



Zoothérapie
Québec

Rapport d'activités 2015 - 2016



« La zoothérapie »
Acrylique sur toile de l'artiste Ingrid Vandenhecke,
inspirée d'une photo prise dans nos activités.

Table des matières

3

Mot de la présidente
Mot du directeur général

4

1. Les gens et les chiens

10

2. Les services de Zoothérapie Québec

16

3. Les autres services et activités de formation

18

4. Visibilité, promotion et partenariat

20

5. Finances

23

Conclusion

Rédaction :
L'équipe de Zoothérapie Québec
Conception graphique :

Homas

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

Me voilà de retour à ZooQ. Bien sûr, c'est avec grand plaisir que je retrouve les collègues du Conseil et la complicité qui nous caractérise. Je renoue aussi avec la mission de ZooQ, mission à laquelle j'adhère pleinement depuis de nombreuses années. Gestionnaire du réseau de la santé à la retraite, je n'ai pas pour autant quitté le monde des services aux aînés puisque je suis maintenant chargée de projet dans le développement d'un programme d'enseignement des soins aux aînés aux futurs médecins.

Comme j'ai eu l'occasion d'observer les nombreux bienfaits de la présence animale en établissement de santé, il m'est facile de m'associer à la mission de ZooQ. Il semble bien d'ailleurs que ce soit en cette qualité et en raison de ma connaissance de l'organisme et du réseau de la santé et des services sociaux que le Conseil a pensé à moi pour prendre la relève à la présidence et participer ainsi au processus de retrait de la présidente fondatrice... Tout un défi!!

Après une courte réflexion, j'ai pris une grande respiration et j'ai plongé. Le train est en marche et je dois rapidement me familiariser avec l'histoire récente de ZooQ. Ma première réalisation aura été de valider et réactiver la planification stratégique telle qu'adoptée par le C.A. l'année précédente et revisitée par le nouveau directeur. En réaffirmant celle-ci, je réitère l'importance de la continuité entre les diverses planifications stratégiques chaque 3, 4 ou 5 ans. Il est ainsi plus facile de garder le cap sur la vision et les objectifs du Conseil et de travailler étroitement avec le directeur afin d'exprimer des attentes claires et précises.

La réforme du réseau de la santé et des services sociaux et dans une moindre importance celle du réseau de l'éducation posent et poseront dans les prochaines années des défis particuliers non seulement pour reconduire les ententes actuelles dans un contexte de coupures importantes, mais également pour assurer la croissance de ZooQ. Il nous faudra être opportunistes afin de profiter de toutes les occasions ou événements afin de développer de nouveaux services tant dans les créneaux actuels que dans de nouveaux créneaux.

Histoire de permettre aux intervenants et aux membres du CA de mieux comprendre cette réforme et les impacts sur les services aux aînés ainsi que les besoins actuels et futurs priorisés par les gestionnaires du réseau, quelle meilleure façon pour y arriver que d'inviter un gestionnaire chevronné, directeur des services aux aînés dans un Centre intégré universitaire de services de santé et services sociaux (CIUSSS), à exposer à l'équipe de ZooQ, travailleurs et administrateurs réunis, ce nouveau cadre. Ce fut un samedi bien employé et des plus fructueux: j'ai été enchantée de sentir l'enthousiasme suscité par cette présentation éclairante, de découvrir une équipe allumée et de partager des réflexions qui nous ont orientés sur des pistes prometteuses.

ZooQ est unique au niveau clinique et c'est avec confiance, détermination et proactivité que nous attaquons le prochain exercice: le chemin est bien tracé, le potentiel de l'organisme, de son personnel, de ses bénévoles est immense, les besoins des personnes vulnérables vont croissants et les possibilités sont innombrables. On a un avenir... ensemble.

Denyse Marier
Présidente du Conseil

Chers amis de Zoothérapie Québec,

C'est le sac rempli de souvenirs que nous fermons aujourd'hui les livres sur une autre belle année de travail, sous le signe du changement amorcé l'an dernier. Dans un contexte où la majorité des clients de notre organisation doit composer avec des besoins grandissants et des budgets décroissants, les employés, les administrateurs et les bénévoles de Zoothérapie Québec ont, encore une fois, donné le meilleur d'eux-mêmes afin de maintenir le niveau d'excellence qui nous caractérise.

Changement à la présidence de notre organisme, nouvel organigramme, nouvelle équipe de gestion, nouvelle politique de gestion des ressources humaines, implantation du protocole d'évaluation des services, nouveau site Internet: l'année fut bien remplie.

Malgré tous ces changements, une chose demeure: le haut niveau de satisfaction de nos clients, que notre nouveau protocole d'évaluation des services nous a permis de mieux comprendre. Ainsi, nos clients en 2015-2016 ont exprimé un taux de satisfaction générale de plus de 90%. Les évaluations ainsi compilées nous permettent également de mieux cibler les besoins futurs des milieux desservis. Nous travaillons d'ores et déjà à orienter nos services afin de toujours mieux accompagner nos clients dans l'atteinte de leurs objectifs.

Au-delà de tous les accomplissements quantifiables dont on peut s'enorgueillir, notre plus grande fierté cette année s'est bâtie petit à petit, au fil des sourires de bénévoles et d'employés, heureux de venir chaque matin contribuer au bonheur que nous distribuons dans les établissements que nous desservons.

Ainsi, c'est du fond du cœur que je tiens à remercier tous ceux impliqués de près ou de loin dans cette autre belle grosse année. C'est un réel plaisir que de vous côtoyer quotidiennement.

Gaël Magrini
Directeur général

1. Les gens et les chiens

Les membres et l'assemblée générale annuelle

faits saillants

- 70 membres de ZooQ en 2015-2016
- Assemblée générale annuelle dans les locaux de ZooQ, le 21 octobre 2015, pour l'exercice se terminant le 30 juin 2015.
- 23 personnes ont répondu à notre invitation : membres, partenaires, bénévoles et établissements clients.
- Les principaux mouvements et réalisations sont présentés par l'équipe de travail : portrait des ressources humaines (employés et bénévoles) et des services. Présentation des états financiers par Monsieur Vincent Bougie, de la Firme Nantel Valiquette.
- L'assemblée reconduit M. Vincent Bougie de la Firme Nantel Valiquette pour réaliser les états financiers du prochain exercice.
- Quatre postes au C.A. sont vacants. Quatre personnes se présentent et sont élues pour un terme de deux ans.
- L'assemblée générale est précédée d'un cocktail visant à souligner le départ de Madame Annie Bernatchez, entrée en poste en 1998. Annie a fortement contribué au développement de l'organisme et de ses services, notamment lorsqu'elle y a occupé les fonctions de coordonnatrice puis de directrice clinique. Madame Bernatchez aura été une figure marquante de ZooQ et aura joué un rôle de premier plan dans le développement de notre pratique et de nos programmes, notamment en raison de sa grande expertise clinique. Animée par un souci d'excellence et un engagement hors du commun, Madame Bernatchez aura non seulement été grandement significative pour ZooQ, mais aura aussi grandement contribué au développement de la pratique au Québec. Merci, Annie, et bonne route!



Journée de réflexion
du 30 avril 2016

Le conseil d'administration

Les administrateurs en 2015 – 2016

- **M. ALEXANDRE BÉLANGER**, administrateur
– étudiant en médecine, Université McGill
- **M^{me} CAROLE BROUSSEAU**, vice-présidente
– organisatrice communautaire, CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal
- **M. CHRISTIAN CARPENTIER**, administrateur
– photographe propriétaire, Zphoto
- **M. ANDRÉ CÔTÉ**, administrateur
– vice-président du 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 de l'ingénierie, Weir Power & Industrial, Weir Canada inc.
- **D^r BERNARD LEMELIN**, trésorier
– médecin vétérinaire propriétaire, Clinique Vétérinaire St-Denis
- **M^{me} DENYSE MARIER**, présidente
– chargée de projet dans le développement d'un programme d'enseignement des soins aux aînés aux futurs médecins – Faculté de médecine de l'Université de Montréal
- **M. MICHEL MONFET**, administrateur
– gestionnaire retraité du secteur de l'éducation
- **M. ÉTIENNE TREMBLAY**, administrateur
– conseiller senior, Imaginet

faits saillants

- Non-renouvellement du mandat de Madame Nancy Jolin. Madame Jolin manifeste son intérêt à éventuellement reprendre son implication au sein du Conseil, mais a indiqué ne pas vouloir se représenter dans l'immédiat pour des raisons personnelles.
- Huit réunions régulières du Conseil pour gérer les affaires courantes, décider de mesures de redressement, travailler et adopter les différents règlements et politiques.
- Comités du Conseil au cours de l'exercice : un pour l'évaluation du directeur général, un pour les ressources humaines et un autre pour la planification budgétaire.
- Cette année encore, une implication exceptionnelle des administrateurs : ensemble ils cumulent plus de 500 heures de bénévolat consacrées aux rencontres du C.A., aux travaux des comités, à l'organisation de la journée de réflexion et au soutien de l'équipe sous diverses formes (élaboration de politiques et protocoles, conseils vétérinaires, soutien informatique, conseils juridiques, etc.).

Un changement à la présidence

Transition importante s'il en est une, Madame Denyse Marier a accepté l'invitation du conseil d'administration afin d'assurer la présidence de l'organisme, et ce à la proposition de sa prédécesseure et fondatrice de Zoothérapie Québec, Madame Carole Brousseau. Madame Marier, qui avait déjà siégé au conseil d'administration de ZooQ, est détentrice d'une maîtrise en gérontologie et agit à titre de gestionnaire de projet en implantation des unités de formation clinique interprofessionnelles en SAD et en CHSLD pour le Département de médecine de famille et médecine d'urgence de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal. Tout le conseil d'administration s'est montré fort enthousiaste à l'arrivée de Madame Marier, dont les connaissances et les compétences devraient s'avérer des atouts de premier plan pour Zoothérapie Québec. Madame Brousseau continue d'agir à titre de vice-présidente du conseil d'administration afin d'assurer une transition harmonieuse et de transférer ses précieuses connaissances au conseil d'administration et à l'équipe de Zoothérapie Québec.

Une journée de réflexion inspirante

Le 30 avril 2016, les employés et les administrateurs ont tenu une journée de réflexion, au Patro le Prevost, sur l'offre de services de notre organisme dans le contexte de réforme du réseau de la santé et des services sociaux. Pour l'occasion, monsieur Patrick Murphy-Lavallée, directeur du programme de soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) au CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal, est venu nous présenter la structure de son organisation et échanger avec les participants. Employés et administrateurs ont ensuite pu réfléchir ensemble aux avenues de développement à privilégier au cours des prochaines années. Nous avons pu ainsi réaffirmer notre volonté commune de consolider nos services actuels pour les aînés, de développer d'autres créneaux pour cette clientèle et de développer d'autres services, dont des services en petite-enfance.

Les ressources humaines

Notre équipe

Gestion

- GAËL MAGRINI, directeur général
- RÉGINE HÉTU, coordonnatrice clinique
- LISA CARPENTIER-MENDEZ*, coordonnatrice des opérations
- BERNARD PELLETIER, responsable des ressources canines et des bénévoles
- EMILIE DUFF*, responsable des ressources canines et des bénévoles
- STÉPHAN FRANCCEUR, adjoint administratif

Intervenants en zoothérapie

- Olivier Beckrich
- Dominique Brunet*
- Carmelina Del Vicario*
- Stéphanie Dubrulle
- Mélanie Dufour
- Julie Kaddis
- Sylvain Lajoie
- Manon Lambert
- Robert Lapalme
- Audrey Nault-Larochelle
- Emmanuelle Payette
- Stéphanie Pichette-Leclerc
- Nathalia Sanchez-Castillo
- José Urdaneta
- Emmanuelle Vachon
- Arielle Verreault

Employés de soutien

- France Desjardins, préposée à l'entretien
- Stéphanie Dubrulle, préposée à l'entretien
- Frédérique Guérin, préposée aux ressources canines
- Dominique Trottier*, préposée à l'entretien

* Départ au cours de l'exercice.



Un dîner en équipe à ZooQ

faits saillants

- Après plus de 15 ans d'intervention en zoothérapie, notre belle Dominique Brunet a accroché ses laisses afin d'aller relever d'autres défis auprès des personnes souffrant d'Alzheimer. Au cours d'un 5 à 7 soulignant son départ, Zoothérapie Québec a remis à Dominique une montre gravée afin de souligner son parcours avec nous. Tu vas nous manquer Do !
- D'autres coéquipières appréciées ont également choisi d'aller relever de nouveaux défis après avoir amené leur pierre à l'édification de ZooQ. C'est donc avec émotion que nous remercions et souhaitons la meilleure des chances à Lisa, Emilie et Carmelina.
- Un manuel de l'employé a été conçu en cours d'année afin de regrouper l'ensemble de la documentation utile aux employés, mais également afin de faciliter l'accueil des nouveaux employés et ainsi optimiser le travail de chacun. En plus des différents règlements et protocoles de l'organisme, on y retrouve la description des programmes, la présentation et l'historique de ZooQ, des outils d'intervention, les descriptions de tâches, etc.
- La direction et le conseil d'administration ont réfléchi, au cours de l'été 2015, à un nouveau modèle qui permettrait d'optimiser nos processus de gestion, notre capacité à fournir une supervision clinique adéquate à nos intervenants tout en améliorant l'efficacité générale de notre fonctionnement interne. Plusieurs solutions ont été proposées par les employés au cours d'un exercice de consultation mené par la direction. C'est au terme de cet exercice que le conseil d'administration a adopté, en septembre 2015, le nouvel organigramme, créant par le fait même un poste de coordonnateur clinique et transformant le poste de coordonnateur administratif en poste d'adjoint administratif.
- Cette nouvelle organisation du travail nous a permis d'accueillir Madame Régine Héту, membre de l'Ordre des Psychoéducateurs et Psychoéducatrices du Québec, comme nouvelle coordonnatrice clinique, Monsieur Stéphan Francœur, comme adjoint administratif et Monsieur Bernard Pelletier, comme nouveau responsable des ressources canines et des bénévoles. Cette nouvelle équipe de gestion, qui cumule de nombreuses années d'expérience au sein de Zoothérapie Québec, travaille désormais avec le directeur général à atteindre les objectifs stratégiques établis par le conseil d'administration.
- Le conseil d'administration a adopté une politique de gestion des ressources humaines afin de baliser la gestion que fait Zoothérapie Québec de ses employés. Ces derniers ont évidemment été consultés au cours du processus. Cette politique, la première dans les 27 ans d'existence de l'organisme, est entrée en vigueur le 23 mars 2016. Bien qu'elle reprenait principalement les principes de gestion en vigueur dans l'organisme, elle a néanmoins permis de mieux définir plusieurs éléments qui orienteront le travail de la direction, mais également celui des employés.
- Madame Nathalia Sanchez-Castillo, qui est membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, a été engagée comme intervenante en zoothérapie pour une période de trente semaines grâce à une subvention salariale d'Emploi-Québec.
- Le poste d'intervenant en zoothérapie subventionné par le programme Emplois d'Été Canada a été décroché par Stéphanie Pichette-Leclerc, doctorante en psychologie à l'Université de Trois-Rivières. Nous avons ainsi pu stabiliser les services pendant la période des vacances et former, par la même occasion, une bonne intervenante qui s'est ensuite jointe à notre équipe d'intervention à temps partiel.
- 65 295 kilomètres ont été parcourus par nos intervenants cette année. De la Rive-Sud à la Rive-Nord de Montréal, notre équipe doit composer quotidiennement avec les nombreux travaux et bouchons de circulation qui se dressent entre ZooQ et ses clients.

Les bénévoles

Les bénévoles se répartissent en trois groupes principaux

Les administrateurs

Au nombre de **10**, ils ont réalisé plus de **500** heures de bénévolat, que ce soit au cours des rencontres régulières, des différents comités auxquels ils participent, en consultation (juridique, vétérinaire, etc.).

Les familles d'accueil et bénévoles

C'est grâce à ces dernières que nous arrivons bien équipés lors de nos activités. En estimant qu'au fil des arrivées et des départs, nous maintenons une moyenne de **32** familles d'accueil actives en même temps durant l'année, donc environ

60 personnes, et que chacune consacre une heure par jour pour l'exercice, les soins et le transport, il faut compter **11 712** heures offertes annuellement à ZooQ.

Les bénévoles au soutien général

Cette année, c'est au nombre de **18** qu'ils se sont relayés toutes les semaines afin de voir aux diverses tâches journalières qui remplissent notre quotidien (chiens, secrétariat, transport, entretien, entrevues, gardiennage, etc.). En tout, c'est **1 439** heures de bénévolat qui ont été accomplies. Et que dire des intervenants et du personnel de soutien et administratif, dont le temps de bénévolat n'est pas pris en considération et qui s'impliquent aussi à différents degrés (gardiennage, participation aux activités de reconnaissance, entretien, etc.)?

Voici la liste de celles et ceux qui ont choisi de nous offrir leur précieux temps tout au long de l'année : *Manon Aubertin, Claudette Bhéreur, Damien Bouvier, Lise De Longchamp, Aurélie Frejefond, Emy Jolivet, Jonathan Labelle, Joanie Laverdière, Geneviève Leduc, Josée Malarek, Nathalie Monfet, Rachelle Morissette-Sanchez, Marie-Soleil Pitre-Vailancourt, Sarah Samson, Dominique Trottier, Fanny Urvoy, Marjorie Verrier et Annie Viau.*

Nous leur devons une fière chandelle! **Merci!**

faits saillants

- C'est un total de **13 644** heures de bénévolat (toutes sources confondues) réalisées par **86** personnes. Et le compteur tourne toujours.
- Deux activités de reconnaissance ont eu lieu : l'une le 10 décembre 2015, où nous avons remis aux familles d'accueil présentes des petits gâteaux à l'effigie de leurs chiens respectifs et l'autre, en avril 2016, durant la semaine de l'action bénévole. L'équipe recevait les familles d'accueil et bénévoles de soutien avec café et biscuits.
- Un soin particulier auprès des bénévoles animaliers concernant l'éducation des chiens s'est ajouté cette année sous la supervision de Bernard Pelletier. C'est beaucoup de temps et d'énergie, mais nos comparses à quatre pattes nous le rendent bien.
- Soulignons l'implication exceptionnelle de Madame Claudette Bhéreur, qui a œuvré comme bénévole à ZooQ pour une quinzième année consécutive : une contribution remarquable!



Jonathan Labelle, en compagnie de Bernard et Globule nous remet une magnifique toile qu'il a faite pour ZooQ

Les familles d'accueil et les chiens

[Familles Chiens]

Emmanuelle Payette	Abigaël & Paddington
Claude Théberge, Martin Paquette, Alexis	Albert
Denise Bélisle	Arsène
Madeleine Synnott & famille	Charli
Johanne Rondeau	Charli(2) & Ella
Lynda Rousseau	Charlot
Louise Thibault, Pierre Brassard, Francis	Chester
Bernard Pelletier	Chico & Riopelle
Annie et Zackary Roy	Dallas
Louise Morin	Dalton
Isabelle Jetté & Francis Robidoux	Éclipse & Galaxie
Diane Hotte & famille	Gaïa
Marlène Jacob, Patrice Monast, Félix	Gaïa (2) & Neptune
Pascal Dionne	Ginger
Amélie Bourgeois-Leclerc,	Globule & Zeus
Martin Dionne & famille	
Cosima Parke, Luc Rathé & famille	Goliath
Mélissa Ricci	Harley
Heather Lewenza	Harry
Janine Trakhtenberg	Hibou
Cynthia Tardif	Honey
Robin Kugelmass	Kobe
Costa Deros, Suzie Passarelli	Lana
Karla Guzman & famille	Léo
Renée Allard & famille	Lima
Nancy Pelletier	Luna
Élisabeth Desfonds & famille	Maggie (2)
Ingrid Hein	Maggie (3)
Guy Laurin	Max
Lorraine Forget-Gagnon, Samuel Lavoie-Patry	Maya
Valérie Evrard & famille	Mozart
Régine Héту	Pékin
Manon Lambert	Picasso
Sylvie Binette	Pixie
Gabrielle Lacoursière, Vincent Lavoie	Roméo
Julie Fournier & famille	Sansa
Jacques Dauplaise, Michel Gravel	Sofia
Maryse Bouthillier	Titus & Sherlock
Cynthia Barette	Whisky

faits saillants

- Chez les chiens : 16 arrivées, 9 départs. Au total, 45 chiens et 38 familles ont permis à ZooQ de réaliser sa mission.
- Ce sont au moins 60 personnes regroupées dans 38 familles d'accueil et 17 bénévoles qui ont pris soin de 45 chiens.
- 16 arrivées : **Abigaël** (épagueul Papillon de 2 ans), **Dalton** (bichon de 1 an et demi), **Ella** (caniche miniature de 2 ans), **Gaïa**, (labernois de 4 ans), **Globule** (chihuahua à poil long de 5 ans), **Harley** (shih-tzu de 2 ans), **Harry** (cavalier King Charles de 9 mois), **Lana** (bouledogue français de 2 ans), **Léo** (shetland de 4 ans), **Luna** (shih-tzu croisé de 3 ans), **Mozart** (yorki de 5 ans), **Neptune** (labrador de 5 ans), **Paddington** (schnauzer croisé de 7 ans), **Riopelle** (chihuahua croisé de 1 an), **Sansa** (border collie de 1 an et demi) et **Zeus** (drôle de mélange chihuahua et de shih-tzu âgé de 4 ans et demi).
- 9 retraites et départs pour différentes raisons (déménagement, inconfort en intervention, manque de motivation au travail) : **Ben** en juillet 2015, **Ginger** en août 2015, **Roméo** et **Tutu** en octobre 2015, **Pékin** en janvier 2016, **Honey** en février 2016, **Lima** en juin 2016 et **Arsène** et **Sofia** en juillet 2016. Grands mercis pour toutes ces années de travail!
- Nos chiens gourmands et gourmets ont consommé près de 2 762 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 8 260 \$ au prix courant. C'est peu dire qu'on apprécie grandement cette contribution.
- Un nouveau comité, le Comité-Chiens, réunissant des membres de l'équipe et du conseil d'administration, a vu le jour cette année. Le comité conseille le responsable des ressources canines dans la gestion de l'équipe canine, contribue à la rédaction et à la mise à jour des différents protocoles et participe à la prise des décisions plus délicates, telles que les mises à la retraite de nos vieux compagnons canins.

2. Les services de zoothérapie

Les interventions

Répartition mensuelle des heures de zoothérapie

Comparaison des exercices 2015-2016, 2014-2015 et 2013-2014

	15-16	14-15	13-14
Janvier	564	585	652
Février	503	513	559
Mars	547	547	533
Avril	546	653	644
Mai	581	617	648
Juin	560	592	637
Juillet	583	640	700
Août	609	591	658
Septembre	669	641	647
Octobre	636	653	664
Novembre	623	626	710
Décembre	627	642	607
TOTAL	7 048	7 300	7 659

Portrait des établissements clients

Comparaison des exercices 2015-2016 et 2014-2015

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2016

	Nombre d'établissements		Nombre de personnes différentes		Nombre d'interventions	
	15-16	14-15	15-16	14-15	15-16	14-15
CHSLD, CHU, CH et résidences privées	58	52	1 328	1 078	33 918	32 723
CRDITED	10	12	142	266	6 096	8 118
Scolaire	11	12	471	594	8 892	8 293
OBNL	3		34		912	
TOTAL	82	76	1975	1 938	49 818	49 134

Les tableaux ci-dessous illustrent la répartition des personnes rencontrées et des interventions réalisées en 2015-2016

Répartition et proportion des personnes rencontrées

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2016

Femmes	981	soit	50 %	Adultes & aînés
Hommes	494	soit	25 %	
Jeunes	501	soit	25 %	
			1 975	100 %

Répartition et proportion des interventions réalisées

Source : relevé statistique des clients de ZooQ effectué au printemps 2016

Femmes	26 634	soit	53 %	Adultes & aînés
Hommes	13 872	soit	28 %	
Jeunes	9 312	soit	19 %	
			49 818	100 %



Ginger, dans les bras de Sylvain, s'apprête à partir en activité une dernière fois avant une retraite bien méritée.

Comprendre les chiffres et les mouvements de l'année

CHSLD, CHU, CH et résidences privées

Plusieurs CHSLD ont dû composer avec des mesures d'optimisation budgétaire importantes. Ainsi, si nous avons réussi à maintenir nos services dans la majorité d'entre eux, plusieurs ont néanmoins dû réduire la durée ou la fréquence de leurs activités. Plusieurs ont également priorisé les interventions de groupe aux interventions individuelles, ce qui a augmenté la quantité d'interventions et de personnes rencontrées. Toutefois, une enveloppe discrétionnaire octroyée par la ministre responsable des Aînés nous a permis d'approcher sept CHSLD et un service de soins palliatifs situés dans le CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal. Nous leur avons proposé un programme d'intervention entièrement subventionné, donc gratuit. La mesure nous aura fait

reprandre contact avec de vieilles connaissances, en plus de faire découvrir la zoothérapie à des milieux que nous n'avions encore jamais desservis. Au moment de la rédaction du présent rapport, quatre de ces milieux avaient manifesté leur intérêt à poursuivre les activités de zoothérapie après les activités subventionnées.

CRDITED

La restructuration des services de santé et de services sociaux sur l'île de Montréal a entraîné des changements majeurs au CRDITED de Montréal, désormais affilié au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Elle a eu des répercussions importantes sur les activités, notamment en raison de la fermeture de certains milieux desservis et du déménagement de résidents entre les différents points de service. Le renouvellement des contrats s'est également avéré être une gymnastique particulièrement complexe, puisque plusieurs

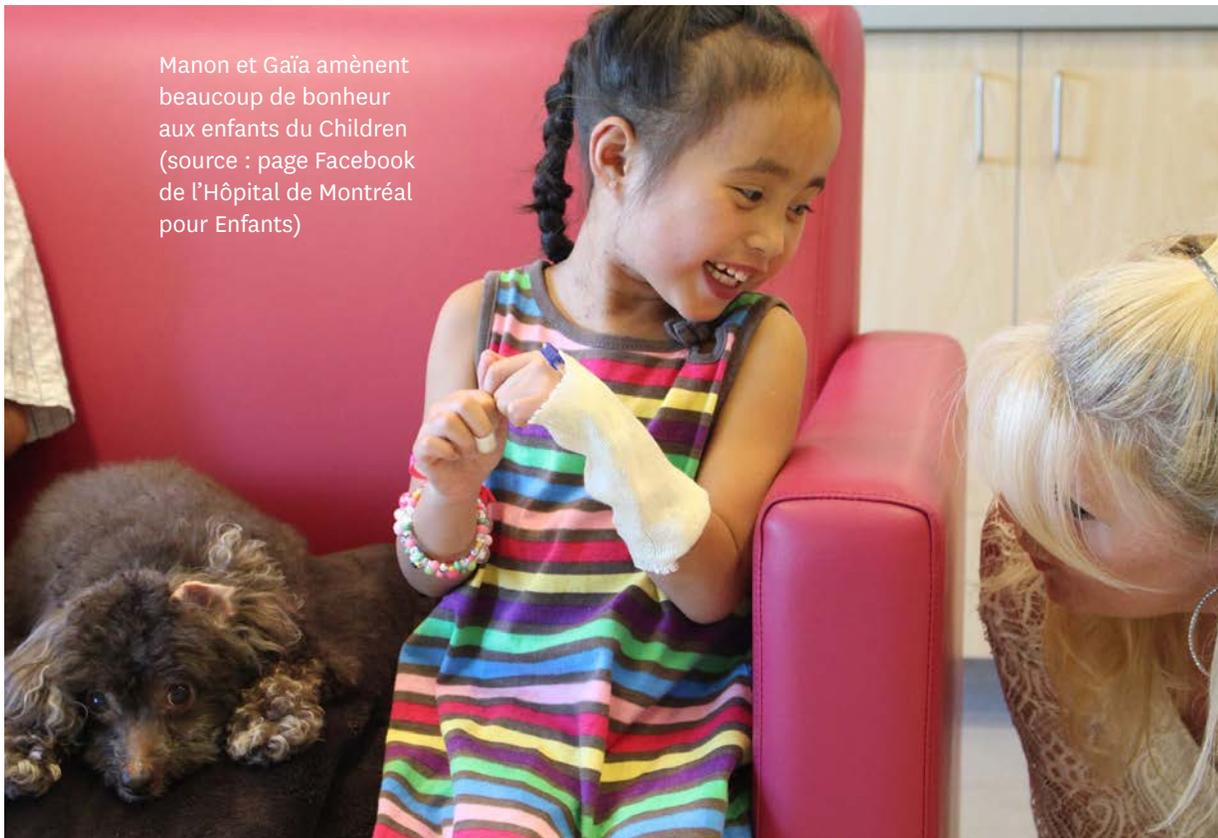
des gestionnaires avec qui nous collaborions habituellement ont été soumis à un important exercice de chaise musicale, quand ils ne quittaient pas tout simplement leurs fonctions. Néanmoins, nous avons déposé une soumission dans le cadre d'un appel d'offres public du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Nous espérons ainsi poursuivre notre intervention au CRDITED de Montréal pour les trois prochaines années.

Scolaire

Les mesures d'optimisation budgétaire ont ici encore fait sentir leur présence plus que nous ne l'aurions souhaité et nous avons encore dû ajuster le volume d'activités en conséquence. Notons que le service a dû être interrompu dans des établissements aux prises avec des moyens de pression, où des professeurs ont refusé d'accompagner leurs élèves dans des activités considérées comme parascolaires. Notons néanmoins le début d'une belle collaboration avec l'école Alphonse Desjardins à Laval ainsi qu'une augmentation des services à l'école Gadbois.

OBNL

Trois organismes communautaires ont fait appel aux services de ZooQ cette année, soit deux organismes en santé mentale (le Centre Communautaire OMEGA et le Groupe l'Entre-Gens) ainsi qu'un organisme en itinérance (la Maison Saint-Joseph de l'Accueil Bonneau).



Manon et Gaïa amènent beaucoup de bonheur aux enfants du Children (source : page Facebook de l'Hôpital de Montréal pour Enfants)

faits saillants

- La méthode de répartition des horaires a été entièrement révisée et les calendriers de chaque intervenant ont été informatisés, facilitant ainsi le travail de gestion des horaires. Nos intervenants ont désormais accès à leur calendrier d'intervention individuel actualisé en temps réel, que ce soit au bureau, à la maison ou même sur leur téléphone cellulaire.

- **Implantation du protocole d'évaluation des services de zoothérapie et des rencontres bilans avec nos milieux**

Conçu au cours de l'exercice précédent, le nouveau protocole d'évaluation des services a été implanté au cours de l'année 2015-2016. Outre les formulaires d'évaluation de services demandés annuellement à chacun de nos clients, un vaste exercice de rencontres bilans a été implanté afin d'aller à la rencontre des équipes et des gestionnaires des établissements que nous desservons. En plus de nous rapprocher des gens avec qui nous travaillons, l'exercice nous permet de mieux comprendre la réalité de chacun, de mieux leur faire comprendre la portée et le potentiel de notre intervention et d'ainsi offrir des programmes toujours mieux adaptés à leurs besoins actuels et émergents. Nous avons ainsi pu compiler les évaluations de 28 établissements clients.

L'exercice a mis des chiffres sur ce que nous anticipions déjà, soit un taux de satisfaction général de plus de 90 % face à nos services de zoothérapie. On y note avec intérêt qu'il serait pertinent de mettre à jour certains outils utilisés en intervention (ex. pictogrammes,

cahier des chiens, etc.) et que nous devons améliorer nos communications avec les milieux lorsqu'un intervenant doit être remplacé. On y dénote également que plusieurs milieux anticipent une augmentation de personnes présentant des troubles cognitifs plus importants. Le protocole nous permet donc de mieux comprendre ce que nous devons faire pour aller chercher les 10 % qui nous séparent de la note parfaite, ce sur quoi nous travaillons déjà. On peut néanmoins féliciter chaudement notre équipe pour ces belles évaluations, qui découlent directement de la grande qualité de leur travail : **BRAVO!**

- **De nouveaux types de programmes**

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que nous avons implanté des programmes pour des types de clientèles auprès desquels nous n'avions encore que peu travaillé. Ainsi, nous avons implanté un nouveau programme dès l'automne 2015 à la Maison Saint-Joseph, affiliée à l'Accueil Bonneau. Nous avons ainsi pu développer une intervention adaptée pour des hommes hébergés ayant vécu l'itinérance, souvent aux prises avec des troubles de santé mentale, de dépendance, etc.

En juin 2016, nous avons également démarré un programme dans l'unité des soins palliatifs du Centre d'hébergement Notre-Dame-de-la-Merci, Pavillon Poissant, grâce à une enveloppe discrétionnaire octroyée par la ministre responsable des Aînés.



Ces belles cartes de remerciements ont été faites par des enfants de l'école Dominique-Savio pour les familles d'accueil des chiens qui les ont visités cette année.

Un aperçu du travail sur le terrain

Chaque année, notre rapport annuel des activités est une occasion d'illustrer notre travail sur le terrain. Ce sont deux nouveaux programmes qui retiennent notre attention cette année, soit celui sur l'unité des soins palliatifs au Pavillon Poissant du Centre d'hébergement Notre-Dame de la Merci et celui à la Maison Joseph-Vincent de l'Accueil Bonneau.

Zoothérapie en unité de soins palliatifs

L'intervention dans l'unité de soins palliatifs se déroule au Pavillon Poissant du Centre d'hébergement Notre-Dame de la Merci, face à la Rivière-des-Prairies. D'une durée de 2h30, elle a lieu un vendredi après-midi sur deux.

La vision de l'équipe du Pavillon Poissant est que « chaque personne est reconnue en tant qu'individu unique et autonome. La valeur de la vie ainsi que le caractère naturel de la mort sont reconnus. Les intervenants sont attentifs aux besoins et aux espoirs des usagers et de leurs proches, dans le respect de leurs valeurs, cultures, croyances et pratiques religieuses ».

La durée d'hébergement des résidents présents (18 lits) est en moyenne de 2 à 3 semaines. L'approche de l'intervention est forcément teintée de cette réalité, sachant que la rencontre entre la personne et l'intervenant accompagné de deux chiens risque fortement d'avoir un caractère unique et non répété.

L'intervenant peut être amené à rencontrer un résident tout comme sa famille, si cette dernière est présente dans la chambre. Pour l'équipe du Pavillon Poissant, il est important d'accorder un même intérêt au résident et aux membres de sa famille, chaque personne vivant une période d'émotions extrêmement fortes.

L'intervenant a la liberté d'évoluer dans les corridors et de proposer aux résidents de voir les chiens. C'est lui seul qui garde la maîtrise du temps, évaluant lui-même la durée d'intervention adéquate pour chaque résident, en fonction de son intérêt et de son état de fatigue.

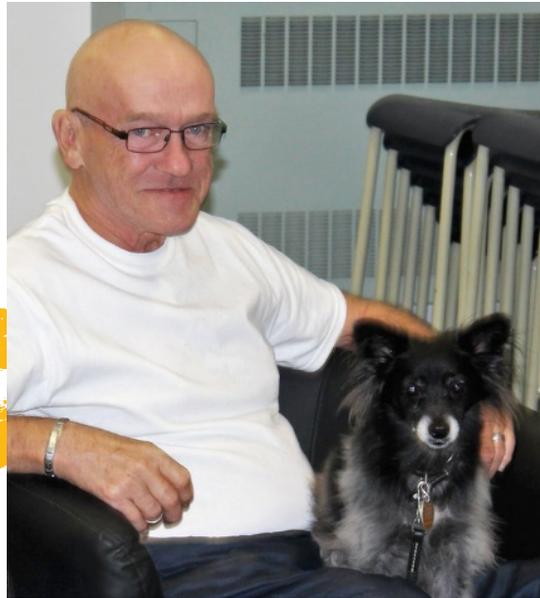
La présence des chiens amène des sourires, une certaine décontraction et un sentiment de confiance. Ce bien-être général ouvre généralement la porte aux souvenirs, à la réalité actuelle dans l'unité et à la perception qu'ont les résidents de la mort (la peur de partir, les espoirs présents, l'état de paix, le legs, etc.).

Une prise de notes est réalisée après chaque intervention. L'équipe est sensible à cette dernière, car elle peut « nourrir » les membres et apporter une richesse supplémentaire quant à la prise en charge globale des résidents.

Programme de zoothérapie à la Maison Joseph-Vincent de l'Accueil Bonneau

La Maison Joseph-Vincent de l'Accueil Bonneau est une maison d'hébergement de longue durée pour personnes âgées de 50 ans et plus, à autonomie restreinte ou en perte d'autonomie liée à l'itinérance et à des problématiques de santé physique et mentale. Cet organisme d'habitation a fait appel à Zoothérapie Québec pour intervenir auprès de ses locataires en octobre 2015. L'équipe composée d'un travailleur social, d'une technicienne en travail social et d'une criminologue a choisi de renouveler son partenariat avec Zoothérapie Québec après un projet pilote de 7 semaines. Les résultats ont dépassé les attentes des responsables qui souhaitaient normaliser le milieu de vie et offrir une activité qui permette de soutenir les intervenants du milieu dans leur travail auprès des locataires. La responsable du projet, Madame Céline Robitaille, témoigne des bienfaits de l'intervention en zoothérapie pour un locataire dont l'objectif ciblait l'intégration sociale:

« Il allait prendre des marches avec les chiens. Lorsque je lui ai demandé la raison pour laquelle il préférerait prendre des marches plutôt que les recevoir à domicile, monsieur m'a répondu que pendant qu'il prenait ses marches, il avait l'impression de vivre la vie normale qu'il avait avant la maladie. Il a aussi nommé le sentiment de bien-être qu'il ressentait. En marchant ainsi pendant une demi-heure avec les chiens, il a fait une activité physique plus importante que celle qu'il fait au quotidien. De plus, cette activité physique l'a aidé à diminuer son stress. La rigidité dans laquelle il vit depuis plusieurs années sur sa capacité à faire des choses semble avoir baissé. C'est une porte sur l'espoir qui s'est ouverte, l'amenant dans le futur à prendre des risques pour tenter de nouvelles expériences et/ou se réapproprié des capacités qu'il croyait avoir perdues à tout jamais. Son estime de soi a augmenté et il a pris conscience qu'il pourrait encore se réaliser. »



Éclipse et Max en Intervention
à la Maison Joseph-Vincent
(Source: compte Twitter de l'Accueil Bonneau)

3.

Les autres services et activités de formation

Le programme de prévention des morsures

Lentement, mais sûrement, et pour une 23^e année, le programme de prévention des morsures «Fudge à l'école» poursuit sa route. Sur son chemin, 38 ateliers auront rejoint environ 857 jeunes dans huit écoles, un CPE et un centre communautaire. En cette année trouble marquée par le décès d'une victime d'agression canine, il est toujours bon de voir que le programme permet d'augmenter le nombre de jeunes sensibilisés à l'approche sécuritaire et aux comportements appropriés vis-à-vis des chiens.

En 2015-2016, **41 trousse**s pédagogiques de prévention des morsures «Fudge à l'école» ont trouvé preneur. De ce nombre, près des deux tiers des demandes provenaient des gens qui ont suivi notre formation, deux demandes venaient de l'Ontario, et trois trousse ont fait la traversée de l'Atlantique pour rejoindre la France. On peut dire que notre message commence à se faire entendre à l'extérieur de nos frontières.

Le programme de formation

Formation à ZooQ, cohorte printemps 2016
Depuis 1993, Zoothérapie Québec partage son savoir et ses connaissances à travers son programme de formation. Cette année, la forte demande nous a poussés à offrir six formations au lieu des quatre habituelles. Deux en juillet, une en octobre, une en novembre, en février et une dernière en mai. En tout : 69 personnes sont venues des quatre coins du Québec, de l'Ontario et même du Luxembourg afin de profiter de notre expertise.

Il est toujours intéressant de noter que six hommes ont suivi notre formation comparativement à 63 femmes. Une majorité (33 %) des inscriptions vient cette fois-ci de la Montérégie. Lanaudière suit (16 %), se succèdent ensuite la région montréalaise (11 %), la région de la Vieille capitale (9 %), les Laurentides (8 %), l'Ontario (5 %) et le Luxembourg (1 %). Le reste du territoire Québécois se partageant les dernières (17 %). Ces personnes occupent des emplois liés au secteur de l'éducation : éducateurs spécialisés (28 %), psychoéducateurs (14 %), enseignants (7 %); du travail social (15 %) et de l'intervention communautaire (15 %). La dernière tranche (21 %) se compose d'infirmières, de préposées aux bénéficiaires, d'ergothérapeutes, de musicothérapeutes, etc. On observe un intérêt certain pour les gens désireux de donner un second souffle à leur carrière.



Fudge à l'école

La formation continue pour les intervenants

Comme chaque année, ZooQ accorde une importance particulière à la formation de ses intervenants. Ainsi, en plus des formations individuelles, un programme de formation continue est offert à l'ensemble des intervenants. En plus de nous donner accès à l'expertise de spécialistes invités, ces formations constituent une belle occasion d'échanger ensemble sur nos techniques et méthodes d'intervention, nos bons et nos moins bons coups. En 2015-2016, les formations ont porté sur les thèmes suivants :

- «Théorie du choix MD, 2^e partie» avec Francine Bélair de Réalité Thérapie Pro-Action inc.
- «Zoothérapie et psychomotricité» avec Sandrine Du Royaume, psychomotricienne et éducatrice spécialisée
- «Techniques d'encadrement et particularités comportementales de l'équipe canine: 1^{re} et 2^e parties» avec Bernard Pelletier, responsable des ressources canines de Zoothérapie Québec
- «De la démence de Pick au syndrome de Korsakoff» avec D^r Daniel Taillefer, Ph. D., neuropsychologue

Programme de stages

Conformément à son plan de développement stratégique, ZooQ a intensifié l'accueil de stagiaires en 2015-2016. Ainsi, ce sont deux professionnelles et deux étudiantes qui ont pu apprendre et perfectionner leurs techniques d'intervention en zoothérapie auprès de l'équipe de ZooQ:

- Marilyne Bénard, psychoéducatrice et étudiante au programme Stratégies d'intervention en zoothérapie du CÉGEP de La Pocatière
- Stéphanie Dubrule, étudiante à la technique en éducation spécialisée du CÉGEP du Vieux-Montréal
- Tiphaine Le Cornec, éducatrice spécialisée, stagiaire internationale (France)
- Arielle Verreault, étudiante au BAC en psychoéducation à l'Université de Montréal



4. Visibilité, promotion et partenariat

info@zoothérapiequebec.ca | 514.279.4747

f g+ in t d

Zoothérapie Québec

Accueil Nous Nos services Nos chiens Nous aider Nouvelles Nous joindre



Développer, promouvoir et offrir

Zoothérapie Québec a pour mission de développer, promouvoir et offrir des programmes et services de zoothérapie qui utilisent le chien pour contribuer à l'amélioration de la santé et de la qualité de vie des personnes de tous âges et de toute condition.

DÉCOUVREZ-EN PLUS À PROPOS DE NOUS

Nos services



Nouveau site Internet

Dans une volonté de rendre ses contenus plus conviviaux sur les appareils mobiles, tels que les tablettes et les téléphones intelligents, le site Internet a été entièrement refait et est désormais facilement consultable sur toutes les plateformes. Nous avons rapidement pu constater l'efficacité de la démarche, puisque le volume d'appels reçus pour des informations sur nos services a augmenté significativement depuis la mise en ligne du nouveau site Internet.

L'Économie sociale, j'achète!

La deuxième fois aura été la bonne. Alors que nous n'avions pas été sélectionnés pour participer au projet pilote en 2013, nous avons intégré, en 2016, le projet l'Économie sociale: j'achète!

Coordonnée par le Comité d'économie sociale de l'île de Montréal (CÉSÎM), l'initiative montréalaise vise à accroître les liens d'affaires entre, d'une part, des entreprises d'économie sociale montréalaises et, d'autre part, les institutions publiques et les grandes entreprises privées. En créant les conditions propices aux développements de marché, l'initiative est un effort collectif pour faire croître les entreprises d'économie sociale du territoire montréalais.

D'une durée de 18 mois, l'initiative nous outillera dans l'établissement de relations d'affaires et fera la promotion de l'économie sociale au sein des grandes institutions publiques.

Médias

Nous sommes toujours heureux de pouvoir parler de notre travail à un plus large public. Cette année, nous avons pu le faire à travers les médias suivants :

Solide comme le Roch, 104,7 FM

Outaouais, 2016-06-15

Nous avons répondu avec grand plaisir à cette entrevue téléphonique en direct. Régine Héту a alors pu présenter la zoothérapie en général et Zoothérapie Québec en particulier.

Le meilleur ami... du sourire, La Presse+, 2016-01-24

Nous avons répondu aux questions de la journaliste Evelyne Audet pour un dossier spécial paru afin de mieux connaître les vertus de l'interaction entre l'animal et l'humain.

Quoi de neuf, 2015-10

Le magazine Quoi de Neuf, de l'AREQ (l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec), a fait un numéro portant sur la zoothérapie et nous a demandé de rédiger le dossier principal.

Le rôle de la zoothérapie dans l'évaluation psychoéducative, UNIPSED, 2015-10

Régine Héту, alors intervenante, a publié un article fort intéressant dans l'encyclopédie électronique UNIPSED, une encyclopédie électronique des domaines psychosociaux.

Diaspora Black News, 2015-07-21

La WebTV Diaspora Black News a interviewé Dominique Brunet, au sujet de la zoothérapie. Un beau reportage permettant d'en connaître un peu plus sur ce domaine passionnant et de jeter un coup d'œil à nos installations.

Conférences & activités de représentation

- Participation régulière à la Corporation de Développement communautaire (CDC) Solidarités Villeray, la nouvelle table de concertation multisectorielle et inter-réseaux de notre quartier.
- Participation régulière à la table de concertation des aînés de Villeray (C-LAVI)
- Conférence « La zoothérapie et la santé mentale », par Régine Héту, tenue le 29 avril 2016 à l'organisme La Parentrie (www.laparentrie.org/)
- Activités d'introduction à la zoothérapie, par Bernard Pelletier, offertes à la bibliothèque Le Prevost dans le cadre de la Journée des Aînés de Villeray, organisée par le comité C-LAVI, le 2 octobre 2015.
- Présentation des services de zoothérapie sur l'heure du dîner en présence des membres du personnel soignant de l'Hôpital de Montréal pour Enfants les 13 et 18 mai 2016.



Le magazine de l'AREQ 

Quoi de neuf

Automne 2015

DOSSIER

La zoothérapie :

un apport significatif à la santé

 facebook.com/monAREQ | Inscrivez-vous à l'infolettre areq.qc.net

Couverture du magazine
Quoi de neuf, automne 2015

5. Finances

Résultats

	2015-2016	%	2014-2015	%
Revenus	604 141 \$		583 942 \$	
Financement autonome	500 179 \$	83 %	499 509 \$	86 %
Dons et subventions	103 962 \$	17 %	84 433 \$	4 %
Charges	589 831 \$		609 992 \$	
Fonds d'administration	578 747 \$	98 %	597 611 \$	98 %
Fonds d'immobilisations	11 084 \$	2 %	12 381 \$	2 %
Surplus (déficit)	14 310 \$		(26 050 \$)	



faits saillants

- Les objectifs d'optimisation financière imposés à la majorité de nos clients ont été déterminants, cette année encore, dans le maintien et le renouvellement de nos ententes de services. Aux prises avec des compressions majeures, plusieurs ont dû diminuer les services de zoothérapie offerts à leurs résidents, quand ils n'étaient pas tout simplement interrompus.
- Plusieurs nouveaux contrats sont toutefois venus atténuer ces pertes. Plusieurs nouveaux clients nous ont effectivement approchés après la mise à jour de notre site Internet et notre présence accrue sur nos médias sociaux. Des démarches de représentation en personne ou au téléphone auront permis de transformer en contrats les demandes d'informations reçues. Plusieurs milieux ont également été approchés par téléphone suite à un exercice de recensement des CHSLD de Montréal, effectué par nos stagiaires. Évidemment, la qualité de nos services a fait son chemin de la bouche des uns aux oreilles des autres, ce qui constitue et constituera toujours notre meilleure publicité.
- Dans un tel contexte d'incertitude, le départ volontaire d'intervenants à temps plein a permis à la direction d'embaucher davantage d'intervenants à temps partiel. Nous avons été ainsi davantage en mesure de nous ajuster aux différents changements dans nos milieux, de diminuer certaines dépenses et ce, en améliorant notre flexibilité pour les remplacements et les reprises d'activités.
- Nous avons pu générer près de 20 000\$ de plus que l'année précédente en dons et subventions, notamment grâce aux programmes d'employabilité d'Emploi Québec. Cette augmentation de nos autres revenus de 23% a contribué à l'atteinte, voire au dépassement, de l'équilibre budgétaire cette année.
- La pédale de frein a été appliquée sur plusieurs postes budgétaires afin de nous assurer de ne pas dépenser plus que ce que nous avons.
- L'ensemble de ces mesures semble avoir fonctionné puisque nous avons cette année enregistré une hausse de nos revenus et une baisse de nos dépenses, et ce malgré les mesures d'austérité. Un bon coup qui rejaillit sur l'ensemble de l'équipe et du conseil d'administration.

Subventions, dons et commandites

Au soutien du fonctionnement et des services de zoothérapie

- PSOC (programme de soutien aux organismes communautaires). La subvention de ZooQ passe à 78 107 \$ en 2015-2016 afin de réaliser sa mission. Toujours grandement appréciée, cette subvention est essentielle au bon fonctionnement de ZooQ.
- EMPLOI-QUÉBEC : La subvention salariale – insertion en emploi nous aura permis d'embaucher une intervenante en zoothérapie durant 30 semaines.
- MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS : la ministre responsable des Aînés, Francine Charbonneau, a octroyé un soutien discrétionnaire de 10 000 \$ (7500 \$ en 2015-2016 et 2500 \$ en 2016-2017) afin de mettre en place un projet de zoothérapie à l'intention des aînés. Nous avons ainsi pu offrir des programmes gratuits de zoothérapie, de huit séances chacun, dans huit CHSLD du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal.
- 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.
- 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. Cette année, 29 personnes ou organisations ont fait des dons en argent à ZooQ.

Nous sommes extrêmement reconnaissants pour ce précieux soutien apporté à notre mission et nos actions. C'est en partie grâce à vous que 1972 personnes différentes ont pu recevoir les services de ZooQ cette année, soit 50 589 interventions.

Au soutien des chiens

- LA COMPAGNIE DE NOURRITURE POUR ANIMAUX HILL'S.
Pour une onzième année, nos chiens sont nourris par Hill's. Cette commandite de 2 762 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.
- BAYER 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.

GRANDS MERCI

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.

6. en conclusion...♦♦♦

C'est donc une autre année de travail assidu qui nous rappelle qu'il n'y en aura pas de facile. Évidemment, Zoothérapie Québec n'échappe pas aux contrecoups des vagues de compressions avec lesquelles la majorité de nos clients doit composer. Toutefois, cette deuxième année sous le signe de l'austérité nous aura permis de constater l'attachement profond envers la zoothérapie que partagent avec nous les milieux que nous visitons quotidiennement.

Cette année aura surtout été une année de progrès au sein de l'organisme. Mieux structurée qu'il y a un an, notre équipe d'intervention bénéficie maintenant d'un soutien clinique accru. Nous sommes désormais plus proches de nos milieux clients grâce aux rencontres bilans et à l'application du protocole d'évaluation, le travail de nos employés est mieux balisé et notre réseau de partenaires continue de s'agrandir.

C'est finalement avec beaucoup d'enthousiasme, mais surtout avec la conscience du travail qui nous reste à accomplir, qu'on se souhaite une autre belle année, ensemble!



 Zoothérapie
Québec

zootherapiequebec.ca

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