



Rapport d'activités
1^{er} juillet 2020 – 30 juin 2021

Introduction

Rapport d'activités 2020 – 2021.
Rapport d'inactivité plutôt !
Inactivité imposée, non désirée !

Rien à faire. La pandémie débutée à l'exercice précédent nous affecte très durement en 2020 – 2021. Pas que nous, bien sûr. Bénéfique pour certains, nous faisons plutôt partie du groupe pour qui ça aura été catastrophique. Les conséquences ont touché direct au cœur : tout le réseau institutionnel que nous desservons, santé et scolaire, a été frappé de plein fouet et l'offre de services de ZooQ s'est littéralement effondrée. Du jour au lendemain, nous avons perdu toutes nos sources complémentaires de revenus. « *Zéro pis une barre* », comme l'une de nous a l'habitude de dire.

Dès lors, que dire d'une année aussi moche ? Que ZooQ a « profité » de ce temps d'arrêt pour faire le bilan. L'organisme a subi de nombreuses pertes, humaines et financières, dans les deux années précédentes. Ce temps d'arrêt nous a permis de faire un peu de ménage dans plusieurs secteurs. De faire quelques constats aussi.

Parfois navrants. Roulement important des intervenants. Établissements contrariés par un manque de stabilité. Départ d'anciens et avec eux, perte de connaissances et de savoir-faire. Revenus progressivement à la baisse. Nous aurons beaucoup à faire pour rétablir l'organisme solide tel qu'on le connaissait.

Parfois heureux. Rassurant de constater qu'un noyau d'irréductibles employés et bénévoles est resté fidèle et attaché à ZooQ. On peut reconstruire grâce à eux. On a de l'avenir.

Parfois désastreux. Une infiltration d'eau, de la moisissure, nous révèle qu'un mur de l'immeuble est très abîmé. À l'époque, 1946, on construisait avec des blocs de cendre. Plus rien à voir avec 2021. Fallait s'y attendre. Démolir et reconstruire. Plus le temps de tergiverser. Il faut réparer... et trouver les ressources.

En fin d'exercice, on observe une reprise lente, progressive, des activités. Est-ce que nous serions sortis du tunnel ? Est-ce qu'on pourrait recommencer à respirer ? 2021 – 2022 nous le dira. Même si nous préférierions enterrer 2020 – 2021 très profondément, voyons quand même ce que nous en avons tiré.

Mot du président

Et d'une autre année qui se passera de présentation.

Encore une fois, les événements, avec leurs lots d'incertitude, les différentes vagues, les ouvertures, puis les fermetures, ont demandé beaucoup de tous.

Ce n'est pas très reluisant, en 2020-2021 ZooQ a réalisé environ 10 % seulement des heures d'intervention faites en 2018-2019. Bien entendu, ce peut être expliqué par la COVID, mais pas seulement. Il faut bien faire le constat que ZooQ a été affaibli dans les dernières années sur tous les plans par des raisons expliquées plus loin. Dans ce contexte, nous avons aussi vu des départs additionnels : notre directrice, **Johanne Téodori**, nous a quittés en décembre dernier, sans signe préalable ; puis ce fut le tour de **Mylène Chaumette** et **Alessandra Magini**. Toutes sont parties relever de nouveaux défis et nous leur souhaitons bonne chance dans leurs nouvelles entreprises.

Mais tout ceci nous laisse dans une double incertitude, celle de la COVID et celle de la précarité intrinsèque de ZooQ, qui pèse au quotidien. Malgré tout, les gens nous restent fidèles et des irréductibles tiennent le fort ! Je pense bien évidemment ici à **Stéphan** et **Sylvain** qui ont assumé la plus grande partie de la maintenance du bureau depuis la première vague. Puis à l'ensemble des intervenants. Le CA a tenu deux rencontres d'échange avec eux durant l'année afin d'obtenir leur point de vue sur la situation. Je ne peux décrire l'énergie et l'espoir que le CA et moi-même avons reçu après ces deux réunions ! Votre motivation à aller de l'avant et à poursuivre à ZooQ nous a vraiment réchauffé le cœur et nous a donné l'énergie de continuer à vous appuyer. Un énorme merci !

Nous avons également la chance de pouvoir compter sur une équipe de bénévoles dévoués, incluant nos familles d'accueil, qui ont su être flexibles et compréhensifs. Merci à vous également.

Grâce à vous tous, les activités reprennent peu à peu. ZooQ commence donc à se rebâtir, au propre comme au figuré puisque nous terminons des travaux de rénovation majeurs dans la cuisine et aurons un nouveau système de ventilation !

alexandre bélanger, MD,CM
Président du Conseil d'administration

Zoothérapie Québec

Incorporé comme organisme sans but lucratif et enregistré comme organisme de bienfaisance, Zoothérapie Québec compte sur un réseau de gens généreux, compétents et grandement engagés pour poursuivre sa mission qui est de développer, promouvoir et offrir des programmes et services de zoothérapie qui utilisent le chien pour contribuer à l'amélioration de la santé et de la qualité de vie des personnes de tout âge et de toute condition.

AGA Zoothérapie Québec comptait 40 membres en 2020-2021. Pandémie oblige, l'assemblée générale annuelle s'est tenue par visioconférence le 30 septembre 2020 en présence de 16 personnes. Membres, employés et bénévoles ont pris connaissance du rapport d'activités présenté par la directrice, **Johanne Téodori**, et des résultats financiers expliqués par l'expert-comptable, **Vincent Bougie**. Enfin, l'assemblée a élu deux nouveaux administrateurs pour un terme de 2 ans, **Nathalie Monfet** et **Carole Brousseau**.

CA Le Conseil de Zoothérapie Québec, présidé par le **Dr alexandre bélanger**, est composé de 8 membres. Ils se sont réunis à 10 reprises pendant l'exercice en séances régulières ou spéciales.

Même si l'organisme a été en grande partie fermé, ça ne les aura pas empêchés d'entreprendre un exercice de réflexion à partir d'un état de situation réalisé pour les années 2018 à 2020 et d'une analyse comparative des deux dernières planifications stratégiques. Les orientations de diversification des activités a plutôt laissé place à un recentrage qui a rejoint la majorité : se concentrer sur ce que nous savons faire et que nous maîtrisons le mieux pour reprendre la position d'avant-plan de notre organisme. Ensemble, ils ont scruté l'organigramme et le fonctionnement de l'organisme et fait le choix d'alléger une structure administrative qui s'était alourdie, sans véritable raison, depuis quelques années.

*...se concentrer sur ce que nous savons faire
et que nous maîtrisons le mieux pour reprendre
la position d'avant-plan de notre organisme.*

Séances pandémiques...



Frédéric Durso
Christian Carpentier

alexandre bélanger
Carole Brousseau
Nathalie Monfet

André Côté
Élizabeth Desfonds
Bernard Lemelin

En décembre 2020, en raison de la perte totale des revenus de ZooQ et du climat d'incertitude que cela engendrait pour elle, la directrice a remis sa démission. Les administrateurs se sont mis en mode soutien à l'équipe en place bien que peu active.

Les administrateurs en 2020 – 2021 :

- **D^r alexandre bélanger**, président
Résident en médecine interne – Faculté de médecine, Université McGill
- **D^r Bernard Lemelin**, vice-président & trésorier
Médecin vétérinaire propriétaire – Clinique vétérinaire St-Denis
- **M^e Frédéric Durso**, secrétaire
Avocat – Institut professionnel de la Fonction publique du Canada
- **Carole Brousseau**, fondatrice
Organisatrice communautaire – CIUSSS Nord-de-l'Île-de-Montréal
- **Christian Carpentier**
Photographe propriétaire – Zphoto
- **André Côté**
Services conseils dans le domaine des sports et spectacles
- **Élizabeth Desfonds**
Famille d'accueil – Retraitée du domaine de l'éducation
- **Nathalie Monfet**, Ps.éd.
Spécialiste en activités cliniques – Adaptation/Réadaptation DI 0-100 ans – CIUSSS CCSM

L'équipe

Faute d'activités, les intervenants de ZooQ sont quasi tous au chômage au début de l'exercice et le resteront jusqu'au mois de mai 2021 où l'on l'observe une timide reprise. Même au chômage pendant une certaine période, quelques membres de l'équipe tiennent le fort. Ensemble, ils alternent pour assurer une présence, répondre à diverses demandes, ramasser le courrier, réaliser des suivis administratifs, garder le contact avec les familles d'accueil, maintenir quelques activités d'entraînement avec les chiens ou tout simplement pour occuper et entretenir les bureaux.

À l'été 2020 (juillet, août et septembre), à la faveur de ce qui semble un répit dans la progression du virus, on réalise quelques activités mais c'est pour mieux arrêter de la mi-septembre 2020 jusqu'à la mi-avril 2021.

En mai 2021, les résidents des CHLSD sont pleinement vaccinés et les établissements reprennent graduellement les activités. Mais même en zone verte, nous sommes restreints à 50% de nos capacités, les clients exigeant que nos intervenants se limitent à un seul milieu par jour pour des raisons sanitaires.

Il fallait sûrement s'y attendre, mais lorsque cela survient, c'est toujours un peu un coup dur. En décembre 2020, **Johanne Téodori** annonce sa démission au CA. On ne l'avait pas vu venir. Puis en mars 2021, c'est au tour de **Mylène Chaumette**, responsable des ressources canines, d'annoncer son départ, suivie de peu par **Alessandra Magini** (fin juin 2021). La première est partie avant qu'on ait le temps de la rappeler au travail et la deuxième, appelée à la remplacer, a quitté pour relever de nouveaux défis.

D'autres départs sont survenus plus tôt, au tout début de l'exercice : en juillet 2020, **France Desjardins** qui, depuis février 2016, toilettait nos chiens tout en douceur et **Arianne Lachance** qui occupait un poste d'intervenante en zoothérapie depuis juin 2019; en août 2020, c'est au tour d'**Aude Paquet** qui, après trois mois au poste de coordonnatrice clinique, quitte ZooQ... et le Québec.

Merci à chacune de vous. Nous vous avons accueillies avec bonheur dans notre équipe et avons bénéficié de vos compétences le temps de votre passage, qu'il ait été court ou plus long. Chacune de vous a contribué à sa manière à l'édifice ZooQ !

L'équipe en place, en tout ou en partie, pendant l'exercice :

GESTION

Johanne Téodori, directrice générale

Stéphan Francœur, adjoint administratif

Mylène Chaumette, responsable des ressources canines (en congé parental)

Alessandra Magini, responsable des ressources canines (en remplacement)

INTERVENTION

Sylvain Lajoie et Leck Mounivongs

À l'intervention, en attente d'une reprise complète des activités, une gang de fidèles :
Laura Cousineau, Sarah Desfossés-Vallée, Stéphanie Juneau et Emmanuelle Naud

À l'intervention aussi, mais en congé parental : **Nathalie Kazan et Arielle Verreault**

Profitons de ce temps de bilan pour lever notre chapeau et saluer l'engagement exceptionnel de l'équipe.

Chapeau à **Stéphan** qui porte justement plusieurs chapeaux en l'absence d'une direction et qui relève hardiment et généreusement les nombreux défis qui lui sont lancés. Il y a fort longtemps qu'on le qualifie d'homme-orchestre... et il est en fait une démonstration des plus convaincantes !

Chapeau à **Sylvain** et à **Leck** qui ont su s'adapter avec aisance et réaliser au pied levé des activités et des interventions qui débordent de leur mandat habituel. Ils peuvent être satisfaits d'eux-mêmes, ils sont tous les deux à la hauteur.

Chapeau à **Emmanuelle** pour son ardeur et son audace ! Elle se lance et accepte de se charger de la formation en zoothérapie. Elle a toute notre confiance.

Chapeau à **Sarah, Stéphanie** et **Laura** qui ont conservé leur attachement et leur loyauté à ZooQ et qu'on retrouve en toute fin d'exercice, après plus d'une quinzaine de mois de retrait. Une fidélité très appréciée.

Des saluts à **Arielle** et **Nathalie** qui, en congé parental, préparent la relève !

ZooQ a besoin de vous plus que jamais.

Merci à chacun d'être là.

Merci de ce que vous êtes.

Merci de ce que vous faites.

Les bénévoles

Une bien petite année pour les bénévoles. Les activités quasi inexistantes, l'équipe réduite à sa plus simple expression, le bureau presque vide, les chiens présents au compte-goutte, il y a peu à demander aux personnes bénévoles qui nous aident d'habitude si généreusement avec toutes nos corvées. On sait qu'on va les retrouver avant longtemps et on a bien hâte.

En revanche, on garde le contact avec les familles d'accueil. Histoire que les chiens ne nous oublient pas – le télétravail, très peu pour eux ! On les fait entrer au bureau, un par un, deux par deux, en rotation, quelques heures. Et ça fonctionne, ils gardent la forme et lorsque les activités reprennent un peu en avril, on les sent à l'aise.

Les voici, ces familles qui se sont ajustées aux contraintes de ZooQ et qu'on remercie de leur fidélité :

Albert

Claude Théberge
et Martin Paquette

Arya

Camille Bandelier

Athéna

Michelle Filteau

Baloo

Gabrielle Simard

Buddy

Phillipe Vanhalewyn
et Carol Jungpeter

Canoli

Andréa Simard
et Jesse Bouvier

Charlie et Ella

Johanne Rondeau

Goliath

Cosima Parke
et Luc Rathé

Guizmo

Anne-Marie Langlais

Henry

Alexandre Lacombe
et Jeanne Lapointe

Kooper

Martine Chevalier

Léo

Karla Guzman

Lola

Marie-Josée Morin

Maïka et Pheobe

Alexandra Fournier

Max

Guy Laurin

Maya

Lorraine Forget-Gagnon

Moka

Élisabeth Desfonds

Nala

Julie Lequertier

Prunelle

Pauline Truax

Sasha

France Dupuis

Titus

Maryse Bouthillier

Victor

Louise Léger
et Brigitte Carbonneau

Whippet

Josée Mongeau

Zaatar

Justin Lemieux

La comptabilité des heures de bénévolat n'a pas été tenue pendant l'exercice. Bien sûr, les 24 familles d'accueil et familles bénévoles ont poursuivi leurs tâches quotidiennes auprès des chiens de ZooQ : nourriture, soins et promenades.

N'oublions pas les administrateurs qui ont été appelés en renfort suite au départ de la directrice. En plus des réunions régulières du Conseil, ils ont réalisé plusieurs suivis et mandats :

- état de situation de l'ensemble des secteurs de ZooQ et perspectives d'avenir
- révision de la structure administrative de ZooQ
- révision et rédaction complète des textes du site internet (qui sera mis en ligne au début du prochain exercice)
- recherche d'entrepreneurs, rencontres, tests, soumissions (la démarche chevauche les deux exercices)
- rencontres avec les intervenants et soutien à ceux-ci
- suivi financier
- réactivation des contacts et du réseau de ZooQ (santé, emploi, comportement animal)

Pour sûr, ils ont consacré plusieurs centaines d'heures à leur organisme chouchou !

Mille mercis les bénévoles,
tous mandats confondus !



Les services

ZOOTHÉRAPIE

Le tableau qui suit illustre mieux qu'on ne puisse le dire l'effet de la pandémie sur l'offre de services de Zoothérapie Québec pendant l'exercice. Par comparaison, en 2018 – 2019, dernier exercice complet, Zoothérapie Québec avait enregistré 7 985 heures de services. On le voit, la différence est significative. Mais elle n'est pas que le fait de la pandémie. De 2018 à 2019, des changements successifs à la direction, des ratés dans la gestion des ressources humaines, la mise à la retraite de plusieurs chiens sans en planifier la relève, des difficultés à recruter et à retenir les intervenants et, leur corollaire, des difficultés à offrir des services stables, en continu, sont autant d'éléments qui auront contribué au recul des services. La pandémie n'aura pas été que négative : elle aura permis à ZooQ de faire un « examen de conscience » afin de se (re)positionner clairement pour l'après-pandémie (voir section CA).

	Exercice 2020 – 2021	Exercice 2019 – 2020
Juillet	31	505
Août	116	482
Septembre	109	333
Octobre	0	404
Novembre	2	400
Décembre	2	380
Sous-total	260	2 504
Janvier	7	343
Février	13	369
Mars	52	216
Avril	81	0
Mai	210	0
Juin	211	0
Sous-total	574	928
TOTAL ANNUEL	834	3 432



Les quelques centaines d'heures de zoothérapie ont été réalisées majoritairement dans le milieu scolaire, avec la reprise des classes à compter de la mi-avril, et dans le milieu des centres de jour en DI / TSA. À la même période, le réseau d'hébergement des personnes en perte d'autonomie en était plutôt à reprendre contact avec ZooQ pour discuter d'un début de services pour les mois à venir. Et les contraintes ont été au rendez-vous : ZooQ a dû s'engager à restreindre ses interventions à un seul milieu d'hébergement par jour. On reprenait du service, mais qu'à moitié.

Encore une fois, CHAPEAU à l'équipe qui s'est ajustée aux exigences de chaque milieu et qui a adhéré avec rigueur et discipline à toutes les consignes imposées. Soulignons ici leur esprit brave et volontaire : ils n'ont pas craint de se retrouver dans des milieux à risque de contamination. À part le confinement obligé de Sylvain suite à une intervention en milieu scolaire qui s'est soldé par un résultat négatif, les intervenants de ZooQ auront réussi à échapper au virus. Une démonstration de leur discipline à respecter les consignes et bien se protéger.

FORMATION EN ZOOTHÉRAPIE

Deux sessions de formation ont été offertes au cours de l'été 2020. Nous avons alors accueilli 26 personnes d'expériences et de provenances diverses. Même si la demande est bel et bien là, ZooQ a préféré jouer de prudence et a annulé quatre sessions de formation, celles de l'automne 2020 et du printemps et de l'été 2021. Ce sera partie remise à l'automne 2022.



Les finances

Les résultats financiers sont évidemment à l'image de l'exercice. Les revenus de services, interventions de zoothérapie, ateliers de prévention de morsures et formation en zoothérapie, s'élèvent tout au plus à 93 960 \$.

Heureusement la subvention du PSOC a été maintenue par le MSSS et, en maintenant les employés au travail, ZooQ a pu se prévaloir de l'aide fédérale pour combler une partie des salaires et une portion du loyer. Ceci représente des subventions respectives de 104 898 \$ et 79 444 \$.

Le choix de ne pas combler le poste à la direction suite au départ de M^{me} Téodori a bien sûr permis de réduire les coûts. Même chose pour le poste de responsable des ressources canines non requis en l'absence de chiens. Tout ceci permet à ZooQ de dégager un surplus qui lui sera bien utile au moment de la relance, entre autres.

	2020 – 2021	2019 – 2020
Revenus	317 905 \$	433 936 \$
Dépenses	224 994 \$	473 746 \$
Surplus/Déficit	92 911 \$	(39 810 \$)

ZooQ s'est aussi prévalu de la subvention fédérale du CUEC composée d'un prêt remboursable et d'une subvention non remboursable. Ce prêt est plutôt bien tombé puisque des travaux à l'immeuble étaient requis et qu'ils ne pouvaient plus être repoussés : une infiltration d'eau a occasionné de la moisissure et une détérioration sévère du mur latéral arrière. Diagnostic ? Le mur est à refaire au complet. Mauvais timing! Le coût des matériaux et de la main d'œuvre ont explosés pendant la pandémie et la soumission reçue s'élève à 87 923 \$ avant taxes. Il faudra déplacer le système de climatisation : on nous invite à réfléchir à le changer puisqu'il a déjà 20 ans. Cela oriente pas mal l'utilisation que nous ferons de l'aide fédérale et de nos surplus.

Des mercis

Le bilan annuel nous fournit l'occasion de remercier les organisations qui ont soutenu ZooQ par leurs subventions ou leurs dons en nature ou en services.

- Santé et Services sociaux – Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)
- Service régional des activités communautaires et de l'itinérance – CIUSSS CCSM – Équipements de protection individuelle
- Ville de Montréal – Licences
- Clinique vétérinaire St-Denis – soins et services conseils
- ZPhoto – Services et banque photos

Merci aussi aux individus qui ont choisi ZooQ pour faire un don personnel et aux donateurs anonymes qui contribuent via CanaDon.

Vos contributions sont appréciées parce qu'elles sont « réconfortantes » et qu'elles nous confirment le bien-fondé de notre mission !



Conclusion

ZooQ a subi des pertes, certes. La conjoncture n'a pas joué en notre faveur : la pandémie a donné un coup dur à notre organisme mais il faut bien reconnaître que les difficultés étaient antérieures à celle-ci. Cesser ou poursuivre? Les administrateurs ont été jusqu'à se poser la question. Ils en ont même discuté avec l'équipe. Unaniment, ils souhaitent poursuivre, tous étant animés par la mission.

Avec l'année qui vient, ZooQ entend reprendre la conversation avec l'équipe, comme elle en avait l'habitude par le passé. Les employés souhaitent de la transparence, de l'équité, du soutien, de la reconnaissance de la spécificité de leur intervention et de leur expérience, de l'authenticité et... de l'optimisme et de la positivité.

Nous terminerons le présent bilan sur cette assurance que nos difficultés sont derrière et que notre futur est prometteur. Pourquoi? Parce ZooQ a une équipe volontaire. Les personnes à l'emploi sont là par choix. Elles sont l'avenir de l'organisme et nous les remercions de partager avec nous cette conviction du bien-fondé de notre mission.

Rédaction : alexandre bélanger, Carole Brousseau
Statistiques : Stéphan Francœur
Photos : alexandre bélanger
Septembre 2021