



Rapport annuel des activités 2016-2017



INTERVENANTS PROFESSIONNELS.
CHIENS EXCEPTIONNELS.

*Nous sommes le 18 juillet 1988.
Le Centre progressif de comportement animal vient de naître.*

RICHARD BEAUDET est alors l'un des quatre fondateurs
de ce qui deviendra Zoothérapie Québec.

*Il avait « un nez », une façon éloquente et unique de « sentir » les chiens...
Et aujourd'hui, toute la meute est triste de le voir disparaître.*

*L'équipe de Zoothérapie Québec tient à offrir à Diane, à Vincent
et à tous leurs proches sa sincère amitié et ses sympathies ressenties.*



7779, avenue Casgrain, Montréal (Québec), H2R 1Z2
T : 514-279-4747 C : info@zootherapiequebec.ca
www.zootherapiequebec.ca



Neptune

Table des matières

| | |
|-------|---------------------------------------|
| p. 4 | Mot de la présidente |
| p. 5 | Mot du directeur général |
| p. 6 | Présentation de Zoothérapie Québec |
| p. 16 | Nos programmes et services |
| p. 24 | Finances |
| p. 26 | Visibilité, adhésions et partenariats |
| p. 29 | Formation continue |
| p. 30 | Perspectives |
| p. 31 | Merci à nos contributeurs |

La forme masculine est employée dans ce rapport afin d'en faciliter la lecture.

RÉDACTION : L'ÉQUIPE DE ZOOHÉRAPIE QUÉBEC
CONCEPTION VISUELLE : GAËL MAGRINI
GRAPHISME EN COUVERTURE : LABORATOIRE CRÉATIF
PHOTOS SUR FOND BLANC : STUDIO Z PHOTOS

L'année 2016-2017 a été ma première année à la présidence de Zoothérapie Québec. J'ai donc eu à me familiariser non seulement avec les procédures et travaux du conseil d'administration (CA), mais également avec les procédures de fonctionnement à l'interne (finances, ressources humaines, ressources canines, ressources matérielles et bâtiment). Mais heureusement Carole Brousseau m'a offert son aide dans cette transition afin de faire un transfert de connaissances réussi.



Les objectifs de la planification stratégique, élaborée par le CA en 2015 et accompagnée de plans d'action préparés par notre directeur général, sont en majeure partie réalisés. Dès l'automne, nous travaillerons à l'élaboration de la prochaine planification stratégique qui devrait être d'au moins trois ans à partir de l'année 2018-2019.

La réforme du réseau de la santé et des services sociaux et, dans une moindre importance, celle du réseau de l'éducation nous ont amenés à travailler avec de nouveaux acteurs, plusieurs cadres ayant quitté ou changé de postes dans nos établissements clients. Certains établissements ont poursuivi et même intensifié leurs achats de services avec nous alors que d'autres ont diminué ou cessé les services, principalement en raison de contraintes budgétaires. Par contre dans l'ensemble nous avons assisté globalement à une hausse d'heures de services, soit dans nos créneaux actuels ou dans de nouveaux créneaux.

Je tiens à souligner le travail de la direction générale, des adjoints (clinique, administratif et canin) et des intervenants dans plusieurs dossiers, dont l'amélioration du processus d'évaluation systématique des services, l'amélioration du processus d'intégration des nouveaux intervenants, l'amélioration du processus de gestion des ressources canines, tant pour les nouveaux intervenants que pour les anciens, et les bénévoles. Bien entendu, nos employés de soutien étaient également de la partie, permettant à tous de travailler auprès de chiens bien toilettés et dans des locaux propres.

Je tiens également à remercier toutes les familles d'accueil qui hébergent nos chiens ou qui nous prêtent leur chien. Tous viennent, beau temps mauvais temps, reconduire au travail tous ces chiens exceptionnels guidés d'une main de maître par nos intervenants professionnels dans les divers milieux.

Je termine en remerciant chaleureusement Carole, la fondatrice et présidente sortante, d'avoir donné vie à cette magnifique organisation qu'est Zoothérapie Québec, d'avoir guidé son développement dans le respect de normes rigoureuses, en y mettant tout son cœur et son expertise. Elle a également grandement contribué à l'avancement des travaux en zoothérapie. Depuis le tout début de l'organisme, elle a fait preuve de vision, de détermination et de ténacité. Les mots me manquent pour bien souligner l'étendue de sa contribution... un énorme MERCI et bon succès dans tes projets futurs.

Denyse Marier
Présidente

Mot du directeur général



C'est avec beaucoup de fierté que nous présentons ici les fruits d'une année de travail intense et passionné. Une année certes encore sous le signe de l'austérité chez nos clients, mais surtout une année sous le signe du développement de notre organisation.

Zoothérapie Québec aura connu, en 2016-2017, une progression notable sur plusieurs fronts. Après presque deux ans de restructuration et de consolidation, notre organisme était mûr pour une phase de développement, et ce malgré l'incertitude, les fusions et les mesures d'optimisation budgétaires qui prévalent plus que jamais dans les réseaux de la santé, des services sociaux et de l'éducation au Québec.

C'est donc avec une détermination et un engagement hors du commun que le conseil d'administration, les employés et les bénévoles de Zoothérapie Québec ont pris ce défi à bras le corps et ont redoublé d'efforts afin de faire passer ZooQ au niveau supérieur. Développement de nouveaux partenariats, implantation dans plusieurs nouveaux milieux, représentations dans de nouveaux réseaux, amélioration de nos pratiques et optimisation de nos processus : autant de pistes de travail qui auront permis à notre organisation de connaître une hausse des ententes de services, une amélioration des taux de satisfaction de nos clients (qui étaient déjà élevés) et un accroissement important de notre visibilité.

Nous sommes donc très heureux de vous présenter cette belle année au fil de ces pages. Bonne lecture!



Gaël Magrini
Directeur général



Présentation de Zoothérapie Québec

Fondé en 1988, Zoothérapie Québec est un organisme à but non lucratif qui dessert annuellement plus de 110 établissements de santé, de services sociaux ou d'éducation dans la grande région de Montréal, ce qui fait de nous l'une des plus importantes organisations du genre en Amérique du Nord.

Notre mission

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.

Nos valeurs

Le souci d'excellence
Le sens du client
L'engagement
La collaboration
L'innovation

QU'EST-CE QUE LA ZOOHÉRAPIE?

LA ZOOHÉRAPIE EST UNE INTERVENTION QUI S'EXERCE SOUS FORME INDIVIDUELLE OU DE GROUPE, À L'AIDE D'UN ANIMAL FAMILIER SOIGNEUSEMENT SÉLECTIONNÉ ET ENTRAÎNÉ, INTRODUIT PAR UN INTERVENANT QUALIFIÉ AUPRÈS D'UNE PERSONNE EN VUE DE SUSCITER DES RÉACTIONS VISANT À MAINTENIR OU AMÉLIORER SON POTENTIEL COGNITIF, PHYSIQUE, PSYCHOLOGIQUE OU SOCIAL.



Membres et assemblée générale annuelle

En 2016-2017, 70 personnes ont été membres de Zoothérapie Québec.

L'assemblée générale annuelle (A.G.A.) de Zoothérapie Québec a réuni 22 participants le 28 septembre 2016 au siège social de Zoothérapie Québec, cis au 7779 de l'avenue Casgrain à Montréal.

Les membres ont pu y prendre connaissance du rapport des activités 2015-2016, du bilan financier présenté par M. Vincent Bougie, CPA, reconduire le mandat de la firme de comptabilité Nantel & Valiquette, comptables agréés et évidemment élire les membres du conseil d'administration pour les cinq postes en élection.

Conseil d'administration

En 2016-2017, le conseil d'administration (C.A.) de Zoothérapie Québec a tenu six rencontres régulières. Sous la présidence de Madame Denyse Marier, le C.A. est composé de dix membres élus lors de l'assemblée générale annuelle. Zoothérapie Québec est extrêmement privilégié de pouvoir compter sur le soutien inestimable de ces bénévoles, des professionnels engagés et dévoués. Ensemble, ils déterminent les orientations et les objectifs de l'organisation tout en veillant à sa saine gestion, dans le respect de sa mission et de ses valeurs.

Composition du C.A. en 2016-2017

M. Alexandre Bélanger, administrateur – étudiant en médecine, Université McGill

Mme 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, Wärtsilä Canada Inc.

Dr Bernard Lemelin, trésorier – médecin vétérinaire propriétaire, Clinique Vétérinaire St-Denis

Mme Denyse Marier, présidente – gestionnaire de projet – 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

Six rencontres du conseil d'administration pour veiller au développement de l'organisme, gérer les affaires courantes, assurer les suivis budgétaires, adopter les règlements et politiques, etc. 2016-2017.

Comités du Conseil au cours de l'exercice : un pour l'évaluation du directeur général, un pour la Politique de prévention en matière d'abus, de harcèlement, de violence et d'intimidation.

Soulignons également l'implication des administrateurs sur deux comités qui soutiennent l'équipe de Zoothérapie Québec dans l'amélioration continue de ses pratiques. Le comité-conseil sur les ressources canines, créé en 2015-2016, a poursuivi ses travaux et continue d'appuyer notre responsable des ressources canines dans ses tâches. En 2016-2017, c'est le comité-conseil clinique qui a vu le jour et qui appuie notre coordonnatrice clinique dans ses mandats.

Adoptée le 29 mars par le conseil d'administration, la Politique de prévention en matière d'abus, de harcèlement, de violence et d'intimidation réaffirme que le respect entre les personnes est une valeur fondamentale de Zoothérapie Québec, qui s'engage à mettre en place les moyens adéquats pour prévenir les abus, le harcèlement, la violence et l'intimidation dans son organisme. Zoothérapie Québec y prend également l'engagement d'intervenir rapidement de manière à faire cesser toute situation d'abus, de harcèlement, de violence ou d'intimidation qui est portée à sa connaissance.



Carole Brousseau, vice-présidente et cofondatrice de ZooQ, en intervention aux débuts de l'organisme

Notre équipe

Gestion

Gaël Magrini, directeur général
Régine Héту, psy. ed., coordonnatrice clinique
Stéphan Francoeur, adjoint administratif
Bernard Pelletier, responsable des ressources canines

Intervenants-es en zoothérapie

Olivier Beckrich, éducateur spécialisé
Raluca Dragota, psychopédagogue
Stéphanie Dubrule, bachelière en psychoéducation*
Mélanie Dufour, sexologue
Éloïse Forest, bachelière en psychoéducation
Julie Kaddis, éducatrice spécialisée
Nathalie Kazan, psychoéducatrice
Marie-France Lafleur, éducatrice spécialisée
Sylvain Lajoie, éducateur spécialisé
Manon Lambert, technicienne en travail social*
Robert Lapalme, éducateur spécialisé*
Élodie Larquemin, travailleuse sociale
Audrey Nault-Larochelle, technicienne en travail social
Marjolaine Paquin, sexologue & technicienne en réadaptation*
Emmanuelle Payette, éducatrice spécialisée
Stéphanie Pichette-Leclerc, doctorante en psychologie*
Nathalia Sanchez-Castillo, travailleuse sociale
José Urdaneta, psychothérapeute
Emmanuelle Vachon, éducatrice spécialisée
Arielle Verreault, bachelière en psychoéducation

Employées de soutien

France Desjardins, préposée à l'entretien
Joanie Laverdière, préposée aux ressources canines
Frédérique Guérin, préposée aux ressources canines*
Marjorie Verrier, préposée aux ressources canines*

Stagiaires

Tiphaine Le Cornec, stagiaire en zoothérapie, France
Marilyne Morin, étudiante en psychoéducation

* Départ en cours d'année



De haut en bas : (1) France toilette Harry, (2) Nathalie et Harry en activité et (3) Emmanuelle entraîne Macaire



Popeye

FAITS SAILLANTS

La folie des bébés s'est emparée de l'équipe. On félicite ainsi Marie-France Lafleur, Gaël Magrini, Audrey Nault-Larochelle, Nathalia Sanchez et José Urdaneta pour les belles arrivées. La relève à ZooQ est définitivement assurée.

Bienvenue dans l'équipe à nos nouvelles collègues : Raluca Dragota, Éloïse Forest, Nathalie Kazan, Élodie Larquemin et Joanie Laverdière.

Trois départs en cours d'année d'intervenants réguliers. Un grand merci et bonne chance dans vos nouveaux défis à Manon Lambert, Robert Lapalme et Stéphanie Pichette-Leclerc.

Merci et bonne route également à celles qui auront fait un bref passage avec nous cette année : Stéphanie Dubrule, Marjolaine Paquin, Frédérique Guérin et Marjorie Verrier.

Cette année encore, la subvention salariale d'emploi Québec nous aura permis de trouver la perle rare en Raluca Dragota. Les subventions d'Emploi d'Été Canada nous auront aussi permis de passer l'été en agréable compagnie avec Stéphanie Pichette et Frédérique Guérin.



Emmy Jolivet, qui rapporte les fruits de sa collecte de dons spontanée pour ZooQ : une initiative personnelle!

Les bénévoles

Les bénévoles se répartissent en quatre 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

Les familles d'accueil ont, entre autres, la gentillesse d'offrir à nos chiens un milieu de vie normal et chaleureux. Près de la moitié de ces familles ont la générosité de nous prêter leur propre animal pour nos activités quotidiennes. Il va sans dire que nous ne pourrions offrir les services de zoothérapie à nos différents milieux sans leur apport. C'est **plus de 92 bénévoles** qui se sont déplacés et qui ont veillé aux soins des chiens de zoothérapie, pour environ **14 600 heures de bénévolat** octroyées gracieusement à notre organisme durant toute l'année.

Les bénévoles spécialisés

Nous avons eu la chance de compter sur l'expertise de quatre professionnels qui ont généreusement accepté de nous faire profiter de leur expertise bénévolement. Trois avocates ([Me Sylvie Dupuis](#), [Me Claudine Martineau-Langevin](#) et [Me Elene Moussa](#)) ont ainsi révisé l'ensemble des modèles d'ententes de services de ZooQ en plus de concevoir la première ébauche de notre nouvelle politique de prévention en matière d'abus, de harcèlement, de violence et d'intimidation. Nous avons également profité de l'expertise de [Nicolas Plourde](#), fondateur et spécialiste Dynamics 365 chez NPXpert, qui travaille bénévolement à la conception d'un outil en ligne de gestion et de suivi de nos opérations. Ensemble, c'est environ 60 heures qu'ils ont offert à ZooQ.

Les bénévoles au soutien général

Cette année, **22 bénévoles** sont venus nous prêter main-forte au bureau dans diverses tâches générales. Nous avons assisté à certains départs dus au travail, à la famille ou à des raisons de santé. De nouveaux visages sont venus s'ajouter au noyau des « anciens ». Au total, ces personnes ont réalisé **1 360 heures de bénévolat** sur des travaux en tout genre englobant nos besoins quotidiens (chiens, réception, déplacement, entretien des espaces canins).

Nous disons un grand merci à ceux qui nous ont soutenus durant cette année et qui ont dû malheureusement continuer leur chemin. De ce nombre, nous comptons : [Damien Bouvier](#), [Aurélie Frejefond](#), [Louise Morin](#), [Dominique Trottier](#), [Rachelle Morissette Sanchez](#) et [Fanny Urvoy](#).

Merci aussi à celles qui ont fait un bref passage : [Juliette Duranleau](#), [Lucie Desrochers](#), [Giovana Serluca](#), [Alexandra Bélanger](#), [Joyce Lefebvre](#) et [Sylvie Varin](#). Peut-être reviendront-elles nous rendre visite sous de meilleurs augures.

De notre noyau dur, nous pouvons compter sur l'appui de [Claudette Bhéreur](#), [Lise De Longchamps](#), [Emmy Jolivet](#), [Joanie Laverdière](#), [Geneviève Leduc](#), [Marjorie Verrier](#) et [Jonathan Labelle](#).

De nouveaux visages ont fait leur apparition cette année au sein de l'équipe bénévole. Soulignons enfin l'arrivée de [Carole Trudel](#), de [Louise Dugas](#) et de [Daniel Robert](#). Bienvenue à bord!

À tout ce beau monde, nous vous disons : merci!

FAITS SAILLANTS

Au cumulatif, c'est plus de 16 520 heures offertes généreusement et gratuitement par plus de 134 personnes! Si l'on calcule qu'un employé à temps plein fait environ 1820 heures par année, il nous faudrait engager au moins 9 personnes à temps plein durant une année afin de pourvoir au travail de tous ces bénévoles... Chapeau!

À deux reprises, durant la semaine de l'action bénévole qui se déroule en avril, nous avons offert le café, le thé, les gâteaux et les biscuits à nos bénévoles. En plus de commencer la journée du bon pied, c'était une façon pour nous de leur dire merci! N'oublions pas non plus notre tirage annuel de raccompagnement de chien à la maison.

Sur une note plus triste, nous avons malheureusement appris le décès d'une de nos bénévoles qui nous avait quittés trois semaines seulement après son arrivée parmi nous. Madame Giovanna Serluca. Toutes nos condoléances à sa famille et ses amis.



Les familles d'accueil et les chiens

| Familles | Chiens | Familles | Chiens |
|---|-------------------|--|------------------|
| Emmanuelle Payette | Abby & Paddington | Claudia Ouimet & famille | Lola |
| Claude Théberge, Martin Paquette & Alexis | Albert | Lyne Beauregard & famille | Macaire |
| Denise Bélisle & famille | Arsène | Élisabeth Desfonds & famille | Maggie |
| Heather Lewenza | Athéna & Harry | Guy Laurin | Max |
| Madeleine Synnott & famille | Charli | Lorraine Forget-Gagnon & Samuel Lavoie-Patry | Maya |
| Johanne Rondeau | Charli2 & Ella | Raluca Dragota | Maya (2) |
| Karine Dumont | Charlot | Valérie Evrard & Papi | Mozart |
| Louise Thibault et Pierre Brassard | Chester | Lucie Paquet, Christian De Massy & famille | Olive |
| Bernard Pelletier & famille | Chico & Popeye | Régine Hétu | Pékin |
| Annie & Zachary Roy | Dallas | Nathalia Sanchez & famille | Pixie |
| Louise Morin & Alain Baril | Dalton | Sylvie Blouin | Riopelle |
| Audrey Wyszinski & famille | Doris | France Gladu | Roger |
| Isabelle Jetté & Francis Robidoux | Éclipse & Galaxie | Manon De Sylva & famille | Rufus |
| Marlène Jacob, Patrice Monast & Félix | Gaia & Neptune | Julie Fournier & famille | Sansa |
| Amélie Bourgeois-Leclerc, Martin Dionne & famille | Globule & Zeus | Maryse Bouthillier | Sherlock & Titus |
| Cosima Parke & Luc Rathé & famille | Goliath | Jacques Dauplaise & Michel Gravel | Sofia |
| Mélissa Ricci & Kazadi Manguila | Harley | Andée-Anne Bériault & Vincent Bouliane | Tricot |
| René Miron & famille | Jack | Louise Léger | Victor |
| Chantal Poirier & famille | Jasper | Anita D'Onofrio & famille | Vida |
| Robin Kugelmass & famille | Kobe | Maya Volpato & famille | Watson |
| Costa Deros & Suzie Passarelli | Lana | Josée Mongeau | Whippet |
| Karla Guzman & famille | Léo | Cynthia Barrette & famille | Whisky |



*Notre belle Dallas,
nouvellement retraitée*

FAITS SAILLANTS

44 familles d'accueil se sont impliquées cette année, un record!

52 chiens ont travaillé à ZooQ cette année, un record également!

14 arrivées cette année, un beau défi d'intégration à la meute : Athéna, Doris, Jasper, Jack, Lola, Macaire, Maya (2), Olive, Popeye, Roger, Rufus, Tricot, Victor et Whippet.

11 départs cette année, pour différentes raisons (déménagement, perte d'intérêt pour le travail, etc.) : Charlot, Dallas, Dalton, Jasper, Harley, Mozart, Paddington, Riopelle, Sansa, Vida et Watson.

Nos pensées accompagnent Sylvie Blouin dont le beau Riopelle s'est malencontreusement fait frapper par une voiture en venant à ZooQ le matin.

Nos pensées accompagnent également Valérie Évrard dont le beau Mozart a perdu l'usage de ses pattes arrière après s'être fait attaquer par un autre chien dans la ruelle derrière sa maison.

Une bien mauvaise nouvelle nous est parvenue de notre partenaire de longue date, la compagnie de nourriture pour animaux Hill's, qui a malheureusement interrompu son soutien à ZooQ en mars dernier, suite à un changement majeur dans ses méthodes de distribution. Nous travaillons cependant toujours à ce jour avec la direction de Hill's, basée à Toronto, afin de régulariser la situation.



Gaïa et Globule

Nos programmes et services

Programme de formation en zoothérapie

La formation dispensée par Zoothérapie Québec s'adresse aux professionnels de partout au Québec, qui désirent connaître et approfondir les multiples applications de la zoothérapie et les domaines tout aussi nombreux où elle peut s'utiliser. La formation s'inscrit dans nos efforts pour établir et maintenir des normes d'éthique professionnelle pour les professionnels utilisant des animaux à des fins d'intervention. Le programme s'adresse principalement aux professionnels de la santé, des services sociaux, de l'éducation et des sciences humaines.

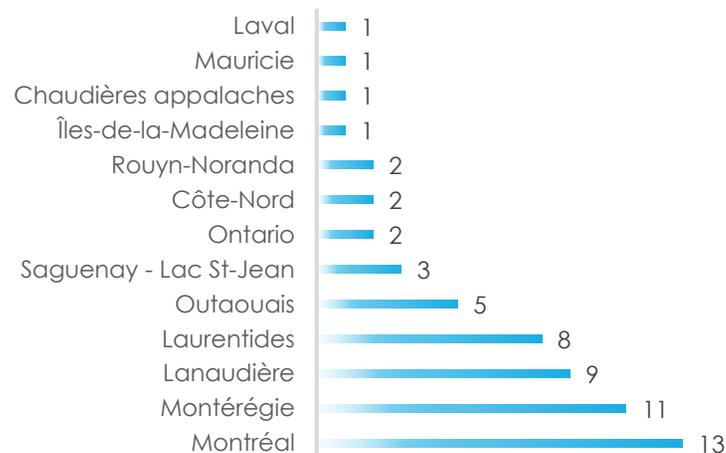
« Je tenais à vous souligner que j'ai débuté mon intervention en zoothérapie... auprès d'une clientèle très diversifiée (...) Cette formation a amélioré de façon positive mon approche auprès des gens et des animaux. Encore merci »

Lise Bouchard, Sept-Îles, participante de la formation d'octobre 2016

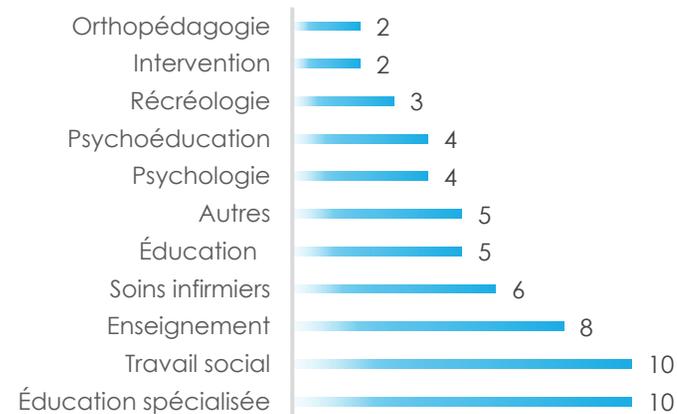
Fêtant bientôt son quart de siècle, notre formation aura su se tailler une place enviable dans le paysage de la zoothérapie au Québec. Augmentant officiellement le nombre de nos formations à six annuellement, nous sommes en mesure de permettre aux professionnels du milieu d'ajouter la corde de la zoothérapie à l'arc de leur pratique quotidienne. Ainsi, nous avons tenu deux formations estivales (juillet et août), une en octobre, une en février et deux au printemps (avril et mai). Encore cette année, la gent féminine remporte la palme du plus grand nombre d'inscriptions soit 57 femmes pour seulement deux hommes.

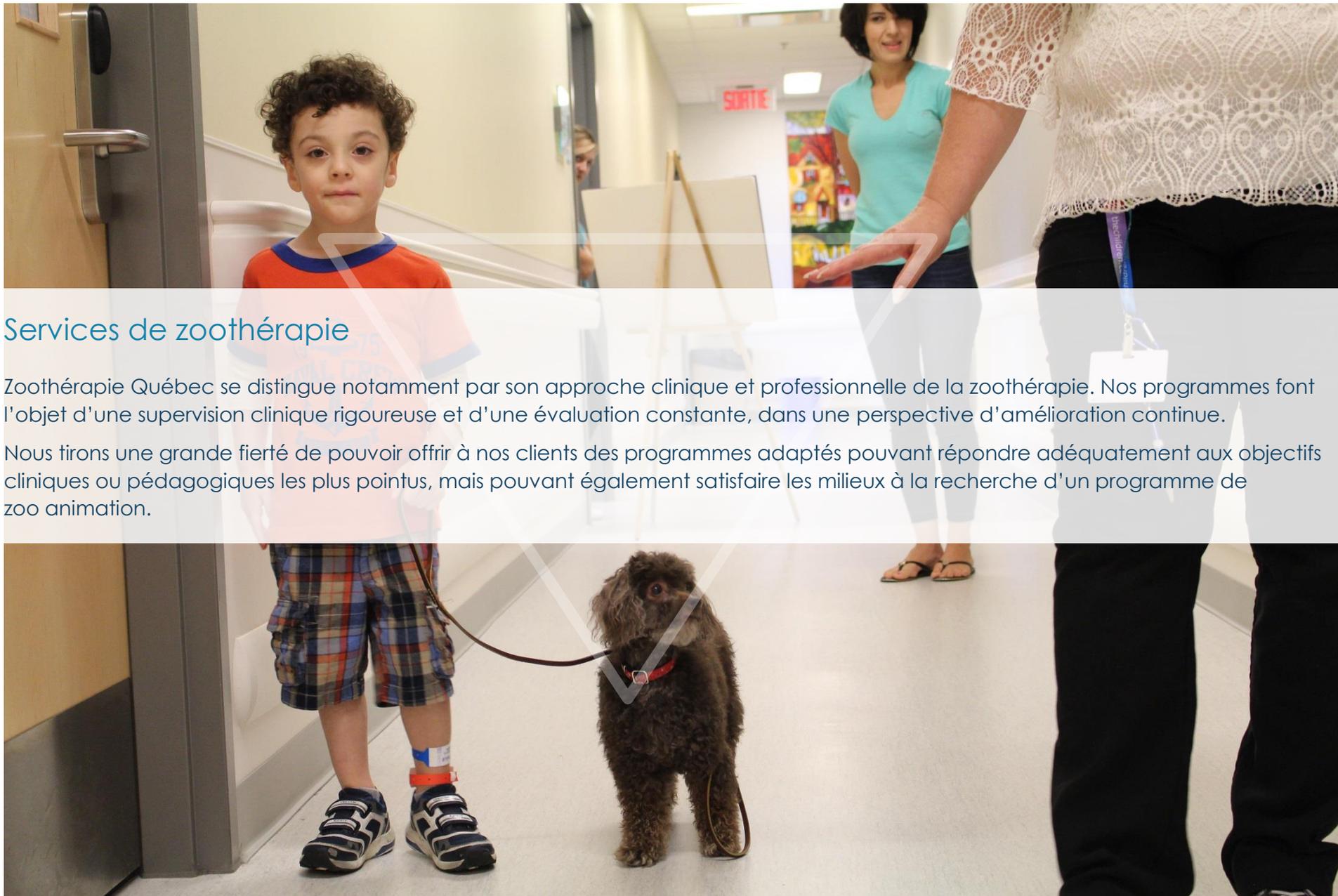
De ce total, 59 personnes ont pu profiter de notre expertise et des connaissances de nos formateurs. Nous félicitons Régine Hétu, Bernard Pelletier, Anne-Lise Paul et Élise Frenet qui, grâce à leur implication et à leur science, permettent aux gens, qui viennent de partout suivre notre formation, de repartir essaimer dans leur coin de pays.

PROVENANCE DES PARTICIPANTS-ES



SPÉCIALISATION DES PARTICIPANTS-ES





Services de zoothérapie

Zoothérapie Québec se distingue notamment par son approche clinique et professionnelle de la zoothérapie. Nos programmes font l'objet d'une supervision clinique rigoureuse et d'une évaluation constante, dans une perspective d'amélioration continue.

Nous tirons une grande fierté de pouvoir offrir à nos clients des programmes adaptés pouvant répondre adéquatement aux objectifs cliniques ou pédagogiques les plus pointus, mais pouvant également satisfaire les milieux à la recherche d'un programme de zoo animation.

*La zoothérapie au Children
Source : Hôpital de Montréal pour enfants*

UNE GROSSE ANNÉE!

En 2016-2017, Zoothérapie Québec a offert ses services de zoothérapie dans **107 établissements**.

Les **7577 heures d'intervention** représentent une **hausse de 7 %** par rapport à l'exercice précédent.

Au total, **plus de 54 000 interventions** ont été effectuées auprès de **2 464 personnes différentes**.

Répartition mensuelle des heures d'intervention en zoothérapie

Comparaison des exercices 2016-2017, 2015-2016 et 2014-2015

| | 16-17 | 15-16 | 14-15 |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Juillet | 567 | 564 | 585 |
| Août | 612 | 503 | 513 |
| Septembre | 578 | 547 | 547 |
| Octobre | 543 | 546 | 653 |
| Novembre | 675 | 581 | 617 |
| Décembre | 523 | 560 | 592 |
| Janvier | 576 | 583 | 640 |
| Février | 676 | 609 | 591 |
| Mars | 740 | 669 | 641 |
| Avril | 692 | 636 | 653 |
| Mai | 736 | 623 | 626 |
| Juin | 659 | 627 | 642 |
| TOTAL | 7577 | 7048 | 7300 |



Portrait des établissements clients

Comparaison des exercices 2016-2017 et 2015-2016

| | Nombre d'établissements | | Nombre de personnes différentes | | Nombre d'interventions | |
|---|-------------------------|-----------|---------------------------------|-------------|------------------------|---------------|
| | 16-17 | 15-16 | 16-17 | 15-16 | 16-17 | 15-16 |
| Gériatrie | 68 | 58 | 1 620 | 1 328 | 39 039 | 33 918 |
| Déficiences intellectuelle et/ou autisme adulte | 10 | 10 | 207 | 142 | 6 409 | 6 096 |
| Scolaire et jeunesse | 22 | 11 | 511 | 314 | 7 831 | 5 472 |
| Organismes à but non lucratif | 7 | 3 | 125 | 34 | 875 | 912 |
| TOTAL | 107 | 82 | 2463 | 1818 | 54 154 | 46 398 |

Portrait des personnes rencontrées

Répartition et proportion des personnes rencontrées

| | | | |
|--------------|--------------|------|--------------|
| Femmes | 1 249 | soit | 50,7 % |
| Hommes | 681 | soit | 27,6 % |
| Jeunes | 534 | soit | 21,7 % |
| TOTAL | 2 464 | | 100 % |

Répartition et proportion des interventions réalisées

| | | | |
|--------------|---------------|------|--------------|
| Femmes | 30 123 | soit | 55,6 % |
| Hommes | 16 162 | soit | 29,9 % |
| Jeunes | 7 869 | soit | 14,5 % |
| TOTAL | 54 154 | | 100 % |

Hausse de services

L'année 2016-2017 a été marquée par une hausse notable des services de zoothérapie offerts par Zoothérapie Québec. En plein cœur d'une période de restructurations et de compressions chez nos clients des milieux de la santé, des services sociaux et de l'éducation, **nous avons offert plus de 7577 heures de services de zoothérapie**. Nous avons ainsi connu la deuxième meilleure année de l'histoire de l'organisme.

Des programmes plus pointus

Conformément au plan de développement stratégique, nous avons redoublé d'ardeur afin d'aller à la rencontre des équipes de soins des CHSLD, des hôpitaux, des centres de réadaptation, des écoles, etc. Nous avons ainsi pu travailler à préciser davantage les objectifs de nos programmes et ainsi proposer des interventions encore plus adaptées aux besoins des différentes clientèles. Ces rencontres nous ont permis de nous rapprocher de nos clients, d'identifier les besoins émergents de leurs usagers, de vérifier l'atteinte des objectifs généraux et spécifiques des programmes et de recevoir leurs commentaires et recommandations.

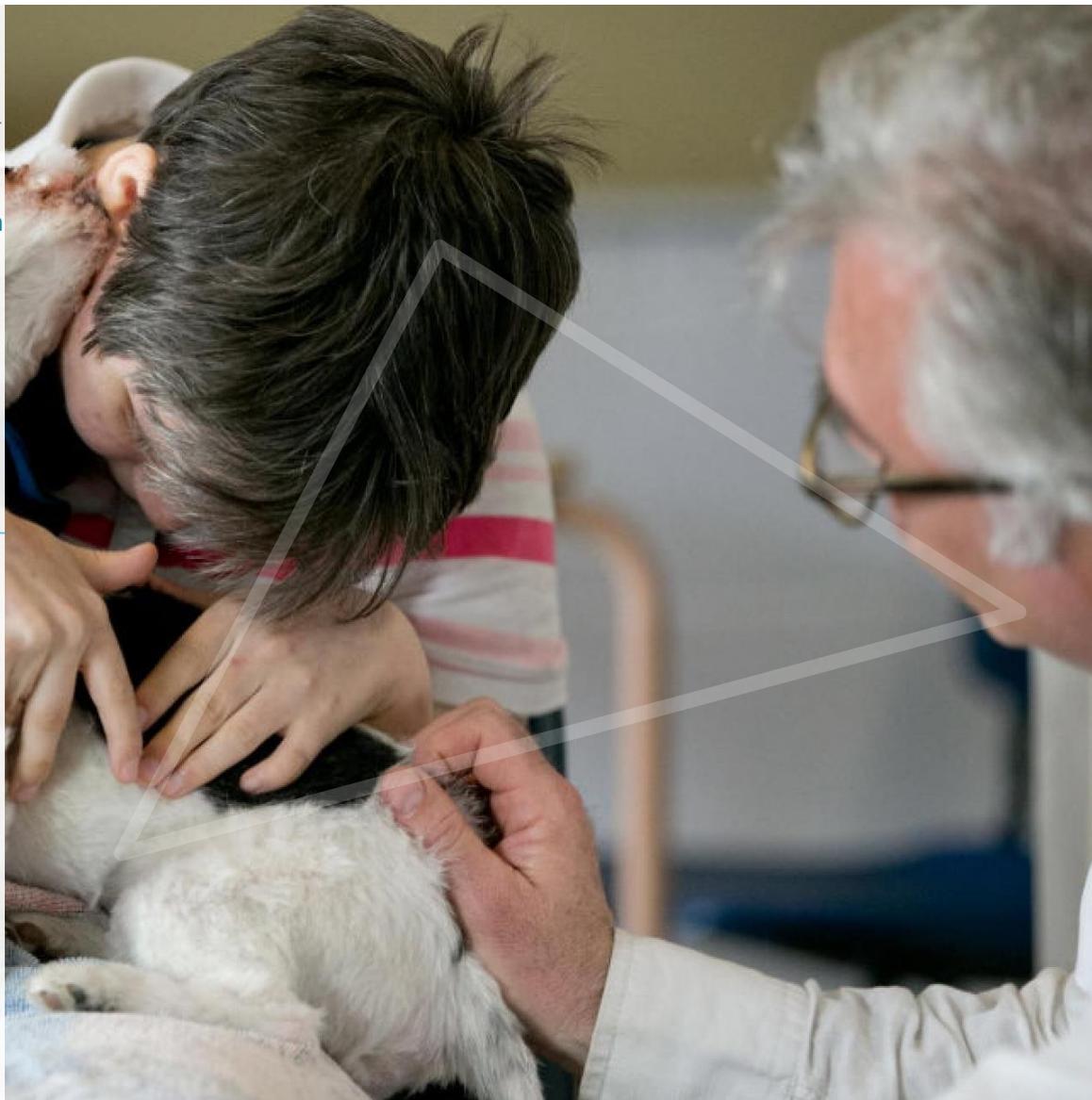
Des clients satisfaits

Notre protocole d'évaluation des services nous permet de confirmer ce dont nous nous doutions un peu, à savoir que nos clients sont très satisfaits de nos services. Alors qu'en 2015-2016, nous étions contents d'apprendre que nos clients rapportaient un taux de satisfaction général moyen de 90,3 %, **c'est un taux de satisfaction de 92,1 % qui ressort des 53 rapports d'évaluation complétés** par nos clients cette année. C'est évidemment une belle tape dans le dos pour l'ensemble de notre équipe, mais c'est également une source de motivation pour continuer de s'améliorer.

Institut Douglas

En 2016, nous apprenions avec regret que l'Institut Douglas fermait son module de zoothérapie. Après plus d'un an de démarches, de rencontres et de travail conjoint avec le CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île de Montréal, **Zoothérapie Québec a finalement implanté de nouveaux programmes de zoothérapie à l'Institut Douglas en juin 2017.**

Ce sont ainsi 11 départements qui bénéficient dorénavant de programmes de zoothérapie professionnels et adaptés, conçus en partenariat avec les équipes cliniques de chacun des modules. Les services sont offerts en troubles de l'alimentation, en santé mentale adulte et jeunesse, en pédopsychiatrie, en gériopsychiatrie et en soins spécialisés des troubles cognitifs.



Bernard et Victor en intervention

Un aperçu du travail sur le terrain – Complexe résidentiel Guimont

Le programme de zoothérapie dispensé au CRDI-TED Miriam, au complexe Guimont de Laval, s'est avéré particulièrement performant cette année. Ce complexe est destiné à des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme accompagné de troubles graves du comportement dans un environnement structuré et sécuritaire.

Objectifs principaux du programme de zoothérapie au Complexe Guimont

1. Favoriser le maintien des acquis par des activités concrètes de psychomotricité, telles que le brossage, la marche en laisse, l'alimentation du chien, etc. ;
2. Créer des situations valorisantes où les usagers développent leur assurance et augmentent leur sentiment d'utilité (soins au chien, activités de commandements aux chiens, etc.);
3. En collaboration avec l'équipe d'intervenants du milieu, offrir des activités sur mesure qui complètent le programme d'activités du milieu de vie et qui répondent aux besoins spécifiques des usagers;

Deux exemples de cas cliniques au Complexe résidentiel Guimont

L'usager est un adulte présentant un trouble du spectre de l'autisme associé à une déficience intellectuelle. Cet usager démontre plusieurs rigidités et adopte des comportements inadéquats avec ses pairs et les intervenants (frappe, pousse, etc..). Lors des premières séances de zoothérapie, il n'accepte pas la présence du chien et refuse d'entrer en contact avec lui. Dès son arrivée, il s'exclame « fini » et quitte le local.

L'intervention se poursuit néanmoins au fil des semaines. Progressivement, le résident entre en contact direct avec le chien, selon un horaire établi. Il caresse le chien, le brosse et le nourrit. Récemment, le jeu de balle a été ajouté à sa routine. On observe que l'usager demeure adéquat en tout temps avec le chien. L'intervenante en zoothérapie travaille dorénavant à généraliser les comportements prosociaux démontrés avec le chien afin de les transposer progressivement avec ses pairs et les intervenants.

L'usager présente plusieurs comportements d'automutilation et il doit porter un casque de protection presque en permanence. Lors des activités de zoothérapie, il est en mesure de retirer son casque par lui-même, et nous observons une diminution des comportements d'automutilation. Que ce soit lors de marches extérieures avec le chien ou des activités sur table, la présence du chien semble calmer cet usager en créant un centre d'attention extérieur apaisant. En créant un contexte encourageant l'usager à garder l'accent sur un stimulus extérieur agréable et apaisant, les interventions de zoothérapie ont atteint l'objectif fixé de diminuer les comportements d'automutilation.

Fudge à l'école

Pour sa 24^e année d'existence, le programme de prévention des morsures *Fudge à l'école* demeure sur sa lancée à travers les écoles, les services de garde et les centres communautaires. Une trentaine d'ateliers ont été réalisés et ont rejoint environ 545 jeunes de tous les milieux sociaux. Nos intervenants auront visité six écoles, deux centres communautaires ainsi qu'un centre de la petite enfance. Nous remarquons une légère baisse du nombre d'activités demandées cette année (38 en 2015-16) dans ce secteur malgré la secousse médiatique concernant les chiens « dangereux ». Par contre, ce sont sensiblement les mêmes établissements qui, année après année, redemandent le programme.

Dans un contexte de réglementation sur certaines races de chiens, de multiples représentations ont été faites aux niveaux municipal et scolaire afin d'étendre le programme à davantage de jeunes montréalais et prioriser la prévention des morsures.

En 2016-2017, 38 trousse pédagogiques du programme de prévention des morsures *Fudge à l'école* ont su trouver leur niche auprès d'intervenants, d'animateurs et de quelques écoles aux quatre coins du Québec, en Ontario. De ce nombre, trois trousse ont également migré en sol français. On remarque une certaine stabilité dans les habitudes d'achat des personnes qui suivent notre formation puisque près du 2/3 des ventes sont faites auprès de ces dernières encore cette année.

Fudge à l'école
Programme de prévention des morsures

Zoothérapie
Québec



« Bonjour, je vous informe que j'ai reçu ma trousse hier! Je souhaite travailler avec cette trousse dans les écoles de la Nièvre en France. L'outil de la trousse est très très bien fait!!!! Bien cordialement »

Virginie, enseignante

Finances

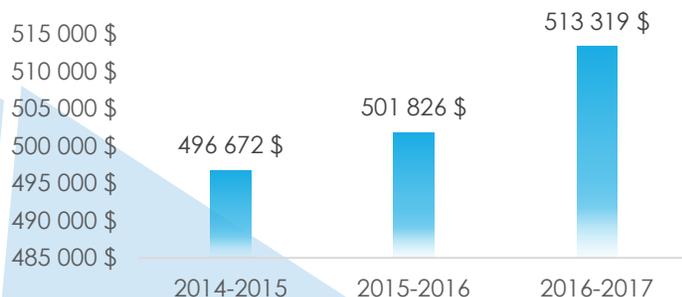
Cette année, l'amélioration et le développement de nos services auront contribué à augmenter non seulement nos revenus, mais également nos dépenses, et ce, de manière significative. Parallèlement, un important appel d'offres public remporté en juillet 2016 et un nouveau partenariat auront fait diminuer le taux horaire moyen de nos activités. Nous terminons donc l'année avec un déficit financier de 7 964 \$. On dénote néanmoins une hausse généralisée des revenus autonomes, qui n'aura pas suffi à absorber la hausse des dépenses, principalement aux niveaux des salaires et des déplacements.



Luna

| | 2016-2017 | % | 2015-2016 | % |
|--------------------------|-------------------|------|-------------------|------|
| Revenus | 625 524 \$ | | 604 141 \$ | |
| Financement autonome | 514 179 \$ | 82 % | 500 179 \$ | 83 % |
| Dons et subventions | 111 345 \$ | 18 % | 103 962 \$ | 17 % |
| Charges | 633 488 \$ | | 589 831 \$ | |
| Fonds d'administration | 624 429 \$ | 99 % | 578 747 \$ | 98 % |
| Fonds d'immobilisation | 9 059 \$ | 1 % | 11 084 \$ | 2 % |
| Surplus (déficit) | (7 964 \$) | | 14 310 \$ | |

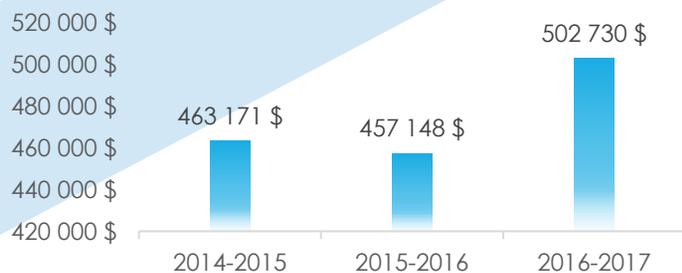
REVENUS DE SERVICES



AUTRES REVENUS



SALAIRES ET CHARGES SOCIALES



FAITS SAILLANTS

Les revenus de Zoothérapie Québec ont connu une progression de 3,5 % cette année, et ce, au plus fort des compressions budgétaires imposées à nos milieux clients.

La campagne de collecte de dons a connu une hausse de 255 % en 2016-2017 (10 380 \$) comparativement à 2015-2016 (4 058 \$).

Par contre, la hausse des charges a été de plus de 7 % et est principalement attribuable aux salaires et aux charges sociales, qui ont connu une augmentation de plus de 10 % cette année. Cette hausse s'explique principalement par le développement des services offerts, de la mise en place des rencontres bilans, des déplacements plus difficiles (dus aux nombreux travaux routiers sur l'île de Montréal) et des efforts consacrés à l'amélioration de la formation de notre équipe.

Les frais de transport ont connu une hausse de près de 18 %, principalement en raison des différents chantiers routiers, de l'éloignement de plusieurs nouveaux milieux et des efforts de représentation déployés.

Visibilité, adhésions et partenariats

Des efforts soutenus ont été investis afin d'améliorer le rayonnement de Zoothérapie Québec. Après la restructuration importante des dernières années, il était grand temps de sortir de notre niche pour aller à la rencontre de nos partenaires et du public.

Salons

- Salon de l'autisme à la Place Forzani à Laval
- Salon Carrefour des 50 ans et + au Palais des Congrès de Montréal
- Colloque annuel de l'Association des Ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ) au Manoir Richelieu, à La Malbaie
- Colloque sur les symptômes comportementaux et psychologiques de la démence (SCPD) à l'Institut de gériatrie de Montréal
- Colloque de l'Alliance des professeures et professeurs de Montréal au Palais des Congrès de Montréal
- Salon *L'Économie sociale j'achète!* à la Caisse de Dépôt du Québec

Optimisation pour les moteurs de recherche
Nous avons poursuivi l'amélioration du site Internet ainsi que notre campagne de visibilité sur nos réseaux sociaux. Ainsi, le site de Zoothérapie Québec a significativement amélioré son ordre d'apparition dans les moteurs de recherche Internet et occupe généralement les trois premiers résultats pour toute recherche portant sur la zoothérapie. Une campagne publicitaire sur Google nous a également permis de pratiquement tripler le nombre de visiteurs sur notre site Internet, qui permet maintenant d'atteindre près de 100 000 personnes par année! Nous sommes donc plus faciles à trouver que jamais!



Apparitions médiatiques



Photoreportage dans le cadre de la série « Histoires de chiens », le 6 mai 2017, dans la section « Pause Week-end » de La Presse+



Capsule sur la zoothérapie à l'émission « Salut Bonjour! », le 17 mai 2017, sur les ondes du réseau TVA.



Entrevue à l'émission « Midi Plus », le 6 mars 2017, sur les ondes du 106,9 FM Mauricie



Entrevue à l'émission « Des gens comme les autres », le 28 septembre 2016, sur les ondes de Radio-Ville-Marie

Adhésions et représentations

Zoothérapie Québec est membre des instances suivantes :

- Chambre de commerce de l'est de Montréal (CCEM)
- Chantier de l'Économie sociale
- Concertation locale pour les aînés de Villeray (CLAVI)
- Conseil de l'économie sociale de Montréal (CÉSIM)
- Corporation de développement communautaire (CDC) Solidarités Villeray
- Fédération québécoise de l'autisme (FQA)
- Fédération québécoise du loisir en institution (FQLI)
- International Society for Anthrozoology (ISAZ)
- Projet L'Économie sociale j'achète

Conseil d'administration du Chantier de l'Économie sociale

C'est au cours de l'A.G.A. du Chantier de l'Économie sociale, tenue le 1er novembre 2016, que Gaël Magrini, directeur général de Zoothérapie Québec, a été élu sur le conseil d'administration du Chantier. Occupant le siège du Collège des entreprises d'économie sociale, monsieur Magrini a depuis l'occasion de contribuer, de concert avec les autres membres du conseil, à l'avancement de l'économie sociale au Québec. Ayant déjà siégé au conseil d'administration de la défunte CDEC Centre-Nord, ZooQ réitère ainsi son engagement envers l'économie sociale et l'accroissement de sa contribution à un nouveau modèle de développement.



C2 Montréal 2017

Nous avons été enchantés d'apprendre, le 26 avril 2016, que la candidature Zoothérapie Québec avait été sélectionnée, dans le cadre du concours *C = Collectif* pour faire partie de la cohorte d'entreprises d'économie sociale du CÉSIM présente au C2 Montréal 2017. Cette participation à un événement à la croisée de la créativité et du commerce fut une formidable opportunité d'aller nous inspirer auprès des leaders et participants du C2 Montréal, mais également une occasion de partager ce qui, dans nos pratiques, a contribué à faire de notre organisation un chef de file dans son domaine.

Partenariats



ASSOCIATION DES
RESSOURCES INTERMÉDIAIRES
D'HÉBERGEMENT DU QUÉBEC

Partenaire pour des milieux de vie de qualité

En mars 2017, Zoothérapie Québec et l'Association des Ressources intermédiaires d'hébergement du Québec (ARIHQ) annonçaient leur nouveau partenariat. À titre de partenaire majeur de l'ARIHQ, ZooQ offre désormais des tarifs réduits pour ses services aux membres de l'ARIHQ, en plus d'offrir des conférences et des formations sur la zoothérapie. Un projet pilote de quatre activités sera offert chez l'un des membres de

l'ARIHQ de la grande région de Montréal. Zoothérapie Québec offrira également un soutien dans les demandes de financement des OBNL membres de l'ARIHQ qui souhaiteraient faire financer leurs interventions de zoothérapie. L'ARIHQ offre différentes plateformes de visibilité à Zoothérapie Québec auprès de ses membres, notamment sur ses plateformes électroniques et lors de son congrès annuel.

Des démarches ont également été entreprises au printemps 2017 auprès de l'Association québécoise des centres d'intervention en dépendance (AQCID) afin d'en arriver à un partenariat semblable à celui conclu avec l'ARIHQ. Suite au projet pilote mené à l'été, nous devrions connaître le résultat de ces démarches à l'automne 2017.



AQCID
ASSOCIATION QUÉBÉCOISE
DES CENTRES D'INTERVENTION
EN DÉPENDANCE

Formation continue

Une attention particulière a été apportée à la formation de nos intervenants. Suite à la journée de réflexion de 2016, nous avons priorisé le thème de l'approche auprès des aînés ayant des problèmes sévères de comportement souvent associés à des problèmes de démence de type Alzheimer.

- 12 décembre 2016 : *Les troubles cognitifs, neuro-cognitifs et neuropsychiatriques liés au vieillissement* — par Dr Éric Chambellant, neuropsychologue.
- 9 janvier 2017 : *La réalité en soins palliatifs : l'accompagnement auprès des patients en fin de vie* — par Dre Deborah Ummel, psychologue.
- 20 mars 2017 : *Formation pratique – volet canin* — par Bernard Pelletier, responsable des ressources canines de Zoothérapie Québec.
- 15 mai 2017 : *Le chemin le plus simple (1 de 3)* — par Christian-Paul Gaudet, consultant en soins aux aînés et aux pratiques professionnelles.
- 12 juin 2017 : *Le chemin le plus simple (2 de 3)* — par Christian-Paul Gaudet, consultant en soins aux aînés et aux pratiques professionnelles.
- Continu : Mentorat de notre coordonnatrice en supervision clinique — par Christian-Paul Gaudet, consultant en soins aux aînés et aux pratiques professionnelles.

La majorité des intervenants ont également suivi une formation pratique de six séances sur le comportement canin avec un spécialiste de la compagnie *De Main de Maître*.

Notons enfin que la formation offerte aux intervenants en intégration a été bonifiée. Le programme de formation et de mentorat s'étend maintenant à deux semaines à temps complet, et ce, même pour les intervenants à temps partiel.



Formation en comportement canin au Patro-le-Prevost

Perspectives 2017-2018

Planification stratégique

Nous avons achevé, en juin 2017, la période de travaux prévue dans le plan de développement stratégique de Zoothérapie Québec 2014-2017. L'ensemble du conseil d'administration et de l'équipe de travail devrait donc plancher sur la conception d'une nouvelle planification stratégique au cours du prochain exercice.

Recherche de financement complémentaire

La dernière année nous le démontre, malgré une hausse de la demande pour nos services, les tarifs horaires demandés par Zoothérapie Québec ne permettent pas de couvrir totalement les dépenses pour les activités offertes. Soucieux de maintenir des tarifs abordables afin de faire bénéficier de nos services au plus grand nombre, nous devons nécessairement nous pencher sur de nouvelles avenues de financement. Plan de commandite, subventions, collectes de dons : les pistes de travail sont nombreuses.

Gestion de la croissance

Zoothérapie Québec est victime de son succès et nous devons de plus en plus réfléchir au type de contrat que nous sommes en mesure d'accepter. Les clients potentiels sont de plus en plus éloignés de nos locaux, trouver des familles pouvant accueillir nos chiens dans le quartier Villeray devient de plus en plus ardu, la logistique permettant de garantir nos standards d'excellence devient de plus en plus complexe dans un contexte de croissance rapide de notre offre de services. Ajoutons que 42 chiens, une vingtaine d'employés actifs et plus d'une centaine de bénévoles : ça commence à faire beaucoup pour nos locaux de la rue Casgrain. De bien beaux défis attendent Zoothérapie Québec.

Merci à nos contributeurs



Le Ministère de la Santé et des Services sociaux soutient la mission de Zoothérapie Québec grâce au Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) national.



Emploi-Québec finance le poste d'intervenant junior en zoothérapie par le biais des subventions salariales en expérience de travail.



Le secrétariat aux aînés a financé un programme d'intervention en zoothérapie offert gratuitement dans 7 CHSLD et une unité de soins palliatifs de Montréal.



Service Canada subventionne l'embauche estivale de deux étudiants dans le cadre de son programme Emplois d'été Canada.



La ville de Montréal octroie gratuitement les licences pour l'ensemble de nos chiens.



La clinique vétérinaire St-Denis offre une ristourne de 20 % sur les soins prodigués à nos chiens, en plus d'évaluer nos chiens gratuitement lors de la visite hebdomadaire du Dr Lemelin dans nos bureaux.



La clinique vétérinaire De Lorimier Rosemont offre ses services de consultation et de soins à prix réduit en plus d'effectuer la vaccination annuelle de nos chiens.



Bayer Canada fournit gratuitement à Zoothérapie Québec les traitements Avantage Multi pour l'ensemble de ses chiens.



La compagnie Hill's Canada a fourni gratuitement la nourriture de la gamme Science Diet à nos chiens jusqu'en mars 2017.



Depuis novembre 2016, Google offre à Zoothérapie Québec d'utiliser gratuitement sa plateforme publicitaire AdWords pour une valeur pouvant atteindre 10 000 \$ par mois.

Sans oublier les **Amis de ZooQ**, dont les dons annuels sont d'une aide inestimable.

Les mots nous manquent pour exprimer toute notre gratitude. Aussi, allons-y simplement :

MERCI DU FOND DU CŒUR!



7779, avenue Casgrain,
Montréal (Québec), H2R 1Z2
T : 514-279-4747

C : info@zootherapiequebec.ca
www.zootherapiequebec.ca