

# Zoothérapie Québec



Bilan 04|05

Seize ans bien comptés.  
Comme à l'habitude, l'année est mouvementée.  
D'abord, une invitation flatteuse.  
Puis, un grand dérangement.  
Enfin, une belle occasion.  
Ah oui! Un diagnostic de notre organisme aussi.  
Et des interventions, des conférences et des formations.  
Zoothérapie Québec fortifie ses fondations  
et construit patiemment son expertise.

# il

faut bien l'admettre, les besoins de renfort que nous avons adressés cette année encore au ministère de la Santé et des Services sociaux tardent à être entendus. Pourtant, ils sont criants. Impossible qu'on soit les seuls à les ressentir. Notre croissance en dépend grandement et les résultats de l'exercice qui se termine le démontrent bien malgré nous.

Nous avons fait plus, mieux et autrement bien avant l'heure avec le peu de ressources que nous avons. Est-il possible alors que nous ayons atteint notre capacité maximale de rendement ? Après tout, l'équipe permanente se résume à trois personnes et demie ! C'est en tout cas ce que nous croyons : lorsque nous avons consacré du temps à un de nos objectifs de développement, la formation par exemple, un pan des activités régulières s'en est senti, notamment les activités de zoothérapie.

Pourtant, les occasions étaient belles. Impossible de les refuser. Des invitations à rédiger un chapitre de livre et à offrir un cours au CÉGEP. En contrepartie, beaucoup de temps de préparation, de rédaction, de correction et de déplacements... le CÉGEP est à Saint-Hyacinthe. Ce sont pourtant des passages obligés vers la reconnaissance que nous nous employons à gagner depuis seize ans.

On y arrive. On ne regrette rien. Avec un meilleur soutien financier, on ferait un malheur !

## Les ressources humaines

L'équipe est stable... à trois permanents et demi ! Annie, Katy, Nathalie et Stéphan tiennent le fort. Heureusement, ils sont soutenus par des bénévoles généreux et fiables. Ils se passent de présentations, ils sont là depuis plusieurs années maintenant.

### Les permanents

Jusque là, coordonnatrice des activités cliniques, Annie Bernatchez a été confirmée dans ses fonctions comme directrice des activités cliniques. Un simple mot qui témoigne mieux de son rôle réel. La gestion des intervenants et des activités au quotidien, c'est elle. Ça veut tout dire. En plus de ses interventions de zoothérapie en milieu scolaire, Katy Jauvin s'est consacrée particulièrement à la recherche, à l'accueil et à l'encadrement de chiots – relève oblige – et de familles d'accueil. Pour ce faire, elle a dû déléguer en partie le développement des activités et la sélection et la formation de nouveaux bénévoles, fonctions qui lui sont généralement dévolues. Ici encore, une tâche qui se réalise au détriment d'une autre.

Interdépendantes, ces tâches sont aussi importantes et vitales les unes que les autres pour le fonctionnement et la croissance de Zoothérapie Québec. Mais ces tâches reposent sur les mêmes personnes et se consacrer à l'une signifie conséquemment négliger l'autre. Une illustration éloquente et affligeante du manque de ressources à Zoothérapie Québec.

Qui plus est, en juin 2004, Katy est victime de notre tristement célèbre mise à pied saisonnière. Pas de quoi poaiser. La diminution appréhendée des activités des premiers mois de l'exercice jusqu'à la reprise à la mi-septembre nous y pousse pour boucler notre budget. Afin de contourner ce problème récurrent et éviter une répétition en juin 2005, nous avons eu un coup de pouce du ministre de la Santé et des Services sociaux, Monsieur Philippe Couillard, à la fin mars 2005 via son budget discrétionnaire. Hélas, nous n'avons pas atteint nos prévisions d'interventions de zoothérapie et, malgré l'aide du ministre, Katy écope cette année encore. On n'en sortira donc jamais !

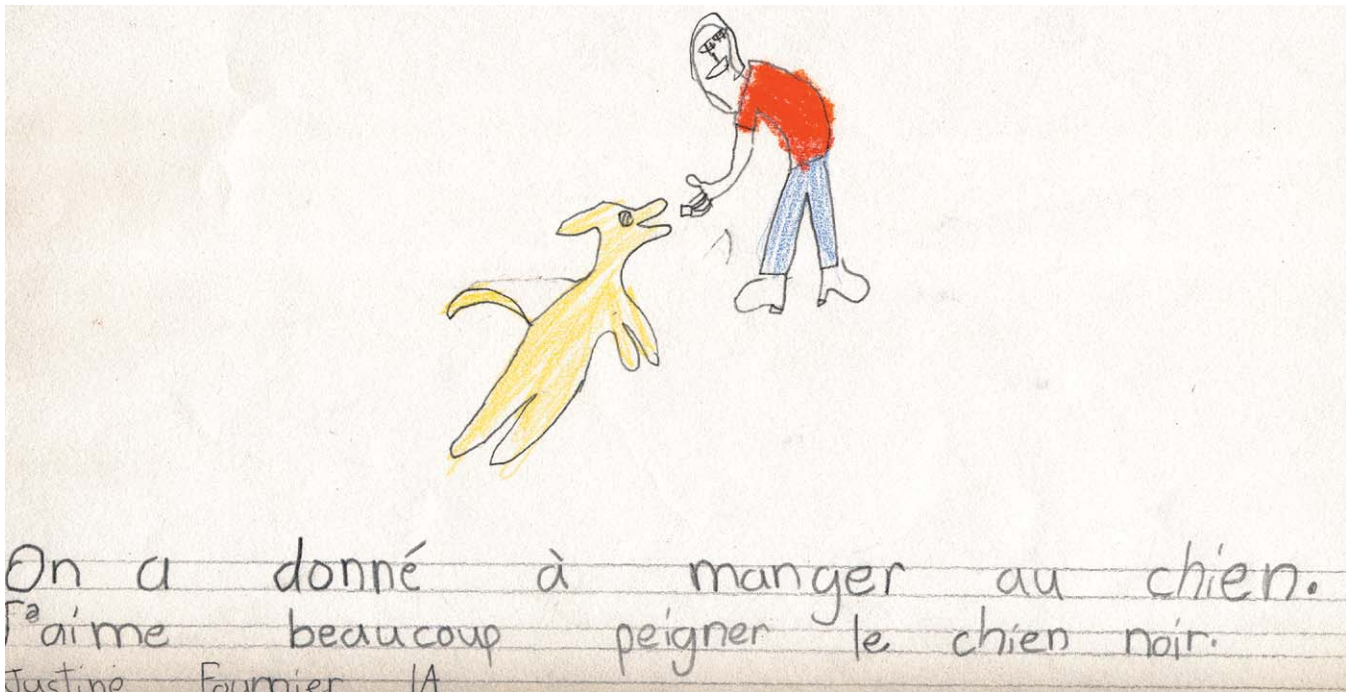
Nathalie Monfet et Stéphan Francœur complètent l'équipe. L'une réalise majoritairement des interventions de zoothérapie à temps complet, l'autre occupe des fonctions de soutien administratif à demi-temps. Quand on lui demande quel poste il occupe à ZooQ, il répond celui des tâches connexes !

Voilà la petite troupe qui fait rouler Zoothérapie Québec. Avec engagement, ardeur et dévouement.

## Les intervenants contractuels

En 2004-2005, ils ont été onze intervenants contractuels à réaliser les activités de zoothérapie. Une partie de ce groupe subit des changements année après année. Il faut bien admettre que les conditions d'emploi ne sont pas très alléchantes : aucune garantie de temps de travail, tarif horaire défrayé pour les activités de zoothérapie seulement et non pendant les déplacements – et Dieu sait que nous sommes en constants déplacements –, auto obligatoire et frais de déplacements minimes. Pas étonnant que Zoothérapie Québec soit un passage pour plusieurs. Faut-il quand même que certains d'entre eux aiment la zoothérapie au point de troquer leurs conditions de travail pour préférer choisir notre organisme ? Quelques d'entre eux occupent quand même d'autres fonctions en enseignement, en santé ou en cabinet privé et nous offrent les quelques heures restantes de leur emploi du temps. Finalement, un arrangement qui sied à tous. Il faut bien dire aussi que nous sommes accueillants, stimulants, soutenant, chaleureux et très aimables !! Avec les permanents, ils ont construit une équipe tissée serrée. Les voici... Dominique Brunet, Louise De Bellefeuille, Lily Dubarle, Josée Dubord, Chantal Fontaine (de retour en forme après une absence prolongée), Catherine LaRue, Johanne Laniel, Isabelle Laurin, Laurence Piau, Geneviève Ste-Marie et Jacques Turgeon.

Le va-et-vient des intervenants contractuels n'est pas sans effet sur l'équipe (tristesse des séparations), sur les opérations (sélection en vitesse et formation d'une relève) et sur la continuité des services (départs en cours de contrat et remplacements au pied levé). Il nous rappelle la fragilité de notre fonctionnement grandement liée à notre sous-financement.



# La vie associative

## Le conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration se sont réunis à neuf reprises au cours du présent exercice. Ils ont tenu huit séances du conseil et une journée d'orientation. En plus de gérer les affaires courantes, les membres ont été mis à contribution dans le cadre de l'opération « diagnostic organisationnel et plan d'affaires ». Nous avons obtenu à l'exercice précédent un soutien financier de la CDEC Centre-Nord pour ce faire et c'est dans l'exercice courant que le gros de la tâche s'est réalisé. En effet, aidés d'une consultante en stratégies d'affaires, les administrateurs se sont attaqués à l'analyse et à la révision de la mission, des ressources, des structures, des opérations et du financement. Tout y est passé en quelque sorte.

Lors d'une journée de réflexion tenue en mai à laquelle participaient aussi les permanentes et la consultante, ils ont ficelé le plan triennal 2005-2008 et les prévisions budgétaires s'y rattachant. Un comité de financement a également été institué dont le mandat est d'élaborer des stratégies de levée de fonds. Il faut dire que pour réaliser son plan d'action, Zoothérapie Québec devra trouver du financement à hauteur de 400 000 \$ sur trois ans. Tout un objectif!

Les personnes suivantes ont composé le conseil d'administration en 2004-2005 :

**M<sup>me</sup> Carole Brousseau, présidente**

Chef de programme – Centre de Santé et de services sociaux d'Ach加斯ic et Montréal-Nord

**M. André Côté, administrateur**

Directeur marketing – Spectacles de tournée – Cirque du Soleil

**M. Pierre Donato, administrateur <sup>1</sup>**

Directeur services internationaux – Banque Laurentienne

**M<sup>e</sup> Frédéric Durso, secrétaire**

Agent de relations de travail – Institut professionnel de la Fonction publique du Canada

**D<sup>r</sup> Bernard Lemelin, trésorier**

Clinique Vétérinaire Saint-Denis

**M<sup>me</sup> Denyse Marier, administratrice <sup>2</sup>**

Directrice du Pavillon Alfred-DesRochers de l'Institut Universitaire de Gériatrie de Montréal et des Programmes communautaires

**M. Michel Monfet, administrateur <sup>3</sup>**

Consultant en coopération internationale

**M. Raymond Plouffe, administrateur**

Directeur du département de zoothérapie – C.H. Douglas

**M. Étienne Tremblay, administrateur**

Consultant senior – EDS

<sup>1</sup> Arrivée le 23 février 2005

<sup>2</sup> Arrivée le 1<sup>er</sup> décembre 2004

<sup>3</sup> Élu lors de l'assemblée générale du 27 octobre 2004

## L'assemblée générale

L'assemblée générale s'est tenue le mercredi 27 octobre 2004 en présence de quatorze de personnes. Peu de gens en somme si on considère le nombre d'*Amis*, de partenaires et de clients gravitant autour de ZooQ. *Les Bougon* nous ont probablement volé la vedette ! La fête des bénévoles est bien plus courue avec ses 80 participants !

Assez plaisanté. Pourquoi cette faible participation ? Je tente une réponse. On le sait, les services de Zoothérapie Québec sont avant tout destinés à des gens en grande perte d'autonomie vivant en milieu d'hébergement. On comprend que ce sont là des gens qui, même s'ils sont souvent intéressés par nos activités, peuvent difficilement assister à notre assemblée. Et puis il y a les *Amis* et les partenaires. Ils sont disséminés un peu partout au Québec et à l'extérieur de la province. L'éloignement n'aide pas la cause. Il y a ceux aussi qui sont si proches de nous, par exemple les familles d'accueil et les bénévoles, qu'ils nous connaissent par cœur. Et puis il y a le bulletin de liaison et le site web de ZooQ. Deux façons de se tenir informé de ce qui s'y passe. Si les gens ne viennent pas à l'information, l'information se rend aux gens... peut-on dire ! Chose certaine, en distribuant son *Animots*, Zoothérapie Québec prend les moyens pour informer son réseau. Le besoin est peut-être moins grand d'assister à l'assemblée générale.

Les personnes présentes ont quant à elles reçu et adopté les rapports d'activités et financier, ont pris connaissance des objectifs prioritaires de l'organisme pour l'exercice, nommé le vérificateur et élu les administrateurs au conseil d'administration pour combler les postes en renouvellement.

## Les bénévoles

Le mouvement à la baisse observé l'année dernière poursuit sur sa lancée. Pour des raisons similaires. Pas assez de gens pour réaliser tous les mandats. Trop de tâches sur trop peu d'épaules. On l'a vu plus haut, Katy s'est consacrée à la relève des chiens et tout ce qui s'ensuit. Ce faisant, elle a « négligé » le recrutement de nouveaux bénévoles. En revanche, il faut bien avouer que la gestion de la cinquantaine de bénévoles des derniers exercices est bien exigeante pour une aussi petite équipe. Un cercle vicieux en somme : nous avons bien besoin de cette aide mais avons bien peu les moyens d'encadrer autant d'énergies.

Comme par les années passées, les bénévoles combient carrément des tâches de permanents : réception téléphonique et accueil, ouverture du bureau le matin à 7 heures et fermeture en fin d'après-midi à 18 heures, soins aux chiens, conseil d'administration, transport et courses, traitement de texte, site web, soutien informatique, classement, salons et congrès, mais aussi planification, prévisions budgétaires, rédaction de demandes de subvention et de commandite et gestion financière. En plein les postes de directeur général et d'adjoint administratif qui nous font si cruellement défaut.

En attendant, soixante-dix personnes agissant bénévolement ont permis à Zoothérapie Québec de réaliser l'ensemble de ses opérations. Celles-ci se répartissent ainsi :

<b>25</b>	bénévoles pour les tâches décrites ci-dessus
<b>9</b>	membres du conseil d'administration
<b>36</b>	familles d'accueil

Si nous ne les comptabilisons pas, il nous faut au moins souligner toutes les heures données par les permanents, Annie en tête. Le danger de prendre pour acquis ce généreux don de leur temps nous guette toujours un peu. Au contraire, l'occasion ici est belle pour leur témoigner la reconnaissance de notre organisme et leur dire combien ils enrichissent l'âme de Zoothérapie Québec.

En plus de leur participation au conseil d'administration, les neuf administrateurs y vont de leurs compétences pour soutenir la directrice des activités cliniques dans les opérations de gestion et de développement : entrevues de sélection, préparation des c.a. et de la journée d'orientation, soutien clinique, soutien informatique, tâches de financement, soutien administratif, plan triennal, prévisions budgétaires et j'en passe.

Au total, ces 34 personnes ont réalisé 5 008 heures de bénévolat en 2004-2005. Une diminution significative de 33% du nombre de bénévoles par rapport à l'exercice précédent où ils avaient été 51 à effectuer 6 257 heures, une diminution d'heures de près de 20 %. Malgré tout, on le voit, il y a quand même une chose qui augmente, c'est le don de temps des bénévoles.

Bien sûr, comme à l'habitude, l'investissement en temps des familles d'accueil n'est pas vraiment comptabilisé. On le verra dans la section qui suit.

Enfin, je le disais ainsi l'année dernière... je m'en voudrais de passer sous silence, parce qu'ils sont nombreux, les dépannages et corvées en tout genre, le plus souvent au pied levé, effectués par les bénévoles : remplacer une absence, garder un chien, livrer un colis, faire des courses et, lorsqu'on exagère, un peu de ménage. Ils ne disent jamais non. Difficile de chiffrer en heures tous ces dépannages de dernière minute.

Cette année encore, Zoothérapie Québec doit beaucoup à ses bénévoles. Avec le temps, ils font partie de la famille et notre attachement est indéniable. Ce temps d'arrêt nous permet de leur dire combien nous apprécions leur fidélité et leur complicité et de les en remercier grandement et chaleureusement.



## Les familles d'accueil et les chiens

En même temps que je réfléchissais à ce que je pourrais bien dire au sujet de nos chiens et de nos familles d'accueil, j'entends à la radio une chroniqueuse parler de son chien et des difficultés qu'il lui cause. On comprenait qu'il l'avait accompagné la semaine précédente à Radio-Canada et, bien que très mignon, il semblait lui avoir fait honte par un comportement d'excitation inappropriée. Elle disait l'avoir retourné à sa cage pour un bon bout de temps. Et elle n'en a qu'un !

Nous, au cours de l'année, nous avons géré les allées et venues de trente-neuf chiens et de trente-six familles d'accueil. Selon nos estimations, nous consacrons au moins quatorze heures/semaine à cette seule gestion (que nous distinguons du rôle d'animalier qui répond aux besoins quotidiens des chiens). En effet, personne ne peut imaginer ce que près d'une quarantaine de chiens produit comme effet dans un bureau. Horaires d'intervention, soutien, congés, vacances, rendez-vous, maladie – du maître comme du chien – représentent une logistique incroyable. Entraînement des chiots, soutien et conseils aux maîtres, visites chez le vétérinaire, toilettage – et recherches de toiletteuses à deux reprises puisque notre toiletteuse, puis sa remplaçante, nous



ont quitté pour ouvrir un salon de toilettage à leur compte – ajoutent à notre gymnastique quotidienne. Pas étonnant que tout le monde soit mince à ZooQ ! Il faudrait peut-être offrir notre recette au ministère de la Santé et des Services sociaux qui consacre de ces temps-ci énormément d'efforts pour nous convaincre de faire de l'exercice pour rester en santé. Nous, on se prend à rêver de temps en temps qu'on ne bouge pas du tout !!

En fait, sans les vingt-six familles d'accueil et les dix familles bénévoles qui reconduisent et cueillent leur chien cinq jours par semaine, matin et soir, nous n'arriverions jamais à nous acquitter de l'ampleur de la tâche que représentent trente-neuf chiens de travail. Cette année plus que jamais avec l'arrivée de quatre chiots. Comme je le disais dans le rapport d'activités du dernier exercice, leur engagement est quotidien et je renonce à comptabiliser le temps que représente leur implication auprès de tous ces chiens. Si on ne comptait pour les trente-six familles qu'une heure par jour pour accompagner leur(s) chien(s) au travail et pour accomplir toutes les tâches reliées à leur bien-être – nourrir, promener, entraîner, brosser ou soigner – on totaliserait déjà 13 140 heures. Les voici, nos complices de tous les jours...

Frédéric Bertrand et Michèle-Odile Geoffrion & **Agathe**

Julie Rolland & **Café** \*

Louise Gagné et Félix Turcotte & **Camus**

Isabelle Drolet et Patrice Fréchette & **Charlot**

Nathalie Deguire et Stéphane Lavoie & **Elvis**

Chantale De Lorme et Yvon Fillion & **Fidgi**

Monique et Claude Beaumier & **Gaffe**

Diane Hotte & **Gaïa**

Pascal Dionne & **Ginger**

Rafaëlle Leiris et Gilles Coulombe & **Grizzly** \*

Louis Gagné et France Dusseau & **Jazz** \*

Sophie Picard & **Kasha** \*

François Ross et Régis Laforest & **Lancelot et Kelly**

Renée Allard & **Lima**

Chantale Monastesse & **Lolita**

Annie Bernatchez & **Louis-Cyr**

Marie-Claude Therrien et Marc-Antoine Bernier & **Maggie** \*

Éric Piché & **Mali**

Louise Thibeault et Pierre Brassard & **Margot**

Denise Bélisle et Éric D'Argenzio & **Mistelle**

Marjolaine Hamelin & **Moka**

Julie Leblanc & **Olive**

Ghyslaine Labelle & **Pablo** \*

Isabelle Thérien & **Pagnol**

Jacques Dauplaise et Michel Gravel & **Peggy et Boris**

Yasmira Caraballo et Marcel Lessard & **Piccolo**

Louise Lehoux et François Côté & **Pipo**

Guylaine Hogue & **Porto**

Marcelle Garneau & **Shalom**

Annick Gerolami et Étienne Tremblay & **Stanley**

Richard Cyr et Marc Daigle & **Théo et Zoé** \*

Guy Laurin & **Toby** \*

Claude Théberge et Martin Paquette & **Valentin**

Caroline Bolduc & **Vanille**

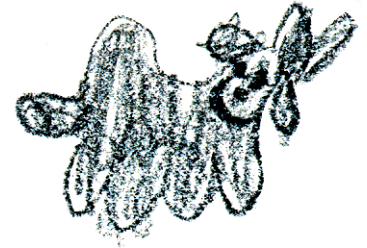
Nathalie Monfet & **Zelda** \*

Liette Roy & **Zoé**

\* Chiens bénévoles : il s'agit d'une pratique désormais bien installée qui marie bien les besoins grandissants de l'organisme et le désir de familles qui souhaitent que leur chien fasse du bénévolat en zoothérapie!

Dans tout ce va-et-vient, il y a aussi des passages : des essais et des erreurs. Après la première étape de l'évaluation, des chiens bénévoles sont mis à l'essai sur le terrain et s'ils ne sont pas confortables en intervention, ils sont aussitôt retirés des activités. Il faut retenir que l'évaluation, l'accueil et l'introduction dans la meute auront tout de même représenté un investissement de temps non négligeable avant d'en arriver à ce constat. C'est pourtant un passage obligé pour construire une meute diversifiée et une relève prête pour la croissance souhaitée des interventions.

L'exercice 2004-2005 a comporté aussi son lot de tristesse avec le décès de Moka et les retraites, parfois prématurées, – c'est le cas de Camus, Fidji et Maggie – et celles bien méritées d'Olive, Stanley, Théo, Vanille et Zoé. Nous saluons et remercions grandement leurs familles d'accueil ou bénévoles pour leur engagement auprès de leur chien et de l'organisme. À la fin de l'exercice, trente chiens demeurent actifs.



## Les activités

Cette année est marquée par un recul des heures de zoothérapie. Il faut dire que l'an passé, nous avons fait un pas de géant avec une hausse de 610 heures. À l'été 2003, nous avons mis la dernière touche à la trousse de prévention de morsures *Fudge à l'école* et lancé celle-ci l'automne suivant. Avec la fin de ce cycle de production intense, nous avons retrouvé et consacré quasi exclusivement tout le temps et l'énergie de l'équipe pour les interventions de zoothérapie, d'où une cuvée 2003-2004 extraordinaire!

L'exercice 2004-2005 est caractérisé par deux projets stimulants et l'arrivée de chiots, activités qui ont demandé un investissement considérable de temps. Celles-ci ont par conséquent affecté les résultats des activités de zoothérapie de l'année.

On le voit, les résultats sont modulés par les projets et l'équipe restreinte, toujours la même, qui les mène. Le temps requis pour conduire à terme un projet particulier bouleverse par définition le temps consacré aux affaires ordinaires de l'organisme. L'exercice 2004-2005 illustre plus que jamais le cul-de-sac de Zoothérapie Québec s'il ne parvient pas à obtenir le financement qui lui permettra d'engager les ressources humaines requises pour enfin dépasser le plafonnement qui semble le caractériser depuis deux à trois ans.

Et comment imaginer l'avenir de Zoothérapie Québec sans ces projets porteurs qui entraînent avec eux la reconnaissance et la réputation garantes de sa croissance.

### **Équilibrer la gestion du court, moyen et long terme**

« L'insuffisance des ressources a également un impact sur la capacité de l'organisme à commercialiser de nouveaux produits et services car les ressources en place gèrent surtout le quotidien. »

P. 19

Extrait du *Diagnostic – Constat et recommandations* réalisé par Hélène Collette, M.B.A., en novembre 2004



## Les interventions de zoothérapie

Du 1<sup>er</sup> juillet 2004 au 30 juin 2005, nous avons réalisé 4 431 heures d'intervention contre 4 572 heures pour la même période l'année précédente. Il s'agit là d'une diminution de 141 heures (3,1%). L'équipe ne doit en aucun cas se le reprocher puisque, on le verra plus loin, d'autres sphères ont été investies avec beaucoup de succès.

Les 4 431 heures d'intervention se répartissent mensuellement de la façon suivante :

	04-05	03-04		04-05	03-04
Juillet	<b>245</b>	271	Janvier	<b>336</b>	346
Août	<b>262</b>	240	Février	<b>489</b>	526
Septembre	<b>338</b>	274	Mars	<b>470</b>	517
Octobre	<b>448</b>	456	Avril	<b>385</b>	447
Novembre	<b>398</b>	372	Mai	<b>396</b>	420
Décembre	<b>323</b>	327	Juin	<b>341</b>	376
	<b>2 014</b>	1 940		<b>2 417</b>	2 632

À cent quarante heures près, la répartition de celles-ci suit le *pattern* habituel de diminution à la période des Fêtes et à l'été. Pourtant, l'exercice se termine généralement sur un surplus. Évidemment, les bons mois (février à mai) nous permettent d'accumuler ce surplus apparent. C'est celui-ci qui permet à l'organisme d'assumer ses charges financières qui ne diminuent pas de juin à septembre d'où le non-choix de les réduire via une mise à pied saisonnière. Nous avons bien tenté de l'éviter grâce à une aide discrétionnaire du ministre de la Santé et des services sociaux mais le manque à gagner induit par la diminution des heures d'intervention a contrecarré nos plans.

Facile aussi de deviner que la fluctuation des heures au rythme des mois constitue un obstacle de taille lorsqu'il s'agit de retenir et fidéliser les intervenants contractuels. Ceci a pour effet de fragiliser la continuité pourtant souhaitée par les établissements et nous crée une pression énorme pour maintenir leur satisfaction.

Ces heures ont été réalisées auprès de 73 établissements scolaires et de santé. Une diminution de quinze milieux par rapport à l'année dernière.

### Portrait des établissements clients

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué à l'hiver 2005

TYPE D'ÉTABLISSEMENTS	NOMBRE D'ÉTABLISSEMENTS		NOMBRE DE CLIENTS		NOMBRE D'INTERVENTIONS	
	04-05	03-04	04-05	03-04	04-05	03-04
CH & CHSLD	<b>51</b>	56	<b>1 248</b>	1 121	<b>31 750</b>	33 143
CR	<b>9</b>	14	<b>231</b>	268	<b>8 707</b>	8 399
Scolaire	<b>13</b>	18	<b>382</b>	487	<b>4 071</b>	4 574
Total	<b>73</b>	88	<b>1 861</b>	1 876	<b>44 528</b>	46 116

À première vue, la diminution de quinze établissements clients peut paraître immense pour ne pas dire désastreuse. Dans les faits, les pertes se font davantage auprès des CHSLD qui n'achètent que quelques activités par année (de une à cinq) et auprès des CR, plus précisément les résidences en milieu familial qui accueillent de six à huit clients qui vivent avec une déficience intellectuelle. Dans la foulée de la

réorganisation du réseau, deux de nos clients (un CR et une école spéciale) ont cessé leurs activités. Enfin, fait plutôt rare dans notre histoire, un client de type CHSLD a déclaré faillite. C'est plutôt au niveau des écoles que la perte fait le plus mal. Le milieu est tellement difficile à pénétrer et même si on y réussit une percée et qu'on y obtient un certain succès, sa « fidélité » est loin d'être acquise, les habitudes d'achat de services du milieu scolaire différant considérablement de celles des milieux d'hébergement. On doit sans cesse s'y renouveler.

La première et principale raison invoquée par les établissements pour mettre fin aux interventions de zoothérapie, qu'ils soient de type hébergement ou scolaire, est avant tout d'ordre budgétaire. Quelques uns, notamment les écoles, semblent choisir d'alterner les projets d'année en année afin de varier leurs activités. Une autre catégorie de clients est composée d'établissements qui achètent quelques services dans le but de démontrer l'efficacité auprès de leurs résidents et d'en justifier l'achat auprès de l'administration ou d'un bailleur de fonds. Au total, le mouvement est plus important qu'il n'y paraît puisque chaque exercice amène aussi son lot de nouveaux clients.

Heureusement, Zoothérapie Québec compte un noyau solide de clients réguliers. Mais ils ne sont pas sans modifier leurs habitudes eux aussi... budget oblige. On observe en effet cette année une augmentation du travail de groupe par opposition aux interventions individuelles. On augmente même le nombre de participants dans les groupes. C'est pourquoi la diminution des clients et des interventions ne suit pas proportionnellement la réduction du nombre d'établissements. Ci-dessous, la répartition des clients rencontrés et des interventions réalisées :

#### Répartition et pourcentage des clients

Femmes :	947	soit	50,89 %	Adultes et aînés
Hommes :	549	soit	29,50 %	
Jeunes :	365	soit	19,61 %	
	1 861		100 %	

#### Répartition et pourcentage des interventions

Femmes :	26 154	soit	58,74%	Adultes et aînés
Hommes :	14 518	soit	32,60%	
Jeunes :	3 856	soit	8,66%	
	44 528		100%	

L'année 2004-2005 nous a permis d'observer les effets de la transformation du réseau de la santé et les difficultés vécues dans le réseau scolaire. Pendant cette année charnière, nos établissements clients sont demeurés conservateurs et prudents dans leurs achats de services, c'est en tout cas ce qu'il nous a semblé. À n'en pas douter, les ressources financières sont limitées et l'équipe de Zoothérapie Québec devra redoubler d'efforts et d'imagination pour maintenir ses acquis auprès de ses clients et en développer de nouveaux. Heureusement, nous avons des idées.

## Les ateliers de prévention des morsures – *Fudge à l'école*

Une diminution est observée tant au chapitre des ateliers de prévention de morsures que de celui de la trousse Fudge à l'école. L'année dernière, suite à son lancement, la trousse avait bénéficié d'un peu de publicité et nous avons envoyé un dépliant informatif dans toutes les écoles du Québec. Cette opération tout de même coûteuse n'a pas été reprise cette année. Quoiqu'on en dise, la publicité a pour effet de faire connaître en même temps que de faire « vendre ». Résultat : en l'absence, nous assistons à une diminution dans les deux cas.

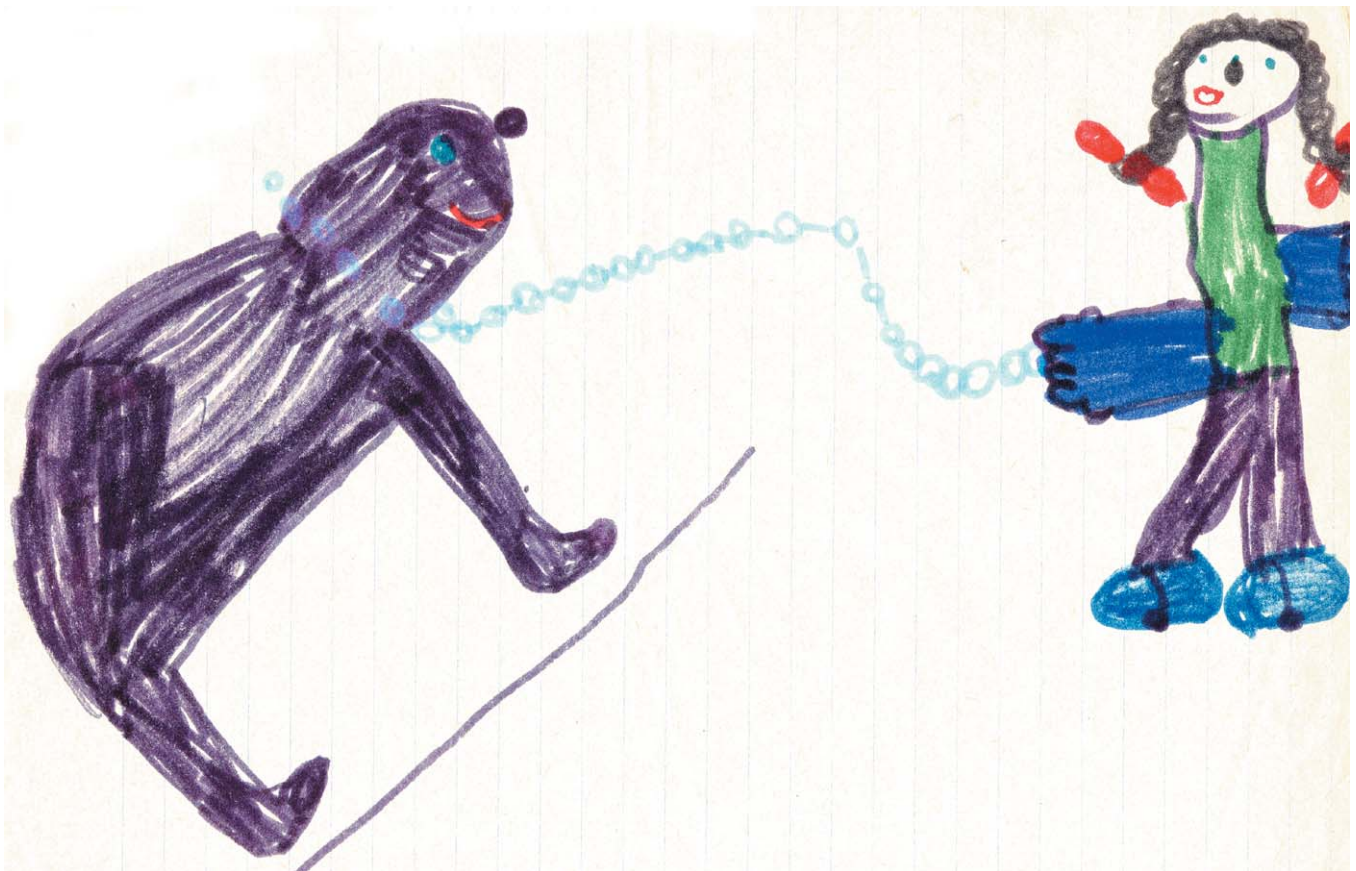
## Les ateliers

En 2004-2005, 1 560 jeunes répartis dans 78 classes d'écoles primaires et groupes de services de garde ont participé à l'atelier de prévention de morsures. En 2003-2004, c'étaient 3 980 jeunes répartis dans 199 groupes qui en avaient bénéficié.

## La trousse

Pendant l'exercice 2004-2005, 90 trousses ont trouvé preneurs. L'année dernière, c'étaient 120 trousses qui avaient été commandées via l'Ordre des Médecins vétérinaires. En plus de l'OMVQ, nous avons établi un partenariat en janvier 2005 avec l'Académie de Médecine vétérinaire du Québec pour faciliter l'achat de la trousse par leurs membres. Enfin, nous avons offert une formation à un groupe d'éleveurs canins de la région de Saint-Hyacinthe intéressés par la trousse mais soucieux aussi de savoir animer l'atelier. L'expérience a été concluante pour toutes les parties et nous souhaitons la répéter avec d'autres groupes. À suivre.

En somme, malgré une diminution des résultats, le programme de prévention de morsures *Fudge à l'école* poursuit son petit bonhomme de chemin. On peut en effet se réjouir que les écoles et les personnes qui achètent les ateliers ou qui se procurent la trousse deviennent des multiplicateurs du message de prévention face aux compagnons canins.



## Les services en émergence

Depuis plusieurs années, Zoothérapie Québec offre des services de consultation en implantation de programme. Cette année ne fait pas exception à la règle et une école secondaire à Shawinigan et un CHSLD privé conventionné à Montréal ont bénéficié de nos conseils pour intégrer des animaux dans leur environnement et leur aménager des aires d'habitation et de repos.

Un nouveau service de thérapie de désensibilisation a également été offert avec succès à deux jeunes qui éprouvaient des craintes avec les chiens.

Encore timides, ces services sont pourtant stimulants pour l'équipe qui souhaite les répéter, voire les augmenter dans un futur très rapproché.

## Les services de formation

### *Le programme de formation en zoothérapie de Zoothérapie Québec*

Vingt-neuf personnes se sont inscrites au programme de formation offert à trois reprises, à l'automne, à l'hiver et au printemps, une augmentation par rapport à l'exercice précédent où nous avons accueilli vingt-deux personnes.

Huit d'entre elles ont une formation en techniques d'éducation spécialisée, onze ont une formation de baccalauréat en travail social, en psychologie, en psychoéducation et en criminologie et trois poursuivent des études doctorales en psychologie. Sept n'ont pas de formation pertinente. Pourtant, l'information relayée par tous les membres de Zoothérapie Québec aux personnes désireuses de s'inscrire est transparente : la formation en zoothérapie est une corde supplémentaire à un arc. Il y a peu ou pas de chances de décrocher un emploi sans une formation préalable acquise dans le milieu scolaire public, c'est-à-dire l'arc.

Seize des participants viennent de la région de Montréal et les treize autres arrivent de l'Outaouais, de Québec, de Rouyn, du Saguenay, des Laurentides et de l'Estrie.

### *Les conférences*

Les permanents de Zoothérapie Québec donnent plusieurs conférences à chaque année auprès d'organismes et d'intervenants variés. Les quelques exemples qui suivent illustrent une partie des demandes qui nous ont été adressées cette année.

Deux conférences traitant, l'une, du bienfait de l'animal de compagnie sur son propriétaire et, l'autre, des différentes applications de la zoothérapie ont été offertes à l'Université de Sherbrooke au secteur de la formation continue des aînés. Zoothérapie Québec apparaît même au nombre des formateurs réguliers de l'université.

PRISE II, un organisme sans but lucratif desservant de jeunes adultes aux prises avec des problèmes de santé mentale a offert à ceux-ci une présentation interactive sur le bien-être que procure la présence animale et sur la gestion du stress au quotidien à l'aide de l'animal.

La Fondation Roger Roy a organisé une rencontre où la zoothérapie était expliquée aux parents d'enfants ayant une déficience intellectuelle et aux intervenants travaillant auprès de cette clientèle.

À l'Hôtel-Dieu, la conférence a permis aux bénévoles de mieux connaître la portée des interventions auprès des personnes hospitalisées en attente d'hébergement.

## *Les activités d'enseignement et d'encadrement de stage*

Tel que mentionné en introduction, Zoothérapie Québec a reçu une offre alléchante du service de formation continue du CÉGEP de Saint-Hyacinthe : on nous a approché pour offrir un cours d'initiation à la zoothérapie. Nous avons reçu cette offre comme une résultante de tout le travail d'information et d'intervention accompli par notre organisme depuis sa création et y avons vu une splendide occasion de faire un pas de plus vers la reconnaissance tant souhaitée de notre discipline professionnelle par le réseau scolaire public.

Le cours de 16 heures a été offert à l'hiver 2005 pendant huit semaines. Plus, la satisfaction du collègue a débouché sur un partenariat qui prévoit le renouvellement de l'expérience à l'automne, le développement d'un deuxième cours et une offre de visibilité de Zoothérapie Québec dans le programme d'information *l'Inter* publié par le Collège de Saint-Hyacinthe.

Par ailleurs, Zoothérapie Québec a accepté d'accueillir une stagiaire en techniques d'intervention en loisir du CÉGEP Saint-Laurent. Émilie Roy devait coordonner une activité de levée de fonds dans le cadre de son stage en financement des organismes communautaires. Son stage fut couronné de succès avec la tenue réussie d'une activité de cartomancie qui s'est déroulée dans les locaux de ZooQ le 30 avril 2005.

Nous avons également accueilli un groupe d'étudiants de l'Institut Grasset dans le cadre d'une attestation en études collégiales – télévision et cinéma. Le projet piloté par Jacques Turgeon, intervenant contractuel chez nous et enseignant à l'Institut, a permis la production d'un document vidéo corporatif sur Zoothérapie Québec.

## *La formation continue à Zoothérapie Québec*

Notre organisme est soucieux de soutenir les intervenants dans leurs interventions. En plus du ressourcement encouragé par la présence à des congrès et colloques, des activités de formation sont organisées à l'interne. Tous les moyens sont bons, le troc y compris. C'est ainsi que nous avons poursuivi notre partenariat avec l'école L'Étincelle, ce qui a permis à Nathalie d'approfondir ses connaissances sur la gestion des comportements difficiles et l'utilisation et le fonctionnement des pictogrammes dans les interventions auprès de jeunes présentant des troubles envahissants du développement. D'autres ont participé à un colloque sur l'estime de soi des enfants, au colloque annuel de l'Ordre des psychologues du Québec et au *Chienposium*, activité annuelle réservée aux professionnels du domaine canin.

À l'interne, toute l'équipe a pu bénéficier d'une formation sur les démences offerte par Annie Bernatchez, d'une autre sur la prévention des infections donnée par une infirmière en santé communautaire, Monique Lapierre, et d'une dernière en comportement canin préparée par Raymond Plouffe du CH Douglas.

Enfin, Annie a bénéficié d'une formation de 16 heures en gestion financière offerte par la CDEC Centre-Sud/Plateau Mont-Royal à l'intention des dirigeants d'organisme.

## La promotion

### Les congrès

Fidèle à ses habitudes, Zoothérapie Québec a poursuivi ses activités de promotion et de rayonnement auprès des professionnels de la santé et de l'enseignement à travers rencontres, congrès et colloques d'associations ou d'ordres professionnels.

Pendant l'exercice 2004-2005, nous avons participé ou distribué de la documentation dans les pochettes des participants au Congrès de l'Ordre des médecins vétérinaires, au Regroupement des comités de parents, section Laval, Laurentides, Lanaudière, au Congrès de l'Académie de Médecine vétérinaire et à l'Association des services de garde en milieu scolaire du Québec.

### Les publications

Notre organisme a reçu une invitation très flatteuse, qu'on ne pouvait refuser, de la part d'un enseignant de la Faculté des Sciences Infirmières de l'Université Laval, Monsieur Philippe Voyer, de participer à la publication d'un livre en rédigeant un chapitre sur la zoothérapie. Destiné à des étudiants en sciences infirmières, ce livre se centre sur l'intervention auprès de personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement et résidant en Centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Nous avons voulu être à la hauteur de la confiance qu'on nous témoignait et avons pris notre rôle très au sérieux. Nous y avons mis le temps et, ma foi, sommes bien fiers du résultat et de notre collaboration.

Dans nos temps libres (!), nous avons publié le bulletin de liaison de ZooQ, le *AniMots*. Tiré à 3 000 exemplaires, il a été distribué aux clients, partenaires, *Amis* et collaborateurs de notre organisme. On y trouve des potins, des informations de toute nature sur nos activités et des articles informatifs sur des thèmes se rapportant à l'exercice de la zoothérapie.

### Le site web

La demande de subvention effectuée à la fin de l'exercice précédent pour mettre notre site web à jour a été acceptée par DRHC. L'engagement d'un étudiant à l'été 2004 nous a bien soutenu pour ce faire. La tâche était de taille puisque nous avons revisité la totalité du contenu de notre site. De plus, grâce à celui-ci, nous pouvons suivre la fréquentation mensuelle du site. Ça donne ceci...

<b>Pour le mois de...</b>	<b>nous avons comptabilisé...</b>
juillet 2004	2 015 visites
août	2 125
septembre	2 244
octobre	3 382
novembre	2 962
décembre	1 656
janvier 2005	2 926
février	2 869
mars	2 035
avril	3 159
mai	2 954
juin	2 302

Un grand total de 30 629 visiteurs qui ont consulté 102 547 pages. Fait intéressant, on observe une augmentation de l'achalandage dans le mois qui précède les périodes de formation.



# Et tout le reste...

En plus des activités d'intervention et de prévention, de la préparation d'un cours pour le CÉGEP, de la rédaction d'un chapitre de livre, nous avons contribué de près à la réalisation du diagnostic et du plan d'affaires, le tout dans une agitation intense occasionnée par des rénovations dont l'ampleur a évidemment dépassé nos prévisions. Pourquoi le pire n'arriverait-il pas après tout ?

## Diagnostic et plan d'affaires

C'est en novembre 2004 que la consultante a déposé son diagnostic de notre organisme. Bien sûr, on avait une bonne idée de nos forces et de nos faiblesses mais le diagnostic a rassemblé tous les aspects couverts par ZooQ en un tout cohérent et le portrait rendu est somme toute positif pour entreprendre la suite. On y apprend que la mission et les fondations sont solides. En fait, il n'y manque que des ressources humaines en nombre suffisant, notamment un directeur général. M<sup>me</sup> Collette émet en effet une série de recommandations sur les plans politique, économique, démographique et social. Un défi de taille pour l'équipe actuelle qui a déjà les mains pleines. Les besoins de renfort sont requis plus que jamais.

Cette démarche a évidemment demandé l'implication des permanents et des administrateurs. Les étapes préalables à la production du plan d'affaires en ont demandé au moins autant : définition d'objectifs et d'orientations stratégiques, planification triennale et prévisions budgétaires. Cela a fourni toute la matière nécessaire à la consultante pour qu'elle puisse déposer son plan d'affaires, ce qui se fera en août 2005. Beaucoup de pain sur la planche en perspective pour développer les services, accroître la notoriété et la crédibilité de l'organisme, fidéliser les clients, élargir le réseau des *Amis* de ZooQ et des donateurs et créer une campagne de financement annuelle. Ouf!

### **Améliorer la structure organisationnelle**

« L'organigramme doit être remanié afin d'ajouter un poste de directeur général. Cette personne aura la responsabilité de gérer la comptabilité, les finances, le marketing et les ventes. Elle rédigera le rapport annuel, complètera les demandes de subvention et effectuera les prévisions budgétaires. »

P. 24

Extrait du *Diagnostic – Constat et recommandations* réalisé par Hélène Collette, M.B.A., en novembre 2004

## Suite et fin des travaux d'entretien de l'immeuble

Les travaux de rénovation ont débuté à l'été et se sont poursuivis intensivement jusqu'à l'automne 2004. Un grand dérangement ? C'est peu dire. Les efforts en valaient pourtant la peine et notre environnement s'en trouve grandement amélioré. Grâce à l'implication de parents et d'amis, nous avons réalisé des travaux d'une grande qualité en respectant notre budget. Travaux de confort, de sécurité et d'amélioration locative devraient nous permettre de contrôler nos dépenses d'énergie et les coûts associés. C'est en effet un aspect sur lequel on s'étend peu mais, par exemple, avec les allées et venues des familles d'accueil, des permanents, des contractuels, des bénévoles et des visiteurs, la porte d'entrée s'ouvre quelques centaines de fois par jour. Jadis, l'hiver s'engouffrait littéralement dans le bureau avec chaque arrivée et chaque départ. Les travaux ont corrigé fort heureusement cette lacune. C'est en négociant un nouveau prêt hypothécaire avec la Caisse d'économie Desjardins des Travailleuses et des Travailleurs que nous avons pu financer matériaux et main d'œuvre.

# Le financement

Les résultats financiers de l'exercice 2004-2005 font état de revenus globaux de 312 324 \$ répartis de la façon suivante :

Financement autonome	247 575 \$	soit	79,27 %
Subventions	64 749 \$	soit	20,73 %

À l'exercice précédent, les revenus de 347 545 \$ se répartissaient comme suit :

Financement autonome	255 477 \$	soit	82,09 %
Subventions	92 068 \$	soit	17,91 %

Au global, une différence à la baisse de 35 221 \$ entre les deux exercices qui s'explique en gros par la diminution des activités de zoothérapie et des ateliers de prévention de morsures *Fudge à l'école* décrite plus haut et par la fin du cycle de production de la trousse pour laquelle nous avons obtenu un financement qui a affecté significativement les deux exercices précédents. On le vivra encore avec le projet de diagnostic qui, une fois terminé, se sera étendu sur trois exercices : une première tranche de la subvention de la CDEC a été perçue en 2003-2004 alors que le diagnostic et le plan d'affaires se sont réalisés en grande partie en 2004-2005 et que la dernière tranche sera versée en 2005-2006.

Avec 2004-2005, c'est le retour à la « normale » pour ce qui est des subventions. La variation à ce chapitre fluctue avec nos projets. Bien qu'essentiel, c'est là tout l'inconvénient du financement par projets. Et l'opération « diagnostic et plan d'affaires » nous en a fait prendre conscience plus que jamais. Notre croissance dépendra de notre capacité à varier nos sources de financement et à fidéliser nos bienfaiteurs. En plein la tâche d'un directeur général.

En attendant, nous équilibrons encore notre budget au moyen de mises à pied saisonnières. C'est bien sûr une conséquence de nos choix. Pas question de tout subordonner au seul développement des affaires et aux rentrées d'argent. Mission en tête, nous choisissons sciemment d'investir dans les services à la communauté, ce que nous avons fait cette année en rédigeant un chapitre de livre, en donnant un cours au CÉGEP, en révisant la totalité du site web pour mieux informer le grand public et en formant un groupe d'éleveurs canins dans le but de prévenir les morsures de chiens, pour ne citer que nos principales collaborations. Rien de payant au strict chapitre des sous mais une cohésion totale avec notre mission.

## Les programmes d'employabilité

### *Emploi Québec*

En avril 2005, nous avons eu recours à une subvention salariale d'intégration en emploi d'une durée de six mois pour créer un poste d'animalière. Les besoins croissant avec le nombre de chiens, ce poste devenait essentiel pour vaquer aux nombreuses tâches qui débordent les permanents et les bénévoles. C'est Annie Rondeau qui a décroché l'emploi avec l'espoir de faire sa niche à ZooQ. Ce que nous lui souhaitons à elle en même temps qu'à nous.

### *Développement et Ressources humaines du Canada*

Zoothérapie Québec obtient pour une autre année un programme Placement Carrière Été d'une durée de huit semaines. Nous engageons à nouveau Alexandre Bélanger puisqu'il connaît déjà l'équipe et les services, ce qui avouons-le est bien utile pendant la période estivale. Étudiant au CÉGEP en graphisme, il n'a pas chômé puisqu'il a participé activement à la mise à jour du site web, à l'archivage de textes et d'images sur support informatique et à la mise en page de quelques documents.

## Les subventions et commandites

### *Le programme de soutien aux organismes communautaires*

Demi-victoire ! Nous sommes quasi à moitié chemin des besoins que nous présentons au SOC année après année : notre subvention annuelle passe à 30 000 \$. Diagnostic et plan d'affaires à l'appui, nous sommes confiants que le SOC en arrivera à rehausser notre financement à hauteur de 70 000 \$. Notre demande ne varie pas depuis plusieurs années et cette somme nous permettrait de défrayer les salaires d'un directeur et d'une secrétaire, ressources généralement admises comme essentielles au bon fonctionnement de toute organisation mais que nous ne pouvons assumer avec nos seuls revenus. Bonne nouvelle en fin d'exercice, notre subvention passe à 35 000 \$ pour 2005-2006. Il vous faut redoubler d'efforts Monsieur le ministre de la Santé et des services sociaux !

### *La Fondation de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal*

Ça fait déjà six ans que Zoothérapie Québec bénéficie de la générosité de la Fondation de la CCAM. Cette année n'a pas fait exception et, en décembre 2004, la Fondation nous a octroyé une somme de 5 000 \$ en appui à notre mission. Nous avons consacré cette somme au travail avec des jeunes en difficulté pour des activités de rapprochement intergénérationnel et pour soutenir l'intégration en classe régulière d'un jeune ayant un trouble envahissant du développement, objectifs d'intervention qui cadrent avec la mission de la Fondation.

### *Cirque du Soleil*

Le Cirque du Soleil récidivait en décembre 2004 en allouant une bourse de 2 000 \$ à un projet d'intervention intégrateur et valorisant pour des jeunes en difficulté de niveau secondaire. Après avoir découvert et appris le contenu du programme de prévention des morsures *Fudge à l'école*, ceux-ci ont été appelés à animer des ateliers éducatifs auprès d'élèves de deuxième année du primaire. En fait, le Cirque encourage ainsi l'engagement bénévole de ses employés qui soutiennent des causes qui leur tiennent à cœur. C'est donc à l'implication de André Côté au conseil d'administration de ZooQ que nous devons cette bourse.

### *Le ministre de la Santé et des Services sociaux*

En mars 2005, Monsieur Philippe Couillard nous a consenti une subvention discrétionnaire de 5 000 \$ pour nous aider à défrayer le salaire de Katy et éviter une mise à pied saisonnière à l'été 2005. Nous n'avons pu l'éviter en raison de la diminution des activités mais grâce à l'aide du ministre, la mise à pied a été de plus courte durée que par le passé.

### *La Fondation Roger Roy*

En toute fin d'année, le 23 juin 2005, la Fondation Roger Roy nous a alloué une aide financière de 3 500 \$ pour réaliser un projet intégrateur visant à rapprocher des jeunes ayant une déficience intellectuelle et des élèves du secteur régulier. Le projet se déroulera au Centre François-Michelle pendant l'année scolaire 2005-2006.

### *La compagnie de nourriture pour animaux HILL'S*

Pour une deuxième année, Hill's fournit gracieusement la nourriture à toute la meute. Cette aide est évidemment très appréciée et de nous, et de nos chiens, pour des raisons quelque peu différentes !

## Les dons et commandites

Des dizaines de personnes soutiennent Zoothérapie Québec au moyen de dons en temps, en argent, en nature ou en services. Les *Amis* de ZooQ, les bénévoles et les employés sont du nombre bien sûr. De plus, ils ont répondu présents lors d'un événement bénéfique tenu le 30 avril sur le thème de la cartomancie, événement qui a rapporté 1 500 \$.

Au nombre des donateurs, nous comptons cette année encore les compagnies pharmaceutiques Pfizer et Schering-Plough, la Ville de Montréal et la Clinique vétérinaire Delorimier-Rosemont. Les unes fournissent gracieusement certains médicaments et traitements préventifs qui protègent nos chiens, tandis que les autres nous offrent les licences qui en font de bons citoyens et les services de qualité à prix réduit qui les gardent en santé. Au total, une contribution significative si l'on considère que leur aide se multiplie par trente-neuf.

Et puis il y a aussi les *Amis* qui obtiennent des dons pour ZooQ comme ce fut le cas de la part du programme de dons des employés de Bell Canada, ou des *Amies* qui veillent sur nous à distance en parlant de ZooQ dès qu'ils le peuvent, ou enfin des *Amis* qui nous recommandent chaleureusement à leur réseau. Zoothérapie Québec a besoin de chacun de ces gestes et apprécie sincèrement chacun de ceux-ci.



## En conclusion

L'exercice 2004-2005 a commencé dans la turbulence, le bruit, le désordre et la saleté. Un cadre pas très propice au travail. Malgré tout, stoïque, l'équipe a travaillé plus fort que jamais. Et les résultats sont au rendez-vous. On l'a vu, l'énergie est là. La créativité aussi. La diminution de 140 heures n'est pas significative à nos yeux parce qu'elle est largement compensée par notre implication et nos résultats au chapitre des services à la communauté. Les opportunités, en pleine cohésion avec notre mission, étaient à saisir. Au bout du compte, des choix réfléchis. En faisant la somme des activités courantes et des activités « extraordinaires », on obtient une cuvée 2004-2005 des plus positives et satisfaisantes.

De plus, même orchestrée par une consultante, les démarches du diagnostic et du plan d'affaires ont demandé beaucoup d'engagement de la part des permanents et des administrateurs. D'ailleurs, toute cette opération nous laisse avec une somme de travail considérable devant nous.

Le rehaussement de la subvention du SOC constitue notre premier défi puisque l'engagement d'un directeur y est assujéti. Ce dernier étant la clé pour nous aider à relever notre second défi : la concrétisation de notre plan d'action. Il ne restera qu'à rester vigilant pour sauvegarder l'équilibre entre le respect de la mission, la préservation de services de qualité en contexte de développement et le déploiement d'efforts soutenus pour atteindre nos objectifs de financement et de visibilité.

En somme, toutes ces réalisations m'amènent à conclure, après cette seizième année d'opérations, que nous avons acquis la reconnaissance et la confiance de notre milieu. En se tournant encore et toujours vers nous pour toute question associée à la zoothérapie en général et à la prévention des morsures, établissements de santé, écoles, CÉGEPs, universités, professionnels, étudiants et grand public confirment l'expertise et la compétence de notre organisme. Il ne reste plus qu'à l'appareil politique comme à l'administratif de faire de même et de donner le coup de pouce tant souhaité, et au moins autant requis, par Zoothérapie Québec. De son côté, l'équipe pourra continuer à fouiller, approfondir et retransmettre des connaissances fines à toute la communauté.

Bref, une année chargée derrière nous et une année qui le sera au moins autant devant nous. Avant de plonger dans celle-ci, je veux saluer bien bas permanents, administrateurs, bénévoles, *Amis* et bienfaiteurs qui façonnent et cultivent l'âme de Zoothérapie Québec. Et quelle âme !

Carole Brousseau  
Présidente

# Zoothérapie Québec

7779, avenue Casgrain  
Montréal (Québec) H2R 1Z2

514 279 4747  
[www.zootherapiequebec.ca](http://www.zootherapiequebec.ca)