Société protectrice des animaux de Québec

Rapport annuel 2012

Table des matières

MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION **1**

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL **2**

LA SPA DE QUÉBEC **4**

SES COORDONNÉES 4
SA MISSION 4
SES VALEURS 4
SON RÔLE 5
UN PEU DE SON HISTORIQUE 5

LA STRUCTURE **6**

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 6
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2012-2013 7
LA DIRECTION ET SUPERVISION 8
LES GOUVERNEURS/GOUVERNEURES 9
LES MASCOTTES DE LA SPA 10
OBJECTIFS STRATÉGIQUES 11

LES FACTEURS ET IMPLICATIONS EXTERNES **12**

LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE 12
LE MAPAQ (MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, PÊCHERIES ET ALIMENTATION) 12
LA CFHS (CANADIAN FEDERATION OF HUMANE SOCIETIES) 13
L'ORDRE DES MÉDECINS VÉTÉRINAIRES DU QUÉBEC (OMVQ) 13
COLLABORATION ENTRE REFUGES 13

L'ANNÉE 2012 ..... **14**

OPÉRATIONS – BIEN-ÊTRE ANIMAL **14**

INFRASTRUCTURES 14
Une salle de stérilisation *15*
Une cage d'escalier extérieur *16*
Statistiques 2012 ..... *17*
Ententes avec des municipalités *18*
Formation des employés *18*
Partenariats *19*
Nos employés *20*
Système téléphonique *20*

MARKETING, NOTORIÉTÉ **22**

Nouvelle approche *22*
Développer une culture de dons *22*
Cocktail *22*
Prix Solange-Hamel *23*
Site Web *24*
Réseaux sociaux - Facebook *24*
Le SPA bête *25*
Présentations à des étudiants *25*
Présence dans les médias *25*
Activités diverses *26*
Membres *26*
Bénévoles *28*

REMERCIEMENTS **29**

FINANCES **30**

Mot du président du conseil d'administration

Chers membres de la SPA de Québec, bénévoles, amis et amies des animaux,

Je rappelle les 3 grands thèmes qui me servent de guides depuis des années dans mon implication auprès de la SPA pour en assurer la pérennité et la qualité des opérations :

- Assurer le bien-être des animaux à la SPA ;
- Respecter les employés qui y travaillent ;
- Maintenir une saine gestion financière.

Les argents des donateurs amassés au fil des ans nous ont permis des réalisations notables depuis 2010 pour l'amélioration du bien-être de nos pensionnaires. La plus récente, et de grande importance, est une salle de stérilisation.

Par ailleurs, pour le fonctionnement de cette salle, il nous fallait aller plus loin que les services bénévoles à temps partiel que nous ont offerts des vétérinaires ces dernières années, lesquels je remercie du fond du cœur. Nous avons dégagé un budget et autorisé la direction, appuyée du Docteur Robert Lachapelle pour le processus de sélection, de procéder à l'embauche d'un vétérinaire à temps plein.

La Société va continuer de progresser, surtout dans le contexte où le souci du bien-être animal s'accroît dans la société.

La Société ne roule toujours pas sur l'or, mais elle maintient ses investissements pour l'amélioration des soins aux animaux. L'implication des membres du C.A. et le travail exemplaire de l'administration, nous permet de maintenir la tête hors de l'eau. Ainsi nous pouvons continuer de donner, dans des conditions minimales, un service adéquat.

Je remercie les employés, au nom du conseil, car leur dévouement envers les animaux, dans des conditions pas toujours facile, permet de maintenir notre bonne réputation auprès de ceux qui nous connaissent bien et ceux qui apprennent à nous connaître.

Je voudrais aussi remercier les donateurs dont l'aide substantielle a supporté la capacité de la Société d'accueillir encore une fois près de 10 000 animaux. Leur apport demeure toujours aussi vital : nos installations actuelles nous limitent dans la possibilité de maintenir des soins complets et de qualité avec un volume d'animaux grandissant, et nous n'avons pas encore recueilli les sommes nécessaires pour construire un bâtiment sur un terrain approprié en regard des besoins.

Je souligne également l'aide de nos partenaires qui nous supportent dans la réalisation de nos objectifs et permettent à la SPA de progresser.

Sans les généreux donateurs et les gens d'affaires qui sont nos partenaires, la SPA de Québec serait déficitaire et n'existerait plus.

Finalement, je remercie tous les membres du conseil d'administration qui ont continués bénévolement de s'impliquer avec énergie. À titre de président du conseil, je suis fier de faire part d'une organisation qui chemine dans l'amélioration du bien-être animal, et suis heureux de continuer de travailler avec l'équipe du conseil, des membres du personnel, et de toutes les personnes qui contribuent dans la réalisation de la mission et des objectifs de la Société.

Daniel Giroux - Président du conseil d'administration

Mot du directeur général

Dans les années précédentes, je faisais état que nous étions en mode de consolidation de nos modes de fonctionnement, considérant notamment les augmentations des opérations et le développement de collaborations avec d'autres organismes.

Bien que la consolidation évoquée soit maintenant un mode continu, l'année 2012 en fut une de développement et de belles réalisations. Également, la collaboration avec d'autres organisations s'est accentuée.

Essentiellement, la SPA découpe ses activités en 3 groupes :

- Les opérations du refuge

  Notre mission, notre raison d'être !! Nos employés sont forcément des amoureux de la vie, et cela se manifeste dans leurs gestes de tous les jours auprès de nos pensionnaires. Il suffit de voir un animalier prendre quelques secondes pour câliner chaque animal dans la frénésie du nettoyage quotidien des cages. Les soins aux animaux sont donc maximisés selon la capacité de nos ressources. Malgré une diminution des entrées d'animaux en 2012, ce qui est en soi une bonne nouvelle, le niveau d'adoption est demeuré similaire aux années précédentes.

  Nous collaborons maintenant avec près de 10 autres refuges SPA/SPCA au Québec. De ces refuges qui ont trop d'animaux peuvent ainsi se faire aider par des transferts dans d'autres refuges selon la disponibilité. Il y a aussi une collaboration établie sur une base nationale par le biais de la CFHS (*Canadian Federation of Humane Societies*), alors que la SPA de Québec a été la représentante québécoise au sein de cet organisme ces 3 dernières années. Ces collaborations sont bénéfiques notamment par l'échange d'expertise pour les soins aux animaux.

- Les activités de notoriété et de financement

  Eh oui, nous constatons encore que des refuges à l'ouest du Québec (*SPCA, Humane Societies*) tirent plus de 50% de leurs revenus en dons se chiffrant en millions de dollars. La SPA de Québec faisait piètre figure avec moins de 100 000$, mais nous nous sommes attelés à la tâche et avons atteint les 200 000$. Pour amasser des sous, il faut d'abord que la cause soit largement connue. Nous avons augmenté nos efforts de notoriété, notamment :
  - Avec Roby Moreault qui, par son émission quotidienne à CHOI Radio X, nous a offert depuis septembre une plus grande participation à son émission ;
  - Par une meilleure présence sur Facebook ;
  - Par le «SPA bête», notre journal trimestriel.

  Le soutien financier du public demeure impératif car cela nous permet de maintenir, voire améliorer nos services aux animaux. À titre indicatif, sans ces revenus la SPA aurait été à perte en 2012.

- Les ententes avec les villes

  La gestion animalière dans les villes relève de la responsabilité de celles-ci. La SPA offre de rendre les services, selon sa capacité et tant que cela respecte sa mission et que les revenus génèrent un peu d'excédents pour contribuer à la mission. Dans cette optique, la tarification de villes a été révisée.

Quant à la santé financière de la SPA, elle se maintient. L'année 2012 se termine avec un excédent de 75 000$. Cela ferait plus d'argent en banque, mais en réalité nous y puisons puisque nous investissons près de 200 000$ au début de 2013 pour la salle de stérilisation et des travaux de mise à niveau essentiels dans la bâtisse.

Les défis demeurent d'importance. La nécessité d'améliorer les infrastructures demeure, mais nous nous faisons à tout le moins créatifs comme en témoignera la salle de stérilisation.

Les employés !! Ils demeurent nos plus précieuses ressources à cet égard, et je les en remercie chaleureusement. Des remerciements également aux membres du conseil d'administration qui, bénévolement, consacrent bien du temps pour réaliser diverses analyses et prodiguer des recommandations appropriées. Le soutien et la confiance envers tous les employés est fréquemment soulignée et très appréciée.

Denys Pelletier, CPA, CA - Directeur général

La SPA de Québec

Ses coordonnées

Adresse : 1130 avenue Galilée
Québec QC G1P 4B7

Téléphone : 418 527-9104
Télécopieur : 418 527-6685

Site Internet : www.spadequebec.ca

info@spadequebec.ca pour information générale sur le refuge, les animaux
communications@spadequebec.ca pour les activités, membership, bénévolat, …
reglementation@spadequebec.ca pour tout ce qui a trait à des aspects de règlementation

Sa mission

Améliorer la qualité de vie des animaux domestiques en contribuant à leur santé, leur bien-être et à leur sécurité et ce, tout en éduquant et en sensibilisant la population à l'importance de la vie animale.

Ses valeurs

Les valeurs qui guident les actions de la SPA sont les suivantes :

- La SPA est vouée au bien-être des animaux ;
- La SPA est au service des gens dans leurs rapports avec les animaux ;
- La SPA offre des services de qualité sans préjudice ni discrimination ;
- La SPA privilégie la transparence envers la population ;
- La SPA reconnait l'importance de son personnel.

Son rôle

Comme le nom de l'organisme l'indique, son rôle d'origine était principalement axé sur la prévention de la cruauté envers les animaux. Ce rôle s'est considérablement élargi, de sorte que la SPA assume maintenant une véritable vocation d'utilité publique :

- Recevoir les animaux abandonnés par leur gardien ou trouvés par tout citoyen ;
- Sur appel de citoyens ou des services municipaux ;
    - Cueillir des animaux perdus, errants, blessés
        - Rechercher les propriétaires, si possible
    - Cueillir des animaux à domicile
- Héberger, nourrir, prodiguer des soins aux animaux pendant leur séjour au refuge ;
- Prioriser de placer les animaux à l'adoption afin de leur offrir toutes les chances possibles de se trouver un nouveau foyer ;
- Traiter les diverses plaintes, notamment pour des animaux errants ou pour de la cruauté ;
- Cueillir et relocaliser de petits animaux sauvages ;
- Prodiguer des conseils aux familles adoptives ;
- Sensibilisation et éducation de la population.

La Société se préoccupe de l'abandon et de la surpopulation animale tout en voulant faire de l'éducation, de la sensibilisation, de la prévention, et en mettant en place des programmes incitatifs visant à régler cette problématique.

Étant le premier organisme reconnu dans la région de Québec en ce qui a trait à la protection des animaux, la SPA de Québec est devenue une véritable institution pour tous ceux qui ont à cœur le bien-être des animaux. Ses nombreuses années d'expérience lui ont permis d'acquérir une solide expertise. Nous faisons les efforts pour qu'elle demeure ou devienne, dans l'esprit de chacun, l'organisme de référence dans ce domaine.

Au-delà de ses objectifs premiers de protection des animaux, l'organisme assume aussi une véritable vocation d'utilité publique, dû à un besoin toujours grandissant d'assurer le contrôle et le bien-être des animaux domestiques. À travers toutes les facettes de son travail, elle poursuit sa lutte contre toutes formes de cruauté et favorise une saine cohabitation des animaux avec l'homme.

Les besoins exprimés par différents intervenants ne cessent de croître. La SPA fait de son mieux pour répondre aux différents besoins.

Un peu de son historique

C'est en 1875, qu'un groupe de personnes s'est formé afin d'incorporer la SOCIÉTÉ DE QUÉBEC POUR PRÉVENIR LES CRUAUTÉS CONTRE LES ANIMAUX, aujourd'hui connue sous le nom de SOCIÉTÉ PROTECTRICE DES ANIMAUX DE QUÉBEC (SPA de Québec). Constituée en 1875 sous des statuts de la province de Québec, une modification à l'enregistrement a été réalisée et est devenue effective le 22 septembre 2009. La SPA est maintenant enregistrée sous la Loi sur les compagnies du Québec, Partie III. Cela ne change rien dans les opérations, l'enregistrement ayant été fait dans un contexte de continuité de l'organisation.

La structure

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration de la SPA est formé de 10 membres. Seuls peuvent être administrateurs les membres actifs en règle de la Société qui rencontrent par ailleurs les conditions exigées par ses règlements généraux et par la Loi. Les administrateurs ne reçoivent aucune rémunération.

Le conseil d'administration occupe une place prépondérante dans le système de gouvernance. Il veillera, notamment, à :

- S'assurer que la gestion de la Société est effectuée avec économie, efficacité et efficience ;
- Surveiller l'intégrité financière ;
- S'assurer de l'efficacité du contrôle interne ;
- Déterminer les orientations stratégiques.

Tout administrateur réalise ses fonctions avec prudence et diligence : c'est le principe de la gestion compétente [1].

Le conseil d'administration est indépendant, bénévole et multidisciplinaire. La Société se base sur des principes pour établir des critères d'éligibilité, notamment «*20 questions que doivent se poser les administrateurs d'organismes sans but lucratif pour le recrutement, le développement, et l'évaluation de membres pour le conseil d'administration*»[2]. Les membres du conseil devraient ainsi, en majorité, posséder des compétences académiques pertinentes et/ou des expertises diversifiées, et pouvant de surcroît avoir une bonne expérience en gestion financière.

Les règlements généraux qui régissent la Société, assurent notamment la qualité de l'expertise et de l'expérience de son conseil d'administration. La philosophie en place vise principalement le bien-être des animaux et, pour ce faire, on doit miser sur une saine gestion ainsi que favoriser l'autonomie et le développement.

Le conseil s'assure d'avoir une direction appropriée des opérations, dont une structure de gestion et des tâches bien définies visant :

- Un suivi adéquat de la santé animale ;
- L'application rigoureuse de mesures sanitaires ;
- Une saine gestion des finances.

Le conseil tient autant de réunions que nécessaire ; il y en a eu 9 en 2012, sans compter les rencontres de l'exécutif.

[1] Collège des administrateurs de sociétés, 2009
[2] Par Richard Leblanc. Institut Canadien des Comptables Agréés, 2010

Le conseil d'administration 2012-2013

Daniel Giroux
- Président (1)
- Conseiller principal – Groupe Investors
- Membre du conseil depuis 2002

Claude Martineau, DMV
- Vice-président (1) (2)
- Médecin vétérinaire – Groupe Daubigny
- Membre du conseil depuis 2004

Francois Ricard, CPA, CGA
- Trésorier (1) (4)
- Vice-président de l'administration – Trust Eterna
- Membre du conseil depuis 2003

Solange Hamel
- Secrétaire
- Retraitée du Centre jeunesse de Québec
- Bénévole de longue date pour la SPA ayant inspirée le Prix Solange-Hamel pour son dévouement
- Membre du conseil depuis 1998

Julie Paré
- Administratrice (6)
- Dessinatrice en architecture – Bouchard & Laflamme
- Membre du conseil depuis 2007

Robert Lachapelle, DMV
- Administrateur (2)
- Médecin vétérinaire – Cliniques Lachapelle
- Membre du conseil depuis 2004

Sophie Lessard-Berger
- Administratrice (1) (5)
- Avocate – Fasken Martineau
- Membre du conseil depuis 2009

Jean Brisset des Nos
- Administrateur (3)
- Avocat – Daignault & associés
- Membre du conseil depuis 2009

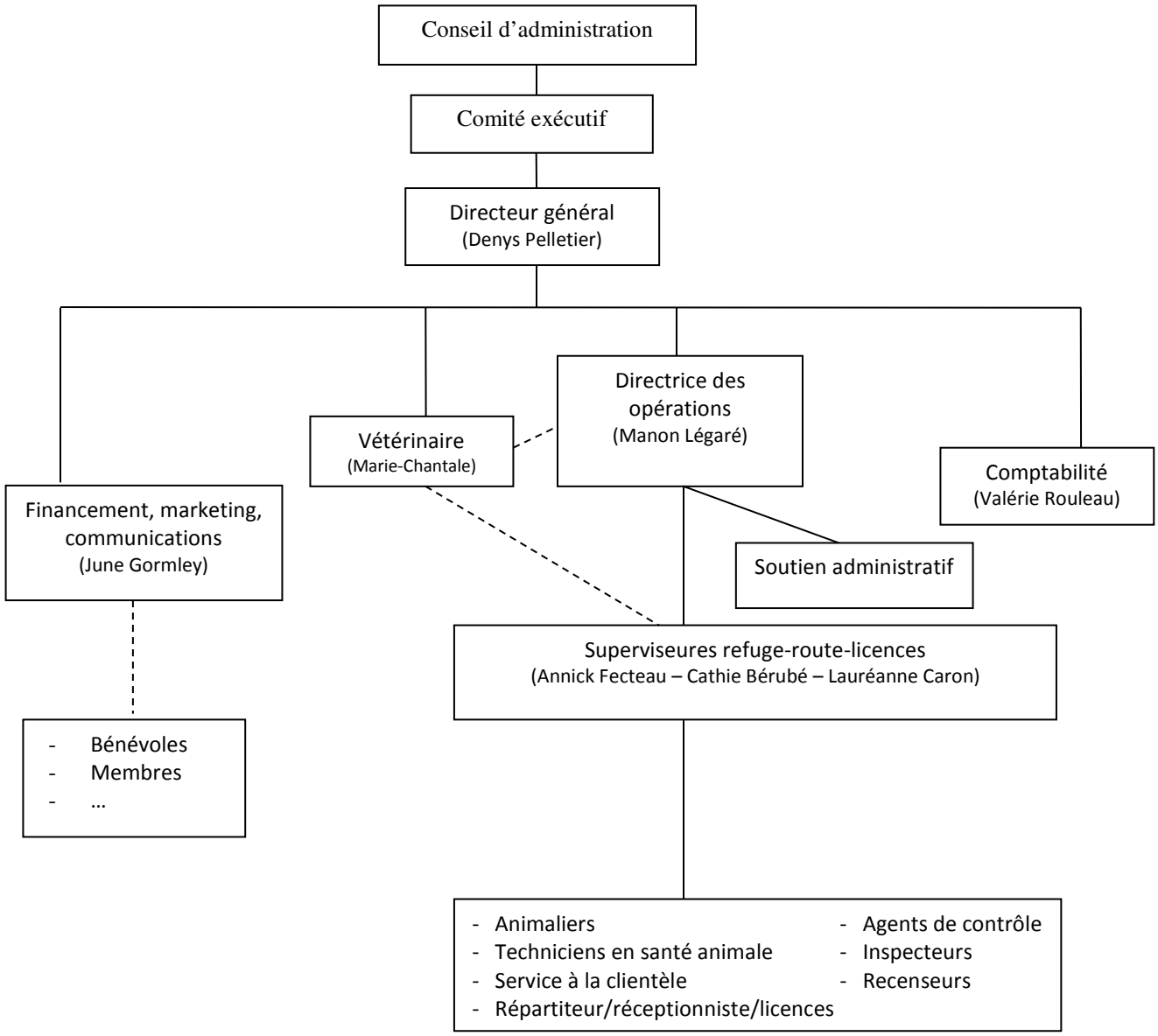
Dany Dulac, CPA, CA
- Administrateur (4)
- Associé – Raymond Chabot Grant Thornton
- Membre du conseil depuis 2010

<u>Implications particulières</u>
(1) membre de l'exécutif
(2) expertise vétérinaire pour le refuge
(3) dossiers légaux
(4) contrôles et comptabilité
(5) plan stratégique (suivi des objectifs)
(6) immobilisations (conceptions, lois, règlements)

La direction et supervision

Dans le système de gouvernance, les paliers de direction et de supervision jouent des rôles de premier plan. Ce sont ces niveaux qui implantent les mécanismes de contrôle interne adéquat, les procédures de fonctionnement divers pour les fins de nos pensionnaires, nos employés et notre clientèle.

La SPA est dotée d'une équipe de qualité et dévouée. Un exemple éloquent est la directrice des opérations, Madame Manon Légaré. Présente à la SPA depuis plus de 20 ans, en ayant vu les hauts et les bas, elle constitue un pilier en regard de sa force d'analyse, de structure et de rigueur. À titre indicatif, elle a bâti les applications informatiques servant à la gestion de toutes les opérations du refuge et dressé la plupart des processus d'opérations. Elle est appuyée par des superviseures d'expérience pour maintenir à jour les processus et les appliquer. Ces personnes ont une formation de base en technique de santé animale. Elles ont également de la formation continue sur tout ce qui touche aux animaux, notamment la règlementation provinciale, municipale, mais bien sûr aussi les soins dont, par exemple, des colloques vétérinaires. Par ailleurs, il y a de plus en plus d'échange d'expertise entre SPA/SPCA et autres organismes, contribuant à l'amélioration constante de nos opérations.



Les gouverneurs/gouverneures

Les gouverneurs/gouverneures (titre honorifique) sont des personnes parmi les nombreuses auxquelles la SPA doit beaucoup. Plus spécifiquement, ces personnes se sont impliquées dans des activités d'importance visant à lever des fonds pour la SPA.

Anita Damico

- Présidente d'honneur du cocktail bénéfice 2007
- Membre du comité d'organisation et de promotion de toutes les éditions subséquentes du cocktail bénéfice

Josée Turmel

- Présidente d'honneur du cocktail bénéfice 2009

Carlo Alberton

- Animateur lors de l'édition 2009 du cocktail bénéfice
- Membre du comité d'organisation de l'édition 2010 du cocktail bénéfice
- Président d'honneur du cocktail bénéfice 2010

Denis Blanchette

- Président d'honneur du cocktail bénéfice 2012

Roby Moreault

- Animateur lors du spectacle du 27 avril par la Boîte à musicien au profit de la SPA
- Animateur au spectacle d'humour du 2 décembre
- Chronique radio pour la SPA

Les mascottes de la SPA

Boucane

Rescapée d'un incendie. La peau brûlée, elle survécut grâce aux traitements quotidiens à la SPA pendant plusieurs semaines. Ses oreilles «fondues» demeurent les séquelles de sa mésaventure. Depuis un peu plus de 10 ans, elle vit paisiblement dans les bureaux de la SPA.

Tit-ours

Rescapé d'un piège à ours, en arrêt cardiaque. Il fut réanimé.
Les blessures au cou l'ont empêché de pouvoir bien supporter sa tête pendant plusieurs mois. Il s'est néanmoins rétablit et vit maintenant dans les bureaux de la SPA depuis près de 9 ans.

Objectifs stratégiques

En 2009, le conseil d'administration établissait son plan stratégique quinquennal, avec comme objectif principal de «devenir une référence dans le domaine animal». Un objectif ambitieux, mais réalisable à moyen-long terme.

À cela se greffait des sous-objectifs pour favoriser la concrétisation de cet objectif principal, dont :

- Améliorer le service à la clientèle ;
- Rigueur dans l'application des protocoles d'hygiènes ;
- Minimiser les maladies (surtout la propagation) dans le refuge et chez les animaux placés à l'adoption ;
- Prodiguer une formation continue aux employés sur les volets essentiels au sein du refuge ;
- Faire procéder à la stérilisation d'animaux placés à l'adoption ;
- Améliorer les infrastructures ;
- Augmenter la notoriété ;
- Augmenter le nombre de licences vendues.

La majorité de ces éléments ont été touchés en 2012, à des degrés divers, et certains sont relevés dans les pages qui suivent.

L'élément «augmenter le nombre de licences vendues» demeure toutefois non atteint, ou disons que nous semblons avoir plafonné. Rappelons que la ville de Québec rémunère la SPA par le produit de la vente des licences. S'il y a peu de ventes, la SPA doit fonctionner avec un budget plus restreint.

En se basant sur des sondages de Léger Marketing, il devrait y avoir une population de plus de 50 000 chiens à Québec. Or, nous atteignons à peine le cap des 25 000 licences. Et encore, l'effort pour vendre ces licences (porte-à-porte, envois postaux suivis de rappels) s'avère onéreux et réduit d'autant le revenu net disponible pour financer les activités de la SPA.

Nous n'avons pu cibler très exactement ce qui explique cette différence. Des hypothèses sont que les données de Léger Marketing ne s'appliquent pas précisément dans la région de Québec, ou que les citoyens sont réfractaires à ce qu'ils ne voient que comme une taxe. Nous maintenons néanmoins nos efforts pour conserver ce revenu essentiel pour rendre un service adéquat aux citoyens de la ville de Québec.

Les facteurs et implications externes

Le contexte réglementaire

La SPA, dans son propre fonctionnement, est assujettie à un encadrement légal similaire à toute organisation. De façon plus spécifique, elle doit respecter une panoplie de normes, sanitaires, vétérinaires, environnementales et autres, pour les animaux qu'elle accueille dans son refuge. Dans l'exercice de ses activités d'assurer la qualité de vie des animaux, des lois existent à différents paliers et la SPA doit les respecter.

- Au niveau fédéral, le code criminel régit la cruauté animale. Toute personne qui pose un geste faisant souffrir un animal, voire le tuant, peut être accusée en vertu du code criminel, articles 444 – 446. L'intention criminelle doit être prouvée.
- Au niveau provincial, la Loi sur la protection sanitaire des animaux (L.R.Q. chapitre P-42), encadre notamment au niveau de la santé, de l'identification, des aliments, des médicaments vétérinaires, de la sécurité et du bien-être des animaux. La surveillance de l'application de cette loi est assurée par des personnes et organismes désignés par le MAPAQ (Ministère de l'Agriculture, Pêcheries et Alimentation du Québec).

En 2012, la SPA a fait l'objet d'inspections par le service des incendies de la ville de Québec, d'une firme de santé et sécurité au travail, et de l'OMVQ (Ordre des médecins Vétérinaires du Québec). Les éléments de recommandations ont fait l'objet de correctifs.

Le MAPAQ (Ministère de l'Agriculture, Pêcheries et Alimentation)

La SPA de Québec est impliquée de plusieurs façons avec le MAPAQ.

- En premier lieu, ses installations doivent être conformes à la règlementation existante. Elle est ainsi sujette à des inspections occasionnelles par des inspecteurs du MAPAQ.
- La SPA elle-même a des employés accrédités par le MAPAQ pour faire appliquer un volet de la Loi sur la protection sanitaire des animaux (P-42), spécifiquement de la SECTION IV.1.1 - de la sécurité et du bien-être des animaux. Nous pouvons donc procéder à des inspections en regard de l'entente existante.
- La SPA siège sur la table de travail provinciale visant à améliorer le bien-être animal. Une résultante fut une bonification de la loi P-42 en juin 2012.
- La SPA a aussi siégée sur le comité des «3 sujets» formé au début de 2012; 3 éléments (euthanasies, surpopulation et chiens à l'attaches) sur lesquels le ministre désirait davantage de réflexions et des recommandations en vue d'inclusion dans la Loi et/ou règlements. Le comité a émis des recommandations sur les euthanasies et la surpopulation au premier trimestre de 2013.

La CFHS (*Canadian Federation of Humane Societies*)

La CFHS est un organisme visant à regrouper différents organismes voués au bien-être animal au Canada. On y retrouve des SPCA/SPA de Vancouver à Halifax.

Cet organisme cherche à regrouper les forces afin d'avoir un plus grand impact sur les paliers gouvernementaux pour toute question animale, par exemple que ce soit au niveau de législations ou de financement. La CFHS a l'ambition de devenir la porte-parole du monde animal au pays.

- Conseil d'administration : la SPA de Québec y siège depuis maintenant 3 ans. Cela a permis d'établir des contacts avec des organismes à la grandeur du pays ;
- Comité de surpopulation des chats : au début de 2012, la CFHS mettait sur pied un comité visant à obtenir un portrait sur la surpopulation de chats au Canada. La démarche fut un sondage auprès de différents intervenants (SPCA/SPA, cliniques vétérinaires, etc.). Membre de ce comité, la SPA de Québec fut un intermédiaire auprès des intervenants québécois. Le résultat de la recherche a été publié en décembre 2012 et est disponible en fichier PDF sur le site Internet de la CFHS http://cfhs.ca/athome/cat_overpopulation_crisis/ ;
- Comité de normes : le Canada a peu de normes, si ce n'est quelques règlementations provinciales, guidant par exemple les soins aux animaux dans les refuges. De telles normes existent aux États-Unis et dans d'autres pays. La CFHS a favorisé la création d'un comité pancanadien dont une des premières tâches est l'adaptation, si requise, et l'implantation au Canada de «*Guidelines for Standards of Care in Animal Shelters - The Association of Shelter Veterinarians – 2010*» *http://oacu.od.nih.gov/disaster/ShelterGuide.pdf* , une référence en la matière. Une vétérinaire d'une SPA québécoise a été désignée pour représenter le Québec au sein de ce comité.

L'Ordre des Médecins Vétérinaires du Québec (OMVQ)

Puisque nous prodiguons certains soins médicaux de base à nos pensionnaires, nous sommes sujets à des inspections par l'OMVQ. Qu'il s'agisse d'un simple vermifuge à une chirurgie, les normes minimales et les règlements vétérinaires doivent être respectés. Une telle inspection s'est déroulée en décembre 2012.

Notons que l'OMVQ fait preuve d'une belle ouverture afin de voir comment s'adapter aux refuges, en regard des normes, qui vivent des réalités bien différentes de cliniques vétérinaires.

Collaboration entre refuges

Il y a de plus en plus de collaboration entre les refuges. À titre d'exemple, la SPA de Québec a recueilli des animaux de 3 autres SPA aux prises avec de la surpopulation. Cela est normalement difficile, mais nous le faisons quand nous avons une capacité excédentaire même si parfois très brève. En revanche, les autres SPA nous rendent la pareille en cas de débordements ici.

Différents projets sont sur la table avec une dizaine d'autres SPA, dont des économies d'échelles lors d'achats de fournitures communes.

L'année 2012

L'année 2012 fut la troisième année du plan stratégique 2010-2014. Des objectifs avaient alors été fixés en fonction de trois grands thèmes, soit :

- Les opérations, notamment tout ce qui entoure les soins et services aux animaux ;
- Les efforts de notoriété ;
- Les finances.

Relevons que, pour une troisième année, de nouveau dans le cadre d'un exercice avec des étudiants de l'université Laval, ces derniers ont encore fait ressortir des points sous les mêmes 3 thèmes, mais toujours plus particulièrement au niveau de la notoriété ; plusieurs ne connaissent pas la SPA ou son rôle, et maintes avenues ont été proposées pour palier à ceci.

Opérations – Bien-être animal

Infrastructures

Un sujet maintes fois soulevé, qui demeure toujours aussi présent.

Qu'avons-nous en mains ?

- Une bâtisse qui fut au départ un garage de mécanique de camions, transformé avec les faibles moyens financiers de l'époque (1982) en refuge pour animaux domestiques ;
- Une surface d'environ 7 000 pieds carrés sur deux étages ;
- Une structure de métal mal ventilée, où tant les animaux que le personnel crèvent de chaleur l'été ou souffrent du froid l'hiver, et nécessitant des efforts supplémentaires pour minimiser les risques de propagation des maladies ;
- Un seul drain, situé au premier niveau.

Que pouvons-nous voir ailleurs (Ottawa, Winnipeg, Edmonton, …) pour gérer une même population animale ?

- Des bâtisses récentes et spécifiquement bâties comme refuges animaliers ;
- Des surfaces de 40 000 pieds carrés ou plus sur un seul niveau ;
- Des systèmes de ventilation sophistiqués et cloisonnés pour éviter la propagation des maladies, avec chauffage et climatisation pour assurer un confort l'année durant ;
- Des drains dans pratiquement toutes les pièces, même dans chacun des enclos à chiens ;
- Des installations à la fine pointe pour aller au-delà de la simple garde des animaux : leur prodiguer des soins vétérinaires avancés, procéder à des stérilisations systématiques de tous les animaux placés à l'adoption, faire de l'éducation, etc. ;
- Près ou plus de 3 fois plus d'employés qu'à Québec.

Nous avons plus d'une fois évoqué que la SPA devait impérativement se relocaliser. La bâtisse ne convient plus, constitue un handicap majeur à la poursuite des activités actuelles de la SPA et empêche même tout développement de nouveaux services. Le constat demeure que la SPA n'a pas encore les moyens de ses ambitions.

La SPA n'a actuellement pas la capacité financière de rénover de fond en comble cet édifice et encore moins d'en faire bâtir un de taille pour traiter adéquatement la capacité croissante pour la région de Québec, ainsi que des services à ajouter. La SPA demeure face à des décisions d'importance à prendre dans un très bref avenir pour fonctionner de façon responsable à long terme.

Néanmoins, des développements ont été entrepris en 2012.

- **Une salle de stérilisation**

  Cela était un projet que nous ne pouvions retarder davantage. La SPA de Québec était l'une des seules en importance au Canada à ne pas faire stériliser tous les animaux placés à l'adoption. Bien que des cliniques vétérinaires de la région nous aidaient, cela n'était pas suffisant et ne nous permettait pas d'atteindre cet objectif du plan stratégique.

  Nous nous sommes faits créatifs et avons trouvé suffisamment d'espace pour faire une salle dans la bâtisse, ce qui a toutefois nécessité de déplacer des éléments de peu de valeur dans des cabanons.

  La salle de stérilisation deviendra opérationnelle en mai 2013. Nous en profitons pour souligner la générosité de la firme DispoMed pour le don de certains équipements.

-30-

DISPOMED

Une cage d'escalier extérieur

Cela faisait suite aux inspections du service des incendies de la ville de Québec. Notre escalier était à l'intérieur du bâtiment mais, surtout, sa configuration le rendait dangereux. Une cage «extérieure» sera fonctionnelle en mai 2013.

Opérations

Statistiques 2012

	Chiens	Chats	Autres	Total
Entrées				
• Abandons par des propriétaires	1276	2276	341	3893
• Animaux saisis dans l'application de règlements divers	109	110	17	236
• Animaux trouvés	1245	3835	186	5266
Total	**2630**	**6221**	**544**	**9395**
Proportion en %	27.99%	66.23%	5.7%	
Sorties				
• Adoptions	841	1899	252	2992
• Animaux trouvés et réclamés par leurs propriétaires	694	179	19	892
• Euthanasies				
o Demandées par les propriétaires des animaux	475	885	87	1447
o Décidées par la SPA	578	3145	166	3889
• Décédés (animaux récupérés alors qu'ils étaient décédés)	61	152	15	228
Total	**2649**	**6260**	**539**	**9448**

Une différence peut exister entre le total des entrées et des sorties selon le nombre d'animaux qui étaient présents au refuge en début d'année versus le nombre présents en fin d'année.

- Nous sommes passés sous la barre des 10 000 animaux entrés ! Une différence notable d'avec les années précédentes où nous voisinions les 11 000. Cette différence se retrouve principalement chez les chats. Nous attendrons une année ou deux avant d'y voir une tendance ferme, mais il serait réjouissant que les propriétaires d'animaux soient rendus davantage responsables.

- Les adoptions sont quant à elles demeurées stables. Nous sommes toujours à quelques dizaines de passer le cap des 3 000 adoptions.

- Le nombre d'animaux trouvés qui sont ensuite réclamés par leurs propriétaires demeure faible. S'il est d'un peu plus de 50% dans le cas des chiens, il est inférieur à 4% dans le cas des chats. Quelques hypothèses ou questions peuvent être avancées :
    - Dans la région de Québec, les règlements municipaux obligent les propriétaires de chiens à enregistrer leur animal. L'enregistrement favorise de retracer le propriétaire d'un chien égaré. Les règlements ne visent pas les chats.
    - Il peut y avoir une bonne quantité de chats errants, à l'instar de d'autres villes nord-américaine. Les chats ont un taux de reproduction élevé si bien que, théoriquement, à partir d'un couple de chats on peut générer une population dépassant les 500 000 chats après 8 ans !! De quoi motiver la SPA à encourager les propriétaires de chats à faire stériliser leurs animaux.

- Le niveau des euthanasies a subi de baisse d'environ 1 000 ! Il y a bien sûr une corrélation directe avec la diminution des entrées malgré la surpopulation, féline particulièrement, à gérer.
    - Les euthanasies demandées par les propriétaires sont respectées. Ces derniers connaissent leurs animaux et leurs décisions sont considérées basées sur des motifs appropriés. Les euthanasies décidées par la SPA sont basées sur des critères comme la santé et le comportement de l'animal. La surpopulation entre également en ligne de compte, particulièrement au niveau des chats.

Ententes avec des municipalités

La SPA a conservé les ententes qu'elle avait avec des municipalités. Les services rendus sont principalement ceux de fourrière et de vente de licences de chiens (les chats ne sont pas réglementés dans la région de Québec).

La vente de licences entre dans les sources de revenus pour financer les opérations courantes. Pour le propriétaire d'un animal, l'enregistrement (licence) de son animal favorise que son animal soit identifié et donc récupéré en cas de perte.

Pour Québec, il y aurait un nombre insuffisant de propriétaires de chiens qui enregistrent leurs chiens et par conséquent un impact sur les revenus pour la SPA et les services rendus.

Depuis juillet 2011, la SPA assume de nouvelles responsabilités en ce qui a trait à la règlementation municipale pour la ville de Québec (donc en plus des interventions pour animaux errants – voir statistiques à la page précédente). L'année 2012 fut la première année complète. Si nous mettons des efforts pour des interventions (aboiements et autres nuisances), nous devons mettre trop d'énergies sur les cas réfractaires au paiement des licences.

Interventions - jour	Interventions - nuit	Licences	Total
1401	279	1389	3069

Nous voudrions convaincre les municipalités de légiférer à l'égard des chats dans le contexte où ces derniers représentent 66% de la population traitée et que les coûts sont alors davantage supportés par les gardiens de chiens. L'appui de la population aiderait la SPA pour y parvenir. Notons par ailleurs que certains organismes avancent que l'enregistrement obligatoire des chats constitue un des moyens de responsabiliser les propriétaires [3] avec comme impact le contrôle de la surpopulation.

Une modification notable applicable à compter de 2013 : la révision des coûts des services a vu la tarification des ententes avec les villes, en sus des licences s'il y a lieu, augmenter de façon parfois significative et nous devrons en faire un suivi assidu. De plus, nous avons commencé à établir la tarification sur une base «per capita», qui est une mesure fort répandue.

Formation des employés

Nous mobilisons et encadrons le personnel quant à l'application rigoureuse de protocoles d'hygiène. Le tout s'avère ardu en regard des contraintes de la bâtisse, mais nos employés maintiennent les efforts supplémentaires requis.

Plusieurs employés ont suivi une formation sur le comportement animal en milieu de refuge. Aussi, l'AMVQ (Association des Médecins Vétérinaires du Québec) a, dans le cadre de son colloque annuel, créé un volet de formation visant les refuges. Le regroupement de SPA/SPCA a également offert une formation sur les adoptions à laquelle 4 employées ont assistées.

D'autres formations sont sélectionnées selon les besoins. Une récente, pour l'ensemble des employés, visait le service à la clientèle.

[3] http://www.calgary.ca/CSPS/ABS/Pages/Animal-Services/Responsible-pet-ownership-bylaw.aspx

Partenariats

Pour mieux atteindre les objectifs qu'elle poursuit, la SPA de Québec crée des liens de confiance avec divers partenaires. Afin d'augmenter sa notoriété, les adoptions, réduire ses frais, toujours dans le respect de sa mission, la SPA se montre ouverte, voire fait des démarches afin d'établir de nouveaux partenariats.

- La Faune Domestique : une collaboration toujours aussi appréciée. Sensibilisée au phénomène des usines à chiots, cette animalerie a fait le choix de réserver de ses cages pour des animaux de la SPA, contribuant ainsi à favoriser le taux d'adoption avec sa propre clientèle.
  Par ailleurs, sur présentation d'une preuve d'adoption d'un animal de la SPA, elle accorde, dans les 14 jours de l'adoption, un rabais de 20% sur tout produit pertinent à l'animal adopté (des modalités peuvent s'appliquer – voir en magasin)

- Distribution D.E.M. : distributeur de nourriture animale dont la marque «First Choice», Distribution D.E.M. a offert, pour l'année 2013 (possibilité de renouvellement) de fournir la nourriture requise pour nourrir les animaux du refuge. Une économie d'importance pour le refuge, mais surtout une nourriture de qualité constante pour nos pensionnaires.

- Létourno : à l'adoption d'un animal de la SPA, Létourno offre un coupon rabais applicable sur tous les accessoires en magasin et un coupon rabais sur un sac de nourriture First Choice

- Le Centre sportif canin Club d'élite offre toujours des rabais à ceux ayant adoptés des chiens à la SPA et qui veulent l'éduquer pour éviter les mauvais comportements menant souvent à l'abandon d'un animal. Le Centre sportif canin Club d'Élite nous est d'une aide précieuse pour l'évaluation du comportement de chiens ayant mordus, et fournir des recommandations.

- Vétérinaires bénévoles : l'association avec des vétérinaires bénévoles dure maintenant depuis l'automne 2007. Cette implication constitue un atout majeur et nous en demeurons extrêmement reconnaissants.

  Qu'est-ce qu'un vétérinaire bénévole à la SPA ? C'est un vétérinaire qui donne bénévolement de son temps pour venir prodiguer des soins aux animaux du refuge. Il suffit de 2-3 heures par mois pour faire une différence. Cela permet de contribuer à la prévention et aux soins d'animaux au sein du refuge ou tout récemment adoptés. La SPA de Québec tient à remercier les vétérinaires qui ont consacré de leur temps depuis 2007. Plus d'une quinzaine ont contribués, et dans des circonstances pouvant en décourager plus d'un ; la SPA demeurant un vieux garage de mécanique de camion, avec des quantités de «patients» dont la condition a souvent peu à voir avec ce qui peut être retrouvé en leurs cliniques.

  De la part de tous les animaux et de toute l'équipe de la SPA de Québec, nous remercions tous les vétérinaires bénévoles, passés et actuels. Sans eux la SPA ne serait pas ce qu'elle est maintenant.

  C'est grâce à de tels bâtisseurs et passionnés, qu'ensemble, nous faisons la différence!

- Familles d'accueil : de façon occasionnelle, nous recevons des animaux trop jeunes pour être mis à l'adoption, ou qui doivent être retirés pour des raisons diverses : maigreur extrême, femelles gestantes, blessures, voire des travaux à la SPA. Sans l'apport des personnes qui acceptent de servir de foyer d'accueil pour ces chats ou chiens, il serait presqu'impossible de les remettre sur pattes et pouvoir les faire adopter. La SPA de Québec recherche constamment de nouvelles familles d'accueil afin de maximiser sa capacité d'adoption.

  La SPA fournit tout ce qui est requis pour l'animal. 418 527-9104, poste 230

- L'hôpital vétérinaire Daubigny, situé à proximité, continue de nous aider lors de situations d'urgence en dehors de nos heures d'ouverture.
- D'autres organismes, tel des grossistes en alimentation, fournissent de la nourriture animale selon la disponibilité.

Nos employés

Nos trésors !! Sans eux, la SPA ne réussirait pas dans sa mission. Ils sont plus que dévoués pour maintenir les lieux propres et les animaux en santé.

Nous continuons à travailler sur la rétention dans un secteur réputé pour son taux de roulement élevé. Nous sommes attentifs aux suggestions des employés pour améliorer les conditions de travail.

Le conseil d'administration et la direction ont à cœur de respecter les employés, sur lesquels repose la réussite de la SPA, et expriment régulièrement l'engagement de poursuivre dans cette voie.

Système téléphonique

En 2011, un changement fut imposé car ce dont nous disposions a rendu l'âme. Un nouveau système avait été installé. Nous sommes allés plus loin en 2012 en retenant les services d'une firme spécialisée qui reçoit les appels hors des heures régulières d'ouvertures. C'est pour nous une forme de centrale 911. Les appels y sont triés et pour ceux nécessitant des interventions immédiates, la nuit, nos agents sont appelés. Cette approche s'est avérée fort efficace.

La règlementation

La SPA de Québec voit à l'application de règlements à trois niveaux ;

- Fédéral : il s'agit du code criminel, spécifiquement ce qui a trait à la cruauté envers les animaux. L'application en est ardue car il faut prouver l'intention. La SPA ne reçoit aucune aide financière pour assurer l'application de cette loi. Cette tâche est assurée exclusivement par les dons reçus, et nous en manquons déjà cruellement pour nos opérations de base.

  Soulignons qu'il y a des efforts continus qui sont faits par les organismes de protection des animaux pour faire modifier le code criminel en regard des animaux. Changer le fait qu'un animal soit considéré comme un «objet», alléger l'application comme l'intention à démontrer.

- Provincial : depuis le début de 2011, la SPA a une entente avec le MAPAQ afin de contribuer à l'application de la loi P-42 sur le bien-être animal. Les sommes reçues permettent d'affecter une personne environ 2 jours par semaine. Les demandes de la population dépassent largement la capacité à traiter adéquatement tous les dossiers. Il demeure que la résultante de la collaboration de plusieurs SPA/SPCA avec le MAPAQ est positive. On a vu plusieurs saisies de chiens au cours des derniers mois. Le réseau des SPA/SPCA contribue au mieux pour trouver des familles à ces chiens.

  Rappelons que le MAPAQ impose des règles sévères en ce qui concerne le caractère confidentiel des dossiers traités.

- Municipal : depuis juillet 2011, nous assurons l'application de tous les aspects du règlement RVQ 1059 sur les animaux domestiques dans la ville de Québec. L'approche initiale est la prévention et la sensibilisation, et toute intervention est d'abord motivée par le bien-être animal ; par exemple, un chien qui aboie peut être la manifestation d'un stress, d'un inconfort quelconque, etc. Nous favorisons l'éducation, mais avons le pouvoir d'émettre des constats d'infractions si, hélas, les propriétaires sont rébarbatifs ou simplement négligents.

La SPA voit son implication, dans l'application de la règlementation, comme une contribution au bien-être animal ; dans certains cas, des animaux doivent être retirés des lieux où ils sont.

Marketing, notoriété

La SPA de Québec essaie de s'impliquer dans différents organismes et événements choisis afin de se faire connaître le plus possible.

Les participations sont évidemment choisies ; la SPA ne pouvant se permettre d'être de toute activité. Néanmoins, afin d'augmenter sa notoriété, dans le respect de sa mission, la SPA se montre ouverte, voire fait des démarches pour considérer d'autres activités. Outre la notoriété, différents critères entrent dans la sélection : activités encadrées, respect des valeurs de la SPA, etc.

Nouvelle approche

À la fin de 2011, nous avions embauché une personne dédiée au volet «levées de fonds». La tâche s'est avérée fort ardue. Un bilan des actions fait ressortir que la SPA doit mettre les efforts sur l'augmentation de sa notoriété. La majorité des gens nous confondent encore avec la SPCA qui est située à Montréal. Au mieux, certains pensent que nous en sommes une succursale. Mais c'est aussi son rôle qui est mal connu :

- Être considéré comme une entité municipale ;
- Ignorer qu'il est possible d'y adopter un animal ;
- Et surtout, qu'elle a besoin de dons.

En conséquence, nous réorientons notre tir ; pour recueillir des dons, il est essentiel d'être bien connu, d'avoir une bonne notoriété. Ce fut entamé en 2012 et nous allons accentuer.

Développer une culture de dons

Il est souvent évoqué que les québécois donnent moins que les canadiens anglais. Nous voudrions démontrer que cela est inexact ; on dit souvent qu'il faut savoir demander et rendre le don facile. Nous développons des mécanismes pour faciliter les dons. Une des meilleures sources de dons vue dans d'autres SPA est le don mensuel automatique ; donner par exemple 10$ par mois, mais de façon régulière, plutôt que 120$ une seule fois dans l'année. Nous avons publicisé cette possibilité :

- avec l'outil *Canadon* par le biais de notre site Internet. En septembre 2011, nous avions moins de 10 donateurs inscrits à cette formule. Nous approchons lentement de 100 !!
- par prélèvements bancaires automatiques. Ceci est une nouvelle approche instaurée au début de 2013.

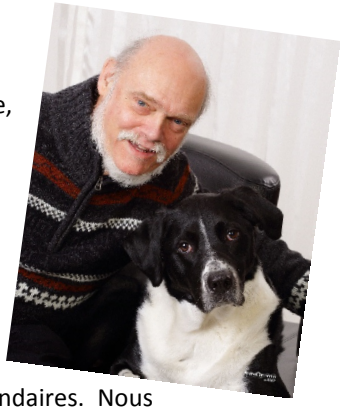
Notons qu'avec cette formule, nous sommes en processus continu de levées de fonds.

Cocktail

Nous avons tenu le cocktail annuel en mai. L'édition 2012 a permis de recueillir environ 12 000$. Cela constitue une diminution dans le contexte où nous avions vu une croissance jusqu'au-delà de 20 000$ depuis la création de cet événement en 2007. Il semble que nous ayons rencontré les mêmes difficultés de sollicitations que d'autres organismes en 2012. Néanmoins, nous faisons l'exercice de revoir notre approche, voire la formule à compter de l'année 2014 et les suivantes.

Prix Solange-Hamel

Nous profitons habituellement de l'événement cocktail pour faire l'attribution du Prix Solange-Hamel. Le prix Solange-Hamel a été instauré par la SPA dans le but de promouvoir les bonnes actions envers les animaux. Par ce prix annuel, la SPA veut souligner et féliciter ceux et celles qui ont à cœur le bien des animaux et qui le manifestent concrètement dans leur vie quotidienne. Ultimement, la SPA désire conscientiser la population aux bons traitements que les animaux sont en droit de recevoir.



Le récipiendaire du prix, édition 2011 remis en 2012, fut Monsieur Jean Lemire, promeneur de chiens à la SPA depuis près de 10 ans.

Le prix consiste en la remise d'un certificat cadeau d'une valeur de 500 $ de AnimOphoto. Le forfait comprend les prises de vues avec un ou deux sujets et la reproduction sur toile d'une épreuve. Une commandite de Létourno !!

Le prix Solange-Hamel existe depuis quelques années et il y a déjà plusieurs récipiendaires. Nous avons hâte de voir les prochaines candidatures ; c'est donc une invitation à participer !!!
Pour participer → Dans un texte d'une page environ, ou 350 mots, présenter une personne qui prend soin et/ou protège des animaux de façon exceptionnelle. Cette lettre de présentation comprendra les éléments suivants :

- Brève description de la personne proposée : qui est-elle, d'où vient-elle, que représente-t-elle pour vous, etc.
- Raconter l'histoire qui vous fait conclure au mérite de cette personne : que fait-elle pour les animaux, ses initiatives concrètes, depuis combien de temps, etc.

Adresser cette lettre à : **Prix Solange-Hamel**
1130, avenue Galilée
Québec (Québec)
G1P 4B7

ANIMOPHOTO
PHOTOGRAPHE SPECIALISTE

létourno
la référence en alimentation animale

Site Web

Le site Web continue sa croissance ; le nombre de visiteurs continue d'augmenter. Il atteint maintenant 50 000 par mois, une augmentation de 33% à comparer à voilà près de 18 mois. Le constat est que plus le site est dynamique (changement régulier de contenu), plus cela favorise les visites. Par contre, la notoriété générale de la SPA y joue également. On constate que la grande majorité des visiteurs consultent d'abord la page d'accueil et ainsi voir nos nouvelles, pour ensuite principalement se diriger vers nos pages présentant les animaux à l'adoption qui constituent l'attrait principal.

Un point que nous cherchons à améliorer est la qualité des photos des animaux disponibles à l'adoption. Nous avons beaucoup de commentaires à cet égard. Nous cherchons encore des moyens ; d'une part nos employés ont des qualifications pour les soins aux animaux et non nécessairement en photographie. D'autre part, nos outils informatiques ne sont pas encore très flexibles pour la présentation des images, bien que ces derniers demeurent performants en nous permettant des mises-à-jour en bloc des animaux à l'adoption plutôt que cas par cas, ce qui serait fort long.

Réseaux sociaux - Facebook

Jusqu'à tout récemment, la SPA avait un groupe et une page Facebook. Cela faisait deux contenus à gérer. Le groupe a donc été fermé pour ne conserver que la page.

Les réseaux sociaux étant des incontournables, nous y assurons une présence. L'activité y est plus palpable que sur le site Web. Il suffit de placer une photo ou une petite nouvelle pour constater que beaucoup viennent voir. La photo du chat ci-contre a générée plus de 3 000 «vues». Cela demeure cependant très variable, selon les sujets qui accrochent ou non, pouvant être d'à peine quelques centaines à plusieurs milliers. Et c'est de l'essai-erreur ; il est difficile de prévoir ce qui suscitera plus d'attention.

Il faut par ailleurs assurer beaucoup d'encadrement pour faire en sorte que les sujets demeurent d'intérêt pour la SPA et la cause animale. Des gens peuvent facilement formuler des commentaires très négatifs sur notre organisation. Il suffit qu'une personne ait une vision erronée, à notre avis, d'une situation ou d'un mode d'opération ou autre, pour que des propos dégénèrent. Mais des détracteurs peuvent se créer leurs propres pages de façon anonyme pour se défouler à notre endroit sans bien connaître tous les tenants et aboutissants. Une surveillance constante est donc requise et la diffusion de beaucoup d'informations (transparence) de façon régulière, est essentielle.

Autrement, cela demeure un excellent véhicule supplémentaire pour diffuser de l'information, solliciter des appuis, etc.

Le SPA bête

Le « SPA Bête » de Québec

SPA ou SPCA ?

Danielle Blouin s'envolera avec WestJet

Le journal de la SPA !! Publié depuis novembre 2011, notre intention était d'en faire une édition trimestrielle ; ce que nous avons réussi à maintenir. Cela s'avère un bon outil pour diffuser une panoplie d'informations sur la SPA et la réceptivité s'avère bonne.

Nous changeons notre mode de publication lentement, c'est-à-dire passant d'une version papier à une version électronique afin de diminuer nos coûts. On peut retrouver les publications du journal sur le site Web de la SPA.

Nous nous en servons pour rejoindre nos donateurs et tout public intéressé à suivre l'évolution de la SPA ainsi que les informations diverses que l'on peut y retrouver.

Présentations à des étudiants

Pour une troisième année consécutive, le directeur général a participé à l'animation d'un cours auprès d'étudiants en sciences comptables à l'université Laval. Le cours porte notamment sur la gouvernance. Un défi est toujours lancé aux étudiants sur leur perception de la SPA (plusieurs font souvent état qu'ils ne la connaissent pas ou ignorent son rôle exact) et comment changer cette perception. C'est une belle occasion pour le directeur général de prendre le pouls sur la notoriété de l'organisme ainsi que de prendre des notes sur les suggestions pour l'augmenter.

Présence dans les médias

Une continuité intéressante en 2012. Nous avons soit été invités ou nous avons fait des démarches pour avoir plus de visibilités dans les médias, qui ont bien répondus.

- CHOI radio X

  Une collaboration avec l'animateur Roby Moreault. Par une chronique, tous les 2 vendredis, Roby accueille un représentant de la SPA afin de faire connaître la mission, les objectifs mais surtout les défis avec lesquels la SPA de Québec doit composer et les sujets d'actualités. De plus, Roby a introduit en septembre la notion de chien vedette du mois ; un chien dont il faisait la promotion pour en favoriser l'adoption. La popularité fut telle que c'est maintenant devenu hebdomadaire. Le «chien vedette de la semaine» a donc contribué à l'adoption de plusieurs chiens.

  Roby continue par ailleurs à supporter beaucoup la SPA par le biais de sa page Facebook auprès de ses nombreux fans.

  Une collaboration fort appréciée !!!

- Conférence de presse

  En novembre dernier, nous retenions les services de Mercure Communications pour promouvoir la campagne de financement, avec la salle de stérilisation comme objectif prioritaire, ainsi que faire la promotion du spectacle bénéfice du 2 décembre. Il y eut donc conférence de presse et entrevues radios, télévision, journaux. Cela donna une belle visibilité à la SPA.

  Nous considérons refaire de telles actions afin d'augmenter la notoriété de la SPA.

Activités diverses

- Un spectacle bénéfice a été réalisé en 2012.

  Le vendredi le 27 avril 2012 à 19h30 à la salle Sylvain Lelièvre du CEGEP de Limoilou, un concert inoubliable dont tous les profits ont été remis à la SPA de Québec. *Dedicated Sound*, l'un des meilleurs groupe canadien hommage au groupe mythique *Pink Floyd*, fut la tête d'affiche de ce concert. Et 2 autres prestations : par le chansonnier Kanu ex-batteur de Bob Walsh, qui a animé le 6 à 7 et l'entracte, ainsi que par le groupe Rock N Danse Reflex.

  Une belle collaboration avec la Boîte à Musicien, un organisme ayant pour objectif de promouvoir les talents émergents et la relève musicale de la région de Québec, et qui offre de remettre les excédents à des organismes sans but lucratif à caractère charitable.

- Le dimanche 2 décembre 2012, un spectacle du duo d'humoristes Dominic et Martin s'est tenu à la salle Albert-Rousseau, avec un excellent Stéphane Bélanger en première partie.

  Une édition 2013, commanditée Services Financiers Groupe Investors au bénéfice de la SPA, se tiendra en novembre également à la salle Albert-Rousseau et mettra en vedette Martin Petit. Un humoriste surprise assurera la première partie.

- Nous maintenons par ailleurs notre participation à des occasions de visibilités, comme au Salon National des Animaux de Compagnie (SNAC), le Salon des éleveurs de chiens pure race, et demeurons à l'affut de tout ce qui peut être avantageux pour la SPA en regard de sa capacité.

Membres

Le processus pour devenir membre de la SPA était lourd et restrictif. En 2011, le conseil d'administration s'était penché sur cette situation ; les règlements généraux ont été revus, encadrés par des avocats, ce qui a permis d'améliorer les règles d'admission favorisant l'accroissement des membres.

Depuis :

- Toute personne peut devenir membre <u>associé</u>. Le membre associé a le droit d'assister aux assemblées générales des membres mais ne peut pas voter à ces assemblées et n'est pas éligible comme administrateur de la corporation.
- Toute personne qui est membre associé peut devenir membre <u>actif</u>. Le membre actif a le droit d'assister et de voter aux assemblées des membres et il est éligible comme administrateur de la corporation. Pour

accéder au statut de membre actif, le conseil d'administration peut analyser la candidature sur la base des critères qu'il peut fixer de temps à autres, et accepter ou refuser d'accorder le statut.

Tous les membres devront se conformer au code d'éthique de la SPA, ainsi qu'aux règlements généraux en vigueur.

Aussi, la Société a revues les règles de nomination des administrateurs au conseil d'administration. Elle s'est inspirée de principes reconnus et rigoureux pour établir des critères d'éligibilité, notamment «*20 questions que doivent se poser les administrateurs d'organismes sans but lucratif pour le recrutement, le développement, et l'évaluation de membres pour le conseil d'administration*»[4]. Les membres du conseil devraient ainsi, en majorité, posséder des compétences académiques pertinentes et/ou des expertises diversifiées, et pouvant de surcroît avoir une bonne expérience en gestion financière.

Nous travaillons à obtenir des escomptes auprès de différentes organisations pour en faire bénéficier nos membres. Nous viserions atteindre quelques centaines de membres, voire un millier ou plus sur un horizon de 5 ans.

[4] Par Richard Leblanc. Institut Canadien des Comptables Agréés, 2010

Bénévoles

Il nous est souvent demandé pourquoi nous n'acceptons pas les bénévoles partout dans le refuge. En fait, cela rejoint des pratiques que l'on retrouve de plus en plus ailleurs et même documenté : *«des préoccupations sont soulevées quand les soins prodigués aux animaux le sont par des personnes ayant de bonnes intentions mais avec peu ou aucune formation appropriée en gestion de troupeau, en comportement animal, en santé animale, et/ou en médecine vétérinaire»*[5]. En somme, nous devons rappeler que des animaux qui entrent au refuge étaient errants et peuvent être porteurs de maladies contagieuses et mortelles. Une personne bien intentionnée mais sans la formation appropriée peut alors causer plus de mal que de bien. En conséquence, seuls les employés dûment formés et encadrés peuvent accéder à l'ensemble du refuge.

Mais avons-nous besoin de bénévoles ? Oui, et un très grand besoin !!! Outre câliner les animaux à l'adoption, promener les chiens, ce sont dans le cadre des activités de financement que des bénévoles nous sont absolument nécessaires. Les besoins financiers sont criants et nous devons mettre des efforts sur nos activités bénéfices qui, faute d'aide suffisante, rapportent moins que des activités similaires dans d'autres SPA/SPCA. Idéalement, nous aurions quelques bénévoles clés qui encadreraient les autres.

Nous continuons nos efforts pour monter un réseau de bénévoles.

Tous les bénévoles devront se conformer au code d'éthique de la SPA, ainsi qu'aux règlements généraux en vigueur.

[5] Traduction libre tirée de : Guidelines for Standards of Care in Animal Shelters, publié par The Association of Shelter Veterinarians – USA 2010

Remerciements

Outre les organisateurs et participants des activités mentionnées précédemment, la SPA désire faire part de ses remerciements à tous ses donateurs. Sans eux, plusieurs animaux sans foyer ne bénéficieraient d'aucun gîte.

Une mention à **Ste-Foy Hyundai** ! Un des véhicules de la SPA était sur la route depuis 2002, avait allègrement dépassé les 300 000 kilomètres, avait subi de multiples réparations et n'était plus sécuritaire pour les employés ; la transmission avait d'ailleurs rendu l'âme. Son remplacement s'avérait donc essentiel.
Une voiture s'avérait tout à fait adéquate en fonction des besoins et nous nous sommes tournés vers Ste-Foy Hyundai, déjà partenaire de la SPA. Ayant espoir d'obtenir un rabais notable, les représentants de Ste-Foy Hyundai ont su surprendre toute l'équipe avec une réponse au-delà des attentes du refuge : le don d'une voiture!
Le tout fut conclu en quelques jours. La toute jolie *Accent GL* fut reçue comme un cadeau avec son gros chou rouge! Un cadeau qui attire la reconnaissance de tous les employés de la SPA.
La SPA encourage tous ses supporteurs à bénéficier des bons services de Ste-Foy Hyundai.

Sur la photo :
Madame Manon Légaré – directrice des opérations, SPA
Monsieur Denis Lacombe – directeur des ventes, Ste-Foy Hyundai
Monsieur Raynald Prévost – directeur général, Ste-Foy Hyundai

Létourno, qui encore récemment nous remettait un chèque de 2 000$ suite à un concours sur Facebook. Un soutien indéfectible depuis plusieurs années

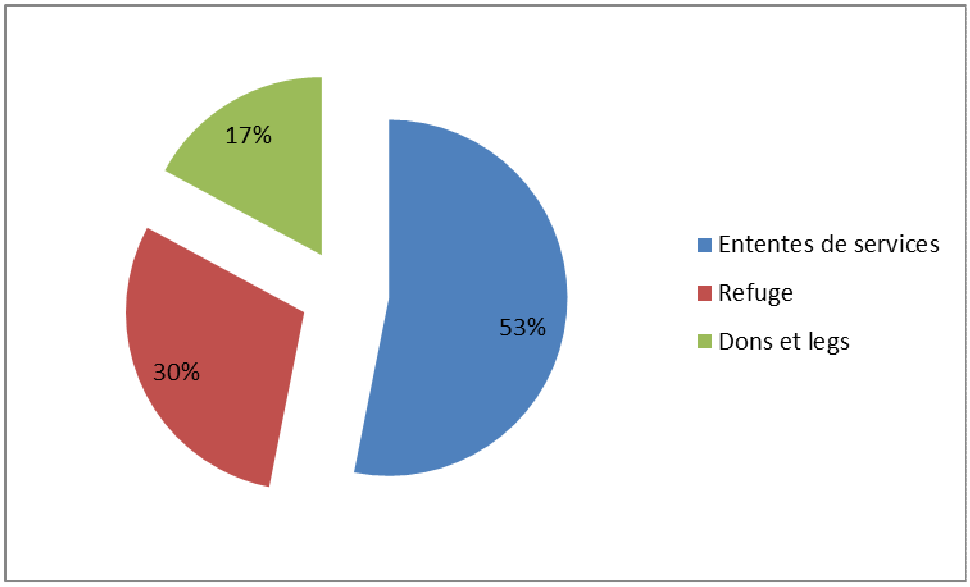
Sur la photo :
Monsieur Jean-Francois Nellis – directeur marketing, SPA
Monsieur Antoine Létourneau – Létourno
Monsieur Charles Létourneau - Létourno

Finances

Nous avons complété une 7ième année consécutive sans déficit, soit un excédent de 75 000$, et maintenons nos efforts pour maintenir cette tendance. Cette tendance doit toutefois grandement s'accélérer. Une partie des excédents sont les sommes disponibles pour nous permettre d'améliorer nos immobilisations, voire même de réaliser le projet de relocalisation. En effet, la relocalisation de la SPA va nécessiter des investissements majeurs. Cependant, même avec un rythme d'excédents théoriques de l'ordre de 100 000$ par année il faudrait plus de 50 à 100 ans pour y arriver ! De là que la tarification des services a été revue. Cependant, à l'instar de d'autres refuges au Canada, nous devons axer nos efforts sur les dons.

Résultats

- Produits
  - *Les sources de revenus*



  - Les ententes avec des villes ont constituées 53% des revenus de l'année, une diminution de l'ordre de 5% comparé à 2011.

    L'entente la plus importante, en volume, est celle de la Ville de Québec. L'essentiel des revenus provient de la vente de licences pour chiens. Tous ces revenus sont utilisés dans le cadre des services rendus à la Ville. Ces services pour les animaux sont de base et aucun supplémentaire n'est envisagé pour le moment. Notons que sur la base d'estimés, il devrait y avoir au moins 30 000 chiens à Québec [6] (plus de 50 000 selon Léger Marketing, voir page 11). Le nombre de licences vendues atteint 25 000. La vente de licences serait ainsi assez couverte, voire saturée. La résultante nette est nulle ; il nous en coûte ce que nous recevons. Il faut même gérer serré pour éviter des déficits.

[6] Journal MA VILLE, Ville de Québec, avril 2012, vol. 6 no 2

Cette situation pousse la SPA à se trouver d'autres sources de revenus.

À chaque renouvellement des ententes avec les villes, une analyse systématique de celles-ci est réalisée sur la base de nos propres opérations et infrastructures requises, d'études réalisées qui fournissent des balises sur les services animaliers, de comparaisons avec d'autres refuges au Québec et au Canada, etc., afin de prodiguer les meilleurs soins aux animaux tout en assurant l'équilibre financier. Nous cherchons dorénavant à dégager des excédents de ces ententes pour financer la mission de la SPA et favoriser son développement.

- Les revenus du refuge sont les opérations afférentes au refuge, comme les adoptions. Ces opérations représentent 30 % des revenus de l'année. Les dépenses attribuables à ces opérations, tout comme à celles des villes, font que la résultante nette est également nulle voire déficitaire. En fait, les dons contribuent à assurer la maintenance des services.

- Les revenus de financement (dons) ont été de 17 % (la «normale» est de 9 %). On regroupe sous ce titre les résultats de différentes activités de levées de fonds ; campagne de financement postale, cocktail bénéfice, dons reçus, etc.. Ces revenus sont essentiels à la SPA pour lui permettre de réaliser ses opérations sans déficit et donc de survivre. L'année 2012 a été exceptionnelle suivant la réception de legs (près de 120 000$), alors qu'ils sont normalement presque nuls.

  Nous demeurons loin des résultats de SPA/SPCA qui vont chercher en moyenne 60% de leurs revenus de cette source, et qui sont ainsi en mesure d'avoir de meilleures infrastructures et des services plus élargis pour les animaux.

  Compte tenu du besoin d'améliorations des infrastructures, des nouveaux services à fournir (dont la stérilisation), une emphase particulière est mise pour augmenter radicalement les revenus de financement.

- Les dépenses d'exploitation

  - Les salaires et charges sociales constituent 75% du total des dépenses d'exploitation, les dépenses les plus importantes. La SPA retient les services de personnel qualifié pour prodiguer les soins aux animaux. Nous avons fait procéder à une analyse d'équité salariale en 2011 et effectuons depuis des comparatifs de marché afin de conserver un niveau salarial compétitif visant la rétention de personnel qualifié. Nous essayons aussi d'augmenter les effectifs pour améliorer les soins aux animaux.

  - Les frais afférents aux soins aux animaux (fournitures vétérinaires, moulée, etc.) représentent 11% du total.

  - L'opération, la maintenance du refuge lui-même et des équipements représentent environ 14% du total. L'installation, notamment, d'un système de ventilation dans les sections chats a fait bondir les coûts en énergie. Disons aussi qu'à plus de 35 000$ en chauffage et énergie, nous chauffons un peu l'extérieur de notre vieille bâtisse.

- Les dépenses d'administration, de financement et amortissements

    - Les salaires et charges sociales pour ces opérations représentent 16.5% de l'ensemble des dépenses. L'objectif ne serait pas de faire diminuer cette dépense, considérant qu'elle inclut les efforts de levées de fonds, mais utiliser nos ressources pour faire augmenter les divers revenus de façon significative.
    - On retrouve également dans ces dépenses les efforts de publicité, les honoraires professionnels.
    - L'amortissement des immobilisations corporelles visent principalement le matériel et les véhicules. Le bâtiment en lui-même a une valeur comptable nulle ; ce sont les améliorations apportées qui sont amorties.