûts, les ressources et le calendrier associés.*

Cet objectif a été mis en suspens en attendant l'embauche et l'intégration d'une IPS dans le groupe des opérations.

6. *Élaborer des plans à court et à long terme pour les TI et les SI, avec les coûts associés pour les applications matérielles et logicielles, y compris la cybersécurité.*

1. *Assurer une migration transparente vers Sage Cloud.*

2. *Prendre une décision sur l'inscription en ligne des nouveaux membres.*

3. *Assurer l'intégration du système de gestion des adhésions avec le système comptabilité.*

Cet objectif a été mis en suspens en raison de contraintes budgétaires et financières.

7. *Continuer à améliorer les processus internes et à formaliser les procédures opérationnelles.*

Cet objectif a été atteint grâce à l'amélioration de plusieurs procédures opérationnelles normalisées et à l'achèvement du nouveau manuel de l'employé.

8. *Achever les évaluations des performances du personnel (y compris les plans de formation et de développement) ainsi que les ajustements/augmentations de salaire.*

Cet objectif a été partiellement atteint ; les évaluations des performances du groupe sont en cours et seront achevées au retour du personnel en congé.

9. *Élaborer un plan et prendre une décision conformément aux exigences de la loi sur l'équité salariale.*

Cet objectif a été atteint. La phase I de la mise en œuvre de la loi sur l'équité a été complétée.

10. *Réviser et mettre à jour le plan stratégique quinquennal, y compris les stratégies de satisfaction des membres.*

Cet objectif a été partiellement atteint. La révision du plan stratégique quinquennal est en cours (la planification stratégique est un processus continu et un travail en cours).

11. *Élaborer le plan de succession du conseil d'administration.*

Cet objectif a été mis en suspens en raison d'un grand nombre de départs de membres du CA.

12. *Révision complète des statuts du CSVN.*

Cet objectif a été partiellement atteint. Les statuts ont été révisés par le CA et approuvés par les membres à AGA. Elles seront ensuite soumises au Ministre pour approbation finale.

Priorités pour l'année 2024-2025

1. Respecter le budget avec un déficit de consommations nette au-dessous de \$ 50 000.
2. Augmenter le nombre de RDV médicaux en recrutant des IPS et des médecins supplémentaires.
3. Embaucher et intégrer de nouvelles IPS dans le groupe des opérations.
4. Prendre une décision et planifier l'ouverture d'une clinique satellite à Lennoxville en juin 2025.
5. Planifier la conformité avec la loi provinciale sur l'équité salariale.
6. Compléter le processus de révision et d'approbation des règlements révisés de la CSVM.
7. Poursuivre l'amélioration des processus et des opérations internes.