



SENS DU CLIENT • SOUCI D'EXCELLENCE • ENGAGEMENT • COLLABORATION • INNOVATION

Rapport annuel 2011-2012

Octobre 2012

Table des matières

- 3. Notre mission
- 3. Notre vision
- 4. Mot de la présidente
- 5. Les membres et l'assemblée générale annuelle
- 6. Conseil d'administration
- 7. Nos valeurs
- 9. Les familles d'accueil et les bénévoles
- 10. Les bénévoles...
- 11. Les services
- 14. DES HISTOIRES RÉVÉLATRICES...
un aperçu du travail accompli
- 17. Les autres services et activités de formation
- 18. La promotion et la visibilité
- 19. Les résultats financiers
- 21. En conclusion
- 21. Remerciements

La forme masculine est employée
dans le présent document afin de faciliter sa lecture.

Ont collaboré à la préparation
et à la rédaction de ce rapport annuel :
Annie Bernatchez, Dominique Brunet,
Lisa Carpentier-Mendez, Émilie Duff, Régine Héту
et Lorrain Leduc.

Notre mission

Développer, promouvoir et offrir des programmes et services de zoothérapie qui utilisent le chien pour contribuer à l'amélioration de la santé¹ et de la qualité de vie² des personnes de tous âges et de toute condition.

Notre vision

Animée et guidée par des valeurs sociales et communautaires et sans intention d'en tirer profit, *Zoothérapie Québec* agit comme chef de file de son secteur d'activité : la création et la mise en œuvre de services diversifiés et novateurs qui misent sur le potentiel de la relation humain-chien afin de répondre aux besoins actuels et éventuels de ses clients et partenaires.

Zoothérapie Québec s'emploie quotidiennement à établir, promouvoir et maintenir les plus hauts standards de qualité et de sécurité en matière de zoothérapie grâce à une équipe compétente et à des chiens soigneusement sélectionnés et entraînés.



1. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) définit la santé ainsi en 1946 : «la santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.» 2. L'OMS définit en 1994 la qualité de la vie comme «la perception qu'a un individu de sa place dans l'existence, dans le contexte de la culture et du système de valeurs dans lesquels

il vit, en relation avec ses objectifs, ses attentes, ses normes et ses inquiétudes. Il s'agit d'un large champ conceptuel, englobant de manière complexe la santé physique de la personne, son état psychologique, son niveau d'indépendance, ses relations sociales, ses croyances personnelles et sa relation avec les spécificités de son environnement».

Mot de la présidente

L'année 2011-2012 est marquée par un redressement réussi et un changement à la barre qui augure bien. On se souviendra que l'exercice précédent avait été mouvementé et que le climat de travail s'était détérioré de façon alarmante. Le défi était de taille : rebâtir la collégialité, perdue momentanément au profit d'un certain individualisme.

Ces difficultés sont bel et bien du passé : on y a fait face avec détermination en favorisant l'expression libre des opinions. Mes collègues du conseil d'administration, volontaires et courageux, ont répondu présents plus que jamais : rencontres de Conseil, comités, présence à des réunions d'équipe quand ce n'était carrément soutenir les opérations. Ils n'ont ni reculé devant l'ampleur de la tâche, ni refusé de retrousser leurs manches pour réaliser des mandats, et, surtout pas, mesuré leur temps et leur engagement. *Zoothérapie Québec* a définitivement une dette de taille envers eux. Je leur dit un grand merci même si cela m'apparaît bien léger dans la balance.

Zoothérapie Québec a bien une autre dette... envers Annie Bernatchez. Le Conseil ayant décidé de retarder l'embauche d'un directeur général le temps de réaliser quelques travaux d'analyse, de réflexion et de définition avec l'équipe et l'aide d'un consultant, c'est elle qui a gardé le navire et le cap. Elle a dû et su naviguer en eaux troubles, s'est sûrement sentie bien seule parfois et s'est sans doute demandée pourquoi elle. Elle est loyale, intègre et fiable à des niveaux rarement rencontrés, voire même au détriment de ses choix personnels. Je suis bien sûre que, tout comme moi, mes collègues du Conseil ont une haute opinion et un grand respect pour elle. Merci Annie.

Les renforts sont arrivés le 23 janvier 2012. Lorrain Leduc accepte le mandat de poursuivre et finaliser les travaux de restructuration entrepris depuis plus de neuf mois et de mener *Zoothérapie Québec* à un brillant avenir. Il est mû par une énergie et un désir de construire, est confiant, optimiste et plein de ressources et, non négligeable, il comprend vite et bien. Il a plusieurs des caractéristiques des entrepreneurs, revendique une grande autonomie et, bien sûr, lance un défi à l'équilibre complexe des rôles et responsabilités entre la direction, le Conseil d'administration et la présidente fondatrice.

Enfin, je m'en voudrais de ne pas saluer le dévouement des travailleurs. Ils ont mis les bouchées doubles pour réaliser leurs tâches et leurs interventions, maintenir la qualité des services et participer activement aux travaux de restructuration. Ils ont été au cœur du mouvement, l'ont parfois provoqué, mais ont su conserver professionnalisme et engagement auprès des clients. Je les en remercie et leur attribue une grande part des résultats positifs de l'exercice.

Je vous laisse découvrir la 24^e année de réalisations de ZooQ et, moi, je retrouve ma vilaine impression de manquer de talent et de mots intelligents pour vous dire à tous, MERCI BEAUCOUP!



Carole Brousseau, Présidente



Les membres et l'assemblée générale annuelle

- L'assemblée générale s'est tenue le 23 novembre 2011 en présence de 27 personnes.
- Les invitations à l'AGA 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, lequel suscite beaucoup d'intérêt pour la possibilité d'échange qu'il offre entre les administrateurs, le personnel, les membres et les représentants de la communauté.
- L'assemblée a reconduit M. Vincent Bougie de la firme Nantel Valiquette pour réaliser la mission d'examen du prochain exercice.
- L'assemblée a élu cinq administrateurs qui renouelaient leur mandat et un sixième qui se joint au C.A. pour la première fois.
- 52 personnes sont membres de *Zoothérapie Québec* en 2011-2012.

FAIT À NOTER

- Plus de 100 personnes ont déjà été membres de ZooQ. Le processus de recrutement et de renouvellement des adhésions sera revu au cours du prochain exercice afin de rejoindre ce niveau et, ultimement, le dépasser.



Le conseil d'administration

Les administrateurs en 2011–2012

- Mme Carole Brousseau, présidente – organisatrice communautaire, CSSS Ahuntsic – Montréal-Nord
- M. Olivier Bordais, administrateur – famille bénévole de Volga
- M. Christian Carpentier, administrateur – photographe propriétaire, Zphoto
- M. André Côté, administrateur – consultant Marketing spécialisé dans le domaine culturel et spectacles
- 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.
- Mme Nancy Jolin, administratrice – Directrice, Unité Qualité Canada, Norvartis Pharma Canada inc
- D^r Bernard Lemelin, trésorier – médecin vétérinaire propriétaire, Clinique Vétérinaire St-Denis
- 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

- 8 réunions régulières du conseil d'administration : poursuite des travaux de septembre, affaires courantes, bilan et représentations.
- Élection d'Olivier Bordais au Conseil d'administration lors de l'assemblée générale de novembre 2011.
- Une démarche de diagnostic organisationnel effectuée en collaboration avec la firme Interface pour mieux cibler les enjeux et les pistes d'action.
- L'embauche d'un nouveau directeur général en janvier 2012.
- L'adoption d'un nouvel organigramme et de nouveaux descriptifs de postes afin de mieux camper les divers rôles dans l'organisation et optimiser le travail de tous.
- L'acquisition d'une nouvelle police d'assurance-responsabilité civile des administrateurs et dirigeants, pour protéger adéquatement les administrateurs bénévoles dans l'exercice de leurs fonctions.
- Un travail de fond sur les valeurs de l'organisation a été réalisé en collaboration avec le personnel et connaîtra sa finalité avec l'élaboration d'une nouvelle planification stratégique au cours du prochain exercice.



Nos valeurs

Au cours de l'année, le Conseil d'administration et les employés de *Zoothérapie Québec* se sont engagés dans un processus visant à définir clairement les valeurs de l'organisation. Ainsi énoncées, elles nous interpellent tout au cours de notre travail quotidien, de notre implication. Communes et partagées, ces valeurs guident notre action, tant à l'interne qu'à l'externe.

Le sens du client

Nous plaçons nos clients d'aujourd'hui et de demain au cœur de nos actions. Chaque client est unique et mérite qu'on s'attarde à ses capacités, son potentiel et ses besoins particuliers. Notre action est continuellement adaptée à sa réalité et à son évolution. Nous visons la satisfaction de nos clients par une intervention de qualité et bienveillante.

Le souci d'excellence

Nous sommes déterminés à devenir toujours meilleurs. Cela vaut tant pour les personnes qui composent notre équipe que pour les chiens qui soutiennent l'intervention. Il en va de même pour les programmes que nous mettons en œuvre et pour nos pratiques de gestion. Chaque maillon de notre organisation s'inscrit dans un processus d'amélioration continue. Nourris par la recherche, nous veillons rigoureusement à adopter les meilleures pratiques liées à notre secteur d'activité.

L'engagement

Notre engagement premier est envers nos clients, leur bien-être et leur sécurité. Nous donnons le meilleur de nous-mêmes et nous nous investissons collectivement et personnellement pour l'atteinte des objectifs que nous partageons avec nos partenaires. La santé et l'intégrité de nos chiens constituent une préoccupation de tous les instants pour notre organisation et pour toute personne qui y est liée. Nous portons nos convictions et notre pratique bien haut, tant dans notre communauté immédiate que plus largement, dans notre société. Chaque personne qui travaille au sein de notre organisation est déterminée à poursuivre son développement professionnel et à y consacrer le temps et les efforts nécessaires.

La collaboration

La seule contribution de notre organisation ou d'une personne qui y est liée ne saurait suffire à l'atteinte des objectifs que nous poursuivons. La solidarité, l'entraide et l'ouverture à l'autre sont pour nous autant de facteurs qui décuplent l'impact positif de nos interventions sur la santé et le bien-être des personnes que nous servons. Nous nous faisons un devoir d'être un partenaire exemplaire et de collaborer étroitement avec les milieux qui nous accueillent, leur personnel et tous ceux qui partagent nos aspirations. Nous nous employons à nourrir cet esprit de collaboration de façon continue au sein de notre équipe.

L'innovation

Nous sommes des créateurs. Nous avons largement contribué au développement de la zoothérapie au Québec et entendons continuer à en être un acteur de premier plan. Pour permettre à davantage de personnes de bénéficier des impacts positifs de la zoothérapie, nous créons de nouveaux programmes. Devant l'évolution des besoins de nos clients, nous inventons et déployons de nouvelles approches sans jamais compromettre l'accessibilité de nos services. Notre organisation et notre action sur ces bases et inventons chaque jour notre avenir avec créativité et audace.



Direction générale, service-client, programmes et services, administration, qualité, recherche et développement, communications...

- Lorrain Leduc, directeur général *
- Annie Bernatchez, spécialiste clinique*
- Lisa Carpentier-Mendez, coordonnatrice aux opérations *
- Stéphane Francœur, adjoint administratif
- Isabelle Jetté, adjointe administrative
- Marianne Leblanc, graphiste (étudiante)
- Carl Lavenant-Langelier, chargé de projet (étudiant)

Aux interventions en zoothérapie, l'équipe des permanents (temps complet)...

- Dominique Brunet *
- Jean-François Gauvreau
- Chantal Gosselin
- Régine Héту*
- Janeth Hinostroza
- Sylvain Lajoie *
- Bernard Pelletier*
- Michel Simard
- Cynthia Tardif *

puis celle des intervenants à temps partiel...

- Lucie Bigras
- David Bonin *
- Mylène Charron
- Marie-Christine Côté
- Rudy Escoffier
- Justine Farley
- Julie Kaddis
- Brigitte de Margerie
- Nathalie Monfet
- Pascale Rabaraona
- Laura Regev
- Josée St-Louis *

Et, enfin, à la sélection, au maintien et au soutien des chiens et des familles d'accueil...

- Patricia Bonnot, animalière
- Émilie Duff, responsable des ressources canines *

* : Personnes en fonction au moment de la rédaction du présent bilan

FAITS SAILLANTS

- Un nouveau directeur général entré en fonction en janvier 2013.
- Le comblement d'une fonction à temps complet auprès des chiens et des familles d'accueil.
- Une réorganisation des fonctions afin d'optimiser le travail.
- Une équipe diversifiée, composée à la fois de gens d'expérience et de jeunes en début de carrière.



Les familles d'accueil et les bénévoles

Les familles d'accueil... et leurs chiens!

- 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 Chico
- Jacques Dauplaise et Michel Gravel & Boris et Sofia
- Madeleine Synnott & Charli *
- Louise Thibeault et Pierre Brassard & Chester
- Isabelle Jetté et Dominique Bessette & Éclipse *
- Diane Hotte & Gaïa
- Pascal Dionne & Ginger
- Cosima Parke et Luc Rathé & Goliath
- Louis Gagné et France Dusseau & Jazz *
- François Ross et Régis Laforest & Lancelot et Kelly
- Renée Allard & Lima

- Annie Bernatchez & Louis-Cyr
- Louise Livernoche & Maggie *
- Éric Piché & Mali
- Guy Laurin & Max et Toby *
- Angèle Bourgault & Maya
- François Charest & Monsieur *
- Josée Bousquet & Monroe
- Maryse Bouthillier & Pagnol
- Camille Pépin & Pékin
- Chantal Ayotte & Pénélope
- Hélène Simard & Pollux
- Guylaine et Marie-Claire Hogue & Porto
- Gabrielle Lacoursière et Vincent Lavoie & Roméo
- Jocelyne Miron & Théo *
- Kristian Thivierge et Nicolas & Suka *
- 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 2011-2012.
- ZooQ s'est séparé avec tristesse de 6 chiens, et dans certains cas de leur famille d'accueil respective, pour des raisons de déménagement, d'âge, d'anxiété ou de santé. C'est le cas des chiens Balzac en septembre, Bijou et Pénélope en décembre, Mistelle en mars, Bacci en avril et Monroe en mai. Grand merci à ces familles pour toutes ces années d'implication quotidienne.

- En contrepartie, ZooQ a accueilli 8 petits nouveaux, présentant autant de profils diversifiés. Il s'agit de Chico, Charli, Goliath, Monsieur, Pékin, Pollux, Sofia et Suka. Cinq de ces chiens ont été confiés à des familles d'accueil, alors que les trois autres sont des chiens bénévoles
- D'ailleurs, un accent particulier est mis depuis cette année sur le recrutement de chiens bénévoles. Des liens ont aussi été tissés afin de favoriser l'introduction à ZooQ de chiens malheureusement abandonnés et hébergés dans des refuges, dans la mesure où ces chiens subissent une évaluation rigoureuse et qu'ils correspondent aux standards élevés de l'organisation.

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.

- Les administrateurs : 10 bénévoles ont siégé au conseil d'administration. Ensemble, ils ont réalisé 320 heures de bénévolat à travers les activités du conseil d'administration et des comités.
- Les familles d'accueil et les familles bénévoles : 45 personnes regroupées au sein de 21 familles d'accueil et 11 familles bénévoles ont maintenu leur engagement auprès des 37 chiens utilisés cette année en zoothérapie. Selon nos estimations, le transport quotidien, les soins et les activités connexes auront requis, selon nos calculs habituels, 13 505 heures en 2011-2012.
- Les bénévoles au soutien général : 12 bénévoles ont réalisé 812 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 14 637 heures de bénévolat pour soutenir la mission de ZooQ.
- Un nombre de bénévoles en diminution par rapport à l'exercice précédent en raison du comblement d'un poste d'animatrice à temps complet, laquelle prend en charge la gestion des chiens au quotidien.
- Deux activités sociales à l'intention des bénévoles, organisées et animées par les permanents, ont rassemblé plus de 40 personnes chacune. L'une des activités visait à souligner la période de Noël en compagnie des bénévoles, alors que la seconde a pris la forme d'un barbecue convivial. Ce sont autant d'occasions de retrouvailles, de fête, de gâteries, mais surtout de remerciements appuyés et de succès partagés.
- Des partenariats ont été renouvelés afin d'accueillir des personnes en réintégration professionnelle pour aider à accomplir les nombreuses tâches administratives.



Les services

Les interventions de zoothérapie

Répartition mensuelle des heures de zoothérapie

Comparaison des exercices 2011-2012 et 2010-2011

	11-12	10-11		11-12	10-11
Juillet	395	446	Janvier	700	584
Août	429	420	Février	774	587
Septembre	461	460	Mars	808	632
Octobre	526	566	Avril	783	625
Novembre	635	602	Mai	726	660
Décembre	646	515	Juin	616	576
	3 055	3 009		4 407	3 664

FAITS À SOULIGNER

- Du 1er juillet 2011 au 30 juin 2012, l'équipe a réalisé 7 462 heures d'intervention de zoothérapie comparativement à 6 673 heures l'année précédente, soit une hausse de 12% (789 heures).
- Le nombre d'heures d'intervention dispensées auprès de nos clients aura donc connu une hausse de plus de 20% au cours des deux dernières années. Les liens tissés avec les établissements que nous desservons étant de plus en plus étroits, ces derniers n'hésitent pas à recourir davantage à nos services afin d'enrichir la gamme offerte à leurs clients.
- L'accroissement significatif de notre présence dans certains milieux, notamment entre janvier et mai, nous aura permis d'intervenir de manière plus intensive auprès de nombreux clients.



Portrait des établissements clients

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2012

Types d'établissements ¹	Nombre d'établissements		Nombre de personnes différentes		Nombre d'interventions	
	11-12	10-11	11-12	10-11	11-12	10-11
CHSGS & CHSLD	54	54	1 228	1 159	32 779	32 459
CR	10	9	262	278	8 811	6 923
Scolaire	12	12	297	403	5 264	5 572
Total	76	75	1 797	1 840	46 854	44 954

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

Répartition et proportion des personnes rencontrées, par catégorie de clients

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2012

Femmes :	974	soit	54 %
Homme :	476	soit	27 %
Jeunes :	337	soit	19 %
	<u>1 787</u>		<u>100 %</u>

Répartition et proportion des interventions réalisées, par catégorie de clients

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2012

Femmes :	26 969	soit	57 %
Homme :	14 321	soit	31 %
Jeunes :	5 564	soit	12 %
	<u>46 854</u>		<u>100 %</u>



3. CHSGS : centre hospitalier de soins généraux et spécialisés

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

CR : centre de réadaptation

FAITS À RELEVER

- Le nombre d'établissements desservis est constant.
- La hausse du nombre de clients en gériatrie s'explique partiellement par la bonification de certains programmes dans des établissements, le Centre de soins prolongés Grace-Dart par exemple. Malgré tout, la hausse est modeste, car notre orientation consiste à opter davantage pour la qualité des interventions que pour la quantité de personnes rencontrées.
- La clientèle s'alourdisant, moins de clients sont rencontrés au cours d'une heure d'activité.
- Des modifications mineures apportées au mode de compilation des statistiques expliquent certains résultats à la baisse, particulièrement en ce qui a trait au nombre de clients dans les centres de réadaptation et dans le milieu scolaire.
- Le virage vers l'intervention personnalisée s'est poursuivi auprès de nos clients des CRDI. Nous ne rencontrons plus systématiquement tous les clients du groupe, mais ceux qui ont été ciblés et pour lesquels des objectifs spécifiques sont établis.
- En ce qui a trait au nombre de jeunes, la même modification a été apportée au mode de compilation. De plus, l'une des écoles que nous desservions a cessé de recourir à nos services de zoothérapie, ceci causant une certaine variation du nombre de clients.
- De plus, nous avons procédé à une réorganisation du programme de zoothérapie avec certaines écoles. Nous concentrons nos efforts vers des services individualisés à quelques-uns, notamment par la réduction du nombre d'élèves par groupe, question de mieux nous ajuster à leurs capacités.
- Même si le nombre de jeunes rejoints est moins élevé, on retiendra que les projets de zoothérapie déployés dans les écoles cette année ont été de longue durée. On a ainsi un impact plus grand sur les élèves.
- Parallèlement, le nombre d'interventions apparaît beaucoup plus élevé en CRDI. Ceci s'explique notamment par l'annualisation de nos programmes de zoothérapie et le déploiement de nos services dans un nouveau site sur une période de 10 mois.



DES HISTOIRES RÉVÉLATRICES... un aperçu du travail accompli

Chaque rapport annuel est l'occasion pour *Zoothérapie Québec* d'illustrer, par des exemples, le travail réalisé auprès de ses clients, dans les établissements qu'il dessert. Celui-ci ne fait pas exception.

Plus et mieux pour le Centre de soins prolongés Grace-Dart

Cette année, le Centre de soins prolongés Grace-Dart, qui compte 381 lits d'hébergement, a rehaussé significativement l'offre de zoothérapie dans ses trois sites : le centre d'accueil et le centre d'hébergement de soins prolongés Grace-Dart et le Pavillon Grace-Dart. Nous avons assisté à une volonté administrative marquée de favoriser un meilleur accès au programme de zoothérapie. Après plusieurs années de collaboration, l'implication soutenue des équipes et l'évolution quant à l'utilisation de la zoothérapie ont permis une réussite commune que nous tenterons de rééditer.

L'expérience nous avait démontré, par les années passées, que les services de zoothérapie étaient attendus à chaque semaine et grandement appréciés par la clientèle et ce, malgré l'insuffisance et le morcellement de l'offre de service en raison d'une interruption six mois par année. Après plusieurs années de partenariat, de sensibilisation à une utilisation maximale de la zoothérapie, et grâce à la ténacité et à l'implication soutenue du personnel, la nouvelle offre de services bonifiée qui a été déployée permet de répondre de façon optimale aux besoins des résidents et des équipes.

Voici les effets constatés de ce rehaussement des services :

- Prévoir du temps supplémentaire dans chacun des sites a permis d'élargir l'offre de service à un plus grand nombre de résidents. L'ensemble des 15 unités sont maintenant desservies. L'offre plus généreuse permet de mieux répondre aux besoins des clients. La liste de clients retenus est moins restrictive qu'auparavant.
- Cela permet de satisfaire les besoins grandissants de la clientèle. Au fur et à mesure de l'évolution de la clientèle vers un alourdissement marqué, les interventions de zoothérapie gagnent en popularité. Leur grande souplesse, leur accessibilité et le fait qu'elles sont porteuses de sens pour les résidents en sont les principales causes. Les clients ciblés en zoothérapie participent peu aux activités de loisir habituelles en raison de leurs pertes physiques et cognitives importantes. En permettant un temps de qualité auprès de chacun, l'intervention permet de respecter davantage leur rythme et de

s'ajuster à leurs capacités. Alors que certains sont vus plus longtemps lors de l'intervention, d'autres sont rencontrés plus d'une fois par semaine.

- Les interventions permettent davantage au personnel d'atteindre leurs objectifs auprès de la clientèle, en plus de contribuer à enrichir et normaliser les milieux de vie.
- Les interventions s'inscrivent maintenant dans le Plan d'intervention individualisé des clients : des objectifs ont été ciblés, des notes évolutives sont colligées et rendues disponibles au personnel soignant.
- Le programme est maintenant offert sur une base annuelle, évitant ainsi un arrêt prolongé pendant l'été qui n'est pas sans effet sur les résidents. Une plus grande régularité permet un travail soutenu avec les résidents et favorise une meilleure coordination avec les équipes des établissements (liens plus serrés, échanges d'informations pertinentes facilités, meilleure lecture des dynamiques en présence et orientation rapide et adéquate de l'intervention, etc.). De plus, la présence régulière offre des occasions de participer réellement aux routines de soins comme autant d'activités de stimulation qui aident le personnel, soit en préparant le résident à recevoir le soin (éveil, humeur positive, diversion, accompagnement) soit en offrant un moment de détente après le soin en tant que tel.

L'expérience concluante de la dernière année nous permet de croire que cette orientation sera maintenue l'an prochain. Les équipes sont assurées de notre pleine collaboration à cet égard.



Santé mentale : des résultats probants au CSSS de la Pointe-de-l'Île

L'année 2011-2012 a été ponctuée par une présence accrue et une collaboration étroite avec des établissements desservant des clients présentant des problèmes de santé mentale ou psychiatriés.

ZooQ dessert des CHSLD ou Centres hospitaliers qui offrent de l'hébergement permanent en santé mentale. On y retrouve une clientèle adulte et aînée en perte d'autonomie physique et/ou cognitive, hébergée dans des unités spécifiques de type 1 ou 2 de la région montréalaise. ZooQ travaille aussi avec une clientèle jeunesse fréquentant des écoles spécialisées, des jeunes hébergés par les Centres jeunesse de Montréal – Institut universitaire et aussi des enfants qui fréquentent des services de santé mentale à la jeunesse. L'expérience avec le CSSS de la Pointe-de-l'île en est un exemple probant.

Un projet de zoothérapie a été mené auprès d'enfants de 4 à 17 ans souffrant d'une maladie mentale diagnostiquée ou en voie d'être diagnostiquée et fréquentant les services de santé mentale à la jeunesse. Les troubles d'attachement, les troubles d'anxiété, les troubles de l'humeur, le trouble déficitaire

de l'attention avec hyperactivité font partie des psychopathologies rencontrées chez les enfants sélectionnés. Les psychoéducateurs, les psychologues et les autres intervenants du milieu ont sélectionné une quinzaine d'enfants qui ont été rencontrés individuellement ou en sous-groupe. Les objectifs variaient selon leur Plan d'intervention individualisé et leurs diagnostics. La gestion des émotions, la gestion de l'anxiété, le développement d'habiletés sociales et le développement de la confiance envers l'adulte sont des exemples d'objectifs poursuivis auprès d'eux.

Un intervenant de suivi assistait l'intervenante en zoothérapie et des moyens de collecte de mesures et d'évaluation des jeunes étaient planifiés. Les interventions abordaient des notions éducatives sur les chiens en lien avec la zoothérapie éducative (hygiène, principes de communication, besoins, sécurité, responsabilité, etc.) tout en intégrant des notions de l'approche cognitivo-comportementale et des outils cliniques provenant du milieu.

Les conclusions démontrent que les interventions suscitaient une participation active des enfants à la démarche thérapeutique. De plus, l'alliance de l'enfant à son intervenant de suivi était facilitée par le biais de la zoothérapie. Finalement, nous avons observé une plus grande facilité chez les enfants à faire des liens avec leur vécu et leurs comportements problématiques grâce à la zoothérapie, lors des rencontres cliniques avec leur intervenant de suivi.



Zoothérapie, éducation et inclusion : une combinaison gagnante pour l'école Irénée-Lussier

En 2009-2010, un projet pilote de 10 semaines a été conduit auprès d'élèves ciblés fréquentant l'école Irénée-Lussier de la Commission scolaire de Montréal. Les résultats concluants de cette première expérience ont tracé la voie à un partenariat fructueux.

En seulement quelques années de collaboration, différents projets novateurs ont été conduits auprès de plusieurs classes d'élèves de 12 à 21 ans qui présentent une déficience intellectuelle légère à profonde avec ou sans problèmes associés.

Les programmes réalisés sont les suivants :

- 1-Le programme de zoothérapie proprement dit, au cours duquel des activités de stimulation par le biais de l'animal sont proposées aux élèves. L'apprentissage des élèves est stimulé et renforcé par une approche directe et tactile avec le chien.
- 2-Le programme de zoothérapie éducative comprenant le volet d'inclusion sociale⁴ a aussi été conduit avec succès. Il se veut une occasion de rapprochement entre les élèves qui présentent une déficience intellectuelle et ceux qui fréquentent l'école régulière en leur permettant de partager leurs intérêts communs envers l'animal et d'aborder l'ouverture à leurs différences. Le chien sert de trait d'union entre les deux groupes.
- 3-Un projet d'expérimentation a été mené l'hiver dernier auprès d'un groupe de six élèves dans le but d'évaluer les effets d'une intervention en zoothérapie sur une période prolongée. Il en ressort que tous les élèves ont évolué positivement à travers les semaines et que la zoothérapie s'est avérée pertinente pour travailler des objectifs aux plans de la communication, comportemental, social et moteur/sensoriel. Les résultats font aussi ressortir l'importance de travailler dans la continuité avec les élèves pour que les changements opèrent.

Le programme de zoothérapie représente un terrain fertile pour conduire des projets spéciaux et expérimentaux (recherche et développement) et ce, dans le but de diversifier et parfaire les interventions proposées aux élèves. Ces projets et réalisations démontrent le potentiel du programme de zoothérapie auprès de la clientèle et le dynamisme démontré par les différents intervenants de l'école et de l'organisme.

Le programme de zoothérapie constitue une valeur ajoutée au programme scolaire. Il offre un cadre stimulant et dynamique aux apprentissages et permet au personnel d'atteindre leurs objectifs de formation des élèves. En unissant leurs expertises et leurs expériences, *Zoothérapie Québec* et les équipes des écoles Irénée-Lussier et Irénée-Lussier Annexe contribuent à diversifier les apprentissages des élèves et à innover sur le plan des pratiques d'enseignement et d'intervention.



4. Le projet a été rendu possible grâce à la participation financière de la Fondation Roger Roy.

Les autres services et activités de formation

Les ateliers et la trousse de prévention des morsures du programme Fudge à l'école

Fudge à l'école est un programme éducatif de Zoothérapie Québec visant la prévention des morsures et destiné aux jeunes de niveaux préscolaire, primaire et secondaire.

Les ateliers, d'une durée de 50 minutes, comportent trois objectifs bien précis :

- Apprendre aux jeunes à interpréter trois postures qui traduisent les intentions du chien.
 - Apprendre aux jeunes à approcher un chien de façon sécuritaire.
 - Apprendre aux jeunes à adopter des positions de protection en présence d'un chien menaçant.
- 51 ateliers ont été offerts à 1 020 jeunes au cours de l'exercice. Ce service a donc connu une croissance spectaculaire de 112 % par rapport à l'exercice précédent.
- 14 personnes ont fait l'acquisition de la trousse pédagogique destinée à animer l'atelier sans le support de l'équipe de ZooQ.



Les services de formation

27 personnes ont participé aux 4 sessions de formation d'une durée de 56 heures offertes en juillet et novembre 2011 et en février et avril 2012.

À l'exception de quelques participants, tous détiennent une formation clinique et une expérience pertinente en intervention. Les participants ont donc choisi notre programme de formation pour ajouter une corde à leur arc, soit celle de l'intervention assistée par l'animal, plus spécifiquement le chien.

Notre module de formation a bénéficié de l'apport de partenaires, certains de longue date, d'autres plus récents. Mentionnons d'abord la contribution de M. Richard Beaudet, éthologue, et de Mme Josée St-Louis du module de zoothérapie de l'Hôpital Rivière-des-Prairies. Nous désirons également souligner la générosité des établissements-clients qui accueillent les participants à nos sessions de formation dans le cadre de blocs d'observation des interventions réalisées par notre personnel.

Une nouveauté cette année : la mise à contribution plus importante du personnel de Zoothérapie Québec dans le programme de formation. Outre les démonstrations et accompagnements de notre personnel régulier, Émilie Duff et Bernard Pelletier ont offert des blocs complets de formation, en fonction de leurs compétences respectives. C'est une expérience heureuse qui a toutes les chances d'être répétée.

La formation continue

Les activités de formation continue s'inscrivent dans les efforts de Zoothérapie Québec pour soutenir la qualité des programmes et services offerts, de même que le travail des intervenants. Ces rencontres prennent la forme de formation formelle, d'échanges, de partages d'expériences et de réflexions.

Cette année, les thèmes abordés ont été les suivants :

- La contribution de l'animal en contexte thérapeutique.
- Les grilles d'objectifs thérapeutiques et d'évaluation auprès des clientèles scolaire et gériatrique.
- L'intervention auprès de la clientèle ayant des problèmes de santé mentale.
- Les techniques d'intervention et d'animation en zoothérapie.
- Le comportement animal : gestion des chiens en activité et reconnaissance des signaux d'apaisement chez le chien.

La promotion et la visibilité

Les efforts de restructuration à l'interne ont ralenti considérablement ce secteur de nos activités au cours du dernier exercice. Néanmoins, la pertinence a été privilégiée à l'omniprésence. Aussi répertorions-nous les principales activités suivantes :

Conférences & activités de représentation

Quatre conférences prononcées aux employés du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Jeanne-Mance. Ces conférences visaient à sensibiliser le personnel au programme de zoothérapie et à ses retombées positives sur les résidents hébergés dans les 5 centres de soins de longue durée du CSSS qui sont desservis par ZooQ.

Colloques & congrès

ZooQ a eu une présence à deux congrès cette année pour y rejoindre les professionnels de deux secteurs qui nous sont grandement complémentaires, soit la Fédération québécoise du loisir en institution et l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec.



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 annuelle à «La journée des aînés de Villeray» organisée dans le cadre de la Journée internationale des aînés.

Médias

Zoothérapie Québec est régulièrement sollicité pour participer à des projets menés par des médias électroniques ou écrits. Ce fut le cas encore cette année, alors que Dominique Brunet et Jazz ont contribué à démystifier l'intervention en zoothérapie à l'Hôpital de Montréal pour enfants dans le cadre de l'émission Animo présentée à la Société Radio-Canada.

Annie Bernatchez et Lorrain Leduc ont été particulièrement présents dans les médias à l'occasion de l'introduction du blanchon électronique Paro dans quelques centres de soins de longue durée de Montréal. Radio, télé, quotidien... toutes les plateformes ont pu bénéficier de la réaction de ZooQ à cette nouveauté dans le paysage de la santé et des services sociaux. Nous y avons notamment fait valoir les éléments qui distinguent l'intervention en zoothérapie telle que nous la pratiquons de l'apport potentiel des blanchons électroniques.

Site web

Notre partenaire de longue date, Thomas & cie, nous a accompagné au cours de l'exercice pour refaire complètement notre site web. Celui-ci sera inauguré à l'automne 2012.

Les résultats financiers

Les revenus & les dépenses

Le tableau qui suit illustre les résultats de l'exercice 2011-2012 comparativement à ceux de l'exercice précédent.

Résultat	2011-2012	%	2010-2011	%
Produit	563 318 \$		512 129 \$	
• Financement autonome	463 822 \$	82,3	432 841 \$	84,5
• Dons & subventions	99 498 \$	17,7	79 180 \$	15,5
Charges	566 753 \$		499 180 \$	
• Fonds d'administration	553 242 \$		413 886 \$	
• Fonds d'immobilisations	13 511 \$		16 144 \$	

DROIT AU FAIT

- L'augmentation des heures d'intervention en zoothérapie entraîne cette année une hausse significative des revenus de services de 8,5%.
- On observe également une hausse importante des sommes obtenues de partenaires, particulièrement Emploi-Québec et la CDEC Centre-Nord, afin de soutenir le développement de l'organisation et de l'employabilité de nouveaux membres de l'équipe d'intervention.
- Le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec a indexé notre subvention de fonctionnement de 2,5 %, la faisant passer de 47 004 à 48 117 \$. En 2011-2012, ce soutien de l'État équivaut à 8,5 % du budget de l'organisme.
- À regret, on constate une diminution au chapitre des dons et des levées de fonds. Une part importante du temps et de l'énergie de l'organisation a été consacrée à l'interne pour améliorer nos façons de faire. Conséquemment, les représentations à l'externe et les opérations de sollicitation ont été moins soutenues.
- On note une hausse de 21,6 % au chapitre des salaires et une diminution de 12,2 % des honoraires de zoothérapie. Ceci s'explique notamment par l'ajout d'un poste à temps complet au sein de l'équipe permanente, diminuant ainsi le recours aux ressources contractuelles. L'embauche d'un directeur général influe également sur la somme des salaires versés. Au total, ce sont près de 433 000 \$ qui ont été versés en salaires, charges sociales et honoraires de zoothérapie au cours de l'exercice, soit environ 77 % des charges de l'organisation.
- Les frais relatifs aux animaux retrouvent la normalité en connaissant une baisse de 45 %. Une grande partie des frais relatifs aux animaux est désormais absorbée par la masse salariale de l'organisme en raison du comblement du poste de responsable des ressources canines.
- Si les frais de bureau connaissent une baisse marquée de 23,5 %, les frais d'administration, quant à eux, ont crû notablement, particulièrement en raison des honoraires versés en cours d'exercice à des consultants externes.

Les subventions et les dons

- **GOVERNEMENT DU QUÉBEC** (programme de soutien aux organismes communautaires) : pas de rehaussement significatif, mais une indexation de 2,5% qui fait passer notre subvention de 47 004\$ en 2010-2011 à 48 117\$ en 2011-2012.
- **MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX** : octroi d'une subvention discrétionnaire pour soutenir le développement de l'organisation.
- **EMPLOI QUÉBEC** : renouvellement, en partenariat avec la CDEC Centre-Nord, d'une subvention salariale d'intégration en emploi pour un poste d'intervenant en zoothérapie.
- **SERVICE CANADA** : octroi d'une subvention salariale dans le cadre du programme Emplois d'été Canada pour la création d'un poste de graphiste réservé à un étudiant à l'été 2011.
- **CDEC CENTRE-NORD** : recommandation à Emploi Québec de la reconduction d'une subvention salariale dans le cadre du Fonds d'investissement en économie sociale (FIES) pour la création d'un poste d'intervenant en zoothérapie. Octroi d'une subvention de 20 000 \$ provenant du Fonds d'investissement en économie sociale et d'un prêt de 10 000 \$ dans le cadre du Fonds local d'investissement. Ces sommes sont destinées notamment à la réfection du mur sud de notre immeuble, à l'acquisition d'un système de gestion informatisée, à des activités de promotion ainsi qu'à des ajouts à notre groupe de chiens.
- **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' cole primaire (St-Pierre-Apôtre, L' tincelle, 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' cole Lucien-Pagé et avec une classe d'élèves de niveau préscolaire de l' cole St-Marc ont complété le programme d'intervention.
- **FONDATION EJLB** : octroi de la 2e tranche de subvention portant sur les exercices 2010-2011 et 2011-2012, pour soutenir la réalisation du programme de zoothérapie éducative auprès d'élèves présentant des besoins spéciaux.
- **RACINE CHAMBERLAND** : Première entreprise participante au Programme de parrainage des chiens de *Zoothérapie Québec*

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 n 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 Avantage 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 Villeroy-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 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, plus particulièrement 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** : Il est vrai que nous n'avons pas été très actifs pour maintenir notre réseau d'Amis vivant. Nous rem dierons à la situation sous peu. D'ici là, merci aux irréductibles qui ont maintenu leur soutien sans sollicitation de notre part.



En conclusion

Dans le rapport annuel de l'an dernier, en toute transparence, nous n'avions pas qu'exposé nos succès. Nous faisons également état de nos difficultés.

Beaucoup d'eau a coulé sous les ponts, depuis. Nous avons retroussé nos manches et avons fait face aux enjeux qui sont les nôtres.

Nos valeurs organisationnelles ont été revues, nos modes de fonctionnement internes redéfinis en fonction de la croissance que l'organisation a connu au cours des dernières années, les rôles et responsabilités mieux campés afin d'optimiser le travail de chacun... question que tous y trouvent leur compte, au bénéfice de nos clients.

Tout cela mérite encore du temps pour que la vitesse de croisière soit atteinte. Néanmoins, toutes les pièces du casse-tête sont en présence : administrateurs, employés, bénévoles, partenaires... Nous pouvons regarder résolument vers l'avant, maintenant prêts à amorcer une nouvelle phase de croissance.

Si nous devons nous occuper de nous en 2011-2012, nous tendrons la main vers l'extérieur en 2012-2013. Nous irons vers de nouveaux milieux, pour rejoindre plus de clients et ainsi contribuer encore plus significativement à la société québécoise. Nous tisserons des liens avec de nouveaux partenaires et les interpellons sur la base de leurs intérêts. Et nous continuerons à faire ce que nous faisons le mieux : déployer nos interventions en zoothérapie auprès des diverses clientèles que nous côtoyons tout en faisant rayonner notre pratique.

Zoothérapie Québec est unique. Nous sommes uniques. En prendre conscience est primordial. Le faire valoir est un impératif.

Remerciements

Il faut beaucoup de personnes pour faire vivre une organisation. Il en faut encore bien davantage pour faire ZooQ.

Ce moment d'arrêt que constitue le bilan annuel nous mène inévitablement à penser à tous ceux qui ont contribué à ce succès collectif. Des gens, des organisations, des entreprises qui nous soutiennent et nous suivent, fidèlement, de près comme de loin. Des établissements qui nous renouvellent leur confiance et avec qui collaborer à la santé et au bien-être des clients est non seulement une mission, mais un plaisir. Des bénévoles, au bureau ou dans les familles d'accueil, qui rendent possible ce qui autrement ne le serait pas. Des employés, passionnés et passionnants, investis et inventifs, dédiés à nos clients, mais aussi à l'avancement de notre pratique. Enfin, des administrateurs bénévoles qui n'ont pas fait que tenir le fort : ils se sont assurés que la lampe-tempête reste bien allumée.

Un merci spécial à Christian Carpentier, de Zphoto, pour ses photos et vidéos d'une qualité exceptionnelle, nous permettant d'imager notre travail.

À tous ceux-là et à ceux que nous aurions maladroitement oubliés, nous adressons des remerciements nombreux, chaleureux et sentis.





zootherapiequebec.ca

7779, avenue Casgrain
Montréal, Québec
H2R 1Z2