Zoothérapie Québec

Rapport annuel

1er juillet 2022
30 juin 2023

De remarquables alliés !

À l'approche de nos 35 ans, le 18 juillet 2023, nous avons voulu souligner tout au long de ce rapport la collaboration remarquable de personnes pour le moins constantes : leur engagement à ZooQ s'inscrit dans la durée. Côtoyer un organisme pendant des années, s'y engager, s'y attacher, s'y enraciner et lui rester fidèle nous semblait digne de mention. Reconnaître qu'on a besoin d'eux, apprécier leur contribution et se réjouir que leur implication se poursuive : il fallait leur dire !

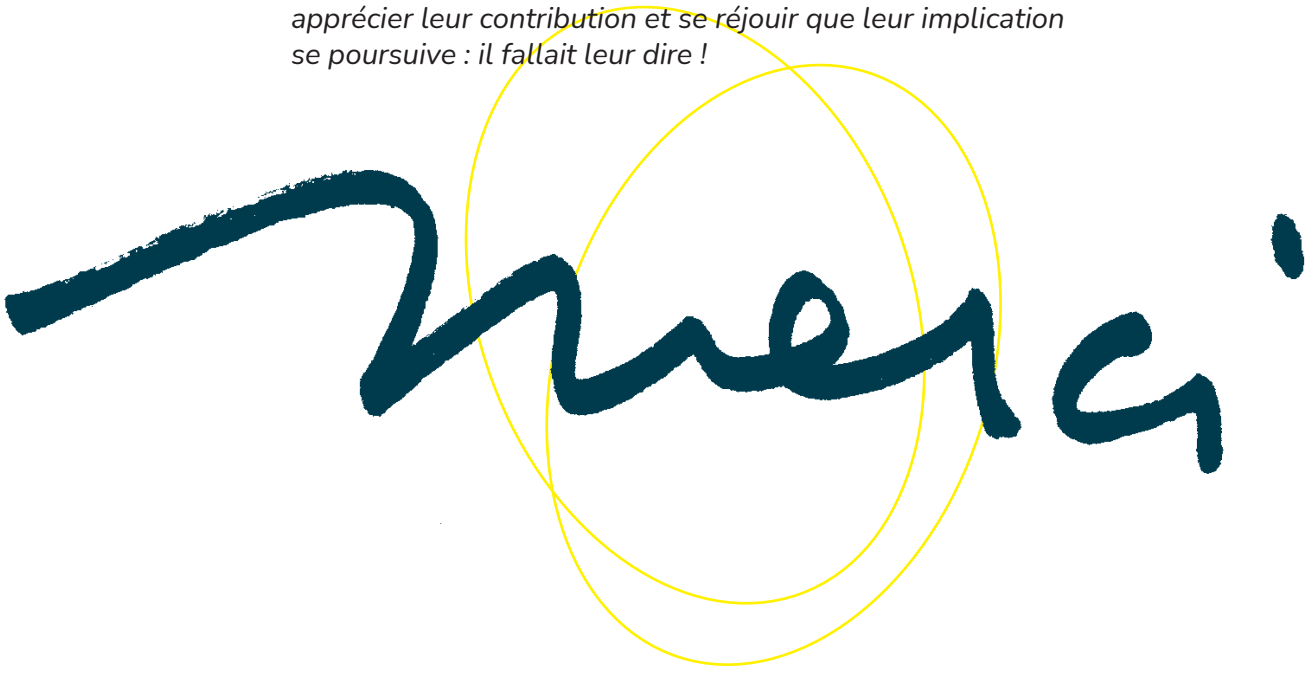

Table des matières

1 De remarquables alliés
2 La mission et la vision de ZooQ
3 Changement de garde à la présidence
4 Du vent dans les voiles
5 L'assemblée générale annuelle
6 Le conseil d'administration
9 L'équipe
12 Les chiens et les familles d'accueil
16 Les bénévoles
18 Les services
- Les interventions de zoothérapie
- Une expérience unique pour les finissants de l'école Joseph-Charbonneau
- Histoires d'intervenants
- Le programme de formation en zoothérapie
- Le programme Fudge à l'école
- Le site internet

23 Les activités de concertation et de promotion
24 Les finances
- Les résultats de l'exercice
- Les subventions et les dons

27 En conclusion

P.S. Le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et a uniquement pour but d'en alléger le texte.

Rédaction : Stéphan Francœur
avec la collaboration de l'équipe
Relecture : Carole Brousseau
Photos : Z-Photo et l'équipe

Mise en page : Thomas

La mission de ZooQ

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.

La vision de ZooQ

Animé et guidé par des valeurs sociales et communautaires et sans intention d'en tirer profit, Zoothérapie Québec crée et met en œuvre des services diversifiés qui misent sur le potentiel de la relation humain-chien afin de répondre aux besoins actuels et éventuels de ses clients et partenaires.

Dans le peloton de tête de son secteur d'activités, Zoothérapie Québec s'emploie quotidiennement à innover et à établir, promouvoir et maintenir les plus hauts standards de qualité et de sécurité grâce à une équipe compétente et à des chiens soigneusement sélectionnés et entraînés.

Changement de garde à la présidence

Merci beaucoup alexandre d'avoir pris la relève en 2020 à la suite de ta prédécesseure et d'avoir tenu le fort ces dernières années. J'avoue que je ne croyais pas que j'allais revenir à la case départ lorsque tu es venu me solliciter pour revenir au CA après cinq ans d'absence. En fait, je voulais bien aider mais peut-être pas recommencer.

J'avais fait mes devoirs : fonder une organisation, la faire grandir et s'épanouir pendant plus de 27 ans et la quitter pour qu'elle poursuive son chemin en toute autonomie, le défi auquel tout fondateur est confronté tôt ou tard. Ça n'a pas été une mince affaire. Le contexte ne m'a pas été favorable et l'expérience a été douloureuse. Je n'ai pas fait de vagues en mettant l'intérêt supérieur de l'organisme au premier plan. Et je me suis retirée. Complètement.

Carole Brousseau – 35 ans
Organisatrice communautaire retraitée du réseau de la santé
Fondatrice de ZooQ en 1988

La distance aidant, je n'avais aucune idée de l'énormité du choc qui m'attendait à mon retour : retrouver l'organisme en mauvais état, prendre la mesure des dommages occasionnés par une personne à qui je pensais pourtant avoir passé correctement le flambeau et y additionner les ravages de la COVID-19. Et ça ne s'est pas arrêté là. De plus et depuis, nous nous butons à des obstacles plus grands que nous : l'inflation persistante et les bouleversements du marché du travail qui nous rappellent qu'on ne fait pas le poids pour attirer et retenir des intervenants. La somme des entraves n'en finit plus de s'allonger. Tout ceci est bien affligeant et il faut avoir le cœur bien accroché pour reprendre du service.

Et puis j'ai retrouvé ou découvert mes collègues et complices au Conseil, des personnes que j'affectionne énormément. Frédéric et Bernard. Des piliers. Ils sont là depuis plus de 20 ans ! Alexandre, Maryse et Nathalie. Ils connaissent ZooQ de l'intérieur pour y avoir travaillé ou « bénévolé », s'en être éloignés puis rapprochés. Élizabeth et Jacques. Il n'y a pas si longtemps qu'ils sont au CA mais leur regard nouveau est des plus utiles. Ensemble, ils constituent une richesse en raison de la diversité de leur expérience et de leurs compétences. Ils sont volontaires pour poursuivre et relever l'immense défi pour que Zoothérapie Québec retrouve ses lettres de noblesse.

Alors voilà où nous en sommes, à reconstruire, lentement, patiemment. Il n'y a pas un secteur d'activités de ZooQ qui n'est pas affecté. Les départs et, avec eux, la perte des connaissances obligent à recommencer. La difficile rétention des intervenants nous ralentit. Alors, on crée des espaces de réflexion, on fait appel à des anciens qui ont toujours ZooQ à cœur, on épaule les nouveaux pour qu'ils se sentent appuyés et, ensemble, on revoit nos services et nos façons de faire. On a quand même des bases : quelques employés expérimentés, des écrits, une mémoire, un enracinement dans notre milieu, des bénévoles fiables et la foi en notre mission.

La prochaine année sera décisive. Saurons-nous valoriser et retenir les intervenants ? Saurons-nous attirer des recrues qualifiées et déterminées ? Saurons-nous rendre nos services avec compétence et assiduité ? Serons-nous en mesure de faire progresser nos revenus ? La balle est dans notre camp et la réponse nous appartient. À suivre !

Carole Brousseau
Présidente

Du vent dans les voiles

Je ne sais pourquoi, lorsque je pense à notre organisme et à son fonctionnement, ce sont toujours des images maritimes qui s'imposent à mon esprit. Je ne suis pourtant pas natif du bord du fleuve ni même un amateur de bateaux. Mais j'ai souvent l'impression de naviguer dans la mer des Sargasses.

Des nombreux tumultes qui nous ont secoués, celui de la mouvance des employés est sans aucun doute la plus grande difficulté à laquelle j'ai été confronté cette année. En plus de monopoliser beaucoup d'énergie et de temps (entrevues de sélection, formation, intégration, diminution de la disponibilité, départs, etc.), celle-ci a affecté directement les services, nous a contraints au surplace et a nui au redéveloppement souhaité des services et des activités.

Dans ce contexte de perturbations, on observe tout de même de meilleurs résultats au deuxième semestre. Étant à ZooQ depuis 1995, j'ai bien connu les années d'effervescence et le dynamisme, l'inventivité, la réputation, l'engagement communautaire et l'influence de ZooQ dans son domaine. La voie et les orientations sont assez tracées et les moyens sont à notre portée.

Vivement que le vent gonfle nos voiles. On a bien senti une brise cette année : nous avons réussi à proposer aux employés de meilleures conditions de travail et salariales, à renouer avec les activités de formation continue et à offrir l'essentiel support clinique. Nous mettons en place les conditions pour la consolidation de nos connaissances et la reconstruction de notre savoir-faire ainsi que la mobilisation de l'équipe autour de notre mission.

Il ne s'agit pas simplement que le bateau flotte, il doit aussi naviguer et se rendre à bon port. J'ai confiance !

Stéphan Francœur
Directeur général

Stéphan Francœur – 28 ans
Directeur général
De bénévole à directeur en passant par adjoint administratif, ZooQ n'a aucun secret pour lui.

L'Assemblée générale annuelle

Celle-ci s'est tenue le 28 septembre 2022 à 18h30 dans les locaux de ZooQ sur l'avenue Casgrain, en modalité hybride, avec 23 participants. Onze personnes étaient en présence et douze personnes en virtuel.

Pendant l'exercice du 1er juillet 2022 au 30 juin 2023, Zoothérapie Québec dénombre 74 membres.

Faits saillants

- Cinq administrateurs arrivant en fin de mandat ont souhaité le renouveler et ont été reconduits par l'assemblée : C. Brousseau, C. Carpentier, E. Desfonds, B. Lemelin et N. Monfet.

- Deux postes vacants ont été comblés avec l'arrivée de Geneviève Beaudet et Jacques Dauplaise. Vivant à proximité du bureau, Jacques a débuté son bénévolat en tant que famille d'accueil en 2002 et son intérêt pour l'organisme et sa mission ne s'est jamais démenti depuis. L'implication de Geneviève est plus récente. Voisine de ZooQ, c'est son désir de devenir famille d'accueil qui l'a conduite à s'informer sur l'organisme et ses activités et à s'y impliquer.

- L'assemblée a reconduit Vincent Bougie, expert-comptable de la firme BCGO S.E.N.C.R.L. (produit d'une fusion avec Nantel Valiquette en janvier 2022, notre ancien bureau comptable).

Étienne Tremblay – 21 ans
Consultant, architecte de solutions et expert en gestion du cycle de vie des applications
Famille d'accueil, administrateur et bénévole

Le Conseil d'administration

Pendant l'exercice 2022 – 2023, dix personnes ont formé le Conseil d'administration et, ensemble, elles ont tenu huit séances du Conseil. En plus des réunions régulières, les administrateurs ont un rôle de soutien important auprès de la direction et s'impliquent dans divers dossiers, mandats et activités courantes. Par exemple, Bernard vient régulièrement au bureau, signe des chèques et, en passant, répond aux questions de santé sur les chiens. Élizabeth, et Geneviève occasionnellement, ont accompagné le directeur dans les nombreuses sessions d'entre-vues de sélection d'intervenants en zoothérapie. Nathalie et Maryse ont exercé leur œil clinique en réalisant des observations des nouvelles ressources en intervention.

En cours d'année, deux personnes démissionneront et, à la faveur d'une révision des règlements généraux, leur nombre passera à huit à l'avenir.

Zoothérapie Québec doit beaucoup à ses administrateurs. Comme on le voit un peu plus bas, ils répondent présents à chaque demande d'aide ou de soutien qui leur est adressée. Les voici ces personnes généreuses à qui l'on dit sincèrement **MERCI !**

alexandre bélanger
Président jusqu'en avril 2023 – vice-président depuis
Résident en médecine interne générale
Faculté de médecine, Université Laval

Carole Brousseau
Vice-présidente jusqu'en avril 2023 – présidente depuis
Organisatrice communautaire retraitée du CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal

Geneviève Beaudet
Administratrice
Technicienne en administration retraitée de l'Université de Montréal et famille d'accueil

Maryse Bouthillier
Administratrice
Conseillère cadre à la qualité de milieux de vie CCSMLT

Christian Carpentier
Administrateur
Photographe propriétaire – Zphoto

Jacques Dauplaise
Administrateur
Ancienne famille d'accueil et bénévole
Psychologue retraité de l'Institut Raymond-Dewar

Élisabeth Desfonds
Administratrice
Retraitée du domaine de l'éducation et famille d'accueil

Frédéric Durso
Secrétaire
Avocat – Institut professionnel de la Fonction publique du Canada

Bernard Lemelin
Trésorier
Médecin vétérinaire propriétaire
Clinique vétérinaire St-Denis

Nathalie Monfet
Administratrice
Spécialiste en activités cliniques
Adaptation/Réadaptation DI 0-100 ans CCSMTL

Faits saillants

- Débutée à l'exercice précédent, la **négociation de la convention collective** se poursuit à l'été jusqu'à la signature de la nouvelle convention en octobre 2022. Le comité est composé de F. Durso, C. Brousseau et S. Francoeur. Jusqu'à la signature, le comité s'est réuni à 12 reprises; les rencontres de préparation et de négociation avec la partie syndicale auront requis 36 heures à elles seules. Et c'est sans compter la contribution exceptionnelle de Frédéric Durso : en plus des rencontres, il a relu les textes, les a corrigés ou réécrits et a réagi aux échanges écrits avec la partie syndicale. Son expérience, sa compétence et sa vigilance ont permis de négocier une convention de 4 ans de façon respectueuse et à la satisfaction de toutes les parties. Et que dire des économies pour ZooQ alors que la première convention avait été négociée à grands frais avec un bureau d'avocats montréalais. On lui doit une fière chandelle, pour ne pas dire un chandelier au complet !

- Deux administrateurs ont **démissionné** en cours de mandat :

  Christian Carpentier en janvier 2023 : au Conseil depuis 13 ans, Zoothérapie Québec lui doit de nombreuses sessions de photos, notamment en intervention. Retiré à la campagne, il se consacre maintenant à son nouveau rôle de grand-papa. Un grand merci à Christian pour son engagement envers ZooQ.

  Geneviève Beaudet en juin 2023 : élue comme administratrice à l'assemblée générale annuelle de septembre 2022, Geneviève a souhaité se retirer du Conseil, mais elle continue son implication à ZooQ comme famille d'accueil. Grand merci de poursuivre cet engagement.

- Les administrateurs se sont penchés sur la **révision des règlements généraux** à travers deux comités distincts :

  Révision du *membership* : formé de G. Beaudet, M. Bouthillier, É. Desfonds et S. Francoeur, le comité s'est penché plus spécifiquement sur la clarification du *membership* (qui peut devenir membre, renouvellement, coût, etc.). L'objectif est d'avoir enfin une procédure claire pour les membres qui permettra d'exercer un meilleur suivi. À noter, les employés ne seront plus membres, ceux-ci disposant d'une clause dans la convention leur donnant une voie et une voix au CA au besoin.

Nathalie Monfet – 21 ans
Spécialiste en activités cliniques
Intervenante en zoothérapie,
bénévole puis administratrice

  Révision des règlements généraux : formé cette fois de C. Brousseau et S. Francoeur, le comité s'est réuni à 5 reprises. Pour s'attaquer à la révision en profondeur des règlements généraux, ils font appel à une formatrice du Centre St-Pierre, Madame Carole Lejeune. ZooQ avait encore les règlements d'origine et leur révision était souhaitée depuis un moment. Le CA les a adoptés en fin d'exercice et ils seront soumis à l'étude lors d'une assemblée convoquée à cette fin en septembre prochain.

- Débutés en 2021, les **travaux de réfection** du mur arrière de l'immeuble se terminent, enfin, en septembre 2022 avec l'asphaltage de la section adjacente à notre immeuble et la pose de la clôture chez notre voisin. Voisin qui cherche depuis toujours à tirer le meilleur parti de ses échanges avec ZooQ ! La patience de Frédéric Durso est mise à rude épreuve. En plus de superviser le chantier, il a dû négocier la portée des travaux chez le voisin. On s'en tire bien. Chapeau et merci !

- À l'automne 2022, **l'hypothèque** vient à échéance et doit être renégociée. C'est Bernard Lemelin qui se charge des démarches auprès de la Caisse d'économie solidaire et négocie le taux dans un contexte qui ne nous est nullement favorable. L'augmentation est salée et la mensualité passe pratiquement du simple au double.

- En avril 2023, alexandre bélanger et Élizabeth Desfonds forment le comité **d'évaluation** du DG. Des attentes avaient été exprimées au DG lors de son arrivée en poste et un exercice d'évaluation permet de prendre un temps d'arrêt, de regarder derrière et de considérer le travail accompli. Ensemble, ils ont repassé sur la dernière année, les obstacles et les défis qui ont ponctué le quotidien et les événements qui ont bousculé les prévisions. Le directeur s'en tire bien et les administrateurs lui témoignent leur appréciation et le remercient pour son engagement et sa loyauté.

Frédéric Durso – 27 ans
Avocat en relations de travail
Administrateur puis secrétaire

L'équipe

Cette année est caractérisée une fois de plus par la mouvance des ressources humaines. Nous sommes confrontés à un défi de taille : la rétention des employés est un enjeu crucial pour la stabilité et la continuité des services et, intimement liées, pour la satisfaction et la rétention des établissements desservis par ZooQ.

Cette année, même lorsque leur passage a été de courte durée, toutes ces personnes ont contribué aux activités de Zoothérapie Québec.
Merci bien sûr à chacune pour l'intérêt qui vous a mené à nous. Et grands mercis aux irréductibles qui restent beau temps, mauvais temps et qui continuent d'y croire.

Sylvain Lajoie – 17 ans
Éducateur spécialisé
Intervenant en zoothérapie depuis 2006

- **À la direction et à l'administration**

Stéphan Francœur, directeur général
Catherine Simoneau, responsable des ressources canines et des bénévoles
Gabrielle Beaucage, responsable des ressources canines et des bénévoles

- **Aux interventions de zoothérapie**

Sarah Archambault
Justine Beaucage
Denise Bélisle
Carolina Cardona
Sarah Desfossés-Vallée
Rose Dubuc
Emma Duchesne-Hamel
Béatrice Duey
Marie-Christine Gauthier
Maria Jose Gomez Masmela
Stéphanie Juneau
Nathalie Kazan
Sylvain Lajoie
Leck Mounivongs
Arielle Verreault

- **Des emplois étudiants en soutien aux activités**

Gabrielle Das Eiras, réception téléphonique, archivage & classement
Andréanne Zimmer, animalière

Faits saillants

- De nombreux départs sont enregistrés et s'échelonnent tout au long de l'exercice. Les raisons sont diverses : les unes optent pour de meilleures conditions de travail dans le réseau public, d'autres font un retour aux études supérieures et quelques-unes quittent pour des raisons personnelles ou de santé. C'est le cas de Carolina Cardona, Sarah Desfossés-Vallée, Béatrice Duey, Marie-Christine Gauthier et Stéphanie Juneau.

- ZooQ a bien sûr souhaité à chacune beaucoup de succès dans ses projets scolaires, professionnels ou personnels. Mais, chaque annonce d'un départ est une source de déception et de recommencement. N'oublions pas que l'accueil et l'intégration d'un nouvel intervenant requiert plus de deux semaines en plus de mobiliser l'équipe sur le terrain.

- Que de temps aussi passé à la sélection et au recrutement. En cours d'année, 28 entrevues ont été réalisées, huit candidats ont été retenus et sept sont encore à l'emploi à la fin de l'exercice. On croise les doigts pour que ça dure. Pour l'anecdote, trois personnes se sont désistées en raison de la circulation rendue difficile à cause des chantiers routiers à Montréal.

- À la suite de son congé parental, on attendait Nathalie Kazan avec anticipation. On avait grandement besoin d'elle et notre déception a été proportionnelle lorsqu'elle a annoncé qu'elle ne revenait pas au travail et qu'elle remettait sa démission. Elle s'était jointe à ZooQ en 2017. Cela dit, elle ne quitte pas complètement le navire, puisqu'elle fait du bénévolat un jour par semaine.

- Autre départ à souligner, celui de Catherine Simoneau qui occupait le poste de responsable des ressources canines et des bénévoles. Son ex-employeur lui a fait une offre qu'elle ne pouvait refuser d'autant qu'elle n'a plus à se déplacer. En une année, Catherine aura changé complètement le portrait des ressources canines. De la meute vieillissante, nous sommes passés à une équipe canine renouvelée et rajeunie. Les chiens sont évidemment une composante essentielle pour le travail d'intervention et planifier la relève doit se faire en continu.

- Le corollaire des départs, ce sont les arrivées. ZooQ souhaite la bienvenue à Sarah Archambault, éducatrice spécialisée, à Justine Beaucage, détentrice d'un baccalauréat en sexologie, à Denise Bélisle, enseignante à la retraite, à Rose Dubuc, en fin de parcours scolaire en éducation spécialisée, à Emma Duchesne-Hamel, étudiante au baccalauréat en psychologie et à Maria Jose Gomez Masmela, détentrice d'un baccalauréat en psychologie obtenu en Colombie. Bienvenido al equipo !

- Au poste de responsable des ressources canines et bénévoles, nous avons accueilli Gabrielle Beaucage. Gabrielle s'est formée à l'Académie De Main de maître et a travaillé chez Éducazoo, une organisation qui éduque et sensibilise le public au comportement responsable face au règne animal.

- À la suite de la vacance au niveau du soutien clinique, ZooQ a sollicité les intervenants afin de confier de nouveau le mandat. C'est Arielle Verreault qui a levé la main et a accepté de relever ce défi, à temps partiel d'abord (2 jours/semaine). On verra si la demande de rehaussement au PSOC sera acceptée, ce qui permettrait de transformer ce poste à temps complet. Il s'agit d'un mandat fondamental dans le contexte de la sélection et de l'arrivée ininterrompue d'intervenants inexpérimentés, de la formation continue, de l'encadrement et du soutien clinique, de l'implantation et du développement des services et des projets avec les établissements de santé et du programme de formation en zoothérapie. Bon succès à Arielle et, surtout, beaucoup de satisfaction dans ce mandat !

- Afin de soutenir l'équipe, nous reprenons la formation continue. Au printemps, deux blocs de formation traitant des soins palliatifs ont été donnés par une formatrice au CHUM, Mme Nathalie Dubois. Comme il s'agit d'une clientèle que nous desservons de plus en plus, l'organisme trouvait utile d'outiller les intervenants sur ce sujet.

- Les webinaires disponibles gratuitement sur internet sont un autre moyen de soutenir les intervenants et d'introduire des sujets de réflexion en réunions d'équipe. Arielle Verreault a réalisé cette recherche dans le cadre de son mandat de soutien clinique. Elle a identifié des cours et des capsules sur l'autisme, l'intervention structurée et individualisée, la déficience intellectuelle et l'intervention auprès des aînés présentant des comportements difficiles, ce dernier sujet faisant l'objet de plusieurs excellentes productions de l'IUGM.

- Du côté des employés, c'est Arielle Verreault qui a participé aux sessions de négociation de la convention collective. Fait à noter, Arielle a accepté ce mandat alors qu'elle était en congé parental. C'est un acte généreux et ses collègues lui en sont sûrement reconnaissants.

- Le poste d'adjoint administratif demeure vacant en raison des limites financières de ZooQ.

Jacques Dauplaise – 21 ans
Psychologue retraité du réseau de la santé
Famille d'accueil depuis 2002
et administrateur depuis 2022

Les chiens et les familles d'accueil

À l'instar des ressources humaines, l'équipe canine est aussi en mouvance pendant l'exercice. Le « ménage » de l'équipe entamé l'année dernière se poursuit cette année. Plusieurs chiens ont vieilli et on les a maintenus au « travail » le temps que les jeunes grandissent et apprennent. Ça y est, nos « vieux » peuvent maintenant aspirer à une retraite plutôt méritée.

Il est bien sûr complètement inutile de remercier des chiens mais reconnaissons quand même que ceux-ci nous accompagnent au quotidien, qu'ils complètent avantageusement nos interventions, qu'ils sont toujours heureux de partir en tandem avec nous et qu'ils nous permettent de poursuivre notre mission. Il est donc normal que nous ayons quelque considération pour eux.

En revanche, grands mercis à leurs familles respectives. Elles ont été 38 familles à reconduire le matin et reprendre leur chien le soir, certaines à chaque jour. Elles permettent que les chiens aient une vie bien équilibrée, reçoivent l'attention requise, puissent se reposer et fassent partie intégrante d'une famille qui les affectionne. Faire équipe avec les familles est un apport inestimable et, en 35 ans, cette formule originale a plus que fait ses preuves.

Les chiens de ZooQ et leurs familles adoptives

Albert • Claude Théberge, Martin Paquette et leur fils Alexis
Copernic* • Martin Dionne
Curie • Geneviève Beaudet
Ella • Johanne Rondeau
Fidji* • Pier Luc Dubé
Frida* • Barbra Groetz
Hope • Lyne Rhéaume
Jules • Benjamin Rankin
Merlin* • François Ross et Régis Laforest
Paco • Constance Brunet
Rio • Marie-Lee Duby
Sushi • Caroline Gagnon
Titus & Jean-Paul • Maryse Bouthillier
Victor • Brigitte Carbonneau et Louise Léger

* Chiots acquis en cours d'exercice.

Claude Théberge & Martin Paquette (puis Alexis) – 25 ans
Respectivement gestionnaire dans le réseau de la santé et réalisateur
Famille d'accueil de Valentin puis d'Albert

Les chiens et les familles bénévoles

Astro • Martine Delencourt
Béatrice & Charlotte • Sonia Coutu
Buddy • Carol Jungpeter & Phillipe Vanhalewyn
Goyave* • Anne-Laure Guillou-Dano
Guizmo • Anne-Marie Langlais
Gustave • Vickie Viens & Jeanne Potvin
Henry • Jeanne Lapointe & Alexandre Lacombe
Kitchi • Luc Audebrand & Lucie-Anne Ouimet
Lola • Marie-Josée Morin & Gaétan Lévesque
Louna et Mika* • Dominic Bourdages
Maïka et Phoebe • Alexandra Fournier & Simon Mathieu
Mati* • Laetitia Wu
Maya • Lorraine Forget-Gagnon & Samuel Lavoie-Patry
Maya 2 • Janique Langevin
Michèle • Mélanie Quintal
Mocha* • Junnan Zhang
Mojo • Véronique Rhéaume
Muse • Véronique Thiffault
Nala • Manon Cathy
Paul • Éliane Bérubé
Prunelle • Pauline Truax
Sasha • France Dupuis
Whippet • Josée Mongeau
Yoda • Ève Turpin

* Nouveaux chiens en intégration au printemps 2023

Bernard Lemelin – 22 ans
Médecin vétérinaire
Administrateur puis trésorier

Faits saillants

- Bon an, mal an, ZooQ retire des chiens. Certains en raison de leur âge, d'autres parce que leur famille déménage ou encore pour des raisons de santé. Parfois, c'est en raison d'essais infructueux. ZooQ ne peut évidemment pas se permettre de travailler avec des chiens qui montrent des signes d'impatience, d'anxiété ou d'ennui au travail. Pour l'une ou l'autre de ces raisons, plusieurs chiens ont été retirés en cours d'exercice. C'est le cas d'Albert, Astro, Charlotte, Hope, Jules, Mojo, Muse, Nala, Rio et Yoda.

- ZooQ a poursuivi son rapprochement avec des éleveurs professionnels pour faire l'acquisition de quelques chiots (2 caniches miniatures, 1 bouledogue français et 1 golden retriever) et ainsi préparer la relève. Parallèlement, il a fallu identifier et sélectionner les familles en mesure de les accueillir au quotidien. On en profite pour les remercier et on leur souhaite la bienvenue !

- ZooQ a consacré un budget de 8 000$ pour l'achat de chiens en 2022 – 2023. Plusieurs se demandent peut-être pourquoi ne pas adopter des chiens abandonnés dans les refuges ? On leur répondra que ce n'est pas faute d'avoir essayé ! Les procédures des refuges ne favorisent pas l'adoption par un organisme comme ZooQ et toutes nos tentatives de prise de contact ont échoué.

- L'autre poste budgétaire qui connaît une croissance bien malgré nous, ce sont les soins vétérinaires. Plus de 17 000 $ ont été consacré aux soins cette année. On trouve sûrement une explication dans l'âge de nos chiens : chiots et chiens âgés sont à deux étapes de la vie qui requièrent davantage d'examens, de soins, de détartrages et de stérilisations.

- L'autre façon de préparer la relève, c'est d'accueillir des chiens bénévoles. Leurs propriétaires prennent un engagement similaire à celui des familles d'accueil et rendent leurs chiens disponibles au quotidien pour les activités de zoothérapie. Elles sont 24 familles à nous confier leurs 27 chiens.

- Salutations spéciales à Albert et à sa famille. Albert, un Schapendoes néerlandais de 13 ans, a pris sa retraite cette année. Albert est le deuxième chien adopté par Claude, Martin et Alexis. Ils avaient d'abord adopté Valentin. À l'époque, ils résidaient dans le quartier Petite Patrie et ils avaient décidé de se rapprocher de ZooQ en achetant une maison sur la rue voisine il y a une vingtaine d'années. On laisse Albert se reposer et on verra bien si le trio reprend du service !?!

- Le site internet de ZooQ est bien utile pour la recherche de chiens bénévoles. Le formulaire en ligne a été complété par une trentaine de personnes désireuses d'inscrire leur chien et de le faire évaluer pour qu'il devienne un chien de zoothérapie. Après une première entrevue téléphonique, près de vingt chiens ont été rencontrés pour une évaluation et dix ont été retenus, cinq étant déjà intégrés et cinq autres étant en processus d'intégration au bureau.

- Les chiens de ZooQ ne vont pas au salon de toilettage, c'est la toiletteuse qui vient à eux ! À la suite du départ de Danika Lavallée qui remplissait cette fonction, ZooQ a fait la connaissance de Karine Tremblay et a retenu ses services professionnels pour sa plus grande satisfaction. Grâce à elle, nous avons des chiens propres et soignés sans compter le petit coup d'œil averti sur l'état général du chien. Très aidant. Souhaitons que Karine apprécie son expérience et qu'elle reste longtemps avec nous.

- Histoire de soutenir les familles qui accueillent un chiot et de leur donner quelques outils concrets, ZooQ les a inscrites au cours « S.O.S. Ado ». La session de cinq cours était offerte par Trop Chien.

- Les chiens de ZooQ bénéficient maintenant d'une nouvelle nourriture. C'est une compagnie québécoise, PLB International – 1st Choice, qui commandite dorénavant l'organisme. La transition de nourriture est maintenant complétée et, si on se fie à leur appétit, les chiens semblent en être bien satisfaits !

François Ross & Régis Laforest – 22 ans
Respectivement coach de procédures
et conducteur de machinerie
Famille d'accueil de Lancelot, Kelly et Merlin

Les bénévoles

Les ressources bénévoles sont fondamentales à ZooQ. Sans elles, il ne serait tout simplement pas possible de réaliser les opérations quotidiennes. Nous subdivisons les bénévoles en trois groupes : les administrateurs, les familles d'accueil et les personnes au soutien général.

On l'a vu, dix administrateurs ont siégé au Conseil cette année. On évalue qu'ils ont consacré près de 730 heures aux réunions régulières, aux divers dossiers et comités ainsi qu'au *coaching* de gestion du directeur.

De leur côté, les familles d'accueil et les familles bénévoles se répartissent de la façon suivante : 49 personnes composent les 38 familles qui s'occupent d'un chien, 14 familles « adoptives » d'un chien de ZooQ et 24 familles propriétaires d'un chien bénévole. En 2022 – 2023, 42 chiens ont ainsi « épaulé » les intervenants dans leurs activités. On estime leur don de temps annuel à 9 538 heures ! Notre calcul est simple et conservateur : 1 heure par jour consacrée à l'accompagnement, beau temps mauvais temps, matin et soir, aux soins et aux routines quotidiennes x 38 familles x 251 jours ouvrables.

Le portrait des bénévoles au soutien général a quant à lui bien changé suite aux années COVID ! Des personnes qui nous soutenaient de longue date ont mis fin à leur implication. Il a fallu partir à la recherche de nouvelles personnes, du quartier et d'ailleurs, désireuses de nous soutenir au quotidien. Ce recrutement est bien sûr demandant : pendant le temps qu'un bénévole met à se sentir accueilli, intégré et stable, plusieurs auront quitté.

Au total, 22 personnes ont consacré du temps à ZooQ au cours de l'exercice. La majeure partie du temps est évidemment consacrée aux chiens et aux tâches connexes : promenades, brossage, chouchoutage, nettoyage des aires de repos et des accessoires, accompagnement chez le vétérinaire, etc. On comptabilise 1 068 heures de présence pour ces personnes qui se relaient au quotidien à ZooQ. Les voici ces précieuses ressources…

François Audet *
Alice Ban
Martine Beauchamp
Geneviève Beaudet
Denise Bélisle *
Brigitte Bouvrette
Catherine Demers
Béatrice Duey
Muriel Gilles
Anne-Laure Guillou-Dano *
Nathalie Kazan *
Nathalie Lafleur *
Joanie Laverdière-Chouinard *
Murielle Mailhac *
Marie Malo
Sophie Mhun
Imola Mihalecz *
Laurent Perreault *
Magaly Rayes
Isabella Sotocorno
Anne-Marie Théôret
Andréanne Zimmer

* Bénévoles toujours actifs à la fin juin 2023

Faits saillants

- Il faut souligner l'impressionnant bénévolat qui permet à ZooQ de réaliser l'ensemble de ses opérations. Au total, on enregistre un don de 11 336 heures pour l'année.

- Équipe, familles d'accueil et bénévoles : il faut imaginer la circulation dans le bureau et le sympathique chahut des arrivées et des départs à chaque jour. Cette micro société est malgré tout disciplinée et le bureau a à peu près des airs de normalité, chacun étant rompu à l'exercice.

- Bon retour à deux bénévoles « revenants », Denise et Joanie. Et bravo à Andréanne qui occupe l'emploi d'animalière dans le cadre du programme d'Emplois d'été Canada. On lui souhaite beaucoup de succès dans les études qu'elle entreprend en technique équine à l'ITAQ (Campus La Pocatière).

- Les familles et les bénévoles ont été chouchoutés pendant toute une semaine en avril, à l'occasion de la semaine de l'action bénévole. Ils ont été accueillis tous les jours avec cafés, chouquettes et biscuits. On débutait la journée avec une pause, un moment pour faire un peu plus connaissance et échanger entre personnes partenaires de ZooQ. À chaque jour, un tirage au sort désignait un gagnant. Le prix ? Un « service de valet » qui raccompagne le chien au domicile à la fin de la journée.

Chers bénévoles, nombreux et sincères REMERCIEMENTS !

Les services de ZooQ

• Les interventions de zoothérapie

La reprise des interventions de zoothérapie est lente et ZooQ fait face à plusieurs obstacles, certains dus à des facteurs externes, d'autres qui sont plutôt liés à des facteurs internes. Peu importe la nature des obstacles, il en résulte mensuellement de nombreuses annulations ou encore des délais pour débuter les services. Alors que la COVID 19 est derrière nous et que la reprise devrait être un peu plus énergique, le portrait comparatif des deux derniers exercices illustre que ce n'est pas tout à fait le cas.

	2022 2023	2021 2022
Juillet	220	191
Août	261	211
Septembre	208	239
Octobre	237	237
Novembre	273	288
Décembre	243	222
Janvier	309	61
Février	318	99
Mars	340	262
Avril	261	229
Mai	345	215
Juin	305	282
TOTAL ANNUEL	**3 320**	**2 536**

Faits saillants

- Zoothérapie Québec a desservi 54 établissements en 2022 – 2023 avec une majeure en gériatrie. Ces établissements sont majoritairement situés dans la région montréalaise. Leur répartition se fait de la façon suivante :

Gériatrie	42
Hospitalier	5
DI-TSA	2
Scolaire	5

- L'organisme doit se plier aux exigences des CIUSSS qui eux-mêmes lancent périodiquement des appels d'offres, notamment pour les services de zoothérapie. En novembre 2022, nous avons complété l'exercice pour le CCSMTL pour la période 2023 à 2026. Nous avons obtenu l'appel d'offres, mais la confirmation a tardé et n'est arrivée qu'en août 2023. Trois nouveaux établissements s'ajoutent à la douzaine de milieux déjà desservis.

- En plus du soutien aux intervenants, la fonction de soutien clinique confiée à Arielle Verreault a aussi pour objet d'aider ZooQ dans le développement des services, leur implantation et, le cas échéant, la réalisation de projets pilotes (voir l'encadré page 19).

Une expérience unique pour les finissants de l'école Joseph-Charbonneau
par Arielle Verreault

Cette année, j'ai eu l'occasion de réaliser six activités de zoothérapie dans le cadre d'un projet pilote appelé SASÉFA (Services adaptés en santé/éducation de la formation adulte). C'est un privilège d'avoir contribué à ce remarquable projet né de l'initiative d'un groupe de parents de l'école secondaire spécialisée Joseph-Charbonneau (CSSDM). Ce regroupement nommé Parents-aidants pour la vie a élaboré un projet pour répondre aux besoins criants de familles qui se retrouvent souvent face à un bris de services pour leur enfant multihandicapé de 21 ans et plus à la fin de leur scolarisation. Réalisé en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, le CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, ce projet novateur vise à permettre aux jeunes adultes de poursuivre leur formation scolaire, de maintenir leurs acquis tout en continuant à vivre au sein de leur famille plutôt que d'aller en hébergement.

C'est dans un tout nouvel environnement avec de grands locaux lumineux et bien équipés que je suis allée à la rencontre d'une quinzaine de participants. Un matin par mois, je suis accueillie chaleureusement par une équipe multidisciplinaire. C'est grâce à cette précieuse collaboration que j'ai pu planifier des interventions adaptées aux besoins de ces jeunes adultes. Avec l'aide et la participation active des intervenants sur place, j'ai offert des activités de socialisation en groupe ainsi que des moments privilégiés où les participants ont bénéficié d'un contact individualisé avec le chien.

J'ai été témoin de quelques succès et d'apprentissages réussis dans plusieurs sphères de développement (cognitif, physique, psychologique et social). Par exemple, concrètement, L. qui présentait une certaine rigidité cognitive et des intérêts restreints a trouvé sa propre façon d'interagir avec le chien qui lui procurait beaucoup de plaisir, soit en lançant des croquettes et des balles; C. qui se disait craintive face aux grands chiens a été bien fière de se blottir auprès de notre chère Lola, un berger australien, dans un *beanbag* ; F. s'est levé de son fauteuil roulant pour présenter Ella à tous les membres du personnel en la promenant dans le panier de son déambulateur adapté. Et la liste de ces réussites et de ce plaisir partagé pourrait encore s'allonger.

Ces exemples illustrent l'intéressante portée de nos interventions en zoothérapie : ces jeunes adultes peuvent avoir du pouvoir sur leur environnement. Au fil des rencontres, j'ai proposé des activités favorisant l'autonomie, l'expression des besoins, la possibilité de faire des choix ou de prendre des initiatives lors d'activités concrètes et ludiques : promenades, brossage, jeux de balle, nourrir le chien et j'en passe !

En mars, nous avons été invités à participer à un reportage réalisé par Noovo dans le but de faire connaître SASEFA. Il m'a fallu repousser mes limites, en effet, malgré mon inconfort devant la caméra, je trouvais important d'offrir de la visibilité pour ce projet et, par la même occasion, pour ZooQ ! Lors du tournage, quelque chose qu'a dit Anthony Ayotte, chef de programme, m'a beaucoup interpellée : il était très heureux de voir que pour une fois, ces jeunes qui se retrouvent continuellement dans une posture où ils reçoivent des soins, se retrouvent maintenant à prendre soin de l'autre… le chien. L'établissement de cette relation significative avec l'animal est valorisant pour ces jeunes.

C'est avec joie que je poursuivrai cette aventure lors de l'année 2023-2024 et ZooQ aura la chance de connaître d'autres établissements similaires, puisque ce projet-pilote a été un succès et a fait des petits !

Histoires d'intervenants

Lors d'une de mes interventions en CHSLD, j'ai fait la rencontre d'un aîné dont la socialisation était restreinte en raison de la barrière de la langue et de son état physique. Il a passé la demi-heure à rire et à me mentionner à quel point il appréciait ma visite et surtout celle de mes compagnons Mati et Phoebe. J'ai appris, quelques semaines plus tard, que cet homme est malheureusement décédé le soir même. Suite à ma visite, il n'avait pas arrêté de dire au personnel à quel point il avait passé du bon temps. Une infirmière m'a personnellement remerciée de lui avoir fait passer un moment des plus doux avant son grand voyage. Même si elle s'exerce de façon ponctuelle, ce récit illustre les bienfaits et l'impact positif de la zoothérapie.

— Emma

Chaque semaine, pendant 5 mois jusqu'à son décès, j'ai eu la chance de passer des moments chaleureux, empreints de bienveillance, avec Madame X, une femme très souriante avec une belle énergie. Elle n'avait plus de contact avec son fils et, en raison de sa maladie, elle n'était pas en mesure de quitter l'hôpital. Elle était une amoureuse des chiens et mes visites lui ont entre autres permis de s'exprimer sans censure, sans se sentir jugée. Elle parlait souvent de ses chiens et de sa peur de mourir dans la solitude. La zoothérapie a eu un effet important sur son humeur et elle l'a aidée à composer avec sa souffrance. Elle avait grandement confiance en moi et elle a attendu avec impatience chaque semaine ma visite ainsi que celle de mes compagnons canins.

— Maria Jose

Quel privilège que d'accompagner cette jeune adolescente qui est présentement en oncologie palliative. L'objectif de l'intervention est de briser l'isolement et d'encourager la communication et la verbalisation de son expérience et de ses émotions. Avec l'aide de Kitchi, nous créons un espace sécuritaire où la relation peut s'établir en douceur. À chaque rencontre, je suis témoin de cette ouverture et je vois la confiance s'installer chez cette adolescente un peu sauvage et renfermée.

— Sarah

Lors de mon année d'intervention en milieu scolaire dans une classe de 5e-6e année, nous avons établi, la professeure et moi, des objectifs qui visaient à motiver une élève en particulier à participer davantage en classe et à l'aider à surmonter sa peur des chiens. Depuis son arrivée dans cette école, elle était plutôt anxieuse, solitaire et silencieuse. Les premières semaines, j'ai choisi un petit chien pensant que cela l'aiderait à être plus confortable pour débuter des interventions rassurantes. Dans la peur et le tremblement, elle a fini par réussir à toucher au chien à quelques reprises. À la troisième semaine, un peu avant de quitter l'école après mon intervention en compagnie d'un grand chien, l'élève est venue spontanément à ma rencontre car elle souhaitait, volontairement, le flatter. J'étais d'autant surpris qu'elle semblait avoir eu peur de celui-ci en classe. À l'aide de Sasha, cette jeune fille est devenue de plus en plus sociable et participative, autant en classe qu'en activité avec moi. En prime, l'élève a confié à sa professeure qu'elle s'était fait sa toute première amie grâce aux activités en zoothérapie.

— Leck

• Le programme de formation en zoothérapie

D'une durée de sept jours consécutifs, le programme de formation en zoothérapie a été offert à quatre reprises au cours de l'exercice, soit en août et novembre 2022 et en mars et mai 2023. Quarante-neuf personnes s'y sont inscrites, 45 femmes et 4 hommes. Celles-ci sont toutes à l'emploi et proviennent majoritairement du milieu scolaire et du réseau de la santé. Elles occupent diverses professions : éducatrices spécialisées, travailleuses sociales, enseignantes, infirmières, psychologues, orthopédagogues, ergothérapeutes et même un médecin généraliste.

Environ 30 % d'entre elles proviennent de Montréal et de Laval, les 70 % restants arrivent des régions du Québec : Lanaudière, Montérégie, Laurentides, Outaouais, Saguenay-Lac-St-Jean, Chaudière-Appalaches, Mauricie, Estrie, Capitale-Nationale et Centre-du-Québec. Il est rassurant de constater que l'organisme conserve sa popularité et qu'on vient d'un peu partout au Québec pour sa formation.

Faits saillants

- ZooQ met en valeur l'expérience des intervenants et les invitent à partager leurs connaissances. C'est en effet une partie de ceux-ci qui donne les divers volets du programme (implantation, applications cliniques, gestion du chien en intervention, etc.)

- À quelques pas de ZooQ, on retrouve la Résidence Parc Jarry, une RPA qui compte 103 unités. Au fil du temps, nous avons établi une collaboration des plus utiles et appréciées. La direction accepte en effet de mettre son milieu à disposition pour nous permettre d'y tenir des séances d'intervention destinées aux personnes qui s'inscrivent au programme de formation en zoothérapie. Soulignons que la Résidence nous accueille aussi lorsqu'on souhaite sensibiliser nos chiens à l'environnement d'un milieu d'hébergement et les familiariser avec les divers équipements (ascenseurs, déambulateurs, chaises roulantes, etc.).

- L'intérêt pour la zoothérapie ne se dément pas si l'on se fie aux inscriptions : les sessions sont complètes plus de six mois avant la tenue de celles-ci. La satisfaction est au rendez-vous comme en témoignent quelques participantes :

« J'ai aimé que la formation soit donnée dans un petit groupe. Ça permet de créer une belle chimie, de personnaliser la formation et de répondre à nos questions. » Août 2022

« J'ai adoré la formation ! Comme professionnelle, j'ai vraiment senti que j'étais outillée de façon concrète et pertinente afin d'ajouter cette corde à mon arc de compétences de travail. J'ai trouvé la formation complète, crédible, et arrimée à la réalité clinique des intervenants. Je sors de cette semaine de formation plus motivée et engagée que jamais à continuer à m'éduquer sur l'univers de la zoothérapie. Merci à vous d'avoir créé cette magnifique formation. » Août 2022

« Belle équipe de professionnels passionnés qui semblent heureux de partager leurs connaissances. Merci beaucoup pour la belle expérience ! » Novembre 2022

« La formation que j'ai le plus appréciée et où j'ai le plus appris dans mon parcours professionnel. » Mai 2023

« Je recommande la formation à toute personne intéressée par l'intégration de cet outil d'intervention dans sa pratique et/ou souhaitant devenir intervenant en zoothérapie. » Mai 2023

• Le programme Fudge à l'école

Les ateliers du programme de prévention des morsures, Fudge à l'école, ont repris timidement du service. Trois écoles ont fait appel à nous pour offrir l'atelier à 10 classes ce qui nous a permis de sensibiliser plus de 200 élèves aux comportements sécuritaires.

Notons que le millier d'exemplaires de la trousse est arrivé en fin de parcours. ZooQ nourrit le projet de réviser le contenu de la trousse et de le mettre à disposition sur internet. Le succès de nos recherches de financement déterminera si on va de l'avant avec ce projet de diffusion.

• Le site internet

Le site internet est lui aussi au service de la mission de ZooQ. Il contribue à promouvoir et faire connaître l'utilisation de l'animal en intervention. Il fait œuvre utile grâce à une section « archives » qui regroupe les diverses publications de ZooQ au fil du temps. Il offre un premier niveau d'information pour toute personne désireuse d'en savoir un peu plus sur la zoothérapie et il contient les outils complémentaires aux diverses activités de ZooQ (inscriptions, *membership*, familles d'accueil, etc.).

De juillet 2022 à juin 2023, 42 380 visiteurs différents ont consulté notre site.

Christophe Schmidt – 23 ans
Tenue de livre et comptabilité

Les activités de concertation et de promotion

• La concertation

Zoothérapie Québec est membre de la concertation de quartier, CDC Solidarité Villeray. ZooQ a participé à 5 assemblées des membres qui ont eu lieu cette année. Le partage d'informations et d'expériences similaires entre les directions d'organismes est une source de soutien pour le directeur de ZooQ.

ZooQ est membre du Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal, le RIOCM. Là encore, la participation aux activités du RIOCM est source d'informations pertinentes et précieuses. En plus de sa présence à l'AGA, le directeur a profité de trois formations, notamment sur les rôles et responsabilités du CA, les prévisions financières et l'élaboration du budget et la rédaction d'une demande de subvention.

Enfin, ZooQ est membre du Conseil d'économie sociale de l'Île de Montréal, le CÉSIM, et puise des informations intéressantes dans l'infolettre mensuelle.

• La promotion

Article
La revue Familléduc est produite par Famille Point Québec. Son numéro de décembre 2022 était entièrement consacré à la zoothérapie et à la présence animale dans nos vies. Un article est consacré aux interventions de Sylvain Lajoie auprès des aînés.

https://www.famillepointquebec.com/images/file/2022/Famill%C3%A9duc/06%20D%C3%A9cembre%202022/Familleduc-Decembre-2022.pdf

Reportages
Le Devoir et la Presse canadienne, reportage de Jean-Benoît Legault intitulé « La magie de la zoothérapie à l'Hôpital Montréal pour enfants » – 11 mars 2023

https://lp.ca/cSJWyk

Noovo Info – reportage de Lili Mercure sur « la zoothérapie pour le bonheur de personnes handicapées à Montréal » - 24 mars 2023 (projet SASEFA)

https://www.noovo.info/video/la-zootherapie-pour-le-bonheur-de-personnes-handicapees-a-montreal.html

Qualinet
Pour une seconde année, Qualinet a associé Zoothérapie Québec à sa publicité de la période des Fêtes à la télé.

Les finances

• Les résultats de l'exercice

Comme on peut le constater, la légère hausse des revenus n'est pas tout à fait suffisante pour assumer la hausse des dépenses de l'exercice. Trois raisons principales expliquent cet écart qui conduit à un déficit, les revenus qui n'atteignent pas les prévisions, la hausse des salaires et le renouvellement de l'hypothèque. On retrouve des explications plus détaillées dans les faits saillants ci-dessous. Le tableau qui suit trace sommairement le portrait financier de l'année qui se termine et le comparatif avec l'année précédente.

	2022 2023	**2021 2022**
Revenus	**452 312 $**	**400 537 $**
• Services	305 310 $	218 327 $
• Subventions	132 075 $	170 524 $
• Dons	14 927 $	11 686 $
Charges	**456 956 $**	**394 448 $**
• Salaires et charges sociales	324 002 $	267 441 $
• Dépenses d'opération et frais généraux d'administration *(dont 17 098$ pour les déplacements et 37 505 $ pour les chiens)*	132 954 $	127 007 $
Surplus/Déficit	**(4 644 $)**	**6 089 $**

Faits saillants

- Les résultats anticipés au 1er semestre n'étant pas au rendez-vous, les prévisions de revenus des services de zoothérapie ont été révisées à la baisse à la mi-année. Les prévisions initiales n'étaient pas mauvaises si l'on considère que 670 heures de services ont été annulées pour toutes sortes de raisons, certaines appartenant aux milieux (éclosions de COVID, éclosions de gale, pannes d'électricité), d'autres en raison de mère nature (tempêtes de neige, verglas) et les dernières en raison des ressources humaines (maladie, arrêts de travail, départs, urgences familiales, congés et vacances). Ces annulations représentent un manque à gagner de plus de 40 000 $.

- La hausse des salaires était devenue incontournable. Il était impossible de s'y soustraire et impossible de penser attirer des ressources humaines et poursuivre nos activités sans cet ajustement salarial. Avec la négociation de la convention, les deux parties se sont entendues sur une hausse de 8 % pour la première année.

- Au moment de la révision en novembre 2022, le remboursement hypothécaire était de 624 $. À la suite du renouvellement, il passe à 1 146 $. À elle seule, cette hausse représente plus de 4 000 $ pour les huit mois restants de l'année. N'oublions pas que ZooQ avait rehaussé son hypothèque l'an dernier en raison des travaux de réfection du mur arrière de l'immeuble. Ceux-ci sont complétés en septembre 2022 et ZooQ assume les quelques milliers de dollars résiduels. Ceci met officiellement fin aux travaux entamés en 2021. En tout, l'aventure aura coûté 121 015 $.

alexandre bélanger – 20 ans
Résident en médecine interne
Emplois étudiants,
administrateur puis président

- En février 2023, l'aérotherme qui chauffe le rangement situé à l'arrière de l'immeuble rend l'âme. Le remplacement de cet équipement et l'installation par un électricien conduit à une note de 990 $, une dépense imprévue bien évidemment.

- Mentionnons une hausse de 800 $ au seul poste des assurances. Le dossier assurances retiendra notre attention dans le prochain exercice. On souhaite en effet s'assurer que les activités, les administrateurs et l'immeuble sont bien couverts. ZooQ a un dossier impeccable et n'a jamais fait de réclamation. On verra si on peut trouver de meilleures conditions.

- Comme les revenus de déplacements ne comblent pas les dépenses, ce poste enregistre un manque à gagner de 7 000 $.

• Les subventions et les dons

Les subventions et les dons, en argent, en biens ou en services, sont des ingrédients essentiels au financement des opérations de Zoothérapie Québec. Même si, dans quelques cas, leur valeur n'est pas comptabilisée aux états financiers, il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'un apport appréciable pour le fonctionnement de l'organisme. Des dons privés s'ajoutent : ce sont des dons de personnes qui nous soutiennent depuis longtemps de même que des dons dont on ignore souvent la source qui arrivent par des sites spécialisés comme Canadon et Benevity.

Santé et Service sociaux
Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC)

Service régional des activités communautaires et de l'itinérance – CCSMTL
Équipements de protection individuelle

Emploi et Développement social Canada
Programme Emplois d'été Canada

PLB International – 1st Choice Nutrition
Don annuel de nourriture pour tous les chiens

Boehringer Ingelheim
Protection antiparasitaire NexGard SPECTRA pour tous les chiens

Clinique vétérinaire Saint-Denis
Soins et services conseils

Qualinet
Don annuel liée à la publicité télé des Fêtes

Archipel – Maison vivante
Don d'un pourcentage des ventes de nourriture pour animaux à l'occasion du 1er anniversaire

TEGAAA Solutions
Mise à niveau, entretien
et soutien du réseau informatique de ZooQ

Maryse Bouthillier – 18 ans
APPR – Conseillère à la qualité
Intervenante en zoothérapie,
famille d'accueil puis administratrice

En conclusion

À la lecture du rapport de l'année qui vient de s'écouler, force est de constater l'énorme travail et la foule d'efforts consacrés à l'ensemble des opérations. Et si on lit entre les lignes, on devine bien que chaque opération génère de multiples à-côtés qu'on ne prend pas en compte, ceux-ci étant inhérents à tous les emplois. C'est que tout ce travail et les résultats qui auraient dû être au rendez-vous sont entravés par le recommencement qui caractérise l'année, à l'image de Pénélope qui, dans l'attente d'Ulysse, n'achève jamais sa tapisserie… mais dans son cas, c'était une ruse !

Cette année, on a franchement cru que les innombrables difficultés des derniers exercices allaient être derrière nous. Pas tout à fait. On voit bien que nous n'en avons pas encore terminé avec l'impact ravageur des années COVID.

Bien sûr, le présent bilan s'est attardé aux difficultés, aux obstacles et au recommencement qui en résulte. Mais, à l'opposé, celui-ci met en lumière des personnes solides, dévouées, concernées et loyales. Des personnes sur lesquelles ZooQ peut se reposer en toute confiance pour se réapproprier son savoir-faire spécifique et distinct.

Et puis nous sommes bien résolus à avoir le dernier mot. Alors on se retrousse les manches et on croise les doigts, un dosage de beaucoup de vaillance et d'un peu de chance, et on plonge dans la prochaine année.

Le mot de la fin est réservé à toutes les personnes et organisations qui, de près ou de loin, ont aidé ZooQ à remplir sa mission. Ce mot n'est pas toujours à la hauteur du sentiment de reconnaissance qu'on veut traduire et de la sincérité qu'on y met.

On veut tellement dire plus que juste… Merci.

maryo thomas – 35 ans
Designer graphique – il soigne l'image de ZooQ depuis sa création
…et avec plaisir !

Zoothérapie Québec

514.279.4747

7779, avenue Casgrain
Montréal (Québec)
H2R 1Z2

info@zootherapiequebec.ca
zootherapiequebec.ca

Septembre 2023