Rapport d'activités

2014 - 2015

Zoothérapie Québec

Hommage aux bénévoles

En couverture
Vincent, Gabrielle,
Antoine et ***Roméo***

Isabelle, Francis
et ***Éclipse***

Pierre, Francis
et *Chester*

Kelly
et *Charli2*

Samuel, Lorraine
et *Maya*

Table des matières

5
Mot de la présidente

7
Mot du directeur général

8
Les gens et les chiens
- Les ressources humaines
- Les bénévoles
- Les chiens

14
Les services de zoothérapie

23
Les finances

27
Conclusion

Jonathan
et *Albert*

2014-2015 : une année à retenir ma respiration !

Retenir mon souffle : superstition surréaliste et futile par laquelle je crois pouvoir empêcher les choses d'arriver. Cesser de respirer pour que plus rien ne bouge, pour que rien n'altère l'équilibre fragilisé par les départs et le renfort qui tarde.

Juillet 2014, il faut préparer la relève. Bien conscients de ce qui nous pend au bout du nez, on se met à la recherche d'un directeur.

Le départ pour de bon d'Annie Bernatchez n'est qu'une question de temps. La preuve ? Elle nous confirmera en mai 2015 qu'elle quitte ZooQ après plus de 15 ans. À notre grande satisfaction, on trouve ce gestionnaire qui a quelques décennies d'expérience dans le réseau de la santé. Cette personne souhaite revenir dans le milieu communautaire qu'elle connaît et affectionne. On accepte de l'attendre un petit deux mois. Coup de théâtre en septembre, l'incertitude vécue dans le réseau l'affecte et elle se désiste.

Découragements momentanés. Retour à la case départ. Grandes manœuvres. Ce n'est que le 27 octobre que nous accueillons Gaël Magrini, notre nouveau directeur. Il est sérieux. Il nous a dit vouloir déposer son baluchon pour un bon moment. Il inspire confiance. Par contre, il ne pouvait pas s'intégrer dans un plus mauvais contexte : ses personnes ressources sont en retrait progressif et en absence maladie prolongée. Qu'à cela ne tienne, il comprend la complexité de notre offre de services et de notre réseau client, il compose avec plusieurs rôles, il apprend « l'austérité » à la dure et, surtout, il en sort vivant, confiant et tenace. Il étonne. Je recommence à respirer.

L'an dernier, il nous fallait transformer nos revers en opportunités : voilà qui est en bonne voie de se réaliser grâce à l'implication des ressources humaines. Côté fric, bien que non désiré, le déficit correspond aux travaux de réfection des murs de l'immeuble. Passage obligé. Côté avenir, c'est un peu plus problématique : l'austérité qui affecte la santé et l'éducation nous atteint de plein fouet. On le constate avec la diminution des services en 2014-2015 et les délais de confirmation des ententes de services pour l'année qui vient n'ont rien de rassurant.

Quel futur pour ZooQ ? Pas besoin de retenir ma respiration. Une constante se dégage depuis plus de 26 ans : l'organisme est entre les mains de gens de cœur, employés, administrateurs comme bénévoles. Il ne peut lui arriver que le meilleur.

En terminant, je veux souhaiter tout le succès et le bonheur possible à celle qui a aimé sans mesure et guidé ZooQ par beau temps comme par vents et marées et qui, progressivement, est devenue une amie qui m'est très chère. Salut Annie Bernatchez et merci, tellement !

Carole Brousseau

Carole Brousseau
Présidente

Manon
et *Picasso*

Mot du directeur général

C'est pour moi un grand plaisir, mais surtout un grand honneur que de m'adresser aujourd'hui à nos membres et partenaires pour la première fois. Le conseil d'administration ainsi que l'équipe de Zoothérapie Québec m'ont accordé leur confiance pour tenir les rênes de cette fantastique organisation. Je tiens à les en remercier du fond du cœur.

Si cette organisation est fantastique, c'est bien évidemment à cause de son équipe, de sa mission et de ses valeurs, mais c'est aussi beaucoup grâce à l'implication précieuse de nos nombreux bénévoles. C'est grâce à nos bénévoles si les intervenants et les chiens peuvent partir aux quatre coins de la grande région métropolitaine afin d'offrir leur soutien et leur expertise aux personnes qui en ont le plus besoin. D'autres viennent tous les matins dans nos locaux afin de promener les chiens et en prendre soin. D'autres bénévoles encore s'impliquent au sein du conseil d'administration, à s'assurer que Zoothérapie Québec poursuive son développement.

Nous visitons quotidiennement des personnes de tout âge et de toute condition, des personnes âgées ou en perte d'autonomie, des enfants malades, des personnes présentant des handicaps lourds, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, des personnes aux prises avec des dépendances ou des troubles du comportement, etc. Si tous ces gens remercient quotidiennement notre équipe sur le terrain, c'est dans l'ombre et avec leur seule croyance en notre mission que nos bénévoles effectuent un travail tout aussi important.

Au fil de ces pages, vous verrez les visages de celles et ceux qui prennent quotidiennement soin de nos chiens et que l'on croise aux petits matins frisquets et aux soirs fatigués. Si ce rapport vous présente le compte-rendu de cette année riche en émotion, il est aussi une façon bien modeste pour nous de leur dire un grand merci !

Gaël Magrini
Directeur général

Les gens et les chiens

Les membres et l'assemblée générale annuelle

- 29 octobre 2014, de retour dans les locaux de ZooQ pour l'assemblée générale de l'exercice se terminant le 30 juin 2014.
- 23 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.
- Cinq postes au C.A. sont vacants. Quatre personnes se présentent et sont élues pour un terme de deux ans. Un poste reste non-comblé.

Le conseil d'administration

Les administrateurs en 2014 – 2015

- **M^me^ Carole Brousseau**, présidente – organisatrice communautaire, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
- **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.
- **Dr Bernard Lemelin**, trésorier – médecin vétérinaire propriétaire, Clinique Vétérinaire St-Denis
- **M. Michel Monfe**t, administrateur – gestionnaire retraité du secteur de l'Éducation
- **M. Étienne Tremblay**, administrateur – conseiller senior, Imaginet

Guy et *Toby*

Faits saillants

Sept 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.

Une contribution et une disponibilité remarquable des administrateurs : ensemble ils cumulent plus de 417 heures de bénévolat consacrées aux rencontres du C.A., aux travaux des comités, au soutien de l'équipe sous diverses formes (comité de sélection, conseils vétérinaires, soutien informatique, conseils juridiques). Cette année particulièrement, l'expertise de plusieurs administrateurs a également été mise à contribution afin de soutenir la direction dans les différents projets inscrits à la planification stratégique, tels que le protocole d'embauche ou celui d'évaluation des services.

Embauche d'un nouveau directeur général

Au terme d'un rigoureux exercice de recherche et de sélection, le conseil d'administration a présenté aux membres et à l'équipe le nouveau directeur général lors de l'assemblée générale annuelle du 29 octobre. Le poste ayant été vacant depuis près de deux ans, l'occasion était belle pour effectuer une analyse approfondie de l'organisation, de sa documentation, de ses rapports et de ses états financiers, tout en procédant à un exercice de consultation des employés et des administrateurs. L'exercice a mené à une série de constats et de recommandations qui a fait l'unanimité, tant chez le conseil d'administration que chez les employés.

Révision du plan du développement stratégique

Suite aux constats et recommandations du nouveau directeur, le conseil d'administration a adopté une version révisée du plan de développement stratégique, qui s'étale dorénavant de 2015 à 2017 et comporte trois étapes, qui seront déclinées en plans d'action annuels :

2015 : Mise à niveau et rattrapage
2016 : Consolidation et préparation
2017 : Développement

Le plan a pour objectif qu'au terme de 2017, Zoothérapie Québec affirme son rôle de chef de file dans la zoothérapie au Québec, une organisation en croissance et prête à se développer davantage, qui répondra aux besoins actuels et émergents de ses clients en misant sur ses talents et ses compétences.

Mylène et *Gaïa*

Zachary,
Arsène et *Dallas*

Les ressources humaines

Notre équipe

Gestion
Gaël Magrini,
directeur général
Annie Bernatchez,
spécialiste clinique
Lisa Carpentier-Mendez,
coordonnatrice des opérations
Émilie Duff,
responsable des ressources canines
et des bénévoles

Intervenants en zoothérapie à temps plein
Dominique Brunet
Régine Hétu
Sylvain Lajoie
Manon Lambert
Bernard Pelletier
Cynthia Tardif

Intervenants à temps partiel et contractuels
Olivier Beckrich
Eve De Lamirande
Carmelina Del Vicario
Roland Desmarais
Mélanie Dufour
Julie Kaddis
Marie-France Lafleur
Robert Lapalme
Emmanuelle Payette
Stéphanie Pichette-Leclerc
Josée Saint-Louis

Employés de soutien
Stéphan Francœur
Karla Martinez
Dominique Trottier

Faits saillants

Soulignons cette année le travail remarquable des intervenants seniors de l'organisation qui ont joué le rôle de mentors et de formateurs pour les nouveaux intervenants, tout en multipliant les remplacements. Soulignons également le travail de l'équipe de bureau, qui a su tenir le fort avec des effectifs diminués. Merci à toutes et tous !

Au total, Zoothérapie Québec a employé 24 personnes durant l'exercice 2014-2015.
Départs : Annie Bernatchez, Eve De Lamirande, Roland Desmarais, Karla Martinez, Josée Saint-Louis et Cynthia Tardif.
Embauches : Olivier Beckrich, Carmelina Del Vicario, Marie-France Lafleur, Robert Lapalme, Gaël Magrini, Karla Martinez, Stéphanie Pichette-Leclerc, Dominique Trottier.

Une santé qui vacille
En 2014-2015, divers problèmes de santé auront eu raison, tour à tour, de plusieurs des membres de l'équipe. C'est donc avec des effectifs réduits que l'équipe de Zoothérapie Québec a su tenir le fort la majeure partie de l'année. Il est important de souligner le travail important des employés, qui ont redoublé d'ardeur afin d'assurer à nos milieux la qualité du service à laquelle ils sont en droit de s'attendre. Pour pallier aux départs et aux absences prolongées d'intervenants, un large processus d'entrevues, de sélection et de formation a permis d'intégrer à l'équipe régulière plusieurs nouveaux intervenants à temps partiel, tous des professionnels qualifiés et passionnés.

Création du protocole d'embauche
Un protocole d'embauche du personnel a été conçu afin de dénicher les meilleurs candidats. Nous pouvons dire mission accomplie, tant pour le protocole, que pour la qualité des personnes embauchées.

Un départ de taille
Le retrait progressif de notre chère spécialiste clinique s'est finalement achevé en fin d'exercice alors que M^me^ Annie Bernatchez, qui a grandement contribué à l'essor de la zoothérapie au Québec en général et de Zoothérapie Québec en particulier, a finalement accepté de travailler à temps plein dans le réseau scolaire après 16 ans de travail dévoué dans notre organisation. Nous n'avons pas de mots pour décrire à quel point l'implication de madame Bernatchez fut significative dans le développement de notre organisation, de notre pratique et de son intégration dans les milieux cliniques. Avec l'engagement qu'on lui connaît, madame Bernatchez a généreusement offert son soutien et agira occasionnellement à titre de conseillère pour Zoothérapie Québec.

Stages
Emmanuelle Payette a complété avec succès son deuxième stage de milieu du programme de technique d'éducation spécialisée du CÉGEP du Vieux-Montréal.
Johanne Benoit a complété avec succès son stage de milieu du programme de zoothérapie du CÉGEP de La Pocatière.

Pascal et *Ginger*

Les bénévoles

Les bénévoles se répartissent en trois groupes principaux.

1. Les administrateurs

Ils sont 9, et ensemble ils ont réalisé 417 heures de bénévolat. Une contribution exceptionnelle et essentielle dans le processus d'embauche du directeur et de la poursuite des dossiers durant l'intérim.

2. Les familles d'accueil et familles bénévoles.

Nous leur devons de pouvoir poursuivre notre mission. Leur bénévolat est quotidien, week-end compris. Nous estimons que les 34 familles (totalisant au moins 53 personnes) ont consacré 12 775 heures à ZooQ en 2014-2015 (1 heure/jour par famille pour l'exercice, les soins et le transport).

3. Les bénévoles de soutien général

Neuf personnes ont réalisé 1 506 heures de bénévolat sous diverses formes (chiens, secrétariat, transport, entretien, entrevues, etc.) : Claudette Bhéreur, Lise Delonchamps, Frédérique Guérin, Wendy Hernandez, Jonathan Labelle, Sébastien Levenberg, Cally Lync, Kelly Robertson, Dominique Trottier .

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 etc.

Faits saillants

Au total, 14 698 heures de bénévolat réalisées par 62 bénévoles répartis en 3 groupes principaux.

Deux activités de reconnaissance, l'une à Noël, organisée et animée par les permanents à l'intention des bénévoles, qui a rassemblé plus d'une trentaine de personnes, et l'autre sous forme d'une séance photo, où les bénévoles étaient invités à se faire photographier avec leur chien. Merci à Christian Carpentier, photographe et membre du conseil d'administration. On peut d'ailleurs voir le résultat de son travail au fil des pages du présent rapport. Un véritable succès !

À la demande d'une enseignante de l'école secondaire Lucien-Pagé de Montréal et fidèle à ses valeurs, ZooQ a accueilli une élève du programme de cheminement particulier en décembre 2014. Elle a effectué des tâches de bénévolat deux après-midis par semaine jusqu'au mois de juin 2015.

Cette année encore, intégration hebdomadaire dans d'un jeune adulte bénévole présentant un TSA, en collaboration avec le CRDITED de Montréal.

Chiens et familles d'accueil

[Famille / **Chien**]

Claude Théberge, Martin Paquette, Alexis	**Albert**	Marie-Ève Pineault	**Lola**
Denise Bélisle	**Arsène**	Louise Livernoche	**Maggie**
Sonia Beaudoin	**Ben**	Élizabeth Desfonds	**Maggie2**
Madeleine Synnott	**Charli**	Ingrid Hein	**Maggie3**
Johanne Rondeau	**Charli2**	Éric Piché	**Mali**
Lynda Rousseau	**Charlot**	Ève de Lamirande	**Mather**
Louise Thibault, Pierre Brassard	**Chester**	Guy Laurin	**Max**
Bernard Pelletier	**Chico**	Lorraine Forget-Gagnon, Samuel Lavoie-Patry	**Maya**
Annie et Zackary Roy	**Dallas**	Régine Hétu	**Pékin**
Isabelle Jetté	**Éclipse**	Manon Lambert	**Picasso**
Diane Hotte	**Gaïa**	Hélène Simard	**Pollux**
Pascal Dionne	**Ginger**	Gabrielle Lacoursière, Vincent Lavoie	**Roméo**
Cosima Parke, Luc Rathé	**Goliath**	Maryse Bouthillier	**Sherlock et Titus**
Janine Trakhtenberg	**Hibou**		
Cynthia Tardif	**Honey**	Jacques Dauplaise, Michel Gravel	**Sofia**
Robin Kugelmass	**Kobe**	Catherine Solyom	**Toulouse**
Renée Allard	**Lima**	Hélène Boulanger	**Tutu**
		Cynthia Barrette	**Whisky**

Faits saillants

Six arrivées : Charlot, un labrador de 1 an, Hibou, un bouledogue français de 1 an, Kobe, un caniche de 5 ans, Lola, une shih tzu de 5 ans, Sherlock, un bouledogue français de 6 ans, et Tutu, un caniche de 1 an.

Sept retraites et départs pour différentes raisons (déménagement, inconfort en intervention, manque de motivation au travail) : Maggie3 en août, Pollux en novembre, Toulouse et Maggie en décembre, Mather en février, Mali en mars et Hibou en mai. Grands mercis pour toutes ces années de bénévolat !

Nos chiens gourmands et gourmets ont consommé près de 2 466 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 $. C'est peu dire qu'on apprécie grandement cette contribution.

Un nouveau protocole d'accueil

Dans une perspective d'amélioration constante de ses processus, Zoothérapie Québec a décidé de réviser en 2015 le protocole d'évaluation et d'intégration d'un nouveau chien de zoothérapie. Le nouveau protocole comprend entre autres un questionnaire téléphonique pour s'assurer que les nouveaux chiens atteignent les exigences minimales au niveau du comportement et de la santé avant de se présenter dans nos locaux pour leur évaluation pratique. Un formulaire d'évaluation pratique et un formulaire d'évaluation terrain ont aussi été créés. Cela nous permet maintenant de mieux évaluer nos futurs candidats et de garder au minimum les risques afférents à notre pratique.

Johanne
et *Charli2*

Les services de zoothérapie

Les interventions

Répartition mensuelle des heures de zoothérapie
Comparaison des exercices 2014-2015, 2013-2014 et 2012-2013

	14-15	**13-14**	**12-13**
Juillet	585	652	513
Août	513	559	481
Septembre	547	533	508
Octobre	653	644	634
Novembre	617	648	648
Décembre	592	637	485
Janvier	640	700	663
Février	591	658	648
Mars	641	647	595
Avril	653	664	722
Mai	626	710	752
Juin	642	607	605
TOTAL	7 300	7 659	7 255

Faits saillants

Du 1er juillet 2014 au 30 juin 2015, l'équipe a réalisé 7 300 heures d'intervention de zoothérapie, soit un total plus bas que l'année précédente, qui avait établi de nouveaux records pour l'organisation. Ainsi, en contexte d'austérité, l'offre de service de zoothérapie est revenue aux seuils atteints en 2012-2013.

À souligner, la poursuite de nos stratégies pour suggérer et réaliser des bilans cliniques pour nos milieux, 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.

L'austérité frappe indirectement ZooQ

Comme nous l'avions prévu dans le dernier rapport annuel, l'année 2014-2015 fut pour Zoothérapie Québec, comme partout dans la province, une année marquée par des coupures importantes. Aussi, bien que la subvention à la mission de Zoothérapie Québec ait été maintenue par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, la majorité des quelques 80 clients de Zoothérapie Québec ont dû composer avec des baisses de financement significatives. Les répercussions sur nos ententes de services ont été importantes et plusieurs de nos clients ont dû se résoudre à diminuer, voire tout simplement arrêter, les activités de zoothérapie. Encore une fois, certains départs se sont faits avec beaucoup d'émotion et l'espoir mutuel de se revoir.

Des activités gratuites dans Villeray

Par le biais du Comité C-LAVI, regroupant les organisations et élus de Villeray soucieux du mieux-être des aînés du quartier, Zoothérapie Québec a offert des séances gratuites de zoothérapie dans des résidences et HLM des quartiers Villeray et de La Petite-Patrie au cours du printemps 2015.

Portrait des établissements-clients

Comparaison des exercices 2014-2015 et 2013-2014

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2015

Type d'établissements	Nombre d'établissements		Nombre de personnes différentes		Nombre d'interventions	
	14-15	**13-14**	**14-15**	**13-14**	**14-15**	**13-14**
CHSGS & CHSLD	52	58	1 078	1 459	32 723	35 575
CRDI	12	12	266	317	8 118	7 664
Scolaire	12	8	594	454	8 293	6 760
TOTAL	**76**	**78**	**1 938**	**2 230**	**49 134**	**49 999**

Répartition et proportion des personnes différentes rencontrées

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2015

Jeunes	695	soit	36 %
Hommes	401	soit	21 %
Femmes	842	soit	43 %
TOTAL	**1 938**		**100 %**

Répartition et proportion des interventions réalisées

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2015

Jeunes	9 123	soit	18 %
Hommes	14 570	soit	30 %
Femmes	25 441	soit	52 %
TOTAL	**49 134**		**100 %**

Cynthia, Yoan
Honey et *Pépito*,

Comprendre les chiffres et les mouvements de l'année

• **CHSLD**

Nous avons malheureusement connu une baisse de services en CHSLD cette année, principalement suite aux diminutions de budget subies par bon nombre des établissements desservis. Les CHSLD et les résidences privées avec lesquelles nous travaillons ont également connu des épisodes d'éclosion de grippe et de gastroentérite anormalement nombreux, ce qui a eu des incidences importantes sur la tenue d'activités en hiver. Nous sommes toutefois très fiers de la qualité des services offerts comme chaque année et nous sommes heureux de constater les seuils de satisfaction élevés que nous dévoile peu à peu notre nouveau protocole d'évaluation des services.

• **CRDITED de Montréal**

L'entente de services avec le CRDITED de Montréal est importante pour Zoothérapie Québec. Dans la foulée de la réorganisation du système de santé, le CRDITED de Montréal a connu une grande période de restructuration et d'instabilité, à l'instar des autres institutions du MSSS. Malgré l'annonce initiale de la fin des services en zoothérapie par le CRDITED, l'entente a néanmoins pu être reconduite à quelques reprises sur de plus courtes périodes, permettant ainsi la continuité des services malgré le climat d'incertitude. Les versions préliminaires du modèle logique de programme et de la recension des écrits scientifiques, traitant de la zoothérapie auprès de personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme (DI-TSA), ont été présentées à la direction du CRDITED de Montréal et aux chefs de réadaptation alors présents dans les milieux desservis.

• **Scolaire**

À l'inverse des CHSLD, nous avons connu une hausse de services auprès des établissements scolaires. Conformément aux attentes du MSSS en 2014, nous avons augmenté notre intervention auprès des jeunes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Notons un projet de zoothérapie éducative avec le Centre des jeunes L'Escale, dans les écoles secondaires Henri-Bourassa et Calixa-Lavallée. Notons également la hausse de services dans un bâtiment additionnel de l'école Irénée-Lussier, ainsi qu'un nouveau programme de zoothérapie éducative à l'école Cardinal d'Outremont.

Un aperçu du travail sur le terrain

Pour une deuxième année consécutive, Zoothérapie Québec a innové en soumettant à l'école secondaire La Lancée, école du Centre jeunesse Mont-Saint-Antoine, un projet intergénérationnel en collaboration avec le CHSLD Pierre-Joseph Triest (PJT), établissement client depuis déjà quelques années avec notre organisme. Les personnes ciblées par le projet étaient un groupe d'aînés en perte d'autonomie et trois groupes classes de jeunes hébergés par les Centres jeunesse qui ont de graves problèmes de comportement, qui ont des difficultés d'apprentissage, qui n'ont pas nécessairement de sorties extérieures, qui peuvent être marginalisés par le reste de l'école et qui vivent à l'intérieur des murs du Centre jeunesse, bref des élèves très vulnérables. Le chien étant significatif, peu importe l'âge, il devenait le médium tout indiqué pour créer un pont entre ces deux générations qui ont besoin de maintenir ou développer un rôle actif et positif dans la société.

Les objectifs du programme étaient de proposer aux jeunes une activité valorisante permettant leur intégration dans la communauté et un sentiment d'utilité dans celle-ci. Nous voulions également offrir une activité stimulante sur le plan cognitif, social et affectif aux ainés du CHSLD PJT et leur permettre de créer un lien valorisant avec des jeunes en difficulté.

Les élèves devaient donc concevoir une activité et la présenter aux aînés. Chaque élève devait remplir certaines responsabilités, concevoir l'animation et se préparer à une rencontre de ce type. Plusieurs devaient se familiariser avec le vieillissement, se préparer psychologiquement à gérer un certain niveau de stress et s'accomplir au travers de leur propre plan d'intervention individuel. De l'autre côté, l'intervenante auprès des aînés s'assurait que les résidents puissent participer au projet, les préparait à rencontrer les jeunes et favorisait la fluidité des échanges entre les deux groupes. Évidemment, la collaboration avec celle-ci était essentielle au niveau de la construction de l'activité et de sa faisabilité.

Au final, les élèves ont vécu un grand sentiment de valorisation et d'accomplissement et l'expérience a semblé enrichissante pour les aînés qui n'ont pas beaucoup d'occasions de rencontrer des jeunes adolescents dans leur milieu de vie et de jouer un rôle significatif auprès d'eux.

Les autres services et activités de formation

Fudge à l'école

Notre atelier de prévention des morsures, *Fudge à l'école*, est maintenant offert depuis près de 20 ans. Trente-quatre ateliers auront été offerts en 2014-2015, contribuant à prévenir les morsures pour des centaines d'enfants de la grande région métropolitaine.

Le programme de formation

Le programme de formation de ZooQ existe depuis 1993. Il connaît un tel succès que nous avons ajouté un cinquième groupe de formation durant l'année. Avec la participation de 49 personnes, les ateliers ont encore cette année reçu d'excellentes évaluations, ce qui n'est sans doute pas étranger au succès de notre programme.

La formule d'observations et d'accompagnements a bien changé depuis les débuts, mais ce qui demeure, c'est l'excellente collaboration des établissements-clients qui accueillent volontiers les participants 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 participants.

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, nous organisons des activités de formation continue animées par des res-sources internes, par des partenaires ou par des spécialistes.

Cette année, les activités collectives ont porté sur les thèmes suivants :

- La prise de notes et la rédaction de rapports, par Annie Bernatchez, spécialiste clinique, Zoothérapie Québec
- Le langage corporel du chien, par Emilie Duff, responsable des ressources canines et des bénévoles, Zoothérapie Québec
- La théorie du choix, Francine Bélair, Réalité Thérapie Pro-Action inc.
- Gestion des petits chiens en activité, par Emilie Duff et Bernard Pelletier, intervenant en zoothérapie, Zoothérapie Québec

Autres réalisations

Un modèle logique de programme et une recension des écrits en DI-TSA
Dans une volonté de faire connaître les applications cliniques de la zoothérapie par les milieux de la santé et de l'éducation, la conception de modèles logiques de programmes et la recension des écrits scientifiques portant sur la zoothérapie auprès de chacune de nos clientèles ont été priorisées dans le plan de développement stratégique. Ainsi, en 2015, les travaux ont porté sur les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme.

Création du protocole d'évaluation des services de zoothérapie
Dossier priorisé par le conseil d'administration, nous avons entièrement révisé le protocole d'évaluation des services de zoothérapie. En plus de permettre une rétroaction sur la qualité des services offerts, l'outil nous permettra de mieux nous adapter aux besoins émergents de nos clients à leurs réalités particulières.

Mise en place des bases de données
Afin de faciliter le travail de l'équipe de bureau, mais également avec l'intention de faciliter l'archivage des données et la compilation statistique des activités de l'organisme, des bases de données ont été conçues et intégrées dans les pratiques de l'équipe administrative.

Claudette,
Gaïa et *Ginger*

Jacques , Michel
et *Sofia*

Activités de représentation

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.

Concertation & partenariat
Poursuite de la participation de ZooQ à la Concertation locale des aînés de Villeray, le comité C-LAVI. Zoothérapie Québec a également commencé à s'impliquer au sein de la Corporation de développement communautaire Solidarités Villeray, la table de quartier. Zoothérapie Québec souhaite ainsi s'impliquer davantage dans la collectivité où se trouve son siège social.

Site web & médias sociaux
Le référencement de Zoothérapie Québec est déjà très bon sur les moteurs de recherche. En plus du site et de la page Facebook (qui avoisine le 3 000 « J'aime »), ZooQ a fait son apparition sur Twitter, Google+ et LinkedIn. S'inscrivant dans une stratégie visant à améliorer le rayonnement de ZooQ sur Internet au fil des trois prochaines années, les abonnés ont pu suivre les publications de ZooQ à raison de 3 à 5 fois par semaine.

Médias
- Ici Radio Canada Première Chaîne
  Émission *Médium Large* du 12 février 2015 : table ronde sur la Zoothérapie Québec avec notre présidente et fondatrice, madame Carole Brousseau.

- Télé-Québec
  Émission *100% Animal* du 6 février 2015, présentation du travail d'un chien de zoothérapie avec Émilie Duff, notre responsable des ressources canines et des bénévoles, et Titus, notre beau bouledogue français.

- Canal V
  Émission *Info Weekend* du 20 décembre 2014, présentation de la zoothérapie auprès des aînés par Dominique Brunet, intervenante en zoothérapie.

- Diaspora Black News
  Épisode WebTV en ligne, présentation de la zoothérapie par Dominique Brunet, intervenante en zoothérapie.

- *The Gazette*
  Édition du 9 juillet 2014, *Montreal from A to Z : Z is for Zootherapy*, article de Catherine Soyum sur Toulouse et sa famille d'accueil.

Bérangère, Élisabeth
et *Maggie*

Les finances

Résultats	2014-2015	%	2013-2014	%
Revenus	**583 942 $**		624 926 $	
• Financement autonome	499 509 $	86 %	510 967$	81,85 %
• Dons & subventions	84 433 $	14 %	115 050 $	1 8,15 %
Charges	**609 992 $**		**632 312 $**	
• Fonds d'administration	597 611 $	98 %	621 763 $	98 %
• Fonds d'immobilisations	12 381 $	2 %	10 703 $	2 %
Surplus (déficit)	**(26 050 $)**		(7 386 $)	

La hausse des revenus générés par l'ajout d'une cinquième formation en zoothérapie a permis d'amortir la baisse des activités en zoothérapie offertes cette année. Malgré l'embauche du nouveau directeur général, les charges salariales sont demeurées sensiblement les mêmes, suite aux absences prolongées des employés pour des raisons de santé. Finalement, des investissements ont permis de refaire les murs extérieurs en arrière de la bâtisse ainsi que le balcon du deuxième étage. Soulignons d'ailleurs que le déficit engendré correspond au montant qui a été investi afin de rénover notre immeuble.

Subventions, dons et commandites

Au soutien du fonctionnement et des services de zoothérapie

• PSOC (Programme de soutien aux organismes communautaires)
La subvention à la mission de ZooQ, octroyée par le Ministère de la Santé et des Services sociaux, passe à 77 315 $ en 2014-2015, soit une indexation de 1,1 % par rapport à l'année précédente.

• Aide financière discrétionnaire
Le ministre de la Santé et des Services sociaux, Dr Gaétan Barrette, a octroyé une aide financière discrétionnaire de 1 000 $. Sa collègue, la ministre de la famille, Madame Francine Charbonneau, a également répondu positivement à l'appel à l'aide lancé par ZooQ en lui octroyant un don de 200 $.

• 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, diplômée en sexologie et étudiante au bac en service social, nous aura permis de stabiliser les services pendant la période des vacances.

• 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. La collecte de fonds par publipostage effectuée auprès des Amis de ZooQ n'a toutefois pas eu lieu cette année et sera relancée au cours du prochain exercice.

GRANDS MERCIS à chacun pour votre soutien. Vous rendez possible la mission de ZooQ.

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 2 466 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.

•••

•••

- **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.

Dominique
et *Éclipse*

Léonie,
Patrick, Madeleine
et *Charli*

Conclusion

Cette année sera passée dans nos calendriers à la vitesse de l'éclair et la rédaction du présent rapport nous fait réaliser la distance parcourue. Ainsi, malgré un contexte financier difficile et une équipe affectée par de nombreux problèmes de santé, nous avons su traverser la tête haute une période marquée par de nombreux changements, notamment à la direction de l'organisme.

Cette année houleuse aura néanmoins permis de réfléchir à notre organisation, de solidifier ses fondations et mettre en place plusieurs outils, politiques et procédures qui contribueront à ramener Zoothérapie Québec sous des cieux plus cléments.

Année marquée par plusieurs départs en encore plus d'arrivées, les visages ont eux aussi changé au sein de l'équipe, mais l'élan demeure le même et nous sommes enthousiastes à l'idée de poursuivre notre intervention avec toujours davantage de passion et de savoir-faire. Nous entamons donc la nouvelle année avec une pensée affectueuse pour ceux qui ont raccroché leurs laisses, en leur souhaitant tout le bonheur et le succès qu'ils méritent.

Enfin, cette année encore, Zoothérapie Québec aura pu compter sur le soutien indéfectible de dizaines de bénévoles dévoués et engagés, bénévoles que vous avez pu apercevoir au fil de ces pages. Nous tenons cette année à leur rendre hommage et à leur dire, en notre nom en au nom des milliers de personnes qui bénéficient actuellement des services de ZooQ, un immense et chaleureux merci !!!

Rédaction : **Gaël Magrini**
Collaboration à la rédaction et à la préparation du présent rapport : **Carole Brousseau, Lisa Carpentier-Mendez, Émilie Duff, Régine Hétu**
Conception graphique : **thomasetcie.com**
Photographies : **zphoto.ca**

La forme masculine est employée dans le présent document afin d'en faciliter la lecture.

Maryse,
Sherlock et *Titus*

Robin
et *Kobe*

John, Renée,
Laurent et *Lima*

Régine
et *Pékin*

Zoothérapie Québec

25 ans

zootherapiequebec.ca

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

Alexis, Claude,
Martin et *Albert*