

ZOOQ

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2018-2019

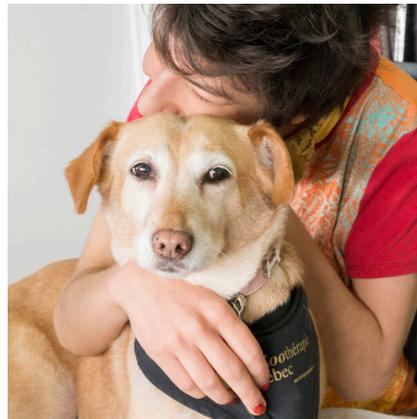
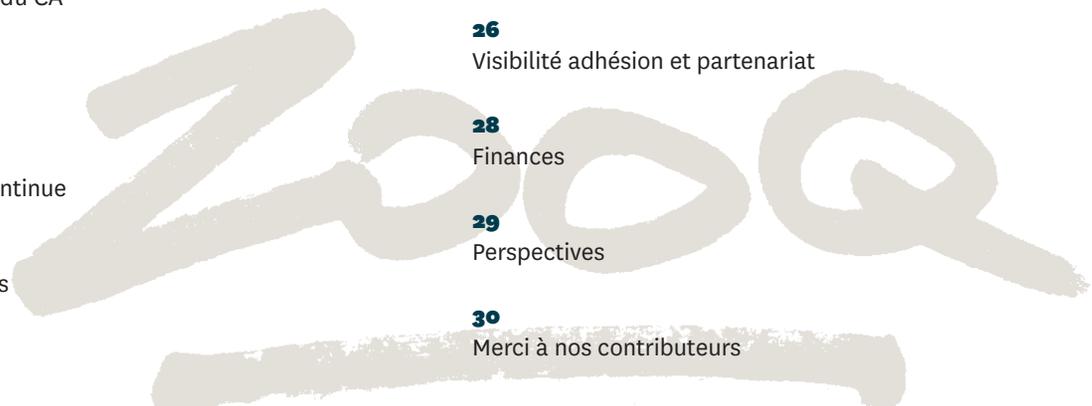




TABLE DES MATIÈRES



4	Zoothérapie Québec fier de ses racines	14	Les familles et les chiens
5	Mot de la présidente	16	Programme de formation en zoothérapie
6	Un travail d'équipe de tous les jours	18	Services de Zoothérapie
8	Présentation de Zoothérapie Québec	22	Travail auprès des ressources canines
9	Membres de la corporation Assemblée générale annuelle Composition du CA	24	Programme de prévention des morsures <i>Fudge à l'école</i>
10	Notre équipe	26	Visibilité adhésion et partenariat
11	Formation continue	28	Finances
12	Les bénévoles	29	Perspectives
		30	Merci à nos contributeurs



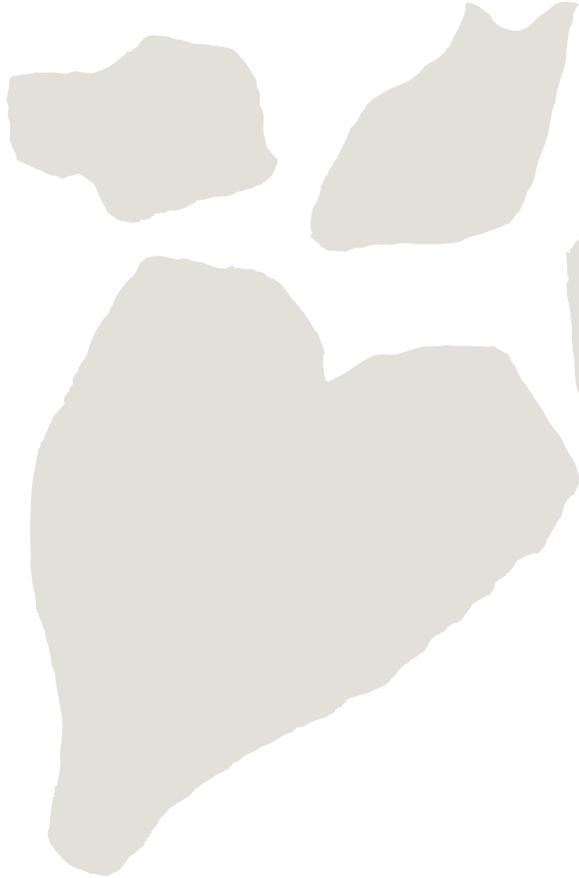
Zoothérapie Québec – Rapport annuel des activités 2018-2019

Rédaction : Denyse Marier, Régine Héту, Mylène Chaumette et Stéphan Francœur.

Photos : Z Photo

Conception graphique : *Amas*

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



Zoothérapie Québec fier de ses racines | Notre logo

À première vue, c'est l'empreinte de la patte d'un animal qui nous apparaît.

L'animal appose son empreinte : ceci équivaut à une signature... il vient donc nous donner son consentement au mandat de Zoothérapie Québec.

De plus près, il apparaît que les coussinets digités de la patte dessinent une variété de têtes animales : puisque l'animal est au centre de nos préoccupations, il s'illustre jusqu'au bout des pattes. Le coussinet palmaire prend la forme d'un cœur : l'attachement de la bête pour l'individu, de l'individu pour les bêtes.

Vous ne rêvez pas, il y a effectivement un profil de chat, dont le seul représentant était présent au tout début de Zooq en 1988.

Le tracé graphique nous éloigne de toute agressivité (dans les rondeurs de la forme, dans l'orientation non centrée de la figure), mais garde une facture rigoureuse, « encadrée », par la disposition des écritures, sobres et classiques.

maryo thomas avait créé le logo original de Zoothérapie Québec à la demande de **Carole Brousseau**, fondatrice de Zoothérapie Québec.

Le logo avait été modifié dans les dernières années, tant dans son axe que dans le choix de sa couleur. En hommage aux pionniers, et dans le respect du projet d'origine, le logo reprend ses lettres de noblesse dès maintenant.



MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2018-2019 aura été celle des nouveaux partenariats.

D'abord, la signature d'une entente de partenariat qui fait d'**Univet-Coopérative vétérinaire du Québec** notre partenaire principal. Univet a choisi Zoothérapie Québec, comme cause caritative, parmi plusieurs organismes à but non lucratif aussi méritants les uns que les autres. La durée de l'entente est de trois ans jusqu'à la fin septembre 2021, renouvelable par la suite. Pendant cette période, Univet s'engage à financer Zoothérapie Québec à la hauteur d'au moins 50,000 \$/année.

Depuis le début de notre partenariat, nous avons également bénéficié d'une entrée privilégiée auprès des fournisseurs d'Univet, ce qui a eu un impact très important sur la diminution des coûts de plusieurs produits essentiels à notre mandat (nourriture, vaccins, micropuces, agents anti-parasitaires et autres).

En retour, Zoothérapie Québec a déjà commencé à réaliser sa part d'obligations prévues au Plan de commandites (disponible sur le site WEB de Zooq). Vous verrez d'ailleurs de plus en plus souvent le nom de notre partenaire principal sur notre documentation, sur les articles pour les chiens et autres. Univet offrira le même type de publicité à Zoothérapie Québec. Nous sommes très heureux de leur soutien autant dans les projets présents que futurs.

Notre deuxième partenariat formel a été celui conclu lors de la signature de la première convention collective des employés de Zoothérapie Québec le 22 mai 2019, suite à la syndicalisation des employés de notre organisme en mars 2018. La négociation de cette première convention collective a exigé beaucoup de temps, mais s'est déroulée dans un climat de collaboration réciproque qui a permis de mieux définir les normes de gestion des ressources humaines qui s'appliqueront dorénavant.

La gestion des ressources humaines a toujours été une priorité pour les membres du conseil d'administration. L'année 2019-2020 débutera avec l'arrivée d'une nouvelle direction générale qui saura faire de la gestion des ressources humaines une priorité en plus de voir à l'amélioration du financement récurrent permettant les nouveaux projets de Zoothérapie Québec, tant à Montréal qu'à l'extérieur de la ville.

Denyse Marier
Présidente
du Conseil d'administration



UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Normalement nous retrouvons un mot de la direction générale dans cette section de notre rapport annuel.

Gaël Magrini a quitté l'organisation le 3 juillet dernier. Nous lui souhaitons du succès dans ses projets futurs.

J'utilise donc cette tribune pour souligner la contribution de tous les acteurs qui ont fait le succès de Zoothérapie Québec au cours des années.

Zoothérapie Québec ne serait pas ce qu'il est sans l'implication de tous les jours de nos intervenants.

Il serait impossible de parler de la qualité de nos services sans parler de la qualité de nos intervenants, de leur grande capacité à entrer en relation d'aide avec une clientèle diversifiée et leur capacité à travailler avec tous nos chiens afin d'atteindre les objectifs d'amélioration du bien-être de chaque personne qui participe à nos activités. Nos intervenants sont triés sur le volet et portent la mission de Zoothérapie Québec jour après jour dans tous nos milieux d'intervention. Ils nous font honneur !

Zoothérapie Québec ne serait pas ce qu'il est sans l'implication de toutes nos familles d'accueil.

Beau temps, mauvais temps, après s'être souvent battues pour une place de stationnement quand nos deux places réservées sont prises, elles nous confient leur chien, un membre important de leur famille ou elles accueillent un chien appartenant à Zoothérapie Québec et le bichonnent pour nous, le faisant presque un membre de leur famille. Difficile de les remercier à la hauteur de leur implication... elles ont le cœur sur la main !



Emmanuelle Payette,
les mains pleines de Titus et de Abby



Goliath dans la famille de Cosima



Khemy avec Lola2 et Nala

DE TOUS LES JOURS

Zoothérapie Québec ne serait pas ce qu'il est sans l'implication de tous nos bénévoles.

Que ce soit pour nous aider en promenant nos chiens (et on peut s'entendre qu'il y a beaucoup de sorties pour les « petits besoins »...) ou que ce soit pour plein d'autres tâches, ils sont indispensables. Il y a également une très grande implication des membres du conseil d'administration durant les assemblées et en dehors de ces rencontres. Tous ces bénévoles ont un point en commun : ils ont Zoothérapie Québec tatoué sur le cœur !

Et finalement, **Zoothérapie Québec ne serait pas ce qu'il est sans l'implication du trio d'enfer partie intégrante du comité de gestion, également responsables de la qualité de nos services.**

Que ce soit **Régine**, coordonnatrice clinique, dans la sélection de nos futurs intervenants, leur intégration ainsi que l'offre de soutien clinique.

Que ce soit **Mylène**, coordonnatrice des ressources canines dans la sélection des chiens, leur entraînement ainsi que la formation des intervenants dans l'approche aux ressources canines.

Que ce soit **Stéphan**, adjoint administratif, dans sa disponibilité et son accueil chaleureux, ainsi que sa très grande capacité à jongler avec ses mandats administratifs essentiels à la bonne marche des opérations avec toutes les sollicitations qui lui sont faites dans une seule journée, tant par les ressources humaines que les ressources canines.

Mille mercis à chacun d'entre vous pour tout ce beau travail d'équipe !

Denyse Marier
Présidente
du conseil d'administration



Stéphan

Mylène

Régine

PRÉSENTATION DE ZOOQ



**Mylène
et Nala.**

Fondé en 1988, Zoothérapie Québec est un organisme à but non-lucratif qui dessert annuellement plus de 107 établissements de santé et de services sociaux ou d'éducation dans la grande région de Montréal, ce qui en fait l'une des plus importantes organisations du genre en Amérique du Nord.

Notre mission

Développer, promouvoir et offrir des programmes et services de zoothérapie afin de contribuer à l'amélioration de la santé et de la qualité de vie des personnes de tous âges et de toutes conditions.

Nos valeurs

Le souci d'excellence

Le sens du client

Les ressources humaines, une richesse

Les familles d'accueil et les bénévoles, une implication indispensable

L'engagement

La collaboration et le travail d'équipe

L'innovation

Qu'est-ce que la zoothérapie ?

La zoothérapie 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.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Membres de la corporation Assemblée générale annuelle

En 2018-2019, 69 personnes ont été membres de Zoothérapie Québec.

L'assemblée générale annuelle (AGA) de Zoothérapie Québec a réuni 16 participants le 26 septembre 2018 au 7779 de l'avenue Casgrain à Montréal.

Les membres ont pu y prendre connaissance du rapport des activités 2017-2018, du bilan financier présenté par M. Bernard Lemelin, trésorier du CA, voter pour 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.

En 2018-2019, le conseil d'administration (CA) de Zoothérapie Québec a tenu huit rencontres régulières et une rencontre spéciale portant sur les changements d'échelles, c'est-à-dire comment aborder le rattachement administratif d'un point de service dans l'ouest de Montréal et d'une entité de Zooq à l'extérieur de Montréal, probablement à Québec. Sous la présidence de Madame Denyse Marier, le CA est composé de dix membres élus lors de l'une ou l'autre des assemblées annuelles pour des mandats de deux ans. Zoothérapie Québec est extrêmement privilégié de pouvoir compter sur le soutien inestimable de ces bénévoles, des professionnels engagés et dévoués. Les membres du CA, en étroite collaboration avec la direction générale, déterminent les orientations stratégiques de l'organisation ainsi que les grands objectifs de réalisation souhaités, tout en veillant à la saine gestion de l'organisation, dans le respect de sa mission et de ses valeurs.

Composition du C.A. en 2018-2019

D^r alexandre bélanger, M.D., C.M., M.Sc.(c), administrateur

M. Christian Carpentier, administrateur – photographe propriétaire, Zphoto

D^r Michel Cosimano, administrateur et représentant d'Univet- médecin vétérinaire propriétaire, Hôpital vétérinaire de l'est inc.

M. André Côté, administrateur – vice-président du développement stratégique, Impact de Montréal

M^{me} Élisabeth Desfonds, administratrice-retraîtée du Réseau de l'éducation et étudiante en soins infirmiers

M^e Frédéric Durso, secrétaire – agent de relations de travail, Institut professionnel de la Fonction publique du Canada

M. Mario Gariépy, administrateur – superviseur mécanique, Cascades CS+

D^r Bernard Lemelin, trésorier et vice-président – médecin vétérinaire propriétaire, Clinique Vétérinaire St-Denis

M^{me} Denyse Marier, présidente – gestionnaire retraitée du Réseau de la santé et des services sociaux ainsi que de l'Université de Montréal

M. Michel Monfet, administrateur – gestionnaire retraité du Réseau de l'éducation

Quelques réalisations

À part du suivi des finances (états des revenus, états des dépenses, prévisions budgétaires) et *monitoring* des attentes formulées à la direction générale en début d'année en lien avec les orientations de l'organisme, un grand dossier a fait l'objet d'échanges plus importants soit la négociation de la première convention collective de Zoothérapie Québec. M^{me} Denyse Marier ainsi que M^e Frédéric Durso représentaient le CA sur le comité de négociation en soutien à la direction générale. Ce dossier à lui seul a exigé des centaines d'heures bénévoles.

NOTRE ÉQUIPE

Gestion

Mylène Chaumette, PhD,
éthologue et coordonnatrice
des ressources canines

Stéphan Francœur,
adjoint administratif

Régine Héту, ps. éd.,
coordonnatrice clinique

Gaël Magrini,
directeur général
pour l'année se terminant le 30 juin

Employés de soutien

France Desjardins,
préposée à l'entretien

Ann-Marie Villeneuve,
préposée aux ressources canines
et animatrice des ateliers *Fudge au camp*

Alexandre Lacasse,
préposé aux ressources canines

Stagiaires

Geneviève Handfield,
étudiante à la maîtrise en psychoéducation

Frédérique Guérin,
étudiante au baccalauréat en psychoéducation

Intervenants en zoothérapie

Olivier Beckrich,
éducateur spécialisé

Laura Camplani,
enseignante en activité physique adaptée
et technicienne vétérinaire

Pascaline Denieul,
éducatrice spécialisée

Raluca Dragota,
psychopédagogue

Frédérique Guérin,
psychoéducatrice

Julie Kaddis,
éducatrice spécialisée

Nathalie Kazan,
maître en psychoéducation

Arianne Lachance,
bachelière en psychologie

Sylvain Lajoie,
éducateur spécialisé

Élodie Larquemin,
travailleuse sociale

Hélène Martel,

bachelière en travail social

Leck Mounivongs,

bachelier en psychologie

Emmanuelle Naud,

éducatrice spécialisée

Emmanuelle Payette,

éducatrice spécialisée

Rachel Pomerleau,

bachelière en psychoéducation

Caroline Rheault,

travailleuse sociale

Annie-Claude Rostenne,

éducatrice spécialisée

Nathalia Sanchez-Castillo,

travailleuse sociale

Emmanuelle Vachon,

éducatrice spécialisée

Arielle Verreault,

bachelière en psychoéducation

À propos

Bienvenue dans l'équipe à nos nouvelles collègues : Frédérique Guérin, Arianne Lachance, Hélène Martel, Emmanuelle Naud et Rachel Pomerleau. 11 départs en cours d'année. Un grand merci et bonne chance dans vos nouveaux défis à Olivier Beckrich, Laura Camplani, Raluca Dragota, Julie Kaddis, Élodie Larquemin, Emmanuelle Payette, Rachel Pomerleau, Caroline Rheault, Annie-Claude Rostenne, Nathalia Sanchez-Castillo et Emmanuelle Vachon.

De nos deux stagiaires, Frédérique est devenue intervenante sur appel pour ZooQ et Geneviève a décidé de suivre une autre voie. Elles nous ont été d'une grande aide, en plus d'apporter leur pierre à l'édifice du développement de la pratique de la zoothérapie! Nous leur souhaitons bonne chance dans leur cheminement respectif.

Cette année encore, la subvention salariale d'Emploi Québec nous aura permis de trouver la perle rare en Alexandre Lacasse. Les subventions d'Emploi d'été Canada nous auront aussi permis de passer l'été en agréable compagnie avec Arianne Lachance et Emmanuelle Naud.

FORMATION CONTINUE

Comme à chaque année, Zoothérapie Québec a offert à son équipe la formation continue dont la programmation est basée à la fois sur les besoins en développement professionnel des intervenants, mais également sur les données probantes en intervention ou en comportement canin. Exceptionnellement, cette année, nous avons convié nos bénévoles ainsi que nos familles d'accueil et bénévoles à la formation continue sur le comportement canin.

Le trouble du spectre de l'autisme : caractéristiques et stratégies d'intervention (1/2) - 2019-01-21

Gabrielle Sabbagh, ps.éd., Coordonnatrice des travaux et activités du Réseau national d'expertise en trouble du spectre de l'autisme (RNETSA)

Le trouble du spectre de l'autisme : caractéristiques et stratégies d'intervention (2/2) - 2019-02-18

Gabrielle Sabbagh, ps.éd., Coordonnatrice des travaux et activités du Réseau national d'expertise en trouble du spectre de l'autisme (RNETSA)

Les capacités émotionnelles et mécanismes d'apprentissage chez le chien domestique (1/2) - 2019-05-27

Mylène Quernel-Chaumette, coordonnatrice des ressources canines

Les capacités émotionnelles et mécanismes d'apprentissage chez le chien domestique (2/2) - 2019-06-17

Mylène Quernel-Chaumette, coordonnatrice des ressources canines



LES BÉNÉVOLES

Les bénévoles se répartissent en quatre groupes principaux

Les administrateurs

Au nombre de 10, ils ont réalisé exceptionnellement plus de 1000 heures de bénévolat, que ce soit au cours des rencontres régulières, des rencontres spéciales, des activités associées à la négociation de la première convention collective, en consultation (juridique, vétérinaire, gestion), etc.

Les familles d'accueil et bénévoles

Tous ceux qui ont déjà eu un chien à leur charge comprendront la responsabilité et les énergies que doivent dépenser les familles d'accueil et bénévoles. Avec la joie de voir l'animal évoluer au sein de sa famille viennent également les responsabilités. Tous les jours les familles consacrent au moins une heure de leur temps aux différents soins, au transport, à l'entraînement et à l'exercice de l'animal. Au cours de cet exercice financier 51 familles ont répondu à l'appel, soit environ 70 personnes qui ont offert 17 150 heures de bénévolat à notre organisme. Ces familles sont les piliers de la bonne tenue de nos activités.

Les bénévoles au soutien général

En soutien aux soins des chiens qui demeurent au bureau, ils étaient 26 cette année à offrir leur bras et leur cœur afin de s'assurer que nos partenaires à 4 pattes soient au maximum de leur potentiel lors des activités. Reflétant un beau mélange multigénérationnel, ils n'ont pas lésiné sur les efforts pour nettoyer les espaces canins et les accessoires, gérer les promenades, brosser et entraîner les chiens, s'initier aux nouvelles procédures et s'occuper de diverses tâches cléricales. Tout ça, sans compter les nombreuses heures de gardiennage gentiment offertes lors des vacances de certaines familles, pour un cumul de 1 797,5 heures. C'est 405 heures de plus que l'an passé.

Les bénévoles spécialisés

C'est toujours un immense plaisir de pouvoir côtoyer Jacques Dauplaise, psychologue, à titre d'intervenant et conseiller bénévole depuis janvier 2018. Sa présence avec nous deux jours par semaine, nous permet, entre autre, de par ses recherches documentaires, de faire les mises à jours sur différents thème (zoothérapie/clientèle psychiatrique/clientèle aînée et autres sujets connexes) et de nous donner un petit coup de pouce dans nos activités quotidiennes. Une mention toute spéciale cette année pour le retour à titre de soutien technique en informatique d'Étienne Tremblay qui, malgré son départ du CA en septembre 2018, après 16 ans de participation, a mis de nombreuses heures pour installer le nouveau système informatique. Merci Étienne !



Étienne

« Les Bénévoles n'ont pas nécessairement le temps, ils ont du cœur. »

— Elizabeth Andrew

Et à voir leur implication tout au long de l'année, ils en ont beaucoup. Notre noyau « d'anciens » s'est bonifié depuis l'an passé !

Alors, par ordre alphabétique, nous avons :

- Claudette Bhéreur
- Lise De Longchamp
- Louise Dugas
- Jonathan Labelle
- Nathalie Lafleur
- Diane Lamarche
- Khemy Landry Lapierre
- et Carole Turgeon.

Au fil des mois se sont greffés à notre équipe :

- Élodie Coursol
- Gilles Doyon
- Michelle Filteau,
- Mélanie Gauvreau
- David Lu
- Kim-Audrey Péloquin
- Laurent Perreault
- Lucianne Rousseau

Un grand merci pour votre support et bienvenue dans l'équipe !

Un coup de chapeau également pour les oiseaux de passage qui nous auront également gratifiés de leur présence :

- Manel Aouaz
- Christina Alacantha
- Laurie Julien
- Jad Sabbagh
- Sylvain Dubé
- Lucie Desrochers
- Arnaud Lignièrès
- Blanche Pernaud
- Marie Dumonchel
- et Suzanne Viau.

Merci pour l'aide et nous vous souhaitons d'aussi belles rencontres tout au long de votre chemin. Au final, ce sont plus de 20 000 heures de bénévolat réalisées par 120 personnes qui assurent le bon roulement au quotidien de Zoothérapie Québec. À tous ces bénévoles, nous leur disons un gros merci !

C'est sur une note un peu plus triste que nous soulignons le décès en juin d'une de nos bénévoles : Suzanne Viau.

Avec nous depuis août 2017, elle avait mis en pause ses activités chez nous au début avril 2019 afin de lui



Suzanne accompagnée de Lola, Chuck, Gaïa, Charli 1 et Henri !!!

permettre de mieux apprivoiser un nouveau traitement. Sa mère nous a laissé savoir qu'elle nous a quittés le 19 juin, suite à des complications de santé. Certains se souviendront de sa générosité, de sa voix particulière et de son amour inconditionnel pour Zaatar.

Merci Suzanne et bon repos.

LES FAMILLES

Abby	Emmanuelle Payette	Léo	Karla Guzman
Albert	Claude Théberge	Lily	Mathis et Celine Lamontagne
Arthur	Eveline Lépinay	Lola1	Claudia Ouimet
Arya	Camille Bandelier	Lola2	Marie-Josée Morin
Athéna et Harry	Heather Lewenza	Luna	Nancy Pelletier
Buddy	Philippe Vanhalewyn	Macaire	Lyne Beaugard
Canoli	Andréa Simard	Maggie	Élisabeth Desfonds
Carlos	Élodie Larquemin	Maïa	Annie-Claude Rostenne
Chanelle	Christine Gamelin	Maïka et Pheobe	Alexandra Fournier
Charli	Madeleine Synnott	Max	Guy Laurin
Charlie et Ella	Johanne Rondeau	Maya	Lorraine Forget-Gagnon
Chuck	Chantal Danis	Maya 2	Raluca Dragota
Éclipse et Galaxie	Isabelle Jetté	Nala	Julie Lequertier
Elio, Gaïa et Neptune	Marlène Jacob et Patrick Monast	Nellie	Charles Deslandes
Elysée	Antoine Savard	Olive	Lucie Paquet
Frida	Laurianne Ogiez	Oscar	Laurence Robert et Frédérique St-Pierre
Gaïa 2	Marie-Josée Boisclair	Prunelle	Pauline Truax
Galiléo	Flavia Majlis	Rufus	Manon Da Sylva
Globule et Zeus	Martin Dionne et Amélie Bourgeois-Leclerc	Spencer	Claude d'Anjou
Goliath	Cosima Parke	Tania	Pierre Faucher
Henry	Alexandre Lacombe	Titus	Maryse Bouthillier et Annie Roy
King	Patricia Soucy	Tricot	Andrée-Anne Bériault
Kobe	Robin Kugelmass	Victor	Louise Léger et Brigitte Carbonneau
Kooper	Martine Chevalier	Whippet	Josée Mongeau
Laïka	Lucianne Rousseau	Yovo	Laura Atikessé
		Zaatar	Justin Lemieux

ET LES CHIENS

51 familles se sont impliquées, permettant à 58 chiens de travailler pour Zoothérapie Québec cette année ! Il est important de respecter le rythme et l'aisance de chaque chien en intervention ! Pour respecter cette éthique, nous avons donné une retraite bien méritée à plusieurs de nos collègues canins. Pour d'autres, des problèmes de santé ou encore un déménagement les ont obligés à prendre une retraite anticipée.

Un grand merci à toutes ces familles bénévoles qui se sont investies à nos côtés !

Cette année, nous avons malheureusement perdu Maggie, notre petite caniche croisée épagneul qui a su accompagner avec brio l'ensemble de nos intervenants dans leurs activités. Maggie aimait vraiment son travail chez Zoothérapie Québec et depuis 2012 elle a ainsi contribué à améliorer la qualité de vie de nombreuses personnes. Un grand merci également à sa merveilleuse famille qui a su lui donner tout l'amour qu'elle méritait et qui est restée à ses côtés jusqu'au bout.

Nous avons également concentré nos efforts sur la sélection de nouveaux chiens. Ainsi 20 nouveaux chiens se sont joints à notre équipe depuis janvier 2019. De ce fait, de nouveaux protocoles et outils de sélection et de suivis des chiens ont été mis en place afin que leur intégration se fasse le mieux possible.

Raisons des départs	Nombre de chiens
Déménagements	7
Chiens d'anciens employés	4
Désintérêts, Anxiété	7
Comportements à risque	6
Problème de santé et décès	2
Hyperactivité	2
Total de mises à la retraite	28

Soulignons également la présence hebdomadaire de France Desjardins et de Chantal Hainey à titre de toiletteuses pour nos chiens. C'est grâce à ces dernières — et un peu, aussi aux familles d'accueil et bénévoles — si nos chiens sont toujours si présentables.

PROGRAMME DE FORMATION

Année après année, notre formation attire toujours autant les professionnels du milieu de la santé et des services sociaux que de l'éducation, désireux d'ajouter la zoothérapie à leur pratique quotidienne. Notre formule semble plaire car nos formations sont souvent complètes jusqu'à six mois d'avance et les gens sur la liste d'attente se bousculent souvent au portillon ! Tant mieux pour nous.

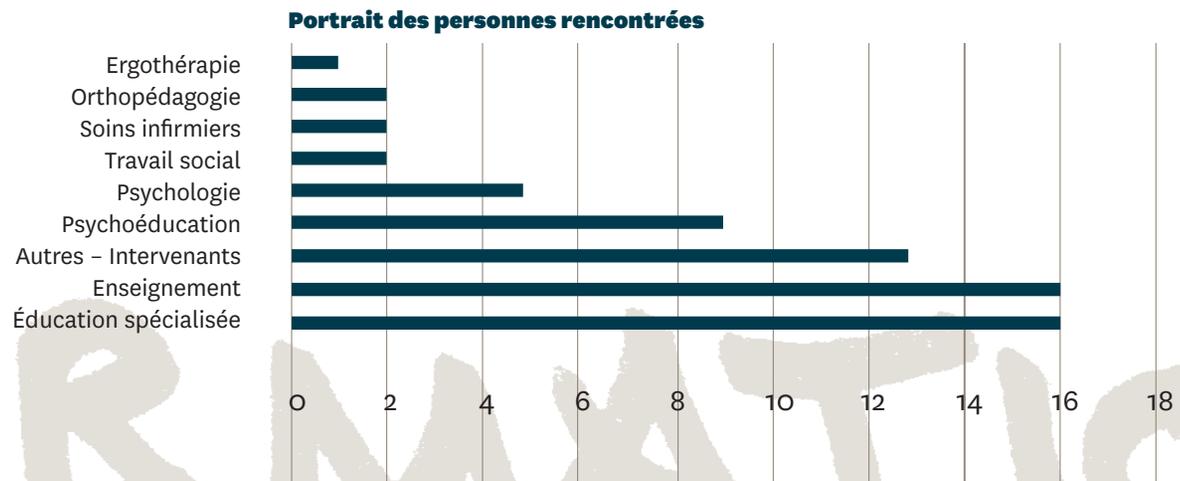
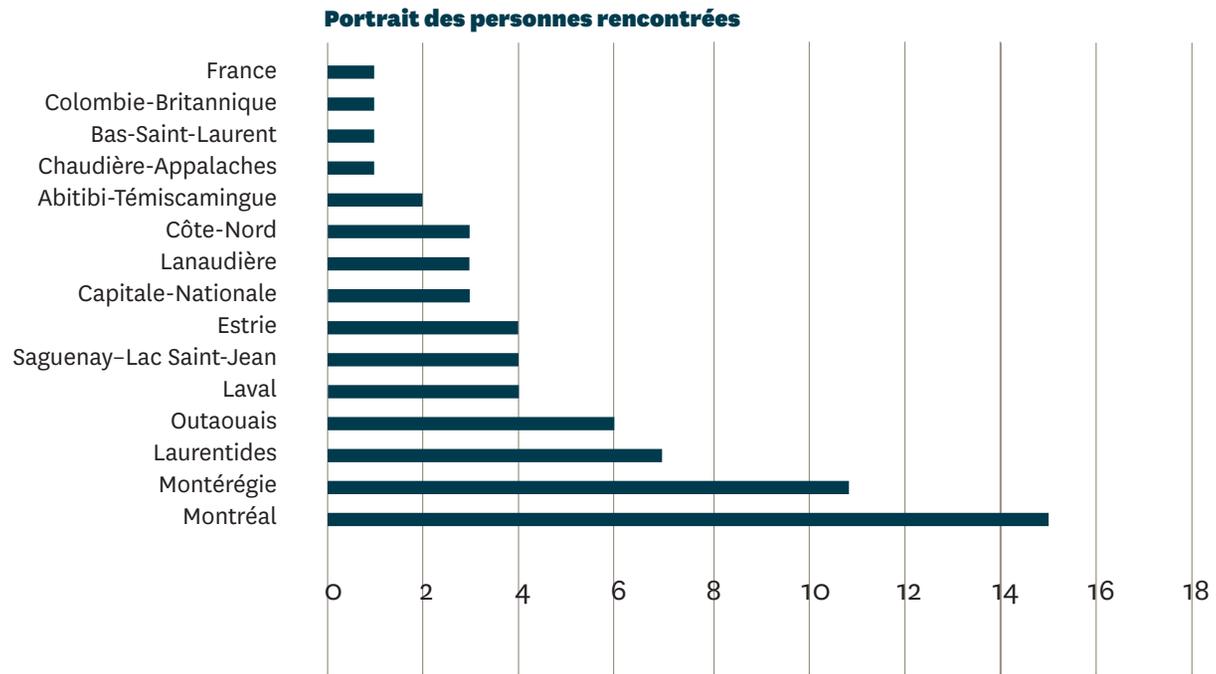
Ils ont été 66 à profiter de notre expertise tout au long des 6 formations dispensées annuellement. On dénote une légère augmentation du nombre de participants en provenance de l'Outaouais, du Saguenay-Lac-Saint-Jean et de l'Estrie et également des gens issus du domaine de la psychoéducation et autres intervenants psycho-sociaux.

Certains des départs à l'interne ont également fait jouer l'équipe des formateurs. Notons l'arrivée de Mylène Chaumette au sein de l'équipe de base et la participation exceptionnelle de Raluca Dragota, cette année.

Durant ces formations deux observations dans nos milieux sont rendues possibles grâce à la participation de certains de nos intervenants. Cette année, Régine Héту, Sylvain Lajoie, Emmanuelle Payette et Emmanuelle Vachon auront contribué à l'apprentissage de nos participants. Un immense merci pour votre patience et votre générosité.



Formation,
cohorte août 2018.



FORMATION

SERVICES DE ZOOTHÉRAPIE

Des clients toujours satisfaits

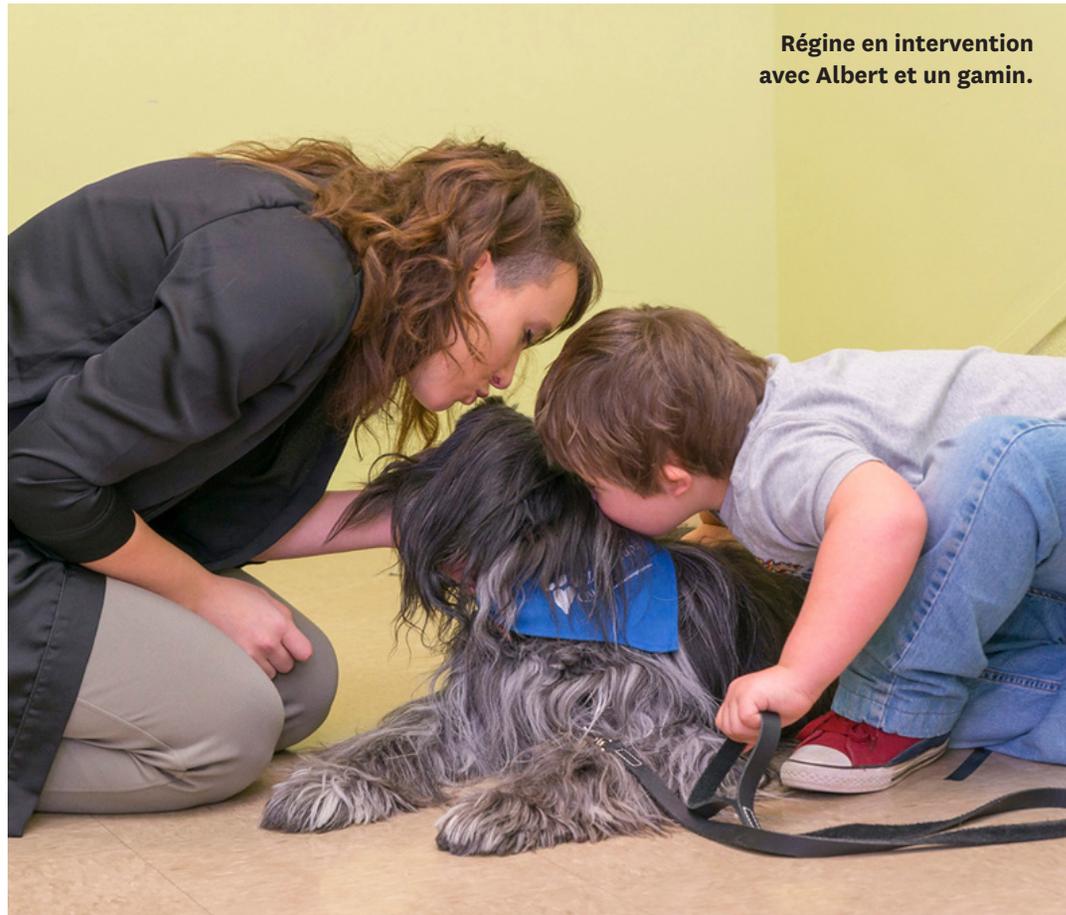
Cette année encore, le taux de satisfaction de nos clients se maintient au-dessus de la barre des 90 %.

Par contre, nos difficultés de recrutement d'intervenants qualifiés et la diminution de nos ressources canines suite à des mises à la retraite, des maladies et d'un décès, ont limité non seulement notre capacité à prendre des nouveaux clients, mais ont également diminué la fréquence d'intervention de nos clients actifs.

Même si nos clients ont été très compréhensifs, cette situation a pu causer un certain niveau d'insatisfaction.

Zoothérapie Québec s'emploie depuis plus de 30 ans à offrir des programmes d'intervention facilitée par l'animal qui répondent aux besoins actuels des différents établissements desservis, mais aussi, aux besoins émergents, en développant de nouvelles cordes à son arc ou encore, en réitérant la pertinence d'utiliser la zoothérapie comme approche complémentaire à un plan d'intervention. Par exemple, ce n'est que tout récemment que nous desservons spécifiquement des unités de soins palliatifs en milieu hospitalier. Certains milieux accueillant des adultes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, présentant ou non des troubles de comportement ou des troubles graves du comportement ont également reconnu officiellement la zoothérapie comme moyen d'atteinte d'objectifs inscrits au plan d'intervention. Nous ne pourrions pas nous positionner ainsi sans une équipe d'intervenants qui ont à cœur la mission et la poursuite des valeurs qui y sont associées. Le sens du client, le dépassement et le jugement clinique des intervenants ont contribué à non seulement faire reconnaître la zoothérapie au sein des équipes sur le terrain, mais également à faire reconnaître Zoothérapie Québec comme chef de file en son domaine.

Régine en intervention avec Albert et un gamin.



Un aperçu du travail sur le terrain - Hôpital Montréal pour Enfants

Depuis plus de 15 ans, en collaboration avec les éducateurs des Services éducatifs du département Child Life, Zoothérapie Québec s'emploie à offrir un service qui répond aux plus hauts standards d'hygiène et de salubrité à l'Hôpital Montréal pour Enfants.

Ces interventions visent à aider l'enfant hospitalisé à mieux s'adapter au monde médical et à normaliser le milieu hospitalier. Le programme vise un mieux-être et une stimulation des forces et du potentiel de chaque enfant. Le programme a également un impact positif sur le moral du parent qui voit son enfant malade ou en réadaptation éprouver du plaisir au contact de l'animal et oublier, le temps d'un instant, le fait d'être à l'hôpital.

Voici une brève description du programme.

Horaire de l'activité	Les mercredis de chaque semaine, de 10h00 à 15h00.
Personnes rejointes	De 8 à 10 patients de 3 à 18 ans, à chaque semaine.
Profil clientèle	Enfants suivis en oncologie, en attente d'une opération ou hospitalisés pour différents problèmes de santé, ainsi que des adolescents hospitalisés à l'unité d'ado-psychiatrie.
Déroulement	Depuis quelques mois, le déroulement des activités s'est transformé pour répondre davantage aux besoins des patients qui peuvent difficilement sortir de leur chambre d'hôpital ou de leur étage de soins. Traditionnellement, les patients étaient rencontrés dans un local aménagé pour la zoothérapie. Ainsi, c'est maintenant plus souvent qu'autrement à la chambre ou à la salle de jeux de l'étage que l'enfant est rejoint pour passer une demi-heure de temps de qualité avec l'intervenante en zoothérapie et le chien qui l'accompagne. En tout temps, la participation du petit patient est consentie par le parent et, surtout, par le médecin. Les patients sont rencontrés en individuel ou en petit groupe (aux département d'oncologie et d'ado-psychiatrie).
Exigences et paramètres par rapport au chien	Offrir un service de zoothérapie auprès d'une clientèle hospitalisée exige la mise en place et le respect d'un protocole rigoureux quant à la prévention des infections et des zoonoses. C'est pourquoi, en collaboration notamment avec l'équipe d'infectiologues du Centre Universitaire de Santé McGill, nous avons établi une marche à suivre très claire par rapport au toilettage, les analyses de selles, la prévention des parasites et les responsabilités de l'intervenante en zoothérapie. Par exemple, le chien doit être hypo allergène et être toiletté la veille de l'activité de zoothérapie. Parallèlement, la cage et autres objets ayant été en contact avec le chien avant le toilettage doivent être désinfectés rigoureusement. D'autres mesures de sécurité en activité sont également appliquées comme le lavage des mains avant et après les interventions, la désinfection du matériel d'activité, ainsi que la protection des plaies, cathéters ou autres objets médicaux lors du contact direct avec le chien et l'intervenante en zoothérapie.

SERVICES DE ZOOTHÉRAPIE

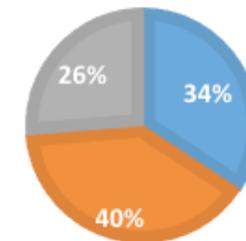
Portrait des personnes rencontrées

Comparaison des exercices de 2017-2018 et 2018-2019

	Nombre d'établissements desservis		Nombre de personnes rejointes		Nombre d'interventions réalisées	
	17-18	18-19	17-18	18-19	17-18	18-19
Gériatrie	70	62	1 845	1 994	32 328	29 045
Déficience intellectuelle et/ou trouble du spectre de l'autisme (adultes)	14	17	210	265	6 209	4 399
Scolaire et jeunesse	20	14	1 050	1 912	6 342	5 186
Santé mentale (adultes)	14	10	929	2 572	4 548	4 358
Autres*	1	4	10	528	10	799
TOTAL	119	107	4 044	7 271	49 437	43 787

PERSONNES REJOINTES

■ Hommes ■ Femmes ■ Enfants



*Depuis la fin de l'été 2018, nous desservons deux milieux en soins palliatifs. Comme il ne s'agit pas systématiquement de patients âgés, nous les avons inclus dans la section « Autres » du tableau de statistiques. Ceci explique donc la hausse des interventions et des personnes rejointes dans cette section par rapport à l'année précédente.

Répartition mensuelle des heures d'intervention

Comparaison des exercices 2018-2019, 2017-2018 et 2016-2017

	16-17	17-18	18-19		16-17	17-18	18-19
Juillet	566,5	638,5	739,25	Janvier	576	670,75	703,65
Août	612,25	622,25	782,75	Février	675,75	649,5	641,07
Septembre	577,75	628	694	Mars	740,25	748,5	647,67
Octobre	542,75	735,75	781,25	Avril	691,75	746,25	544,75
Novembre	675,25	776,75	746,75	Mai	735,75	916,49	602,25
Décembre	522,75	603,5	638,75	Juin	659,25	761,3	463,25
				TOTAL	7 576	8 497,54	7 985,4 heures



LE TRAVAIL AUPRÈS

Nous avons mis en place de nouvelles étapes de sélection, d'entraînement et d'intégration des chiens.

Dorénavant, les propriétaires peuvent remplir un questionnaire en ligne directement sur le site de Zoothérapie Québec. Les réponses nous permettent de nous faire une première idée du tempérament du chien. Les chiens dont le tempérament semble correspondre aux besoins de la zoothérapie sont ensuite évalués dans nos locaux.

Nous les soumettons alors à différents tests de personnalité. Nous évaluons leurs réactions face à divers stimuli et situations. Les chiens qui se qualifient suite à cette étape, sont intégrés au reste de l'équipe. Ils passent alors plusieurs jours au bureau en observation et entraînement. Pendant cette période, la coordonnatrice des ressources canines procède, à l'aide des bénévoles, à un entraînement du chien en fonction des besoins. Nous observons également ses différents signaux d'apaisement. La coordonnatrice rédige ensuite une fiche descriptive du chien que tout le monde pourra consulter.

Après avoir consulté les intervenants, la coordonnatrice réalise des binômes entre les nouveaux chiens et les intervenants. Lorsqu'un nouveau chien leur est attribué, les intervenants prennent du temps avec lui pour créer un lien et participer au plan d'entraînement mis en place pour ledit chien. Lors de sa première sortie en intervention, le nouveau chien peut, au besoin, être accompagné de la coordonnatrice. Dans ce cas, il s'agit d'une séance d'immersion où l'intervenant part en intervention avec ses deux chiens et est accompagné par la coordonnatrice et le nouveau chien. Cela permet au nouveau chien de s'imprégner et de s'habituer aux lieux, aux odeurs et aux bruits.

Le chien poursuivra ensuite son intégration avec l'intervenant dans un ou deux milieux que l'on aura ciblé. Selon l'aisance du chien, il pourra être intégré à de nouveaux milieux puis à de nouveaux intervenants.

	
Léo Race : Berger de Shetland Couleur : sable tricolore Âge : 7 (né le 2012-04-17) Travail depuis : 2019-04-08 Nourriture : DH small bite (Maison) - 7 (training) Propriétaire : Famille Médaille : 17028638 Micropuce:	 Léo connaît bien son travail. Il aime le contact avec les gens. Attention peu-être rapide et brusque pour prendre la nourriture dans la main ! Ne pas demander à la clientèle de donner la nourriture dans la main !
Responsable principal	Clientèle : Généraliste
Comportement Motivation : - Nourriture et caresses Tempérament : - Affectueux Avec les autres chiens : - N'apprécie pas le contact des autres chiens, montre les dents, se détourne et grogne ! Peurs : Homme grand et clientèle DL TSA à noter : Reste facilement dans sa cage quand il est au bureau. ATTENTION : Léo devient de plus en plus 'intimidé' avec la nourriture donc il faut éviter de faire donner la nourriture à la clientèle !	Entraînement Objectifs : - Travailler à prendre la nourriture doucement - Travailler l'auto-contrôle face à la nourriture - Consolidation des acquis (commandements de base) - Acquisition de nouveaux apprentissages pour son élev cognitif
Santé Débarfrage prévu le 7 janvier	

DES RESSOURCES CANINES

De nouveaux outils

Pour assurer un suivi quotidien de l'aisance des chiens dans leur travail un système de feu tricolore a été mis en place. Ainsi au retour des interventions, les intervenants attribuent une étoile verte (bon), jaune (moyen) ou rouge (mauvais) comme notation du travail du chien en intervention.

Ce système nous permet d'avoir une belle vue d'ensemble de la journée des chiens ainsi que de donner une rétroaction précise aux familles le soir.

Remerciements aux familles

Nous tenons à remercier l'ensemble de nos familles d'accueil et familles bénévoles qui tous les jours donnent de leur temps pour amener et venir chercher leurs chiens au bureau de Zoothérapie Québec. Sans eux, Zoothérapie Québec ne parviendrait pas à accomplir sa mission première, celle de venir en aide aux plus grand nombre de personne dans le besoin. Nos collègues canins ne pourraient donner le meilleur d'eux-mêmes sans avoir des familles exceptionnelles !

Merci, Alexandre Lacasse, préposé aux ressources canines

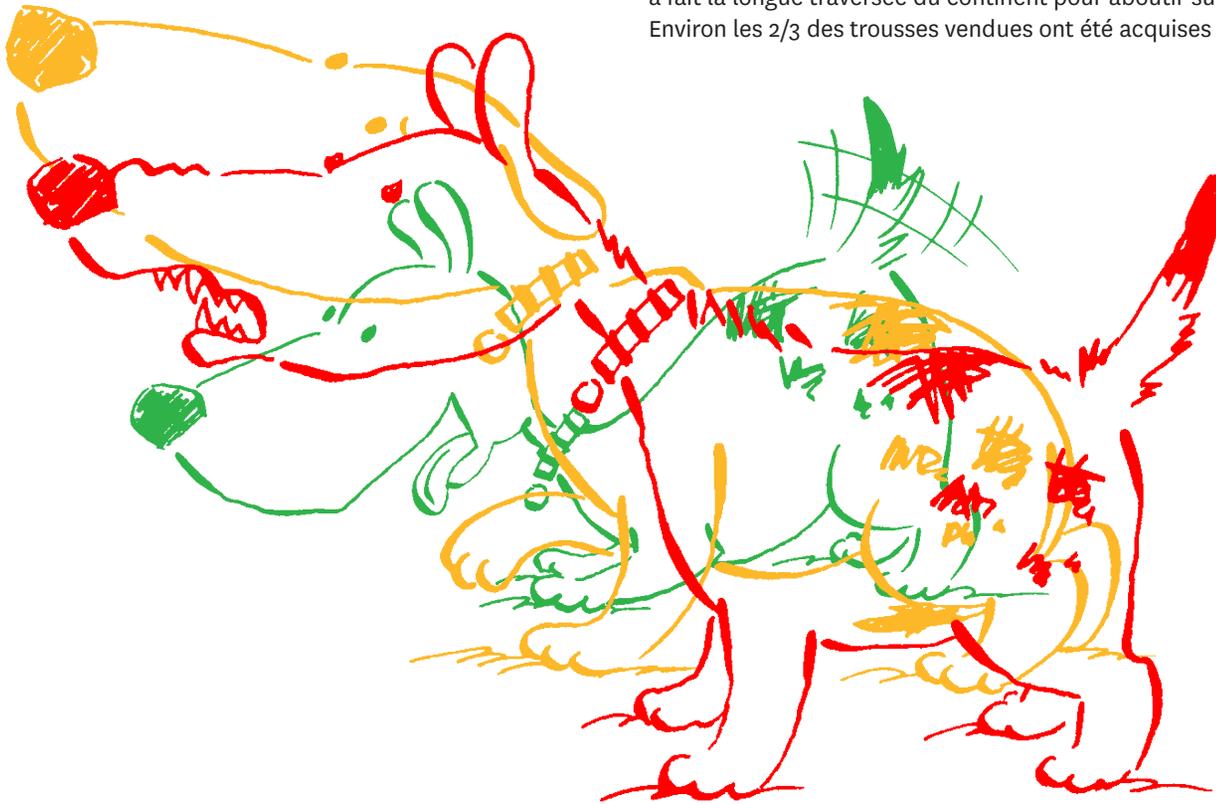
Nous tenions à remercier Alexandre pour ces quatre mois passés à nos côtés. Un grand merci à lui pour sa patience avec les chiens et son amour pour eux. Grâce à son écoute attentive, Alexandre a su rapidement gagner la confiance des familles. Nous lui souhaitons une belle continuation dans son nouvel emploi.



FUDGE À L'ÉCOLE

Comme les morsures de chiens font toujours partie des actualités, notre programme Fudge à l'école a toujours sa place dans les milieux réunissant les jeunes. Cette année, 13 établissements ont offert notre atelier de prévention des morsures. En tout, ce sont : 11 écoles, 1 camp de jour et une bibliothèque, totalisant 42 interventions pour rejoindre environ 840 jeunes ! Nous remarquons une légère baisse des activités cette année mais une augmentation du nombre d'heures des établissements déjà clients.

10 ans après le lancement de Fudge à l'école, Carole Brousseau de pair avec Annie Bernatchez et Michèle Hogue, ont eu l'idée de nous pondre une version écrite du programme, devenant ainsi la trousse pédagogique de prévention des morsures **Fudge à l'école**. Pour la période 2018-19, notre trousse a su trouver preneur à 33 occasions. De ce nombre, une s'est envolée par-dessus l'atlantique pour atterrir en sol français et une autre a fait la longue traversée du continent pour aboutir sur la côte ouest en Colombie-Britannique. Environ les 2/3 des troussees vendues ont été acquises par les gens qui suivent notre formation.



Fudge au camp

À l'été 2018, grâce à un partenariat avec la Ville de Montréal, Zoothérapie Québec a offert gratuitement dans les camps de jour de l'île des ateliers de prévention des morsures Fudge au camp. Ce qui nous permet de poursuivre notre mission de prévention auprès des jeunes en saison estivale. Au final, nous avons donné 94 ateliers rejoignant ainsi 1 838 jeunes Montréalaises et Montréalais.

La ville nous demande déjà de poursuivre cette activité l'été prochain en ajoutant plus de plages horaires... C'est à suivre !

Hélène
dans un atelier
Fudge au camp.



VISIBILITÉ, ADHÉSIONS



Juin 2019 : Titus, Maya
et Canoli à Alma !

Colloques et congrès

28-29-30 septembre 2018 : Congrès UNIVET à Québec

29 janvier 2019 : Skills day de la Faculté de médecine de l'Université de Montréal

18-19 février 2019 : 23^e Colloque de l'Alliance des professeurs de Montréal

11 mai 2019 : Colloque de la santé mondiale 2019 de la Fédération internationale des associations d'étudiants en médecine

29 mai 2019 : Conseil Multidisciplinaire du CIUSSS Centre-sud-de-l'île-de-Montréal

Conférences

22 mars 2019 : Services Correctionnels Canada

16 avril 2019 : Association Québécoise des Retraités des secteurs publics et parapublics

20 février 2019 : Temps d'une pause

29 mai 2019 : Conseil Multidisciplinaire du CIUSSS Centre-sud-de-l'île-de-Montréal (en collaboration avec Nathalie Monfet, spécialiste en activités cliniques du Programme Adaptation/Réadaptation DI 0-100 ans Est)

Adhésions et représentations

Zoothérapie Québec est membre des instances suivantes :

- Chambre de commerce de l'est de Montréal (CEM)
- Conseil de l'économie sociale de Montréal (CÉSIM)
- Fédération québécoise du loisir en institution (FQLI)

COOPÉRATIVE VÉTÉRINAIRE
univet

Partenariat

Une alliance de cœur

Comme médecin vétérinaire, notre rôle professionnel est de prévenir, diagnostiquer et traiter les animaux de compagnie. Nous nous assurons de leur offrir la santé pour une qualité de vie supérieure. Cependant, notre intervention a non seulement un impact sur l'animal, mais aussi sur tous les membres de sa famille d'accueil.

Depuis l'automne 2018, nous sommes devenus le partenaire principal de l'organisme Zoothérapie Québec et cette cause est non seulement une alliance naturelle, mais aussi la démonstration que le lien de l'animal et de l'humain est *une affaire de cœur*.

ET PARTENARIAT

Apparitions médiatiques

Ce qui a marqué l'été 2018, c'est le grand intérêt des médias francophones et anglophones envers le programme de prévention des morsures Fudge au Camp, financé par la Ville de Montréal. Ces entrevues multiples ont non seulement offert beaucoup de visibilité à Zoothérapie Québec, mais ont permis également de sensibiliser le grand public à l'approche sécuritaire et aux postures de protection face à un chien agressif. Plusieurs autres reportages et entrevues sur la zoothérapie ont également été réalisés au cours de l'année.

4 juin 2019 : Reportage (version électronique et papier) dans le magazine *Naître et Grandir* (Mylène Quervel-Chaumette et Régine Héту)

8 juin 2019 : Entrevue télévisuelle sur le plateau de *La Voix du Succès* sur ICI Télévision (Régine Héту)

11 juin 2019 : Reportage dans le magazine (version électronique) *Pawsie* (Arielle Verreault et Louise Dugas (reporter))

1^{er} juillet 2019 : Reportage dans le magazine (version papier et électronique) *L'itinéraire* (Hélène Martel)

16 juin 2019 : Reportage *Télé-Journal* sur ICI Radio-Canada Saguenay+Lac-Saint-Jean (Gaël Magrini et Régine Héту)

16 juillet 2018 : Reportage *Télé-journal* Radio-Canada (Ann-Marie Villeneuve)

16 juillet 2018 : Reportage (version électronique) du média *Daily Hive* Montréal

17 juillet 2018 : Reportage *CTV News* (Ann-Marie Villeneuve et Régine Héту)

17 juillet 2018 : Reportage (version électronique et papier) du journal *The Gazette* (Ann-Marie Villeneuve)

17 juillet 2018 : Reportage (version électronique et papier) du journal *Métro* (Ann-Marie Villeneuve et Régine Héту)

17 juillet 2018 : Reportage (version électronique) du média *Rogers City* (Régine Héту)

17 juillet 2018 : Entrevue radiophonique à *Radio-Canada Première* de Saguenay (Gaël Magrini)

18 juillet 2018 : Entrevue télévisuelle sur le plateau de *Global News Morning* (Régine Héту)

18 juillet 2018 : Entrevue radiophonique au *Leslie Robert Show* sur *CJAD 800* (Gaël Magrini)

19 juillet 2018 : Entrevue radiophonique à l'émission *Daybreak* sur *CBC Radio* (Régine Héту)

19 juillet 2018 : Entrevue télévisuelle sur le plateau de *Salut Bonjour !* à *TVA* (Régine Héту)

19 juillet 2018 : Entrevue radiophonique à l'émission *Puisqu'il faut se lever* sur le 98,5fm (Régine Héту)

24 juillet 2018 : Entrevue radiophonique à l'émission *Aaron Rand Show* sur *CJAD 800* (Gaël Magrini)



19 juillet 2018 :
Entrevue Salut Bonjour !
à TVA, Régine et Maggie
reçues par Georges Pothier

FINANCES



	2018-2019	2017-2018	2016-2017
REVENUS	766 850	726 286	625 524
Financement autonome	589 239	589 155	514 179
Dons et subventions	177 611	137 131	111 345
CHARGES	702 615	671 498	633 488
Surplus (déficit)	64 235	54 788	(7 964)

Les revenus de Zoothérapie Québec ont augmenté légèrement de 5,6 % principalement grâce à la commandite d'Univet (50,000\$). Sinon nos revenus auraient diminué de 1,3%. Après des années d'augmentation, notre financement autonome est demeuré le même. Le tout s'explique par le fait qu'un contexte particulier nous a obligé à refuser de nouveaux clients et mettre certains services en attente. En effet, nous avons vécu d'une part un manque de ressources humaines combiné à un manque de chiens. C'est une situation exceptionnelle qui ne s'est jamais produite dans le passé. Tout a été mis en œuvre afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Les charges ont augmenté de 4,6%. Tout d'abord plusieurs chiens ont dû être soignés et de ce nombre, certains ont été mis à la retraite. Donc les coûts vétérinaires ont été plus importants. Également, notre système informatique a lâché et nous avons dû changer et réinstaller un nouveau système. Finalement, nous avons eu des frais professionnels supérieurs à la prévision, dans le cadre de la négociation de la convention collective.

Malgré tout, nous terminons l'année avec un surplus de 64,235\$. Certains postes vacants dans la deuxième moitié de l'année financière n'ont pas tous été comblés, le recrutement étant plus difficile comme cela est le cas dans d'autres milieux d'intervention. De plus, les sommes prévues pour l'achat de nouveaux chiens n'ont pas toutes été dépensées, la nécessité de bien intégrer chaque nouveau chien a retardé l'entrée d'un plus grand nombre de chiens.

PERSPECTIVES 2019-2020

L'année 2019-2020 débutera avec l'arrivée d'une nouvelle direction générale qui travaillera d'abord à consolider l'équipe (ressources humaines, familles d'accueil et bénévoles) en établissant de nouveaux liens de collaboration et de soutien.

Dans un deuxième temps, afin de nous guider dans les actions à prendre dans les divers dossiers, nous finaliserons l'exercice de planification stratégique entrepris il y a presque deux ans.

Parallèlement à ce travail, notre direction générale travaillera à identifier et à consolider de nouvelles sources de financement afin d'assurer plus de récurrence au financement et nous permettre le développement de nouveaux projets indépendants des sources de revenus associées aux heures de services en zoothérapie.

Finalement, nous poursuivrons nos démarches de réflexion et de planification des projets de développement dans la région de Montréal et également dans la région de Québec, ce dernier projet étant un projet conjoint avec notre partenaire principal Univet.

Denyse Marier

Présidente
du Conseil d'administration



MERCI À NOS



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 a financé certains postes par le biais des subventions salariales en expérience de travail.



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



La clinique vétérinaire De Lorimier Rosemont offre ses services de consultation et de soins à prix réduit.



Depuis septembre 2018 Univet s'est inscrit dans notre plan de commandites (forfait Golden), ce qui fait de lui notre partenaire principal pour une période minimale de 3 ans.

MERCI

CONTRIBUTEURS

Montréal

La ville de Montréal octroie gratuitement les licences pour l'ensemble de nos chiens. De plus, elle offre gracieusement les activités *Fudge au camp* dans les camps de jour de l'île.



ZPhoto offre gratuitement à Zoothérapie Québec plusieurs séances de photographie en studio ou en activité. Les photos du présent rapport notamment sont une gracieuseté de ZPhoto.



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 D^r Lemelin dans nos bureaux.



Purina, depuis novembre 2018, est devenu notre fournisseur alimentaire pour toute l'équipe canine.



Identrac inc. nous a permis, jusqu'à maintenant, de micro-pucer une dizaine de nos chiens et ça continue !

ARCA



**Zoothérapie
Québec**

zootherapiequebec.ca

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

COOPÉRATIVE VÉTÉRINAIRE
univet
Partenaire principal