



REMÉDIER À LA NÉGLIGENCE ENVERS LES ANIMAUX EN OFFRANT DES SERVICES VÉTÉRINAIRES DE PROXIMITÉ

NOUVELLES DONNÉES ET PRATIQUES
D'EXCELLENCE TIRÉES DE LA LITTÉRATURE



VANCOUVER HUMANE SOCIETY

HELPING PEOPLE HELP ANIMALS



Décembre 2020

ISBN : 978-1-7775005-0-4

Vancouver Humane Society
303-8623 Granville Street
Vancouver, BC
V6P 5A2

Équipe de travail :

Autrice : Terri Gillis

Révision : Amy Morris

Celeste Morales

Version française :

Communications Pierre René de Cotret | prdc@videotron.ca

Pour toutes questions ou demandes : support@vancouverhumanesociety.bc.ca

Merci à  pour le financement qui a permis de réaliser ce rapport

Le choix des mots

Le terme « structurellement vulnérable » a été choisi pour la présente étude parce qu'il fait référence aux structures sociales et systémiques, aux situations et aux processus qui créent des iniquités et des obstacles à l'accès aux services, alors que le terme « vulnérable » pris isolément suggère qu'une personne ou un groupe de personnes est vulnérable de façon inhérente, et même responsable de sa vulnérabilité. L'expression « structurellement vulnérable » est couramment utilisée dans les analyses universitaires qui traitent de l'accès aux services de santé et au risque de résultat sanitaire négatif; toutefois nous croyons qu'elle décrit bien la population que la présente étude souhaite servir. Cela étant dit, la Société d'assistance aux animaux de Vancouver (Vancouver Humane Society) comprend que le langage est un univers complexe, changeant et personnel. Nous reconnaissons qu'ultimement, « la question du respect et de l'inclusivité du langage relatif à un groupe en particulier devrait être déterminée par le groupe en question » (Broyles et al., 2014, p. 220), et c'est pourquoi nous sommes ouverts à l'idée de changer la terminologie utilisée dans la présente étude à mesure que notre recherche progressera.

Le terme « confronté à de nombreux obstacles » est notre traduction du terme « multi-barriered » utilisé par le gouvernement de la Colombie-Britannique; nous l'avons utilisé ici pour présenter des statistiques ou définitions provenant du site Web de la province.

Le terme « animal de compagnie » est utilisé de façon interchangeable avec le mot « animal ». Il fait référence à un animal qui joue un rôle de compagnon dans la vie d'une personne. Ce terme ne veut pas évoquer une notion de hiérarchie, de pouvoir ou de relation basée sur le contrôle entre une personne et son compagnon, mais plutôt la relation entre un humain qui prodigue des soins et un animal dépendant.

Pour alléger le texte, nous avons utilisé le terme « gardien » d'animaux de compagnie au masculin; il englobe bien sûr les gardiens et les gardiennes.

4	Introduction
5	La problématique en bref
10	Analyse des données
14	Mettre fin à l'abandon des animaux de compagnie
16	Qu'est-ce qu'un traumatisme?
20	One Welfare
24	Éliminer les obstacles
26	Directives d'implantation des pratiques d'excellence
	Les obstacles à l'adoption des pratiques d'excellence proposées par One Welfare
	Les pratiques d'excellence de One Welfare
	Pratiques d'excellence en matière d'inclusivité pour les populations structurellement vulnérables et marginalisées
30	Recommandations
	Recommandations pour la Société d'assistance aux animaux de Vancouver
	Recommandations pour les autres organisations
	Recommandations pour le secteur
33	Lacunes et limites
35	Résumé
36	Références
38	Annexe

TABLE DES MATIÈRES

01

INTRODUCTION



« On a reconnu les manifestations de l'état de stress post-traumatique (ESPT) chez des animaux qui ont vécu un événement imprévisible et hors de leur contrôle »

—Tedeschi & Jenkins, 2019.

Les personnes structurellement vulnérables, notamment lorsqu'elles sont touchées par la pauvreté systémique et les problèmes de santé mentale, sont constamment confrontées à un contexte sociétal qui n'offre pas le support nécessaire pour maintenir le lien humain-animal. Ces personnes risquent ainsi de se retrouver dans une situation où elles doivent se séparer d'un animal qui leur procure un soutien émotionnel, même si ce n'est pas leur souhait. Cette séparation engendre un stress pour l'animal, car il se retrouve confronté à un environnement étranger et à la perte d'une personne familière à laquelle il est attaché. En fin de compte, l'animal et son gardien subissent tous deux un traumatisme inutile qui pourrait, et devrait, être évité à tout prix puisque les répercussions négatives de ce traumatisme se font sentir dans l'ensemble de la société.

Le présent rapport traite des obstacles qui empêchent les personnes structurellement vulnérables d'avoir accès à des soins vétérinaires pour leur animal. Il comprend des données recueillies dans la région du Lower Mainland en Colombie-Britannique, mais les conclusions sont également applicables à plus grande échelle.

02

LA PROBLÉMATIQUE EN BREF

Les gardiens d'animaux confrontés à de nombreux obstacles doivent faire face à plusieurs défis pour prendre soin de leur animal; la liste est longue et diversifiée, mais le plus important est l'argent. Prendre soin d'un animal de compagnie coûte cher. Même si l'animal est en bonne santé, il faut répondre à ses besoins de base comme la nourriture, l'eau, un collier et une laisse, une litière, les vaccins.

432,92 \$

Revenu mensuel d'une PPMB
(de moins de 65 ans)
vivant seule

808,42 \$

Revenu mensuel d'une PPMB
(de moins de 65 ans)
vivant seule

375,00 \$

Versement supplémentaire
pour le loyer si la personne
vit en logement

375,00 \$

Versement supplémentaire
pour le loyer si la personne
vit en logement

En Colombie-Britannique, les personnes confrontées de façon chronique à de nombreux obstacles (Persons with Persistent Multiple Barriers - PPMB) et les personnes affectées par des handicaps (Persons with Disabilities - PWD) vivent avec un revenu mensuel minime.

Le terme « confronté à de nombreux obstacles » fait référence à une vaste gamme de situations:

- Incapacité à occuper un emploi
- Itinérance
- Violence familiale
- Problème d'alphabétisation/éducation
- Casier judiciaire
- Fréquent(e) bénéficiaire de services de santé mentale ou physique
- Consommation de drogue
- Immigrant(e) récemment arrivé(e)
- Enfance en famille d'accueil

Étude de cas : Maggie et Bosco



Maggie est une jeune Autochtone qui vit dans le nord de la Colombie-Britannique. Elle est à la recherche d'un travail dans sa ville, elle n'a pas de famille connue et elle reçoit des versements d'aide sociale depuis qu'elle a atteint l'âge de quitter sa famille d'accueil, il y a six mois. Maggie souffre de dépression et d'anxiété; elle ne prend pas de médicaments. Maggie sent toutefois que sa situation s'est améliorée depuis qu'elle a adopté son chien, Bosco.

Bosco est un gros chien de race hybride à la personnalité enjouée; c'est un jeune adulte qui suit Maggie partout. Les deux font une belle équipe et ils prennent soin l'un de l'autre. Depuis quelque temps, toutefois, Bosco est léthargique, et il a cessé de manger et de boire régulièrement. Maggie a arrêté de rechercher du travail afin que Bosco puisse rester à la maison (quand Maggie n'est pas là, le propriétaire veut que Bosco soit à l'extérieur, et attaché puisque la cour n'est pas clôturée).

Plusieurs personnes entrent dans l'univers de l'itinérance avec leur animal de compagnie. D'autres acquièrent un animal une fois qu'ils sont devenus itinérants. Mais quelles que soient les circonstances, les gardiens confrontés à de nombreux obstacles ont un animal de compagnie pour les mêmes raisons que tout le monde – et ces raisons sont souvent même plus marquées encore. Les animaux apportent compagnie, protection et amour, mais ils contribuent également à donner à leur gardien un sentiment de responsabilité, un but, et une connexion avec la société en créant

des occasions d'interagir avec d'autres personnes.

Les gardiens confrontés à de nombreux obstacles font également face à des défis en ce qui concerne la façon dont ils sont traités par le système social.

- Les services sociaux n'ont généralement pas de poste budgétaire pour les animaux de compagnie et plusieurs ne les considèrent pas comme des membres de la famille.
- Les cliniques vétérinaires et les entreprises privées peuvent avoir



« Les animaux de compagnie jouent un rôle central dans de nombreuses relations interpersonnelles. Ils peuvent servir de partenaires, de confidents, de figures d'attachement et de générateurs de camaraderie. Les animaux de compagnie peuvent constituer un membre essentiel du réseau de soutien d'un individu et favoriser le capital social, la confiance et la participation civique tout en donnant un sentiment de sécurité et d'intégration à la communauté. »

—Phil Arkow, 2020

des préjugés qui entraînent une discrimination envers certains clients.

- Les agences de services animaliers exigent souvent que les animaux leur soient cédés avant de prodiguer des soins vétérinaires.

Les individus confrontés à de nombreux obstacles peuvent également hésiter à emmener un animal qui a besoin de soins dans une clinique vétérinaire. Mais cette hésitation ne résulte pas d'une indifférence envers la santé de leur animal; au contraire, ils craignent qu'on leur enlève leur animal s'ils n'ont pas les moyens de payer les traitements.

Le résultat de cette situation, c'est que les gardiens mettent leur animal en péril non pas par choix, mais en raison des circonstances. Cela peut entraîner une souffrance inutile pour l'animal, qui sera

perçue par les intervenants du secteur du bien-être animal comme une négligence de la part du gardien. De plus, lorsque l'animal est finalement examiné par un vétérinaire, il se peut que les options de traitement soient devenues plus limitées.

Il est évident que l'animal et son gardien éprouvent tous deux un sentiment de perte, potentiellement traumatique, lors d'une séparation.

La séparation forcée d'un animal de compagnie – que ce soit dans le cadre du traumatisme d'une catastrophe naturelle ou dans un contexte de violence familiale, par exemple – ne fait qu'intensifier le sentiment de dévastation qui accompagne cette perte de relation avec l'animal. Il est difficile d'accepter que qui que ce soit parmi nous, jeune ou vieux, ait à traverser des changements

imprévus dans sa vie (incluant l'itinérance) qui impliquent d'avoir à renoncer à son animal de compagnie. (Tedeschi & Jenkins, 2019)

Le but du présent rapport est de proposer des pratiques d'excellence pour les intervenants du secteur des services sociaux, des services vétérinaires et du bien-être animal afin d'assurer un filet de sécurité sociale pour les personnes structurellement vulnérables et leurs animaux. Il veut fournir les outils nécessaires pour respecter l'animal et l'individu – pour reconnaître le lien humain-animal et pour reconnaître que le renoncement à l'animal devrait constituer le tout dernier ressort pour les gardiens qui vivent un lien mutuel avec cet animal. En mettant l'accent sur les relations entre les cliniques vétérinaires, les organismes de services sociaux, les organisations d'aide aux animaux et les individus structurellement vulnérables, le présent rapport met en lumière la nécessité de s'assurer que les animaux ne souffrent pas de la perte de leur gardien en raison d'un problème d'accessibilité aux ressources résultant d'une problématique financière, de discrimination ou d'une question d'emplacement géographique.



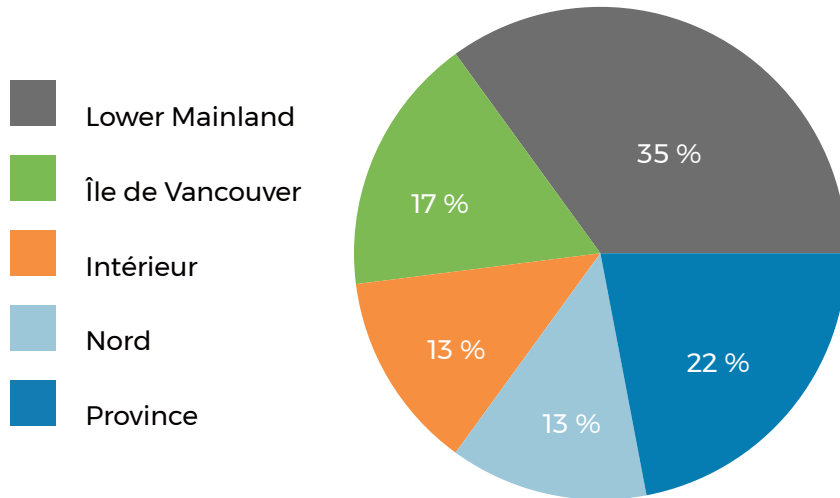
03

ANALYSE DES DONNÉES

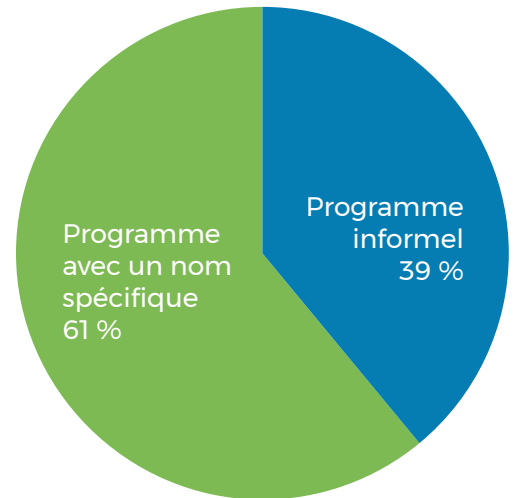
Pour mieux comprendre l'étendue des services d'aide vétérinaire disponibles pour les animaux ayant un propriétaire en Colombie-Britannique, la Société d'assistance aux animaux de Vancouver a mené un sondage auprès d'organisations animalières comprenant notamment des centres de secours animaliers, des sociétés d'assistance aux animaux et des refuges.

Les 21 organisations qui ont répondu au sondage offraient toutes des services d'aide vétérinaire pour les animaux ayant un propriétaire.

Régions desservies



Appellation



Type d'aide fournie

100 %

des répondants offrent un service d'aide avec soins **d'urgence**

74 %

des répondants offrent un service avec soins **préventifs**

70 %

des répondants offrent un service avec **euthanasie**

Obstacles potentiels à l'accès au programme

- évaluation formelle des ressources financières (22 %)
- évaluation informelle des ressources financières (22 %)
- formulaire de demande (13 %)
- visite à domicile (4 %)
- exigences en matière de vérification du lieu de résidence (4 %)

30 %

de tous les programmes offerts sont menés par des bénévoles

Accessibilité

83 %

des programmes donnent priorité à l'accessibilité et font appel à des vétérinaires qui sont à proximité des résidents



17 %

travaillent uniquement avec des vétérinaires partenaires ou leur propre clinique

65 %

des répondants ont indiqué qu'ils proposent deux façons ou plus d'accéder à leur programme, soit principalement par téléphone ou par courriel

~ 1500

nombre total d'animaux qui bénéficient d'une aide par année

1-400

nombre d'animaux aidés par programme

20

nombre médian d'animaux aidés par organisation

Qu'est-ce qui fonctionne le mieux dans votre programme?

« C'est la meilleure façon d'aider les gens pour qu'ils puissent conserver leur animal, et qu'on n'ait pas à le replacer en adoption uniquement pour des raisons financières. »

« Chaque fois que nous aidons un humain à aider un animal, nous construisons des relations et nous ouvrons une porte pour aider d'autres personnes à rester avec leur animal. Notre programme est facile d'accès : pas de conditions difficiles à respecter, pas de formulaires compliqués à remplir. »

« La coopération des vétérinaires et de la clinique, des partenaires extraordinaires. »

« Le chat n'a pas à être confié à un organisme et il peut rester avec son gardien. »

À la lumière de ces bienfaits, des individus ont exprimé le désir d'une plus grande ouverture à l'intégration de ce genre de programmes dans le cadre d'un modèle de service complet.

« Nous croyons qu'il devrait y avoir plus d'outils pour aider les individus marginalisés à conserver leur animal de compagnie. J'espère que ces informations serviront à élaborer un nouveau modèle pour guider les groupes de secours animalier quand des personnes à faible revenu ont besoin d'aide pour leur animal. Il ne faut pas que l'abandon de leur animal soit leur seule option. S'ils ont l'impression qu'en allant chercher de l'aide ils vont perdre leur animal, ils ne le feront pas. »

« C'est un des aspects les plus satisfaisants de la gestion d'un groupe de secours animalier. Quand on en a assez de la négligence et de la stupidité au quotidien, le fait de s'occuper d'un cas où la compassion est réelle et sincère amène un peu de lumière. »

Les répondants ont indiqué, dans une proportion de 50 %, que le financement avait un effet limitant important sur leur programmation.

Étant donné qu'on fournit de l'aide à environ 1500 animaux selon les estimations, il n'est pas surprenant que le financement soit un facteur limitant. On estime qu'il y a de 500 000 à 600 000 personnes qui vivent dans la pauvreté en Colombie-Britannique (Statistique Canada, 2016). Si on considère qu'il y a en moyenne 2,4 personnes par ménage (Statistique Canada, 2016), cela représente 230 000 ménages. Selon différentes données statistiques canadiennes (Ipsos, 2008), on trouve des animaux de compagnie dans 50-60 % des ménages. Cela correspond à 100 000 animaux ou plus qui pourraient être dans le besoin, contre seulement 1500 animaux qui reçoivent de l'aide. Il s'agit donc d'un écart important entre les services disponibles et la demande pour des services qui répondent aux besoins des animaux de compagnie des personnes qui vivent dans la pauvreté.

Une étude réalisée en 2018 par la Paws for Hope Animal Foundation auprès de 52 organisations de secours et d'aide aux animaux de Colombie-Britannique a révélé qu'au moins six d'entre elles exigeaient que l'animal leur soit cédé avant de prodiguer les soins vétérinaires nécessaires.

Étude de cas : Maggie et Bosco

Maggie est préoccupée par l'état de santé de Bosco et par son comportement léthargique. De plus, elle craint que son propriétaire s'aperçoive qu'elle garde Bosco à l'intérieur de la maison pendant des périodes prolongées. Lorsque Maggie a adopté Bosco, le propriétaire a clairement précisé que le chien ne pouvait pas demeurer dans la maison parce qu'il est trop gros. Maggie le laissait donc attaché dans la cour, mais le propriétaire a dit que des gens se sont plaints du fait que le chien était dehors toute la journée. Le propriétaire insiste constamment pour que Maggie renonce à son chien, et il lui rappelle que si elle enfreint les règles, ou s'il y a trop de plaintes, elle risque de perdre son logement. Ces pressions contribuent à l'anxiété de Maggie, ce qui rend la présence de Bosco encore plus importante pour elle. Maggie a téléphoné à la clinique vétérinaire la plus près – elle est située à une vingtaine de kilomètres de sa petite ville.



04

METTRE FIN À L'ABANDON DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

I l n'y a pas toujours d'adéquation entre ce qu'une organisation estime être le mieux pour un animal et ce que souhaite le gardien de cet animal. L'organisation peut proposer que le gardien renonce à son animal si elle estime qu'il n'est pas en mesure de répondre à ses besoins. Renoncer à un animal de compagnie en raison d'une situation de vie difficile est une option que les populations vénérables peuvent envisager. Parmi les autres facteurs de risque pouvant mener au renoncement à un animal de compagnie, on trouve notamment le coût des services vétérinaires et l'incapacité à payer les montants nécessaires pour répondre aux besoins de l'animal à la suite de changements familiaux (Veterinary Care Coalition, 2018).

Dans certains cas, les gardiens renoncent à leur animal parce qu'ils ne peuvent plus en prendre soin. Dans d'autres cas, c'est qu'ils souhaitent que leur animal se retrouve dans un foyer où l'argent n'est pas un problème. Parfois, le gardien est dépassé parce qu'il a trop d'animaux, et le renoncement est l'une des seules solutions possibles. Le comportement de l'animal peut également jouer un rôle pour déterminer si l'individu est en mesure de s'en occuper ou non (Sharkin & Ruff, 2011).

Pour les personnes structurellement vulnérables gardiennes d'un animal de compagnie, les répercussions de la pauvreté, de la maladie mentale ou physique, ou de l'insécurité alimentaire ou relative à l'hébergement, constituent des obstacles pour prendre soin de leur

animal, ce qui augmente leur niveau de stress et réduit leur bien-être. Quand les individus sont confrontés à des facteurs de stress psychosociaux, ils peuvent être accablés et incapables de prendre soin d'eux-mêmes ou de leur animal. Toutefois, la question des coûts ne devrait pas constituer le seul facteur important. L'animal de compagnie peut donner un but et un sentiment de responsabilité aux gardiens structurellement vulnérables. Quant à l'animal, il bénéficie des soins et de l'attention qui découlent d'une relation très directe et qui peut s'avérer significative à la fois pour le gardien et l'animal. La décision d'abandonner un animal ne devrait jamais être basée sur une supposition. Il est essentiel d'examiner toutes les possibilités avant de conclure que l'abandon est la solution.

Étude de cas : Maggie et Bosco

À la clinique vétérinaire, on a expliqué à Maggie qu'elle pouvait faire examiner Bosco à condition de payer à l'avance les frais d'examen initiaux de 100 \$. On lui a aussi expliqué que si le vétérinaire découvre un problème qui exige un traitement, elle devra également déboursier les frais à l'avance, et en entier. La clinique n'a pas voulu discuter des traitements qui pourraient éventuellement être nécessaires sans avoir examiné l'animal. Par contre, on a dit à Maggie d'apporter au moins 300 \$ de plus au cas où il faille faire des radiographies ou des examens sanguins non compris dans l'examen initial. L'anxiété de Maggie continue à augmenter et Bosco ne retrouve pas l'appétit ni son énergie. Maggie a remarqué qu'il semble plus maigre et elle est certaine qu'il perd du poids.



05

QU'EST-CE QU'UN TRAUMATISME?

L'influence des animaux sur la santé mentale des humains est documentée et connue depuis plusieurs dizaines d'années. Il y a de plus en plus de preuves qui démontrent que les personnes vivant avec des problèmes d'anxiété et de dépression peuvent bénéficier de la présence d'un animal de compagnie (Blazina et al., 2011). La recherche suggère fortement que les animaux ont un effet thérapeutique et qu'ils procurent réconfort et soutien émotionnel aux personnes avec ou sans problèmes de santé mentale.

Inversement, seulement quelques recherches se sont penchées sur l'influence des humains sur la santé mentale des animaux. Ces recherches indiquent toutefois que les humains perçoivent que leur animal est affecté par des troubles de santé mentale. En se basant sur le comportement de leur animal, ils utilisent régulièrement des termes comme « anxiété » ou « traumatisme passé » en référence à la maltraitance dont aurait souffert leur animal avant d'être accueilli dans une organisation de secours animalier (Blazina et al., 2011).



« Il semble que les maladies mentales chez l'animal peuvent être déclenchées par plusieurs des mêmes facteurs que chez les humains. Cela comprend la perte d'un membre de la famille ou d'un compagnon, la perte de liberté, le stress, un traumatisme et la maltraitance. »

— Shreya Dasgupta, 2015

L'état de stress post-traumatique (ESPT), l'anxiété et la dépression ont été étudiés chez les animaux et la conclusion est que, effectivement, les animaux éprouvent des traumatismes. Il est cependant difficile d'en mesurer l'ampleur puisqu'évidemment, ils ne peuvent pas nous raconter leur histoire directement.

Tout comme les humains se lient aux animaux, les animaux s'attachent aux humains. Ils apprennent à dépendre de leur gardien pour la nourriture, la sécurité, faire leurs besoins et pour la compagnie. Comme les humains, les animaux apprennent à faire confiance et à connaître l'amour. Ils peuvent également connaître le contraire. Si leur gardien part ou décède, s'ils se retrouvent dans un refuge ou si le lien avec leur humain est rompu, les animaux vivent une perte et une peine qui peut se transformer en traumatisme (Zenithson, 2019).

Les symptômes de l'ESPT sont les mêmes chez l'animal que chez l'humain. Il s'agit de symptômes intrusifs qui comprennent notamment le comportement d'évitement, des états émotionnels perturbés, une anxiété amplifiée et l'hypervigilance (Roland, 2017).





Les animaux en ESPT essaient souvent de s'échapper ou d'éviter des environnements qui étaient auparavant positifs ou neutres pour eux. On peut observer des changements dans les interactions sociales avec leur dresseur et il arrive qu'ils ne réussissent plus à accomplir des tâches importantes qu'ils maîtrisaient auparavant (Zenithson, 2019). Cela suggère que les animaux vivent des émotions semblables à celles des humains et qu'ils peuvent souffrir des mêmes conséquences nocives, incluant des traumatismes.

Les événements néfastes s'inscrivent souvent dans la mémoire des animaux et leur répétition provoque des comportements de stress, des changements physiologiques et des répercussions émotionnelles (Zenithson, 2019). Les animaux apprennent à craindre certaines situations ou circonstances spécifiques comme des types de personnes, des endroits et des odeurs.

Selon Roland (2017), les conditions fondamentales universelles pour le rétablissement d'un traumatisme impliquent un sentiment de capacité d'agir (liberté et contrôle de ses choix, par exemple) de même que les éléments suivants :

- un sentiment de sécurité
- le maintien d'un lien de confiance et de bienveillance avec au moins un autre être vivant
- la possibilité de réintégrer la communauté à la discrétion de l'animal.

Pour traiter les animaux avec des troubles d'anxiété, on fait souvent appel au contre-conditionnement (Zenithson, 2019), une approche qui consiste à associer le stimulus redouté avec une récompense, de façon à modifier la réponse émotionnelle de l'animal. Cette méthode est efficace, mais elle exige beaucoup de temps.

Il est préférable de consacrer les ressources à l'élaboration de services pour les animaux de compagnie qui permettront, en amont, d'éviter les expériences néfastes et les traumatismes (Zenithson, 2019).

Étude de cas : Maggie et Bosco

Maggie a peur de ne pas avoir assez d'argent pour emmener Bosco chez le vétérinaire. Et si elle réussit à l'emmener, elle a peur que le personnel croie qu'elle le néglige parce qu'il a perdu du poids. Elle ne voudrait pas qu'on lui dise qu'elle doit renoncer à son chien. Bosco a déjà été abandonné par ses gardiens précédents et Maggie ne veut pas qu'il vive ce traumatisme une deuxième fois. Elle a commencé à se sentir comme lorsqu'on la harcelait à l'école parce qu'elle vivait en famille d'accueil et qu'on lui disait constamment qu'elle n'était pas assez bonne pour avoir de vrais parents. Maggie commence à penser qu'elle ne mérite pas d'être la gardienne de Bosco, ce qui fait monter encore son anxiété. Elle est sujette à des terreurs nocturnes – quand elle réussit à dormir. Maggie a même décidé de coucher à l'extérieur avec Bosco, parce qu'elle ne veut pas se faire prendre avec le chien à l'intérieur de la maison. Cela lui permet aussi de l'empêcher de japper et de hurler la nuit, et d'éviter ainsi les plaintes des voisins.



06

ONE WELFARE

Le concept de One Welfare est de promouvoir une approche collaborative pour intégrer le bien-être des animaux, le bien-être des humains et l'environnement, avec comme objectif final d'améliorer le bien-être global et de réaliser des gains au chapitre du développement (Pinillos, 2018). En matière de qualité de vie, il faut que la santé et le bien-être (la satisfaction des besoins de base) se superposent de façon à assurer un équilibre. Sans la santé, nous n'avons pas de bien-être. De même, le bien-être favorise la santé. Les interconnexions entre le bien-être et l'environnement sont des facteurs clés pour envisager l'individu, la collectivité et les contextes mondiaux (Pinillos, 2018).



L'approche One Welfare englobe l'empathie pour les humains, les animaux et la Terre, tout en maintenant les humains au centre du concept (Pinillos, 2018). Seuls les humains ont le pouvoir de faire les changements les plus importants. One Welfare précise que chacun des choix faits par les êtres humains a un effet durable sur les animaux et sur l'environnement, et donc sur les implications sociales du bien-être animal (Pinillos, 2018). « Le fait d'améliorer le bien-être des animaux peut contribuer à améliorer des problématiques sociales comme l'itinérance, et l'intégration du bien-être animal dans le cadre de programmes plus vastes d'amélioration des moyens de subsistance est perçu comme une clé du succès » (Pinillos, 2018, p. 23).

🐾 Étude de cas : Maggie et Bosco



Maggie se sent seule et isolée. Elle craint de devoir abandonner Bosco si des gens croient qu'elle le néglige. Elle ressent également la pression de son propriétaire et des voisins qui se sont plaints que Bosco soit à l'extérieur toute la journée. L'anxiété l'empêche de chercher du travail et elle a décidé d'utiliser l'argent de son loyer pour faire examiner Bosco par un vétérinaire. Un jour, sa voisine Emma a aperçu Maggie blottie avec Bosco sur la galerie avant de la maison. Emma a réveillé Maggie pour voir si tout allait bien. Encore à moitié endormie, Maggie a expliqué qu'elle était inquiète pour Bosco et préoccupée par la situation. Emma a dit à Maggie qu'elle pouvait les emmener à la clinique. Elle lui a aussi offert de discuter avec les gens de la clinique d'un mode de paiements échelonnés pour Maggie.

L'approche One Welfare peut servir à « améliorer le bien-être des animaux pour améliorer le bien-être des humains (et vice versa); coordonner les actions des vétérinaires et des autres services et protéger l'environnement, un geste fondamental à la fois pour le bien-être des humains et celui des animaux » (Fraser, 2016, p. 7).

Les études révèlent que les animaux qui vivent auprès d'individus structurellement vulnérables sont généralement en santé et qu'ils affichent peu de problèmes comportementaux (Williams & Hogg, 2016). Une étude menée par Williams and Hogg (2016)

a démontré que les chiens étaient en bonne forme physique, amicaux, non agressifs et liés à leur gardien – une situation qui résulte des soins et du contact presque continu entre l'animal et son gardien (Williams & Hogg, 2016).

Pour s'assurer que le lien humain-animal ne soit pas brisé, il faut partager l'information sur les principes de garde responsable d'un animal de compagnie avec les gardiens, et aller à la rencontre de ces gardiens là où ils sont (Epperson, 2013) afin de créer des ponts entre les cliniques vétérinaires et les individus à l'intérieur des communautés.



“

« Le renoncement à un animal de compagnie peut être dévastateur à la fois pour l'animal et pour son gardien. Pour l'animal, cet abandon peut s'avérer traumatique et il l'expose à la possibilité de ne plus avoir de foyer permanent, ce qui peut éventuellement mener à l'euthanasie s'il n'est pas adopté à l'intérieur d'une période raisonnable. Pour beaucoup de personnes, le fait d'abandonner un animal de compagnie peut également s'avérer traumatique et compromettre leur bien-être. Ils peuvent éprouver des sentiments de doute et de culpabilité, des regrets ainsi que d'autres émotions difficiles à vivre. Somme toute, l'abandon d'un animal de compagnie peut entraîner une lourde charge émotionnelle à la fois pour l'animal et pour la personne. »

— Sharkin & Ruff, 2011

L'application de l'approche One Welfare assure l'inclusivité dans un cadre humain, animal environnemental et de développement socioéconomique durable, ce qui permet à tous les systèmes de travailler de concert en fonction des meilleurs résultats (Pinillos, 2018). L'atteinte d'un équilibre entre les éléments du cadre One Welfare permet de faire la promotion d'objectifs mondiaux importants comme la sécurité alimentaire, la réduction de la souffrance humaine et l'amélioration de la résilience et de la sécurité pour les collectivités des pays en développement, entre autres (Pinillos, 2018). La priorité doit être d'éliminer les sources de traumatisme, et non de les revivre, lors de l'application de ce cadre auprès des animaux humains et non humains afin de maintenir un lien sain et durable.

07

ÉLIMINER LES OBSTACLES

Le fait de travailler auprès des populations structurellement vulnérables là où elles se trouvent, que ce soit en milieu urbain ou rural, est essentiel pour garantir les meilleurs soins possibles pour les animaux. En établissant un lien de confiance entre le personnel des cliniques vétérinaires et les individus gardiens d'animaux de compagnie, on contribue à s'assurer que les clients continueront à demander de l'aide si leur animal en a besoin. On aide ainsi les animaux à demeurer avec leur gardien, et on évite les traumatismes pour l'animal et la personne concernés.

Le renoncement à un animal de compagnie est un geste traumatisant à la fois pour l'animal et pour la personne. Quand le lien humain-animal est coupé, le gardien et son animal peuvent subir un traumatisme ou une réactivation traumatique. Par contre, lorsqu'un gardien sait ce qu'il doit faire pour prendre soin de son animal parce qu'il est mieux informé, il est possible qu'on élimine le besoin d'abandonner l'animal. Dans les cas de maltraitance ou de possession d'un trop grand nombre d'animaux, l'abandon est une option raisonnable. Toutefois, dans les cas où on observe un lien humain-animal significatif, il y a une obligation morale de combler les manquements en matière de services afin de préserver ce lien.

Le concept derrière l'idée de rencontrer les gens là où ils se trouvent, c'est de découvrir les besoins de l'individu et de son animal, plutôt que de faire des suppositions ou de s'attendre à ce que la situation corresponde à une case qui convient à la clinique. Il est essentiel de poser des questions non invasives et sans jugement sur l'historique de la personne et sur la façon dont elle prend soin de son animal. C'est le meilleur point de départ pour démarrer une relation d'aide.

Il est nécessaire de poser des questions, et la clé est de poser des questions portant spécifiquement sur l'animal,

de façon impartiale et sans porter de jugement sur le gardien. Dans certains cas, les cliniques vétérinaires n'ont pas le droit de se rendre chez le client pour offrir des soins; toutefois, lorsque cela est possible, c'est une excellente façon de briser la glace. Pour réduire les obstacles, on peut aussi, par exemple, proposer une tarification à échelle mobile pour acquitter le coût des interventions médicales, ou offrir des modalités de paiement qui évitent d'avoir à déboursier un montant sur le champ pour obtenir une aide immédiate.

Étude de cas : Maggie et Bosco

Maggie a téléphoné à la clinique vétérinaire pour prendre un rendez-vous pour Bosco. Il y a de la place dès le lendemain, et Emma confirme qu'elle peut les emmener. Emma demande à Maggie la permission d'appeler à la réception de la clinique et de parler en son nom : Maggie est d'accord. Emma explique qu'elle se porte garante de Maggie et elle propose des modalités de paiement. Une fois le rendez-vous confirmé, Emma explique qu'elle est à la maison le jour et que lorsque Bosco ira mieux, elle pourra le garder dans sa cour clôturée pendant que Maggie ira à la recherche de travail. Maggie exprime toute sa gratitude à Emma et elle lui dit à quel point elle souhaite prendre soin de Bosco, parce qu'il prend soin d'elle. Emma et Maggie passent le reste de la matinée à organiser les détails pratiques pour la visite du lendemain à la clinique vétérinaire.



08

DIRECTIVES D'IMPLANTATION DES PRATIQUES D'EXCELLENCE

En optant pour l'approche One Welfare en médecine vétérinaire, on s'assure que les animaux recevront l'attention médicale dont ils ont besoin, et que les gardiens recevront l'information nécessaire pour prendre soin de leur animal de compagnie.

Les obstacles à l'adoption des pratiques d'excellence proposées par One Welfare

Les recherches menées par la Société d'assistance aux animaux de Vancouver et la Paws for Hope Animal Foundation démontrent qu'il existe des écarts dans la facilité d'accès aux traitements médicaux pour les animaux de compagnie des gardiens. Le sondage réalisé dans le cadre du présent rapport par la Société d'assistance aux animaux de Vancouver révèle que la situation financière ou le manque de fonds constitue un obstacle pour 50 % des personnes à la recherche de traitements médicaux pour leur animal.

Les autres obstacles sont l'impossibilité de se rendre à une clinique vétérinaire, en milieu urbain ou rural; la peur d'avoir à renoncer à son animal; la crainte d'être regardé de haut en cas de non-respect des échéanciers de rendez-vous/vaccination; et les barrières linguistiques (University of Tennessee, 2020).

Cela étant dit, les données compilées par la Société d'assistance aux animaux de Vancouver auprès de 21 organisations de la province démontrent qu'il existe des programmes testés en situations réelles, qui sont efficaces, produisent des résultats probants, et pourraient être implantés par d'autres organisations.

Qu'est-ce qui fonctionne le mieux dans votre programme?

« Garder les animaux de compagnie avec leur gardien, hors des murs de l'établissement. »

« Nous n'avons pas de programme formel, mais nous aimons aider les gens qui en ont vraiment besoin. »

« Nous sommes flexibles, nous n'avons pas de protocoles ou de critères stricts pour les demandes d'aide. »

« Les animaux reçoivent les soins dont ils ont besoin. »

« Nous ne faisons pas la promotion de ce programme parce que nous n'avons tout simplement pas les fonds nécessaires pour l'appliquer à plus grande échelle. Nous aimerions pouvoir l'offrir plus souvent et à plus de gens. À l'heure actuelle, nous aidons toutes les personnes qui ont l'impression qu'elles n'ont pas d'autre choix que de céder leur animal parce qu'il a besoin de traitements médicaux. En pareil cas, nous fournissons une aide financière au gardien pour qu'il puisse conserver son animal. »

Les pratiques d'excellence de One Welfare

L'adoption de l'approche One Welfare entraîne l'implantation des pratiques qui suivent par les cliniques vétérinaires ainsi que par des organismes sociaux et les organisations d'aide aux animaux afin de répondre aux besoins médicaux et comportementaux des animaux de compagnie des personnes structurellement vulnérables :

- Les cliniques vétérinaires s'engagent à adopter envers les gardiens structurellement vulnérables une approche qui permet de mieux les informer sur les besoins de leur animal de compagnie, et cela de façon empathique et compréhensible par le client. Les cliniques adaptent leur modèle d'affaires de façon à offrir des tarifs plus bas à ces personnes, ainsi que des modalités de paiement lorsque le coût du traitement médical est sensiblement plus élevé que ce que la personne peut payer sur-le-champ.

- Les cliniques vétérinaires établissent des partenariats avec des organisations où les individus peuvent faire des demandes d'assistance financière. De tels partenariats permettront aux animaux de recevoir des traitements qu'ils n'auraient pas pu obtenir autrement, à cause d'un manque de fonds.
-

Pratiques d'excellence en matière d'inclusivité pour les populations structurellement vulnérables et marginalisées (Albrecht, 2020)

Commencez toutes les conversations en demandant à la personne ce dont elle aurait besoin pour être en mesure de conserver son animal de compagnie. Partez du point de vue que renoncer à l'animal est la dernière solution, au lieu d'assumer que votre organisation serait en mesure d'offrir un meilleur foyer à un animal de compagnie qu'une personne structurellement vulnérable. Discutez avec la personne des ressources qu'il lui faudrait pour conserver son animal, et des différentes façons dont vous pourriez l'aider, au lieu de la convaincre de confier son chien ou son chat à votre organisation.

N'oubliez pas que vous êtes dans une situation privilégiée, et présumez que tous les gardiens d'animaux de compagnie sont de bonne foi. Reconnaissez que vous n'avez jamais expérimenté un bouleversement de vie tel qu'il vous oblige à choisir entre conserver votre chien ou votre chat et avoir un toit au-dessus de votre tête ou de quoi manger sur votre table. Abordez la situation de façon sensible et bienveillante, au lieu de porter un jugement sur un gardien qui veut confier son animal à un refuge, peu importe le niveau de soins dont l'animal semble avoir bénéficié ou l'angoisse que cette décision engendre pour le propriétaire.

Reconnaissez que nous ne réussissons jamais à sortir les animaux de compagnie des refuges si nous ne travaillons pas de façon à inclure les populations diversifiées et structurellement vulnérables dans l'équation. Notre

mouvement exige l'inclusivité. Nous devons faire en sorte de devenir des alliés antiracistes, au lieu de considérer que la possession d'un animal de compagnie est un privilège qui n'appartient pas aux personnes de couleur.

Trouvez un interprète qui parle la langue maternelle du client ou utilisez une application comme Google Translate pour communiquer. Assurez-vous d'écouter plus que de parler, et faites un effort conscient pour reconnaître vos préjugés implicites, au lieu de refuser des clients potentiels dont la langue maternelle n'est pas l'anglais sous prétexte que « c'est trop difficile de leur parler » ou qu'« ils ne comprennent pas ».

Quand un client s'informe du coût d'un traitement, répondez-lui avec honnêteté et respect. Considérez que le fait de supposer qu'une personne n'a pas les moyens de payer un traitement simplement parce qu'elle en demande le coût constitue un préjugé implicite que vous devez combattre et démanteler.



09

RECOMMANDATIONS

Recommandations pour la Société d'assistance aux animaux de Vancouver

1. Adopter les pratiques d'excellence de One Welfare et en matière d'inclusivité.
2. Revoir le processus de demande d'aide financière de façon à le rendre aussi simple et convivial que possible.
3. Établir un partenariat avec des cliniques vétérinaires qui sont prêtes à travailler avec des clients qui ont besoin d'une aide financière et de modalités de paiement/tarification à échelle mobile pour les traitements.
4. Suivre les directives de One Welfare, en mettant l'accent sur les relations entre les animaux, les humains et l'environnement.
5. Améliorer les partenariats avec les organismes de services sociaux en offrant des programmes d'aide élaborés spécifiquement pour certaines clientèles.
6. Améliorer les partenariats avec les cliniques vétérinaires en les incitant à offrir d'autres façons d'acquitter les frais que le versement forfaitaire (ex. : tarification à échelle mobile, modalités de paiement).
7. Réduire les obstacles en implantant des programmes d'intervention directe qui permettent de travailler en personne avec les clients.

8. Déterminer les lacunes dans le système qui créent des obstacles (ex. : le cas des femmes en itinérance parce qu'elles ont fui une situation de violence familiale avec leur animal de compagnie et n'arrivent pas à retrouver un hébergement).
9. Renforcer le travail auprès des communautés autochtones, des gens de couleur et des nouveaux arrivants.
10. Revoir le programme d'aide financière afin d'établir les besoins financiers en fonction des traitements médicaux spécifiques requis.

Recommandations pour les autres organisations

1. Suivre les directives associées aux pratiques d'excellence.
2. Adopter l'approche One Welfare lors de l'élaboration des programmes, en mettant l'accent sur les relations entre les animaux, les humains et l'environnement.
3. Écouter avec ouverture d'esprit lorsque les gens racontent leur expérience, et instaurer un mécanisme pour que les personnes puissent plus facilement partager leurs expériences.
4. Favoriser la discussion sur les approches de travail non oppressantes et les façons de faire tomber les obstacles (Adleberg, 2017).
5. Communiquer avec les gens d'autres organisations et d'autres secteurs pour voir ce qui fonctionne bien dans leur pratique.
6. Rechercher du financement pour combler les lacunes dans les systèmes.
7. Allouer des fonds pour former le personnel en matière de soins tenant compte des traumatismes.
8. Organiser des discussions dirigées et élaborer des programmes pour aider les populations structurellement vulnérables et marginalisées.

- 9.** Renforcer le travail auprès des communautés autochtones, des gens de couleur et des nouveaux arrivants.
- 10.** Créer un programme subventionné permettant aux personnes à faible revenu d'avoir accès à des fonds spécifiquement réservés aux traitements médicaux des animaux.
- 11.** Établir un partenariat ou créer un service de traitement mobile en partenariat pour rejoindre les clients de zones éloignées ou difficiles d'accès.
- 12.** Accepter les dons d'articles légèrement usagés – colliers, laisses, cages, nourriture pour animaux de compagnie, bols – qui pourront être remis gratuitement aux clients.
- 13.** Augmenter et maintenir la diversité au sein du personnel et du conseil d'administration (Adleberg, 2017).
- 14.** Rechercher activement des partenaires dont le travail est axé sur la diversité, l'équité et l'inclusion (Adleberg, 2017).

Recommandations pour le secteur

- 1.** Élaborer un programme de formation, bien arrimé à l'expérience vécue par la clientèle desservie, destiné au personnel des autres organisations et du secteur, centré sur la prestation de soins tenant compte des traumatismes et sur l'importance de la préservation du lien humain-animal.
- 2.** Élaborer un programme de formation, bien arrimé à l'expérience vécue par la clientèle desservie, pour les médecins et le personnel des cliniques vétérinaires centré sur la prestation de soins tenant compte des traumatismes et sur le travail auprès des populations marginalisées.

10

LACUNES ET LIMITES

“ « Le fait d'intégrer des travailleurs sociaux formés pour répondre aux besoins des humains dans le contexte des relations humain-animal peut jouer un rôle pour comprendre les répercussions de chacun des systèmes à l'intérieur de l'univers d'un individu. »
—University of Tennessee, 2018

I l y a encore un vide dans la littérature scientifique en ce qui concerne l'impact des traumatismes sur les animaux de compagnie. Comme nous l'avons souligné à quelques reprises dans le présent rapport, différents indicateurs suggèrent que les animaux vivent des traumatismes sous différentes formes, mais seulement un nombre limité d'études ont été menées pour en comprendre les répercussions.

Dans le domaine du lien humain-animal, on envisage de plus en plus l'idée d'incorporer des travailleurs sociaux dans les programmes de sensibilisation auprès des populations structurellement vulnérables. Certains services vétérinaires reconnaissent le besoin d'adopter une approche collaborative et interdisciplinaire pour aborder la problématique des facteurs de stress psychosociaux qui touchent certains gardiens d'animaux de compagnie (University of Tennessee, 2018).

Voici les éléments limitatifs du présent rapport et les volets que nous n'avons pas examinés :

- la formation pratique actuelle dans les programmes universitaires de médecine vétérinaire en ce qui concerne les populations structurellement vulnérables et leurs animaux de compagnie
- l'existence ou non d'un programme de formation axé sur l'action sociale parmi les programmes de formation vétérinaires
- les volets reliés au travail social au sein des programmes de formation pour les vétérinaires, les techniciens vétérinaires et les assistants.

Autres volets observés mais non étudiés : le racisme et les décisions motivées par des préjugés ethniques qui peuvent affecter les individus sujets à la vulnérabilité structurelle. La prise de conscience culturelle et l'humilité sont des aspects importants et le fait de découvrir et de surmonter ses préjugés personnels fait partie intégrante du travail avec les personnes et leurs animaux de compagnie. Pour ce faire, nous devons tous être à l'affût et reconnaître les préjugés que nous devons surmonter, et travailler avec les individus dans une perspective de respect, d'égalité et d'équité.



« Notre domaine n'est pas un lieu magique où les questions raciales n'ont pas d'importance. Dans le cadre de notre travail, il ne suffit pas de ne PAS être raciste au niveau individuel; nous devons être antiracistes. Pour ce faire, nous devons être attentifs et intervenir au niveau des structures mêmes de l'iniquité sociale et systémique. Les politiques que l'on peut percevoir comme racialement neutres sont dangereuses parce qu'elles supposent que tout le monde part du même point ou a les mêmes possibilités d'accès, de traitement et de résultats. Nous ne pouvons pas élaborer et implanter des programmes et des politiques sans tenir compte des aspects raciaux. »

—The Humane Society of the United States, 2018.

RÉSUMÉ

L'application des pratiques d'excellence et des recommandations décrites au présent rapport aidera les professionnels à travailler avec les personnes structurellement vénérables et leurs animaux de compagnie de façon à prévenir les traumatismes inutiles. Cela permettra également d'instaurer le cadre de travail One Welfare au sein des organisations, ce qui contribuera à maintenir et préserver la profondeur de l'interdépendance entre les humains, les animaux et les environnements qu'ils partagent. Finalement, on s'assurera ainsi de répondre aux besoins vétérinaires des animaux de compagnie, conserver le lien humain-animal et éviter l'effet cascade néfaste des traumatismes.



Références

- Access to Veterinary Care Coalition. (17 décembre 2018). Access to veterinary care: Barriers, current practices, and public policy. AVCC – Report, University of Tennessee. <https://pphe.utk.edu/access-to-veterinary-care-coalition-avcc/>
- Adeberg, T. (27 avril 2017). How can we integrate diversity, equity, and inclusion into the animal advocacy movement? <https://animalcharityevaluators.org/blog/how-can-we-integrate-diversity-equity-and-inclusion-into-the-animal-advocacy-movement/>
- Albrecht, A.J. (2016). Recognizing and dismantling racism in animal rescue. <https://thesniff.com/blm>
- Arkow, P. (2020). Human-animal relationships and social work: Opportunities beyond the veterinary environment. *Child and Adolescent Social Work Journal*. <https://doi.org/10.1007/s10560-020-00697-x>
- Blackwell, M.J. (26 septembre 2020). Keeping families together. [Webinaire]. University of Tennessee, présenté par Paws for Hope, Maple Ridge, C.-B.
- Blazina, C., Boyraz, G., & Shen-Miller, D.S. (2011). *The psychology of the human-animal bond: A resource for clinicians and researchers*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-9761-6>
- Broyles, L.M., Binswanger, I.A., Jenkins, J.A., Finnell, D.S., Faseru, B., Cavaiola, A., Pugatch, M., & Gordon, A.J. (2014). Confronting inadvertent stigma and pejorative language in addiction scholarship: A recognition and response. *Substance Abuse*, 35(3), 217-221. DOI: 10.1080/08897077.2014.930372
- Dasgupta, S. (2015). Many animals can become mentally ill. *Earth*. BBC. <http://www.bbc.com/earth/story/20150909-many-animals-can-become-mentally-ill>
- Epperson, T. (2013). Meet them where they are. *Innerwill*. <https://innerwill.org/meet-them-where-they-are>

- Fraser, D. (2016). What do we mean by one welfare? Présentation dans le cadre de la 4e Conférence mondiale de l'OIE sur le bien-être animal, décembre 2016. https://www.onewelfareworld.org/uploads/9/7/5/4/97544760/bull_2017-1-eng.pdf
- Pinillos, R.G. (2018). One welfare: A framework to improve animal welfare and human well-being. CABI International.
- Province of British Columbia. (2020). Persons with persistent multiple barriers. Government of British Columbia. <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/governments/policies-for-government/bcea-policy-and-procedure-manual/eppe/persons-with-persistent-multiple-barriers>
- Roland, D.J. (2017, July 23). Hugs, drugs and choices: Helping traumatized animals. The Conversation. Academic Journalism Society. <https://theconversation.com/hugs-drugs-and-choices-helping-traumatised-animals-80962>
- Sharkin, B.S. & Ruff, L.A. (2011). Broken bonds: Understanding the experience of pet relinquishment. In Blazina, C., Boyraz, G., Shen-Miller, D. (Eds.). The psychology of the human-animal bond (pp.275-288). Springer, New York, NY.
- Tedeschi, P. & Jenkins, M.A. (2019). Transforming trauma: Resilience and healing through our connections with animals. Purdue University.
- The Humane Society of the United States. (2018). Pets for life sustainability guide. <https://www.animalsheltering.org/sites/default/files/documents/pets-for-life-sustainability-guide.pdf>
- Williams, D.L. & Hogg, S. (2016). The health and welfare of dogs belonging to homeless people. Pet Behaviour Science: Open Access Journal. Vol. 1. 23-30. <https://www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/pet/article/view/3998/3913>
- Zenithson, N. (2019). Advocacy and rethinking our relationships with animals: Ethical responsibilities and competencies in animal-assisted interventions. In P. Tedeschi & M.A. Jenkins (Eds.), Transforming trauma: Resilience and healing through our connections with animals (pp. 55-90). Purdue University.

Annexe

Questions du sondage

1. Offrez-vous une aide financière pour prodiguer des services vétérinaires aux animaux ayant un propriétaire?
2. Quel est le nom de votre organisation?
3. Quel est le nom de votre programme d'aide vétérinaire?
4. Traitements offerts :
 - Soins d'urgence
 - Soins préventifs
 - Euthanasie
5. Espèces visées :
 - Chiens
 - Chats
 - Oiseaux
 - Petits animaux
 - Reptiles
 - Autres
6. Zones desservies :
 - Downtown East Side Vancouver
 - Vancouver
 - Burnaby
 - Surrey
 - Tri-Cities
 - Vancouver Nord
 - Vancouver Ouest

- Grand Vancouver
- Langley
- Abbotsford
- Chilliwack
- Vallée du Fraser
- Île de Vancouver
- Thompson Okanagan
- Kootenays
- Cariboo
- Nord de la Colombie-Britannique
- Autre

7. Avez-vous des critères d'admission (revenu, nombre maximal de demandes par ménage, etc.)? Si votre programme comporte des restrictions relatives au revenu, comment faites-vous la sélection des personnes qui présentent une demande?

8. De quelle façon administrez-vous ce programme (bénévoles, personnel, système automatisé, etc.)?

9. Est-ce que les gens viennent à une clinique ou vont chez un vétérinaire? S'ils vont chez un vétérinaire, quelle est la distance maximale entre la personne qui bénéficie des services et le vétérinaire?

10. Comment les personnes doivent-elles procéder pour déposer une demande pour ce programme (formulaire de demande en ligne, formulaire papier, par téléphone, etc.)?

11. Si vous le pouviez, quels changements apporteriez-vous à ce programme?

12. À combien d'animaux venez-vous en aide par année?

13. Qu'est-ce qui fonctionne le mieux dans votre programme?

14. Autres commentaires ou observations?



#303 - 8623 Granville Street
Vancouver, B.C. V6P 5A2
Téléphone : 604-266-9744
No d'organisme de bienfaisance :
BN 889713178 RR0001