



n°12
25 juin
2014

 **Zoothérapie**
Québec





La planification : une clé de succès

La démarche d'implantation d'un programme de zoothérapie est incontournable et constitue une étape préalable à l'intervention. Elle se fonde sur les besoins de l'établissement et des personnes desservies. Elle se compose de plusieurs étapes et, pour chacune d'elles, l'intervenant en zoothérapie joue un rôle-conseil auprès des équipes cliniques ou administratives. C'est l'occasion pour les deux parties d'exposer leurs attentes respectives et de s'entendre sur les spécificités et le déroulement des interventions à venir.

D'entrée de jeu, on s'assure que le programme de zoothérapie représente une approche cohérente avec la philosophie et les valeurs de l'établissement. Dès le début, il importe de sonder l'ouverture du personnel et d'examiner les peurs, allergies ou phobies ainsi que les préjugés populaires liés à la présence animale. Cette information permet les ajustements qui mettent les gens en confiance. La préparation du milieu et la transmission d'informations sur le programme de zoothérapie se fait en conséquence. De son côté, le consultant en profite pour informer le client de son protocole de gestion de la santé et de l'éducation de ses chiens de même que les règles à respecter en leur présence. Vient ensuite la sélection des personnes, l'élaboration des objectifs généraux et spécifiques et le transfert des informations cliniques qui orienteront les interventions. La planification de l'horaire et du calendrier d'intervention, la clarifi-

cation des rôles respectifs, les mesures d'hygiène à déployer, les modalités d'intervention (individuelle ou collective) et les moyens qui seront retenus font aussi l'objet d'échanges. Enfin, la mise en place de mesures de collecte de données, de suivis et d'évaluation complètent la démarche d'implantation. Les interventions peuvent alors débuter.

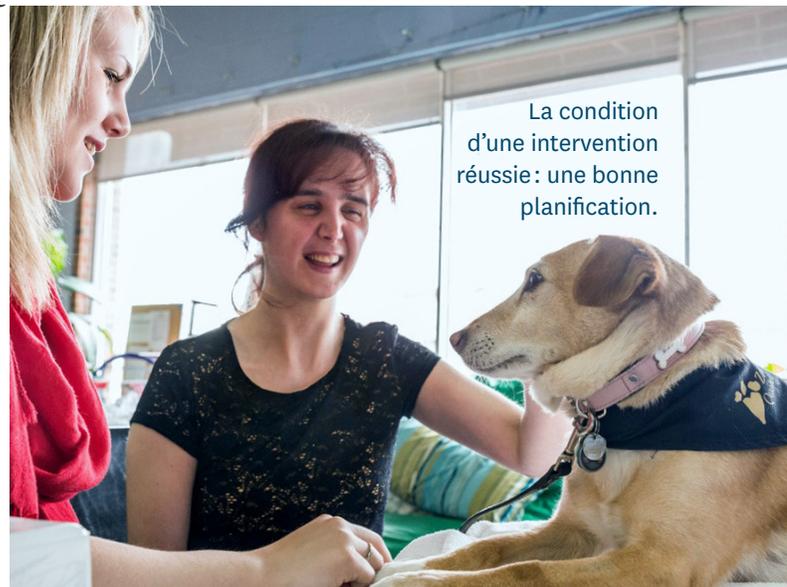
Au fil des années, Zoothérapie Québec a implanté des programmes d'intervention dans des milieux cliniques complexes et bon nombre d'entre eux sont toujours en place. Pensons par exemple aux exigences de l'Hôpital de Montréal pour enfants qui demandent des garanties de sécurité au plan des suivis vétérinaires et d'analyses de la santé des chiens de même que l'observation de règles d'hygiène strictes. La faculté de médecine vétérinaire de l'Université de Montréal nous offre une aide précieuse à ce chapitre.

Zoothérapie Québec a aussi développé des programmes dans des écoles accueillant des élèves ayant une déficience intellectuelle avec ou sans trouble du spectre de l'autisme, dans des unités de stabilisation

ANNIE BERNATCHEZ, SPÉCIALISTE CLINIQUE

en santé mentale, dans des unités de désintoxication, dans des milieux hébergeant des aînés avec des comportements d'agitation ou dans des milieux desservant des jeunes sous la loi de la protection de la jeunesse. À chaque fois, les particularités propres à chaque milieu sont prises en compte et les résultats cliniques sont au rendez-vous.

En somme, dans un rôle d'implantation, l'intervenant en zoothérapie doit se montrer un habile communicateur, exercer du leadership, démontrer de l'écoute et de la créativité, en plus de faire preuve d'un jugement clinique aiguisé et d'une connaissance pointue de l'utilisation diversifiée de l'animal à des fins thérapeutiques. Cette expertise développée et transmise au fil des ans aura sûrement été un élément-clé de la reconnaissance qui nous est témoignée et de notre longévité.



La condition
d'une intervention
réussie: une bonne
planification.

Intemporel

SYLVAIN LIRETTE, INTERVENANT • ANIMOTS AUTOMNE 1997

Je suis intervenant en zoothérapie depuis maintenant trois ans. Essentiellement, mon travail vise l'amélioration de la qualité de vie des gens en institution. Mon rayon d'action est large : je travaille aussi bien en groupe qu'individuellement, tant sur les plans personnel et affectif, social que récréatif. Les professionnels de ces milieux me transmettent les caractéristiques pertinentes des personnes à rencontrer et m'indiquent les objectifs spécifiques à atteindre. J'ai alors l'essentiel pour construire mes interventions.

Mais parfois, des membres du personnel peuvent me transmettre certains de leurs avis... de leurs préjugés. Réaction défensive : j'évite, je fuis, je me tiens loin des étiquettes, je m'en méfie. Elles « réduisent » les individus alors que mon travail est de valoriser.

Que la personne souffre de démence ou qu'elle ait une déficience intellectuelle, qu'elle ait un handicap physique ou qu'elle affiche un comportement inadéquat, j'ai toujours la même attitude de tolérance et d'ouverture. J'aime regarder les gens comme des personnes à part entière. Je sens leurs fragilités et anticipe de découvrir leurs forces.

C'est dans la création d'un lien significatif, avec le chien comme trait d'union entre la personne et moi-même, que réside la beauté de mon travail. Nos rapports sont d'abord un sorte d'appropriation, pour elle comme pour moi. Nos paroles et nos gestes tournent autour des chiens. Propos moins menaçants à travers lesquels on découvre l'autre. Puis de nos différences émergent des rapports plus personnels, des rapports basés sur des valeurs qui me sont très très chères : la confiance et la réciprocité.

Je n'y arrive pas sans travail et pas seul non plus : sans la participation de la personne, je n'y arrive pas du tout. Mais je pense que le meilleur allié que j'ai eu dans mes interventions jusqu'à maintenant est aussi une valeur importante à mes yeux : la sincérité. Et c'est grâce à elle que se produisent régulièrement des situations de partage qui me comblent et qui font que le travail de zoothérapie continue de me passionner. J'adhère bien sûr à un code d'éthique élaboré par mon milieu et j'apprécie par-dessus tout la confiance (encore une fois !) que ce milieu me témoigne dans la réalisation de mes mandats.

J'aime ma liberté d'intervenir, libre d'idées préconçues, libre de jugements de valeur, libre de limites, libre de créer des liens significatifs avec des gens esseulés, délaissés.

PHOTO

Sylvain (premier à gauche), à l'époque...



15

NOMBRE DE SUBVENTIONS DISCRÉTIONNAIRES REÇUES ENTRE 1999 ET 2013 DE LA PART DE

4

MINISTRES DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (PAULINE MAROIS, PHILIPPE COUILLARD, YVES BOLDOC, RÉJEAN HÉBERT) ET DE

3

MINISTRES DÉLÉGUÉS (AGNÈS MALTAIS, ROGER BERTRAND, VÉRONIQUE HIVON) AFIN DE SOUTENIR ZOOQ POUR DES BESOINS OU DES PROJETS SPÉCIAUX. MERCI.

Souvenirs

CAROLE BROUSSEAU, FONDATRICE ET PRÉSIDENTE DU CONSEIL

À elle seule, une personne peut faire la différence, pour le meilleur...

Début des années 90, Zoothérapie Québec (qui ne porte pas encore ce nom) adresse des demandes de subvention salariale pour lui permettre de se développer et payer quelques salaires. À l'époque, c'est au niveau fédéral que se distribuent ces fonds (PDE BAS*), Emploi et Immigration si mon souvenir est bon. Le *curriculum vitae* de notre organisme est plutôt mince, à l'inverse de sa détermination. Un fonctionnaire fédéral, Robert Loranger, original certes, jasant avec ça, décide de nous faire confiance et ce, pendant des années. Évidemment, nous avons été à la hauteur. Je suis persuadée qu'il a fait la différence et qu'on lui doit d'avoir eu un avenir. Je ne l'ai jamais oublié et j'ai toujours pensé qu'il avait été notre bonne étoile.

...et pour le pire

Nous avançons dans les années 90. ZooQ obtient une reconnaissance comme corporation intermédiaire de travail (C.I.T.). Le Centre local d'emploi entrevoit ainsi le potentiel de développement que représente le champ de la zoothérapie et, conséquemment, le potentiel de formation et d'insertion pour des personnes désireuses de développer leur employabilité. Mais le financement qui accompagne généralement cette reconnaissance ne suit pas : un avis (confidentiel) émis à l'époque par une M^{me} C. de la Régie régionale de la Santé et des services sociaux de Montréal ne voit pas notre avenir du même oeil, en fait elle ne nous voit pas d'avenir ! À elle seule, elle aura détruit nos grandes attentes du

moment et certainement ralenti notre développement. Je n'aime pas ces avis qui vous tuent, à l'abri de la confidentialité, sans même vous avoir entendu.

Bien des gens m'ont donné des claques dans le dos tout en ne croyant ni en moi, ni en la mission. Dans le fond, je les en remercie. Ils ont nourri mon esprit de contradiction et mon goût de faire envers et contre tout, même quand leur « pronostic » était sombre. Je leur dois d'avoir persévéré.

Troc et partenariat, c'est payant

ZooQ a toujours pris au sérieux son rôle dans la formation des employés, permanents ou de passage, et des personnes en stage ou en démarche d'insertion au travail. La qualité et la compétence des personnes sont garantes de la qualité et de la compétence de l'organisme. Que faire quand on a une ambition considérable et des moyens modestes ? Du troc.

Le troc ne coûte pas cher et peut rapporter gros. Négocier des échanges de services (formation contre intervention) avec des milieux spécialisés aura permis à ZooQ – et à ses intervenants – de développer des compétences qui ont enrichi son coffre à outils et son offre de services. Ce faisant, ZooQ aura servi de tremplin à de nombreux intervenants

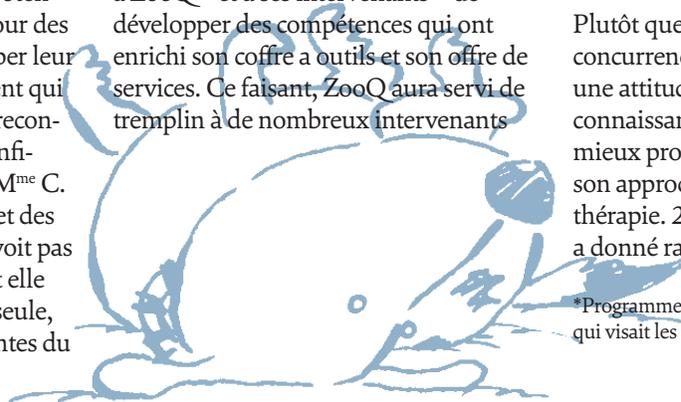
qui ont obtenu des emplois dans le réseau scolaire ou de la santé.

Le troc permet aux parties de sortir gagnant-gagnant. À ZooQ, on a toujours pensé que l'embauche devait être profitable pour la personne comme pour l'organisme. Grâce au partage des connaissances, ZooQ apprend des gens qui passent et inversement. Un contrat clair, des attentes précises, un encadrement structuré... mais aussi un peu d'audace ont permis aux personnes d'acquérir une expérience significative et transférable pendant que, de son côté, l'organisme construit sa crédibilité.

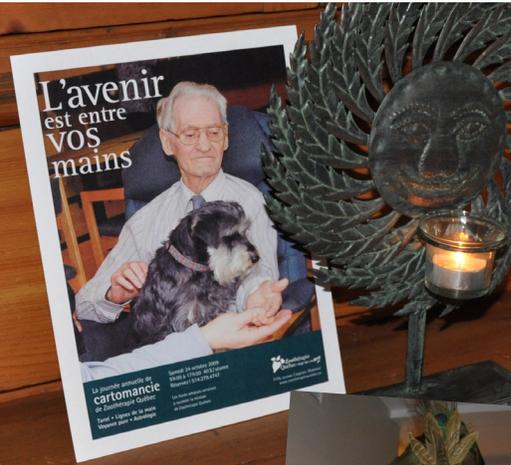
Le troc et le réseautage font bon ménage. Avec le temps et grâce à des valeurs de loyauté et de fidélité, l'organisme a tissé des liens avec de nombreux réseaux. ZooQ s'estime un bon partenaire : il collabore à chaque fois que possible, il met en relation des gens et des gens ou des gens et des organisations, il accueille des personnes dans un objectif d'intégration sociale, il accepte et reçoit des stages de courte durée, il partage volontiers ses connaissances, etc.

Plutôt que de craindre et se méfier de la concurrence, ZooQ a plutôt opté pour une attitude ouverte et de partage des connaissances, estimant qu'il valait mieux promouvoir et diffuser largement son approche professionnelle de la zoothérapie. 25 ans plus tard, le temps nous a donné raison.

*Programme de développement de l'emploi (PDE) qui visait les bénéficiaires de l'aide sociale (BAS).



L'avenir



C'était moins pour lire le nôtre, d'avenir, que celui des participants que nous avons organisé ces quelques journées de cartomanie. Fallait-il pour autant que Stéphan se déguise en... fakir ou en épouvantail ? L'avenir nous le dira.



Un stand !

Avant 2003, nous n'avions pas de stand. On « brettait » sur des petites tables installées au gré des salons, au fil des saisons, d'un événement à l'autre.

Alors la Fondation de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal nous a offert un stand. Quel panache, depuis, quand on se promène dans les Palais !



Avant — Après



Et même une trousse !

Avant nos 15 ans, on animait notre atelier *Fudge à l'école* avec des cartons (griffés thomas). Depuis, l'atelier se donne à travers le Québec à l'aide de la trousse que nous avons créée et publiée à l'automne 2002. À notre échelle, un succès d'édition !



Merci de nous avoir suivi à travers ces 12 fascicules « 25 ans de ZooQ ». Vous avez beaucoup de goût.

Merci à Carole Brousseau et à Annie Bernatchez pour leurs textes rigoureux et leur effet de muse.

Merci aux photographes Robert Laliberté et Christian Carpentier, qui nous ont « croqués » au fil de ces 25 années.

« 25 ans de ZooQ », idéation, conception, rédaction et mise en page : maryo thomas / thomasetcie.com

Thomas

Les défis d'avenir de ZooQ

*Zoothérapie Québec a-t-il un avenir? À n'en pas douter.
Bien sûr, ZooQ poursuivra son travail d'intervention comme il sait si bien le faire
afin de répondre aux besoins des établissements de santé et des écoles.*

Mais, son avenir passe par le développement d'une offre de services de plus en plus spécialisés pour s'inscrire dans l'organisation des services de 2^e ligne du réseau de la santé notamment. ZooQ sait répondre aux besoins des milieux cliniques complexes qui accueillent des personnes vivant des problèmes et handicaps multiples qui, en s'additionnant, entraînent une complexité et une sévérité de leur condition. Le défi d'intervention pour ces milieux est considérable. Les approches traditionnelles ont moins d'impact et la recherche d'approches novatrices s'impose. ZooQ est en mesure de soutenir les efforts des équipes cliniques au plan du traitement grâce au cadre structuré de ses programmes d'intervention et à son outil de travail qui, bien dirigé, encourage la participation des personnes dans leur processus de changement.

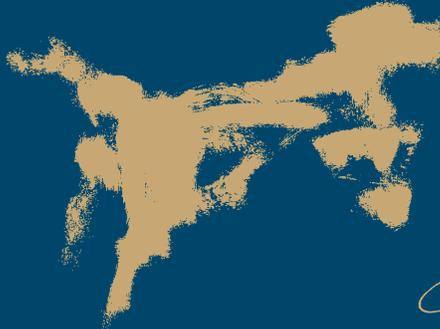
Le défi de ZooQ? Promouvoir et « vendre » ce potentiel et ce savoir-faire auprès des équipes de direction et d'intervention des établissements de santé.

ZooQ a plusieurs projets en tête. Un de ceux-ci nous habite depuis longtemps... un centre de stimulation et d'éveil pour les tout-petits 0-5 ans dont le développement est compromis par des retards et des handicaps divers. Nous ne comptons plus les occasions où nous avons observé le « pouvoir » de stimulation et de renforcement de notre outil d'interven-

tion. Rédiger un cadre d'intervention, intéresser des partenaires, identifier et aménager un lieu, obtenir du financement, expérimenter des interventions structurées, démontrer le bien-fondé et consolider le service sont autant d'étapes qui, dans l'ordre ou le désordre, devraient nous occuper quelques années.

Le défi de ZooQ? Intéresser des partenaires cliniques et financiers, publics et privés.

Transférer la présidence de ZooQ sera certes aussi un défi pour la période qui vient. Après plus de 25 ans d'engagement, il est temps de « tester » la capacité de l'organisme à prendre son avenir en main. Plusieurs parient que l'organisme pourrait connaître un certain recul. Je fais le pari contraire, c'est plutôt dans ma nature, surtout si l'on sait garder le cap sur le désir d'excellence et d'innovation qui nous caractérise depuis toujours.



Le défi de ZooQ? Identifier LA personne qui adhère à notre vision et qui a le goût de la porter plus haut, plus loin.

Et, enfin, tout en même temps, mission et valeurs en tête...

- Demeurer concernés par l'amélioration du mieux-être et de la dignité des gens aux prises avec des problèmes et handicaps divers;
- Nourrir notre imagination et cultiver notre goût d'apprendre;
- Conserver notre goût du risque et notre aptitude à inventer des solutions pertinentes et adaptées;
- Attirer une relève passionnée habitée par le goût d'innover;
- Miser sur nos pratiques de partenariat pour nous ressourcer, nous perfectionner et nous développer;
- Accroître nos liens avec les universités et accueillir des étudiants et des stagiaires allumés;
- Entretenir soigneusement notre désir d'entreprendre, notre ambition de chef de file en même temps que nos valeurs sociales et communautaires;
- Et, quand même!, améliorer notre financement et nos conditions de travail.

Voilà qui devrait nous garder occupés pour une ou deux décennies!

Carole Brunseau
25 juin 2014

