

Bilan des activités de l'exercice 2010-2011

Novembre 2011



Jacques Dauplaise avec Boris

*Certains d'entre eux
se sont prêtés au jeu
de la photo,
vous les voyez ici.
Ce rapport veut rendre
hommage à tous
nos bénévoles.
Merci*

Le présent bilan est le fruit d'une écriture collective.
Annie Bernatchez, Dominique Brunet,
Lisa Carpentier-Mendez, Émilie Duff,
Régine Hétu, Sylvain Lajoie
et Bernard Pelletier y ont contribué.

P.S. La forme masculine a été retenue
tout au long du bilan pour en alléger la lecture.

Photographies par
Lisa Carpentier-Mendez et Émilie Duff.

Mise en page, 

■ Avant tout...

Quelle année! Du mouvement. Plus que désiré. Du bon comme du moins bon. Ça arrive dans la vie des organisations. On était rendu à la lettre « Z » dans la liste alphabétique!

Ça commence par un bilan, histoire d'aller un peu plus en profondeur et analyser la 1^{ère} année de fonctionnement de la nouvelle structure avec un directeur général. Les rapports mensuels du d.g. au conseil d'administration et les comptes rendus du comité bilan (constitué en janvier 2011 par le c.a.) dévoilent deux portraits qui ont peu en commun. Lors de ses entrevues, le comité découvre de l'insatisfaction et de la désorganisation. Il entend des points de vue difficiles à concilier. Il observe une gestion laxiste et une perte de sens. L'équipe a profité de l'occasion pour exprimer ses griefs, nombreux. Ils n'appartiennent pas tous au d.g. bien sûr. Sa présence a plutôt exacerbé un mécontentement latent, qui se construisait depuis plusieurs mois et qui jusque là ne s'était pas révélé. Une mauvaise lecture des besoins et un défaut de redressement auront eu raison de lui. Inutile de s'en cacher, l'année se déroule dans un climat délétère.

Malgré tout, les employés font preuve de maturité et de courage : peu importe leur position dans les dissensions mises au jour, ils démontrent souci et respect face aux engagements de ZooQ et conservent sérieux et savoir-faire dans la prestation des services. Si bien que l'année se termine sur des résultats en hausse alors que leur moral est au plus bas.

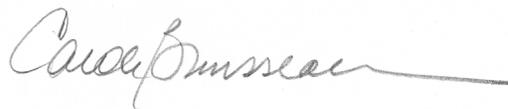
Le comité bilan, composé de trois administrateurs, n'est pas en reste. Cette démarche évaluative du c.a. se veut d'abord responsable, mais le comité est rapidement pris dans un tourbillon et se retrouve au cœur de la tourmente. Tous les trois ne comptent plus le temps qu'ils consacrent à l'opération. Leurs préoccupations grandissent avec leurs découvertes et, en fin d'analyse, ils sont convaincus qu'une restructuration majeure est requise, position entérinée unanimement par le c.a. L'exercice de planification stratégique entrepris en début d'exercice est mis sur la glace. Il sera repris en 2011-2012.

Dans les désaccords et la discorde, une solidarité a émergé. Elle sera propice pour rebâtir la collégialité, quelque peu perdue au profit de l'individualisme. Reconstruire le collectif et se réapproprier le pouvoir ensemble dans le respect de la mission sera très certainement le défi du prochain exercice.

Rares sont ceux qui n'ont pas vécu de litiges dans leur vie professionnelle. Il n'est donc pas utile de décrire plus en détail les différends et les conflits vécus à ZooQ cette année. Au contraire, apprécions plutôt les accomplissements et les résultats tout en sachant que le tout s'est réalisé dans un contexte beaucoup moins favorable qu'à l'accoutumée.

Chapeau donc aux collègues administrateurs et aux employés pour l'engagement personnel qu'ils auront maintenu! N'est-ce pas par temps agité et tumultueux que se mesure justement celui-ci. Un constat s'impose encore une fois, ce sont des gens de cœur qui composent l'univers de ZooQ.

Merci plus que jamais!



Carole Brousseau, présidente

■ Avant-propos — un bilan succinct

Je ne pensais pas reprendre la plume – plutôt le clavier – pour rédiger à nouveau le rapport annuel d'activités de Zoothérapie Québec. Mais puisque j'y suis contrainte, je peux au moins en changer le format. En faire un objet plus ramassé. Une synthèse bien tassée pour une lecture allégée. Non pas moins de contenu, reddition de comptes oblige. Non, autant d'information mais moins de discours.

Depuis le temps que je souhaitais revamper notre rapport annuel, je passe à l'acte!

Table des matières



Angèle Bourgault avec Maya

• Un mot avant le bilan	3
• Avant-propos et table des matières	4
• Les ressources humaines	5
• Les membres et l'assemblée générale annuelle	6
• Le conseil d'administration	7
• Les familles d'accueil et les bénévoles	8
• Les services	
• Les interventions de zoothérapie	10
• Les autres services et activités de formation	14
• Le programme « Fudge à l'école » et la trousse	
• La formation	
• Les stages	
• La formation continue	
• La promotion et la visibilité	15
• Les résultats financiers	
• Les revenus et les dépenses	16
• Les subventions et les dons	17
• Les commandites et dons en biens ou services	18
• Remerciements	18
• En conclusion	19

Les ressources humaines

À la direction générale, à la direction clinique et au soutien administratif...

- René Boyer
- Annie Bernatchez
- Isabelle Jetté

Au soutien des chiens et des familles d'accueil...

- Patricia Bonnot

Aux interventions en zoothérapie, l'équipe des permanents...

- Dominique Brunet
- Janeth Hinostroza
- Chantal Gosselin
- Sylvain Lajoie
- Bernard Pelletier
- Francis Thibault

puis celle des intervenants contractuels...

- Lucie Bigras
- David Bonin
- Marie-Christine Côté
- Alexandre Craig
- Brigitte de Margerie
- Nathalie Foisy
- Régine Héту
- Laura Regev

Faits saillants

- Embauche en septembre 2010 de Patricia Bonnot, t.s.a., Mandat principal : acquisition de nouveaux chiens dans un but de relève, implantation d'une culture de santé et sécurité en intervention, coaching en comportement canin auprès des intervenants.
- Départ de Francis Thibault en novembre 2010. Il se rapproche de son lieu de résidence sur la Rive-Sud.
- Difficultés de fonctionnement et insatisfactions soulevées et mises en évidence au cours de l'automne 2010 par plusieurs employés qui en saisissent le conseil d'administration.
- Embauche en janvier 2011 de Chantal Gosselin, formée en intervention en délinquance, comme intervenante en zoothérapie.
- Embauche en mars 2011 de Janeth Hinostroza, qui a une formation en psychologie, à un poste d'intervenante en zoothérapie créé grâce à une subvention salariale d'intégration en emploi. Départ de Janeth en juin 2011 pour un emploi dans le réseau de la santé.
- Départ de René Boyer en avril 2011.
- Départs et avis de non-renouvellement en tout début d'année de plusieurs intervenants contractuels (Annie Bergeron, Véronique Delorme, Lily Dubarle, Valérie Lepage et Karine Raymond), suivis de ceux d'Amélie Bureau en décembre 2010, de Nathalie Foisy et d'Alexandre Craig en avril 2011. Que ce soit pour des raisons de santé, de réorientation professionnelle ou de retour aux études, il est difficile de contrer le mouvement de va-et-vient lié au statut contractuel.
- L'équipe passe de 3^{1/2} intervenants réguliers en 2009-2010 à 5 intervenants en 2010-2011.

Les membres et l'assemblée générale annuelle

- L'assemblée générale s'est tenue le 27 octobre 2010 en présence de 30 personnes.
- Les invitations à l'assemblée générale annuelle ont été lancées aux membres, aux partenaires et aux clients et, via le journal de quartier, aux citoyens de Villeray.
- Un apéro précédait l'assemblée qui, si on se fie aux interactions et aux nombreuses questions, a suscité beaucoup d'intérêt autour du rapport d'activités et du rapport financier de l'exercice se terminant le 30 juin 2010.
- L'assemblée a reconduit M. Vincent Bougie de la Firme Nantel Valiquette pour réaliser la mission d'examen du prochain exercice.



Olivier Bordais avec Volga, Pagnol, Chester

- L'assemblée a élu quatre administrateurs qui renouvellent leur mandat et un cinquième qui se joint au C.A. pour la première fois.
- 11 personnes sont membres de Zoothérapie Québec en 2010-2011, 11 personnes qui ont signifié d'elles-mêmes leur adhésion puisque le renouvellement a été complètement délaissé.

Fait à noter

- Plus de 100 personnes étaient membres de ZooQ jusqu'à cette année. Le renouvellement des adhésions a été largement négligé, ce qui explique la diminution observée du nombre de membres en règle de Zoothérapie Québec. Il s'agit davantage d'une formalité non complétée que d'une désertion généralisée. Un effort sera consenti dans le prochain exercice pour rétablir le niveau d'adhésions.

■ Le conseil d'administration

Les administrateurs en 2010 – 2011...

- M^{me} Carole Brousseau, présidente – organisatrice communautaire, CSSSAM-N
- M. Christian Carpentier, administrateur – photographe propriétaire, Zphoto
- M. André Côté, administrateur – directeur marketing, Spectacles de tournée, Cirque du Soleil
- M^e Frédéric Durso, secrétaire – agent de relations de travail, Institut professionnel de la Fonction publique du Canada
- M. Mario Gariépy, administrateur – directeur, Matériaux et Ingénierie des surfaces, Weir Power & Industrial, Weir Canada inc.
- M^{me} Nancy Jolin, administratrice – directeur Conformité, Division Opérations Globales, Pharma Science
- D^r Bernard Lemelin, trésorier – médecin vétérinaire propriétaire, Clinique Vétérinaire St-Denis
- M^{me} Denyse Marier, administratrice – consultante en gérontologie, AQESSS
- M. Michel Monfet, administrateur – gestionnaire retraité du secteur de l'Éducation
- M. Étienne Tremblay, administrateur – directeur associé, Technologies Microsoft, DMR (Fujitsu Conseil inc.)

Hauts faits

- 1 journée d'orientation en septembre 2010 afin d'entreprendre un exercice de définition d'une vision, de révision de la mission et de planification stratégique de ZooQ.
- 7 réunions régulières du conseil d'administration : poursuite des travaux de septembre, affaires courantes, bilan et représentations.
- Nomination de Mario Gariépy au Conseil d'administration lors de l'assemblée générale d'octobre 2010.
- Création en janvier 2011 d'un comité mandaté pour réaliser un bilan de la 1^{ère} année de fonctionnement de la structure organisationnelle avec la direction générale mais aussi avec la direction clinique en raison de l'interdépendance des deux postes. Frédéric Durso, Denyse Marier et Michel Monfet acceptent le mandat.
- 12 rencontres du comité bilan de février à mars 2011 totalisant plus de 100 heures d'implication bénévole : création de grilles, réalisation de 9 entrevues et rédaction de rapport et recommandations.
- Dépôt du rapport et des recommandations du comité bilan en mars 2011.
- Le conseil d'administration et le directeur général conviennent en avril 2011 de mettre fin au contrat de travail de ce dernier.
- Embauche en avril 2011 d'une ressource pour réaliser un intérim à la direction générale. Départ de celle-ci 7 semaines plus tard.
- Reprise et répartition des dossiers entre les administrateurs pour assurer la stabilité et la continuité des principales opérations.
- Analyse d'une solution de rechange avec des consultants. Demande et obtention d'aide financière à Emploi Québec et à la CDEC Centre-Nord pour soutenir une partie des travaux d'analyse de la structure administrative de ZooQ qui se poursuivra en 2011 – 2012.
- Démission d'une administratrice, Mme Denyse Marier, fin juin 2011, après plusieurs années d'engagement.

■ Les familles d'accueil et les bénévoles

Les familles d'accueil...

- Annie-Laurie Giudice et Pierre-Luc Martel & Achille
- Claude Théberge, Martin Paquette et Alexis & Albert
- Denise Bélisle et Éric D'Argenzio & Arsène et Mistelle
- Carri Eliesen & Bacci*
- Pascale Bergeron et Vincent Caraini & Balzac
- Sonia Beaudoin & Ben*
- Bernard Pelletier & Bijou* et Roméo
- Jacques Dauplaise et Michel Gravel & Boris
- Christine Laliberté & Bristly*
- Isabelle Drolet et Patrice Fréchette & Charlot
- Chantal Ayotte & Chester et Pénélope
- Isabelle Jetté et Dominique Bessette & Éclipse*
- Anne-Marie Brunet et Bernard Brochard & Elvis
- Laura Regev & Frida
- Diane Hotte & Gaïa
- Pascal Dionne & Ginger
- Louis Gagné et France Dusseau & Jazz*
- François Ross et Régis Laforest & Lancelot et Kelly
- Geneviève Beaulac & Léo
- Renée Allard & Lima
- Marie-France Cloutier et Roger Roy & Lolita
- Annie Bernatchez & Louis-Cyr
- Louise Livernoche & Maggie*
- Éric Piché & Mali
- Guy Laurin & Max et Toby*
- Angèle Bourgault & Maya et Taki
- Pauline Truax & Mimi
- Josée Bousquet & Monroe
- Maryse Bouthillier & Pagnol
- Guylaine et Marie-Claire Hogue & Porto
- Jocelyne Miron & Théo
- Olivier Bordais & Volga*

*Chiens bénévoles

Faits à remarquer

- 45 personnes composent les 32 familles d'accueil qui ont permis à ZooQ de réaliser sa mission en toute confiance en 2010-2011.
- ZooQ s'est séparé avec tristesse de 9 chiens, et avec eux de leur famille d'accueil respective, pour des raisons de déménagement, de vieillissement, d'anxiété ou de santé. C'est le cas des chiens Léo en septembre, Taki et Elvis en novembre, Achille, Bristley et Charlot en février, Lolita en avril et, enfin, Frida et Mimi en juin 2011. Grand merci à ces familles de toutes ces années d'implication quotidienne.
- En contrepartie, ZooQ a accueilli 4 petits nouveaux, Ben et Max, les golden retriever, Chester, le joyeux mélange de husky et de berger, et Théo, le caniche royal. Bienvenue aux nouvelles familles et bravo à Guy Laurin qui s'est laissé convaincre de s'embarquer avec nous pour un autre 10 ans (!) et a ainsi fait l'acquisition de son Max.
- Lors de ses travaux sur la planification stratégique, le C.A. a entériné une orientation qui vise à instaurer une pratique sécuritaire de la zoothérapie pour en arriver à un niveau de risque minimal en intervention. Ceci implique une sélection améliorée des chiens, un suivi plus serré de leur comportement et de leur état de santé et le soutien et la formation continue des intervenants sur le comportement canin.
- ZooQ a aussi procédé à une révision des différents contrats qui le lie aux familles d'accueil et aux familles bénévoles ainsi qu'un contrat d'adoption lors du retrait permanent d'un chien.

Les bénévoles...

Les bénévoles se divisent en trois principaux groupes. Ils sont essentiels à la bonne marche et au fonctionnement quotidien de ZooQ. Sans eux, l'organisme ne s'en sortirait tout simplement pas. Quelques uns d'entre eux ont bien voulu être pris sur le fait et le présent rapport leur rend hommage à travers les quelques photos qui y sont incluses.

- Les administrateurs : 10 bénévoles ont siégé au conseil d'administration. Ensemble, ils ont réalisé 380 heures de bénévolat à travers les activités du conseil d'administration et des comités. C'est sans compter les heures consacrées pour assurer la transition et tenir le fort en l'absence d'un d.g. Ces tâches ont demandé un investissement sans précédent que nous estimons de façon conservatrice à plus de 600 heures de travail.
- Les familles d'accueil et les familles bénévoles : 45 personnes regroupées au sein de 23 familles d'accueil et 9 familles bénévoles ont maintenu leur engagement auprès des 38 chiens utilisés cette année en zoothérapie. Selon nos estimations, le transport quotidien, les soins et les activités connexes auront requis, selon nos calculs habituels, 13 870 heures en 2010-2011.
- Les bénévoles au soutien général : 25 bénévoles ont réalisé 1 498 heures de bénévolat qui a pris la forme de soutien divers : promenades, soins, entretien, transport, courses, etc.



Des faits parlants

- Au total, le compte imposant de 16 348 heures de bénévolat pour soutenir la mission de ZooQ.
- Un nombre de bénévoles assez stable par rapport à l'exercice précédent qui permet de compléter les besoins quotidiens.
- Atteinte d'un équilibre entre notre capacité d'accueil et de soutien des bénévoles et les ressources humaines dédiées à cette fin.
- Une fête des bénévoles, organisée et animée par les permanents, a rassemblé près de 40 personnes le 16 avril 2011. Des retrouvailles réussies, des gâteries, des mots d'affection et des conversations animées. Un message d'appréciation a été remis à chaque famille et chaque bénévole accompagné d'une petite attention.
- Des marques d'attentions pensées par les permanents pour chouchouter les bénévoles pendant la semaine qui leur est consacrée : service à l'auto pour cueillir le chien, café servi à l'auto, etc.

Chantal Ayotte avec pénélope

Les services

Les interventions de zoothérapie

Répartition mensuelle des heures de zoothérapie

Comparaison des exercices 2010-2011 et 2009-2010

	10-11	09-10		10-11	09-10
Juillet	446	347	Janvier	584	524
Août	420	291	Février	587	555
Septembre	460	383	Mars	632	767
Octobre	566	509	Avril	625	605
Novembre	602	534	Mai	660	591
Décembre	515	436	Juin	576	462
	3 009	2 500		3 664	3 504



Faits à souligner

- Du 1er juillet 2010 au 30 juin 2011, l'équipe a réalisé 6 673 heures d'intervention de zoothérapie comparativement à 6 004 heures l'année précédente, soit une hausse de plus de 11% (669 heures).
- Les efforts de développement de la direction clinique ont porté fruit et ont permis d'augmenter les heures dans les périodes creuses de l'été et de la période des Fêtes. On observe ainsi une différence de 307 heures par rapport à l'exercice précédent pour les seuls mois de juillet, août et décembre, une augmentation de près de 29%.
- Une conséquence heureuse de ces bons résultats? Aucune mise à pied saisonnière à l'été 2010.

Claudette Richard avec Lancelot

Portrait des établissements clients

Comparaison des exercices 2010-2011 et 2009-2010

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué à l'hiver 2011

Type d'établissement ¹	Nombre d'établissements		Nombre de personnes différentes		Nombre d'interventions	
	10-11	09-10	10-11	09-10	10-11	09-10
CHSGS & CHSLD	54	67	1 159	1 407	32 459	27 307
CRDITED	9	10	278	289	6 923	7 889
Scolaire	12	16	403	566	5 572	5 693
Total	75	93	1 840	2 262	44 954	40 888

Faits à relever

- La diminution du nombre d'établissements s'explique par la perte de milieux qui n'avaient recours à nos services que de façon ponctuelle.
- En contrepartie, le programme de zoothérapie est rehaussé dans plusieurs établissements (augmentation des heures de services et du nombre de semaines) ce qui explique malgré tout l'augmentation des heures au final.
- Malgré une diminution du nombre de personnes différentes ayant bénéficié des services en gériatrie, on note une augmentation des interventions en raison de la prolongation ou de l'intensité de celles-ci.
- La fermeture de l'unité de gériatrie de l'Hôtel Dieu du CHUM en début d'exercice a mis un terme à une entente de services vieille de sept ans.
- Les interventions dans les milieux scolaires et de déficience intellectuelle restent sensiblement les mêmes qu'à l'exercice précédent.
- La reconduction des services est de plus en plus exigeante dans le contexte des établissements regroupés dans les CSSS. Elle nécessite souvent la rédaction de devis de services ou le soutien à l'élaboration de demandes de subvention aux fondations des CSSS. Le renouvellement se fait souvent avec des délais importants.

¹ CHSGS : centre hospitalier de soins généraux et spécialisés

CHSLD : centre d'hébergement et de soins de longue durée

CRDITED : centre de réadaptation en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement

Les tableaux qui suivent illustrent la répartition des personnes rencontrées et des interventions réalisées auprès de celles-ci.

Répartition et pourcentage des personnes rencontrées

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué à l'hiver 2011

Femmes :	959	soit	51 %
Homme :	478	soit	25 %
Jeunes :	463	soit	24 %
	1 900		100 %

Répartition et pourcentage des interventions

Femmes :	26 180	soit	58 %
Homme :	12 852	soit	29 %
Jeunes :	5 922	soit	13 %
	44 954		100 %

Du travail bien fait ... un aperçu

Zoothérapie Québec peut compter sur des intervenants polyvalents, en mesure de faire face et de relever des défis auprès de personnes aux prises avec des problèmes ou des handicaps multiples et complexes. Chaque rapport annuel est l'occasion d'en illustrer quelques exemples. Celui-ci ne fait pas exception.

- Dominique Brunet réalise des interventions à l'Hôpital de Montréal pour Enfants depuis l'été 2003. Cet été là, les activités s'étaient déroulées sur une terrasse extérieure ! À l'origine, les buts généraux visaient à augmenter la satisfaction des patients, des familles et du personnel, à offrir des soins au cœur desquels l'enfant serait reconnu à part entière et à augmenter l'estime de soi et la motivation de l'enfant. Plus spécifiquement, les interventions devaient offrir aux enfants hospitalisés des opportunités d'interactions sociales, de réduction de stress et de stimulations sensorielles à travers l'interaction avec un animal en milieu hospitalier. En 2011, le programme de zoothérapie représente plutôt un effort pour normaliser l'environnement et réduire le stress lié à une hospitalisation tout en protégeant patients et personnel de tout risque potentiel. Les services sont désormais offerts hebdomadairement, sur une base annuelle, dans des locaux dédiés. Ils se réalisent en collaboration étroite avec les éducateurs des services éducatifs et scolaires qui sélectionnent, préparent et s'assurent d'obtenir les consentements des familles et des médecins des enfants. Les enfants, dont l'âge varie de 3 à 17 ans, présentent des problèmes de santé variés et des règles d'hygiène adaptées sont appliquées dans le respect du protocole initial. Ils sont rencontrés individuellement ou par petits groupes de 2 ou 3, pour une durée d'environ 30 minutes chacun. Parents et fratrie y sont les bienvenus. Depuis peu, suite aux efforts inlassables d'une spécialiste des services éducatifs, les services de zoothérapie se sont transportés au service oncologie. À deux reprises, Dominique a eu le privilège d'accompagner des enfants en fin de vie qui ont retrouvé brièvement le sourire au contact de Jazz allongé à leurs côtés pendant de longues minutes. Moment de bonheur éphémère pour l'enfant, baume momentané pour la famille et le personnel de soins.

- Zoothérapie Québec rend des services à l'École Gadbois de la CSDM depuis 1999. Depuis cinq ans, Sylvain Lajoie y intervient auprès de 18 élèves de 7 à 11 ans, répartis dans 3 classes. Tous sont malentendants et présentent différents problèmes associés : déficience intellectuelle (légère à moyenne), autisme, trisomie, cécité, handicap physique, problèmes du langage. Ces problèmes entraînent des retards de développement, de motricité, de communication et les habiletés de base ne sont souvent pas acquises. De plus, la plupart des enfants ont des problèmes de comportement et vivent de l'insécurité, de l'agitation et de la sous-stimulation. Les interventions réalisées tantôt individuellement, tantôt en groupe, privilégient des approches comme la stimulation sensorielle, motrice et cognitive, la désensibilisation à la crainte de l'animal et les apprentissages pédagogiques. Elles favorisent le développement de la douceur, le respect et la préoccupation du bien-être du chien qui peut ensuite être généralisé aux rapports sociaux de l'enfant. La présence de l'animal comme intermédiaire suscite la spontanéité de l'enfant stimulant ainsi les habiletés liées à la communication (attention à l'autre, contact visuel, formulation de demandes et de consignes).
- Les efforts de ZooQ pour que les interventions de zoothérapie s'intègrent dans les PII² vont porter fruit dans la prochaine année dans plusieurs établissements regroupés dans des CRDITED de Montréal et de Laval. Il y a plus de 12 ans que Zoothérapie Québec travaille en partenariat avec ces organisations dont la mission est d'offrir des services spécialisés d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale aux personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement de même que des services d'accompagnement et de soutien à leur entourage.



Claudette Bhereur avec Lima

La réorganisation des services offerts par les CRDITED, la spécialisation de sites desservis par ZooQ et la reconnaissance de la pertinence de la zoothérapie pour l'atteinte de leur mission ont été l'occasion de faire faire un bond au programme de zoothérapie. Nos interventions se spécialisent et nécessitent une meilleure coordination avec les ressources professionnelles. Bernard Pelletier aura utilisé cette année pour préparer le terrain qui mènera à une collaboration plus étroite avec les éducateurs de ces milieux. Les attentes envers notre organisme sont plus élevées. La planification des activités se fait au fur et à mesure de la révision des PII et des retours sur l'intervention en vue d'un échange d'informations. Des notes au dossier seront consignées régulièrement et un outil d'évaluation est en développement.

² Plan d'intervention individualisé.

Les autres services et activités de formation

Les ateliers et la trousse de prévention de morsures du programme Fudge à l'école : 24 ateliers ont été offerts en milieu scolaire auprès de 480 jeunes et 21 personnes ont fait l'acquisition de la trousse... le message se propage.

Les services de formation : 42 personnes ont participé aux 4 sessions de formation de juillet et novembre 2010 et de mars et mai 2011.

Les stages : Zoothérapie Québec accueillent deux stagiaires en 2010-2011.

1. À l'automne 2010, Martine Vallée, étudiante de 3^e année, réalise un stage de 100 heures d'initiation à la pratique de la zoothérapie dans le cadre du programme de baccalauréat en psychologie à l'Université de Montréal.
2. ZooQ accueille Régine Héту pour une 2^e année. Elle est étudiante à la maîtrise en psychoéducation à l'Université de Montréal et réalise le stage terminal de sa formation. Son projet de maîtrise porte sur « La zoothérapie pour briser l'isolement social des aînés atteint de la démence de type Alzheimer (DTA) aux stades avancés de la maladie ». Au moyen de la thérapie assistée par l'animal, son projet d'intervention avait pour objectif d'amener un aîné hébergé, atteint sévèrement de la DTA, à manifester davantage de comportements sociaux adaptés. Une grille maison d'apparition de comportements, remplie par 2 observateurs à travers 10 séances filmées d'intervention individuelle à la chambre, a permis d'évaluer les effets de l'intervention où l'animal a servi d'outil de stimulation sensorielle et cognitive. Au terme des 10 séances, elle observe que

la fréquence d'apparition de comportements sociaux a augmenté de façon visuellement significative en comparaison au niveau de base. En revanche, elle n'observe pas de généralisation des acquis, ni de maintien des résultats dans le temps. La gravité de l'état de santé de la personne aînée explique manifestement cette situation. Fait à noter, la famille a apprécié le projet qui s'harmonisait avec la philosophie d'intervention du milieu de vie.

La formation continue : les activités de formation continue s'inscrivent dans les efforts de Zoothérapie Québec pour soutenir le travail des intervenants. Pendant l'exercice, 7 rencontres sont organisées. Les thèmes sont variés :

- L'animation de groupe en activités de zoothérapie auprès d'aînés en perte d'autonomie moyenne à sévère.
- Sensibilisation à la déficience intellectuelle et aux troubles envahissants du développement (TED).
- La rédaction des notes évolutives et commentaires cliniques.
- Le développement de projets spéciaux dans les activités.
- Le fonctionnement du chien.
- Reconnaître les signes d'inconfort chez le chien.
- Séance d'exercices pratiques pour l'éducation du chien.



Dominique Bessette avec Éclipse

■ La promotion et la visibilité

Voilà un secteur d'activités auquel Zoothérapie Québec souhaiterait consacrer plus de temps et d'argent. La rareté des deux limite évidemment ces activités pourtant essentielles au développement.

Conférences & activités de représentation

- En septembre 2010, Zoothérapie Québec reçoit pendant deux jours une délégation de la Delta Society. Plutôt flatteur de voir qu'un organisme international veut s'inspirer de la façon de faire unique de ZooQ pour revoir son propre fonctionnement. Un merci spécial aux milieux clients qui nous ont accueillis (Centre Jeunesse de Montréal, CHUM, CSSS Jeanne-Mance et école De l'Étincelle) et qui ont bien impressionné nos visiteurs.
- En février 2011, La Parentrie, organisme communautaire d'entraide et de répit aux familles en santé mentale, a souhaité offrir à ses membres dans le cadre de ses conférences mensuelles une présentation sur les bienfaits de la zoothérapie pour les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale.
- En février 2011, une conférence sur la pratique de la zoothérapie auprès de personnes ayant des problèmes de santé mentale est offerte aux futurs professionnels intéressés par les approches alternatives réunis au Psycolloque de l'Université de Montréal.
- En mai 2011, à l'invitation de l'unité de soins palliatifs de l'Hôpital Cité de la Santé de Laval, une conférence midi est offerte sur le thème « La zoothérapie et les soins palliatifs ».
- En juin 2011, à la demande de l'Association de l'Ouest de l'Île de Montréal pour les handicapés intellectuels, une présentation est organisée à l'intention des pères pour les sensibiliser aux bienfaits de la zoothérapie réalisée auprès de leurs enfants.

Colloques & congrès

- ZooQ a eu une présence à un seul colloque cette année pour y rejoindre les professionnels de la santé, celui organisé par l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal en mars 2011, dont le thème était « le défi de l'intervention auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ».

Concertation & partenariat

- Concertation locale des aînés de Villeray (C-LAVI) : participation aux réunions régulières de la concertation regroupant des organismes communautaires, des élus et des institutions s'intéressant aux conditions de vie des aînés du quartier. Participation le 1er octobre 2010 à « La journée des aînés de Villeray » organisée dans le cadre de la Journée internationale des aînés.
- Participation à l'automne 2010 à la fête de quartier de Rosemont Petite-Patrie dans le cadre du « Jour de la Famille ».

Projet télé

- Un tournage en vue de réaliser un documentaire est effectué en mars 2011. Intitulé « Autisme – Le casse-tête », ce projet est réalisé par Cirrus Communication pour diffusion à Canal Vie. C'est Sylvain Lajoie qui se prête au jeu. À travers quelques rencontres, il vise à illustrer l'intervention auprès d'un jeune autiste, à illustrer son évolution tout au long des interventions, à démontrer ses progrès avec ses forces et ses faiblesses et à proposer des pistes pour la poursuite des interventions.

Site web

- Le site de ZooQ a été piraté en fin d'exercice. Perte de contrôle complète du site et incapacité de le récupérer. Tout est à refaire. Même partielles, les statistiques de fréquentation nous indiquent 30 683 visites d'octobre 2010 à juin 2011.

Les résultats financiers

Les revenus & les dépenses

Le tableau qui suit illustre les résultats de l'exercice 2010-2011 comparativement à l'exercice précédent.

Résultats	2010-2011	%	2009-2010	%
Produits	506 727 \$		447 091 \$	
• Financement autonome	427 439 \$	84,5	355 300 \$	79,5 %
• Dons & subventions	79 288 \$	15,6	91 791 \$	20,5 %
Charges	496 855 \$		430 030 \$	
• Fonds d'administration	482 390 \$		413 886 \$	
• Fonds d'immobilisations	14 465 \$		16 144 \$	

Droit au fait

- Au global, les revenus sont en hausse de 13,3 % par rapport à l'an dernier et les charges augmentent de 15,5 %.
- L'augmentation des heures de services entraîne évidemment une hausse des revenus autonomes (20 %). Si on peut se réjouir de cette hausse, on ne peut en dire autant des revenus de dons et subventions.
- La diversification des sources de financement, objectif prioritaire de l'an dernier, a été plus que négligée au cours de l'exercice : pas de recherche de nouveau donateur, pas de suivi et de renouvellement des Amis de Zooq, abandon complet des quelques activités de financement tenues jusque là. Pas surprenant d'enregistrer une diminution des dons et subventions par rapport à 2009-2010. Récupérer ces reculs risque de ne se faire qu'à compter de 2012-2013 puisque l'engagement d'un directeur général, dont le financement est une des fonctions, n'est prévu qu'à l'hiver 2012.
- On note une hausse de 16,8 % au chapitre des salaires et honoraires de zoothérapie combinés, portant cette dépense à 368 421 \$ en 2010-2011, soit 74 % des charges totales.
- Une variation de 121 % est enregistrée au poste « achats d'animaux, soins et nourriture » faisant passer la dépense de 14 276 \$ en 2009-2010 à 32 615 \$ en 2010-2011 : celle-ci s'explique par des honoraires professionnels (affectés au poste frais d'entraînement) versés à l'automne 2010 en attendant de combler le poste de responsable des animaux et par des coûts supplémentaires au poste frais vétérinaires pour des services de détartrage de plusieurs chiens.
- Une réduction (-72 %) des dépenses en « promotion et publicité » attribuable à une baisse de nos activités à ce chapitre : 2 247 \$ en 2010-2011 comparativement à 8 157 \$ l'an dernier.

Les subventions et les dons

- **PSOC (programme de soutien aux organismes communautaires)** : pas de rehaussement significatif mais une indexation de 2% qui fait passer notre subvention de 45 857 \$ en 2009-2010 à 46 774 \$ en 2010-2011.
- **MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX** : octroi d'une subvention discrétionnaire pour réaliser une révision de nos pratiques et s'assurer de la sécurité de nos interventions : améliorer notre connaissance de la transmission de maladies nosocomiales, hygiène et santé, formation et coaching des intervenants, révision de documents et sélection améliorée des chiens de zoothérapie.
- **EMPLOI QUÉBEC** : octroi en partenariat avec la CDEC Centre-Nord d'une subvention salariale d'intégration en emploi pour un poste d'intervenant en zoothérapie. Particularité de cette subvention : d'une durée de 52 semaines, elle est renouvelable pour 52 semaines supplémentaires.
- **SERVICE CANADA** : octroi d'une subvention salariale d'une durée de 16 semaines (30 heures/semaine) dans le cadre du programme Emplois d'été Canada pour la création d'un poste d'intervenant en zoothérapie réservé à un étudiant à l'été 2010.



Pascal Dionne avec Ginger

- **CDEC CENTRE-NORD** : recommandation à Emploi Québec d'une allocation d'une subvention salariale dans le cadre du Fonds d'économie sociale (FES) pour la création d'un poste d'intervenant en zoothérapie.
- **FONDATION FRANÇOIS BOURGEOIS** : octroi d'une subvention qui a permis la réalisation d'un projet académique expérimental à l'école De l'Étincelle de la CSDM. Celui-ci incluait un volet académique pour trois groupes de jeunes autistes démontrant des habiletés en lecture, en écriture et en mathématiques, motivés par la présence de l'animal pour fournir les efforts nécessaires aux apprentissages.
- **FONDATION ROGER ROY** : octroi d'une subvention orientée à l'école Irénée-Lussier pour des jeunes de 12 à 21 ans qui ont une déficience intellectuelle légère à moyenne avec des problèmes associés comme la surdité. Fait intéressant : plusieurs de ces jeunes ont retrouvé les interventions de zoothérapie pour en avoir bénéficié alors qu'ils fréquentaient l'école primaire (St-Pierre-Apôtre, L'Étincelle, Gadbois). Cette continuité a facilité la mobilisation des élèves pour leurs apprentissages, leurs habiletés de communication, leur réadaptation et leur compétence avec les chiens. Des activités d'inclusion sociale avec des jeunes de l'école Lucien-Pagé et avec une classe d'élèves de niveau préscolaire de l'école St-Marc ont complété le programme d'intervention.
- **FONDATION EJLB** : octroi de la 2^e tranche de subvention portant sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, orientée aussi à l'école De l'Étincelle pour réaliser le programme de zoothérapie éducative auprès d'élèves autistes décrit plus haut.

Les commandites et dons en biens ou services

- **HILL'S** : octroi d'une commandite de nourriture de qualité pour tous les chiens de ZooQ. Celle-ci s'élève à plusieurs milliers de dollars et contribue à n'en pas douter à l'équilibre budgétaire de l'organisme et à la santé de nos chiens.
- **BAYER HealthCare** : octroi d'une commandite pour le traitement préventif de parasites (vers du cœur, etc.) et des puces. Le produit Advantage Multi est administré sur une base annuelle à tous les chiens de ZooQ. En plus d'offrir un soutien financier bien concret, cette commandite contribue directement à notre objectif d'avoir des chiens en santé, exempts de parasites et de puces.
- **VILLE DE MONTRÉAL** : octroi des licences par l'arrondissement Villerey-St-Michel-Parc Extension ce qui permet à ZooQ d'avoir des chiens bien en règle.
- **Les vétérinaires des Cliniques Delorimier-Rosemont et Saint-Denis** : ils veillent de près à la santé de nos chiens depuis tant d'années que nous ne les comptons plus. Collaboration étroite, confiance, disponibilité et accessibilité caractérisent notre relation avec eux, ce qui nous facilite grandement la vie.
- **La Faculté de médecine vétérinaire de Saint-Hyacinthe** : le Dr Alain Villeneuve poursuit son soutien à ZooQ en réalisant périodiquement tests et analyses via le service de diagnostic. Garantie supplémentaire de la surveillance et de la vigilance entourant l'état de santé de nos chiens.
- **Les Amis de ZooQ** : souhaitons qu'ils ne nous aient pas oubliés. Nous les avons délaissés, il faut bien l'avouer. Nous comptons bien renouer avec eux et avec leur générosité. D'ici là, merci aux irréductibles qui ont maintenu leur soutien sans sollicitation de notre part.
- **Les programmes d'employés** : Pauline Truax a de nouveau soumis le nom de ZooQ à son employeur, PricewaterhouseCoopers, dans le cadre de son programme d'encouragement au bénévolat. Qui sait, cela pourrait en inspirer quelques uns!

Remerciements

Avant de terminer, MERCI! Merci à toutes les personnes, organisations, fondations et sociétés qui, de près ou de loin, nous soutiennent en nous offrant temps, dévouement et engagement, subventions et dons, soutien en biens, services ou conseils. La valeur de ce soutien qui prend toutes les formes est inestimable et nous aide à construire, année après année, un organisme dynamique, responsable et solide. Soyez assurés de notre reconnaissance et de nos remerciements, parfois en retard ou maladroits, mais toujours sincères et chaleureux.

Merci à nos employés : ils sont les ambassadeurs de ZooQ au quotidien, ce qu'ils font avec brio. Ils ont toute notre confiance.

Merci à nos clients : leur foi en notre travail et leur fidélité nous stimulent et nous encouragent à nous améliorer.

■ En conclusion

Quelle année! Chargée de travail, chargée d'événements, chargée d'émotions. Mais voilà, elle est derrière nous. Elle met déjà la table toutefois pour la prochaine année et nous oriente sur les objectifs à atteindre : clarification de la structure administrative et des attentes envers une direction générale, amélioration du climat de travail, soutien clinique, révision des protocoles et règles de ZooQ, poursuite du développement des services, reprise des activités de financement complémentaire. Plan de travail ambitieux, voire étourdissant, encore une fois. La sélection et le recrutement d'un nouveau directeur général reste une priorité mais pas avant d'avoir clarifié certains dossiers, histoire de lui donner toutes les chances pour un bon départ à la barre de Zoothérapie Québec.

Pour terminer l'exercice 2010-2011 sur une bonne note, j'aimerais citer et retenir les mots d'une enseignante de l'école Irénée-Lussier :



Claude Théberge avec Albert

Les élèves de ma classe bénéficient grandement des activités de zoothérapie, et spécialement, celles d'intégration sociale. Mes élèves sourds et déficients intellectuels ont de très rares chances d'interagir avec d'autres jeunes de leur âge qui communiquent dans la même langue qu'eux, la LSQ. Ces activités sont très stimulantes et aussi normalisantes. Mes élèves déficients apprennent à communiquer avec de nouvelles personnes et vivent de belles réussites en étant les guides dans nos activités communes. La présence des chiens est clairement l'élément déclencheur et rassembleur. Tous ensemble, les élèves n'ont qu'un seul but, apprendre à mieux connaître les chiens. Les différents élèves se sont apprivoisés et ont appris les uns des autres. L'activité a été tellement enrichissante que nous prévoyons nous revoir, en dehors des activités de zoothérapie.

Merci,

*Pascale Castonguay,
Enseignante à l'école Irénée-Lussier (Gr. 32)*

Mme Castonguay illustre ici exactement notre raison d'être, passée, présente et à venir et nous rappelle concrètement le sens de notre travail. Ce que nous ne risquons pas d'oublier dans l'année qui vient.



zootherapiequebec.ca