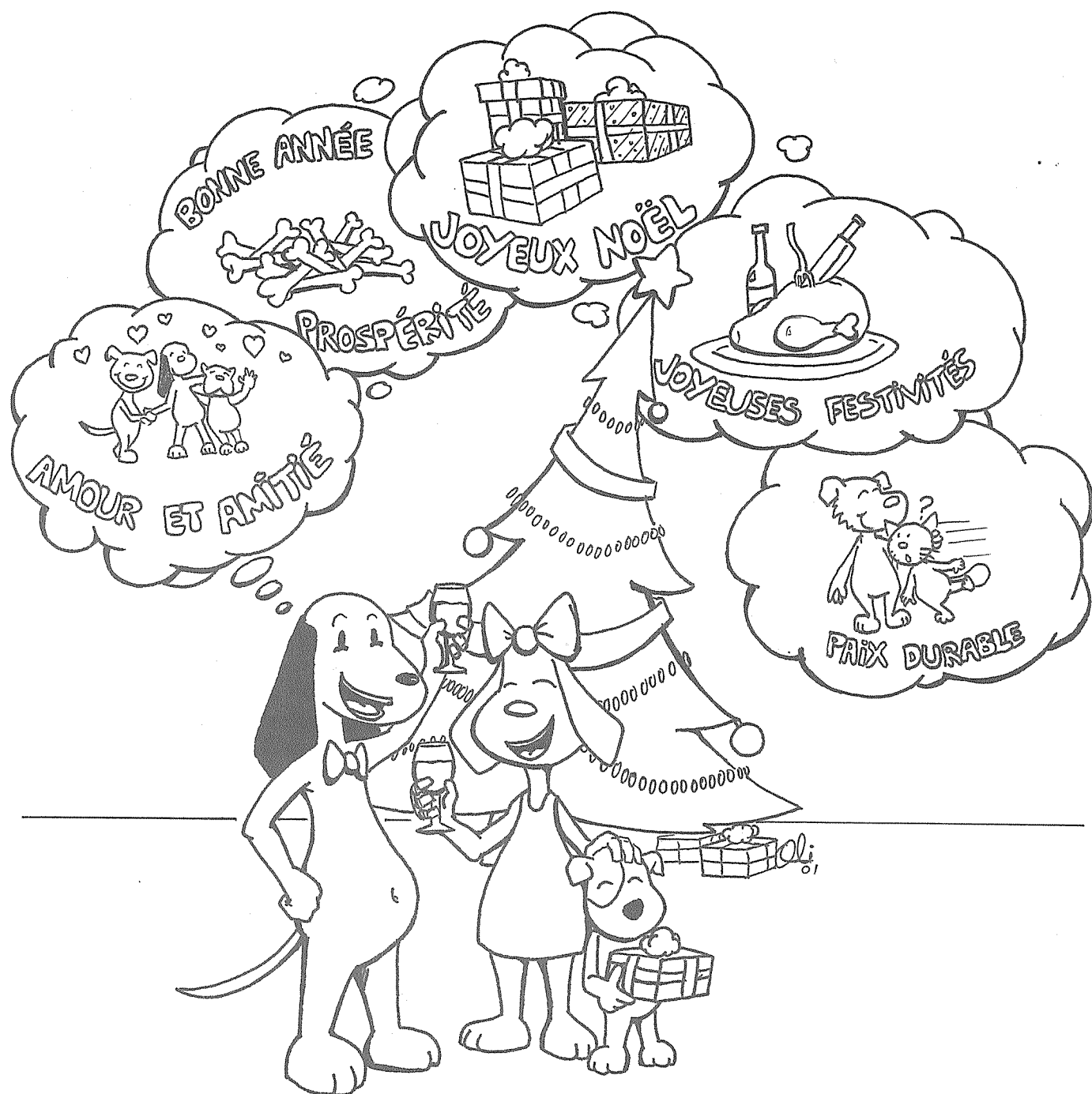


Animots

N O Ë L 2 0 0 1



7779, avenue Casgrain
Montréal (Québec) H2R 1Z2
Téléphone : 514 279.4747
Télécopieur : 514 271.0157
www.zootherapiequebec.ca

Notre nouveau courriel :
zooqc@cam.org

Animots

RÉDACTION

Marielle Bordua, Carole Brousseau,
Mireille Taillon

ILLUSTRATIONS

Olivier Carpentier

PHOTOGRAPHIES

Académie de médecine vétérinaire,
Marc Le Nabec, Marie-Ève Plante,
Mireille Taillon

RELECTURE

Carole Brousseau, Stéphan Francœur

IMPRESSION

Les Publicités A. Campeau Ltée

CONCEPTION GRAPHIQUE

musas

Des nouvelles de nos membres

9 novembre 2001

Panthéon québécois des animaux 2001

Ce prix souligne les actions bénéfiques d'un animal auprès de ses compagnons humains ou de sa communauté. Cette année, l'Académie de médecine vétérinaire du Québec est fière d'introniser dans la catégorie « Compagnon » **Poppy**, une golden retriever de 12 ans et demi.

Madame Magnan, aujourd'hui âgée de 70 ans, accompagne sa chienne depuis 1982 au Centre hospitalier régional de Rivière-du-Loup et y fait de la zoothérapie auprès des personnes âgées. Poppy visite les gens qui se sentent seuls et qui ont besoin de compagnie. Elle aide aussi les personnes qui ont des difficultés de communica-

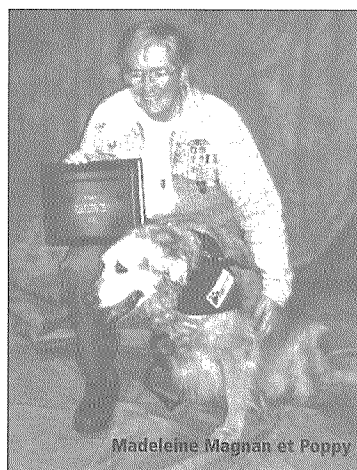
tion ou d'adaptation sociale.

Malheureusement, dans la dernière année, Poppy a dû diminuer considérablement son nombre de visites en milieu hospitalier en raison des coupures budgétaires.

Poppy accompagne également son

maître dans les écoles primaires pour donner aux enfants des ateliers sur la prévention des morsures de chiens. Ces ateliers sont inspirés du programme *Fudge à l'école* de Zoothérapie Québec, visant à faire connaître aux enfants le langage corporel des animaux, les signes d'agressivité et le

respect des animaux. Madame Magnan est collaboratrice et bénévole pour Zoothérapie Québec.



Madeleine Magnan et Poppy

la *Fondation de*
LACORPORATION
DES CONCESSIONNAIRES
D'AUTOMOBILES
de Montréal inc.



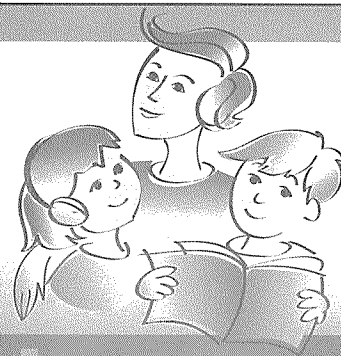
EST FIÈRE D'APPUYER ZOOTHÉRAPIE QUÉBEC.

Nous croyons fermement aux bienfaits de la zoothérapie dans notre communauté. Au nom des 215 concessionnaires membres de la Corporation des Concessionnaires d'Automobiles de Montréal, toutes nos félicitations pour le dévouement et le dynamisme du personnel permanent et de tous les bénévoles.



PetitMonde aborde jour après jour
les sujets qui préoccupent la famille d'aujourd'hui.

Vie de famille, éducation, psychologie, société,
vie pratique, divertissement, santé, prévention
et sécurité.



www.petitmonde.com

Rapport d'activités de Zoothérapie Québec

1^{er} juillet 2000 au 30 juin 2001

J'ai réalisé en commençant à écrire ce rapport que l'exercice 2000-2001 correspondait à la 13^e année d'existence de Zoothérapie Québec.

Superstitieuse ? Si je l'étais, je ne vivrais pas avec un... chien noir !

J'ai donc attaqué ce rapport de pied ferme.

Vérification faite, il nous est bien arrivé quelques pépins...

Mais ne dit-on pas qu'à quelque chose, malheur est bon ?

Ma conclusion ? Les dictons ont souvent raison.

Les gens à Zoothérapie Québec... et les chiens

• L'ÉQUIPE DE TRAVAILLEURS

En début d'année, l'équipe venait de voir partir tour à tour deux de ses «vieux», les plus anciens en fait, et avec eux une partie de notre histoire. À eux deux, Mireille à la direction et Bernard à l'intervention, ils cumulaient une grande expérience et une connaissance approfondie de la ZooQ. Ils étaient avec nous depuis respectivement 4 et 3 ans. L'équipe a encaissé le coup mais le cœur gros. C'est qu'on les aimait tous les deux.

Orphelins de directrice, permanents, contractuels et bénévoles ont alors mis les bouchées doubles pour faire rouler la ZooQ en se répartissant les divers dossiers administratifs en plus des tâches régulières de zoothérapie. Nous leur levons notre chapeau, ils ont trimé dur dans une période plus volontiers associée au répit et aux vacances qu'à la surcharge. À la mi-août, la nouvelle directrice tant attendue arrivait en poste. Celle-ci s'est bien intégrée mais le défi était immense et, malheureusement, six mois plus tard, elle nous quittait. Qui pensez-vous a remis ça ? L'équipe, encore une fois. Avec brio, plus que jamais.

Dans l'exercice précédent, deux nouvelles ressources s'étaient jointes à nous : une agente de développement et une responsable des bénévoles, engagées grâce à un Fonds de lutte contre la pauvreté. Si la première a été maintenue en emploi, croissance oblige, ça ne nous a pas été possible pour la seconde qui, au demeurant, avait fait de l'excellent boulot. Conséquence ? Histoire de conserver les acquis et de limiter les dégâts,



l'équipe, encore elle, a assumé les tâches liées aux bénévoles.

Quelle est-elle cette fameuse équipe ? Avec tout le boulot accompli, on serait porté à croire qu'elle compte une dizaine de permanents. Pourtant, elle n'en comptait que quatre à temps plein et un à temps partiel. Assistée heureusement par quelques bénévoles «permanents». Ce sont quatre intervenantes en zoothérapie qui, en plus de leurs interventions, réalisent tout plein de tâches connexes.

Annie Bernatchez a pris en charge toutes les opérations liées aux interventions de zoothérapie : horaire, planification, liens avec les clients, négociations et renouvellements de contrats, encadrement, etc. Son dévouement est exemplaire : tout en réalisant ses propres mandats, elle a littéralement coordonné la ZooQ et a su naviguer à travers dossiers, contrats et ententes qu'elle découvrait jour après jour. Que dire de sa rigueur dans la période de confusion et de correction qui a suivi le départ de la directrice. Annie a judicieusement guidé l'équipe après son départ et redressé une situation financière plutôt précaire. Il était naturel que la coordination des activités cliniques lui soit confiée officiellement. Nous voulons la remercier de sa loyauté envers notre organisme et l'assurer de notre soutien inconditionnel.

L'équipe qui a épaulé Annie est tout aussi engagée. Katy Jauvin a assumé l'entière charge de la meute (horaire, toilettage, suivis santé, familles d'accueil, etc.), Julie Leblanc a repris le dossier du bénévolat et tout ce qui se fait en anglais – c'est la bilingue de la gang! – (traduction, interventions, négociations, informations... en fait, autant de ...'tions' qu'en contient le quotidien!) et Louise De Bellefeuille, elle, a mis les bouchées doubles sur les activités de zoothérapie. L'agente de développement, Linda Lefebvre,

n'a pas chômé non plus : tout en poursuivant ses représentations dans les congrès et colloques et ses démarches personnalisées auprès de milieux curieux d'en savoir davantage, elle a créé de toute pièce, avec l'aide d'un bénévole expérimenté, notre site internet. Un vrai travail de moine et qui plus est, très réussi. Trois de ces cinq personnes ont d'abord été engagées grâce à des subventions salariales d'intégration en emploi d'Emploi Québec. Les départs successifs de Mireille et Bernard leur ouvraient la voie pour des postes permanents.

Une sixième personne soutenait tout ce beau monde, une secrétaire. Intégrée en emploi grâce, encore une fois, à un programme de subvention de six mois d'Emploi Québec, celle-ci est restée avec nous une dizaine de mois. Contraints par nos difficultés financières, nous avons pris la décision de fermer le poste qui, jusqu'à la fin de l'exercice, n'a jamais été rouvert. Seule la tâche de réception téléphonique a été reprise par des bénévoles.

S'ajoutent ensuite quelques contractuels, six en fait. Quelques-uns peuvent quasiment être considérés comme des permanents puisqu'ils ont quelques années d'ancienneté avec nous. Leur mobilité et leur souplesse est essentielle pour nous aider à bien desservir nos clients qui désirent souvent les mêmes plages horaires.

À la mi-mai 2001, quasi en fin d'exercice, la petite dernière de la gang, Marielle Bordua, est arrivée en poste. Elle a accepté l'immense responsabilité du financement, cette majeure du mandat confié à la directrice était restée en plan avec sa démission. Ses disponibilités et nos ressources financières qui reprennent du mieux en mai nous permettent de l'engager trois jours par semaine. Vite intégrée, elle remettait déjà en juin son plan de travail au C.A., à la grande satisfaction de ses membres.

• LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres du C.A. se sont réunis à 7 reprises au cours du présent exercice, dont une fois en C.A. spécial. En plus des affaires courantes, ils ont étudié et adopté les objectifs prioritaires de l'organisme pour les trois prochaines années (2000 à 2003) et ils ont participé à la seconde étape de l'opération d'analyse du fonctionnement et de réorganisation de la ZooQ, débuté à l'exercice précédent, et dont ils avaient confié la mise en œuvre à la directrice nouvellement engagée. Toutefois, confrontés au départ de celle-ci en milieu d'exercice et à un déficit budgétaire, ils ont stoppé la démarche



de restructuration au profit d'une réorganisation interne à même les ressources existantes afin de parer au plus urgent. Des liens plus étroits ont été établis entre le C.A. et l'équipe qui ont permis d'alimenter une réflexion sur les opérations et les tâches de gestion de la ZooQ. Ainsi, les membres du C.A. ont adopté une résolution par laquelle ils créaient un poste de coordination des activités cliniques afin de refléter l'ampleur et l'importance de cette tâche. Parallèlement, ils ont proposé l'engagement d'une personne

responsable du financement et du développement. Le ton était ainsi donné à notre future restructuration et l'ensemble du mandat de direction se voyait scinder pour s'assurer de la réalisation pleine et efficiente de celui-ci.

Les personnes suivantes ont composé le Conseil d'Administration en 1999-2000 :

Madame Patricia Bonnot,
administratrice
Technicienne en santé animale,
COLLÈGE VANIER

Madame Carole Brousseau,
présidente
Organisatrice communautaire,
CLSC AHUNTSIC

Monsieur Rock Caron*,
administrateur
Spécialiste internet, Communications
commerciales, MERCK FROSST

Madame Anne Colas*,
administratrice
Associée en Sciences de la santé,
MERCK FROSST

Monsieur Frédéric Durso,
administrateur
Conseiller en relations de travail,
BANQUE NATIONALE DU CANADA

Madame Michèle E. Hogue**,
trésorière
Directrice, SOCIÉTÉ DES AMIS DU JARDIN
BOTANIQUE DE MONTRÉAL

Monsieur Vincent Lecorne*,
administrateur
Directeur, SAJE MONTRÉAL-MÉTRO,
Centre de suivi des entreprises

Madame Catherine LaRue**,
secrétaire
Assistante de recherche, Laboratoire
de recherche sur les pratiques et
politiques sociales, U.Q.A.M.

Madame Brigitte Leroux**,
administratrice
Urbaniste, LE GROUPE-CONSEIL ENVIRAM

Madame Roxanne Longpré**,
administratrice
Vice-président exécutif, CORPORATION
DES CONCESSIONNAIRES D'AUTOMOBILES
DE MONTRÉAL

Monsieur Raymond Plouffe,
administrateur
Directeur du département de
zoothérapie, C.H. DOUGLAS

* Ces personnes ont remis leur démission en cours de mandat. Nous les remercions de leur implication. Un merci spécial à Madame Anne Colas qui a participé activement au C.A. de la ZooQ depuis 1993 et qui en compagnie de son magnifique golden retriever, Sablons, a multiplié les heures de bénévolat aux différentes opérations de la ZooQ depuis toutes ces années. Toutefois, elle nous conserve son affection puisqu'elle continue de nous offrir son soutien à distance.

** Début de mandat

• L'ASSEMBLÉE DES MEMBRES

L'assemblée générale s'est tenue en novembre 2000 en présence de 9 personnes. Elles ont reçu les rapports d'activités et financier, ont pris connaissance des objectifs prioritaires de l'organisme pour les trois prochaines années et élu quatre nouveaux administrateurs au conseil d'administration en remplacement des administrateurs sortants ou démissionnaires.

• LES BÉNÉVOLES

La présence d'une responsable des bénévoles a eu un effet bœuf! Nous nous y attendions en créant ce poste. Notre dessein était de faire reconnaître l'importance du bénévolat pour notre organisme et du soutien des bénévoles auprès du programme de Soutien aux organismes communautaires (SOC) afin d'obtenir une subvention qui nous aurait permis de maintenir ce poste, ne serait-ce qu'à temps partiel. Mais le SOC ne l'a pas vu ainsi et ne nous a accordé aucune augmentation de notre «pourtant bien maigre» subvention.

Effet bœuf, parce que quatre-vingt-quatre personnes se sont impliquées en donnant généreusement de leur temps en 2000-2001. En accomplissant 5 223 heures de bénévolat, elles ont quasi comblé les tâches de trois postes à temps plein! Chapeau!

Conseil d'administration, transport, réception téléphonique, traitement de

texte, site web, entretien ménage, soins aux chiens, soutien informatique, familles d'accueil (dont l'investissement en temps est toujours si difficile, si modestement et si mal comptabilisé), classement, programme de stimulation à domicile, gardiennage... mais aussi facturation, rédaction de demandes de subvention, plan de travail triennal, planification budgétaire, et nous en passons, ne sont que quelques exemples des tâches confiées à des bénévoles. Si, de par leur nature, certaines de ces tâches peuvent parfaitement être confiées à des bénévoles, d'autres, en revanche, sont parfois, comment dire, exigeantes? ambitieuses? abusives? Non pas qu'un bénévole ne puisse les réaliser, c'est plutôt que ces tâches devraient être assumées par des permanents de telle sorte que l'organisme soit le maître d'œuvre de sa gestion, de sa planification et de son développement. De son présent et de son devenir quoi! Un effet du sous-financement de la ZooQ.

Si notre organisation a toujours



cultivé un grand respect et une grande reconnaissance envers tous ses bénévoles, nous voulons ici les remercier encore davantage de ce don de leur temps, geste on ne peut plus gracieux de leur part, à un moment où Zoothérapie Québec ne s'en sortirait pas sans eux. Merci d'avoir adopté notre cause et merci de toute votre bienveillance. Combien de fois vous nous dépannez, nous aux prises avec tant d'imprévus. Merci de vos attentions particulières, de votre assiduité matutinale, de vos dépannages de

dernière minute, de vos détours et de... vos gâteaux! Parce qu'en plus, vous trouvez le moyen de nous gâter. Décidément, nous sommes choyés.

Revenons à la responsable des bénévoles. Elle nous lègue des outils pour l'accueil et l'intégration des bénévoles, un système de comptabilisation des heures de bénévolat, une description détaillée et un mode d'emploi des tâches demandées aux bénévoles et des recommandations pour la reconnaissance du travail bénévole. Tel que mentionné ci-dessus, une partie de cette tâche a été confiée à une intervenante en zoothérapie, histoire de donner un point d'ancrage à ces ressources si précieuses que sont les bénévoles.

• LES FAMILLES D'ACCUEIL ET LES CHIENS

Les familles d'accueil. Quelles ressources précieuses que ces familles d'accueil. Zoothérapie Québec y a recours pour offrir foyer, attention, soins et affection à ses chiens, la partie normale de leur vie en somme! Heureuse façon de partager une responsabilité qui grandit avec leur nombre. Elles sont vingt pour vingt-et-un chiens: Boris et Peggy se partagent Jacques! Notre gratitude envers les familles d'accueil est sans limite et elles ne nous croient pas toujours lorsqu'on leur affirme. Bien sûr, elles ont développé un attachement pour leur chien et pour la

ZooQ et, pour cette raison, ont tendance à minimiser leur engagement. Ce faisant, elles analysent la situation de leur point de vue. Mais nous, nous avons 21 points de vue! Si demain matin elles faisaient toutes la grève, nous aurions, pour le moins, quelques problèmes sur les bras! Il nous semble qu'on ne leur dit jamais assez merci.

Les chiens. Action, brouhaha et va-et-vient, cabotinage, drôleries et plaisir, arrivées, retraites et décès, bobos, inquiétudes et peine ne sont que

quelques unes des émotions que nous font vivre nos chiens tout au long d'une année. Pendant l'exercice, on dénombre vingt-et-un chiens actifs. Dix-sept appartiennent à la ZooQ, deux à des intervenants et deux sont bénévoles. Deux sont décédés (Piaf et Surprise), deux ont pris leur retraite (Luna et Cassandre), cinq ont été retenus à l'essai et n'ont pas passé l'examen (!) (ils font maintenant le bonheur de leurs familles d'adoption) et six ont intégré la meute, non sans quelque bruit (Agathe, Lancelot, Peggy, Boris, Kasha et Sherlock).

Avec le vieillissement de la meute, la planification d'une relève devenait nécessaire. N'oublions pas que Zoothérapie Québec a atteint ses 13 ans pendant cet exercice et que ses chiens ne sont pas à l'abri de l'âge. L'acquisition des nouveaux chiens s'est faite grâce à une aide financière de la CDEC Centre-Nord allouée dans le cadre du Fonds d'économie sociale. Cet organisme reconnaissait ainsi notre ressource première, le chien.

Les services et activités de Zoothérapie Québec

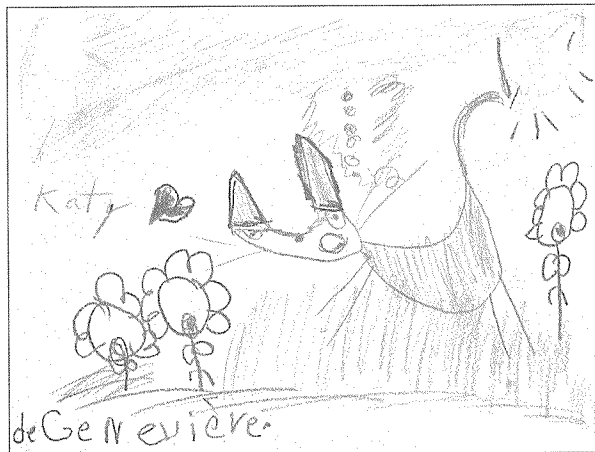
• LA ZOOTHÉRAPIE

Pour la première fois de sa vie, Zoothérapie Québec a connu un ralentissement de ses activités. Ce fut un coup dur et un rappel de notre fragile équilibre. L'arrivée de la nouvelle directrice en pleine période de renouvellement de contrats n'a pas aidé. S'il est une période laborieuse à la ZooQ, c'est bien celle des renouvellements de contrats : négociations d'horaires, de tarifs, d'intervenants, de durée de contrat, de préférences en somme. Nos clients ont leurs habitudes et veulent avec raison les conserver. De quoi défier le plus compétent des planificateurs. C'est qu'à travers les contrats annuels (ceux qu'on préfère !), se négocient et s'insèrent des contrats de dix semaines, des contrats de deux heures aux deux semaines, d'autres d'un

après-midi par mois, certains de quatre heures sur deux plages horaires, quelques uns tiennent à un intervenant précis (source de conflits d'horaire), d'autres veulent une date par mois qui ne correspond jamais au même jour, et plus encore. Ouf ! Une mécanique folle qui n'a qu'un seul but : tenter de satisfaire tous nos clients.

Du 1^{er} juillet 2000 au 30 juin 2001, nous avons réalisé 3 721 heures d'intervention comparativement à 3 950 heures pour la même période l'année précédente, soit une diminution de 229 heures. Ces heures ont été réalisées auprès de 81 clients, 56 anciens et 25 nouveaux.

Les deux semestres se distinguent nettement d'une année à l'autre : pendant les six premiers mois du présent exercice, nous avons réalisé 1552 heures par opposition à 1846 heures pour la même période à l'exercice précédent, soit un manque



à gagner de 294 heures. En revanche, on enregistre 2 169 heures d'intervention pour les six derniers mois de 00-01 contre 2 104 heures en 99-00 soit une augmentation de 65 heures.

C'est qu'à la mi-année, l'équipe a tout fait pour minimiser les pertes. Son défi était d'autant plus grand qu'elle reprenait les guides avec un déficit qui ne lui laissait pas beaucoup de latitude. Remplacer la directrice ou engager des intervenants en renfort devenait impossible. Les permanents

ont dû par conséquent assumer à eux seuls la gestion et les interventions et, contre toute logique, le développement a dû être mis sur la glace, l'équipe étant déjà pleinement occupée. Travaillant avec des effectifs réduits et aux prises avec des dossiers administratifs confus, l'équipe a brillamment réussi à reprendre le dessus et à renverser la tendance à la baisse observée dans le premier semestre. Un mot : bravo !

• FUDGE À L'ÉCOLE

La situation décrite plus haut a eu les mêmes effets sur les activités de prévention de morsures. Le printemps est habituellement la saison où la promotion du programme Fudge à l'école se fait de façon intensive. Or, on l'a vu, les activités de zoothérapie ont requis la majeure partie des efforts au détriment, il faut bien le dire, du développement des ateliers de prévention de morsures.

Pour l'exercice courant, l'atelier a été offert à 80 classes. Le programme Fudge à l'école a aussi servi de point de départ à trois projets de zoothérapie éducative de six à douze semaines qui se sont déroulés dans trois écoles montréalaises et à un projet pédagogique dans la région de Rivière-du-Loup.

La prévention des morsures n'en continue pas moins d'être au cœur de nos préoccupations et de nos priorités. Pour bien

marquer cet intérêt, nous avons préparé et adressé une demande de subvention au Fonds de lutte contre la pauvreté. Notre objectif : développer une trousse pédagogique qui décrit le déroulement de l'atelier de prévention de morsures et la rendre accessible aux écoles et aux centres de la petite enfance du Québec tout entier. Nous avons terminé l'exercice en apprenant l'excellente nouvelle de l'acceptation de notre proposition dans son intégralité.

• LA FORMATION ET LES STAGES

Quinze personnes se sont inscrites à notre programme de formation offert à trois reprises, à l'automne, à l'hiver et au printemps. En plus d'accueillir des participants des régions du Québec, fait exceptionnel cette année, nous avons reçu des étudiantes de Belgique, de France, d'Italie et de Suisse. Ceci s'explique par le fait qu'il y a peu sinon pas de ressources en zoothérapie en Europe.

De plus, nous avons négocié une entente de stage pour une étudiante en 2^e licence à la Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation de l'Université Catholique de Louvain. Celle-ci est restée avec nous pendant quatre mois à temps plein et notre collaboration a été des plus fructueuses.

• LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Le programme d'activités de rapprochement facilitées par l'animal auprès de personnes âgées isolées et vulnérables. Ce projet a fait l'objet d'une intensification pendant le présent exercice. Fruit d'un travail de partenariat entre la ZooQ, le Service de police de la Communauté urbaine de Montréal (poste 35) et le CLSC La Petite Patrie,

le projet veut dépister à domicile les personnes âgées isolées par une perte d'autonomie et rendues vulnérables de ce fait et susceptibles de subir de la négligence ou de l'abus. Le projet se déroule dans un secteur du quartier La Petite Patrie caractérisé par l'hétérogénéité de sa population et par sa défavorisation : on y dénombre 170 aînés. Le porte-à-porte se fait en équipe, un intervenant de Zoothérapie Québec et un policier du poste de quartier ou un travailleur communautaire du CLSC. Le chien sert

de catalyseur et facilite l'accès au domicile. Vingt-huit périodes de visites ont conduit à 157 rencontres d'aînés. Les activités ont donc rejoint 92 % de la population visée. Lors de ces rencontres, on aborde la sécurité et la connaissance des ressources, des informations variées sont transmises et des dépliants remis, on s'enquiert de l'existence d'un réseau et sensibilise à l'abus. Des visites de bénévoles accompagnés de petits chiens ont été proposées aux aînés qui se sont montrés peu intéressés par l'offre. Quatre bénévoles ont été spécialement sélectionnés et formés pour le projet. Deux aînés ont été référés au CLSC avec leur consentement et dans dix autres cas, nous avons vérifié si les aînés étaient connus et recevaient des services du CLSC.

En mai 2001, les partenaires ont procédé à un bilan des interventions. Même si le bien-fondé du projet ne fait aucun doute pour nous, les

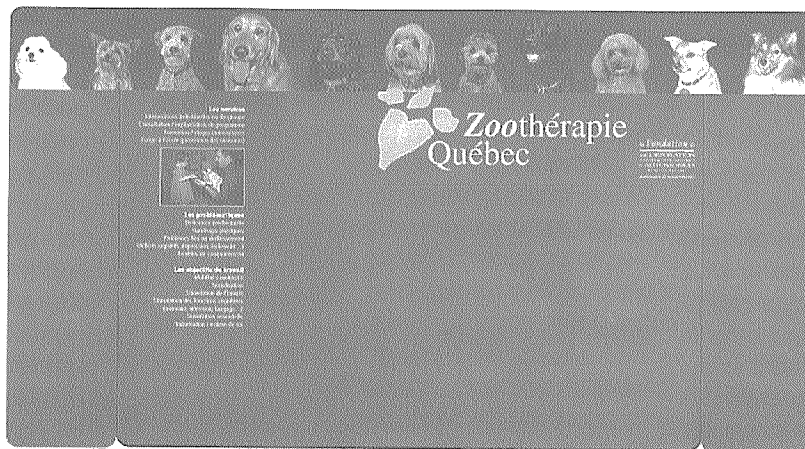
- la sélection, la formation, le soutien et l'encadrement des bénévoles en l'absence d'un responsable des bénévoles
- la difficulté de «pénétrer» le territoire privé des aînés et le peu de réponse de ceux-ci pour notre offre de visites à domicile
- le temps hebdomadaire consacré aux suivis, malgré tout insuffisant pour satisfaire aux conditions de réussite d'un tel projet.

• LA VISIBILITÉ

Le développement de la ZooQ passe par son rayonnement, sa visibilité et sa capacité de créer l'intérêt pour ses services. Les réunions, congrès et colloques ont été identifiés comme un moyen privilégié de rejoindre les professionnels de la santé d'autant qu'ils sont les premiers intéressés par nos activités et que ce sont eux qui développent des projets de zoothérapie dans leurs milieux institutionnels

(centres hospitaliers, centres d'hébergement et de soins de longue durée, centres de réadaptation, etc.). Nous les rejoignons à travers leur affiliation à des associations ou des ordres professionnels.

Pendant l'exercice 2000-2001, nous avons participé ou distribué de la documentation dans les pochettes des



partenaires ont dû admettre que les conditions de réalisation étaient trop exigeantes et ont mis fin au projet. Plusieurs raisons ont milité en faveur de cette interruption :

- bien que conjointe, la coordination du projet reposait davantage sur Zoothérapie Québec dont les ressources humaines sont des plus limitées
- les coûts engendrés par la gestion et la réalisation des activités terrain par opposition au peu de financement du projet

participants dans 10 événements, congrès et colloques : Ordre des ergothérapeutes du Québec, Association des résidences pour retraités du Québec, Ordre des médecins vétérinaires du Québec, Journée pédagogique de la Montérégie, Fédération québécoise du loisir en institution, Association des infirmières et infirmiers de la francophonie, Association québécoise des troubles d'apprentissage, Association des comités de parents de la Montérégie, Salon des aînés du CLSC Rivière-des-Prairies et Chienposium.

La présence de quelques jours dans un colloque est exigeante pour l'organisme en terme de ressources humaines et matérielles. Cela dit, il fait partie de notre plan de travail d'être davantage présents à ces événements à l'avenir. Nous sommes persuadés que le développement de nos activités et de nouveaux partenariats s'améliorera grâce à une présence physique : il est plus facile d'intéresser les professionnels à nos services par des contacts personnalisés qui nous donnent par la suite une porte d'entrée dans leurs établissements.

Afin de soutenir nos efforts de développement et de représentation, nous avons fait l'acquisition d'un stand d'exposition grâce à une aide financière de la Fondation de la Corporation des Concessionnaires d'automobiles de Montréal et du Fonds d'économie sociale de la CDEC Centre-Nord. Très réussi et très attrayant, notre stand a fait grand effet dans les congrès et colloques où nous l'avons utilisé. Enfin, une attention particulière a été apportée à la production de matériel d'information. Nos outils ont d'ailleurs intéressé des associations professionnelles qui les ont publiés dans les bulletins qu'elles destinent à leurs membres.

Au second semestre, alors que nous avons mis la pédale douce sur le développement, la responsable de celui-ci a alors mis toute son énergie à construire notre site WEB. Ravis du résultat, nous estimons qu'il s'agit là d'un moyen supplémentaire et complémentaire de développer notre marché. On peut le consulter à zootherapiequebec.ca.

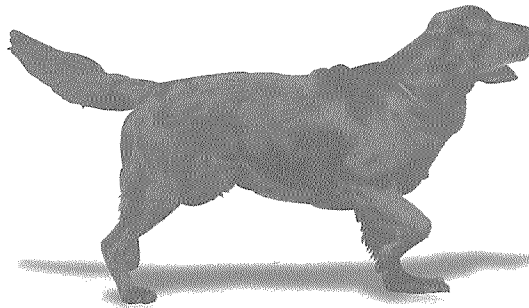
Magazines, revues, radios et télédiffuseurs ont continué à manifester de l'intérêt pour la zoothérapie et les matières associées et à publier articles et reportages sur nos activités.

• LE «ANIMOTS»

Bon an mal an, nous publions trois *Animots*. Pas toujours dans le meilleur respect de notre calendrier, mais toujours dans le respect de nos lecteurs. D'ailleurs, ces derniers nous rapportent prendre plaisir à le lire. Il est tiré à 2000 exemplaires et distribué auprès des membres de l'organisme, des clients, des donateurs, des partenaires et lors d'événements publics. Les dossiers du *Animots* font l'objet de tirés à part puis sont diffusés dans les congrès et colloques.

Le financement de Zoothérapie Québec

Le déficit de la mi-année constitue l'événement marquant de l'exercice. Un déficit, ça n'ébranle pas tout le monde, surtout en cette période où il en est question partout dans les médias, tellement qu'on n'y fait plus guère attention. Mais à la ZooQ, ce



fut un dur moment. C'est le prêt d'une amie de l'organisme (qui se reconnaîtra) qui nous a fait confiance qui nous a permis de faire face à la tempête du moment. Permettez-nous une parenthèse pour la remercier encore une fois très sincèrement.

Mais rassurez-vous, nous avons pris le dessus, remboursé notre bienfaitrice et fini l'année avec un léger surplus. En revanche, ce qui se confirme année après année, c'est que nous ne sommes définitivement pas capable

d'assumer le salaire d'une personne à la direction sans aide financière. Et comment faire sans? En tout cas, on ne peut pas dire qu'il y ait beaucoup de fric qui passe en coûts administratifs à la ZooQ.

• LE FINANCEMENT AUTONOME

La diminution des heures de zoothérapie par rapport à l'année précédente et par rapport à nos prévisions alliée à l'augmentation de nos coûts de fonctionnement (salaire de la direction) sont en grande partie responsables de notre situation de déficit du 1^{er} semestre et de resserrement du 2^e. En revanche, en raison de la baisse des programmes d'employabilité et des subventions, l'autofinancement de l'organisme est passé à 60,5 % pour le présent exercice alors qu'il était de 51,5 % pour l'exercice précédent.

• LES PROGRAMMES D'EMPLOYABILITÉ

On voit bien encore pendant le présent exercice l'importance des programmes d'Emploi Québec pour combler des postes de soutien, animaliers et secrétaire, et des postes d'intervenant en zoothérapie. Les subventions salariales d'intégration en emploi permettent le financement d'un poste au salaire minimum pendant six mois, l'organisme complétant le cas échéant le salaire horaire et assumant les parts de l'employeur.

Zoothérapie Québec a bénéficié de quatre postes cette année, deux d'animaliers, un de secrétaire et un d'intervenant en zoothérapie. Deux de ces personnes ont été maintenues en emploi au-delà du programme.

Un Fonds de lutte contre la pauvreté de 67 062 \$ pour une durée de douze mois, débuté à l'exercice précédent, s'est terminé en décembre 2000. En plus des dépenses de fonctionnement, le projet prévoyait l'engagement d'une responsable des bénévoles et d'une responsable du développement.

Tel que mentionné précédemment, seule la responsable du développement a été maintenue en emploi à la fin du projet.

Un 3^e projet a été déposé au printemps 2001 au Fonds de lutte contre la pauvreté du Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Nous avons appris en fin d'année l'heureuse nouvelle de l'acceptation de cette troisième demande.

• LES SUBVENTIONS ET COMMANDITES

Le programme de soutien aux organismes communautaires. Le SOC nous a octroyé cette année encore une somme de 10 000 \$. Nous n'avons donc pas réussi à faire revoir à la hausse notre subvention. Ni le rationnel de la demande déposée en janvier 2001, ni le fait que nous n'avons pas de direction, ni le déficit qui a fait l'objet d'une correspondance spéciale n'ont réussi à ébranler le SOC. Nous savons que nous avons un allié en la personne de notre agent de projet et que ce sont les fonds mêmes du SOC qui sont insuffisants.

Mais si nous connaissons bien le proverbe qui nous encourage à persévérer, *vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage*, nous espérons tout de même ne pas être obligés de prendre vingt ans avant d'arriver à nos fins. Le rehaussement de cette subvention est un incontournable et restera au cœur de notre plan de travail de la prochaine année.

Le Fonds d'économie sociale. On l'a vu précédemment, la CDEC Centre-Nord nous a alloué une subvention dans le cadre du F.E.S., soit une somme de 13 824 \$ sur une demande de près de 20 000 \$, pour réaliser un plan de travail en trois volets : l'achat de chiens, la création d'un stand d'exposition et l'achat de matériel informatique visant l'amélioration de certaines opérations telles la facturation, les bases de données clients et membres, les suivis statistiques, etc. Une des exigences

de ce programme est l'engagement de l'organisme à réaliser en totalité le plan d'action soumis à la CDEC avec le budget initial. Pour ce faire, Zoothérapie Québec a eu recours à d'autres sources de financement ou de don.

Ainsi, nous avons bénéficié de l'aide de bénévoles retraités de Bell Canada qui nous ont fourni gracieusement du matériel informatique, l'ont installé, ont refait à neuf le câblage et ont mis à jour notre système d'exploitation. Ceci a évidemment eu l'effet de rehausser grandement la qualité et l'efficacité de notre parc (!) informatique.

La Fondation de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de



Montréal. La Fondation de la CCAM a permis de compléter l'achat et le traitement graphique du stand d'exposition de la ZooQ. Notre partenariat avec la Fondation s'installe de plus en plus à la grande satisfaction de nos deux organisations. Jusqu'à maintenant, la Fondation s'est beaucoup impliquée au niveau de la production de matériel et d'outils de promotion et de développement pour la ZooQ.

La Fondation Berthiaume-Du Tremblay.

La toiture de notre immeuble nécessitant des réparations, nous avons adressé une demande d'aide financière à la Fondation Berthiaume-Du Tremblay qui y a répondu favorablement. Les travaux sont planifiés à la fin de l'été 2001.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux. Pour les mêmes raisons, une demande a été formulée et adressée au MSSS. Grâce à une recommandation favorable de notre agent de projet au SOC (allié, nous en avons la preuve ici), nous avons bénéficié d'une aide, non récurrente, de 10 000 \$ qui nous a été annoncée par Madame Agnès Maltais, ministre déléguée à la Santé, aux Services sociaux et à la Protection de la jeunesse, pour nous aider à réaliser notre plan de réparations de l'immeuble. Cette somme provenait des retenues sur les salaires des infirmières et infirmiers effectuées en vertu de la Loi assurant le maintien des services sociaux et de la Loi concernant la prestation des services de soins infirmiers et des services pharmaceutiques.

La Fondation Jean-Louis Lévesque. Un dossier présentant notre organisme à la Fondation a reçu un écho favorable et une aide financière nous a été octroyée par sa présidente, Madame Suzanne Lévesque. C'est le programme de prévention de morsures Fudge à l'école destinés aux enfants du primaire qui a davantage retenu l'attention de la Fondation.

Le Cirque du Soleil. C'est par l'intermédiaire de l'engagement bénévole de ses employés que le Cirque du Soleil investit dans des projets communautaires. C'est ainsi que les parents de Luna, Christine Mariano et André Côté, ont proposé un projet de zoothérapie éducative qui a été retenu dans le cadre du programme d'engagement bénévole du Cirque du Soleil. Ce sont des enfants de l'école Adélarde-Desrosiers qui ont profité des activités défrayées par la subvention.

Emploi Québec. Tel que mentionné précédemment, nous avons entrepris pendant l'exercice 2000-2001 une analyse de nos processus de travail dans le but de les rendre plus adéquats et plus efficaces : établissement d'un plan directeur, révision du système financier, révision du système marketing et organisation interne (profils des postes-clés, organigramme, régie interne). Nous étions accompagnés dans cette démarche par le Centre de suivi des SAJE Montréal-Métro. Ce plan de travail de 254 heures, réalisé avec une aide financière de près de 8 000 \$ obtenue dans le cadre du soutien aux entreprises d'Emploi Québec, a été interrompu à la mi-mandat, à peu près en même temps que le départ annoncé de la directrice. En fin d'exercice, la démarche demeure incomplète mais, après vérification avec Emploi Québec, notre plan de travail pourra probablement être repris avec une autre équipe de direction et un autre consultant.

La compagnie de nourriture IAMS. Nous avons pu compter cette année encore sur la compagnie IAMS pour nourrir toute la meute de Zoothérapie Québec. La commandite grandit avec la meute ce qui ne semble pas décourager Martin Larochelle, notre représentant auprès de la compagnie. De plus, les coûts de l'envoi postal du *Animots* trois fois par année sont assumés par IAMS.

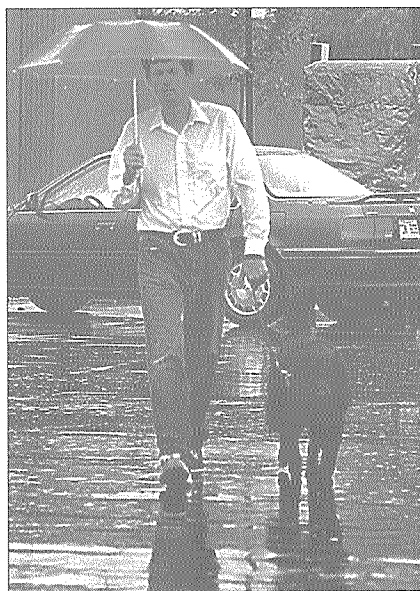
Les dons. Ils sont nombreux les gens qui appuient Zoothérapie Québec au moyen d'un don en argent, en nature ou en services. Nos membres les premiers. Il n'est pas rare qu'ils acquittent les frais d'adhésion en y joignant un don. Les compagnies pharmaceutiques sont au nombre de nos donateurs. Les compagnies Merial, Shire, Schering-Plough et Novartis fournissent gracieusement certains médicaments, vaccins et traitements préventifs nécessaires à la bonne santé de nos chiens. Leur contribution est très appréciée et allège évidemment la facture des soins vétérinaires.

Les subventions et commandites représentent plusieurs dizaines de milliers de dollars. On s'en doute, cet apport est essentiel au fonctionnement de Zoothérapie Québec. Chaque annonce d'une subvention ou d'une commandite est source de pur plaisir. Nous l'interprétons comme un appui à la mission que nous poursuivons et qui nous allume toujours autant après treize ans.

• EN CONCLUSION

D'un côté, des pertes. Pertes de clients, pertes financières, pertes d'expertise avec le départ de collègues, pertes de chiens. Désordre, surplace, resserrements. Déception pour toute l'équipe.

De l'autre côté, des gains. Augmentation du financement autonome, nouveaux



bienfaiteurs, nouveaux clients, nouveaux collègues et nouveaux bénévoles. Engagement, implication et *empowerment*. Redressements, reprise, réussite. Contentement pour toute l'équipe.

Un dicton affirme qu'à *quelque chose, malheur est bon*. C'est sûrement vrai puisque nous avons tiré des leçons des difficultés vécues pendant ce 13^e exercice et que, en s'entraînant, les membres de l'équipe ont resserré leurs liens et ont réalisé leur excellente capacité de relever des défis ensemble.

Bref, même si le contexte décrit ci-dessus ne nous a pas permis d'atteindre nos prévisions de croissance, nous avons fait en 2000-2001 des contacts qui ont débouché sur de nouvelles ententes contractuelles. Nous avons engagé un intervenant en zoothérapie, un agent de développement, constitué une banque de contractuels en intervention et en fin d'année, avons recruté une responsable du financement. Nous nous sommes réorganisés administrativement et avons amélioré significativement notre système de facturation et de suivi clients. Nous avons produit des outils de promotion adaptés et créé un site WEB. Enfin, nous avons agrandi, rajeuni et diversifié notre meute.

L'an prochain, un effort particulier sera porté au développement de notre programme de prévention de morsures «Fudge à l'école» grâce à l'aide financière du Fonds de lutte contre la pauvreté. Et comme nous ne perdons jamais de vue la zoothérapie, ce rapprochement du milieu scolaire nous permettra d'offrir nos services d'intervention dans ce milieu que nous avons commencé à «courtiser» et qui offre d'immenses possibilités d'expansion pour Zoothérapie Québec. Côté financement, la responsable ne devrait laisser aucun répit à nos bailleurs de fonds et je sais qu'elle aura le SOC dans sa mire ! Comme on peut le constater, nous ne manquons jamais de travail... ni de suite dans les idées.

Si tous les chambardements vécus nous ont retardé, ils ne nous auront pas empêchés de tout mettre en place pour débiter un nouvel exercice financier du bon pied. Nous n'avons aucun doute que nous retrouverons au cours des prochains mois et des prochaines années le rythme de croissance qu'a toujours connu Zoothérapie Québec et que l'élargissement de notre clientèle-cible n'est que partie remise.

CAROLE BROUSSEAU
présidente

Campagne de financement

Vous avez accueilli favorablement
notre demande de don.

5 000 \$ et plus

**La Fondation
Jean-Louis Lévesque**

1 000 \$ à 4 999 \$

Monsieur Rémy Trudel,
ministre de la Santé
et des Services sociaux

Monsieur Gilles Baril,
ministre de l'Industrie
et du Commerce

500 \$ à 999 \$

Schering Canada inc.

Monsieur Jean Rochon,
ministre d'État au travail,
à l'Emploi et à la Solidarité
sociale

**Programme de bénévolat
des employés de Bell Canada**

200 \$ à 499 \$

Monsieur André Boisclair,
ministre de l'Environnement

**Maison mère des
Sœurs de Sainte-Anne**

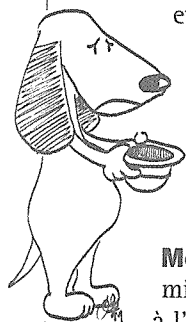
0 à 199 \$

Nos fidèles membres

Votre générosité nous
a permis d'amasser à ce jour

16 265,00 \$

Grands et sincères mercis !



Faits d'hiver

Ces chiens utiles à l'homme du froid...

SAVIEZ-VOUS QUE...

...certains chiens étaient capables de
repérer les trous d'aération des pho-
ques même
sous une
abondante
couche de
neige (sur la
banquise),
aidant ainsi
leur maître à
la chasse aux
phoques...



retrouver son chemin même par
temps de blizzard (tempête de vent
et de neige)...

SAVIEZ-VOUS QUE...

...les atte-
lages de
chiens effec-
tuaient la
livraison du
courrier en
traîneau, par
relais, entre

SAVIEZ-VOUS QUE...

...historiquement, le chien était,
d'abord et avant tout, un moyen de
transport pour les Inuit...
...un homme sans chien ne valait
pas grand'chose. Toutefois, une
meute en nombre pouvait aussi
apporter son lot de problèmes : plus
de chiens, plus de temps à chasser
pour nourrir les chiens...
...un bon chien de tête pouvait

villages nordiques, avant que les
liaisons aériennes soient monnaie
courante au Nunavik...

...certains chiens pouvaient même
servir de messager, tel un pigeon
voyageur, pour livrer un message
(dans leur cou) à un campement
voisin...

MIREILLE TAILLON • TIRÉ DE : **TUMIVUT**
(LA REVUE CULTURELLE DES INUIT DU NUNAVIK),
N° 12, PRINTEMPS 2000, PP. 39, 41, 43, 67, 68.

CLINIQUE VÉTÉRINAIRE

DeLorimier et Rosemont

5931, de Lorimier
Montréal
514 721.4946

Dr Richard P. Cyr
Clinique G.E.M. inc. 89
Docteur en chiropratique

7454, rue Saint-Denis
514 271.3963

Oui j'adhère!



**Zoothérapie
Québec**

7779, avenue Casgrain
Montréal (Québec) H2R 1Z2
Téléphone : 514 279.4747 • Télécopieur : 514 271.0157
www.zootherapiequebec.ca • zooqc@cam.org

Merci de m'envoyer ma carte de membre : ☐ 20 \$ l'an !

Je soutiens Zoothérapie Québec : ☐ 50 \$ ☐ 75 \$ ☐ 100 \$ ☐ et plus

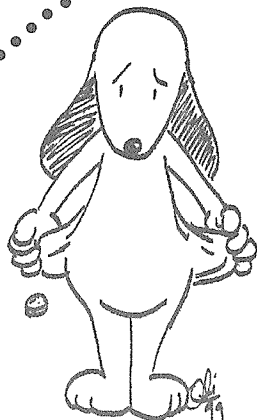
Zoothérapie Québec est inscrit à Revenu Canada comme organisme de charité

Nom _____

Adresse _____

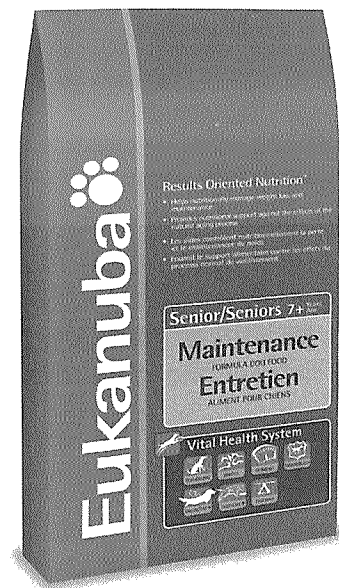
Ville _____ Code postal _____

Téléphone _____ Montant souscrit _____ \$



Lorsque chaque année équivaut à sept, rien ne vaut Eukanuba^{MD} Senior.

Un chien âgé n'a pas besoin de se comporter comme un chien âgé, ni de se sentir âgé. Voilà pourquoi il y a Eukanuba Senior avec le système de santé vitale Eukanuba Health System^{MC}. Seul Eukanuba Senior contient des ingrédients issus de recherches scientifiques d'avant-garde qui répondent aux besoins nutritifs uniques de votre chien âgé, et qui conservent ainsi ses organes vitaux en excellente santé. Eukanuba Senior renferme des antioxydants ImmunoHealth^{MC} qui préservent la résistance et la santé du système immunitaire, des ingrédients bénéfiques aux articulations du Joint Management System^{MC} contenant de la glucosamine et du sulfate de chondroïtine, et des acides gras composant le mélange OmegaCoat Plus^{MC} qui aident l'animal à garder un poil soyeux. Tout ceci pour garantir que les meilleures années de votre chien sont celles à venir.



Eukanuba^{MD} pour chiens
Nutrition orientée vers des résultats^{MD}

1-888-385-2682

