



Rapport annuel 2012-2013

Octobre 2013

TABLE DES MATIÈRES

- 2 L'EXERCICE EN QUATRE TEMPS
- 3 LES GENS ET LES CHIENS
 - LES MEMBRES ET L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
 - LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
 - LES RESSOURCES HUMAINES
 - LES FAMILLES BÉNÉVOLES ET LES CHIENS
- 9 LES SERVICES DE ZOOTHÉRAPIE
- 14 LES AUTRES SERVICES
- 15 LA PROMOTION ET LE PARTENARIAT
- 17 LES FINANCES

L'exercice en quatre temps

Premier trimestre de l'exercice 2012 – 2013, Zoothérapie Québec débute l'année avec le vent en poupe : l'exercice précédent se termine sur une hausse de 12% des services, l'équipe est au complet, le climat est nettement amélioré, les premiers mois de l'été 2012 affichent les meilleurs résultats jamais réalisés. L'avenir promet.

Deuxième trimestre, les choses se gâtent : départs, accidents de la route et absences maladie dans l'équipe d'intervenants nous empêchent de bien remplir nos mandats. Tout le monde est mis à contribution, la spécialiste clinique en tête. Le recrutement est laborieux : quelques postulants sont retenus mais nous font faux bond. De nouvelles tentatives restent infructueuses. Si bien qu'en décembre 2012, la courbe des heures d'intervention entame une descente préoccupante. Malgré des objectifs clairement formulés par le CA en début d'exercice, la recherche de financement ne rencontre pas les résultats attendus. La fatigue accumulée aidant, le climat de travail s'assombrit de nouveau. Période d'agitation devant.

Troisième trimestre, force est d'admettre que nous nous dirigeons vers un déficit important en fin d'exercice. Il faut redresser. La tendance à la baisse des heures de zoothérapie se poursuit. Le C.A. considère donc l'abolition du poste de DG, ce qui sera fait fin janvier 2013. Contre toute attente, l'équipe n'est pas trop ébranlée. Un comité de coordination prend la relève et la présidente reprend du service pour soutenir le comité. Nous recevons quand même une bonne nouvelle : le rehaussement du PSOC est annoncé pour 2013-2014 avec une attente d'augmentation des services auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle, une déficience physique ou un trouble envahissant du développement. Redoubler d'efforts, encore.

Quatrième trimestre, le comité de coordination « apprend » son métier. Les mandats sont de plus en plus clairs et délimités. Rien n'est laissé au hasard et, dès qu'un irritant est identifié, une recherche de solution s'enclenche. Les ajustements apportés en continu rassurent l'équipe qui se sent écoutée. La coordonnatrice des opérations tient les rênes fermement et la courbe des services se redresse. Si bien qu'en fin d'année, nous faisons toujours face à un déficit mais celui-ci est contenu. On l'a échappé belle.

En fin d'exercice, le moral est indéniablement meilleur, le désordre est derrière nous et la pression retombe. On l'a vu, l'année a été en dents de scie. Ce qui, au contraire, est constant, c'est le sens de l'engagement, celui des membres du comité de coordination comme des intervenants. Félicitations, vous avez su incarner cette valeur adoptée en équipe l'an dernier.

Encore une fois, l'équipe de ZooQ, employés comme administrateurs, a fait la démonstration de sa solidité et de sa persévérance.

Chapeau ! Merci !



Carole Brousseau, Présidente



2000

Les gens et les chiens

Les membres et l'assemblée générale annuelle

- L'assemblée générale s'est tenue en soirée le 14 novembre 2012. C'était une première pour ZooQ de tenir son assemblée à l'extérieur, dans une entreprise d'économie sociale du quartier.
- Les invitations ont été lancées aux personnes composant le réseau de ZooQ: membres, partenaires, bénévoles, clients et, plus largement, résidents de Villeray (via le journal de quartier).
- Les réalisations de l'exercice se terminant le 30 juin 2012 ont été présentées par le directeur et des membres de l'équipe: celles-ci ont suscité beaucoup d'intérêt et de nombreuses questions et interactions.
- L'assemblée a reconduit M. Vincent Bougie de la Firme Nantel Valiquette pour réaliser les états financiers du prochain exercice.
- L'assemblée a élu quatre administrateurs qui ont accepté de renouveler leur mandat pour un terme de deux ans.

FAITS SAILLANTS

- Le processus de renouvellement des adhésions a été mis en route au cours de l'exercice par la coordonnatrice des opérations. Au moyen d'envois postaux, nous vérifions les coordonnées des personnes ayant déjà été membres et leur intérêt à renouveler leur appui à ZooQ.
- On dénombre ainsi 73 membres pour l'année 2012-2013.



Le conseil d'administration

Les administrateurs en 2012–2013

- M. Olivier Bordais, administrateur – famille bénévole de Volga
- M^{me} Carole Brousseau, présidente – organisatrice communautaire, CSSSAM-N
- M. Christian Carpentier, administrateur – photographe propriétaire, Zphoto
- M. André Côté, administrateur – consultant marketing spécialisé (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.
- M^{me} Nancy Jolin, administratrice – directrice, Unité Qualité Canada – Novartis 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 – conseiller senior, Imaginet

FAITS SAILLANTS

- 9 réunions régulières du Conseil pour gérer les affaires courantes, évaluer les retombées de la direction générale, décider de mesures de redressement et entreprendre un exercice de planification stratégique.
- Comités du Conseil au cours de l'exercice: l'un pour la poursuite et la finalisation du contrat du directeur, l'autre pour le suivi et l'évaluation du directeur et, un dernier, pour la rédaction finale de la vision et des valeurs et pour la préparation d'une proposition de planification stratégique.
- Une planification stratégique en 4 axes qui se terminera en septembre 2013: un premier axe qui veut favoriser la recherche, le développement et l'évaluation des services cliniques, un deuxième qui vise à offrir une réponse intégrée aux besoins actuels et émergents des clients, un troisième qui mise sur les talents et les compétences de l'équipe et un quatrième qui concerne la gestion optimale et efficace de l'organisme dont une préoccupation transversale pour la santé et la sécurité des travailleurs et de toutes les parties présentes en zoothérapie.
- Une contribution exceptionnelle des administrateurs: ils ont consacré plus de 680 heures de bénévolat aux rencontres du C.A., aux comités ci-dessus et à divers dossiers (conseils vétérinaires, soutien informatique, conseils juridiques, soutien au comité de coordination).



Les ressources humaines

La direction générale et le comité de coordination

- Lorrain Leduc, directeur général
- Annie Bernatchez, spécialiste clinique*
- Lisa Carpentier-Mendez, coordonnatrice aux opérations*
- Émilie Duff, responsable des ressources canines*

Aux interventions en zoothérapie, l'équipe des permanents

- Dominique Brunet*
- Régine Hétu*
- Sylvain Lajoie*
- Bernard Pelletier*
- Marie-Andrée Perreault
- Ashley Rollin-Murray*
- Cynthia Tardif*

Et celle des intervenants à temps partiel

- David Bonin*
- Cindy Horvais
- Julie Kaddis*
- Manon Lambert*
- Laurie Novales
- Pascale Rabaraona
- Laura Regev
- Josée Saint-Louis*
- Caroline Yergeau*

* À l'emploi au 30 juin 2013

FAITS SAILLANTS

- Soulignons les départs de Pascale Rabaraona à la mi-juillet 2012, de Laura Regev à la fin août 2012, de Marie-Andrée Perreault et Cyndy Horvais en décembre 2012, de Lorrain Leduc en janvier 2013 et de Laurie Novales en juin 2013. Retour aux études, nouvel emploi dans le réseau scolaire public, changement d'orientation professionnelle et retrait préventif expliquent en grande partie ces départs.
- L'optimisation du travail s'est poursuivie, notamment dans le cas d'un ambitieux et réussi plan de transfert des connaissances entre la spécialiste clinique et la coordonnatrice des opérations.
- L'équipe régulière est stable: plusieurs intervenants sont là depuis plusieurs années, certains depuis plus de 10 ans.
- Du côté des intervenants à temps partiel, l'équipe bouge davantage. Ça se comprend, plusieurs sont à la recherche de l'emploi stable que ZooQ ne peut leur garantir. Ce va-et-vient est particulièrement préjudiciable pour ZooQ à l'automne 2012. Le recrutement est laborieux et la prestation des services s'en ressent.



Les familles d'accueil, familles bénévoles et les chiens

Les familles d'accueil et leurs chiens

- Claude Théberge, Martin Paquette et Alexis & Albert
- Denise Bélisle & Arsène
- Sonia Beaudoin & Ben*
- Maria Turner & Bibo*
- Madeleine Synnott & Charli*
- Bernard Pelletier & Chico
- Jacques Dauplaise et Michel Gravel & Boris et Sofia
- Louise Thibault et Pierre Brassard & Chester
- Isabelle Jetté & 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*
- Élisabeth Desfonds & Maggie 2
- Éric Piché & Mali
- Guy Laurin & Max et Toby*
- Angèle Bourgault & Maya
- François Charest & Monsieur*
- Maryse Bouthillier & Pagnol
- Camille Pépin & Pékin
- Cynthia Tardif & Pépito
- Hélène Simard & Pollux
- Guylaine et Marie-Claire Hogue & Porto
- Gabrielle Lacoursière et Vincent Lavoie & Roméo
- Kristian Thivierge & Suka*
- Jocelyne Miron & Théo*
- Sandra Forcier & Virgule*
- Olivier Bordais & Volga*

*Chiens bénévoles



Sélection et retrait d'un chien : deux démarches qui se planifient

Nous avons été bénis des dieux quand nous avons mis la main sur Émilie Duff en août 2011. Curieux parcours que le sien. Titulaire de deux baccalauréats, piano classique et comptabilité, Émilie savait parfaitement ce qu'elle voulait : travailler avec les chiens. Pour le moins étonnant. Avec son profil, c'était risqué. Pourquoi elle ? Parce qu'elle faisait un bénévolat assidu à la SPCA de Montréal où on lui avait confié des mandats exigeants. Et puis parce qu'on était persuadé qu'elle avait une intuition clinique qui pouvait compenser son manque de formation théorique. Depuis, l'intuition s'est confirmée et la formation complétée.

Émilie a très bien saisi l'importance de la sélection de nos chiens et notre préoccupation insistante pour la sécurité. Elle a adhéré à nos valeurs et les a importées dans son travail de sélection et de retrait des chiens de ZooQ.

Avec elle, le processus de recrutement des chiens admis dans l'équipe est de plus en plus strict : les problèmes de santé vécus par les personnes que nous rencontrons se complexifient d'année en année et nos chiens doivent être très polyvalents. Depuis son arrivée, les chiens adultes sont davantage recherchés : leur tempérament est mieux consolidé et leur comportement est plus prévisible. Une première sélection se fait par le biais des petites annonces, des SPCA ou de gens désirant se séparer de leur animal. Le chien doit réussir une série de tests. Son comportement est observé en activité de zoothérapie, au bureau de l'organisme et dans sa famille d'accueil. Émilie met tout le monde à contribution : en plus de ses propres observations, elle recueille celles des intervenants et des familles. Le chien rencontre aussi le vétérinaire, un précieux collaborateur, qui atteste de sa bonne santé. Une fois toutes les étapes réussies avec succès, le chien intègre officiellement l'équipe ! Mais là ne s'arrête pas l'examen : il sera évalué périodiquement histoire de s'assurer de son confort en activité. Voilà le parcours emprunté pour atteindre nos objectifs de sécurité au travail.

Par ailleurs, un retrait est tout aussi important pour Émilie. Il demande réflexion et observations. Il fait généralement l'objet d'une préparation de quelques mois : avant la retraite, l'horaire de travail du chien a d'abord été réduit. Une rencontre avec la famille d'accueil lui permet de prendre connaissance de notre intention, de se familiariser avec l'idée, de penser à sa réorganisation et, enfin, de garder le chien à la maison. ZooQ est particulièrement fier de son savoir-faire en cette matière et Émilie a poursuivi sur cette lancée : tous nos chiens ont été adoptés par leur famille d'accueil et ont coulé des jours heureux après une vie de travail bien remplie. C'est le moins qu'on puisse faire pour eux.

FAITS SAILLANTS

- 35 chiens et 32 familles d'accueil – dont 13 familles bénévoles – au total, plus de 45 personnes qui ont permis à ZooQ de réaliser sa mission en toute confiance en 2012-2013.
- 3 nouveaux chiens : Bibo, un énergique « labradoodle » roux d'un an, Pépito, un joyeux chihuahua d'un an, Virgule, un robuste carlin de 3 ans.
- 1 legs : Maggie, un joyeux mélange épagneul/caniche de 5 ans, propriété de Marcelle Garneau, une bénévole de longue date à ZooQ. Limitée par la maladie, Marcelle nous a confié sa Maggie. En écrivant ce rapport, en août 2013, Marcelle est décédée. Nous avons tous été très attristés et, maintenant, nous prenons soin de Maggie comme Marcelle l'aurait fait. *Salut Marcelle ! On ne vous oubliera pas de sitôt.*
- 6 retraites et départs : Toby (août 2012), Lancelot et Kelly (novembre 2012) et Pagnol (juin 2013) ont eu droit à une retraite bien méritée. La famille de Suka est déménagée en août 2012 et, l'énergique Bibo n'ayant plus de plaisir au travail a été retiré en mai 2013. *Grand merci à ces familles pour toutes ces années d'implication quotidienne.*
- Nos 35 chiens ont consommé près de 2 500 livres de nourriture au cours de l'année ! C'est un don de taille de la part de la compagnie de nourriture pour animaux Hill's : au prix du marché, la dépense s'élèverait approximativement à 4 500 \$ pour ZooQ. *Des remerciements s'imposent !*
- Une rigueur accrue pour la sélection et le retrait des chiens et la formation continue des intervenants afin d'atteindre un niveau optimal de sécurité en intervention : ZooQ n'enregistre aucune morsure et tient à conserver un bulletin impeccable à ce chapitre.
- L'embauche, grâce au programme Emplois d'été Canada, de Carl Lavenant-Langelier afin de mettre en place un système de recrutement de nouvelles familles d'accueil à l'aide de journaux, sites web, affichage, employeurs du quartier, etc.

Les bénévoles

Les bénévoles se répartissent en trois principaux groupes.

- **Les administrateurs.** On l'a vu plus haut, ensemble, ils ont réalisé 680 heures de bénévolat. Une contribution exceptionnelle et essentielle suite à l'abolition du poste de directeur, au redressement requis et au suivi des nombreux dossiers en cours.
- **Les familles d'accueil et les familles bénévoles.** C'est leur bénévolat qui nous permet de réaliser notre mission. Il est quotidien (transport, exercice, soins), weekend compris (sauf le transport). Selon nos estimations (1 heure en moyenne par jour par famille), les 19 familles d'accueil et 13 familles bénévoles ont consacré 11 680 heures à ZooQ en 2012-2013.
- **Les bénévoles au soutien général.** Six personnes ont réalisé 575 heures de bénévolat qui a pris la forme de soutien divers (promenades, brossage, transport, courses, etc.) et deux personnes, que nous comptabilisons au nombre des bénévoles, ont réalisé respectivement 350 et 273 heures à des tâches de soutien administratif (réception téléphonique, classement, dépôts bancaires) dans le cadre d'activités d'insertion. Enfin, c'est sans compter les intervenants de ZooQ qui à tour de rôle dépannent les familles d'accueil et bénévoles pour garder leur chien le temps d'un weekend, d'un voyage ou des vacances.

FAITS SAILLANTS

- Au total, 13 558 heures de bénévolat réalisées par 63 bénévoles.
- Deux activités de reconnaissance, à l'été 2012 et à Noël, organisées et animées par les permanents à l'intention des bénévoles, ont rassemblé entre 35 et 40 personnes à chaque occasion. Le moment était tout indiqué pour remercier chaleureusement nos « bénévoles partenaires ».
- Du soutien aux tâches administratives grâce à deux partenariats qui se sont réalisés avec deux organismes pour accueillir deux personnes en réintégration professionnelle : l'un avec Accès-Cible, l'autre avec Équinova.



Les services

Les interventions de zoothérapie

Répartition mensuelle des heures de zoothérapie

Comparaison des exercices 2012-2013 et 2011-2012

	12-13	11-12		12-13	11-12
Juillet	513	395	Janvier	663	700
Août	481	429	Février	648	774
Septembre	508	461	Mars	595	808
Octobre	634	526	Avril	722	783
Novembre	648	635	Mai	752	726
Décembre	485	613	Juin	605	616
	3 269	3 059		3 986	4 407



FAITS SAILLANTS

- Du 1^{er} juillet 2012 au 30 juin 2013, l'équipe a réalisé 7 255 heures d'intervention de zoothérapie comparativement à 7 466 heures l'année précédente.

ERRATUM Une erreur s'est glissée au mois de décembre 2011 : il aurait fallu lire 613 plutôt que 646 et le total annuel était de 7 466 et non 7 462.

- Ce qui, à première vue, ressemble à une diminution de 211 heures (2,8%) s'explique en fait comme un retour à une année « normale ». L'an dernier, un contrat exceptionnel, ponctuel toutefois, de plus de 294 heures nous avait été confié par un établissement de santé et a eu pour effet de « fausser » le rythme régulier des interventions de zoothérapie des mois de février, mars et avril 2012.
- La hausse des heures observable à l'été 2012 s'explique de deux façons : d'abord, par un effort de développement des camps de jour en déficience intellectuelle afin de compenser en partie la fin des classes et les congés scolaires de l'été ; ensuite, par la reprise d'heures annulées (contagion, grippe, maladie) au cours de l'exercice précédent.
- Des départs et des congés de maladie expliquent la chute des activités de décembre 2012 et des trois premiers mois de 2013. Une liste de rappel serait sans doute une solution mais elle est inapplicable dans notre milieu. Mais malgré les délais et les difficultés de recrutement et le temps requis pour former les nouveaux venus, nous aurions dû pouvoir réagir plus rapidement à ces imprévus. Ce n'est qu'en avril qu'on voit une reprise et un retour à la normale.
- 68 513 kilomètres parcourus dans l'année pour rendre les services aux quatre coins de la ville et un temps fou perdu dans la circulation !

Portrait des établissements clients

Comparaison des exercices 2012-2013 et 2011-2012

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2013

Types d'établissements ¹	Nombre d'établissements		Nombre de personnes différentes		Nombre d'interventions	
	12-13	11-12	12-13	11-12	12-13	11-12
CHSGS & CHSLD	60	54	1 451	1 228	32 675	32 779
CRDI	10	10	388	262	7 893	8 811
Scolaire	10	12	465	297	6 925	5 264
Total	80	76	2 304	1 797	47 493	46 854

Les tableaux qui suivent illustrent la répartition des personnes rencontrées et des interventions réalisées en 2012-2013.

Répartition et proportion des personnes rencontrées

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2013

Femmes	1 173	soit	51 %	} Adultes et aînés
Hommes	564	soit	24 %	
Jeunes	567	soit	25 %	
Total	2 304		100 %	

Répartition et proportion des interventions réalisées

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2013

Femmes	26 387	soit	55 %	} Adultes et aînés
Hommes	12 747	soit	27 %	
Jeunes	8 359	soit	18 %	
Total	47 496		100 %	

1. CHSGS : centre hospitalier de soins généraux et spécialisés

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

CRDI : centre de réadaptation en déficience intellectuelle

Comprendre les chiffres et les mouvements de l'année

• CHSLD

L'arrivée de nouvelles résidences privées pour aînés explique la hausse du nombre d'établissements de type CHSLD. La modalité d'intervention de groupe est privilégiée par ceux-ci ce qui justifie la hausse du nombre de personnes rencontrées. Le nombre d'interventions en CHSLD ne suit pas cette hausse : c'est tout simplement que la fréquence est moindre dans ces nouveaux milieux cliniques que le contrat ponctuel de 294 heures à lui seul l'année dernière (re : faits saillants ci-dessus).

• CRDI

L'étalement d'un contrat dans un CRDI regroupant plusieurs milieux a pour effet de redistribuer les heures d'intervention sur les douze mois de l'année, d'où la diminution enregistrée en cours d'exercice. Celle-ci devrait être compensée par un rehaussement à l'été 2013, soit dans le prochain exercice. Même si le nombre de milieux est constant, plus de personnes bénéficient des interventions. Ceci est principalement dû aux groupes de jeunes fréquentant les camps de jour à la saison estivale.

• SCOLAIRE

Les élèves présentant une déficience intellectuelle et des troubles du spectre de l'autisme composent majoritairement les classes rencontrées en milieu scolaire. Même si on a été présent dans moins d'écoles, on a vu davantage d'élèves : trois écoles ont adopté la zoothérapie comme projet annuel et ont visé toutes leurs classes. Il s'agit d'une belle avancée mais celle-ci n'est pas acquise d'année en année : s'il est plutôt facile d'intéresser les écoles aux interventions de zoothérapie, il est plus difficile de « vendre » la continuité de nos interventions. Les écoles préfèrent souvent opter pour de nouveaux projets d'une année à l'autre. Il nous appartient de faire la démonstration du potentiel de notre instrument pour renforcer les apprentissages des élèves en même temps qu'il appartient aux administrateurs et aux équipes de se mobiliser autour du financement d'un tel projet.

L'école Irénée-Lussier et l'Annexe font exception : implanté depuis quelques années, le programme de zoothérapie a rejoint 31 classes. Les réalisations sont nombreuses au plan de la communication, de l'adaptation, de la gestion des émotions et de la socialisation. La présence régulière de l'intervenant et de son animal a eu un impact positif dans le développement des élèves et la satisfaction de l'équipe scolaire.

ZooQ investit ressources humaines et financières pour doter ses programmes de zoothérapie d'une structure clinique plus documentée permettant le suivi et l'évaluation des interventions. Des outils ont ainsi été créés afin de faciliter l'échange d'informations cliniques entre l'équipe scolaire et les intervenants en zoothérapie : ils aident à mieux comprendre le fonctionnement de l'élève et précisent ses capacités et ses forces. L'équipe scolaire est invitée à cibler les objectifs individuels des élèves et à préciser les orientations cliniques par classe. Ceci nous conduit à participer à des rencontres préparatoires en début d'année, à effectuer des suivis en cours d'année et à évaluer le programme en fin d'année.

Les horaires scolaires ont un impact important sur notre propre organisation du travail : à l'école, les périodes de la matinée et de l'après-midi n'ont parfois qu'une durée totale de 1 h 45, en quelque sorte un manque à gagner par rapport aux plages horaires de ZooQ d'une durée habituelle de 3 h à 3 h 30. L'intervenant doit s'ajuster à des groupes consécutifs différents et répondre à leurs caractéristiques spécifiques : par exemple, à l'école Irénée-Lussier ou à l'Annexe, les jeunes sont âgés de 12 à 21 ans, présentent tous une déficience intellectuelle moyenne, sévère ou profonde, avec ou sans handicap reconnu par le MELS (TSA, déficience auditive appareillée ou non, déficience visuelle, déficience qui relève de la psychopathologie, déficience motrice légère et déficience langagière) et avec ou sans trouble associé (trouble du comportement, trouble grave du comportement, TDAH, syndromes multiples). C'est là un travail exigeant qui requiert préparation et capacités d'adaptation pour les intervenants et les chiens de ZooQ.

Notre intérêt pour implanter la zoothérapie dans un plus grand nombre d'écoles a pris la forme de deux projets pilotes de courte durée dans autant d'écoles du quartier. Ceux-ci ont permis de démontrer la pertinence de notre outil d'intervention auprès d'élèves aux prises avec des troubles du spectre de l'autisme ou des troubles du langage. Un premier pas aussi pour favoriser une connaissance mutuelle.

Un aperçu du travail sur le terrain

Depuis quelques années, le bilan annuel nous fournit l'occasion d'illustrer le travail de nos intervenants sur le terrain de même que les défis qui les attendent jour après jour. Voici quelques unes de ces réalisations en 2012-2013.

• **Projet d'intervention à l'Hôpital Saint-Luc du CHUM**

Un autre département du CHUM s'est adressé à ZooQ pour le développement d'un programme de zoothérapie dans une unité spécialisée de soins. L'implantation a eu lieu cette fois dans le service de médecine des toxicomanies qui offre des services d'assistance médicale lors d'un sevrage à des personnes adultes ayant des problèmes d'abus ou de dépendance à l'alcool, aux drogues ou aux médicaments. L'équipe offre aussi des soins pour les problèmes de santé reliés à la consommation de substances psychoactives.

Le mandat a été confié à Ashley Rollin-Murray en raison de son expérience antérieure avec ce type de clientèle. Pour implanter le programme de façon rigoureuse, nous avons tenu compte des besoins particuliers des patients, des règles de fonctionnement de l'unité et des mesures de sécurité et d'hygiène. Nous avons mis en place des suivis étroits avec l'équipe traitante pour le partage d'informations pertinentes au bon fonctionnement des interventions. L'objectif du programme hebdomadaire de zoothérapie est d'enrichir l'environnement des patients pendant leur séjour, de leur permettre un lieu d'échanges et de socialisation. Le chien anime le milieu, facilite les conversations et contribue au réconfort des patients.

Les interventions se réalisent en contexte de groupe, dans un cadre convivial. Comme les patients sont hébergés pour un court séjour certains ne sont rencontrés qu'une seule fois. L'intervenante leur propose des occasions de contacts directs avec le chien et engage avec eux des discussions variées dont certains sujets permettant des parallèles entre l'animal et l'humain. Les patients semblent apprécier les interventions et expriment à l'intervenante leur satisfaction quant à sa présence et à celle du chien. Le programme de zoothérapie leur fait du bien disent-ils, leur offre une occasion de partager et de briser leur isolement car ils ont une motivation suffisante à sortir de leur chambre. La collaboration des équipes est indéniable et les retombées positives nous laissent croire que le projet pilote pourrait se poursuivre l'année prochaine.

• **Projet de recherche à l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal (anciennement Hôpital Louis-H. Lafontaine)**

Depuis des années, lorsque l'occasion se présente, Zoothérapie Québec collabore avec ses partenaires à toutes sortes de projets. En 2012-2013, la directrice du Centre d'études sur le stress humain et du Centre de recherche de l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal, D^{re} Sonia Lupien, Ph.D., a souhaité réaliser une recherche clinique impliquant notre domaine d'intervention. Sa proposition s'inscrivait tout à fait dans les objectifs de ZooQ de s'associer avec les milieux d'enseignement et de recherche afin d'évaluer les retombées des interventions de zoothérapie.

Le projet de recherche a été mené à l'automne 2012 et son but visait à déterminer si l'intégration de séances de zoothérapie hebdomadaires dans des unités de soins gérontopsychiatriques pouvait entraîner une diminution du niveau de cortisol basal et réactif ainsi qu'une diminution de l'expérience de stress (stress subjectif) chez les usagers participant aux séances de zoothérapie. ZooQ a été consulté dans la création du devis expérimental et, plus particulièrement, le volet qui touchait à l'organisation de l'intervention. C'est Bernard Pelletier, assisté du chien Charli, qui a participé au projet.

Durant les semaines d'interventions de zoothérapie, il est ressorti que les niveaux de cortisol réactif diminuent suite à l'intervention. L'instrument de mesure du stress subjectif des participants s'est avéré non valide. Des membres du personnel des unités de soins ont signifié qu'il était plus facile d'entrer en contact avec les participants que ce soit avant, pendant et après l'intervention et qu'à leur grand étonnement, la majorité des participants sont restés jusqu'à la fin des interventions. Il semble bien que le grand potentiel de l'intervention en zoothérapie ait été démontré et ce, même auprès d'une clientèle au fonctionnement très complexe.

Il y a déjà de nombreuses années que ZooQ offre ses services à l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal. Nous sommes persuadés depuis toujours de la contribution positive de notre instrument pour le bien-être des résidents. Qu'un projet de recherche vienne en faire la démonstration est évidemment un plus pour appuyer notre conviction. À n'en pas douter, ce projet illustre bien la richesse des partenariats entre la recherche, les services cliniques et les ressources spécialisées du milieu communautaire.

2. Cortisol basal : niveau de cortisol circulant au cours de la journée.

3. Cortisol réactif : cortisol sécrété en réponse à un stresser.

Merci beaucoup à toute l'équipe pour cette opportunité et, tout spécialement, à Julie Katia Morin-Major, candidate à la maîtrise au Centre d'études sur le stress humain pour sa précieuse collaboration. Bravo à Bernard qui a habilement rempli le mandat.

• Les camps de jour à la saison estivale

L'été venu, enfants et adolescents ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme fréquentent des camps de jour organisés par des organismes communautaires spécialisés (l'Ami du déficient, La Joie des enfants, l'Association de l'Ouest de l'île pour les handicapés intellectuels). Adaptés à leurs besoins, ces camps leur offrent la possibilité de participer à des activités sociales et récréatives où ils sont appelés à développer leur autonomie et leurs aptitudes à la socialisation. Ces camps constituent aussi des occasions de répit pour les familles.

Notre équipe retrouve une partie des élèves rencontrés pendant l'année scolaire dans les écoles spécialisées. En collaboration avec les organismes communautaires, ZooQ cherche à améliorer leur qualité de vie et à leur offrir des activités stimulantes : les programmes d'été comptent tantôt des activités physiques en compagnie du chien, tantôt à travers un volet éducatif et des jeux collectifs, ils pourront vivre des occasions de collaboration avec leurs pairs, toujours avec le prétexte du chien.

Même s'ils se retrouvent dans le cadre amusant des camps d'été, les intervenants de ZooQ ne ratent pas l'occasion de poursuivre leur travail auprès des jeunes vus pendant l'année et cherchent à favoriser la généralisation des apprentissages effectués. Et, non négligeable, les camps leur permettent de maintenir la relation de confiance déjà établie entre le jeune, l'intervenant et le chien. Un effet entre autres de la continuité tant recommandée par ZooQ aux établissements.



1990

Les autres services et activités de formation

• Le programme de prévention des morsures

Le programme de prévention des morsures «Fudge à l'école» existe maintenant depuis 20 années. Des milliers d'enfants ont participé à l'atelier et ont appris à approcher un chien de façon sécuritaire.

En 2012-2013, 34 ateliers ont été offerts à plus de 740 jeunes écoliers du préscolaire et des 1^{er} et 2^e cycles du primaire. Quant à la trousse, 25 personnes en ont fait l'acquisition. C'est dire que la prévention des morsures peut compter sur des agents multiplicateurs.

• Le programme de formation

Notre programme de formation a attiré 37 personnes cette année. La tendance se poursuit et nous accueillons de plus en plus de professionnels aux formations cliniques diverses: psychoéducation, enseignement, éducation spécialisée, soins infirmiers, travail social. Ces professionnels de l'intervention ont parfois même déjà introduit leur animal dans leur milieu de travail. Soucieux d'approfondir leurs connaissances et de travailler de façon sécuritaire, ceux-ci choisissent la formule intensive de notre programme. Selon leurs dires, la notoriété de ZooQ, sa vaste expérience dans le domaine et sa spécialisation dans l'utilisation thérapeutique du chien sont les principales caractéristiques qui les guident chez nous.

ZooQ a créé son programme de formation en 1993 et n'a cessé de l'offrir depuis. En vingt ans, il a évolué pour s'ajuster à la réalité de la pratique et à l'alourdissement de la clientèle dans les réseaux scolaire et de la santé. Il a aussi subi plusieurs transformations pour répondre aux besoins des participants. Ceux-ci sont invités à évaluer chaque partie du programme et leurs commentaires et recommandations sont pris en compte pour améliorer et équilibrer contenu théorique, travaux pratiques et visites institutionnelles.

En 2012-2013, ce sont les modules «comportement du chien» et «santé animale» qui ont été révisés. De plus, un atelier pratique a été ajouté: réalisé par un intervenant de l'équipe, il vise à illustrer de façon concrète la «manipulation» et les divers usages du chien en intervention. Succès assuré à tout coup!

• La formation continue pour les intervenants

Formation formelle, ateliers pratiques, partages d'expériences et de réflexions, autant de façons d'organiser la formation continue. L'objectif est bien sûr de soutenir le développement professionnel des intervenants et d'assurer la qualité des programmes et services offerts par Zoothérapie Québec. Ces activités sont animées par des ressources internes, par des partenaires ou par des spécialistes. Cette année, les thèmes abordés ont mis l'accent sur la réalité des aînés hébergés de même que sur le chien, son fonctionnement et son usage en intervention:

- Les deuils chez l'aîné hébergé
- Les modes d'apprentissage du chien
- La relation de l'intervenant avec le chien en contexte de zoothérapie
- Formation théorique sur les pathologies cognitives liées au vieillissement (1^{er} volet)
- Vignettes cliniques inspirées de situations vécues en activité (2^e volet)

Ces deux volets offerts par le D^r Daniel Taillefer, Ph.D., neuropsychologue gériatrique, ont été particulièrement appréciés par les intervenants en raison de leur pertinence en lien avec leur travail d'intervention sur le terrain. Zoothérapie Québec s'estime privilégié de le compter parmi ses amis et d'ainsi profiter de son immense bagage d'expérience auprès de personnes ayant une démence évoluée et présentant des problématiques d'agitation. Et, ce qui n'est pas sans intérêt, celui-ci reconnaît volontiers l'impact thérapeutique de la zoothérapie.

L'inscription à des congrès et formations externes est un autre moyen mis en œuvre pour soutenir la formation du personnel: citons par exemple des formations sur le vieillissement, la dépression chez l'aîné, l'intervention en milieu scolaire, le comportement animal et le comportement canin.



1998

La promotion et la visibilité

Bon an, mal an, Zoothérapie Québec a le plaisir de répondre à la demande de plusieurs partenaires, organismes ou corporations qui sollicitent sa présence pour des conférences, des colloques, des reportages ou des représentations. Ci-dessous, nos principales activités.

• Conférences & activités de représentation

Patro Le Prevost

Une belle rencontre avec des ados sur la sensibilisation aux morsures et la responsabilisation du propriétaire d'un animal de compagnie face à celui-ci et face à la communauté.

Vétoquinol Canada

L'objectif était de faire ressortir notre travail auprès de l'animal et l'importance des intervenants du milieu vétérinaire dans notre pratique.

Société SLA du Québec

On y a abordé le rôle de l'animal et de la zoothérapie pour améliorer la qualité de vie des gens atteints de sclérose latérale amyotrophique et de leurs proches aidants.

CSSS Jeanne-Mance

CSP Grace-Dart

Une occasion de faire équipe avec la Fondation de ces deux établissements pour sensibiliser les membres du personnel aux retombées positives de la zoothérapie pour les résidents hébergés et ainsi mobiliser leur participation.

• Congrès et activités thématiques

Zoothérapie Québec a assuré une présence dans cinq événements cette année afin d'y rejoindre et sensibiliser les professionnels et partenaires à son domaine d'intervention.

- Congrès annuel de l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec
- Semaine de la santé mentale au CÉGEP André-Laurendeau
- Canadian Therapeutic Recreation Association
- 28^e Symposium annuel de la Fédération québécoise du loisir en institution
- 24^e Congrès de l'Association québécoise des psychologues scolaires

• Médias

Les Docteurs, Radio-Canada – reportage sur La zoothérapie chez les personnes âgées en CHSLD avec Annie Bernatchez et Bernard Pelletier (novembre 2012)

Le Bulletin, TCF (Télévision communautaire Frontenac) – entrevue de Cynthia Tardif sur les services de Zoothérapie Québec (novembre 2012)

Libre-Service, MATV – chronique avec Régine Héту sur la zoothérapie et les bienfaits des animaux (janvier 2013)

Le Journal de Montréal – entrevue avec Sylvain Lajoie sur les activités de l'organisme (mai 2013)

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

Projet de partenariat réunissant deux écoles du quartier : organisation d'activités d'intégration sociale entre les élèves de 2^e et 3^e cycles de l'école Sainte-Cécile (secteur régulier) et des élèves âgés entre 10 et 12 ans, présentant une déficience intellectuelle légère avec troubles associés, fréquentant l'école Saint-Pierre-Apôtre. Désirant s'impliquer directement dans sa communauté, Zoothérapie Québec a proposé à ces deux écoles de son quartier de s'impliquer dans son projet d'intégration sociale des élèves présentant une déficience intellectuelle. Ce projet était financé en grande partie par la Fondation Roger-Roy. L'expérience a été concluante et tous souhaitent répéter l'expérience l'an prochain.

Partenariat avec le Collège Ahuntsic : projet scolaire d'étudiants en techniques de l'informatique qui a permis la mise à niveau du réseau informatique de ZooQ. *Merci à leur professeur Guy Laurin, aussi impliqué comme famille bénévole depuis plus de 12 ans.*

• Site web

Il semble bien qu'on ne puisse pas toujours se fier à la technologie. La preuve, c'est que notre compteur nous a fait faux bond du début de l'exercice jusqu'au 20 janvier. Mais même partielles, les statistiques recueillies pour la période du 20 janvier au 30 juin 2013 (23 semaines) nous indiquent un nombre total de 12 526 visites, dont 8 985 visites uniques. Nous enregistrons un taux près de 72% de nouvelles visites en provenance du Québec (55%), d'Europe (26%), des États-Unis (14%) et autres (5%). Ceci nous donne quand même une indication de l'intérêt pour la zoothérapie et il est permis de dire que le site de ZooQ fait œuvre utile pour une foule de gens désireux de s'informer sur notre domaine d'intervention.

• Un chapitre de livre

C'est le 2 mai 2013 qu'a été lancé officiellement le livre *Soins infirmiers aux aînés en perte d'autonomie* – 2^e édition. Annie Bernatchez et Carole Brousseau ont revu et mis à jour le chapitre sur la zoothérapie qu'elles avaient rédigé dans la première édition. Cet ouvrage collectif publié chez ERPI s'est réalisé sous la direction de M. Philippe Voyer, professeur en sciences infirmières à l'Université Laval. L'ouvrage est destiné à la formation des infirmières et s'adresse aussi aux professionnels œuvrant auprès des aînés.

• Un prix

La Chambre de commerce de l'Est de Montréal nous a décerné son prix ESTIM dans la catégorie « Entreprise d'économie sociale » lors de son gala de la 25^e édition du Concours des Prix ESTIM soulignant l'excellence des entreprises du territoire de l'Est de la métropole. Ne nous le cachons pas, ça fait très plaisir de recevoir une telle récompense et nous nous sommes empressés de la partager avec l'équipe, les administrateurs, les bénévoles et les partenaires, avec tous ceux et celles en fait qui ont contribué à la bonne réputation de ZooQ. Dans son mot de remerciement, Annie Bernatchez a aussi salué la détermination, la passion, l'engagement et la vision de la présidente fondatrice.



Les finances

On l'a vu en introduction, l'exercice 2012-2013 se termine sur un déficit. Bien qu'on observe une hausse des revenus de services, ceux-ci ne suffisent pas à combler la hausse des charges principalement due aux salaires. La situation aurait pu être pire si elle n'avait pas été stoppée par le Conseil d'administration qui l'a appréhendée dès le mois de novembre 2012. La décision d'abolir le poste du directeur n'a pas été prise à la légère et s'avérait la seule option disponible puisqu'il était impossible de trancher dans les autres postes qui assurent les services directs. Certaines décisions d'affaires prises par la direction n'ont pas été salutaires pour la santé financière de l'organisme, notamment l'annulation de nombreuses heures de service essentiellement due à un manque de planification dans un contexte de départs et d'absences pour cause de maladie, ou encore l'absence de résultats concluants au chapitre du financement.

Les prévisions budgétaires visaient à atteindre des revenus autonomes de 487 500 \$. À 6 000 \$ près, c'est chose faite.

Côté financement complémentaire, les objectifs étaient fixés à 177 000 \$ (incluant les PSOC, Emploi Québec, etc. à hauteur de 62 000 \$). C'était donc 105 000 \$ d'argent neuf qu'il nous fallait trouver. La recherche de cet argent neuf a été bien décevante, voire quasi nulle. Heureusement, les résultats de subventions en provenance du PSOC et d'Emploi Québec ont été meilleurs que prévus.

Les revenus & les dépenses

Le tableau qui suit illustre les résultats de l'exercice 2012-2013 comparativement à ceux de l'exercice précédent.

Résultats	2012-2013	%	2011-2012	%
Revenus	590 229 \$		563 318 \$	
• Financement autonome	483 053 \$	81,85	464 021 \$	84,5
• Dons & subventions	107 176 \$	18,15	99 297 \$	15,5
Charges	609 916 \$		566 753 \$	
• Fonds d'administration	599 167 \$		553 242 \$	
• Fonds d'immobilisations	10 749 \$		13 511 \$	
Surplus (déficit)	(19 687 \$)		(3 435 \$)	

FAITS SAILLANTS

- En fin d'exercice, nous mettons fin à l'horaire de 36 heures et revenons à la fin de l'exercice à la semaine de 35 heures, avec l'accord unanime des personnes concernées. Une réduction au chapitre des salaires de près de 7 000 \$ en incluant les charges sociales.
- Histoire de se refaire une santé financière, l'ouverture d'un poste de directeur est reportée pour une durée indéterminée.
- Un mur extérieur de notre immeuble se dégrade de façon importante. La réparation qui devait déjà se faire en 2011-2012 n'aura pas été effectuée et est reportée dans le prochain exercice.
- Une opération transfert de connaissances très bien réussie entre la spécialiste clinique et la coordonnatrice des opérations sur qui reposent de plus en plus les opérations courantes.
- Un rehaussement de plus de 50 % du PSOC assorti d'une attente d'augmentation des services aux personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement.
- Les bases d'un programme de parrainage des chiens de Zoothérapie Québec qu'il nous faut maintenant « vendre » à la communauté des affaires.

Les subventions, dons et commandites

- **PSOC** (programme de soutien aux organismes communautaires). En juin 2012, une subvention de 49 047\$ pour l'exercice 2012-2013 est confirmée. En janvier 2013, un investissement majeur du MSSS visant à améliorer l'offre de services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, une déficience physique ou un trouble envahissant du développement a un impact intéressant pour ZooQ : on nous annonce une augmentation de 26 482\$ à compter d'avril 2013 et l'octroi d'un montant de 8 827\$ pour l'exercice en cours. Dans les faits, la subvention du PSOC en 2012-2013 s'est élevée à 57 874\$.
- **EMPLOI QUÉBEC** (Centre des services aux entreprises). ZooQ a bénéficié d'un soutien qui a pris plusieurs formes cette année :
 1. Poursuite et fin d'une subvention salariale d'intégration en emploi d'une durée de 5 mois.
 2. Contribution financière pour un projet de transfert de connaissances entre la spécialiste clinique, unique détentrice d'une expertise essentielle au bon fonctionnement de l'organisme, et le directeur, la coordonnatrice des opérations et la responsable des ressources canines.
 3. Contribution financière pour le processus de reconnaissance des acquis d'un intervenant de ZooQ.
- **SERVICE CANADA**. Octroi d'une subvention salariale de huit semaines de 35 heures dans le cadre du programme Emplois d'été Canada.

- **FONDATION ROGER ROY**. Soutien financier au projet d'intégration sociale réunissant les élèves de l'école Saint-Pierre-Apôtre (jeunes avec une déficience intellectuelle légère) et ceux de l'école Sainte-Cécile (jeunes du secteur régulier).
- **LA COMPAGNIE DE NOURRITURE POUR ANIMAUX HILL'S**. Commandite de nourriture pour une huitième année qui nous permet de maintenir la continuité de la diète et la santé des 35 chiens de ZooQ.
- **BAYER HEALTHCARE**. Commandite du produit Advantage Multi pour le traitement préventif des parasites (ver du cœur, etc.) et des puces sur une base annuelle.
- **RACINE & CHAMBERLAND**. Première entreprise participant au parrainage d'un chien de ZooQ, Chico.
- **VILLE DE MONTRÉAL**. Don des licences des chiens.
- **FACULTÉ DE MÉDECINE VÉTÉRINAIRE DE SAINT-HYACINTHE**. Services d'analyse (coprologie) afin de détecter la présence de parasites ou de bactéries.
- **CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DELORIMIER-ROSEMONT**. Rabais sur le coût des services vétérinaires.
- **CLINIQUE VÉTÉRINAIRE SAINT-DENIS**. Ristourne sur le coût des services vétérinaires.
- **LES AMIS DE ZOOQ**. Dons en argent, en nature ou en services de la part de membres, bénévoles, employés et bienfaiteurs.



GRANDS MERCI à vous tous pour votre soutien fidèle et indéfectible. Nous avons besoin de vous et vous sommes très reconnaissants de choisir Zoothérapie Québec parmi la multitude de causes et de sollicitations qui vous sont adressées dans une année.

Le mot de la fin du comité de coordination

Les défis qui attendaient le comité étaient grands mais combien stimulants. La confiance de l'équipe et du C.A. étant au rendez-vous, il n'en fallait pas plus pour nous lancer dans cette aventure enrichissante à tous points de vue. L'apport de la présidente est indéniable et nous saluons ici sa détermination.

ZooQ est à l'aube de ses 25 ans. L'année qui vient en sera une de célébration mais aussi de travail acharné pour assurer la mise en œuvre des projets qui animent l'organisme. Nous souhaitons aussi que cette année soit marquée par la créativité et l'innovation dans notre champ de pratique. Le comité déploiera les efforts nécessaires et mobilisera équipe et partenaires pour que la prochaine année en soit une de prospérité. Disons-le tout haut : ZooQ est fort de ses 25 ans et riche de ses idées et nous nous engageons encore une fois à vous le démontrer.

RÉDACTION : CAROLE BROUSSEAU

COLLABORATION À LA RÉDACTION ET À LA PRÉPARATION DU PRÉSENT RAPPORT :
ANNIE BERNATCHEZ, LISA CARPENTIER-MENDEZ, ÉMILIE DUFF,
ASHLEY ROLLIN-MURRAY, JULIE KATIA MORIN-MAJOR

CONCEPTION GRAPHIQUE : thomas&cie

LA FORME MASCULINE EST EMPLOYÉE DANS LE PRÉSENT DOCUMENT AFIN DE FACILITER SA LECTURE.

En conclusion

La turbulence caractérise l'exercice 2012-2013. Avec ses bons et ses moins bons côtés. Heureusement, elle est derrière nous et, devant, une planification stratégique nous servira de guide pour quelques années. Celle-ci nous réserve beaucoup de travail pour maintenir la qualité de nos services et notre statut de chef de file. Nous savons bien qu'il ne suffit pas de le dire pour le devenir et le rester. Heureusement, on peut compter sur des gens volontaires et engagés, ce qui constitue notre meilleur levier pour arriver à nos fins.

De plus, en entamant l'exercice 2013-2014, nous entrons dans notre 25^e année d'existence. Ce serait bien d'en faire une année mémorable. S'il n'en tient qu'à nous, elle le sera.



1996



«Ce qui compte ne peut
pas toujours être compté,
et ce qui peut être compté
ne compte pas forcément.»

Albert Einstein

zootheriequebec.ca

7779, avenue Casgrain
Montréal, Québec H2R 1Z2
514 279 4747