



RAPPORT ANNUEL 2020



Société
protectrice
des animaux
DE L'ESTRIE

UNE ANNÉE MARQUÉE
PAR LA **COVID-19**

Notre conseil d'administration



Evelina Smith
Présidente



Michel Richer
Vice-président



Maryse Boivin
Trésorière et secrétaire



Jean Cameron
Administrateur



Hélène Mayrand
Administratrice



Chantal Viger
Administratrice



Louis Bourassa
Administrateur



Sabine Conte
Administrateur



Johannie Demers
Administratrice

Notre mission

Protéger les animaux et harmoniser leurs relations avec les humains. De concert avec la population, développer le respect envers les animaux et la sensibilité à leurs souffrances, afin d'améliorer leur qualité de vie.

Nous sommes membres de :

- Association des techniciens et techniciennes en santé animale du Québec
- *Association of Shelter Veterinarians*
- Association québécoise des SPA et SPCA (AQSS)
- Centre d'action bénévole de Sherbrooke
- Humane Canada
- *National Animal Care & Control Association*
- Réseau des entreprises d'économie sociale de l'Estrie
- *World Society for the Protection of Animals*

Municipalités

Ayer's Cliff
Ascot Corner
Austin
Bolton-Est
Bonsecours
Bury
Canton de Cleveland
Canton de Hatley

Canton de Melbourne
Canton d'Orford
Canton de Potton
Canton de Stanstead
Coaticook
Cookshire-Eaton
Dixville
East Angus

Eastman
Hatley
Kingsbury
Magog
North Hatley
Ogden
Racine
Richmond

Sherbrooke
Stanstead-Est
Saint-Claude
Saint-Denis-de-Brompton
Saint-Étienne-de-Bolton
Saint-François-Xavier-de-Brompton
Saint-Herménégilde

Sainte-Catherine-de-Hatley
Sainte-Edwige-de-Clifton
Stanstead
Stoke
Val-Joli
Waterville
Westbury
Windsor

Remercier la communauté

Mot de notre présidente



L'année 2020 était surréaliste; il va sans dire qu'en un claquement de doigts, la vie telle que nous la connaissons peut rapidement être chamboulée. Tant de choses que nous connaissions, tant d'activités que nous tenions pour acquises, tout cela s'est complètement transformé en un clin d'œil.

Pour beaucoup d'entre nous, nos animaux de compagnie sont passés au premier plan de notre vie. Ils nous ont donné une raison de nous lever le matin, ils nous ont réconfortés lorsqu'il devenait impossible de voir notre famille et nos amis et ils nous ont aimés même lorsque nous ne portions qu'un pyjama. Bien sûr, ils étaient aussi de merveilleux assistants lors des réunions virtuelles (mes chats ont fait de nombreuses apparitions à l'écran!).

Nos meilleurs amis ont passé une excellente année! Tant d'animaux ont été adoptés que la Société protectrice des animaux (SPA) n'a pas pu répondre à la demande. Ce n'est pas la situation idéale! Imaginez leur joie lorsque ces animaux ont non seulement trouvé un foyer pour la vie, mais qu'en plus, leurs humains étaient constamment à la maison pour jouer et faire de multiples promenades. Fantastique!

Alors que la situation était excellente du point de vue des animaux, le personnel de la SPA a quant à lui été jeté dans un tourbillon de chaos. Devant s'adapter soudainement à des « normes » totalement nouvelles, sans avertissement ni guide, le personnel a relevé le défi avec brio, passant en douceur de la « normale » à la « nouvelle normale ». Au nom du conseil d'administration, je tiens à vous dire que vous avez tout notre respect et notre admiration.

Un grand merci à mes collègues du conseil d'administration et à notre dévoué directeur général pour votre travail acharné et pour avoir facilité la transition en mode virtuel pour nos réunions sur Zoom. Au fait, vous avez les chats les plus adorables!

Nous n'avons aucune idée de ce qui nous attend en 2021. Toutefois, une chose est certaine : avec nos compagnons à nos côtés, nous pouvons surmonter la tempête et en sortir encore plus forts qu'avant.

Evelina Smith

Evelina Smith
Présidente du CA

Mot du directeur général



L'année 2020 nous a présenté tout un éventail de défis comme à tous les habitants de cette planète.

Le principal enjeu a été de ne pas laisser tomber les animaux qui avaient besoin d'aide tout en respectant les consignes sanitaires et en protégeant nos

employés ainsi que le public.

Toute notre routine a été chamboulée ainsi que nos façons de faire. L'engouement du public pour adopter un animal de compagnie a demandé beaucoup de travail afin de s'assurer de trouver des familles bienveillantes et surtout conscientes que l'adoption n'est pas seulement pour une période, mais bien pour toute la vie de l'animal. Je tiens à remercier chaleureusement notre conseil d'administration, nos donateurs, nos bénévoles et nos fournisseurs, qui nous ont soutenus tout au long de l'année.

Je me dois de féliciter chaleureusement tout le personnel de la SPA pour avoir réussi à répondre à toutes les demandes d'aide reçues et de les remercier pour leur soutien aux efforts demandés.

Il est important aussi de souligner que nous n'aurions pas pu répondre à la demande dans le vieux refuge; nous avons apprécié une fois de plus nos nouveaux locaux.

On se souhaite tous un retour à la « normale » en 2021 et des contacts humains plus « chaleureux » et une assemblée générale annuelle 2022 en présentiel comme on dit maintenant!

Bruno Felteau
Directeur général

Une année marquée par la COVID-19

L'année 2020 a été assez éprouvante pour chacun d'entre nous; la COVID-19 a chamboulé nos vies et nos projets. La situation causée par cette pandémie mondiale nous a apporté un lot de défis. Pour la première fois depuis notre existence, nous avons dû fermer nos portes temporairement à la population.

Pendant ce temps, nous sommes demeurés disponibles pour répondre aux urgences et pour maintenir nos services essentiels par téléphone. Malgré la crise, notre équipe dévouée a aussi continué d'apporter les soins et le soutien nécessaire aux animaux hébergés au refuge. Nous avons à cœur la poursuite de notre mission : celle de protéger les animaux et d'assurer leur bien-être, et ce, en tout temps.

La gestion de la pandémie a nécessité beaucoup de ressources : sanitaires, matérielles, physiques et financières. Ce fut un travail intense et exigeant de repenser nos services. De plus, nous avons adopté de nouvelles habitudes pour continuer d'opérer le refuge selon les nouvelles mesures en offrant notamment plusieurs services sur rendez-vous et en adaptant nos services sur la route. Il était primordial pour nous de protéger la santé de tous, employés et clients, par la mise en place de mesures sanitaires rigoureuses.

Les masques, les lunettes de protection et la distanciation sociale ont fait leur apparition dans notre quotidien. Nous avons dû revoir la disposition de l'accueil afin que les employés respectent une distance de deux mètres entre eux en tout temps. La désinfection de chaque poste de travail est devenue une tâche quotidienne. Nous avons procédé à l'installation de nouveaux outils de signalisation comme des pastilles et des flèches au sol. Nous avons également installé des plexiglas sur tous les comptoirs de l'accueil.

Plusieurs employés ont dû faire du télétravail pendant plusieurs semaines afin de limiter les contacts et le nombre d'employés présents au refuge. Les rencontres virtuelles sont rapidement devenues un moyen de communication essentiel afin de garder le contact. Au début, nous pensions que « ça allait passer », mais nous nous sommes vite rendu compte que la situation allait perdurer.

Malgré tout, le personnel et la clientèle ont gardé le moral et ont suivi les directives mises en place pour le bien de tous. Nous les en remercions vivement!



Accueillir les animaux dans le besoin

Parce que nous avons à cœur d'aider les animaux dans le besoin, nous nous assurons d'offrir des services de qualité, empreints de compassion et de respect.

Engouement spectaculaire pour les animaux de compagnie

La pandémie a créé un véritable engouement pour les animaux en général. Cela a eu pour effet de diminuer le temps de séjour des animaux au refuge. Rapidement, nos pensionnaires se trouvaient de nouvelles familles afin d'entamer un nouveau chapitre de leur vie. Cet enthousiasme était tellement fort que nous avons dû cesser de prendre les demandes d'adoption sur notre site Internet, car nous ne pouvions répondre à toutes les requêtes. Ainsi, les mesures sanitaires mises en place n'ont pas freiné les adoptants dans leur élan.

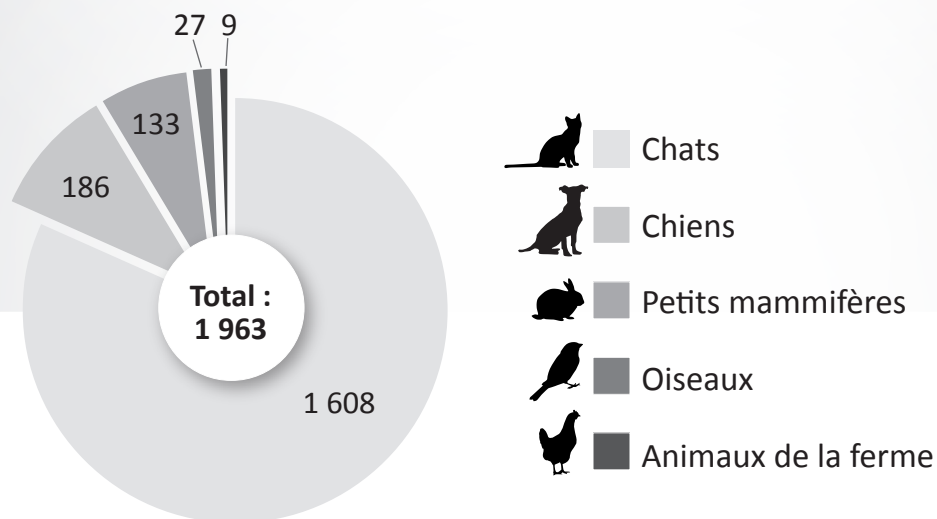
Une nouvelle famille pour plus de 1 960 animaux

Notre équipe bienveillante, formée notamment de vétérinaires, de techniciens en santé animale et d'animaliers, veille quotidiennement à nourrir, à droloter et à soigner les animaux qui trouvent refuge sous notre toit. Encore une fois, l'équipe a joué un rôle essentiel dans le bien-être des animaux afin que ces derniers se trouvent une nouvelle famille et qu'ils entament une nouvelle vie. En 2020, c'est 1 963 animaux ayant séjourné à notre refuge qui ont eu la chance de trouver une nouvelle famille aimante. Aussi, plus de 380 animaux, qui s'étaient malheureusement perdus, ont pu regagner leur maison grâce à nos efforts et au port du médaillon de la SPA. En plus de toutes ces adoptions, nous avons transféré

3 animaux de la faune, 12 oiseaux sauvages et 3 animaux exotiques vers des ressources spécialisées pour ces types d'animaux.

Le nombre d'adoptions a baissé comparativement à 2019. Cela s'explique entre autres par le fait que le refuge a été fermé au public pendant plusieurs semaines en raison de la COVID-19 et que nous avons reçu moins d'animaux au refuge durant cette période. Les chiens se faisaient déjà rares au refuge, la pandémie n'a fait qu'accentuer cette situation, et ce, dans tous les refuges au Québec.

Adoptions en 2020



Un « blitz d'adoption » hors du commun



Étant donné la situation exceptionnelle et dans le but d'agir en prévention afin de maintenir la santé et le bien-être de chacun, la SPA de l'Estrie a décidé de fermer l'accès à son refuge au public à partir du samedi 21 mars 2020, 17 h, et ce, pour une période indéterminée. Nous

avons toutefois maintenu nos services essentiels. Nous sommes demeurés présents pour répondre aux urgences, pour les animaux dans le besoin ainsi que pour venir en aide aux gardiens aux prises avec différentes problématiques. Nous avons finalement réouvert les portes du refuge à la population le 16 juin 2020, soit environ 12 semaines plus tard.

Avant de restreindre au minimum l'accès du public au refuge, nous souhaitons de tout cœur donner une chance à tous les animaux hébergés d'être adoptés et d'avoir une vie heureuse dans un nouveau foyer le



plus rapidement possible. Nous ne voulions pas que des animaux restent au refuge pendant plusieurs semaines.

Afin de trouver rapidement une bonne famille à tous nos petits et grands pensionnaires, nous avons diminué les frais d'adoption de moitié les 19, 20 et 21 mars 2020. Ce blitz d'adoption visait notamment 25 chats, 5 chiens, 8 lapins et 5 rats.



Les personnes présentant un intérêt sérieux pour l'adoption étaient invitées à consulter la section des animaux disponibles à l'adoption de notre site Internet pour présélectionner l'animal qui pourrait leur convenir, puis à nous contacter afin de prendre un **rendez-vous** pour venir rencontrer l'animal et pour procéder à l'adoption.

Presque tous les animaux ont passé la porte de sortie de la SPA de l'Estrie à l'occasion de ce blitz extraordinaire d'adoption!



Des soins adaptés

Parmi les nombreux animaux qui franchissent les portes du refuge, certains sont malheureusement mal en point, car blessés ou malades. Depuis plusieurs années, nous accueillons au refuge de plus en plus d'animaux nécessitant des soins médicaux adaptés à leur condition afin d'être remis sur pied en vue d'être adoptés. Nous prodiguons donc régulièrement des soins particuliers pour des pattes cassées, une queue nécrosée, une mâchoire fracturée ou des opérations d'urgence diverses, telles des énucléations, des amputations, une correction d'un nez de lapin et bien plus encore. En 2020, ce sont 166 chirurgies de toutes sortes qui ont été pratiquées par nos vétérinaires.

Soins vétérinaires	Nombre
 Chirurgies	166
 Stérilisations	1 298



Aussi, afin de contrer le problème de surpopulation canine et féline et ainsi de prévenir la souffrance d'animaux non désirés, nous stérilisons tous les chiens et les chats que nous plaçons en adoption. Ainsi, en 2020, nos vétérinaires ont réalisé plus de 1 290 stérilisations d'animaux avant que ces derniers soient placés en adoption. Cette action, qui est nôtre depuis plus d'une vingtaine d'années, vise à accroître le bassin d'animaux stérilisés en Estrie et à minimiser la surpopulation féline sur notre territoire.

La chirurgie de Didi réalisée en partenariat avec le Cégep de Sherbrooke

Un partenariat entre la SPA de l'Estrie et le département du programme de Techniques de santé animale du



Cégep de Sherbrooke a été mis sur pied il y a déjà plusieurs années. En 2020, 5 animaux ont été traités grâce à ce partenariat et ont subi des interventions médicales pratiquées par les enseignants vétérinaires du programme. Cette collaboration unique permet

aux étudiants d'assister à des chirurgies et à des actes médicaux variés, parfois rares, et d'apprendre comment intervenir lors de ces situations. Détartrage, retrait de pierres dans la vessie, excision d'une masse sur la paupière, extraction de dents, voilà quelques exemples qui illustrent bien l'éventail des cas soignés.

Didi a dû être amputée, car sa patte arrière gauche lui occasionnait beaucoup d'inconfort et de la douleur. Elle se grugeait la patte tellement celle-ci la faisait souffrir. Comme elle ne pouvait pas se porter sur sa patte, celle-ci pendouillait et devenait encombrante. Sa chirurgie a eu lieu au Cégep en février 2020.

Didi était une chienne craintive. Lorsque nous réussissions à gagner sa confiance, notamment en lui offrant des gâteries, elle nous donnait alors beaucoup de bisous, nous démontrant ainsi qu'elle se sentait bien. Les étrangers, les planchers de surface différente ou toute nouveauté lui faisaient ressentir de l'anxiété, ce qui l'amenait à se replier sur elle-même. Chaque fois, il fallait recommencer doucement à l'amadouer. L'équipe a travaillé fort pour lui faire prendre confiance et pour l'habituer à des choses aussi simples que de porter un collier. Elle a finalement été adoptée après quelques semaines de séjour au refuge!

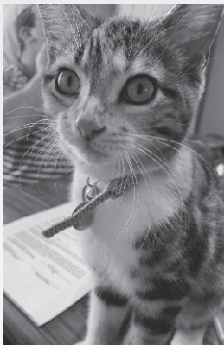
Merci au Cégep de Sherbrooke pour cette précieuse collaboration!

Des adoptions uniques

Flavie : adoptée en pleine pandémie

Agrandir la famille durant le confinement, une histoire d'adoption qui fait du bien.

« Depuis que la SPA de l'Estrée est déménagée plus près de notre domicile, nous avons pris l'habitude de passer voir les chats à travers la vitrine. Nous avons déjà trois belles chattes à la maison, mais l'idée d'en adopter une quatrième nous trottait dans la tête depuis un petit moment déjà. Au début d'avril, en plein confinement, nous avons aperçu au loin une belle petite chatonne toute mignonne.



Comme la SPA était fermée, nous avons envoyé un courriel pour demander si nous pouvions la rencontrer. L'équipe a été très efficace et nous a prévu une rencontre avec la belle Flavie le 17 avril. Dès les premières minutes, ce fut un coup de foudre instantané pour ses beaux yeux verts et ses petits pouces! C'est une petite chatte adorable et qui s'est adaptée à notre maisonnette dès les premières minutes.

Merci à toute l'équipe pour cette adoption! Si vous aimez les chats autant que nous, **visitez la SPA de l'Estrée pour trouver un ami pour la vie!** »

Nicholas et Manon

Gustave : coup de cœur à trois pattes



Dans les derniers mois, nous avons reçu au refuge plusieurs animaux nécessitant des soins particuliers. C'est le cas du beau Gustave qui a été trouvé par un citoyen. Il avait une patte en très mauvais état. Nous avons dû procéder à son amputation dès son arrivée au refuge. Nous l'avons par la suite gardé quelques jours afin qu'il se remette doucement de son opération.

Une fois rétabli, le beau Gustave n'a passé que quelques heures dans notre salle d'adoption avant de charmer sa nouvelle gardienne! Malgré sa patte en moins, il a développé une habileté surprenante et sa situation ne l'empêche pas de grimper partout dans sa nouvelle maison.

Jack et Toby : les vieux inséparables

Lorsqu'un animal sénior fait son entrée au refuge, nous voyons le processus d'adoption comme un second souffle! Nous souhaitons lui apporter les soins et l'attention nécessaires afin d'assurer son confort et son bien-être pendant ce transit parfois un peu stressant. Le voir quitter le refuge avec une nouvelle famille en étant revigoré et en bonne santé est pour nous la plus belle victoire!

Ce fut le cas de nos beaux **Jack et Toby**. Après plusieurs semaines au refuge, ces deux beaux séniors de 10 ans ont entamé un nouveau départ ensemble. Les deux frérots ont trouvé une nouvelle famille attentionnée et disposée à leur offrir un foyer rempli d'amour pour vivre leurs vieux jours. Ils pourront continuer à faire de belles promenades côte à côte au grand air! Nous remercions de tout cœur leur nouvelle famille pour cet acte de bienveillance.

Offrir une seconde chance à des animaux séniors : quel geste magnifique!



Assister les citoyens en tout temps

Des patrouilleurs au service de la communauté



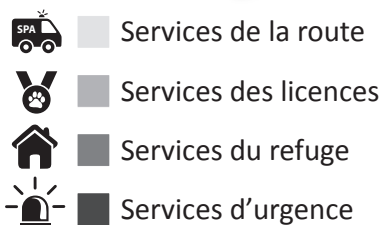
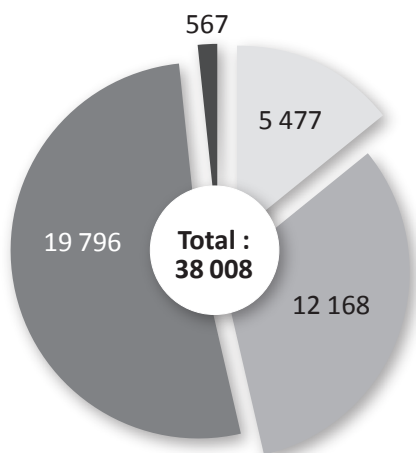
Tout comme les animaux, les citoyens aux prises avec des problèmes liés aux animaux ont également besoin d'aide, et ce, de jour comme de nuit. Ainsi, nous opérons avec diligence un service routier régulier et d'urgence. Notre centre d'appels répond aux demandes des Estriens résidant dans les 36 municipalités que nous desservons tandis que nos patrouilleurs interviennent directement sur le terrain afin de répondre aux plaintes et de veiller au respect de la réglementation municipale.

Des interventions uniques 24 h/24, 7 j/7

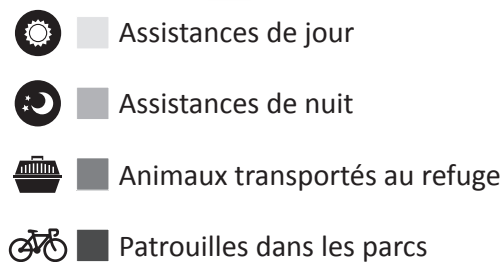
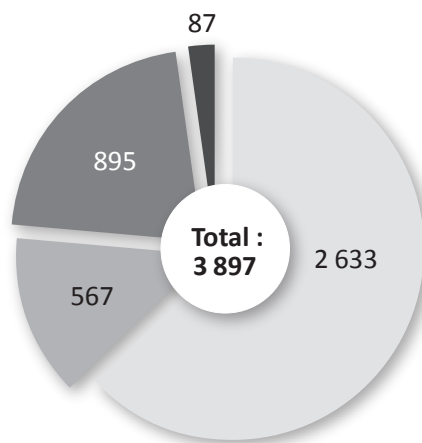
De jour comme de nuit, sept jours par semaine, nos patrouilleurs et inspecteurs répondent aux demandes des citoyens et interviennent dans plusieurs milliers de situations diverses. En 2020, c'est 3 897 interventions qui ont été effectuées sur le terrain, telles que les prises de déclarations, les animaux laissés dans les voitures par temps chaud, les plaintes de morsures et la remise d'avis à la réglementation municipale.

Cette année, en raison de la COVID-19, les patrouilleurs ont dû adapter leur façon de travailler afin de diminuer le plus possible leur contact avec les citoyens pour rester en santé. Ainsi, de nombreuses interventions ont été réalisées par téléphone. Nous avons élaboré un protocole sanitaire renforcé afin de protéger nos patrouilleurs lorsqu'ils n'avaient pas le choix de se rendre à domicile. Nous avons également mis en place des règles strictes d'intervention et de manipulation d'animaux en provenance d'un endroit possiblement contaminé par la COVID-19.

Appels traités en 2020



Interventions réalisées en 2020



Des patrouilleurs présents dans les parcs

Nous avons remarqué cette année un engouement considérable pour les sorties extérieures en raison de la pandémie. Les gens étaient à la maison et avaient plus d'occasions de sortir avec leur compagnon poilu.



Tout au long de la période estivale, les interventions des patrouilleurs varient selon les situations, les objectifs principaux étant de s'assurer du respect des règlements municipaux en matière d'animaux de compagnie et d'effectuer de la prévention auprès des citoyens. En 2020, c'est 87 patrouilles qui ont été réalisées. En plus de ces patrouilles dans les parcs, notre patrouilleuse Sarah Rouillard a été interviewée par Radio-Canada afin de rappeler les règlements municipaux aux promeneurs de chiens. Les patrouilleurs jouent un rôle important de sensibilisation auprès des citoyens.

De plus, durant le temps des fêtes, nous avons augmenté la présence des patrouilleurs dans certains endroits publics qui ont fait l'objet de plusieurs signalements, tels que le parc du Mont-Bellevue, la promenade du Lac-des-Nations et les sentiers du Bois Beckett. Nos patrouilleurs ont effectué des tournées pour sensibiliser les citoyens face au bon comportement à adopter lors d'une sortie avec son chien.

Rappelons que bon nombre de familles estriennes ont passé beaucoup de temps à s'amuser à l'extérieur, bien souvent accompagnées de leur compagnon canin, en raison des restrictions imposées par le gouvernement et de la température clément.



Secourir les animaux en détresse



Comme il existe malheureusement encore plusieurs animaux victimes des humains, nos inspecteurs sont là pour répondre aux cris d'alarme des citoyens témoins d'actes de négligence ou de cruauté. Afin de protéger les animaux et d'assurer leur bien-être, ils ont le mandat d'appliquer les lois fédérale et provinciale en matière de protection et de bien-être animal, mais interviennent également sur le terrain en procédant à des inspections, en menant des enquêtes, en effectuant des saisies d'animaux éprouvés et en déposant des plaintes formelles auprès du ministère de la Justice. Chaque année, bon nombre d'animaux bénéficient d'une aide précieuse grâce à la vigilance et au professionnalisme de nos inspecteurs.

En 2020, le département des enquêtes et inspections de la SPA de l'Estrie a effectué plus de 283 inspections auprès de 1 143 animaux, toutes espèces confondues. À la suite de ces interventions, plusieurs poursuites criminelles et pénales ont été intentées par le procureur de la Couronne.

Inspections et enquêtes

Nombre



Inspections et enquêtes effectuées

283



Nombre d'animaux affectés

1 143

L'importance de la dénonciation citoyenne

Nous invitons les citoyens témoins d'actes de négligence ou de cruauté envers des animaux à communiquer avec nous. La collaboration citoyenne est d'une importance capitale. Le public est nos yeux et, par la bande, la voix de ces êtres vulnérables qui ne peuvent pas parler. C'est grâce à ces signalements, tous confidentiels, que nous pouvons porter secours à des centaines d'animaux, ici, en Estrie.

819-821-4727, option 5

Tout signalement demeure confidentiel.

Des enquêtes essentielles à la protection des animaux

Plusieurs dossiers ont été ouverts en 2020 à la suite de réception de plaintes de citoyens. Après avoir enquêté sur chacun de ceux-ci, les inspecteurs de la SPA ont, en collaboration avec le procureur de la Couronne, déposé diverses accusations en vertu du Code criminel.

Des condamnations hors du commun

90 jours de détention pour une Magogoise

Joanne Vaillancourt de Magog a été condamnée à une peine de détention à purger les fins de semaine après avoir été déclarée coupable de négligence envers un animal et pour ne pas lui avoir fourni l'eau, la nourriture et les soins convenables. De plus, Mme Vaillancourt s'est vu imposer une interdiction de posséder des animaux pour les trois prochaines années.

Une plainte déposée à la SPA de l'Estrie a mené les enquêteurs à la résidence de Joanne Vaillancourt en décembre 2018. La plainte mentionnait qu'un chien n'était pas nourri suffisamment, n'avait pas d'eau et circulait dans ses

excréments. Son environnement était complètement insalubre. De plus, la chaîne à laquelle il était attaché était trop courte et restreignait les déplacements de l'animal lors de la visite de la SPA de l'Estrie. Le collier de l'animal n'avait pas non plus été ajusté, ce qui a fait en sorte qu'il s'est encastré dans la peau du chien sans qu'il reçoive les soins nécessaires.



Le chien fut saisi par la SPA de l'Estrie et des points de suture ont été nécessaires pour soigner l'animal. Cette situation a malheureusement duré plusieurs mois avant que le chien ne soit secouru.

Interdiction de posséder des animaux pour les trois prochaines années pour une Sherbrookeoise

Le 9 septembre 2020 au palais de justice de Sherbrooke, Cindy Gervais a reçu sa peine pour des gestes de cruauté envers les animaux : une condamnation avec sursis de 200 heures de travaux communautaires assortie d'un don de 200 \$ à la SPA de l'Estrie lui a été imposée. Elle avait préalablement reconnu l'accusation criminelle d'avoir volontairement négligé ou omis de fournir les aliments, l'eau, l'abri et les soins convenables et suffisants à un animal.

Rappelons qu'en 2019, la SPA de l'Estrie a reçu une plainte pour 2 chats abandonnés dans un logement.



C'est l'odeur s'échappant du logement de la locataire qui a incité le propriétaire à y entrer. Les lieux étaient insalubres. Au sol gisait un chat mort d'une extrême maigreur et un second chat vivant se trouvait sous une table affaibli et ne pouvant pas bouger. Les animaux n'avaient plus de nourriture ni d'eau.

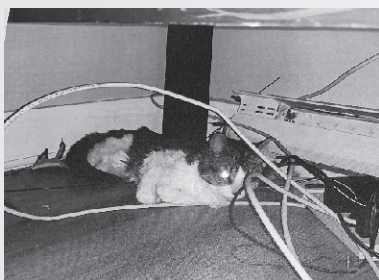


L'enquête a démontré que la locataire avait quitté les lieux depuis un mois.

Le juge Conrad Chapdelaine de la Cour du Québec a interdit à Cindy Gervais de posséder des animaux pour les trois prochaines années.

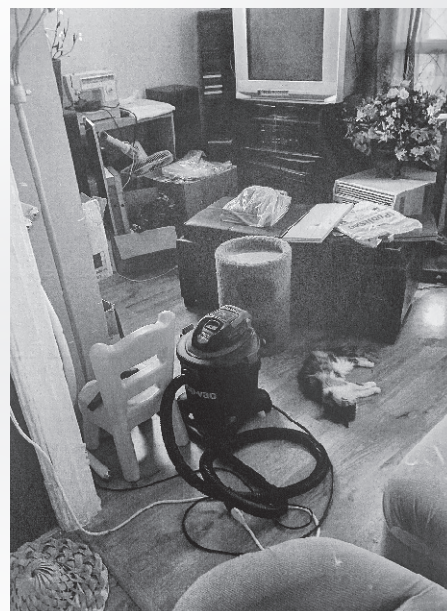
Probation de 12 mois et 100 heures de travaux communautaires pour un homme de Coaticook

Le 27 novembre 2020, Samuel Brousseau a plaidé coupable d'avoir volontairement négligé ou omis de fournir les aliments, l'eau, l'abri et les soins convenables et suffisants à un animal, et ce, en vertu du Code criminel. Il a obtenu une absolution conditionnelle avec une probation de 12 mois et doit faire 100 heures de travaux communautaires.



À la suite d'une plainte mentionnant que deux chats sont abandonnés dehors à eux-mêmes, les enquêteurs se rendent sur place afin de constater les faits. Le locataire des lieux n'étant pas présent, des avis sont laissés à plusieurs reprises. Lors d'une visite, un premier chat est ramassé par les enquêteurs de la SPA étant donné que

Samuel Brousseau ne nous rappelle pas. Le malheureux chat était infesté de puces et avait des mites d'oreilles. Lors d'une autre vérification, le second chat est localisé dans le logement. Il est mort dans un état de maigreur. Il n'y avait ni eau ni nourriture. Le suspect fut retrouvé après une longue enquête.





Des communications présentes et proactives

Déjà très présentes et actives à la SPA de l'Estrie, les communications jouent un rôle de plus en plus important dans notre organisme. Le département des communications sert de soutien aux différents départements et services de la SPA de l'Estrie. Il est appelé à développer et à maintenir la présence et l'image de la SPA dans la communauté. Le département des communications crée du contenu pertinent et actuel afin d'assurer la cohérence de nos messages auprès des citoyens et de nos municipalités.

Nouveau site Web et plateforme de paiement en ligne

Le département des communications a dirigé le projet de développement d'un nouveau site Web et de l'implantation d'une nouvelle plateforme de paiement en ligne. De l'arborescence jusqu'au dévoilement du produit final en passant par l'approbation des maquettes, la mise à jour de tous les textes, le choix des images et la rédaction d'articles de blogue, la réalisation de ce projet, dont nous sommes plus que fiers, émane d'un travail de longue haleine.

Rédaction de 10 communiqués de presse

En 2020, 10 communiqués de presse traitant de divers sujets relatifs aux animaux ont été envoyés aux journalistes. L'importance du port du médaillon, l'évolution de l'état des services de la SPA en raison de la COVID-19, la préparation d'un déménagement avec un animal de compagnie, la nouvelle réglementation provinciale concernant l'encadrement des chiens, la sensibilisation quant aux coups de chaleur chez les animaux sont autant de thèmes abordés dans ces communiqués.

46 entrevues dans les médias

Certains sujets obtiennent une couverture de grande envergure. C'est entre autres le cas d'un topo réalisé par Radio-Canada concernant les chiens laissés dans les voitures durant l'été, qui a obtenu plus de 1 600 partages sur les réseaux sociaux, en plus d'être diffusé au téléjournal Estrie de 18 h.

De plus, au mois d'octobre, une entrevue a été accordée à TVA Estrie au sujet de l'engouement pour les animaux et l'adoption à la SPA de l'Estrie durant la pandémie. Ce topo a été diffusé partout au Québec lors du bulletin de 18 h animé par Pierre Bruneau, ainsi que le lendemain, lors de l'émission matinale Salut Bonjour.

70 publications Facebook

C'est plus de 70 publications qui ont été partagées sur notre page Facebook : promotion des animaux à l'adoption, présentation de produits en vente à la boutique, sensibilisation aux coups de chaleur, conseils pour la période des déménagements, rappel de différents règlements municipaux, invitation à partager des photos d'animaux, etc. Plus d'une douzaine de nos publications atteignent au-delà de 25 000 impressions, c'est-à-dire le nombre de fois où un contenu a été affiché à l'écran. Notre publication de janvier 2020 sur un grand nombre de chats à prix d'ami disponible à l'adoption comptabilise 47 493 impressions.

Une communauté grandissante sur les réseaux sociaux

En 2020, plus de **2 385 personnes** se sont ajoutées à notre communauté Facebook, qui compte désormais au-delà de 19 775 adeptes. Nous continuons d'être actifs sur cette plateforme et bénéficions du généreux soutien de nos abonnées.

Quant à notre compte Instagram, nous avons eu l'ajout de plus de **200 personnes**, pour un total de 1 775 abonnés qui suivent les coulisses de notre organisation au quotidien et qui partagent des photos de leur adoption.

Réalisation de 4 capsules vidéo

Une nouveauté a fait son apparition sur nos réseaux sociaux cette année : les capsules vidéo. Que ce soit pour promouvoir un produit de la boutique, pour mettre de l'avant un animal à l'adoption ou pour faire état de nos services, les différentes capsules ont toutes eu d'excellents résultats en nombre de vues et de partages. Entre autres, notre vidéo qui exposait la recherche d'une famille pour Taz, un chien avec des besoins particuliers, a généré **43 486** impressions et plus de 350 interactions (*likes*, partages et commentaires).

Rédaction de 13 infolettres bilingues

Chaque mois, la SPA de l'Estrie envoie une infolettre à ses abonnées. Différents thèmes y sont abordés, tels que les dernières nouvelles de la SPA, les appels aux dons, des trucs et astuces, des histoires d'adoptions, etc. Cette communication a aussi permis d'informer les gens quant à l'évolution et l'état de nos services tout au long de la pandémie.

Création de 4 appels aux dons

Chaque année, plusieurs initiatives sont mises en place afin d'amasser des dons. Nous sollicitons les citoyens de différentes façons. En 2020, 4 appels aux dons de type publipostage ont été réalisés. Les sujets varient à chaque envoi afin de susciter l'intérêt du donateur et de rendre le tout plus concret en donnant une valeur à son don ou en lui présentant un projet précis, par exemple.

Entreprendre des projets pour toujours aller plus loin

La pandémie a chamboulé nos projets et activités de l'année 2020. Bien que ceux-ci ne se soient pas tous déroulés comme nous l'aurions souhaité, nous avons travaillé sans relâche afin d'assurer aux animaux de meilleures conditions de vie et d'offrir aux Estriens et à leurs compagnons les meilleurs services qui soient. Nous nous sommes adaptés à tous ces changements afin de poursuivre nos opérations tout en nous renouvelant pour faire face à la crise.

Révision des processus du refuge et des autres services

Cette année, nous avons entrepris un grand chantier de révision des processus de la SPA en vue d'offrir des services de qualité aux citoyens en étant plus efficaces en plus de faciliter le travail des employés et de maximiser ce qu'on peut accomplir pour les animaux avec nos ressources. Pour avancer dans ce grand projet, nous avons la chance de compter sur une série de formations données par un consultant spécialisé dans le domaine.

Une nouvelle approche a été développée, basée sur des documents cliquables qui peuvent être facilement consultés à l'ordinateur et mis à jour en temps réel.

Comme nous avons un bon nombre de processus et que nous devons y aller par étape, des priorités ont été établies. En 2020, nous avons donc travaillé sur le processus d'entrée des animaux au refuge, sur celui de la gestion des chiens qui se comportent agressivement (à la suite de plaintes déposées par des citoyens) et sur celui du renouvellement des licences.

Chiens qui ont des comportements agressifs

Développer une nouvelle méthode de gestion des plaintes d'agressivité de chiens pour se conformer à la nouvelle réglementation provinciale et municipale sur l'encadrement des chiens. Mettre sur pied de nouveaux outils et mettre à jour ceux déjà existants. (Modification à notre base de données, outils d'analyse nous permettant d'émettre des opinions à la demande des villes, création de formulaires et de diverses lettres, outil de suivi des normes de garde émises, soutien aux évaluations comportementales vétérinaires, soutien aux villes desservies.) En raison de l'implantation de ce nouveau processus, nous avons dû revoir certaines instructions de travail, former les employés concernés, procéder à la recherche de vétérinaires spécialisés afin d'offrir des évaluations en bonne et due forme.

Renouvellement des licences

Conception d'un outil cliquable centralisé avec toutes les informations dont les commis aux licences ont besoin afin de répondre adéquatement et de façon standardisée aux demandes des clients, allant de l'enregistrement d'un animal au changement de propriétaire, en passant par les différents types de paiements de licences, etc. Bien que des documents existaient déjà, ils ont été mis à jour et organisés d'une façon plus structurée, de sorte que le travail soit plus efficace et le transfert de connaissances, plus facile.

Entrée des animaux au refuge

Afin d'éviter d'éventuels débordements au refuge, l'admission des animaux se fait maintenant sur rendez-vous seulement. Cela nous permet de mieux contrôler l'entrée des animaux au refuge par rapport au nombre de places que nous avons. De plus, un tableau de bord a été conçu en fonction des statistiques d'adoption, d'admission et du nombre d'animaux sur les lieux afin d'évaluer quotidiennement les places disponibles dans le refuge. Ce nouvel outil permet de calculer le nombre de rendez-vous que l'on peut prendre dans la journée. L'appel téléphonique pour prendre un rendez-vous permet aussi de discuter avec la personne qui désire nous apporter son animal et de l'aider à trouver des solutions qui feront en sorte qu'elle décide de le garder.



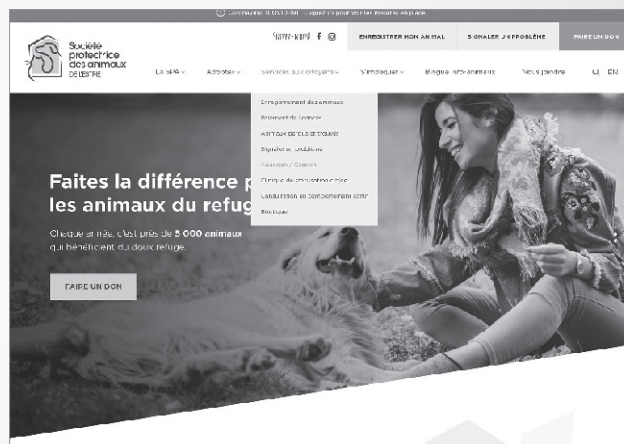
Nouveau site Web et plateforme de paiement en ligne

En 2020, le département des communications a eu pour mandat de procéder à une refonte du site Web afin de mieux communiquer et d'uniformiser notre image de marque.

Nous avons besoin d'outils de communication efficaces pour nous assurer que notre offre de service et notre expertise étaient bien véhiculées aux municipalités que nous desservons ainsi qu'au public de la région. Il était important pour nous que ce nouveau site Web soit bilingue (français et anglais) et *responsive*, c'est-à-dire d'avoir la capacité à s'adapter à l'écran de l'utilisateur (ordinateur, téléphone intelligent, tablette, etc.). Un design adaptatif facilite la navigation et améliore l'expérience en ligne.

La nouveauté de cette refonte se traduit non seulement dans sa nouvelle apparence, mais également dans les nombreuses fonctionnalités qu'on y retrouve!

Ce nouveau site Web devait pouvoir soutenir les processus et procédures de notre organisme, par exemple, avec l'implantation de formulaires liés à la base de données de l'organisme et le partage des fiches d'adoption sur les réseaux sociaux.



La grande innovation réside sans aucun doute dans la nouvelle plateforme de paiement liée à notre base de données, qui rendra possible le renouvellement de licences en ligne. Cette nouvelle plateforme simple et sécuritaire permet désormais aux citoyens le désirant de régler leur facture dans le confort de leur foyer.

On vous invite à visiter notre nouveau site Web!

Conception et implantation d'un logiciel d'appel

Durant plusieurs mois, tous les appels reçus par les différents services à la clientèle ont été colligés manuellement. Afin d'optimiser cette nouvelle réalité, notre firme informatique a travaillé sur un logiciel de prises d'appels. Ce logiciel nous permet entre autres de faire toutes sortes de requêtes nous permettant ainsi de connaître le nombre d'appels traités, par sujets, selon leur provenance pour ne citer que ces exemples. De plus, ce nouvel outil sera très pratique lorsque viendra le temps de produire un bilan des services rendus aux citoyens des différentes municipalités desservies par la SPA de l'Estrie. Il sera également beaucoup plus rapide pour les employés d'y colliger les appels que de remplir quotidiennement les fiches d'appel. Il servira de plus à mieux cibler nos communications et à améliorer notre service client.

Clinique de stérilisation ciblée



L'objectif premier de la mise sur pied de ce projet est de diminuer la surpopulation féline en Estrie en rendant la stérilisation plus accessible aux familles à faible revenu. Les frais de stérilisation pour un chat ont été fixés à seulement 60 \$, taxes incluses, peu importe le sexe du félin.

Malheureusement, en raison de la COVID-19, nous avons dû suspendre ce service pendant la grande majorité de l'année, ce qui explique le peu de stérilisations réalisées cette année par la Clinique de stérilisation ciblée.

Cliniques et stérilisations

Nombre



Cliniques effectuées en 2020

6



Nombre de chats stérilisés

108

La clinique de stérilisation ciblée est rendue possible grâce à la généreuse contribution financière de 250 000\$ de *PetSmart Charities of Canada*. Nous les remercions du fond du cœur pour leur soutien et leur confiance.

PETSMART
Charities

Formation continue des employés

Programme actions concertées pour le maintien en emploi

Pour faire face à la crise actuelle de la COVID-19, le gouvernement du Québec a mis en place le Programme actions concertées pour le maintien en emploi (PACME-COVID-19), qui remboursait des frais de formation professionnelle.

Ainsi, la SPA de l'Estrie a bénéficié de ce programme qui a notamment favorisé l'acquisition de nouveaux outils permettant la relance de nos activités et facilitant l'adaptation de nouvelles réalités.

Marie-Pier et Tamara, du département des communications, ont pu accroître leurs connaissances et approfondir leurs compétences grâce à différentes formations au sujet de la rédaction Web, des bases du référencement naturel (SEO) et de Google Analytics. Ces formations leur ont permis d'en apprendre davantage sur les nouvelles tendances Web dans le but d'offrir la meilleure expérience possible aux utilisateurs, lors de la conception de notre nouveau site Web. De plus, elles ont aussi suivi des formations sur les relations de presse et l'élaboration d'un plan de communication, entre autres pour rafraîchir leurs connaissances du domaine, mais aussi pour pouvoir échanger avec des professionnels et collègues du milieu sur les différents enjeux à venir.

Ce programme nous a aussi permis de bénéficier de l'aide d'un consultant en gestion de processus. Les formations ont porté globalement sur la gestion des processus, traitant

de plusieurs aspects particuliers de la question, tels que la réalisation d'une architecture globale des processus, la cartographie des processus opérationnels ou encore la façon de formater les processus et les documents qui en découlent pour en faciliter la consultation et l'utilisation de Teams et d'Office 365 en lien avec la gestion des processus.

Ces formations ont été vraiment utiles et pertinentes parce qu'elles ont été conçues pour répondre précisément à nos besoins à la SPA de l'Estrie, les ateliers pratiques étant basés sur nos propres activités. Nous avons donc pu bonifier notre système au fur et à mesure du programme, puis poser toutes les questions que nous avions au moment où nous avions besoin de réponses.

Formation en service à la clientèle

En janvier 2020, tous les employés de la SPA de l'Estrie ont pris part à la formation « Développer l'approche client dans une dynamique de service ». Dans le cadre de leur travail, nos employés doivent composer avec différents clients et fournisseurs tout au long de l'année. Il est donc important pour nous d'offrir le meilleur service à la clientèle qui soit. Cette formation a permis de rappeler des notions de base, d'outiller notre personnel à bien servir nos clients afin de les fidéliser, de gagner de la crédibilité auprès de ceux-ci et de faciliter les interventions avec certains types de clients.

Dossiers d'actualité marquants de l'année 2020

Nouveau règlement de Sherbrooke



En 2020, la Ville de Sherbrooke a adopté une nouvelle version de son règlement concernant les animaux. Nous avons été appelés, en 2019, à collaborer avec le Service juridique de la Ville dans le cadre de la refonte des articles qui concernent la garde des animaux. Il a toujours été important pour les deux parties de se doter d'un règlement utile et adapté aux besoins des citoyens dans le but d'encadrer adéquatement la garde des animaux sur le territoire et de faciliter la gestion de différentes situations problématiques.

Entrée en vigueur du Règlement d'application de la Loi sur l'encadrement des chiens

Le 3 mars 2020, afin de se doter de règles uniformes, le gouvernement du Québec a adopté le Règlement d'application de la Loi visant à favoriser la protection des personnes par la mise en place d'un encadrement concernant les chiens.

Ces règles s'appliquent à l'ensemble des chiens du Québec, tandis que des mesures additionnelles visent les chiens déclarés potentiellement dangereux. Ces règles favorisent une saine cohabitation entre les chiens, les humains et les autres animaux domestiques. Elles permettent notamment de prévenir les agressions canines.

Afin de favoriser la sécurité des personnes, le Règlement provincial accentue l'encadrement des chiens.

- Tout propriétaire ou gardien d'un chien doit enregistrer son animal auprès de sa municipalité. Cette dernière lui remet alors une médaille que le chien doit porter en tout temps.

- Tout chien doit être tenu en laisse lors des sorties sur la place publique. La laisse doit être d'une longueur maximale de 1,85 m. Pour les chiens déclarés potentiellement dangereux, cette longueur maximale est de 1,25 m.
- Pour les chiens de 20 kg ou plus, la laisse doit être attachée à un harnais ou à un licou.
- Chaque propriétaire ou gardien d'un chien doit s'assurer que la personne qui promène son animal ou qui l'amène jouer dans une aire d'exercice canin est apte à le contrôler.
- Un chien ne peut pas se retrouver sur la propriété privée d'un tiers sans son autorisation.

Quiconque ne respecte pas les obligations légales entourant la possession ou la garde d'un chien peut se voir remettre un constat d'infraction. Les amendes varient de 250 \$ à 20 000 \$.

Nouvelle entente pour l'inspection

Depuis plus de 10 ans, le MAPAQ avait mandaté la SPA de l'Estrie pour faire appliquer la loi provinciale B-3.1 *Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal*. À la suite de nouvelles décisions gouvernementales, le ministère désirait mettre fin à cette entente pour que seuls les employés du ministère soient autorisés à faire ces inspections. Notre directeur général, accompagné de deux collègues d'autres SPA, a rencontré le ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, monsieur André Lamontagne. Nos arguments ont reçu un accueil favorable auprès du ministre, qui a mandaté ses fonctionnaires pour établir une nouvelle entente

d'une durée de 3 ans. Après plus d'un an de négociations difficiles, la nouvelle entente a été signée en janvier 2020.

La SPA de l'Estrie est fière d'avoir deux inspecteurs, Tanya Robinson et Ruben Gutierrez, qui font ce travail avec passion et empathie pour le bien-être des animaux victimes des humains. Merci à vous deux pour votre travail professionnel et vos loyaux services depuis de nombreuses années.

Notez que nos inspecteurs appliquent aussi le Code criminel canadien sur la cruauté envers les animaux.

Agriculture, Pêcheries
et Alimentation

Québec 

Rapport du groupe de travail sur l'encadrement des éleveurs de chiens

Le Rapport du groupe de travail, sur lequel notre employée Emmanuelle Jodoin a collaboré par le biais de l'Association québécoise des SPA et SPCA, a été publié en septembre 2020.

Rappelons qu'en 2019, à la suite de l'adoption de la nouvelle *Loi visant à favoriser la protection des personnes par la mise en place d'un encadrement concernant les chiens*, le gouvernement du Québec a créé un comité dont le mandat était de proposer des recommandations concernant l'encadrement des éleveurs de chiens afin de favoriser la protection des personnes et d'assurer la sécurité et le bien-être des chiens.

La SPA de l'Estrie près de sa communauté!

Nous partageons tous le rêve d'une société meilleure. Nous sommes convaincus que l'amélioration des conditions de vie des animaux et du respect de ces derniers passent notamment par l'information, l'éducation et la sensibilisation de la population. C'est pourquoi nous déployons tous les efforts nécessaires pour partager et échanger avec la communauté, et ce, de diverses façons.

Être présent pour les animaux et les gardiens, même en temps de crise

Alors que plusieurs vivaient des moments particulièrement difficiles en raison de la crise de la COVID-19, la SPA de l'Estrie, en partenariat avec 1st Choice, a décidé de redonner à la communauté en remettant à deux reprises, soit en mai

et en décembre, des sacs de nourriture à Moisson Estrie, à la Banque alimentaire Memphrémagog ainsi qu'à quelques citoyens qui en ont fait la demande directement au refuge.

Grâce à cette initiative, la SPA de l'Estrie désirait venir en aide aux gardiens d'animaux en difficulté, avant tout pour éviter que certains d'entre eux ne soient contraints d'abandonner leur animal pour des raisons financières. Il était naturel pour notre organisme de continuer à s'impliquer socialement et de participer activement à un mouvement d'entraide visant à soutenir ceux qui en ont le plus besoin tout en veillant au bien-être des animaux.

C'est plus de **600 sacs de nourriture pour chien et pour chat** qui ont été remis aux 2 organismes pour venir en aide à ceux qui ont été touchés de plein fouet par le contexte actuel.



Visite des étudiants en médecine vétérinaire

Tout juste avant d'être paralysé par la COVID-19, la SPA de l'Estrie a reçu 24 étudiants de la Faculté de médecine vétérinaire de l'Université de Montréal en mars 2020. Ces étudiants de 3^e et 4^e année sont aussi membres de l'Association vétérinaire québécoise de médecine de refuge (AVQMR). Ils désiraient visiter le nouveau refuge et en apprendre davantage sur la façon dont celui-ci a été pensé afin d'optimiser le bien-être animal malgré le stress pour les animaux de se retrouver en refuge. Nous en avons aussi profité pour visiter la Clinique vétérinaire des petits animaux de l'Estrie et nous entretenir avec Dre Julie Brunette, notre vétérinaire, afin qu'elle leur fasse part de son rôle et de son quotidien en médecine de refuge.

Comme les étudiants ne sont pas beaucoup exposés à la médecine de refuge durant leur cursus, nous avons pris le temps de discuter avec eux et de répondre à leurs questions. Nous avons été impressionnés par leur curiosité,

leur intérêt et leur passion pour leur future profession. C'est un devoir pour nous de susciter l'intérêt de la relève de demain et de promouvoir la médecine de refuge.

Et c'est avec plaisir que nous avons fait cette rencontre juste avant la pandémie.



Collaborer avec de précieux bénévoles

Une « famille » essentielle

Chaque année, nous pouvons compter sur l'aide de généreuses familles d'accueil qui contribuent activement et bénévolement à notre mission. Ces familles accueillent chez elles, de façon temporaire, un ou des animaux qui ont besoin d'un peu de temps avant d'être offerts à l'adoption. Pour tous ces animaux, la douceur d'un foyer est le contexte idéal pour traverser cette période d'attente.

Nous avons aussi beaucoup de chance de pouvoir compter sur de précieux bénévoles qui nous offrent du temps afin de transporter des animaux vers d'autres ressources.

En 2020 :



8 bénévoles ont effectué
20 transports d'animaux
vers d'autres ressources;



73 familles d'accueil actives
nous ont donné un énorme
coup de main. **Un total de**
456 animaux ont bénéficié
de leurs bons soins et de leur
hospitalité exemplaire.

Les donateurs et les collaborateurs

Parce que nous ne pouvons tout accomplir seuls, nous avons la chance de compter sur l'aide et le soutien de nombreuses personnes. L'ensemble de notre œuvre ne pourrait effectivement être réalisé sans l'appui constant de notre conseil d'administration et de nos membres, nos donateurs, nos bénévoles ainsi que nos employés. Le soutien de cette grande famille nous permet en effet d'aider les animaux dans le besoin, de développer de nouveaux projets, bref, de travailler à rendre notre société meilleure. À tous, un grand merci!



La SPA de l'Estrie : bien plus qu'un refuge

Votre SPA est bien plus qu'un simple refuge animalier. C'est un OBNL qui a besoin de vous! Depuis près de 40 ans, la SPA de l'Estrie fait appel à la générosité de ses donateurs afin de continuer à innover et à assurer sa mission qui est d'harmoniser les relations entre les humains et les animaux, ici en Estrie. Ce sont des donateurs tels que vous qui ont fondé la SPA et qui ont contribué à financer ses activités et ses projets depuis près de 4 décennies.

En plus d'agir à titre de refuge animalier, votre SPA c'est :

DES CONSULTATIONS EN COMPORTEMENT CANIN



pour aider les gardiens à harmoniser leur relation avec leur chien.

DES ADOPTIONS



de milliers d'animaux par année.

UNE BOUTIQUE



où vous retrouvez tout l'essentiel pour votre animal de compagnie et même plus!

UN SERVICE ROUTIER



et d'urgence
24 heures,
7 jours sur 7.

DE L'INSPECTION



et la tenue d'enquêtes pour assurer l'application des lois en matière de protection et de bien-être animal.

L'ENREGISTREMENT DE VOS ANIMAUX



et les retrouvailles de milliers d'animaux avec leur famille.

UN CENTRE D'APPELS UNIQUE



qui prend en charge les demandes des citoyens.



Protéger les animaux et assurer leur bien-être, et ce, même en temps de crise.



Tél. : 819 821-4727 • infos@spaestrie.qc.ca
spaestrie.qc.ca • facebook.com/spaestrie 
145, rue Sauvé, Sherbrooke (Québec) J1L 1L6