



Société protectrice des animaux de Québec



Rapport annuel 2013

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 2013-2014	7
LA DIRECTION ET SUPERVISION.....	8
LES GOUVERNEURS/GOUVERNEURES	9
LES MASCOTTES DE LA SPA.....	10
OBJECTIFS STRATÉGIQUES.....	10
LES FACTEURS ET IMPLICATIONS EXTERNES	11
LE CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE.....	11
LE MAPAQ (MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, PÊCHERIES ET ALIMENTATION)	11
L'ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES SPA ET SPCA	12
LA CFHS (CANADIAN FEDERATION OF HUMANE SOCIETIES).....	12
L'ORDRE DES MÉDECINS VÉTÉRINAIRES DU QUÉBEC (OMVQ)	13
L'ANNÉE 2013.....	14
OPÉRATIONS – BIEN-ÊTRE ANIMAL	14
INFRASTRUCTURES	14
<i>Une salle de stérilisation.....</i>	<i>15</i>
<i>Une cage d'escalier extérieur.....</i>	<i>16</i>
OPÉRATIONS.....	16
<i>Statistiques 2013</i>	<i>16</i>
<i>Ententes avec des municipalités</i>	<i>17</i>
<i>Formation des employés.....</i>	<i>18</i>
<i>Partenariats</i>	<i>18</i>
<i>Nos employés.....</i>	<i>19</i>
MARKETING, NOTORIÉTÉ.....	21
<i>Développer une culture de dons</i>	<i>21</i>
<i>Cocktail</i>	<i>21</i>
<i>Prix Solange-Hamel.....</i>	<i>21</i>
<i>Site Web.....</i>	<i>23</i>
<i>Réseaux sociaux - Facebook.....</i>	<i>23</i>
<i>Le SPA Bête</i>	<i>24</i>
<i>Présentations à des étudiants.....</i>	<i>24</i>
<i>Présence dans les médias</i>	<i>24</i>
<i>Activités diverses.....</i>	<i>25</i>
<i>Membres.....</i>	<i>25</i>
<i>Bénévoles.....</i>	<i>26</i>

Mot du président du conseil d'administration

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

Mes premiers mots s'adressent aux employés qui travaillent à la SPA. Je tiens à les féliciter et les remercier pour le travail accompli dans des conditions pas toujours facile. Et je souligne le travail du directeur général pour sa contribution pour le cheminement de la Société.

Je maintiens le cap sur la base des 3 grands thèmes qui servent de guides pour assurer la pérennité de la SPA :

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

Le conseil d'administration continue d'orienter des efforts pour l'amélioration des locaux, et conséquemment le confort et les soins aux animaux, ainsi qu'un environnement plus approprié pour les employés.

Le travail de sensibilisation semble porter fruit, considérant que la SPA a vu le nombre d'abandons d'animaux diminuer pour une 2^{ème} année consécutive.

Les généreux donateurs nous permettent de garder la tête hors de l'eau. Sans eux, la SPA serait déficitaire et n'existerait plus. Même si les besoins demeurent énormes, je remercie tous ceux qui, par leurs dons ou leurs implications, nous permettent de maintenir les meilleurs soins possibles aux animaux, et de sensibiliser les gens.

Je souligne également les efforts de notoriété pour mieux faire connaître la SPA et sa mission, et ainsi avoir un impact sur, par exemple, les adoptions. Le support hebdomadaire de Monsieur Roby Moreault, par le biais de son émission radio «Moreault en jase» (CHOI FM), est fort apprécié.

Le cocktail bénéfice est l'une des activités qui nous permet d'amasser des fonds. Nous maintenons les efforts pour que les résultats de cet événement contribuent de façon significative aux soins aux animaux mais également à la notoriété essentielle à la SPA. Relevons que cet événement a vu le jour avec l'implication de Madame Anita Damico et qui y apporte son soutien à tous les ans. L'édition 2013 a vu l'arrivée de Monsieur Pierre Dolbec qui a apporté un encadrement et l'ambition de rehausser les résultats de façon notable dans les meilleurs délais.

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

Et j'aimerais, à titre personnel, remercier Monsieur Jacques Audet, un homme de cœur qui ne se ménage pas pour le bien-être des animaux, s'impliquant auprès de la SPA depuis des années dont près de 10 années au conseil d'administration. Il y met encore des énergies et des investissements pour améliorer le bien-être et les soins aux pensionnaires de la SPA.

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 le passé, je faisais souvent état de consolidation de nos fonctionnements, ce qui est maintenant un mode continu. L'année 2013 en fut une de belles nouveautés.

- Les opérations du refuge

C'est dans le cadre de notre mission : opérer un refuge pour y accueillir les animaux sans gîte, les soigner de notre mieux en regard des ressources disponibles, et essayer de leur trouver un foyer adoptif. Tout cela nécessite le dévouement d'employés qui y mettent beaucoup d'énergies voire même leur participation financière. C'est tout à leur mérite considérant les conditions de travail dans une bâtisse mal adaptée. En cela, ils ont toute mon admiration.

La grande nouveauté, et belle réalisation, fut la mise en place de la salle de stérilisation. Pour la première fois en 139 ans d'existence, la SPA a une salle pour procéder à la stérilisation d'une grande partie des animaux qu'elle place à l'adoption. Elle peut ainsi prêcher par l'exemple puisque la stérilisation est un message sur lequel nous tablons beaucoup face à la surpopulation animale.

Les soins aux animaux demeurent maximisés selon nos ressources. Il y a eu une nouvelle diminution du nombre total d'animaux entrés dans l'année, ce qui est en soi une bonne nouvelle, mais la surprise fut une diminution du nombre d'adoptions. Des périodes où nous avons peu d'animaux à l'adoption, même en juillet, peuvent expliquer cela. Par contre moins en quantité a permis plus de qualité. C'est-à-dire que notre personnel de soins a pu se consacrer davantage à nos pensionnaires. Une belle finalité est la diminution des euthanasies.

Nous continuons notre collaboration avec d'autres refuges au Québec. Ces collaborations sont bénéfiques par l'échange d'expertises pour améliorer les services animaliers ou même de transférer des chiens d'un refuge débordé vers un autre ayant une capacité disponible.

Un élément décevant à souligner : depuis 2009, Monsieur André Roy, propriétaire de l'animalerie Faune domestique, appuyait la SPA en réservant de ses cages pour faire adopter des animaux de la SPA. Plus de 1 000 chats et chiens ont ainsi été adoptés. Or, la Faune domestique a annoncé sa fermeture. C'est la perte d'un bon allié pour favoriser des adoptions. Nos sincères remerciements à Monsieur Roy.

- Les activités de notoriété et de financement

Nous avons continué la tâche d'augmenter la notoriété de la SPA. Il y a encore beaucoup de gens qui ne connaissent pas la SPA ou en comprennent mal le rôle ; plusieurs ignorent que l'on peut venir adopter à la SPA.

- Roby Moreault, par son émission radiophonique, nous offre une bonne diffusion auprès de son auditoire en parlant de nous à tous les vendredis soirs ;
- Nous avons retenu les services d'une firme de communications ;
- Notre visibilité sur Facebook s'est accrue ;
- Nous avons poursuivi la publication de notre journal trimestriel «SPA bête».

Les efforts de notoriété sont là pour nous aider à faire connaître la cause et augmenter les adoptions, les dons, etc. Pour les dons, nous avons dépassé le cap des 200 000\$, mais c'est encore très loin des 2 à 3 millions que l'on retrouve dans des refuges de taille comparable à l'ouest du Québec. Sans ces revenus, la SPA cesserait ces activités. Or, il est impératif d'augmenter cette source de revenus tant pour assurer la viabilité de l'organisme que pour lui permettre de répondre aux exigences croissantes de bien-être animal.

- Les ententes avec les villes

Les villes s'occupent habituellement du contrôle animalier. Selon la Loi sur les compétences municipales, leurs rôles et responsabilités se limitent principalement à la nuisance et à la sécurité. Elles peuvent déléguer des tâches et alors rechercher des organismes qui prendront charge de tâches déterminées.

La SPA offre de rendre des services, selon sa capacité et tant cela respecte sa mission ; donc aller au-delà du «contrôle» animal. À cet égard, les villes de la région démontrent de l'ouverture à une approche de services animaliers considérant notamment des soins à rendre aux animaux cueillis et chercher à leur trouver un foyer adoptif.

Bien sûr la SPA doit retirer des revenus suffisants de ces services et même générer, si possible, des excédents pour aider à assurer la mission, voire le développement de nouveaux services comme le fut la stérilisation en 2013.

À l'intérieur d'une révision globale de la tarification, celles des villes ont fait l'objet d'une revue en 2013.

La santé financière de la SPA se maintient. L'excédent 2013 est de 66 000\$. Considérant des dons qui, avec des legs, totalisent près de 350 000\$, on comprendra qu'une bonne partie est utilisée pour les opérations de la SPA, soit le bien-être animal. Je souhaiterais que les dons s'accroissent en vue de soigner et sauver davantage de nos pensionnaires.

Les défis demeurent toujours d'importance. Les employés continuent de faire les meilleurs efforts et faire preuve de créativité pour nos pensionnaires. Bravo et merci encore à ces derniers.

Et mes remerciements aux membres du conseil d'administration ; mes conseillers qui, bénévolement, consacrent bien du temps pour m'appuyer avec diverses analyses et me prodiguer des recommandations appropriées.



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 réglementation

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 reconnaît 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 ;
- Prodiger 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.

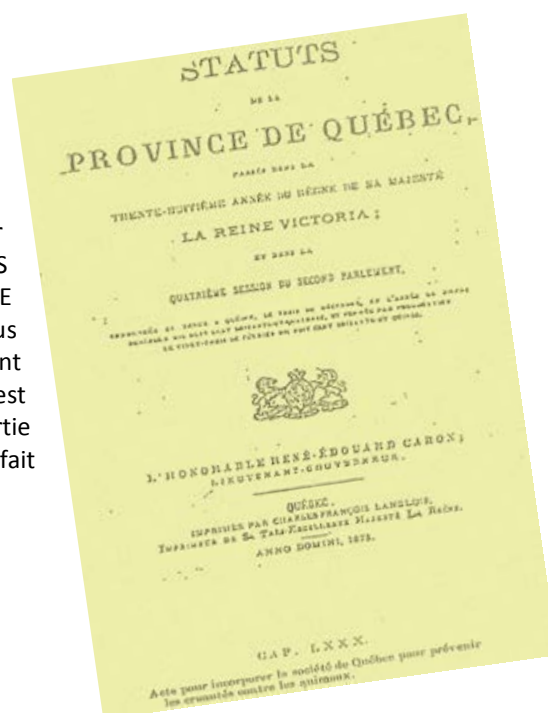
Étant le premier organisme reconnu dans la région de Québec en ce qui a trait à la protection des animaux, la SPA de Québec est devenue une véritable institution pour tous ceux qui ont à cœur le bien-être des animaux. Ses nombreuses années d'expérience lui ont permis d'acquérir une solide expertise. 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, et élus en assemblée générale des membres, qui rencontrent par ailleurs les conditions exigées par ses règlements généraux et par la Loi. Les administrateurs ne reçoivent aucune rémunération ni aucun privilège que ce soit.

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 8 en 2013, sans compter celles de l'exécutif ou de comités.



¹ Collège des administrateurs de sociétés, 2009

² Par Richard Leblanc. Institut Canadien des Comptables Agréés, 2010

Le conseil d'administration 2013-2014



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



Sophie Lessard-Berger

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



Robert Lachapelle, DMV

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



Dany Dulac, CPA, CA

- Administrateur (4)
- Associé – Raymond Chabot Grant Thornton
- Membre du conseil depuis 2010



Jean Brisset des Nos

- Administrateur (3)
- Avocat – Cabinet d'avocats St-Paul
- Membre du conseil depuis 2009



Magali Cossette

- Administratrice
- Directrice, ventes et développement – STAF agence événementielle
- Membre depuis 2013

Implications particulières

(1) membre de l'exécutif

(2) expertise vétérinaire pour le refuge

(3) dossiers légaux

(4) contrôles et comptabilité

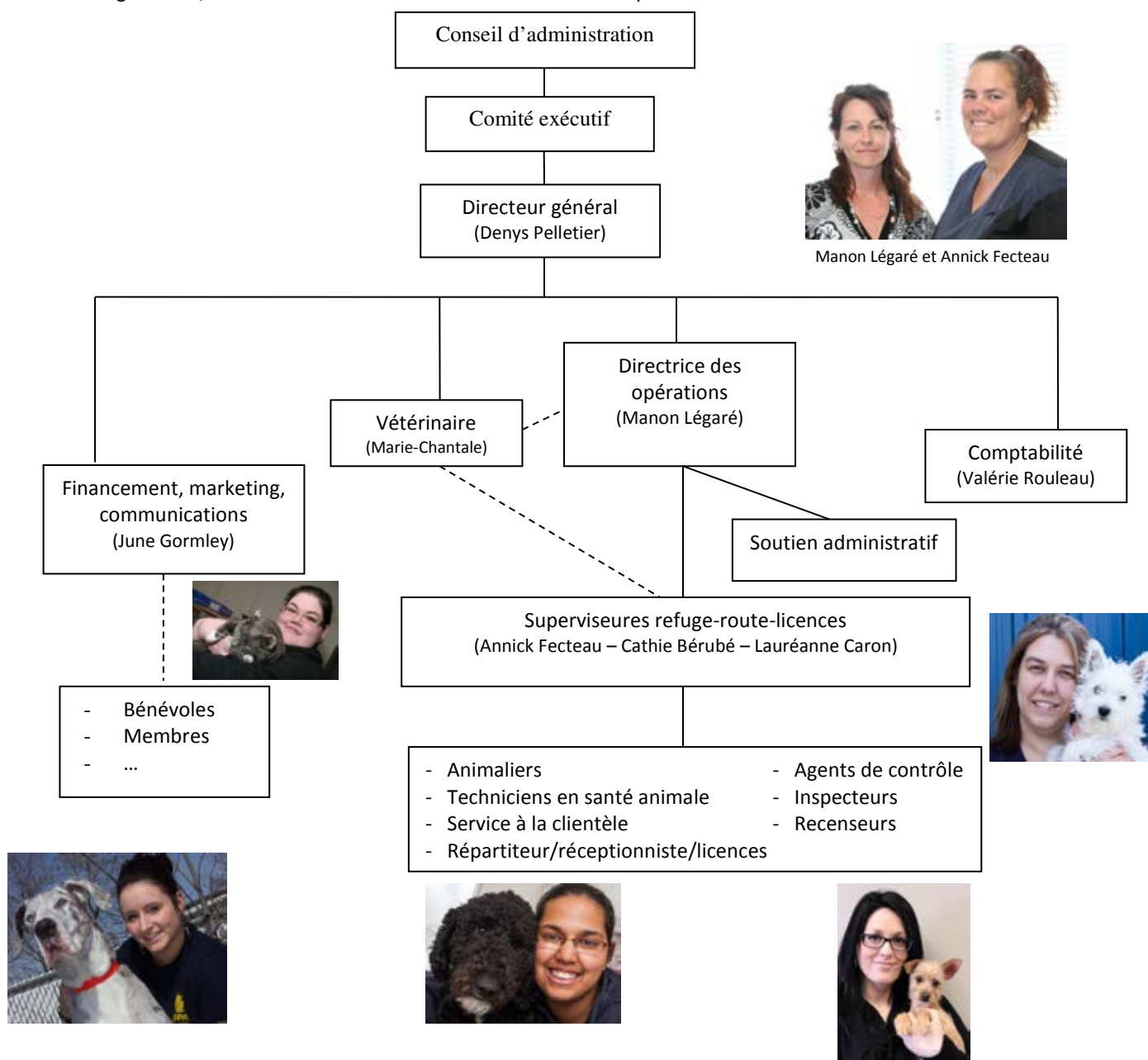
(5) plan stratégique (suivi des objectifs)

(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, à commencer par la direction des opérations qui est appuyée par des superviseuses 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 réglementation 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 – Animatrice radio

- Présidente d'honneur du cocktail bénéfice 2009



Carlo Alberton - chroniqueur radio/télé

- 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 - député fédéral (NPD)

- Président d'honneur du cocktail bénéfice 2012



Roby Moreault – Animateur radio

- animateur lors du spectacle du 27 avril 2012 par la Boîte à musicien au profit de la SPA
- animateur au spectacle d'humour du 2 décembre 2012
- Chronique radio pour la SPA



Pierre Dolbec – président, Dolbec International

- Président d'honneur de l'édition 2013 du cocktail bénéfice

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 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 rétabli et vit maintenant dans les bureaux de la SPA depuis plus de 10 ans.



* * * * *

Objectifs stratégiques

En 2009, le conseil d'administration établissait un plan stratégique, 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'hygiène ;
- 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 2013, à des degrés divers, et certains sont relevés dans les pages qui suivent.

L'élément «augmenter le nombre de licences vendues» demeure toujours 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 ne pouvons 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, ainsi que la santé et sécurité de ses employés. 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 parties cette loi est assurée par des personnes et organismes désignés par le MAPAQ (Ministère de l'Agriculture, Pêcheries et Alimentation du Québec).

En 2013, la SPA a fait l'objet d'inspections ou de suivis d'inspections par le service des incendies de la ville de Québec, d'une firme de santé et sécurité au travail. Tout élément de recommandations 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 réglementation 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 et au règlement en octobre 2013
- La SPA a aussi siégée sur le comité des «3 sujets» formé au début de 2012; 3 éléments (euthanasies, surpopulation et chiens à l'attache) 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.

L'Association Québécoise des SPA et SPCA

L'Association québécoise des SPA et des SPCA (AQSS) regroupe dix organisations indépendantes qui ont en commun de posséder une très grande expertise terrain dans le domaine de la protection, du contrôle et du bien-être animal. Créée en mars 2012, l'AQSS contribue à l'amélioration du bien-être animal par le soutien actif de ses membres et la promotion de leurs intérêts. La présidence de l'Association est actuellement occupée par le représentant de la SPA de Québec.

Les membres

- SPCA de l'Outaouais
- SPCA de Rouyn-Noranda
- SPCA de Montréal
- SPCA de Laurentides-Labelle
- SPA de l'Estrie
- SPA de la Mauricie
- SPA de Drummond
- SPA d'Athabaska
- SPA de Québec
- SPCA de la Côte-Nord

La force du nombre

- Plus de 2,2 M de population desservie.
- Présents dans plus de 135 villes, municipalités et villages, dont 6 des 10 villes les plus peuplées du Québec, incluant Montréal et Québec.
- Plus de 52 000 animaux recueillis chaque année.
- En contact quotidien avec la population.
- Un immense bassin de membres, sympathisants, bénévoles, donateurs...
- Plus de 50 000 adeptes Facebook.



Il y a de plus en plus de collaboration entre les refuges. À titre d'exemple, la SPA de Québec a recueilli des animaux d'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. De plus, l'AQSS s'implique activement dans des dossiers avec le MAPAQ, l'OMVQ et toute autre organisation œuvrant dans le domaine animal.

Différents projets sont sur la table. D'autres organisations pourront joindre l'Association au fil de son développement.

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 sur tout le territoire canadien.

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 4 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 réglementations 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.
La version canadienne de recommandations de normes de soins a été publiée au début de 2014.

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.

À titre de représentant de l'AQSS, une rencontre avec le Comité d'inspection Professionnelle de l'Ordre a été tenue en mai 2013 pour discuter du contexte des refuges.

L'année 2013

L'année 2013 fut la quatrième année depuis l'instauration du plan stratégique. 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 quatrième 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 population animale équivalente?

- 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 2 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 poursuivis en 2013.



Une salle de stérilisation

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 est devenue opérationnelle en mai 2013. Plus de 1 000 stérilisations ont été faites en 2013. Nous mettons l'accent sur les chats en premier, vu la prolifération, et sur les chiens de races pour éviter la reproduction. Nous avons maintenant une première vétérinaire à temps plein.

Marie-Chantale s'implique dans un groupe de vétérinaires pratiquant en refuges ; cela lui permet d'échanger sur diverses pratiques et voir ainsi à l'amélioration de techniques de chirurgie, mais aussi de contrôle de maladies, etc.



Et la SPA a aussi eu l'occasion de recevoir des vétérinaires de cliniques désirant, sous supervision, parfaire leurs propres techniques de stérilisations.

Outre les stérilisations, ce ne sont pas les manques de soins qui font défaut pour l'équipe ; qu'il s'agisse d'un chat recueilli avec un hameçon dans la bouche, de la grippe de chats à soigner, etc.





Une cage d'escalier extérieur

La nouvelle cage d'escalier extérieure est maintenant fonctionnelle !!! Les employés qui ont connu le vieil escalier se rappelleront qu'il l'ancien était d'usage précaire et utilisait les 2/3 du corridor.

Le changement fait suite aux inspections du service des incendies de la ville de Québec. Notre escalier ne constituait pas une sortie extérieure en cas d'urgence et de toute façon sa configuration le rendait dangereux.



Opérations



Statistiques 2013

	Chiens	Chats	Autres	Total
Entrées				
• Abandons par des propriétaires	1011	2286	327	3624
• Animaux saisis dans l'application de règlements divers	94	75	23	192
• Animaux trouvés	1001	3738	155	4894
Total	2106	6099	505	8710
Proportion en %	%	%	%	
Sorties				
• Adoptions	610	1657	196	2463
• Animaux trouvés et réclamés par leurs propriétaires	584	170	12	766
• Euthanasies				
○ Demandées par les propriétaires des animaux	385	892	102	1379
○ Décidées par la SPA	450	3152	142	3744
• Décédés (animaux récupérés alors qu'ils étaient décédés)	60	228	43	331
Total	2089	6099	495	8683
Animaux stérilisés	140	938		

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.

- En 2012, nous étions passés sous la barre des 10 000 animaux entrés. En 2013, nous sommes sous la barre des 9 000 ! Une différence notable d'avec les années précédentes où nous voisinions les 11 000. Cette différence se retrouve principalement chez les chiens. Nous attendrons encore un peu avant d'y voir une tendance ferme, mais il serait réjouissant que les propriétaires d'animaux soient rendus davantage responsables.
- Les adoptions sont descendues sous 2 500, alors que nous étions toujours à quelques dizaines de passer le cap des 3 000 adoptions par le passé. Ce résultat nous apparaît dommage, mais conséquent avec la diminution du nombre d'entrées qui s'est davantage fait sentir en 2013, à comparer à 2012, mais surtout pendant des périodes précises ; ainsi, nous avons vu des périodes où nous n'avions quasiment aucun animal à l'adoption pendant plusieurs jours, même en juillet. Par contre, quand nous avons une quantité d'animaux, le taux d'adoption s'améliore.
- Le nombre d'animaux trouvés qui sont ensuite réclamés par leurs propriétaires demeure constant mais faible. S'il est d'un peu plus de 50% dans le cas des chiens, il est inférieur à 5% 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. Par ailleurs, l'identification permanente (comme avec une micropuce) n'est pas requise, ce qui ne favorise pas de retracer des propriétaires négligents.
 - Il y a une 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 ainsi que les identifier de façon permanente (micropuce).
- Le niveau des euthanasies a subi une nouvelle baisse ! 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 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 réglementation municipale pour la ville de Québec (donc en plus des interventions pour animaux errants – voir statistiques à la page précédente). Il y a eu 16% d'augmentation des interventions en 2013, principalement celles de nuit passant de 279 à 505. Par ailleurs, si nous mettons des efforts pour des interventions (aboiements et autres nuisances), nous devons mettre encore trop d'énergies sur les cas réfractaires au paiement des licences.

Interventions - jour	Interventions - nuit	Licences	Total
1450	505	1017	2972

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 propriétaires³ 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 devons 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.



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.

- First Choice (Distribution D.E.M.) : la compagnie «First Choice», a offert, pour l'année 2013 (et entente renouvelée en 2014) 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.



- Létourné : à l'adoption d'un animal de la SPA, Létourné offre un coupon rabais applicable sur tous les accessoires en magasin et un coupon rabais sur un sac de nourriture First Choice. De plus, Létourné offre un panier cadeau d'une valeur de 100\$ à tous les adoptants des chiens vedettes à l'émission hebdomadaire Moreault-en-Jase à CHOI FM.



- 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.



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

- 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 prodiguer des soins aux animaux du refuge, que ce soit à la SPA même ou pour animal que nous allons porter à une clinique. 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.

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 presque 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.



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.





La réglementation

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 encore des 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 réglementation, 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.

Un bilan des actions a 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 continuons.



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 2013 a permis de recueillir plus de 30 000\$. C'est une augmentation notable dans le contexte où, depuis la création de cet événement en 2007, nous avons des résultats variant entre 10 000\$ et 22 000\$. Néanmoins, nous faisons l'exercice de revoir notre approche, voire la formule à compter de l'année 2014 et les suivantes. L'année 2014 en sera une de transition, afin de positionner l'événement et aller chercher une clientèle beaucoup plus large, pour un résultat pécuniaire plus marqué et également augmenter la notoriété de la SPA. Un gros merci aux bénévoles de la soirée !!!!





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.

La récipiendaire du prix, édition 2012 remis en 2013, fut Madame véronique Thouny, bénévole à la SPA.



De gauche à droite, Madame Véronique Thouny, Madame Solange Hamel, Madame Nancy Lachance – récipiendaire 2010.

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 Létourné !!

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





Site Web

Le site Web continue sa croissance ; le nombre de visites continue d'augmenter. Il dépasse les 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 cherchions à améliorer est la qualité des photos des animaux disponibles à l'adoption. Nous avons beaucoup de commentaires à cet égard. Nous avons apporté quelques modifications à la prise de photos pour faciliter la tâche à nos employés qui ont des qualifications pour les soins aux animaux et non nécessairement en photographie. Plusieurs de nos pensionnaires ont cependant la bougeotte, ce qui rend le tout ardu !!!

Nous avons également fait modifier la présentation sur le site Internet.

Il nous est parfois demandé de montrer les photos sur Facebook ; cela n'est malheureusement pas efficace. Le chargement sur le site Internet se fait en bloc, à tous les jours. Facebook ne permet pas un tel chargement efficace, rapide, de multiples photos de façon efficace à tous les jours.



Réseaux sociaux - Facebook

La SPA a sa page Facebook ! 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 chien ci-contre a générée plus de 50 000 «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 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 quatrième 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 2013. Nous avons soit été invités ou nous avons fait des démarches pour avoir plus de visibilité dans les médias, qui ont bien répondu.

- **CHOI radio X**

Une collaboration avec l'animateur Roby Moreault. Par une chronique, tous les 2 vendredis soirs, Roby accueille des représentants 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 avait introduit, en septembre 2012, 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 !!!

- **Firme de communications**

En juin 2013, nous retenons les services de Mercure Communications pour différentes actions afin d'augmenter la notoriété de la SPA. De nouvelles images furent créées. Des publicités diverses furent

faites et un soutien apporté à des activités de la SPA. C'est un début, pour augmenter la notoriété de la SPA



Activités diverses

- Le 12 novembre 2013, un spectacle de l'humoriste Martin Petit s'est tenu à la salle Albert-Rousseau, avec un excellent François Bellefeuille en première partie.



Cette activité ne sera pas renouvelée en 2014 dans le contexte où la SPA n'a plus de commanditaire majeur, essentiel pour assurer une certaine rentabilité.

- Nous maintenons par ailleurs notre participation à des occasions de visibilité, mais aussi ciblées en fonction de ce qui est vraiment avantageux pour la SPA en regard de sa capacité. Notons le Salon National des Animaux de Compagnie (SNAC) à titre d'exemple.



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



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 bénéfiques 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.

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

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

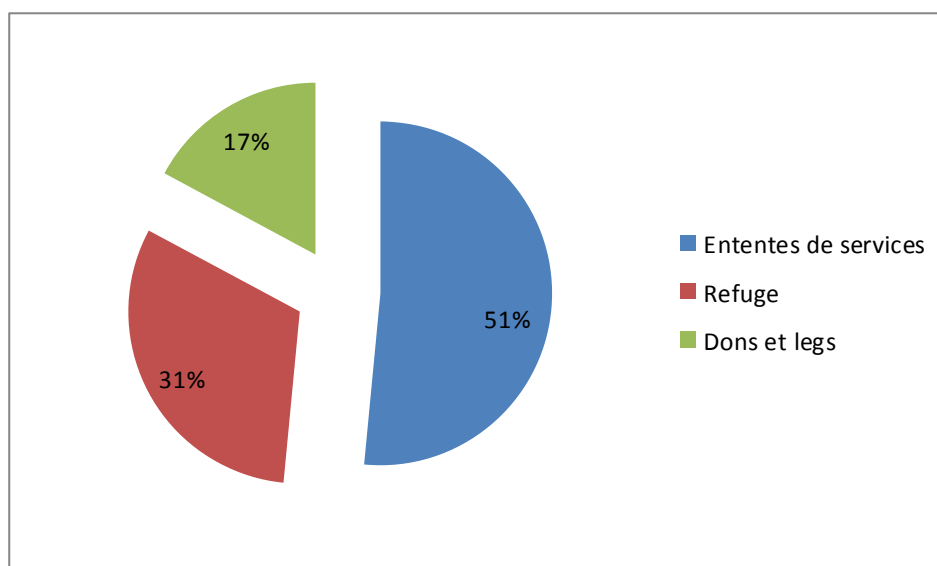
Finances

Nous avons complété une 8^{ième} année consécutive sans déficit, soit un excédent de 66 000\$, 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 51% des revenus de l'année, une diminution de l'ordre de 8% depuis 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 résultante nette de la vente de licences 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, ce qui rejoint par ailleurs un principe de diversification.

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 31 % 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 % (traditionnellement 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 2013 a été exceptionnelle suivant la réception de legs (près de 100 000\$), 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 maintenue 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.

Jacques Audet - un homme de cœur

Depuis 1998, Jacques Audet s'implique auprès de la SPA de Québec. Fervent amoureux des animaux, il a siégé pendant 10 ans sur le conseil d'administration bénévole de la SPA de Québec. C'est en 2008 qu'il a laissé sa place «aux jeunes», comme il aime le dire.

Au fil de ses années passées auprès de la SPA, M. Audet a adopté plusieurs chiens abandonnés dont Zoé, Toby et Duke qui sont maintenant décédés. Mais un des chiens ayant le plus marqué la vie de M. Audet fut Victor, un Mâtin de Naples. Trouvé en 2002 dans un état lamentable puisqu'il souffrait d'une dermatite généralisée, Victor, qui n'avait que 8 mois à l'époque, ne pouvait être placé à l'adoption. Sous son charme, monsieur Audet l'a pris sous son aile et a pu lui faire prodiguer les soins nécessaires à sa rémission. La forme revenue, Victor est devenu la mascotte officielle des salons animaliers auxquels la SPA participait. Tous étaient unanimes, Victor était un chien parfait... de 165 livres! La maladie a malheureusement eu raison de Victor en 2006. Tous ceux qui ont eu la chance de croiser ce géant au cœur tendre ont été touchés par son décès. Même encore aujourd'hui, dans les salons animaliers, certains clients nous demandent où est rendu l'énorme chien qui faisait le bonheur des petits et des grands.

C'est en 2007 que la SPA a inaugurée la Salle Victor, salle d'examen servant aux techniciens en santé animale. M. Audet, toujours dans un souci du bien-être animal et de l'amélioration des infrastructures de la SPA, a défrayé la majorité des frais nécessaires à la rénovation de cette salle. Il a donc procédé à l'achat de matériaux pour que la salle puisse subir une réfection complète, que son utilisation puisse être maximisée et son nettoyage facilité.

Après la Salle Victor, M. Audet a maintenu sa générosité au fil des ans et il continu encore aujourd'hui. Il l'a d'ailleurs démontré encore récemment lors de l'acquisition de l'équipement de détartrage présenté en première page. La SPA tient à remercier M. Audet pour sa générosité et celui-ci souhaite plus que tout inspirer d'autres donateurs



Merci !!!!

Terry

Terry est entré au refuge à l'âge d'à peine 2 mois avec sa petite sœur. Sa patte avant droite n'était qu'un moignon sur lequel il essayait de s'appuyer mais en risquant de se blesser davantage. Suivant l'examen vétérinaire, l'amputation s'avérait nécessaire. Terry a donc été envoyé dans une clinique vétérinaire, qui collabore avec la SPA, pour les fins de sa chirurgie. Et a ensuite fait un séjour en famille d'accueil pour prendre des forces.

À son retour de famille d'accueil, il était en bonne forme, tout en ayant fort grandi ! Il fut désigné chien vedette de la semaine dans l'émission radio Moreault-en-jase. Ses images sur Facebook furent visionnées par plus de 30 000 personnes. Il fut, comme toute vedette à Moreault, mis à l'adoption le samedi matin qui suivi. Il fut adopté en moins de 15 minutes !!!! Il a été rebaptisé Lucky par ses nouveaux maîtres qui nous ont indiqués que Lucky contribuerait notamment à un peu de «zoothérapie» avec des enfants amputés.

