



Rapport d'activités 2013 - 2014



*« Aucun de nous ne sait
ce que nous savons tous,
ensemble. »*

EURIPIDE
DRAMATURGE



Table des matières

3

L'année de nos 25 ans!

5

Les gens et les chiens

- Les membres et l'assemblée générale
- Le conseil d'administration
- Les ressources humaines
- Les familles bénévoles et les chiens

10

Les services de zoothérapie

14

Les autres services
et activités de formation

17

Visibilité, promotion et partenariat

21

Les finances



L'année de nos 25 ans : ardeur au travail et joyeuses retrouvailles !

Juillet 2013, début de l'exercice, bien des défis nous attendent.

- 1 • Nous relever d'un déficit de près de 20 000 \$ et, à cette fin, retarder le remplacement du poste de directeur général.
- 2 • Composer avec la réduction du temps de travail de la spécialiste clinique.
- 3 • Réduire les annulations de services en raison de l'absence d'une liste de rappel.
- 4 • Rencontrer les attentes du PSOC d'augmenter les services auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle, une déficience physique ou un trouble envahissant du développement.
- 5 • Souligner nos 25 ans : nous avons raté l'occasion lors de notre 20^e anniversaire. Pas question de louper le 25^e !

Juillet 2014, temps de bilan de l'exercice qui se termine, ma foi, les défis ont été relevés.

- 1 • L'exercice se termine avec un déficit de près de 7 400 \$ qui n'a pas le même sens qu'à l'exercice précédent : il est occasionné par des dépenses extraordinaires pour la réfection du mur et la célébration du 25^e de ZooQ. Si bien que nous sommes en mesure d'afficher le poste de directeur en juin 2014.
- 2 • La diminution du temps de travail de la spécialiste clinique est transformée en opportunité : quelques-uns de ses mandats sont confiés à des intervenants désireux de relever de nouveaux défis.
- 3 • La coordonnatrice des opérations a tenu les rênes de main de maître et a su exercer un suivi serré des reprises lors d'annulations d'activités. La création d'un 7^e poste d'intervenant à temps complet à durée déterminée a aussi aidé à faire face aux imprévus.
- 4 • Nous avons travaillé dans le sens des attentes du PSOC : jeunes et adultes ayant une DI, une DP ou un TSA ont été rencontrés, comme à l'habitude, à travers les écoles spécialisées, les camps de jour, les centres d'activités de jour et les centres d'hébergement et, nouvellement, dans des organismes communautaires et des résidences à accompagnement continu (RAC) affiliées à des CRDI.
- 5 • Pour ceux qui y ont participé, le 25^e anniversaire de ZooQ les a manifestement rendus heureux. Mission accomplie, c'était notre objectif !

Et que dire de la hausse d'environ 400 heures de services de zoothérapie, de la reconstruction d'un mur de notre immeuble, de la finalisation du plan de développement stratégique, de la révision/fusion des postes de directeur général et de spécialiste clinique et, non négligeable, à l'occasion notre 25^e anniversaire, de la rédaction/publication de nos souvenirs en 12 épisodes, de la planification d'une fête par l'équipe de coordination et de la tenue de cette soirée inoubliable en avril 2014.

Il s'agit incontestablement d'un gros travail, celui de toute une équipe, responsable et dévouée, employés comme administrateurs et bénévoles. En l'absence d'un directeur, j'ai repris le collier avec l'excellente collaboration d'un comité de coordination. J'ai aimé l'attitude d'ouverture, d'honnêteté et d'engagement d'Annie, Lisa et Émilie. Ce sont des filles allumées, douées et volontaires. Elles gardent le sourire en situation de difficulté et, au lieu de se décourager, elles retroussent leurs manches et font face bravement. Et que dire de l'équipe qui gagne en cohésion, en responsabilisation et en maturité. Ce fut un plaisir d'observer les occasions de partage et d'entraide entre ses membres. Grâce à vous toutes et tous, je me suis sentie en confiance. On vous doit, à chacun de vous, les résultats de cette année.

Alors, équipe, administrateurs et bénévoles, acceptez que je vous lève mon chapeau et que je vous remercie très chaleureusement... pour une 25^e fois !



Carole Brousseau
Présidente



■ Les gens et les chiens

Les membres et l'assemblée générale annuelle

- 16 octobre 2013, retour dans les locaux de ZooQ pour l'assemblée générale de l'exercice se terminant le 30 juin 2013.
- 24 personnes ont répondu à notre invitation lancée au réseau de ZooQ: membres, partenaires, bénévoles et établissements-clients.
- Les principaux mouvements et réalisations sont présentés par l'équipe de coordination: portrait des ressources humaines (employés et bénévoles) et des services. Présentation des états financiers par le trésorier.
- L'assemblée reconduit M. Vincent Bougie de la Firme Nantel Valiquette pour réaliser les états financiers du prochain exercice.
- Six postes au C.A. sont vacants. Cinq personnes se présentent et sont élues pour un terme de deux ans. Un poste reste vacant.

Faits saillants

- Depuis quelques années, l'AGA fournit l'occasion d'illustrer le travail de ZooQ sur le terrain. Deux intervenants présentent le déroulement et les résultats de deux projets réalisés en cours d'année: l'un à l'Hôpital Saint-Luc au service de médecine des toxicomanies, l'autre à l'Institut universitaire en santé mentale de Montréal dans le cadre d'un projet de recherche. Intéressés, les gens questionnent les intervenants et leur font part de leur appréciation.
- La planification stratégique est adoptée par le C.A. en septembre 2013 et est présentée aux participants de l'assemblée générale.
- En 2013-2014, 69 personnes ont renouvelé leur adhésion à ZooQ.

Le conseil d'administration

Les administrateurs en 2013 – 2014

- **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 – vice-président, Développement stratégique – Impact de Montréal
- **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

- Démission d'Olivier Bordais de son poste d'administrateur le 30 août 2013. Celui-ci s'éloigne de Montréal. Il n'est pas remplacé et le poste reste vacant lors de la période d'élections à l'AGA d'octobre 2013.
- 6 réunions régulières du Conseil pour gérer les affaires courantes, décider de mesures de redressement et terminer l'exercice de planification stratégique entrepris l'an dernier.
- 3 comités du Conseil au cours de l'exercice: l'un pour la planification stratégique, un autre pour la révision du mandat et la sélection d'un directeur général et un dernier pour le 25^e.
- Une contribution et une disponibilité remarquable des administrateurs: ensemble ils cumulent 504 heures de bénévolat consacrées aux rencontres du C.A., aux travaux des comités, au comité organisateur du 25^e de ZooQ, au soutien de l'équipe sous diverses formes (comité de coordination, conseils vétérinaires, soutien informatique, conseils juridiques).

Je vous le dis parfois. Là, je vous l'écris. C'est un plaisir de travailler avec vous. J'apprécie et je vous remercie.



Les ressources humaines

Le comité de coordination

- 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 Héту
- Sylvain Lajoie
- Manon Lambert
- Ève de Lamirande
- Bernard Pelletier
- Ashley Rollin-Murray *
- Cynthia Tardif

Puis celle des intervenants à temps partiel

- David Bonin
- Roland Desmarais
- Mélanie Dufour
- Julie Kaddis
- Josée Saint-Louis
- Caroline Yergeau *

* Départ au cours de l'exercice.

Faits saillants

- Un changement majeur en septembre 2013 : la semaine de travail d'Annie Bernatchez, spécialiste clinique, passe de 5 à 2 jours/semaine. Elle a décroché un poste de psychologue en milieu scolaire.
- Consultés dans une démarche de développement professionnel, les intervenants ont identifié les défis qui les intéressaient. Ils ont ainsi une plus grande implication dans le développement et l'implantation des services, la supervision de stagiaires et les bilans de fin d'année. D'une certaine façon, ça tombe bien : les orientations stratégiques visent le transfert de connaissances afin de rehausser et élargir le mandat des intervenants. En plein dans nos objectifs.
- Deux départs en octobre 2013 : Caroline Yergeau et Ashley Rollin-Murray, l'une pour des raisons de santé, l'autre parce qu'elle obtient un poste dans un CRDITED.
- Trois arrivées en juillet, octobre et décembre 2013 : Mélanie Dufour, étudiante au baccalauréat en travail social, occupe l'emploi d'été subventionné par le programme Emplois d'été Canada (de retour aux études en septembre, elle reste à ZooQ à temps partiel), Ève de Lamirande, en provenance de la Commission scolaire Marie-Victorin et Roland Desmarais, récemment retraité du Centre Jeunesse de Montréal – Institut universitaire.
- À l'essai, création d'un 7^e poste d'intervenant en zoothérapie à temps complet : Manon Lambert passe de temps partiel à temps complet. L'objectif ? Offrir stabilité et continuité aux établissements-clients. Les économies réalisées par la réduction du temps de travail de la spécialiste clinique et le non-remplacement du poste de directeur général rendent ce choix possible. À défaut d'une liste de rappel, ce 7^e poste a un effet bénéfique pour l'amélioration de la stabilité et de la continuité des services. Souhaitons qu'on puisse le maintenir.

Les familles d'accueil et autres bénévoles

Le mouvement des familles d'accueil et des chiens au cours de l'exercice:



- Claude Théberge, Martin Paquette & Alexis et Albert
- Denise Bélisle & Arsène
- Sonia Beaudoin & Ben *
- Jacques Dauplaise et Michel Gravel & Boris et Sofia
- Madeleine Synnott & Charli *
- Johanne Rondeau & Charli 2 *
- Bernard Pelletier & Chico
- Louise Thibault et Pierre Brassard & Chester
- Annie Roy et Zackary & Dallas
- Isabelle Jetté & Éclipse *
- Diane Hotte & Gaïa
- Pascal Dionne & Ginger
- Cosima Parke et Luc Rathé & Goliath
- Cynthia Tardif & Honey et Pépito *
- Louis Gagné et France Dusseau & Jazz
- Renée Allard & Lima
- Annie Bernatchez & Louis-Cyr
- Louise Livernoche & Maggie *
- Éizabeth Desfonds & Maggie 2



- Ingrid Hein & Maggie 3 *
- Éric Piché & Mali
- Ève de Lamirande & Mater *
- Guy Laurin & Max *
- Angèle Bourgault & Maya
- Lorraine Forget-Gagnon & Maya 2 *
- François Charest & Monsieur *
- Maryse Bouthillier & Pagnol et Titus
- Camille Pépin & Pékin
- Manon Lambert & Picasso
- Hélène Simard & Pollux
- Guylaine et Marie-Claire Hogue & Porto
- Gabrielle Lacoursière et Vincent Lavoie & Roméo
- Jocelyne Miron & Théo *
- Catherine Solyom & Toulouse
- Sandra Forcier & Virgule *
- Olivier Bordais & Volga *
- Cynthia Barrette & Whisky
- * Familles et chiens bénévoles



Faits saillants

- Année mouvementée chez les chiens: 10 arrivées, 8 départs et 4 décès. Au total, 40 chiens et 37 familles ont permis à ZooQ de réaliser sa mission.
- Ce sont au moins 46 personnes regroupées dans 37 familles d'accueil et bénévoles qui ont pris soin des 40 chiens.
- 10 arrivées: Charli2, un carlin croisé de 4 ans, Dallas, une labrador croisée de 4 ans, Honey, une beagle croisée de 8 ans, Maggie3, une « labracaniche » de 2 ans, Mater, un bouvier bernois de 2 ans, et tous âgés d'un an, Maya2 la bichon, Picasso le yorkshire, Toulouse le teckel croisé, Titus le bouledogue français et Whisky le labrador... et non l'apéritif !
- 8 retraites et départs: déménagement de Théo en septembre; retraite de Volga (août), de Jazz (novembre) et de Monsieur (mai) en raison de leur âge; retrait en mars de Pépito et Virgule et en juin de Maya qui ont développé de l'inconfort en intervention et de Porto (mars) pour des raisons de santé. Grands mercis pour toutes ces années de bénévolat !
- 4 décès: Boris en mars, Pagnol en avril, Bijou et Louis-Cyr en mai. Salut et merci les amis de nous avoir si bien accompagnés !
- La planification stratégique comporte un objectif spécifique pour la responsable des ressources canines et, avec elle, pour toute l'équipe: « Assurer une gestion optimale des effectifs canins et éliminer les risques inhérents au travail avec les chiens. ». Pour y arriver, Émilie Duff doit s'assurer d'acquiescer et de maintenir des chiens en santé, aptes au travail et polyvalents. Elle sélectionne, soutient et sensibilise les familles d'accueil sur le rôle attendu de leur chien. Enfin, elle développe et maintient des activités d'encadrement et de formation continue en comportement canin pour les intervenants et les bénévoles de ZooQ.
- Ce mandat explique le « roulement » des chiens en cours d'année. En revanche, cette année encore, ZooQ n'enregistre aucune morsure ou incident fâcheux.
- Nos chiens goureux et gourmands ont consommé près de 2 680 livres de nourriture cette année ! Il s'agit d'un don d'importance de la part de la compagnie de nourriture pour animaux Hill's. Pour ZooQ, c'est là une économie estimée à près de 5 000 \$ au prix du marché. C'est peu dire qu'on apprécie grandement cette contribution.



La sélection d'un chien : de très nombreuses démarches

À ne pas négliger, le nombre de démarches avant d'en arriver au bon chien. Émilie Duff a fait 21 évaluations en cours d'année. Chacune de celles-ci est précédée d'un entretien téléphonique et seuls les candidats qui semblent prometteurs sont rencontrés. C'est dire que ce sont des dizaines de pré-évaluations qui sont réalisées au préalable au téléphone. Puis, si retenu, l'essai s'organise. Lorsque le chien fait l'affaire, les arrangements se prennent avec la famille bénéficiaire. Sinon, la famille est informée lorsque le chien n'est pas retenu, non parce que ce n'est pas un bon chien mais souvent parce qu'il ne semble pas parfaitement à l'aise dans les milieux institutionnels. Le recours aux familles bénévoles est une avenue des plus appréciées pour compléter notre cheptel.

Afin de ne pas être entièrement tributaire de ces familles bénévoles, ZooQ acquiert aussi ses propres chiens. La démarche est sensiblement la même : recherches, téléphones, évaluations. Mais nous ne sommes pas à l'abri de l'erreur. Il nous arrive de pouvoir négocier des arrangements avec le vendeur qui accepte après une période d'essai de reprendre son animal. Dans le cas contraire, nous acceptons le risque. Lorsque le chien n'est pas retenu, histoire d'être en accord avec nos valeurs organisationnelles, des démarches sont entreprises pour le replacer dans une famille qui l'accueillera comme chien de compagnie. Il faut quand même dire que dès son arrivée, alors qu'il est à l'essai, celui-ci est déjà confié à une famille d'accueil. Le processus de retrait suppose donc aussi d'annoncer à la famille que ZooQ ne retient pas le chien et qu'il doit s'en séparer. Tristesse de la séparation assurée.

Il faut bien reconnaître que ZooQ a développé un certain savoir-faire en matière de séparation liée à un deuil, à une retraite ou à un « rejet » après essai. Côté d'un chien est affaire d'affection et annoncer un retrait suscite beaucoup d'émotions. Et le spectre de celles-ci est très large. Et la préparation doit être faite en conséquence. Les ressources de ZooQ connaissent bien la sensibilité des familles, leur façon de penser et leur façon d'être avec le chien. Elles sont en mesure de se préparer adéquatement afin d'aider le mieux possible la personne dans ce processus de séparation.

Les bénévoles

Les bénévoles se répartissent en trois groupes principaux.

- **LES ADMINISTRATEURS.** On l'a vu plus haut, ensemble, les neuf administrateurs ont réalisé 504 heures de bénévolat. Une contribution exceptionnelle et essentielle dans le contexte du non-remplacement du directeur et de la poursuite des dossiers.
- **LES FAMILLES D'ACCUEIL ET FAMILLES BÉNÉVOLES.** Nous leur devons de pouvoir poursuivre notre mission. Leur bénévolat est quotidien, weekend compris. Nous estimons que les 37 familles (totalisant 46 personnes) ont consacré 13 505 heures à ZooQ en 2013-2014 (1 h / jour par famille pour l'exercice, les soins et le transport).
- **LES BÉNÉVOLES AU SOUTIEN GÉNÉRAL.** Neuf personnes ont réalisé 903 heures de bénévolat sous diverses formes (chiens, secrétariat, transport, entretien, entrevues, etc.). Et que dire des intervenants de ZooQ, dont le temps de bénévolat n'est pas comptabilisé, qui s'impliquent de différentes façons : gardiennage, participation aux activités de reconnaissance et au succès de l'événement du 25°.



Faits saillants

- Au total, 14 912 heures de bénévolat réalisées par 64 bénévoles répartis en 3 groupes principaux.
- Deux activités de reconnaissance, l'une à l'été, l'autre à Noël, organisées et animées par les permanents à l'intention des bénévoles, ont rassemblé plus d'une trentaine de personnes à chaque occasion.
- L'événement du 25° de ZooQ, une occasion pour l'organisme d'inviter et de remercier les bénévoles en soulignant la semaine de l'action bénévole qui avait eu lieu un peu plus tôt, du 6 au 12 avril
- À la demande d'un éducateur du CRDITED de Montréal et fidèle à ses valeurs, ZooQ a accueilli et intégré un bénévole ayant un TSA en septembre 2013. Il consacre sa présence hebdomadaire aux tâches entourant les chiens.



■ Les services de zoothérapie

Les interventions

Répartition mensuelle des heures de zoothérapie

Comparaison des exercices 2013-2014 et 2012-2013

	13-14	12-13		13-14	12-13
Juillet	652	513	Janvier	700	664
Août	559	481	Février	658	648
Septembre	533	508	Mars	647	595
Octobre	644	634	Avril	664	722
Novembre	648	648	Mai	710	752
Décembre	637	485	Juin	607	605
	3 673	3 269		3 986	3 986

Faits saillants

- Du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014, l'équipe a réalisé 7 659 heures d'intervention de zoothérapie comparativement à 7 255 heures l'année précédente.
- Il s'agit d'une hausse de 404 heures, un peu plus de 5,5 %, qui, bien que très satisfaisante, nous révèle qu'elle s'est réalisée surtout en 1^{re} moitié d'exercice.
- La 2^e moitié de l'année se divise en deux : une 1^{ère} partie en hausse et une 2^e en baisse. Ceci nous permet de maintenir en équilibre le rythme de l'an dernier mais nos observations nous laissent craindre pour l'exercice 2014-2015. Les restrictions budgétaires imposées aux réseaux de la santé et de l'éducation risquent de nous atteindre et de faire mal.
- À preuve, deux clients d'importance ont réduit ou mis fin à des ententes qui couraient depuis 2007 et 2009 non par insatisfaction mais strictement pour des raisons financières. À souligner, la tristesse de mettre fin à de longues collaborations et de quitter des résidents connus depuis des années.
- L'étalement des ententes sur une base annuelle, la gestion serrée des reprises d'heures annulées (maladie, contagion, grippe) et le retour des camps de jour en DI pour l'été contribuent aux bons résultats pendant l'année et, notamment, à l'été 2013.
- À souligner, la poursuite de nos stratégies pour suggérer et réaliser des bilans cliniques dans nos milieux-clients, tous milieux confondus. Il s'agit d'occasions privilégiées pour partager les réalisations cliniques, souligner la collaboration, confirmer les attentes respectives, s'entendre sur les modalités et s'ajuster lorsque requis.
- 74 197 kilomètres parcourus dans l'année pour rendre les services aux quatre coins de la ville et un temps fou perdu dans une circulation toujours plus dense !

Portrait des établissements-clients

Comparaison des exercices 2013-2014 et 2012-2013

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2014

Type d'établissements	Nombre d'établissements		Nombre de personnes différentes		Nombre d'interventions	
	13-14	12-13	13-14	12-13	13-14	12-13
CHSGS & CHSLD	58	60	1 459	1 451	35 575	32 675
CRDI	12	10	317	388	7 664	7 893
Scolaire	8	10	454	465	6 760	6 925
Total	78	80	2 230	2 304	49 999	47 493

Les tableaux ci-dessous illustrent la répartition des personnes rencontrées et des interventions réalisées en 2013-2014.

Répartition et proportion des personnes rencontrées

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2014

Femmes	1 143	soit	51 %
Hommes	529	soit	24 %
Jeunes	558	soit	25 %
	2 230		100 %

Répartition et proportion des interventions réalisées

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2014

Femmes	28 160	soit	56 %
Hommes	14 335	soit	29 %
Jeunes	7 504	soit	15 %
	49 999		100 %





Comprendre les chiffres et les mouvements de l'année

• CHSLD

À première vue, le nombre d'établissements est à peu près stable par rapport à l'an dernier. Si l'arrivée de nouveaux clients compense pour les départs, on ne peut en dire autant de l'achat des heures de services de ceux-ci, qui ne sont pas du tout à la hauteur des établissements-clients qui ont mis fin aux ententes. Le dernier quart de l'exercice témoigne bien de ce mouvement et nous fait craindre pour l'année qui vient.

On voit à peu près le même nombre d'ânés, mais on observe une hausse de 2 900 interventions. Celle-ci s'explique par l'ajout ou la fréquence d'activités pour certains établissements et la gestion serrée des reprises lors d'annulations.

• CRDI

La négociation d'un contrat global dans un CRDITED avantage certains centres d'activités de jour qui se voient maintenant mieux desservis, selon leurs besoins.

Des services sont développés auprès d'un nouveau type de milieu, les résidences à assistance continue (RAC). Celles-ci sont des milieux spécialisés d'adaptation et de réadaptation intensifs. Deux RAC bénéficient maintenant de nos services. Elles accueillent prioritairement des personnes avec une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) présentant une problématique comportementale importante qui compromet leur développement et leur intégration sociale. Cette nouvelle avenue s'inscrit à la fois dans les attentes du PSOC et dans la volonté de ZooQ qui veut davantage mettre l'accent et occuper une place significative dans les services de 2^e ligne.

Ceci n'a pas d'effet sur le nombre d'utilisateurs, bien au contraire. La complexité de leur situation entraîne un temps d'intervention plus long, adapté à leur condition et aux objectifs ciblés.

• SCOLAIRE

Cette année encore, les élèves présentant une DI et des TSA composent majoritairement les classes rencontrées en milieu scolaire. Deux écoles n'ont pas renouvelé l'expérience avec ZooQ, toujours un effet des restrictions budgétaires.

Malgré le non-renouvellement de ces deux écoles, le nombre d'élèves reste stable et les interventions n'enregistrent qu'une baisse minimale : c'est que deux écoles ont adopté la zoothérapie comme projet annuel, l'ont offert à la majorité de leurs classes et l'ont débuté rapidement au début de l'année scolaire. Ceci a constitué un net avantage au niveau de la planification, ce qui a entraîné un impact positif pour supporter les enseignants en début d'année et pour la souplesse des horaires en fin d'année.



Un aperçu du travail sur le terrain

Comme par le passé, le bilan annuel est une bonne occasion pour illustrer notre travail sur le terrain. Cette année, c'est le programme de zoothérapie à l'Hôpital Charles-Le Moyne qui retient notre attention.

D'entrée de jeu, précisons que ZooQ avait présenté une offre de services à l'été 2011 à la demande d'une équipe de soins de cet hôpital. Et c'est au printemps 2014 que le suivi s'est concrétisé : l'unité interne d'ado-pédopsychiatrie était fin prête à démarrer la mise en place d'un programme de zoothérapie. L'équipe souhaite que les interventions encouragent les jeunes à jouer un rôle actif dans leur rétablissement, favorisent leur adaptation au milieu ainsi que leur gestion du stress et de leurs émotions et, enfin, normalisent leur hospitalisation. Le mandat est confié à Régine Hétu, psychoéducatrice, en raison de son expérience auprès de la clientèle adolescente présentant des problèmes de santé mentale.

La contribution de l'animal est diversifiée : il sert à briser la glace et démarrer la discussion avec les adolescents, il permet aux jeunes d'être dans le « ici et maintenant », de prendre conscience de leur corps et de faciliter l'accès à leurs émotions en plus de leur offrir des occasions d'apaisement et de relaxation. Même si le programme en est encore à ses débuts, il ressort déjà que les jeunes qui y participent sont enclins à amorcer une démarche réflexive quant à leur situation et à leur patron de comportements. De plus, les interventions permettent à l'équipe clinique d'utiliser les situations d'apprentissage en zoothérapie comme autant d'occasions pour faire des liens avec le vécu des jeunes et travailler concrètement leurs objectifs au plan d'intervention. Les interventions permettent aussi à l'équipe de recueillir des informations pertinentes sur les jeunes dans une perspective d'évaluation de leur condition.

Notre équipe se joint maintenant aux efforts de l'hôpital pour assurer la continuité du programme et permettre sa reprise à l'automne

Les autres services et activités de formation

Le programme de prévention des morsures

Le programme de prévention des morsures « *Fudge à l'école* » poursuit son petit bonhomme de chemin pour une 21^e année. En 2013-2014, 38 ateliers ont rejoint environ 780 jeunes dans 9 écoles et 3 centres communautaires. Ceux-ci viennent grossir le nombre de jeunes sensibilisés à l'approche sécuritaire des chiens.

Vingt-cinq personnes, dont le quart est composé de professeurs de niveau primaire, se sont procurées la trousse de prévention des morsures « *Fudge à l'école* » et deviennent, de ce fait, des agents multiplicateurs de notre message.

Le programme de formation

Le programme de formation de ZooQ existe depuis 1993. Il a été offert à 4 reprises cette année (juillet, novembre, février et mai) et a connu un bon succès puisque 46 personnes s'y sont inscrites, soit quasi notre capacité maximale de 12 inscriptions par session.

Il est intéressant pour ZooQ de savoir qui sont ces personnes intéressées par la zoothérapie. Les femmes sont en majorité (44). Les participantes proviennent de Montréal (30 %), des Laurentides (15 %), de la Montérégie (9 %), de Lanaudière (9 %), de l'Ontario (7 %) et du reste du Québec (30%). Elles occupent des professions variées : éducatrices et enseignantes (16 %), éducatrices spécialisées (13 %), intervenantes communautaires (11 %), infirmières (9 %). L'autre moitié se compose ainsi : travailleuses sociales, technicienne en loisirs, ergothérapeute, intervenante en adaptation scolaire, gestionnaire, psychoéducatrice, préposée aux bénéficiaires, étudiante en sciences humaines, inspecteur canin et retraitée. On le voit, notre domaine intéresse un large éventail de professionnelles, ce qui évidemment nous rend bien heureux.

...

••

La formule d'observations a bien changé depuis les débuts mais ce qui demeure, c'est l'excellente collaboration des établissements-clients qui accueillent volontiers les participantes afin de leur présenter le programme de zoothérapie dans leur milieu. À souligner également, l'implication grandissante des membres de l'équipe de ZooQ, tant dans la formation que dans les activités de démonstration. Leur expérience et leur savoir-faire sont mis à contribution pour la plus grande satisfaction des participantes.

La formation continue pour les intervenants

Bon an, mal an, ZooQ estime de son devoir de soutenir le développement professionnel des employés afin d'assurer la qualité de ses programmes et de ses services. Outre l'inscription à des formations et des colloques, des activités de formation continue animées par des ressources internes, par des partenaires ou par des spécialistes sont organisées. Cette année, les activités collectives ont porté sur les thèmes suivants :

- L'intervention auprès de personnes ayant une DI et/ou un TSA accompagné de troubles graves du comportement (Maryse Bouthillier, chef en réadaptation, CRDITED de Montréal)
- L'accompagnement loisir des personnes ayant un TSA (Altergo)
- L'utilisation créative et sécuritaire du chien en intervention (Bernard Pelletier, intervenant, Zoothérapie Québec)
- Travailler de façon ergonomique et sécuritaire (Danielle Millette, ergothérapeute)
- Ateliers pratiques et mises en situations avec les chiens (Émilie Duff, responsable des ressources canines, Zoothérapie Québec)

De plus, quelques employés ont souhaité s'inscrire à des formations et conférences diverses :

- Émilie Duff et Cynthia Tardif ont suivi la 2^e partie de la formation en comportement animal du D^r Joël Dehasse en octobre 2013.
- Toujours en octobre, Dominique Brunet s'est inscrite à une conférence organisée par l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) et intitulée *Aborder la mort avec une personne en soins palliatifs et ses proches : une question d'éthique et de communication*.
- En avril 2014, Régine Héту a assisté à une conférence de l'ACSM : *Distinguer les traits de personnalité des troubles de personnalité*.
- En avril également, Ève de Lamirande, Lisa Carpentier-Mendez et Émilie Duff ont assisté au Symposium en thérapie assistée par l'animal organisé par l'Hôpital Rivière-des-Prairies. Leurs collègues, Régine Héту, Cynthia Tardif et Annie Bernatchez, y ont participé aussi puisqu'elles présentaient une conférence à cette occasion (voir plus bas).





Visibilité, promotion et partenariat

Fidèle à ses habitudes, Zoothérapie Québec répond avec plaisir à la demande de 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

- **Centre des aînés de Villeray**

Activité ouverte à tous, offerte au Centre communautaire Lajeunesse. Dominique Brunet y a présenté l'organisme et expliqué le fonctionnement des interventions de zoothérapie.

- **Action Centre-Ville**

Activité offerte à des résidents de HLM dans un but de socialisation. Sylvain Lajoie a partagé sa connaissance sur les bienfaits de la présence du chien et les soins requis pour les garder en santé.

- **Centre Multi-Ressources de Lachine**

Régine Héту a transmis une foule d'informations sur la zoothérapie à des personnes de plus de 55 ans, confrontées à de l'isolement.

- **Hôpital de Montréal pour enfants**

- Dominique Brunet a représenté ZooQ à la Journée « Portes ouvertes sur les 10 ans de partenariat de l'Hôpital ».
- Participation de Dominique Brunet au stand de la Fondation de HME, à l'occasion du Marathon de Montréal, afin de promouvoir les activités bénéfiques qui permettent notamment de soutenir le programme de *Pet therapy* pour les jeunes patients.

- **CSSS Grace-Dart**

Dominique Brunet a profité de l'occasion de faire équipe avec la Fondation pour sensibiliser les membres du personnel de l'établissement aux retombées positives de la zoothérapie pour les résidents hébergés et ainsi mobiliser leur participation.

- **Pavillon Pierrefonds (CRDITED de Montréal)**

Journée des familles. Manon Lambert y a présenté les activités de zoothérapie aux familles des usagers.

Une activité retient davantage notre attention puisqu'elle constitue une 1^{ère} occasion pour deux intervenantes de ZooQ, Régine Héту et Cynthia Tardif, soutenues par Annie Bernatchez, de présenter une conférence au 13^e symposium sur la thérapie assistée par l'animal (TAPA) organisé par l'Hôpital Rivière-des-Prairies. Celle-ci portait sur *La pratique de la zoothérapie en milieu scolaire*.

« Je tiens à remercier sincèrement toute votre équipe, mesdames Régine Héту, Cynthia Tardif et Annie Bernatchez, pour votre participation au 13^e Symposium TAPA. Comme toutes les fois où vous avez collaboré au symposium, votre présentation a grandement été appréciée. Le professionnalisme de l'équipe et la rigueur à démontrer l'importance d'une mise en place bien structurée, ont permis de comprendre la complexité d'implanter un programme de zoothérapie au sein d'un milieu scolaire ayant des exigences particulières.

En espérant collaborer à nouveau avec vous, recevez, Madame Bernatchez, mes meilleures salutations. »

— **Josée St-Louis**, responsable du Symposium TAPA, Hôpital Rivière-des-Prairies

Ci-dessous, leur texte de présentation :

...



...

« La pratique de la zoothérapie en milieu scolaire exige de la part de l'intervenant en zoothérapie des compétences variées tant sur le plan de l'implantation de programme, de la connaissance du milieu scolaire et des problématiques de la clientèle et, évidemment, des compétences en comportement canin. Si elle est exercée de façon rigoureuse, sécuritaire et créative, la zoothérapie peut être porteuse de résultats cliniques nombreux. C'est qu'en fait le chien représente un instrument d'intervention polyvalent qui permet à l'équipe scolaire de rejoindre plusieurs objectifs cliniques auprès des jeunes. »

Zoothérapie Québec travaille en étroite collaboration avec les milieux scolaires et tout spécialement le réseau des écoles spécialisées depuis 1997. Concrètement, la présentation vous permettra en premier lieu de vous familiariser avec l'organisme et son fonctionnement. Ensuite les éléments à considérer pour une implantation réussie seront présentés ainsi que les différentes applications auprès de la clientèle ayant un TSA, une déficience intellectuelle et/ou physique ainsi qu'auprès des enfants ayant des problématiques comportementales, affectives et de santé mentale desservis par les centres jeunesse. Finalement, des observations cliniques seront partagées. »

Invités à partager leurs commentaires en fin de conférence, les participants ont mentionné que la présentation était complète, bien structurée, vivante et animée, ils ont salué la belle expertise des conférencières et ils reconnaissent que l'implantation en milieu scolaire est complexe.

Congrès et activités thématiques

Année tranquille au niveau de la représentation si ce n'est une occasion de maintenir les liens à l'international, d'être au fait des derniers développements en zoothérapie et de se ressourcer pour Annie Bernatchez qui a participé, à Chicago, à l'événement annuel de ISAZ (22nd Annual Meeting of the International Society for Anthrozoology et IAHAIO 2013: *Humans and animals — The inevitable bond*).

Médias

- *Quartier Libre* – Entrevue avec Dominique Brunet sur la zoothérapie et les bienfaits des animaux (avril 2014) <http://quartierlibre.ca/des-chiots-pour-relaxer/>
- *Bulletin de la Résidence Place Lacordaire* – Chroniques avec Cynthia Tardif sur les activités de zoothérapie et leurs effets (septembre 2013) et sur la zoothérapie auprès des aînés (février 2014).
- *Bulletin mensuel de la Résidence Carrefour Fleury* – Chronique avec Régine Héту. Présentation de l'intervenante et de son travail (février 2014); L'histoire de Volga (mai 2014); L'entretien des chiens (avril 2014).
- *Bulletin des employés de l'Hôpital Montréal pour Enfants* – Article sur les 10 ans de partenariat avec Zoothérapie Québec (mars 2014) et réalisation d'un prospectus sur le programme de zoothérapie
- Site web de la Fondation Les Petits Rois – Référence au projet de zoothérapie à l'école Irénée-Lussier et à l'école Saint-Pierre-Apôtre. Photo de Max et Ève de Lamirande. <http://www.petitsrois.org/fr/projets/ecoles/>

Concertation & partenariat

- Poursuite de la participation de ZooQ à la Concertation locale des aînés de Villeray (C-LAVI).
- Nomination d'Annie Bernatchez au CA de la CDEC Centre-Nord – volet entreprise d'économie sociale.
- Accueil d'un jeune adulte ayant un TSA, à la demande du CRDITED de Montréal – implication hebdomadaire.
- Accueil d'une étudiante en éducation spécialisée (2e année) au CEGEP du Vieux-Montréal – stage d'application de 13 semaines (247 heures) dans lequel Emmanuelle Payette s'est d'abord familiarisée avec la zoothérapie, puis, progressivement, avec la planification et l'animation d'interventions. Elle a ainsi eu l'occasion de faire les liens entre sa formation et l'utilisation clinique de l'animal. Elle a côtoyé des aînés, des adultes ayant une DI et des jeunes ayant des troubles du comportement. Son expérience a été si positive qu'elle poursuivra sa formation l'an prochain dans le cadre de son stage de 3^e année.
- Activité intergénérationnelle entre l'école La Lancée (site Mont St-Antoine) et le CH Pierre-Joseph-Triest – dans un esprit d'échange et de participation, rencontre de jeunes et d'aînés qui a fourni l'occasion aux premiers de vivre une réussite et aux seconds de bénéficier d'un « vent de fraîcheur » aux dires de l'équipe de loisirs. L'activité a été source de satisfaction pour toutes les parties : jeunes, aînés et personnel.

Site web & page facebook

Histoire de s'amuser et de se trouver bon (!), ZooQ aime bien cumuler quelques chiffres qui témoignent de l'intérêt pour notre domaine d'intervention. Nous avons dénombré 27 038 visiteurs en 2013-2014, dont 23 289 en provenance du Québec. Nous enregistrons un taux de nouvelles visites de 71,26 % (19 289). Si la majorité des consultations proviennent de l'Amérique du Nord (Canada, États-Unis), 8% viennent de l'Europe. Et que dire des 2 353 personnes qui suivent notre page Facebook.

L'année de nos 25 ans

On ne pouvait passer sous silence l'année de nos 25 ans. Le Conseil d'administration a entériné un projet de rédaction de 12 fascicules relatant le chemin parcouru. *maryo thomas*, rédacteur et designer graphique, a créé et fait évoluer notre image depuis 25 ans. Il était donc tout désigné pour réaliser ce projet. Il a puisé (et nous a épuisées!) dans notre histoire et a monté de façon fort attrayante les 12 numéros publiés le 25 de chaque mois, le premier ayant paru le 25 juillet 2013. Fidèle à lui-même et à ZooQ, le cœur y était, le contenu aussi et la qualité à n'en pas douter.

Et puis Annie Bernatchez voulait absolument fêter le 25^e. Il faut dire qu'on avait raté notre coup à l'occasion de nos 20 ans. Je ne sais pas quelle excuse il aurait fallu inventer pour y échapper. Alors on n'a pas essayé et on a fait les choses en grand. Ça s'est passé le 25 avril 2014. Comme ces retrouvailles furent agréables : revoir les anciens, savoir qu'ils vont bien et que leur attachement pour ZooQ ne se dément pas, saluer les amis et avoir l'occasion de les remercier de leur fidélité, rencontrer des personnes qui font connaissance pour une 1^{re} fois avec nous et voir leur étonnement et entendre leurs propos élogieux, accueillir des partenaires et constater leur appréciation et leur plaisir de fêter avec nous, il y avait de quoi être fiers... et nous l'étions.

Équipe et amis nous ont aidé, beaucoup beaucoup, à en faire un moment mémorable et les quelques 180 personnes qui étaient de la fête peuvent en témoigner : elles ont été accueillies dans la bonne humeur, ont mangé à satiété, ont dégusté les vins de la maison Balthazard, dansé pour digérer un peu sur des airs de chanson d'expression française et partagé un gâteau réalisé par notre pâtissier préféré, Michel Forget, propriétaire de la Pâtisserie Mercier. Tout le monde est reparti heureux. C'était exactement ce que nous souhaitions.

Enfin, un merci un peu spécial à un ami, Stéphan Francoeur. Quelle imagination ! Quelle ingéniosité ! Comment se fait-il que sa créativité ne s'épuise pas ? C'est un homme plein de ressources, il fait beaucoup avec peu et le résultat est toujours très beau, très bon et pas trop cher. Il a mis en scène les artisans de ZooQ à travers un montage d'extraits d'entrevues et de reportages télé réalisés au fil des ans, ce qui a fait verser une larme à quelques-uns d'entre nous. Quelle chance on a à ZooQ de fréquenter cet homme-orchestre rassembleur, talentueux, fiable et loyal.



■ Les finances

Les résultats de l'année 2013-2014 collent assez bien aux prévisions adoptées par le CA. Le déficit s'explique essentiellement par des coûts de travaux d'entretien de plus de 25 000 \$ qui ne sont pas immobilisés et qui affectent les coûts d'opérations. Le tableau qui suit illustre les revenus et les dépenses de l'année.

RÉSULTATS	2013-2014	%	2012-2013	%
REVENUS	624 926 \$		590 229 \$	
• Financement autonome	510 967 \$	81,76 %	483 053 \$	81,85 %
• Dons & subventions	113 959 \$	18,24 %	107 176 \$	18,15 %
CHARGES	632 312 \$		609 916 \$	
• Fonds d'administration	621 763 \$		599 167 \$	
• Fonds d'immobilisations	10 549 \$		10 749 \$	
SURPLUS (DÉFICIT)	(7 386 \$)		(19 687 \$)	

Le non-remplacement du poste de directeur général a évidemment contribué à réduire la pression sur le budget. En revanche, les activités spéciales du 25^e anniversaire (rédaction de 12 numéros de l'histoire de ZooQ et soirée de fête), le remplacement de mobilier de bureau plus que désuet, l'entretien du bâtiment (peinture intérieure et démolition/reconstruction d'un mur) et les honoraires professionnels (architecte et ingénieur) ont occasionné des dépenses importantes, heureusement non récurrentes. Enfin, la situation le permettant, ZooQ a procédé à l'embauche d'un 7^e intervenant en zoothérapie à temps complet. L'évolution des services en 2014-2015 déterminera si l'organisme est en mesure de maintenir ce 7^e poste. La vigilance est de rigueur.

Faits saillants

- Déficit de 7 386 \$ en fin d'exercice dû à des dépenses extraordinaires et non récurrentes.
- Retour à une hausse des services qui se traduit par une augmentation des revenus de zoothérapie et de formation en zoothérapie de 27 914\$. Légère hausse des dons & subventions de 6 783 \$. En fin de compte, les proportions demeurent les mêmes pour le financement autonome et les dons & subventions.
- Au chapitre des ressources humaines : non-remplacement du directeur, diminution du temps de travail de la spécialiste clinique, embauche d'un 7^e intervenant, retour à la semaine de 35 heures des intervenants, indexation de 3 %.
- Côté entretien du bâtiment : réfection complète, enfin !, du mur latéral avant de l'immeuble de ZooQ. À souligner, une aide discrétionnaire fort appréciée de la part du Ministre de la Santé et des services sociaux et de la Ministre déléguée aux services sociaux et à la protection de la jeunesse. En revanche, les coûts ont largement dépassés nos prévisions puisqu'il s'agissait d'un mur porteur. Nous n'avons donc réalisé que la moitié de notre plan de réfection, la partie arrière n'ayant pas été réparée.



Subventions, dons et commandites

Au soutien du fonctionnement et des services de zoothérapie

• PSOC (Programme de soutien aux organismes communautaires)

On nous l'avait annoncé dans l'exercice précédent, la subvention de ZooQ est passée à 76 455\$ en 2013-2014. Cette augmentation vient avec des exigences : améliorer l'offre de services pour les personnes ayant une déficience intellectuelle, une déficience physique ou un trouble du spectre de l'autisme. Dans les CRDITED, cette exigence ne s'est pas traduite par une hausse du nombre de personnes mais plutôt par des interventions prolongées, de ce fait davantage significatives, soutenant le plan d'intervention et complémentaires au travail de l'équipe de réadaptation. Côté école, leur nombre n'augmente pas mais leur profil change : tous les élèves rencontrés ont un profil DI ou TSA avec handicaps associés. Dans tous les cas, nos interventions se spécialisent et elles requièrent davantage de coordination avec les ressources professionnelles. ZooQ développe dans ces milieux une expertise particulière dans l'utilisation structurée du chien pour aider au développement des interactions sociales et des habiletés de communication, favoriser l'élargissement des intérêts et contribuer à la gestion de l'anxiété.

• Ministère de la Santé et des Services sociaux

Le ministre de la Santé et des services sociaux, D^r Réjean Hébert, ainsi que sa collègue, la ministre déléguée aux Services sociaux et à la Protection de la jeunesse, M^{me} Véronique Hivon, ont tous deux répondu positivement à l'appel à l'aide lancé par ZooQ en lui octroyant une subvention discrétionnaire.

• Service Canada

Octroi d'une subvention salariale de huit semaines de 35 heures dans le cadre du programme Emplois d'été Canada. Les emplois créés doivent permettre une expérience directe avec les personnes rejointes par l'organisme. Le poste d'intervenant en zoothérapie, décroché par Mélanie Dufour, étudiante au baccalauréat en travail social, nous aura permis de stabiliser les services pendant la période des vacances.

• Fondation Roger Roy

La Fondation a maintenu son 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). Toutefois, les démarches avec ces écoles ont connu des retards qui n'ont pas permis de réaliser les activités cette année. La Fondation a accepté volontiers que sa subvention soit reportée au prochain exercice.

- **Vins Balthazard**

Comme il croit fermement aux bienfaits des animaux envers les humains, cet importateur de vins a choisi de s'associer aux célébrations du 25e de ZooQ en avril 2014. Et sa sélection a fait un grand nombre d'heureux.

- **Les Amis de ZooQ**

Ils sont nombreux, les membres, les bénévoles, les employés et les bienfaiteurs, à faire des dons en argent, en nature ou en services.

GRANDS MERCIS

à chacun pour votre soutien. Vous rendez possible la mission de ZooQ. C'est en partie grâce à vous que 2 230 personnes différentes ont pu recevoir les services de ZooQ cette année, soit 49 999 interventions.

Au soutien des chiens

- **La Compagnie de nourriture pour animaux Hill's**

Pour une neuvième année, nos chiens sont nourris par Hill's. Cette commandite de 2 680 livres de nourriture allège sans conteste nos charges financières en plus d'offrir une diète stable et de contribuer à maintenir nos compagnons de travail en santé.

- **Bayers Healthcare**

Nous utilisons sur une base annuelle le produit Advantage Multi® pour le traitement préventif des parasites (ver du cœur, etc.) et des puces. Cette commandite de Bayer Healthcare participe à n'en pas douter à la santé de nos chiens et nous aide à en offrir la garantie aux établissements que nous desservons.

- **Faculté de Médecine vétérinaire de Saint-Hyacinthe**

Le soutien des enseignants et chercheurs de la Faculté ne se dément pas et, année après année, nous pouvons compter sur leurs services d'analyse (coprologie) afin de détecter la présence de parasites ou de bactéries et sur leurs précieux conseils.

- **Clinique vétérinaire DeLorimier-Rosemont**

Notre clinique de toujours, elle nous consent des rabais sur le coût des services vétérinaires.

- **Clinique vétérinaire Saint-Denis**

Notre clinique de proximité, elle nous retourne une ristourne sur le coût des services vétérinaires.

- **Ville de Montréal.**

La Ville poursuit depuis des années son don de licences et nous permet d'avoir des chiens respectueux des règlements municipaux.

GRANDS MERCIS

à vous tous. ZooQ apprécie votre soutien d'autant que, dans le travail que nous effectuons quotidiennement, la santé de nos chiens est déterminante. Si nous sommes en mesure d'offrir de bonnes garanties aux établissements-clients, c'est grâce à votre savoir-faire, à votre compétence et à la qualité de vos produits et services. On se sent bien entourés et on vous en remercie.





zootheriequebec.ca

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

