

Bilan

1^{er} juillet

2007

30 juin

2008



Éteindre des feux !

C'est ce que je retiens de l'exercice.

Pas des vrais, heureusement.

*Plutôt des obstacles, des contretemps,
des retournements de situation.*

*Au niveau de la gestion, des ressources
humaines et de l'intervention.*

Il a fallu mettre les bouchées doubles.

Vivement les vacances !



■ Les ressources humaines

■ LES PERMANENTS

Des permanents fidèles, quelques changements de chaise et de nouvelles recrues qui viennent en renfort. L'équipe s'agrandit. Il était temps.

La directrice des activités cliniques, **ANNIE BERNATCHEZ**, mène la barque. À son bord, trois intervenants en zoothérapie à temps complet, **DOMINIQUE BRUNET**, **SYLVAIN LAJOIE** et **NATHALIE MONFET** et une animalière à temps complet, **ANNIE RONDEAU**. Aucun d'eux ne chôme. D'ailleurs, aucun d'eux n'a vraiment de pause. À preuve, on leur doit la croissance observée dans l'exercice.

Une responsable des communications à quatre jours/semaine, **LOUISE FORGET**, et une adjointe administrative à temps complet, **ISABELLE JETTÉ** se sont jointes à l'équipe. De cinq, celle-ci passe à sept.

Relaté ainsi, tout semble simple : chacun à sa place et tout est en ordre. Mais ZooQ n'échappe pas aux mouvements successifs pour parer au plus urgent. Dominique, d'abord intervenante en zoothérapie, dépannait ZooQ depuis un moment en assumant le secrétariat. Il était urgent de ramener Dominique à ses compétences premières et d'embaucher une secrétaire. Ce qui fut fait.

En septembre 2007, retour à la zoothérapie pour Dominique – en passant, merci Dominique pour toute cette souplesse et cette disponibilité. Puis, arrivée d'une première secrétaire, Stéphanie Mesange. Novembre 2007, arrivée d'une seconde personne au secrétariat, Martine Beaudry. Avril 2008, arrivée, enfin, de la troisième – et qui semble la bonne – adjointe administrative, Isabelle Jetté. Un heureux dénouement en somme puisque Isabelle arrive avec des compétences solides en secrétariat, en archives et en français, ce qui nous plaît beaucoup.

Même chose au financement et aux communications : en décembre 2007, fin de contrat pour la ressource contractuelle en financement et ouverture d'un poste de responsable du financement et des communications. Embauche de Mandoline Royer en février 2007. Départ subit un mois plus tard puis embauche en avril de Louise Forget. Spécialisée davantage en communications, Louise s'est attaquée immédiatement à revamper le site internet et à reprendre la publication du bulletin de liaison de ZooQ. Deux objectifs qui écopaient toujours du manque de temps sont enfin sur les rails grâce à elle.

On le voit, beaucoup de mouvement et au moins autant d'inconvénients et de temps improductif. Toute cette gymnastique malheureuse est le résultat de notre sous-financement chronique : nos salaires modestes ne font pas le poids face à la surenchère. Comme tout cela est désolant. Tant de possibilités freinées alors que l'équipe, vaillante à souhait, trime dur dans un contexte qui l'y encourage si peu. C'est bien beau la passion mais convenons qu'elle ne paie pas le cassoulet.

■ LES INTERVENANTS CONTRACTUELS

Pour répondre à la demande de services grandissante, le recours aux intervenants contractuels est une alternative largement utilisée par ZooQ. Il ne s'agit pas d'une préférence mais bien d'un non-choix. Budget oblige !

Dans ce groupe aussi, on observe du mouvement. Pour différentes raisons : le départ à la retraite de Jacques Turgeon, le nouveau projet de Josée Dubord, le nouvel emploi de Nathalie Benoit ou, plus tristement, les problèmes de santé de Louise De Bellefeuille. Nous les voyons nous quitter avec tristesse et nous pouvons les assurer que nous ne les oublions pas. Ils ont contribué et coloré l'âme de ZooQ. Nous leur souhaitons de beaux et bons lendemains.

Dans la conjoncture de la croissance des activités et de ces départs, nous avons tenté de contrecarrer quelque peu ce mouvement en transférant des heures contractuelles en heures régulières. Mais le recours à ces ressources est encore significatif et leurs disponibilités ont été très variables : de quelques heures à quelques jours. Mais, malgré tout, l'entente, lorsqu'elle est stable, convient aux deux parties. En 2007-2008, 15 intervenants contractuels ont ainsi complété les besoins de ZooQ...

■ FRANCIS BARBOSA	■ BRIGITTE DE MARGERIE	■ ISABELLE LAURIN
■ MARYSE BOUTHILLIER	■ LILY DUBARLE	■ VALÉRIE LEPAGE
■ SOPHIE CAYER	■ CHANTAL FONTAINE	■ BRIGITTE MELOCHE
■ SUZIE CÔTÉ	■ AURÉLIA GRIMPARD	■ GENEVIÈVE PAQUETTE
■ VÉRONIQUE DELORME	■ JOHANNE LANIEL	■ FRANÇOIS SAMSON

Si ces ressources contractuelles sont essentielles pour répondre à la demande, le recours à celles-ci n'est pas sans conséquence pour ZooQ. De par sa nature, leur statut nous oblige à multiplier les efforts pour les recruter et nous avons bien peu d'arguments pour les retenir lorsqu'ils reçoivent une meilleure offre. Ce qui ne manque pas d'arriver étant donné leurs formations et leurs compétences et les besoins actuels des réseaux de la santé et de l'éducation pour la relève.

D'où cet éternel recommencement pour ZooQ. Boileau avait beau dire « *Hâtez-vous lentement et, sans perdre courage, vingt fois sur le métier remettez votre ouvrage* »¹, il y a bien longtemps qu'on a dépassé nos vingt fois. Que fait-on après !?!

¹ L'art poétique, 1674.



■ La vie associative

■ LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Ils sont dix membres au conseil d'administration à avoir tenu cinq réunions au cours de l'exercice. En réalité, sept réunions avaient été planifiées au calendrier mais c'était compter sans l'hiver puisque deux réunions en février et en mars ont été annulées pour raison de chutes de neige abondantes, communément appelée tempêtes ! Cela dit, les dossiers de ZooQ étant en bon ordre, l'organisme n'a pas vraiment souffert de ces annulations.

Cette année encore, les administrateurs ont été présents pour soutenir la directrice des activités cliniques selon ses besoins. De plus, trois de ceux-ci se sont penchés sur l'organisation et le contenu d'une journée d'orientation en juin 2008. Le plan d'action 2006-2008 arrivant à son terme, il devenait pertinent de se pencher sur le prochain plan triennal (2008-2010).

Pour l'occasion, les employés permanents se sont joints aux membres du conseil. Trois thèmes ont été discutés en petits groupes avant d'être repris en plénière : les ressources humaines (transfert des connaissances et valorisation), les vingt ans de ZooQ (affirmation de l'expertise et plan de communication) et ZooQ en 2018 (vision et valeurs). Ils donneront le ton à notre planification 2008-2010.

Les administrateurs de ZooQ ont profité de l'occasion pour saluer le sentiment d'appartenance des ressources humaines qui se traduit par leur cœur à l'ouvrage, leur engagement et leur loyauté envers l'organisme et ont évidemment voulu les en remercier sincèrement et chaleureusement.

Les personnes suivantes ont composé le conseil d'administration pendant l'exercice 2007-2008 :

- **M^{ME} ROSELYNE BISSON** ², administratrice
Adjointe à la direction des services à la clientèle
Manoir de l'Âge d'Or – CSSS Jeanne-Mance
- **M^{ME} CAROLE BROUSSEAU**, présidente
Organisatrice communautaire – CSSAMN
- **M. ANDRÉ CÔTÉ**, administrateur
Directeur marketing – Spectacles de tournée – Cirque du Soleil
- **M. PIERRE DONATO** ³, administrateur
Directeur services internationaux – Banque Laurentienne
- **M^E FRÉDÉRIC DURSO**, secrétaire
Agent de relations de travail
Institut professionnel de la Fonction publique du Canada
- **M^{ME} GUYLAINE HOGUE**, administratrice
Nutritionniste – Hôpital Maisonneuve-Rosemont
- **M^{ME} MICHELLE JEAN-MARIE** ⁴, administratrice
Contrôleure, Corporation des Concessionnaires d'Automobiles de Montréal
- **D^R BERNARD LEMELIN**, trésorier
Clinique Vétérinaire St-Denis

² Invitée à siéger au c.a. suite à la démission de M. Donato.

³ Démission en date du 20 novembre 2007.

⁴ Démission en date du 23 avril 2008.

- M^{ME} DENYSE MARIER, administratrice
Directrice du Programme aux adultes en perte d'autonomie – CSSS Antoine-Labelle
- M. MICHEL MONFET, administrateur
Consultant en coopération internationale
- M. ÉTIENNE TREMBLAY, administrateur
Consultant senior – EDS

Deux administrateurs ont dû démissionner en cours d'exercice : M. Pierre Donato qui a vu ses fonctions se multiplier au travail et M^{me} Michelle Jean-Marie aux prises avec des problèmes de santé. L'occasion est propice pour les remercier tous les deux pour leur don de temps et pour leur contribution à l'amélioration de nos pratiques de suivi de gestion. Nous les saluons et nous espérons que tout baigne pour eux !

Merci aussi à mes collègues administrateurs. Selon un proverbe africain, on marche seul si on veut aller vite mais on marche avec les autres si on veut aller loin. J'espère que vous réalisez combien votre présence aux côtés de ZooQ contribue à son déploiement, à son rayonnement et à sa réputation. Alors...

merci pour vos propos et vos conseils toujours éclairés et judicieux ;
merci pour votre bienveillance et votre amitié envers ZooQ ;
merci tout simplement d'être là et de choisir ZooQ pour y « bénévoler » !

■ L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

L'assemblée générale s'est tenue le mercredi 7 novembre 2007 au siège social de Zoothérapie Québec. 23 personnes se sont déplacées pour recevoir le rapport d'activités de la directrice des activités cliniques et le rapport financier de l'expert comptable. Comme à l'habitude, un apéro a permis aux participants de se retrouver avant d'assister à la partie plus formelle de la soirée.

En plus d'entériner les rapports, les membres ont nommé l'expert comptable et procédé à la réélection de six administrateurs dont les mandats arrivaient à échéance.



■ LES BÉNÉVOLES

Pas de changement significatif à ce chapitre. Engagement et stabilité caractérisent plus que jamais les bénévoles puisque la plupart d'entre eux sont avec nous depuis plusieurs années maintenant. Je le répète, Zoothérapie Québec est bien entouré. Cette année le nombre de bénévoles s'élève à 51 contre 50 en 2006-2007. En tout, toutes implications confondues, on estime qu'ils nous ont donné 14 627 heures de leur temps.

Ils se répartissent en trois principaux groupes :

- Neuf personnes ont réalisé 993 heures de bénévolat au soutien général de ZooQ. Celles-ci accomplissent des tâches variées comme
 - de l'accompagnement
 - du transport
 - des courses
 - du gardiennage
 - des activités entourant les chiens
 - de l'entretien
 - des réparations et
 - des activités de levée de fonds

- Dix personnes siègent au conseil d'administration. La somme de leur temps d'implication est évaluée à 859 heures. En plus de sa participation au c.a., chaque administrateur soutient l'organisme selon ses compétences. Ce soutien prend différentes formes :
 - conseils spécialisés et liaison avec ressources compétentes
 - gestion du réseau informatique
 - rédaction de rapports et de demandes de subvention
 - représentation
 - sollicitation et levée de fonds
 - consultation
 - prêt de salle
 - entrevues de sélection et
 - gestion administrative et financière

- Trente familles d'accueil partagent avec ZooQ la charge de travail entourant les trente-deux chiens. À noter que deux de ceux-ci ont des familles substituts les jours ouvrables, ce qui porte à trente-deux les familles qui gravitent autour de nous. Leur investissement de temps est évalué à 12 775 heures cette année (1 heure de temps investi par jour pour l'accompagnement et les routines x 32 chiens/familles d'accueil x 365 jours par année).

Ce dernier groupe est un peu spécial : le bénévolat de ces familles est quotidien et sans elles, ZooQ serait dans de beaux draps. Convenons que nous ne pouvons « ranger » nos chiens sur une tablette le soir venu pour les ressortir le lendemain matin. Impossible d'ignorer leurs besoins et, dès lors, il faut y mettre le temps. Les familles nous y aident admirablement. Plus, elles sont garantes de l'équilibre de nos chiens et de notre charge de travail. On peut dire que la conciliation chien de travail/chien de famille passe par elles.

Pour réaliser sa mission et répondre à la demande croissante, notre organisme a besoin d'un aussi grand nombre de chiens. Mais ceci ne va pas sans une grande effervescence quand ce n'est une grande agitation : allées et venues, horaires, déplacements, absences, demandes de gardiennage sont le lot coutumier d'Annie Rondeau. Et elle s'en sort avec brio. Elle en doutait quand même un peu au départ. Mais, après une année de fonctionnement, soutenue par Patricia Bonnot – que j'en profite pour remercier (bien des gens lui font des avances et à travers toutes ses occupations, elle nous garde sa loyauté) – Annie assure. Tant mieux et bravo !

Voici ses complices – et parfois ses supplices !! – de tous les jours...

-
- | | | |
|-----|--|---------------------|
| 1. | Annie-Laurie Giudice et Pierre-Luc Martel | & Achille |
| 2. | Frédéric Bertrand et Michèle-Odile Geoffrion | & Agathe |
| 3. | Linda Payette | & Arsène |
| 4. | Julie Rolland et Frank David | & Café * |
| 5. | Isabelle Drolet et Patrice Fréchette | & Charlot |
| 6. | Carole Hackenbeck | & Cheech * |
| 7. | Mélanie Savard et Mathieu Lafontaine | & Elvis |
| 8. | Diane Hotte | & Gaïa |
| 9. | Pascal Dionne | & Ginger |
| 10. | Louis Gagné et France Dusseau | & Jazz * |
| 11. | Sophie Picard | & Kasha * |
| 12. | François Ross et Régis Laforest | & Lancelot et Kelly |
| 13. | Geneviève Beaulac | & Léo ** |
| 14. | Renée Allard | & Lima |
| 15. | Marie-France Cloutier et Roger Roy | & Lolita |
| 16. | Annie Bernatchez | & Louis-Cyr |
| 17. | Éric Piché | & Mali |
| 18. | Louise Thibeault et Pierre Brassard | & Margot |
| | 19. Denise Bélisle et Éric D'Argenzio | & Mistelle |
| | 20. Josée Bousquet | & Monroe |
| | 21. Aurélie Grimpard | & Oscar * |
| | 22. Maryse Bouthillier | & Pagnol |
| | 23. Chantal Ayotte | & Pénélope |
| | 24. Jacques Dauplaise et Michel Gravel | & Peggy et Boris |
| | 25. Guylaine Hogue et sa fille Marie-Claire | & Porto |
| | 26. Guy Laurin | & Toby * |
| | 27. Annie Aubertin et Gilles Godefroid | & Ulysse |
| | 28. Claude Théberge et Martin Paquette | & Valentin |
| | 29. Nathalie Monfet | & Sirius * |
| | 30. Liette Roy | & Zoé ** |
-

Pendant l'exercice 2007-2008, nous avons accueilli deux p'tits nouveaux bien énergiques, Arsène et Pénélope. Nous sommes bien heureux d'avoir fait notre petite part en adoptant ces deux chiens à la SPA grâce à l'aide de Patricia Bonnot, encore une fois.

Nous notons un seul retrait en début d'année 2007, celui de Pipo, qui a connu des problèmes de santé malgré son jeune âge. Sa famille d'accueil (Louise Lehoux et François Côté) l'a adopté définitivement. Nous les saluons et les en remercions.

Enfin, histoire de ne pas l'oublier, soulignons cette année encore le don de temps des permanents. Que ce soit pour des corvées, pour l'organisation d'activités sociales (fête des bénévoles, assemblée générale) ou pour l'organisation d'événements (vente de garage, cartomancie), ils sont partants. Leur engagement est exemplaire et je sais que les membres du conseil d'administration se joignent à moi pour saluer leur dévouement et leur solidarité envers notre organisme.

En somme, *merci* à vous tous, administrateurs, bénévoles et familles d'accueil, permanents et contractuels pour votre généreux don de temps et pour votre loyauté envers Zoothérapie Québec. J'insiste : quel qu'il soit, votre apport est précieux pour nous et vous influencez positivement et constructivement notre développement.

* Chien bénévole.

** Léo est gardé en semaine par Marie-France Cloutier et Roger Roy.

** Zoé est gardée en semaine par Alexandra Court.

■ Les activités

La croissance caractérise l'exercice 2006-2007. Les difficultés liées à la croissance aussi. Surtout la sélection d'intervenants en zoothérapie. De nouveaux contrats oui. Mais une tendance pas encore assez ferme et sûre pour ouvrir des postes à temps complet. N'oublions pas qu'il n'est pas question de risquer un déficit en fin d'année.

Dès lors, comment tirer notre épingle du jeu dans ce contexte général d'offre, de demande et de pénurie de main d'oeuvre où recruter et retenir les ressources humaines relève de l'exploit. Comment rivaliser avec les emplois mieux rémunérés du réseau de la santé ou de l'éducation alors que nos salaires sont modestes et que nos conditions sont somme toute « extravagantes » (bilinguisme, heures coupées, voiture, etc.).

Et que dire des virements de cap de certains de nos clients. Alors que les partenariats sont confirmés et que tout est ficelé, des changements viennent tout chambarder et nous oblige à nous réorganiser complètement. Pourquoi n'y a-t-il rien de simple ?

Est-il nécessaire de préciser que l'équipe a fourni de grands efforts et est passée au travers. Haut la main à part ça. Mais est-il nécessaire de préciser que l'équipe ressent une fatigue très justifiée et rêve plus que jamais de voir arriver du renfort et de voir leurs conditions de travail s'améliorer.

■ LES INTERVENTIONS DE ZOOTHÉRAPIE

Du 1^{er} juillet 2007 au 30 juin 2008, 5 548 heures ont été réalisées (dont 71 heures ont servi au développement des partenariats et à l'organisation d'activités spéciales) comparativement à 4 958 heures pour la même période l'année précédente. Il s'agit là d'une hausse de 11,9 % (590 heures).

Avec ce nouveau sommet, nous franchissons le seuil psychologique de plus de cent heures d'intervention par semaine. Cent six et des poussières en fait. Si vous nous lisez depuis quelques années, vous savez que ces heures se font en majorité à coup de deux heures par contrat. Ceci représente donc plus de cinquante déplacements par semaine de travail.

Il s'agit d'une moyenne puisque dans les faits on continue à observer une baisse des activités pendant certains mois de l'année, notamment pendant la période des fêtes de décembre et pendant la période d'été qui cette année s'est prolongée jusqu'en septembre. Le tableau qui suit illustre bien cette fluctuation. À noter que les 71 heures consacrées au développement sont exclues du tableau.

Répartition mensuelle des heures de zoothérapie
Comparaison des exercices 2007-2008 et 2006-2007

	07-08	06-07		07-08	06-07
Juillet	322	296	Janvier	531	470
Août	322	280	Février	543	441
Septembre	345	369	Mars	498	474
Octobre	473	435	Avril	531	469
Novembre	525	467	Mai	532	512
Décembre	370	327	Juin	485	370
	2 357	2 174		3 120	2 736

Cette réalité de la baisse des activités à l'été 2007 nous a encore contraints à une mise à pied saisonnière. Pourtant nous aurions bien besoin de toutes nos ressources. Qui s'imagine encore qu'il suffit de présenter un chien à une personne âgée ou à un enfant handicapé pour faire de la zoothérapie. Cela ne saurait se résumer à cette seule opération. Au contraire, cela demande beaucoup de préparation et de savoir-faire. Arriver en classe ou au CHSLD non préparé, il ne faut même pas y penser. Les clients nous attendent de pied ferme et leurs exigences sont élevées : le professionnalisme est de rigueur, l'adaptation, la souplesse et la capacité de se réorganiser rapidement dans le milieu sont incontournables et l'inventivité va de soi. Services contractuels obligent.

De plus, les clients ne sont pas tellement disposés à défrayer le coût de préparation des interventions et ce temps n'est par conséquent pas facturable. Nous avons bien tenté de faire reconnaître ces besoins essentiels au programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) mais force est de constater que nous n'y parvenons pas. Pour une quatrième année, notre subvention annuelle ne bouge pas.

Soixante-dix huit établissements ont fait appel à nos services cette année, quatre de plus que l'an dernier. Leur répartition est illustrée dans le tableau qui suit de même que le nombre et la répartition des clientèles rencontrées et des interventions qui leur ont été destinées.

Portrait des établissements clients

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué à l'hiver 2008

Type d'établissement ⁵	Nombre d'établissements		Nombre de clients		Nombre d'interventions	
	07-08	06-07	07-08	06-07	07-08	06-07
CHSGS & CHSLD	52	51	961	1 162	24 936	24 838
CR	14	12	229	200	5 987	5 964
Scolaire	12	11	288	395	4 302	4 219
Total	78	74	1 478	1 757	35 225	35 021

Malgré une croissance de 590 heures, on observe une diminution du nombre de personnes rencontrées. C'est que la tendance aux interventions individuelles se poursuit. Elles sont souvent préférées en CHSLD en raison de l'alourdissement de la perte d'autonomie et de mobilité des aînés hébergés. Dans le cas des jeunes aussi, certains établissements optent pour une modalité individuelle en raison de l'ampleur et de la complexité de leurs difficultés.

Le phénomène vaut également pour le nombre d'interventions qui demeure sensiblement le même malgré la croissance : la modalité individuelle signifiant généralement que le temps consacré à l'intervention est plus long. Ainsi, pendant l'exercice, les 1 478 clients dénombrés ont bénéficié d'une moyenne de 24 interventions contre une moyenne de 20 dans l'exercice précédent. Ceci représente à n'en pas douter une valeur ajoutée dans le quotidien de personnes malades, esseulées ou vulnérables.

⁵ CHSGS :
centre hospitalier de soins
généraux et spécialisés
CHSLD :
centre d'hébergement et de
soins de longue durée
CR :
centre de réadaptation

Les tableaux qui suivent illustrent la répartition des 1 478 clients vus dans les différents établissements et la répartition de nos 35 225 interventions auprès de ceux-ci.

Répartition et pourcentage des clients

Femmes :	819	soit	55,42 %	Adultes et aînés
Hommes :	327	soit	22,12 %	
Jeunes :	332	soit	22,46 %	
	1 478		100 %	

Répartition et pourcentage des interventions

Femmes :	21 722	soit	61,66 %	Adultes et aînés
Hommes :	8 583	soit	24,37 %	
Jeunes :	4 920	soit	13,97 %	
	35 225		100 %	

Sur le terrain, le cap est maintenu sur la qualité et la créativité des interventions. Et ma foi ceci *donne de bons résultats* : on nous adresse des cas de plus en plus complexes ce qui nous porte à croire que notre compétence, de même que le potentiel de notre instrument, sont davantage reconnus. Par ailleurs, le partenariat est demeuré un objectif constant dans le développement de nos projets et de leur financement. Comme à l'habitude, nous semons dans le but de récolter et de consolider dans une perspective de continuité et de durée.

En somme, les résultats présentés ci-dessus sont concluants tant au niveau du développement proprement dit qu'au niveau du rationnel clinique avancé et porté par la directrice des activités cliniques depuis son arrivée en poste auprès de l'ensemble des ressources professionnelles qu'elle rencontre dans nos établissements clients.

■ LES ATELIERS DE PRÉVENTION DE MORSURES PROGRAMME *Fudge à l'école*

Peu de temps a été consacré à la promotion des ateliers de prévention de morsures pendant l'exercice. Il n'est donc pas surprenant de constater une diminution des activités pour une autre année. En 2007-2008, 860 jeunes répartis dans 43 classes ont reçu l'information des ateliers du programme *Fudge à l'école* alors que 1 340 jeunes de 67 classes en avaient bénéficié en 2006-2007.

Du côté de la trousse, nous pouvons toujours compter sur la collaboration de l'Ordre des Médecins vétérinaires du Québec et de l'Académie de Médecine vétérinaire du Québec pour la vente et la distribution de celle-ci. Mais là encore, aucune promotion n'a été effectuée de telle sorte que seulement 34 trusses *Fudge à l'école* ont trouvé preneur pendant l'exercice contre 72 en 2006-2007.

Les raisons ne sont pas différentes de celles de l'année dernière : on ne peut pas mener de front toutes les batailles. Et c'est *Fudge à l'école* qui écope. Pourquoi ? Certainement pas en raison de doutes sur le bien-fondé du programme mais beaucoup pour des raisons de logistique. Inscrive un rendez-vous ponctuel pour un atelier de prévention de morsures à l'intérieur d'un horaire de zoothérapie déjà tout ficelé n'est pas une mince affaire.

■ LES SERVICES DE FORMATION

■ LE PROGRAMME DE FORMATION EN ZOOTHÉRAPIE DE ZOOQ

31 personnes se sont inscrites au programme de formation offert à quatre reprises, soit en juillet et novembre 2007 et mars et mai 2008. C'est sept de plus que l'année dernière où nous avons accueilli 24 personnes.

La majorité d'entre elles (25) occupent déjà des emplois comme enseignants, intervenants, éducateurs spécialisés, psychologues, médecins, travailleurs sociaux, infirmiers ou gestionnaires de ressources d'accueil. Les six autres poursuivent une formation collégiale ou universitaire (2) ou occupent des professions dans des domaines sans lien avec l'intervention (4).

Comme à l'habitude, le programme rejoint des gens de tout le Québec : de La Sarre à Sainte-Flavie en passant par Sherbrooke, Montréal, Jonquière, Sainte-Adèle, Saint-Étienne-des-Grès et Gatineau.

■ LES STAGES

Nous avons accueilli en cours d'exercice Arielle De Goumoëns pour un stage d'une durée de quatre mois. Arielle étudie au programme de psychologie de l'Université de Lausanne en Suisse. Après une période d'intégration, de formation et d'accompagnement, Arielle s'est vue confier des interventions auprès de jeunes autistes et auprès d'ânés en grande perte d'autonomie. Son projet de stage visait la création d'outils d'animation permettant de mieux outiller les intervenants durant leur animation auprès de la clientèle aînée. Elle a donc construit un outil visuel et didactique basé sur l'identification des chiens. Inutile de préciser que le résultat final est fort apprécié et utilisé par l'équipe.

En plus d'être profitable pour l'organisme, cette expérience lui a permis d'élargir ses compétences et ses expériences en zoothérapie. Merci encore Arielle et bonne route !

■ LA FORMATION CONTINUE

Mis à part un atelier sur l'animation en intervention, cette année, l'accent a été mis sur la formation en comportement animal. Comme je le disais dans le bilan de l'exercice précédent, notre instrument est une « matière » vivante et, à ce titre, il évolue. Et pas toujours dans le sens qu'on voudrait. Rappelons-nous qu'il est très sollicité et très stimulé et qu'il doit s'adapter à toutes sortes d'environnements, à de nombreuses clientèles et aux nombreuses personnes qui le manipulent. Dès lors, nos chiens nous questionnent beaucoup et avec l'aide de notre consultante en comportement canin, Patricia Bonnot, nous avons tenté d'avancer un peu plus dans notre compréhension de notre compagnon de travail à travers des sessions de formation théorique et pratique.



■ LA PROMOTION

■ LES CONFÉRENCES ET LES CONGRÈS

Pour assumer la partie information/promotion/formation incluse dans sa mission, Zoothérapie Québec a offert des présentations ou conférences auprès de citoyens concernés par la zoothérapie et auprès de professionnels réunis en congrès ou colloques. Pendant l'exercice 2007-2008, nous avons participé aux rencontres suivantes...

- Maison des femmes sourdes de Montréal
- Groupe d'entraide de Lachine
- 10^e Symposium en thérapie assistée par l'animal organisé par l'Hôpital Rivière-des-Prairies
- Conférence d'information aux parents des élèves de l'école de L'Étincelle (spécialisée en autisme)
- Congrès pédagogique du primaire
- Journée de formation du comité central des parents de la CSDM
- Salon des camps de jour de la Ville de Montréal
- 19^e Colloque interdisciplinaire de l'Association québécoise des infirmières et infirmiers en gériatrie.

Notons qu'Annie Bernatchez était présidente d'honneur du 2^e Colloque international sur les bienfaits la zoothérapie qui s'est tenu à Paris en juin 2008. Ce colloque dont le thème était « *l'animal médiateur au service de la maladie d'Alzheimer, un mariage de raison* » a réuni de nombreux spécialistes en provenance du Canada et de l'Europe. En plus d'y représenter ZooQ, Annie a lancé le sujet de trois tables rondes : « *la médiation animale, un partenaire de qualité pour les professionnels de la santé* », « *introduire un animal familier en milieu hospitalier ou en maison de retraite* » et « *le chien, un médiateur naturel pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer* ». Les nombreuses rencontres et discussions d'Annie à cette occasion lui ont permis de réaliser que Zoothérapie Québec était un chef de file dans son domaine, notamment en matière de prévention des maladies nosocomiales. Chapeau Annie !

■ LE SITE WEB

Le site web !!! Un mal nécessaire ?!!! Quel grugeur de temps et d'énergie pour le mettre à jour et l'améliorer. Mais bon, je veux bien reconnaître la puissance de l'instrument. Son utilité aussi. Heureusement, notre responsable des communications est rompue à l'utilisation du web et voit bien tout ce qu'il y a à faire pour rendre le site dynamique. À elle seule, la fréquentation du site le justifie. À preuve, les statistiques qui suivent...

Mois	Visites
Juin 2008	3 806
Mai 2008	4 170
Avril 2008	n/d
Mars 2008	5 027
Février 2008	5 493
Janvier 2008	5 452
Décembre 2007	4 452
Novembre 2007	4 947
Octobre 2007	5 750
Septembre 2007	4 335
Août 2007	4 481
Juillet 2007	4 461

■ Le Zooqnal

Il y avait déjà un moment que nous souhaitions reprendre la publication de notre bulletin de liaison mais nous la reportions toujours à plus tard. Non pas que ce moyen de communication avec notre réseau ne nous tenait pas à cœur, au contraire. Nos ressources ne nous le permettaient juste pas. Mais, en 2007-2008, nous avons afin concocté notre bulletin, repabtié « *Le Zooqnal* », et l'avons livré en juillet 2008.

Le Zooqnal est produit et publié en version électronique et distribué aux *Amis*, aux partenaires et aux clients. Il n'est imprimé en version papier que pour les personnes qui ne disposent pas d'internet. ZooQ fait ainsi sa part pour réduire l'utilisation du papier tout en économisant des sous en impression et en frais de poste.



■ UN PRIX

En avril 2008, la Société Alzheimer de Montréal décernait une bourse de 2 800 \$ pour la réalisation d'un programme de zoothérapie visant l'inclusion sociale des résidants du CHSLD Laurendeau, un établissement du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord.

Le projet est le fruit d'un partenariat entre Isabelle Chapleau et Marie-Claude Girard du CHSLD Laurendeau et Annie Bernatchez de ZooQ.

■ Les revenus et les dépenses

Tout comme les services de zoothérapie, les revenus de l'exercice 2007-2008 connaissent une croissance par rapport à l'exercice précédent. D'abord, bravo à l'équipe. C'est l'effort conjugué de toutes les parties qui a rendu ceci possible.

Les charges aussi sont à la hausse. C'est au chapitre des salaires qu'on enregistre la plus forte hausse (re : arrivée d'une secrétaire et d'une responsable des communications et du financement) et à celui des honoraires de zoothérapie qu'on retrouve la baisse la plus marquée (transfert d'heures contractuelles en heures régulières en raison des difficultés relatées plus haut concernant la sélection et la rétention de personnel).

Le tableau ci-dessous nous donne un aperçu des résultats de l'exercice...

RÉSULTATS	2007-2008	%	2006-2007	%
Revenus	415 230 \$		383 074 \$	
Financement autonome	304 305 \$	73,3	269 338 \$	70,3
Subventions & dons	110 925 \$	26,7	113 736 \$	29,7
Charges	386 173 \$		369 309 \$	
Fonds d'administration	371 228 \$		353 115 \$	
Fonds d'immobilisations	14 945 \$		16 194 \$	

La croissance des revenus affecte essentiellement le financement autonome puisque les revenus de dons et subventions restent quasi au même niveau qu'à l'exercice précédent. Toutefois, on observe une plus grande diversification des sources de subvention en provenance de fondations privées. Un début de résultats attribuable à notre démarche de l'année dernière, soutenue par un spécialiste de la levée de fonds, pour définir nos besoins de financement. On se rappellera des quatre volets identifiés alors : le soutien de la meute, le parrainage d'une classe d'élèves avec handicaps divers, la production de matériel pédagogique et l'entretien de l'immeuble et le remboursement de l'hypothèque.

Comme on le verra ci-dessous, les fondations préfèrent soutenir les services directs aux clients et ce sont les projets de parrainage de classes d'élèves avec handicaps divers et la production de matériel pédagogique qui ont retenu leur attention. J'aimerais ici souligner une caractéristique propre à Zoothérapie Québec, c'est-à-dire sa grande et très active implication dans la rédaction de projets d'intervention et dans la recherche de financement pour les réaliser. Rarement a-t-on vu le « fournisseur de services » initier et rédiger, quelquefois en partenariat mais le plus souvent seul, des projets pour le « client » et se lancer dans la recherche des fonds requis pour leur aboutissement. Qui doute encore de notre engagement social et communautaire pour les clientèles vulnérables.

Ci-dessous, une brève description des sommes recueillies et des fins auxquelles elles sont destinées.

■ LES SUBVENTIONS

Le programme de soutien aux organismes communautaires. Constance de l'allocation du PSOC. Constance de la déception. La subvention n'est toujours pas rehaussée, si ce n'est une indexation de 2,2 %, qui porte celle-ci de 35 000 \$ à 35 770 \$ pour l'exercice 2007-2008. Ça fait maintenant quatre ans que la subvention stagne. Que faire ? Toute idée géniale est bienvenue... ou tout mécène – je sombre parfois dans la pensée magique !!!

Le premier ministre et ministre de la Jeunesse. En juin 2008, Monsieur Jean Charest nous allouait une subvention discrétionnaire non récurrente de 1 000 \$. Nous lui avons adressé une demande pour soutenir nos interventions auprès des jeunes en difficulté.

Le ministre de la Santé et des Services sociaux. En juin 2008, Monsieur Philippe Couillard nous annonçait une subvention discrétionnaire et c'est son successeur, le D^r Yves Bolduc, qui nous a fait suivre un chèque au montant de 8 000 \$. Notre demande initiale de 19 330 \$ visait à soutenir la moitié d'un poste (salaires et avantages sociaux) destiné à diversifier nos sources de financement et s'inscrivait dans le contexte du piétinement des dernières années de la subvention du PSOC.

Le député de Laurier-Dorion. Nous voulons remercier Monsieur Gerry Sklavounos pour son aide financière de 250 \$ dans le cadre du soutien à l'action bénévole mais aussi pour son intervention significative auprès du premier ministre et auprès du ministre de la Santé et des Services sociaux afin que ceux-ci appuient concrètement notre organisme.

■ LES COMMANDITES

La compagnie de nourriture pour animaux HILL'S. Nous pouvons compter pour une cinquième année sur l'appui très concret de Hill's. La réputation et la qualité de leur nourriture sont bien connues mais, au-delà de la publicité, la santé et le pelage de nos chiens nous permet d'en témoigner. Deux éléments essentiels pour notre travail de zoothérapie. Alors, Monsieur Hill's, grands mercis.

■ LES DONS

La Fondation Roger Roy. C'est une somme de 10 000 \$ qui a été allouée cette année pour nos activités au Centre François-Michelle. Le CFM reçoit des élèves qui ont une déficience intellectuelle et offre l'enseignement de niveau primaire et secondaire. Les activités ont rejoint des élèves des deux niveaux et reprenaient les activités d'intégration avec des pairs (école Saint-Benoît) et des activités intergénérationnelles (CHSLD Paul-Lizotte). Les interventions sont porteuses pour les jeunes et la directrice des activités cliniques compte en faire la démonstration l'an prochain lors du congrès qui sera organisé par le CFM à l'occasion de son 50^e anniversaire de fondation.

La Fondation EJLB. Notre organisme bénéficie pour une première fois d'un soutien financier de la part de cette fondation. En fait, la Fondation EJLB nous a accordé en septembre 2007 un octroi de 10 000 \$, payable sur deux ans, pour offrir notre programme de zoothérapie éducative à des élèves ayant des handicaps divers. Les jeunes de deux écoles ont bénéficié de cet octroi : trois classes de niveau primaire regroupant des élèves avec surdi-cécité et troubles envahissants du développement de l'école Gadbois de la CSDM et des élèves de 12 à 16 ans, de différents niveaux du secondaire, avec des difficultés d'adaptation dues à un désordre neurologique (syndrome de Gilles de la Tourette, syndrome d'Asperger, etc.) de l'école Georges-Vanier de la Commission scolaire de Laval.

La Fondation Jean-Louis Lévesque. Nous avons négligé de nous adresser à cette fondation qui nous a soutenu à plusieurs reprises dans le passé. Non seulement avons-nous eu une réponse positive en octobre 2007 à notre nouvelle demande de don de 5 000 \$ pour le soutien de notre mission, mais nous avons pu bénéficier de l'avis éclairé de la présidente de la fondation, Madame Suzanne Lévesque, sur le dossier de financement que nous avons concocté avec le consultant en levée de fonds.

La Fondation François Bourgeois. Un montant de 7 500 \$ a été accordé en novembre 2007 par la fondation pour des interventions de zoothérapie effectuées auprès de jeunes élèves aux prises avec des troubles envahissants du développement à l'école De L'Étincelle, une école spécialisée de la CSDM. Il y a déjà plusieurs années que nous travaillons dans cette école et, là aussi, des résultats tangibles sont observés. Ceux-ci ont d'ailleurs fait l'objet d'une conférence présentée par Nathalie Monfet, accompagnée de Sylvain Lajoie, lors du 10^e Symposium en thérapie assistée par l'animal organisé par l'Hôpital Rivière-des-Prairies en avril 2008.

L'Œuvre des Manoirs Ronald McDonald. C'est un grand coup de pouce de l'ordre de 30 000 \$ que nous avons reçu en novembre 2007 de la part de l'Œuvre des Manoirs Ronald McDonald pour la production de nouveau matériel pédagogique en soutien à nos interventions en milieu scolaire. Les enseignants avec lesquels nous collaborons quotidiennement nous le demandaient et ce sera maintenant possible grâce à cette subvention.

La Fondation de la famille Zeller. Une autre première pour notre organisme que ce soutien de 2 000 \$ annoncé en décembre 2007 de la part de cette fondation. La somme a été consacrée là encore au parrainage d'une classe de jeunes élèves ayant une déficience auditive avec des troubles de la communication et du langage, toujours à l'école Gadbois.

La Fondation de la Corporation des Concessionnaires d'Automobiles de Montréal. La Fondation de la CCAM a réitéré son appui à la mission de ZooQ en nous confirmant en avril 2008, pour une 9^e année consécutive, un don de 2 500 \$.

Les Amis de ZooQ. Année après année, 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. Ils étaient aussi de l'événement *Cartomancie*, repris en juin 2008, et qui a rapporté 2 400 \$. Un merci spécial à nos cartomanciennes pour le don de leur temps, certaines depuis le début, il y a trois ans, de notre événement annuel. Et que dire de l'initiative de Francis Bélisle, le jeune propriétaire de Mistelle (voir familles d'accueil), qui a proposé aux élèves de sa classe de 4^e année du programme international de l'école Saint-Barthélémy d'amasser des fonds au moyen d'un bazar tenu lors de la Foire Verte de leur école. La somme de 234 \$ qui nous a été remise a permis d'offrir des activités à des élèves handicapés dans l'une de nos écoles. Il faut bien dire que toute l'équipe a été touchée de ce geste généreux de Francis.

ZooQ peut compter aussi sur quelques entreprises et organisations donatrices. Elles nous soutiennent depuis plusieurs années au moyen de dons de produits, de commandites, de rabais sur les services, etc. Citons ainsi la Ville de Montréal (licences), les compagnies pharmaceutiques Bayer HealthCare et Schering-Plough (traitements préventifs et médicaments), les cliniques vétérinaires Delorimier-Rosemont et Saint-Denis (soins) et le Service de diagnostic de la Faculté de médecine vétérinaire de Saint-Hyacinthe (analyses). Nous apprécions grandement leur contribution fort significative pour nous puisqu'elle se multiplie par 32 chiens.

Merci à vous tous, bienfaiteurs, bailleurs de fonds et Amis de ZooQ. Vous qui, par votre générosité et votre bienveillance, appuyez notre mission, soutenez nos projets, nous rendez de multiples services et intercédez en notre faveur. En somme, vous qui croyez en nous. Soyez assurés que nous apprécions hautement cette marque de confiance et que nous espérons toujours en être digne.



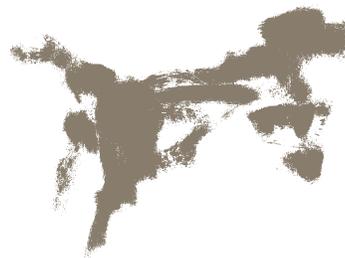
■ En conclusion

L'exercice 2007-2008 n'a pas été bien différent de l'exercice précédent : de l'action sur tout plein de fronts. Dans le fond, je suppose que c'est heureux. Ça veut dire que notre organisme et nos services sont en demande, que sa vitalité est un bon indicateur de sa santé et que la zoothérapie a parcouru un bon bout de chemin depuis sa création puisqu'elle s'est frayée une place qui est de plus en plus reconnue. Tout ceci est de bon augure.

Heureusement parce que lors de notre journée d'orientation tenue en juin 2008, on a vu que de nombreux défis nous attendaient au cours des prochaines années pour assurer la pérennité de notre organisme : renfort à la gestion financière et administrative, rétention de ressources qualifiées, transfert de connaissances et développement de pratiques favorisant la participation et la responsabilisation individuelles et collectives, cohésion et solidité d'équipe en contexte de croissance et maintien des standards de qualité, maintien de notre ouverture pour l'entraide et la solidarité envers des gens ou des organismes démunis et – puisqu'on n'est pas prophète en son pays (!) – reconnaissance de ZooQ au plan international.

Je ne souhaite pas terminer sur une note pessimiste mais je ne peux passer sous silence que la même ombre plane sur notre organisme depuis plusieurs années : le financement adéquat du PSOC en soutien à la mission n'est pas au rendez-vous. J'en parle encore et toujours. On peut bien me le reprocher mais je ne cesserai jamais d'affirmer que ZooQ déploie énormément d'énergie et d'imagination et ne ménage aucun effort pour remplir sa mission. Plusieurs de nos services ne peuvent se monnayer : information grand public (site internet, courrier électronique, *Zooqnal*), recherche et développement de nouvelles avenues d'intervention, rédaction d'articles et de projets, conférences, amélioration des standards, prévention des maladies nosocomiales, etc. Les demandes fusent de toutes parts et nos besoins en ressources, humaines comme financières, ne suffisent pas à la tâche. On est loin du compte. Pourtant, je suis toujours fière de notre organisme quand arrive le moment de la reddition de comptes au Programme de soutien aux organismes communautaires du MSSS, fière de nos gens, fière de notre développement et de notre progression et fière de la vitalité de notre vie associative.

Carole Brousseau
Présidente



zootherapiequebec.ca