

# GUIDE D'INTERVENTION POUR LES INTERVENANTS SOCIAUX

des établissements du réseau de la santé  
et des services sociaux

oeuvrant auprès d'une clientèle impliquée  
dans des situations où le bien-être animal  
est compromis



Ce document a été réalisé à la suite d'un mandat provincial octroyé par le Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale dans le cadre de sa désignation universitaire de première ligne en santé et services sociaux.

### **Édition**

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

**[www.msss.gouv.qc.ca](http://www.msss.gouv.qc.ca)**, section **Publications**

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN : 978-2-550-85602-3 (PDF)

Les photographies contenues dans cette publication ne servent qu'à illustrer les différents sujets abordés. Les personnes y apparaissant sont des figurants.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

## Liste des collaborateurs et des collaboratrices

Les travaux ayant mené à l'élaboration de ce guide d'intervention ont exigé un partage de connaissances et d'expertises ainsi que du temps de la part de nombreuses personnes. Nous tenons à exprimer notre reconnaissance à tous ces collaborateurs et collaboratrices qui ont, à un moment ou l'autre, participé à l'un des groupes de travail ou apporté leur contribution à l'une ou l'autre des étapes de production de ce guide d'intervention. Nous tenons également à remercier tous les gestionnaires qui ont permis la participation des intervenants et des inspecteurs pour leur précieuse collaboration. Nous remercions également l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ), qui a accepté de commenter ce guide à la lumière des aspects réglementaires et déontologiques qui touchent les travailleurs sociaux, ceux-ci étant fortement représentés parmi les intervenants ciblés par ce guide.

### Rédaction

Audrey Duchesne, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires (DEAU), CIUSSS de la Capitale-Nationale

Véronique Lagrange, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

### Révision linguistique (en ordre alphabétique)

Geneviève Asselin, agente administrative, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Mathilde Lachance, technicienne administrative, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

### Graphisme (en ordre alphabétique)

Nancy Benoit, technicienne en arts graphiques, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Karine Binette, technicienne en arts graphiques, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

## LES PERSONNES SUIVANTES ONT COLLABORÉ À LA RÉDACTION DU GUIDE ENTRE 2017 ET 2019

### Groupe de travail stratégique (en ordre alphabétique)

Francine Blackburn, directrice adjointe, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Pierrette Cardinal, directrice, Direction des stratégies d'inspection et de la réglementation, Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)

Audrey Duchesne, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Mario Fréchette, directeur, Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires, Direction générale des services sociaux, MSSS

Dre Nathalie Hébert, médecin vétérinaire, conseillère en réglementation (bien-être animal), Direction des stratégies d'inspection et de la réglementation, MAPAQ

Julie Huot, conseillère clinique Info-Social, Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires, Direction générale des services sociaux, MSSS

Véronique Lagrange, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de l'enseignement et des affaires

universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Ginette Martel, coordonnatrice à la mission universitaire secteur social et dossiers transversaux, Direction générale adjointe des programmes dédiés aux personnes, aux familles et aux communautés, MSSS

Nathalie Simard, chef de service à la valorisation des connaissances, formation réseau et rayonnement, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

### **Groupe de travail opérationnel (en ordre alphabétique)**

Andrée Beaudin, conseillère-cadre en psychoéducation et éducation spécialisée par intérim, Direction des services multidisciplinaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Audrey Duchesne, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Catherine Dufour, chef de service équipe accès, évaluation et orientation (AEO) Mont D'Youville et Charlevoix, Direction de la protection de la jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Dre Isabelle Goupil-Sormany, adjointe médicale au directeur de santé publique, coordination de l'équipe Santé et environnement, Direction de santé publique, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Karine Plante, chef des services psychosociaux généraux, arrondissement Charlesbourg, Direction des services multidisciplinaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Nathalie Simard, chef de service à la valorisation des connaissances, formation réseau et rayonnement, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Carole Simon, directrice des services vétérinaires et du bien-être animal, Direction générale de l'inspection et du bien-être animal (DGIBEA), Sous-ministériat à la santé animale et à l'inspection des aliments, MAPAQ

### **Groupe de travail du développement du guide d'intervention (en ordre alphabétique)**

Audrey Duchesne, agente de planification, de programmation et de recherche, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Christian Dufresne, éducateur spécialisé, Direction des programmes Santé mentale et Dépendances, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Marjorie Dumas, travailleuse sociale, superviseure clinique, Direction des programmes Santé mentale et Dépendances, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Alain Jutras, inspecteur, MAPAQ, Centre de services agricoles de Rimouski

Audrey Therrien, travailleuse sociale, Direction de la protection de la jeunesse, CIUSSS de la Capitale-Nationale

Émilie Trudel, inspectrice, Société protectrice des animaux (SPA) de la Mauricie

### **Consultation auprès d'intervenants et d'un gestionnaire ayant une expérience auprès de la clientèle et en intervention conjointe services sociaux – MAPAQ (en ordre alphabétique)**

Garance Beaulieu, psychologue, Services ambulatoires de santé mentale, Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches

Karine Boivin, travailleuse sociale, Direction des services généraux, CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

Stéphanie Chénier, chef de service en dépendance – trajectoire léger à modéré, Direction des programmes santé mentale et dépendance, CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

### **Consultation du service juridique et du comité d'éthique clinique du CIUSSS de la Capitale-Nationale (en ordre alphabétique)**

Me Michel T. Giroux, avocat et docteur en philosophie, Institut de consultation et de recherche en éthique et en droit

Me Stéphanie Potvin-Gagnon, avocate, Direction des affaires juridiques et institutionnelles, CIUSSS de la Capitale-Nationale

### **Consultation provinciale (en ordre alphabétique)**

Stéfany Allard, travailleuse sociale et coordonnatrice clinique professionnelle des services sociaux généraux et des groupes de médecine familiale (GMF), Direction des programmes Santé mentale et Dépendances, CISSS de la Montérégie-Est

Garance Beaulieu, psychologue, Services ambulatoires de santé mentale, CISSS de Chaudière-Appalaches

Nathalie Bouchard, travailleuse sociale et spécialiste en activités cliniques, Secteur adultes santé mentale, CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Sophie Bouchard, travailleuse sociale, Services psychosociaux généraux, CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal

Stéphanie Chénier, chef de service en santé mentale, dépendance et services psychosociaux - trajectoire léger à modéré, Direction des programmes santé mentale et dépendance, CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

### **Relecture**

Dre Diane Boucher, médecin vétérinaire, MAPAQ

Marylaine Chaussé, directrice, Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires, Direction générale des programmes dédiés aux personnes, aux familles et aux communautés, MSSS

Alain Hébert, travailleur social, chargé d'affaires professionnelles à l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTFCFQ)

Dre Nathalie Hébert, médecin vétérinaire, conseillère en réglementation (bien-être animal), Direction des stratégies d'inspection et de la réglementation, MAPAQ

Chantal Montminy, directrice adjointe, Direction des services vétérinaires et du bien-être animal (DSVBEA), MAPAQ

Julie Racine, agente de planification, de programmation et de recherche, coordination professionnelle, Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale, CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Andrée-Anne Simard, conseillère en intervention de crise dans le milieu 24/7, Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires, Direction générale des programmes dédiés aux personnes, aux familles et aux communautés, MSSS

Marie-Lyne Roc, travailleuse sociale, chargée d'affaires professionnelles à l'OTSTFCFQ

Ginette Martel, coordonnatrice à la mission universitaire secteur social et dossiers transversaux, Direction générale adjointe services sociaux et services aux aînés, MSSS

Nathalie Simard, chef de service à la valorisation des connaissances, formation réseau et rayonnement, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires, CIUSSS de la Capitale-Nationale

## Table des matières

Liste des acronymes.....	viii
Préambule .....	ix
Introduction.....	1
<b>Intervenir auprès de personnes fragilisées sur le plan psychosocial et impliquées dans des situations où le bien-être animal est compromis .....</b>	<b>4</b>
› 1 › Réception de la demande .....	5
› 1.1 › Situations pour lesquelles vous pouvez être interpellés .....	5
› 1.2 › Objectifs de l'intervention de crise 24/7 dans des situations où le bien-être animal est compromis .....	6
› 1.3 › Principes d'intervention : attentes réalistes et attitudes à privilégier.....	7
› 1.4 › Sécurité de l'intervenant .....	9
<b>2 › Concertation .....</b>	<b>11</b>
› 2.1 › Concertation téléphonique .....	11
› 2.2 › Rencontre pré-intervention .....	11
<b>3 › Première intervention conjointe .....</b>	<b>12</b>
› 3.1 › Intervention en situation où le bien-être animal est compromis.....	12
› 3.2 › Aide-mémoire : proposition d'outil d'observation de la personne et de son environnement.....	14
<b>4 › Collaboration de la personne.....</b>	<b>16</b>
› 4.1 › Si la personne ne collabore pas et refuse l'aide des services sociaux .....	16
› 4.2 › Si la personne accepte l'aide des services sociaux.....	16
<b>5 › Collaborations possibles d'autres acteurs avec les intervenants sociaux.....</b>	<b>17</b>
<b>6 › Stratégies d'intervention.....</b>	<b>18</b>
› 6.1 › Pistes d'intervention générales.....	18
› 6.2 › Pistes d'intervention quand des animaux ont été saisis.....	23
› 6.3 › Pistes d'intervention si vous soupçonnez un cas d'accumulation d'animaux.....	23
<b>7 › Échange de renseignements et cadre légal.....</b>	<b>24</b>
› 7.1 › Confidentialité et secret professionnel.....	24
› 7.2 › Échange d'informations .....	24
› 7.3 › Informations pouvant être transmises de l'intervenant social à l'inspecteur .....	25
› 7.4 › Informations que doit transmettre l'inspecteur à l'intervenant social .....	25
› 7.5 › Signalements croisés .....	26
› Schéma détaillé de l'intervention auprès de la clientèle et coordination avec le MAPAQ —	27
<b>Conclusion.....</b>	<b>28</b>

Références.....	29
Annexe 1 › Attachement de l'humain pour l'animal,.....	33
Annexe 2 › Accumulation d'animaux.....	34
Annexe 3 › Aide-mémoire : se préparer à une première intervention réalisée conjointement avec le MAPAQ.....	39
Annexe 4 › Qu'est-ce qu'un animal gardé dans des conditions jugées non conformes?	41
Annexe 5 › Particularités du contexte en milieu agricole.....	42
Annexe 6 › Insalubrité et encombrement.....	43
Annexe 7 › Fonctionnement des inspections du MAPAQ et cadre légal en bien-être animal.....	44
Annexe 8 › Coordonnées utiles.....	46

## Liste des acronymes

<b>CISSS</b>	<b>Centre intégré de santé et de services sociaux</b>
<b>CIUSSS</b>	<b>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux</b>
<b>DPJ</b>	<b>Direction de la protection de la jeunesse</b>
<b>LPJ</b>	<b>Loi sur la protection de la jeunesse</b>
<b>LSSSS</b>	<b>Loi sur les services de santé et les services sociaux</b>
<b>MAPAQ</b>	<b>Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec</b>
<b>MFFP</b>	<b>Ministère de la Forêt, de la Faune et des Parcs</b>
<b>MSSS</b>	<b>Ministère de la Santé et des Services sociaux</b>
<b>RSSS</b>	<b>Réseau de la santé et des services sociaux</b>
<b>SPA</b>	<b>Société protectrice des animaux</b>
<b>SPCA</b>	<b>Société pour la prévention de la cruauté envers les animaux</b>

## Préambule

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (MAPAQ) ont uni leurs efforts afin de produire un guide visant à soutenir l'intervention auprès d'une clientèle fragilisée sur le plan psychosocial et impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis. Ce guide d'intervention est le fruit d'une collaboration établie depuis 2013 qui a permis de mieux préciser l'intervention sociale auprès de cette clientèle et le processus d'intervention conjointe MSSS-MAPAQ.

Le MAPAQ est responsable de l'application des lois portant sur le bien-être des animaux domestiques (Loi P-42<sup>1</sup> et Loi B-3.1<sup>2</sup>), tels que les animaux de ferme (ex. : bovin, porc, chevaux) et certains animaux de compagnie (ex. : chiens, chats, lapins, furets).

Dans le cadre de leur mandat, les inspecteurs du MAPAQ (ou leurs mandataires, certaines Sociétés protectrices des animaux [SPA] et Sociétés pour la prévention de la cruauté envers les animaux [SPCA])<sup>3</sup> sont amenés à réaliser des inspections qui peuvent mener à une série de mesures pour les situations jugées non conformes et, dans certains cas, à la confiscation ou à la saisie des animaux qui vivent dans des conditions qui compromettent leur santé et leur bien-être. Les situations traitées par le MAPAQ ont longtemps été considérées comme relevant uniquement du bien-être animal. Par contre, au cours des années et selon les situations rencontrées, les inspecteurs ont pu constater le lien existant entre les situations où les animaux ne recevaient pas les soins adaptés à leurs besoins et l'état de vulnérabilité des propriétaires. En effet, certaines personnes qui éprouvent des difficultés à répondre adéquatement aux besoins de leurs animaux peuvent avoir une fragilité sur le plan psychosocial telle qu'une problématique de santé mentale ou de dépendance, de l'isolement, présenter des troubles associés au vieillissement ou des troubles du comportement ou vivre de grandes difficultés financières. De plus, cette fragilité peut se manifester, notamment, par la verbalisation d'intentions suicidaires ou homicidaires, de l'agressivité ou de l'anxiété<sup>4</sup>. La saisie ou le risque de saisie peuvent augmenter le niveau de détresse chez ces personnes qui se trouvent déjà en situation de vulnérabilité, ce qui peut nécessiter une intervention de crise dans le milieu afin de stabiliser l'état de la personne et celle de son entourage.

Cette intervention est sous la responsabilité du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7<sup>5</sup> et est rendue par un intervenant d'un Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou d'un Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS). Il peut être appelé à collaborer avec d'autres acteurs, notamment pour l'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui (LPP ou Loi P-38.001<sup>6</sup>).

C'est dans ce contexte que le MAPAQ a sollicité le MSSS au cours de l'année 2013 afin de contribuer aux travaux relatifs à l'élaboration d'une procédure d'intervention de crise auprès des propriétaires d'animaux ayant une fragilité au plan psychosocial et impliqués dans des situations où le bien-être animal est compromis. D'ici la fin de ces travaux, il a été convenu de traiter les demandes avec chacune des régions concernées.

1 *Loi sur la protection sanitaire des animaux*, L.R.Q., 2000, c. P-42.

2 *Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal*, L.R.Q., 1995, c. B-3.1.

3 Ci-après appelé(s) inspecteur(s) ou inspecteur(s) du MAPAQ. Le terme inspecteur inclut également les médecins vétérinaires praticiens.

4 Ministère de la Santé et des Services sociaux (2015).

5 Le service d'intervention de crise dans le milieu 24/7 est un des services de proximité du programme-services « Services généraux – activités cliniques et d'aide » (Institut national d'excellence en santé et en services sociaux, 2017). Les services de proximité sont destinés à répondre aux besoins de l'ensemble de la population qui éprouve un problème social ou psychologique (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2013).

6 *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*, L.R.Q., 1997, c. P-38.001.

Ainsi, depuis 2014, plusieurs interventions conjointes ont été menées entre le MAPAQ et le MSSS via les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Par ces interventions, les intervenants peuvent dépister des personnes vulnérables sur leur territoire et leur assurer un accès aux services ainsi qu'une prise en charge (Loi sur les services de santé et les services sociaux [LSSSS]<sup>7</sup>). Cette collaboration a donné naissance à des travaux visant à circonscrire l'intervention auprès des propriétaires d'animaux ayant une fragilité au plan psychosocial dans des situations où le bien-être animal est compromis. Le présent guide s'inscrit dans le cadre de ces travaux et est en cohérence avec les orientations ministérielles relatives à l'Offre de services sociaux généraux en lien avec l'intervention de crise dans le milieu 24/7<sup>8</sup>

7 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., 2005, c. S-4.2.

8 Fiche 3 : Intervention de crise dans le milieu 24/7 (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2013).

## Introduction

### » À QUI S'ADRESSE CE GUIDE D'INTERVENTION?

Ce guide s'adresse principalement aux intervenants sociaux du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7<sup>9</sup> des établissements du réseau de la santé et des services sociaux œuvrant auprès d'une clientèle fragilisée sur le plan psychosocial et impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis.

Il peut également soutenir les autres intervenants ou instances du réseau de la santé et des services sociaux auprès de cette même clientèle (ex. : intervenant déjà assigné au dossier, organisme communautaire dans le cadre d'une entente de service établie avec le service d'intervention de crise dans le milieu 24/7). De plus, en fonction de l'évaluation de la situation et des besoins de la personne ciblée par l'intervenant social, une référence pourrait être effectuée vers d'autres services généraux ou vers un programme-services spécifique de l'établissement.

### » POURQUOI CE GUIDE D'INTERVENTION?

Ce guide d'intervention s'inscrit selon une perspective interdisciplinaire et met de l'avant des actions transdisciplinaires et multisectorielles qui s'ancrent dans le concept « Un monde, une santé »<sup>10</sup>. Aussi appelée « Une seule santé », elle représente « l'effort commun de plusieurs disciplines travaillant à l'échelle locale, nationale et mondiale pour optimiser la santé des personnes, des animaux et de l'environnement »<sup>11</sup>. Cette initiative appelle l'adoption d'une approche holistique de la santé en soulignant l'interdépendance entre le bien-être humain, le bien-être animal et la santé de leurs écosystèmes en tenant compte des interfaces entre les trois. Cette approche vise à faire reconnaître que la résolution des problèmes complexes auxquels doit faire face la santé publique nécessite l'intervention de nombreuses disciplines dans plusieurs secteurs.

Dans le cadre des collaborations entre les CISSS/CIUSSS et le MAPAQ, les intervenants sociaux et les inspecteurs sont intervenus auprès de personnes vivant des réalités sociales complexes et multiples. De manière générale, ils ont pu constater principalement des situations d'accumulation d'animaux, mais également des situations où les personnes faisaient face à plusieurs enjeux qui entravaient leurs capacités à répondre aux besoins des animaux.

L'accumulation d'animaux<sup>12</sup> est une problématique dont on reconnaît depuis peu l'importance et la complexité<sup>13</sup>. Les données scientifiques tendent à démontrer que la problématique d'accumulation d'animaux est souvent associée à d'autres troubles mentaux : dépression, anxiété, syndrome de stress post-traumatique, psychose, par exemple<sup>14</sup>.

9 Le service d'intervention de crise dans le milieu 24/7 s'inscrit dans l'offre de service des services sociaux généraux lesquels relèvent de différentes directions selon les CISSS et CIUSSS de la province : Direction du programme soutien à l'autonomie des personnes âgées, Direction des services multidisciplinaires, Direction du programme santé mentale adulte et dépendance, Direction des services généraux, Direction des services intégrés de première ligne, Direction générale adjointe au programme santé physique générale et spécialisée, Direction adjointe, services généraux et médicaux de première ligne, Direction des programmes santé mentale, dépendances et services psychosociaux généraux, Direction adjointe des programmes psychosociaux généraux adultes de première ligne et dépendance.

10 <https://www.who.int/features/qa/one-health/fr/>

11 One Health Initiative Task Force (2008) dans Papadopoulos et Wilmer (2011).

12 On entend par accumulation d'animaux : « l'accumulation d'un grand nombre d'animaux, un échec à leur procurer les standards minimaux de soins alimentaires, hygiéniques et vétérinaires ainsi qu'un échec à agir sur la détérioration des conditions des animaux et de l'environnement ou sur les impacts négatifs sur sa propre santé et son bien-être ». À cela s'ajoutent une incapacité à reconnaître les impacts négatifs, des tentatives obsessionnelles pour augmenter ou maintenir le nombre d'animaux et un déni ou une minimisation du problème. (Patronek, 1999, page 82).

13 Les premiers à avoir décrit l'accumulation d'animaux sont Worth et Beck en 1981.

14 Calvo et coll. (2014); Patronek (1999); *Hoarding of Animals Research Consortium* (2002).

Cela contribue à complexifier le portrait clinique sans compter que, jusqu'à maintenant, la coordination exigée entre les inspecteurs du MAPAQ et les intervenants sociaux par ce type de situation n'était pas encore entièrement balisée. Selon la recension des écrits *Synthèse de l'état de connaissances entourant l'accumulation d'animaux*<sup>15</sup> réalisée, il n'existe aucun guide ou outil d'intervention qui porte spécifiquement sur les cas d'accumulation d'animaux<sup>16</sup>.

Ce guide a donc pour but de soutenir et d'outiller les intervenants sociaux du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7 qui œuvrent auprès des personnes fragilisées sur le plan psychosocial et impliquées dans des situations où le bien-être animal est compromis, tant sur le plan clinique que sur le plan de la coordination des interventions avec les inspecteurs du MAPAQ. Il vise aussi à circonscrire la zone d'intervention conjointe entre le MAPAQ et le réseau de la santé et des services sociaux. Il présente également diverses connaissances utiles à l'intervention dont la notion d'attachement aux animaux, leur accumulation, l'insalubrité et l'encombrement, les particularités du contexte en milieu agricole ainsi que les modalités de fonctionnement des inspections du MAPAQ.

### » DANS QUEL CONTEXTE CE GUIDE D'INTERVENTION A-T-IL ÉTÉ PRODUIT?

Depuis 2014, des interventions ont été réalisées conjointement par des inspecteurs du MAPAQ et des intervenants sociaux. Cette nouvelle façon d'aborder les situations de négligence envers les animaux a permis l'émergence de nouveaux savoirs et le développement de nouvelles balises d'intervention.

Le MSSS souhaite aujourd'hui faire bénéficier le RSSS de l'avancée des connaissances et des pratiques dans ce secteur. Il a donc mandaté le CIUSSS de la Capitale-Nationale, dans le cadre de sa désignation universitaire de première ligne en santé et services sociaux, pour développer un guide d'intervention. Le présent guide a été développé en collaboration avec les experts du RSSS et du MAPAQ afin de soutenir les intervenants sociaux du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7 des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

### » EN QUOI CE GUIDE D'INTERVENTION EST-IL ARRIMÉ AUX BESOINS DES INTERVENANTS SOCIAUX DU SERVICE D'INTERVENTION DE CRISE DANS LE MILIEU 24/7?

La création de cet outil est le fruit d'un travail de collaboration soutenu entre les représentants du MSSS et ceux du MAPAQ. Cette collaboration s'est traduite notamment par la mise en place de groupes de travail et de consultation impliquant des intervenants sociaux, des gestionnaires et des inspecteurs. Une analyse des besoins en matière d'intervention a aussi été réalisée auprès de deux intervenants et d'un gestionnaire ayant une expérience significative des interventions conjointes avec le MAPAQ par le biais d'entrevues individuelles<sup>17</sup>. Ce guide s'inscrit en cohérence avec les orientations ministérielles relatives à l'Offre de services sociaux généraux en lien avec le service d'intervention de crise dans le milieu 24/7<sup>18</sup> et avec les travaux concertés du MSSS et du MAPAQ afin d'élaborer une procédure d'intervention en bien-être animal et en accompagnement par les services sociaux.

15 Ministère de la Santé et des Services sociaux (2019).

16 Les guides portent davantage sur l'intervention auprès d'accumulateurs d'objets ou auprès de personnes aux prises avec un syndrome d'encombrement ou d'insalubrité morbide en intégrant quelques précisions sur l'accumulation d'animaux ou sur la présence d'animaux (Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, 2012; *Clark County Hoarding Task Force*, 2006; Centre de santé et de services sociaux d'Arthabaska-et-de-l'Érable, ville de Victoriaville et Agence de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 2013; Eysermann, 2013).

17 CISSS de Chaudière-Appalaches et CIUSSS de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke.

18 Ministère de la Santé et des Services sociaux (2013).

## » D'OÙ LES PRATIQUES PROPOSÉES DANS CE GUIDE D'INTERVENTION VIENNENT-ELLES?

Les pratiques proposées à l'intérieur de ce guide sont basées, entre autres, sur les données probantes au regard de l'accumulation d'animaux, sur diverses connaissances (ex. : la notion d'attachement aux animaux, l'encombrement et l'insalubrité morbide) ainsi que sur les expériences et expertises de différents acteurs concernés. Une recension des écrits *Synthèse de l'état de connaissances entourant l'accumulation d'animaux*<sup>19</sup> ayant pour objet l'accumulation d'animaux a été réalisée et a servi de base à l'élaboration du présent guide d'intervention. Les travaux ont été chapeautés par des groupes de travail (stratégique<sup>20</sup>, opérationnel<sup>21</sup> et développement du guide d'intervention<sup>22</sup>). Ces groupes ont contribué à l'orientation, à la bonification et à la validation du contenu de ce guide.

Le service juridique et le comité d'éthique clinique du CIUSSS de la Capitale-Nationale ont également été mis à contribution pour des conseils juridiques et éthiques en lien avec le contenu du guide. Par la suite, une consultation provinciale auprès d'intervenants de cinq régions sociosanitaires du Québec<sup>23</sup> a permis de valider l'applicabilité du guide d'intervention dans leur région respective. Finalement, différents acteurs ont contribué à la relecture du guide (acteurs du MSSS, du MAPAQ et de l'OTSTCFQ<sup>24</sup>).

19 Ministère de la Santé et des Services sociaux (2019).

20 Composé de gestionnaires et de professionnels du MSSS, du MAPAQ et du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

21 Composé de gestionnaires du CIUSSS de la Capitale-Nationale (Direction des services multidisciplinaires, Direction de la protection de la jeunesse, Direction de santé publique, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires) et du MAPAQ (Direction générale de l'inspection et du bien-être animal).

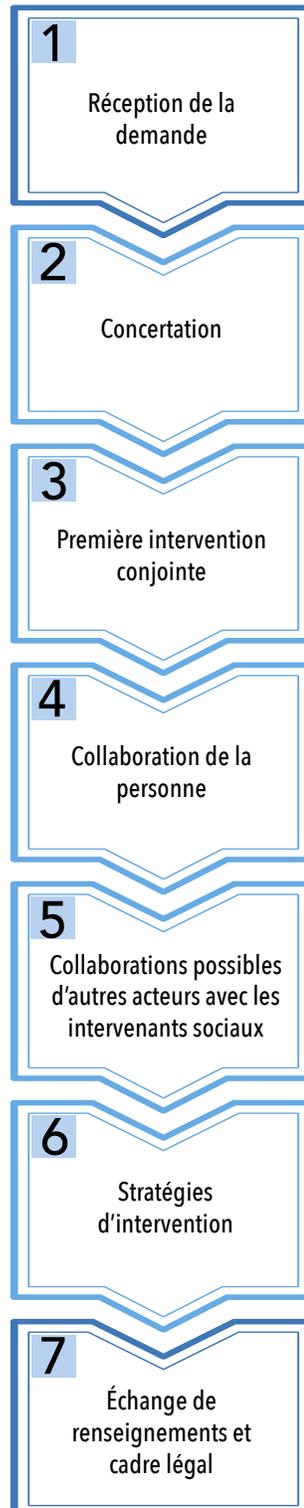
22 Composé d'intervenants sociaux et d'une agente de planification, de programmation et de recherche du CIUSSS de la Capitale-Nationale (Direction des programmes Santé mentale et Dépendances et Direction de la protection de la jeunesse, Direction de l'enseignement et des affaires universitaires), d'inspecteurs du MAPAQ et de la Société protectrice des animaux (SPA) de la Mauricie. À noter que des entrevues individuelles ont été menées auprès de deux intervenants et d'un gestionnaire provenant du CISSS de Chaudière-Appalaches et du CIUSSS de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke qui ont une expérience significative des interventions conjointes avec le MAPAQ.

23 CISSS de Chaudière-Appalaches, CISSS de la Montérégie-Est, CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, CIUSSS de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke et CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

24 Considérant qu'un grand nombre d'intervenants visés par ce guide sont des travailleurs sociaux, l'OTSTCFQ a été interpellé afin de relire et de commenter le guide à la lumière des obligations déontologiques et réglementaires qui encadrent la conduite professionnelle des travailleurs sociaux.

## Intervenir auprès de personnes fragilisées sur le plan psychosocial et impliquées dans des situations où le bien-être animal est compromis

— Schéma synthèse de l'intervention auprès de la clientèle et coordination avec le MAPAQ —



## 1 › RÉCEPTION DE LA DEMANDE



Le MAPAQ achemine une demande de collaboration pour une intervention conjointe à la personne désignée ou au service responsable dans le CISSS/CIUSSS de la région sociosanitaire dans laquelle la personne visée par l'inspection réside (ex. : le service d'intervention de crise dans le milieu 24/7). Pour ce faire, le MAPAQ effectue un transfert d'informations<sup>25</sup> dans un document présentant les éléments pertinents concernant la situation, dont les besoins de soutien qu'ils identifient.

Après avoir pris connaissance de la situation, il est possible de :

- Consulter le dossier de la personne, le cas échéant, et recueillir toute l'information pertinente;
- [Si la personne est connue des services sociaux], référer la demande d'intervention vers l'intervenant assigné au dossier en cohérence avec les modalités d'organisation des services du CISSS/CIUSSS;
- Référer à un organisme communautaire dans le cadre d'une entente de service établie.

Toutefois, si la personne n'est pas connue des services sociaux, c'est l'intervenant du service de crise dans le milieu 24/7 qui interviendra et par la suite, pourra référer la personne vers les services qui répondent le mieux à ses besoins ou lui offrir des mesures appropriées lui permettant d'accéder au service requis.

### 1.1 › Situations pour lesquelles vous pouvez être interpellés

Dans la majorité des cas, l'inspecteur du MAPAQ se déplace seul lors de la ou des premières inspections pour évaluer les conditions de garde des animaux<sup>26</sup>. Ce dernier interpelle les services sociaux s'il perçoit une ou des problématiques psychosociales chez la personne inspectée. Ces problématiques peuvent avoir un impact sur le bien-être animal et complexifier les démarches liées à l'inspection. C'est dans cette optique que vous pouvez, en tant qu'intervenant social du service de l'intervention de crise dans le milieu 24/7 ou du réseau de la santé et des services sociaux, être appelé à intervenir auprès de cette clientèle. L'intervention se réalisera alors de façon conjointe avec l'inspecteur du MAPAQ.

<sup>25</sup> Cette communication peut se faire en vertu de l'article 67 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) qui prévoit qu'un organisme public peut communiquer un renseignement personnel à toute personne ou tout organisme si cette communication est nécessaire à l'application d'une loi au Québec.

<sup>26</sup> **On entend par animaux** : les animaux domestiques, les animaux de ferme (ex. : bovins, porcs, chevaux) et certains animaux de compagnie (ex. : chiens, chats, lapins, furets), et les animaux sauvages qui sont des animaux de compagnie (ex. : perroquets, reptiles, petits rongeurs).

## 1.2 › Objectifs de l'intervention de crise 24/7 dans des situations où le bien-être animal est compromis

L'intervention de crise est une intervention immédiate, brève et directive qui vise à stabiliser l'état de la personne ou de son environnement humain en lien avec la situation de crise<sup>27</sup>.

Les objectifs du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7<sup>28</sup> sont de :

- Rendre disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine une intervention directe et immédiate à toute personne de la population générale en situation de crise et qui nécessite une intervention en face à face;
- Désamorcer la crise et évaluer l'urgence, la dangerosité et les risques de la situation (potentiel de dangerosité, risque suicidaire et risque de décompensation);
- Prévenir la détérioration de la situation et soutenir la personne par une réponse rapide;
- Protéger la personne et ses proches;
- Retrouver un équilibre fonctionnel antérieur à la crise;
- Éviter le recours non essentiel aux urgences hospitalières.

De plus, d'autres objectifs d'intervention sont à privilégier dans des situations où le bien-être animal est compromis :

- Favoriser la création d'un lien de confiance et faciliter les échanges entre la personne et l'inspecteur du MAPAQ;
- Accompagner la personne pour s'assurer de sa compréhension de la situation et aborder ses responsabilités à l'égard des besoins et du bien-être de son animal ou de ses animaux;
- Explorer avec la personne les mesures à entreprendre pour lui permettre de régulariser sa situation conformément aux normes de la Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal;
- Viser la sécurité et l'amélioration du fonctionnement de la personne, tout en restant réaliste face à l'atteinte de cet objectif.

Intervenir auprès de personnes fragilisées sur le plan psychosocial et qui font l'objet d'une inspection du MAPAQ demande des connaissances particulières dont les plus importantes sont celles liées à **l'attachement de l'humain pour l'animal** et à **l'accumulation d'animaux** (voir annexes 1 et 2).

Les personnes auprès de qui vous interviendrez sont en situation de vulnérabilité et, en même temps, peuvent être réfractaires aux interventions<sup>29,30</sup>. Il convient donc d'avoir des attentes réalistes et de faire en sorte d'aider au mieux la personne. Votre jugement clinique, vos habiletés professionnelles et votre sensibilité sont essentiels.

27 Ministère de la Santé et des Services sociaux (2013).

28 Ministère de la Santé et des Services sociaux (2013).

29 Tolin, Frost et Steketee (2007).

30 Tompkins (2011).

### 1.3 › Principes d'intervention : attentes réalistes et attitudes à privilégier

#### // Attentes réalistes

L'intervention de crise se réalise souvent dans des cadres d'intervention inhabituels. Dans le contexte spécifique d'une intervention réalisée de façon conjointe avec un inspecteur du MAPAQ, certaines situations sont plus susceptibles d'être vécues :

- Vous risquez d'être témoin d'animaux en souffrance, d'insalubrité, de la présence de cadavres d'animaux, d'accumulation d'excréments et d'urine, d'odeurs fortes, de pauvreté extrême, par exemple;
- Attendez-vous à ce que la personne soit dans le déni de son problème et de l'impact sur son ou ses animaux<sup>31,32,33</sup>;
- Ayez des attentes adaptées à l'ampleur de la situation. Il faut souvent un suivi à long terme, beaucoup de soutien et un suivi psychologique pour avoir, le plus souvent, de petits résultats<sup>34</sup>. Une intervention de longue durée avec des suivis réguliers et fréquents pourrait être nécessaire, car les personnes peuvent avoir de la difficulté à rester mobilisées longtemps pour rétablir la situation ou pour mettre fin à leurs activités de garde d'animaux;
- Vous pourriez être confrontés à de la résistance de la part de la personne<sup>35</sup>. La création du lien de confiance pourrait s'avérer un défi étant donné que ces personnes créent souvent plus facilement des liens avec les animaux qu'avec les humains et qu'elles sont souvent méfiantes<sup>36</sup>, particulièrement par rapport aux autorités, mais aussi par rapport aux services sociaux;
- Acceptez et tentez de comprendre les résistances de la personne afin de maintenir un lien de confiance et de l'aider à cheminer dans le processus d'inspection du MAPAQ.

31 Nathanson (2009).

32 Patronek, Loar et Nathanson (2006).

33 Caractéristique incluse dans la définition de l'accumulation d'animaux par le consortium de recherche sur l'accumulation d'animaux (*Hoarding of Animals Research Consortium*).

34 O'Connor, St-Pierre-Delorme et Koszegi (2012).

35 Moreau (2016).

36 Lopez (2010).

## // Attitudes à privilégier

L'intervention auprès d'une clientèle fragilisée sur le plan psychosocial et impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis nécessite l'adoption des attitudes suivantes :

- Ayez recours aux bonnes pratiques<sup>37</sup> dont l'efficacité est reconnue, notamment à l'approche motivationnelle<sup>38</sup>, à l'approche de médiation<sup>39</sup> ou à l'approche communautaire<sup>40</sup>;
- Soyez compréhensif par rapport au lien que la personne entretient avec ses animaux;
- Reconnaissez les efforts (même infructueux) à prendre soin des animaux<sup>41</sup> et le lien d'attachement particulier que la personne a avec eux afin de créer un lien de confiance, en prenant toutefois soin d'aller au-delà du discours de justification;
- Traitez les animaux avec respect<sup>42</sup>;
- Respectez les réactions de la personne qui a souvent honte<sup>43</sup>;
- Adoptez une attitude de non-jugement, évitez les réactions de dégoût<sup>44</sup> dans le langage verbal et non verbal et soyez à l'affût de sa réaction affective pour mieux la contrôler;
- Nommez votre inconfort (ex. : odeurs, insalubrité) à la personne afin de susciter sa motivation, une fois que le lien de confiance est créé;
- Évitez de parler trop vite de la réduction du nombre d'animaux et y aller graduellement dans cette diminution (la seule perspective d'être séparée de ses animaux peut causer une grande détresse chez la personne et amener une résistance à l'intervention)<sup>45</sup>;
- Parlez des conséquences négatives associées à la situation actuelle qui limitent l'autonomie de la personne (ex. : impossibilité de cuisiner, incapacité à dormir dans son lit) au lieu de parler de l'état de la résidence;
- Respectez le rythme du client<sup>46</sup>, ce qui peut nécessiter d'arrimer les délais avec d'autres instances (MAPAQ, municipalité, etc.);
- Évitez de démontrer des signes d'impatience envers la personne, même si son rythme est plus lent que vous ne le souhaiteriez;
- Préservez-vous psychologiquement<sup>47</sup> : l'intervention est aussi la responsabilité de la personne. Acceptez que le processus avance au rythme du client. N'hésitez pas à aller chercher du soutien clinique ou à envisager la co-intervention au besoin;
- Sachez travailler avec l'ambivalence de la personne.

37 Formation provinciale sur l'intervention de crise dans le milieu 24/7; Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques ; Formation provinciale sur l'estimation et la gestion du risque d'homicide; Formation OMÉGA; Formation sur la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (P-38.001).

38 Miller et Rollnick (1991).

39 Filion (1998).

40 Bourque (1987).

41 Patronek et *Hoarding of Animals Research Consortium* (2001).

42 Eysermann (2013).

43 Moreau (2016).

44 Moreau (2016).

45 Patronek et *Hoarding of Animals Research Consortium* (2001).

46 Moreau (2016).

47 Eysermann (2013).

## 1.4 › Sécurité de l'intervenant

Dans la majorité des cas, l'inspecteur du MAPAQ aura déjà fait une inspection avant l'intervention conjointe. Lors des interventions dans une résidence privée, l'inspecteur évalue l'environnement (lieux, personnes présentes, animaux, etc.) pour assurer sa sécurité. Si l'inspecteur juge dangereux d'entrer dans un bâtiment, il peut demander à ce que celui-ci soit évalué et sécurisé par la municipalité pour lui permettre de réaliser son inspection<sup>48</sup>. De plus, **avant l'intervention conjointe, l'inspecteur doit vous fournir un portrait global de la situation et vous indiquer l'équipement de biosécurité adéquat à porter pour l'intervention. Lors de cet échange, voyez s'il est possible que ce dernier vous fournisse cet équipement.**

Lors d'une intervention auprès d'une personne impliquée dans une situation où le bien-être animal est compromis, il convient d'appliquer les règles de sécurité et d'hygiène qui s'imposent lors de toutes les interventions à domicile et, souvent, celles qui s'appliquent aux interventions dans les situations d'insalubrité<sup>49</sup>. De plus, étant donné la présence d'animaux, il convient de respecter les recommandations spécifiques suivantes :

- Porter des vêtements appropriés : chaussures fermées, vêtements longs et ajustés, cheveux attachés, pas de bijoux et prévoir des vêtements de rechange;
- Ne pas toucher les animaux, ne pas tendre la main vers eux et ne pas les regarder dans les yeux. Toutefois, les traiter avec respect puisqu'ils sont importants pour la personne;
- Ne jamais transporter les animaux;
- Rester loin des animaux afin d'éviter les risques de morsures et de griffures, mais aussi la transmission de maladies et de parasites;
- En cas de griffure ou de morsure, nettoyer la plaie avec de l'eau et du savon ou une solution antiseptique. Utiliser un onguent antibiotique au besoin et déclarer l'incident selon les procédures en vigueur dans votre établissement;
- Se laver fréquemment les mains avec une solution antiseptique;
- Considérer le port d'un masque N-95 ou d'un masque anti-poussière (un masque chirurgical ne protège pas adéquatement puisqu'il n'est pas étanche au visage), selon les situations;
- En cas d'irritation des voies nasales et à la gorge ou si l'odeur est trop forte, demander à ouvrir une fenêtre après concertation avec l'inspecteur (il sera impossible d'ouvrir une fenêtre tant que l'inspection ne sera pas complétée). S'il n'est pas possible d'ouvrir une fenêtre, sortir du domicile. Si les symptômes d'irritation persistent, écourter l'intervention;
- **Si l'intervention à domicile a lieu sans la présence de l'inspecteur du MAPAQ** : il est possible de demander à la personne d'attacher ou de confiner les animaux avant d'entrer dans l'habitation. Si ce n'est pas possible, envisager de réaliser l'intervention à l'extérieur de la maison, selon les situations;
- Amener un exemplaire de l'Aide-mémoire : proposition d'outil d'observation de la personne et de son environnement (voir sous-section 3.2);

48 Comme l'inspecteur du MAPAQ a l'obligation d'intervenir, en fonction de son mandat, il peut demander à ce qu'une telle évaluation soit réalisée sans le consentement de la personne. Les intervenants sociaux, pour leur part, ne peuvent demander cette évaluation sans le consentement de la personne.

49 Pour une information plus détaillée, consulter : Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur des affaires sociales (2012); Eysermann (2013).

- Prévoir le matériel pertinent pour assurer votre sécurité. Voici une liste de matériel qui peut être utilisé selon les situations :
  - › Gants en latex, masque (N-95 ou anti-poussière), blouse jetable ou sarrau;
  - › Solution hydroalcoolique (antiseptique);
  - › Onguent antibiotique;
  - › Lingettes de peroxyde d'hydrogène;
  - › Piqué d'incontinence (à installer sur le banc de votre auto, au besoin);
  - › Sac à ordures (pour mettre vos vêtements si vous vous changez);
  - › Pommade à base de menthe (Vicks®) (à mettre sous le nez pour les odeurs);
  - › Petit banc en plastique (pour s'asseoir chez la personne);
  - › Planchette avec serre-feuilles pour prendre des notes;
  - › Bottes de caoutchouc jetables ou couvre-chaussures jetables;
  - › Tout autre matériel suggéré par l'inspecteur du MAPAQ ou que vous jugez utile à votre sécurité.
- Porter tout équipement de biosécurité recommandé par l'inspecteur.

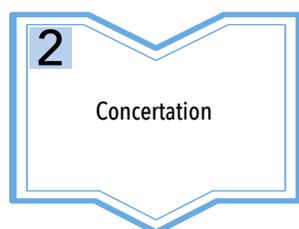
**Votre sécurité est prioritaire.** L'article 51 de la LSSSS<sup>50</sup> prévoit pour les employeurs l'obligation d'offrir un milieu de travail sécuritaire. Chaque établissement a l'obligation de [...] prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé et assurer la sécurité et l'intégrité physique du travailleur. Il doit notamment :

- *7° Fournir un matériel sécuritaire et assurer son maintien en bon état;*
- *9° Informer adéquatement le travailleur sur les risques reliés à son travail et lui assurer la formation, l'entraînement et la supervision appropriés afin de faire en sorte que le travailleur ait l'habileté et les connaissances requises pour accomplir de façon sécuritaire le travail qui lui est confié;*
- *11° Fournir gratuitement au travailleur tous les moyens et équipements de protection individuels choisis par le comité de santé et de sécurité conformément au paragraphe 4 de l'article 78 ou, le cas échéant, les moyens et équipements de protection individuels ou collectifs déterminés par règlement et s'assurer que le travailleur, à l'occasion de son travail, utilise ces moyens et équipements (extraits de l'article 51).*

Consultez les politiques de santé et de sécurité au travail de votre établissement pour connaître les responsabilités de votre employeur et les vôtres en matière de sécurité au travail.

Si vous avez des questions concernant votre sécurité en lien avec la présence d'ammoniac ou de moisissures, vous pouvez communiquer avec la Direction de santé publique qui pourra vous conseiller. Si vous ne pouvez pas intervenir chez la personne sans que cela ne présente de risques pour votre santé et votre sécurité, prenez les mesures prescrites par votre établissement et envisagez de mener la rencontre à un autre endroit.

## 2 › CONCERTATION



La concertation est une étape importante de la planification d'une intervention conjointe. Elle permet de s'assurer d'une compréhension de la situation, des besoins potentiels de la personne, du déroulement prévu de l'intervention, de camper les zones de responsabilités de chacun ainsi que de vérifier si la situation de la personne a changé depuis le transfert de la demande du MAPAQ au CISSS/CIUSSS. Pour ce faire, il est suggéré de planifier une concertation téléphonique puis, le jour de l'intervention, de faire une rencontre précédant l'intervention dans un lieu public.

### 2.1 › Concertation téléphonique

Avant une intervention conjointe, prévoyez un échange par téléphone avec l'inspecteur du MAPAQ (et tout autre acteur, si jugé pertinent). Cette concertation téléphonique permet de mieux comprendre la situation de la personne et de coordonner l'intervention. Le MAPAQ présente la situation, le contexte lié à l'inspection en cours, le besoin de soutien, les risques potentiels et la nécessité d'interpeller d'autres acteurs (ex. : policiers, inspecteurs municipaux). Par la suite, vous pourrez questionner l'inspecteur concernant la situation. Lors de cet échange, assurez-vous :

- D'identifier le jour prévu pour l'intervention;
- D'identifier un lieu de rencontre pré-intervention (ex. : vous pouvez vous rencontrer dans un lieu public à proximité du lieu d'inspection);
- De disposer des informations requises au bon déroulement de l'intervention (ex. : coordonnées téléphoniques des personnes présentes au bureau et cellulaire au besoin, courriels);
- D'obtenir de l'information sur le matériel de biosécurité recommandé par l'inspecteur.

Avant la rencontre pré-intervention, assurez-vous de prendre connaissance de l'aide-mémoire (voir l'annexe 3) et d'être sensibilisé aux conditions qui font qu'un animal est considéré être gardé dans des conditions jugées non conformes, aux problématiques d'accumulation d'animaux et d'attachement de l'humain pour l'animal et aux problématiques d'insalubrité et d'encombrement (annexes 1, 2, 4 et 6). Si vous vous préparez à intervenir en contexte agricole, référez-vous à l'annexe 5. Pour mieux comprendre le fonctionnement des inspections du MAPAQ et le cadre légal en bien-être animal, consultez l'annexe 7.

### 2.2 › Rencontre pré-intervention

Lors de la rencontre pré-intervention, vous pourrez vous coordonner avec les inspecteurs, préciser à nouveau le déroulement prévu de l'intervention et prendre connaissance des nouveaux éléments au dossier, s'il y a lieu. La rencontre pré-intervention se déroule habituellement immédiatement avant l'intervention auprès de la personne. Sous la coordination du MAPAQ, il est possible que d'autres acteurs soient présents à cette rencontre (par exemple, les agents de la paix ou les inspecteurs municipaux). Finalement, une fois arrimés, vous pourrez vous rendre conjointement chez la personne visée par l'inspection.

### 3 › PREMIÈRE INTERVENTION CONJOINTE



#### 3.1 › Intervention en situation où le bien-être animal est compromis

Les interventions auprès de cette clientèle sont aussi diversifiées que les situations que vous rencontrez habituellement en intervention de crise.



#### RAPPELEZ-VOUS

N'oubliez pas que votre sécurité et celle des autres personnes doit être la règle d'or de vos interventions.

#### // Pénétrer dans le domicile lors des interventions conjointes

Lors de l'inspection, l'inspecteur du MAPAQ doit faire signer un consentement à la personne pour entrer dans sa maison d'habitation, à moins qu'il ne détienne déjà un mandat de la Cour du Québec. Ces documents prévoient que toute personne pouvant soutenir l'inspecteur dans ses démarches est autorisée à pénétrer dans le domicile avec lui. Ainsi, vous pouvez pénétrer avec l'inspecteur dans l'habitation. Toutefois, afin de respecter les droits de la personne et de faciliter la création du lien de confiance tout en suscitant sa collaboration, il est fortement recommandé de demander l'autorisation à la personne pour pénétrer dans son domicile, comme vous le feriez habituellement. Si la personne refuse de vous laisser entrer, essayez d'utiliser une autre stratégie. Par exemple, vous pourriez décaler votre intervention de celle de l'inspecteur, ne serait-ce que de quelques minutes ou de quelques heures, afin de marquer la distinction des mandats et des objectifs d'intervention de chacun. Vous pourriez aussi tenter de réaliser votre intervention sur le pas de la porte, par téléphone ou donner à la personne un rendez-vous au bureau. Toutefois, ces stratégies ne permettent pas de constater l'état du domicile.



#### RAPPELEZ-VOUS

Lors des interventions réalisées conjointement, en raison du mandat de l'inspecteur d'évaluer l'environnement (ex. : lieux, personnes présentes, animaux), ce dernier doit contrôler l'environnement immédiat dans l'objectif de recueillir les éléments de preuve pour le dossier légal. Ainsi, vous devez vous coordonner avec lui afin de réaliser vos mandats respectifs. Consultez-le en cas de doute. Prenez notamment soin de ne rien déplacer et de ne pas prendre de photos.

#### // Appréciation globale de la situation et de la personne

Comme dans toute intervention, vous devez procéder à une cueillette de données qui vous permet d'avoir un portrait global de la situation vécue par la personne, que ce soit par le biais d'une appréciation globale de la situation et de la personne ou d'une évaluation du fonctionnement social (selon les obligations professionnelles du travailleur social et les activités réservées à sa profession en vertu du Code des professions). Il convient tout d'abord d'estimer si l'état mental de la personne présente un danger grave et immédiat pour elle-même ou pour autrui. Il est primordial d'estimer la dangerosité du passage à l'acte suicidaire et d'estimer le risque suicidaire et homicidaire.

Il convient aussi d'apprécier sommairement l'état de santé physique et mental de la personne, son réseau social, sa situation financière et la présence de problèmes de consommation ou de problèmes sociaux auxquels la personne peut être confrontée.

Il faut aussi prendre en compte un certain nombre d'éléments spécifiques : signes visibles d'un problème de santé physique, diagnostic ou indices laissant croire que la personne présente un problème de santé mentale, autocritique de la personne à l'égard de la situation, relation qu'entretient la personne avec ses animaux et appréciation sommaire de l'état du logement<sup>51</sup>.

**La proposition d'un outil d'observation de la personne et de son environnement qui suit pourra vous guider dans les éléments plus précis à observer dans votre collecte de données<sup>52</sup>.**

51 Les cas où le MAPAQ interpelle les services sociaux comportent souvent des problématiques d'insalubrité et d'encombrement.

52 Pour une meilleure compréhension des éléments intégrés dans l'*Aide-mémoire : proposition d'outil d'observation de la personne et de son environnement*, référez-vous aux annexes du *Guide d'intervention pour les intervenants sociaux en provenance des établissements du réseau de la santé et des services sociaux œuvrant auprès d'une clientèle impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis*.

### 3.2 › Aide-mémoire : proposition d'outil d'observation de la personne et de son environnement<sup>53</sup>

En plus de réaliser l'appréciation globale de la situation de la personne, il convient d'observer différents éléments qui sont plus spécifiques à ce contexte d'intervention. Cet aide-mémoire pourra nourrir les notes évolutives au dossier de la personne.

**Attention : Notez que les éléments de cet aide-mémoire qui seront identifiés sont de l'ordre des observations et des perceptions de l'intervenant. Ils ne constituent pas une évaluation de la part de l'intervenant.**

#### ÉLÉMENTS À OBSERVER CONCERNANT LA SANTÉ DE LA PERSONNE

##### La personne semble-t-elle souffrir de :

- › Signes de déshydratation (ex. : lèvres sèches, fatigue inhabituelle, désorientation et vertiges, regard terne et yeux enfoncés)
- › Signes de malnutrition ou de dénutrition
- › Infection de la peau ou piqûre d'insectes
- › Difficultés respiratoires
- › Irritation des yeux (symptôme associé à la présence d'ammoniac dans l'air)
- › Limitation physique (déficience physique). Nature :
- › Problème de santé physique apparent. Nature :

##### Commentaires :

##### La personne :

- › N'est pas orientée dans le temps
- › N'est pas orientée dans l'espace
- › Tient un discours confus  
Description sommaire :
- › A un jugement qui semble altéré  
Description sommaire :
- › Difficulté ou incapacité à effectuer les activités quotidiennes
- › Reconnaît partiellement ou pas du tout son problème d'accumulation d'animaux

##### Commentaires :

<sup>53</sup> Outil pour soutenir la collecte de données des intervenants sociaux est intégré dans le *Guide d'intervention pour les intervenants sociaux en provenance des établissements du réseau de la santé et des services sociaux œuvrant auprès d'une clientèle impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis.*

## ÉLÉMENTS À OBSERVER CONCERNANT LA RELATION DE LA PERSONNE AVEC SES ANIMAUX

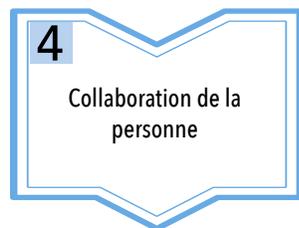
- › Lien qui semble anormalement fort avec ses animaux
- › Croit avoir une habileté spéciale pour communiquer avec les animaux, un lien télépathique, par exemple
- › La personne semble en détresse à l'idée que ses animaux lui soient retirés
- › L'attachement de la personne envers ses animaux semble pathologique : attachement qui se substitue à celui d'autres êtres humains

**Brève description de la relation de la personne avec ses animaux :**

## ÉLÉMENTS À OBSERVER CONCERNANT L'ÉTAT DU DOMICILE

- › Présence importante de poussière et de saleté
- › Odeur forte
- › Difficulté à circuler de manière sécuritaire dans le domicile
- › Accumulation d'objets
- › Risque de chute d'objets
- › Humidité excessive et infiltration d'eau
- › Présence de moisissures
- › Présence d'urine ou d'excréments sur le sol ou les meubles
- › Présence de nourriture avariée
- › Présence de déchets
- › Présence d'insectes
- › Suspicion de présence d'ammoniac (odeur, irritation des yeux et des voies respiratoires, etc.)
- › Système d'hygiène non fonctionnel ou non accessible
- › Inaccessibilité à la cuisine
- › Chambre et lit inaccessibles ou inutilisables
- › Absence d'électricité
- › Absence d'eau courante
- › Système de chauffage non fonctionnel
- › Sources de chauffage et d'électricité semblent non sécuritaires
- › Items inflammables près des sources de chaleur
- › Accès aux sorties (portes et fenêtres) partiellement ou totalement bloqués
- › Problème apparent de la structure du domicile (planchers, escaliers, balcons, murs, toiture)

## 4 › COLLABORATION DE LA PERSONNE



### 4.1 › Si la personne ne collabore pas et refuse l'aide des services sociaux

Il convient d'utiliser les approches reconnues, comme l'approche motivationnelle<sup>54</sup>, pour diminuer les résistances de la personne à recevoir de l'aide<sup>55</sup> et favoriser un engagement dans la démarche. Dans certaines situations, l'intervention du MAPAQ ou de la municipalité (risque de saisie des animaux, mesure élevée du taux d'ammoniac ou risque d'éviction) peut amener la personne à se mettre en action. Solliciter la collaboration d'alliés peut aussi être considéré : des proches ou un intervenant d'un organisme communautaire peuvent être interpellés, lorsque ce dernier est un intervenant significatif pour la personne. **Il vous revient d'être proactif dans l'intervention** afin d'utiliser des stratégies pertinentes selon les situations, toujours dans le respect de la confidentialité, en fonction de votre jugement clinique.

### 4.2 › Si la personne accepte l'aide des services sociaux

Il convient d'intervenir auprès d'elle en fonction des objectifs de l'intervention de crise dans le milieu 24/7 dans des situations où le bien-être animal est compromis (voir sous-section 1.2).

Selon votre analyse de la situation et votre jugement clinique, différents acteurs peuvent être interpellés, toujours dans le respect des règles de confidentialité et avec l'inspecteur au besoin : la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), le Curateur public, la Direction de santé publique, des services communautaires (ex. : aide au ménage), la municipalité, le service de prévention des incendies, etc. (voir le tableau qui suit pour les collaborateurs internes et externes et l'annexe 8 pour les coordonnées utiles).

Par la suite, il convient d'évaluer si la personne devrait être référée vers un autre programme-services (ex. : en santé mentale adulte ou au soutien à domicile) afin d'assurer une continuité de service auprès de la personne. Une intervention conjointe de plusieurs programmes-services peut aussi être considérée ainsi qu'une collaboration interprofessionnelle, étant donné l'occurrence des problématiques multiples (troubles mentaux et cognitifs, insalubrité, zoonoses, infections de la peau, infections respiratoires, etc.) et la complexité des besoins biopsychosociaux chez cette clientèle<sup>56</sup>.

**Travailler en interdisciplinarité avec les différents acteurs impliqués est une bonne façon d'obtenir de meilleurs résultats, mais aussi de vous préserver psychologiquement.**

**Si vous estimez qu'une personne a besoin d'être assistée ou représentée dans l'exercice de ses droits civils, assurez-vous qu'une évaluation médicale et qu'une évaluation psychosociale (activité réservée exclusivement aux travailleurs sociaux) sont réalisées et versées au dossier de l'usager. Une demande d'ouverture de régime de protection pourra ensuite être déposée au Curateur public<sup>57</sup>.**

54 Miller et Rollnick (1991).

55 Selon la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS), le consentement de la personne apte est nécessaire pour pouvoir intervenir (droit de refuser les services).

56 Careau et coll. (2014).

57 Voir article 270 du Code civil pour plus de détails. *Code civil du Québec*, L.R.Q., 1994, c. CCQ-1991, art. 270.

5 › COLLABORATIONS POSSIBLES D'AUTRES ACTEURS AVEC LES INTERVENANTS SOCIAUX

**5**  
Collaborations possibles  
d'autres acteurs avec les  
intervenants sociaux



**RAPPELEZ-VOUS**

Les lois entourant la confidentialité et le secret professionnel doivent être respectées en tout temps lorsqu'un intervenant fait appel à des collaborateurs<sup>58</sup>.

L'intervention auprès de la personne peut nécessiter la contribution de différents acteurs. **Selon le type de collaboration souhaitée, une coordination avec l'inspecteur est à prévoir.**

COLLABORATEURS (INTERNES OU EXTERNES)	CONTEXTE DE COLLABORATION OU MANDAT
Curateur public ou représentant légal	Doit être contacté pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>› L'informer de la situation qui concerne le majeur inapte;</li> <li>› Obtenir les autorisations requises (ex. : consentement aux soins);</li> <li>› L'informer qu'une personne inapte est victime de maltraitance ou de négligence.</li> </ul>
Médecin de la personne	› Peut procéder à une évaluation de la santé physique et mentale de la personne et référer à un autre professionnel au besoin.
Intervenant ou professionnel d'un autre programme-services de l'établissement	› Peut intervenir auprès de la personne en fonction des besoins de celle-ci, du mandat de son service et de sa fonction.
Organismes communautaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Peuvent intervenir dans le cadre d'une entente de services avec un CISSS ou un CIUSSS ou lorsqu'ils sont des intervenants importants pour la personne.</li> <li>› Peuvent aussi être interpellés en soutien par les intervenants des CISSS et CIUSSS pour différents aspects de l'intervention.</li> </ul>
Direction de santé publique	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Peut soutenir les intervenants et avoir un rôle-conseil pour l'évaluation et la gestion des risques associés à ce type de situation, notamment au regard des enjeux de santé publique : salubrité, infestation d'insectes ou de vermines, zoonose, présence d'ammoniac dans l'air, etc.</li> <li>› À contacter lorsque les acteurs ne possèdent pas l'expertise pour agir sur une situation ou pour valider certains enjeux de santé ou de sécurité pour les intervenants impliqués ou encore les populations exposées.</li> </ul>
Services ambulanciers	› Doivent être contactés lorsqu'un transport à l'hôpital est nécessaire.
Services de police	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Peuvent accompagner les inspecteurs et les intervenants sociaux lorsqu'il y a des risques que la personne soit agressive et lors de certaines saisies.</li> <li>› Doivent être appelés pour l'application de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui) (LPP ou Loi P-38.001).</li> </ul>
Services de prévention des incendies	› Peut évaluer le risque d'incendie et, dans certains cas, mesurer le taux d'ammoniac ou s'assurer qu'il soit mesuré.

<sup>58</sup> Référez-vous à la section 7. Échange de renseignements et cadre légal du *Guide d'intervention pour les intervenants sociaux en provenance des établissements du réseau de la santé et des services sociaux œuvrant auprès d'une clientèle impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis* pour plus de détails.

## 6 › STRATÉGIES D'INTERVENTION



### 6.1 › Pistes d'intervention générales

Voici des pistes d'intervention qui peuvent être utilisées, lorsqu'elles sont pertinentes, en fonction des situations et de votre jugement clinique. Les stratégies d'intervention doivent être adaptées à la personne (caractéristiques et histoire de la personne, sévérité de la problématique) :

**Il est à noter que, si une partie des interventions peuvent se faire en collaboration avec l'inspecteur du MAPAQ, cet acteur sera appelé à se retirer du dossier soit lorsque la situation sera redevenue conforme, soit lorsque les animaux auront été retirés. En fonction des besoins de la personne, il est souhaitable de poursuivre l'intervention psychosociale indépendamment de la poursuite des actions ou du retrait du MAPAQ.**

- Clarifier votre mandat auprès de la personne;
- Tenter de diminuer les résistances de la personne à collaborer ou à recevoir de l'aide;
- Créer un lien de confiance avec la personne<sup>59</sup>;
- Informer la personne que la démarche d'inspection du MAPAQ est régie par des lois sur lesquelles vous n'avez pas de pouvoir;
- Évaluer les facteurs de risque présents ainsi que les facteurs de protection (pour la personne et pour les autres occupants du domicile);
- Prendre en considération tous les problèmes ou troubles en comorbidité, car ces derniers peuvent avoir un impact sur la situation de la personne et sur la manière dont elle prend soin de son animal ou de ses animaux;
- Soutenir et enseigner des « stratégies d'adaptation à la personne pour composer avec la situation vécue »<sup>60</sup>;
- Prévoir la possibilité d'une aide pour remettre la maison en état et pour prendre soin des animaux. Une aide quotidienne peut être requise;
- Accompagner la personne dans ses démarches en lien avec l'inspection du MAPAQ et l'aider à se conformer aux demandes liées à l'inspection. Agir comme médiateur ou facilitateur, au besoin;
- Discuter des délais et des interventions avec l'inspecteur du MAPAQ;
- S'assurer que l'inspecteur informe clairement la personne que le dossier au MAPAQ est conservé et ce, même si les inspections du MAPAQ s'espacent ou cessent, et le cas échéant, qu'il pourrait être réactivé en cas de récidive et de réception d'une plainte;
- Travailler avec la personne sur un plan de placement et d'adoption de ses animaux s'il est souhaitable de réduire le nombre d'animaux même si l'inspecteur du MAPAQ n'envisage pas encore la saisie;
- Porter attention au bien-être des animaux de façon concomitante au suivi;
- Lorsqu'il y a un risque de saisie, il est obligatoire d'estimer si l'état mental de la personne présente un danger grave et immédiat pour elle-même ou pour autrui, d'estimer le risque suicidaire, la dangerosité du passage à l'acte suicidaire

<sup>59</sup> Moreau (2016).

<sup>60</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux (2013), page 27.

et le risque homicidaire. Il est souhaitable que l'intervenant soit présent lors de la saisie des animaux pour soutenir la personne. De plus, convenir avec l'inspecteur s'il est souhaitable et possible que la personne puisse garder certains animaux. Il est à noter que si cette option est choisie, le MAPAQ fera un suivi afin de s'assurer que les animaux qui ont été gardés vivent dans des conditions adéquates. Solliciter au besoin, avec l'accord de la personne, l'implication des proches;

- Référer à un autre service au besoin (ex. : services psychosociaux ou de santé);
- Orienter la personne vers les ressources appropriées à sa ou ses problématiques, au besoin;
- Lorsque nécessaire, soutenir la personne dans une relocalisation temporaire ou permanente.



### RAPPELEZ-VOUS

#### Quand la crise éclate

En situation de crise, il convient d'intervenir selon les bonnes pratiques<sup>61</sup> et de s'assurer que la personne est en sécurité. **Assurez-vous également de votre propre sécurité. En cours d'intervention**, si la **personne est potentiellement dangereuse**, c'est vous qui avez la responsabilité de contacter le service de police.

Les personnes fragilisées sur le plan psychosocial sont souvent particulièrement attachées à leurs animaux et la perspective de les perdre peut déclencher chez certaines personnes une détresse importante ou des réactions violentes. Par ailleurs, le seul fait d'avoir des étrangers sur leur propriété ou à l'intérieur de leur domicile peut être grandement dérangent.

Un des rôles importants dans le cadre des interventions conjointes est d'agir comme médiateur lorsque le dialogue entre l'inspecteur et la personne est difficile.

<sup>61</sup> Formation provinciale sur l'intervention de crise dans le milieu 24/7; Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide de bonnes pratiques; Formation provinciale sur l'estimation et la gestion du risque d'homicide; Formation OMÉGA; Formation sur la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (P-38.001).

À la suite de l'appréciation globale de la situation et de la personne et de votre analyse, diverses actions peuvent être entreprises. Ce tableau résume les pistes d'action à envisager lors de situations particulières. Toutefois, rappelez-vous que votre jugement clinique doit toujours prévaloir afin de déterminer la ou les actions les plus appropriées selon la situation.

// Actions à considérer ou à entreprendre à la suite de l'analyse de la situation

SITUATIONS	ACTIONS À CONSIDÉRER OU À ENTREPRENDRE
Danger grave et immédiat pour la personne ou pour autrui en raison de l'état mental, sans la collaboration de la personne	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contactez le service de police afin d'appliquer l'article 8 de la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elle-même ou pour autrui (LPP ou Loi P-38.001<sup>62</sup>).</li> </ul>
Danger grave, non immédiat, mais très inquiétant en raison de l'état mental et la personne refuse d'aller à l'hôpital ou de consulter un psychiatre	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Envisagez de faire une demande au tribunal pour une garde provisoire de la personne en milieu hospitalier selon les politiques en vigueur dans votre établissement.</li> </ul>
Signes de problèmes de santé physique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Partagez vos inquiétudes avec la personne;</li> <li>▪ Encouragez la personne à obtenir des soins de santé;</li> <li>▪ Référez-la aux ressources appropriées :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>› Info-Santé et Info-Social;</li> <li>› Infirmière;</li> <li>› Médecin de famille;</li> <li>› Groupe de médecine de famille réseau (GMF-R : pour clientèle orpheline);</li> <li>› Pharmacien;</li> <li>› Urgence;</li> <li>› Services ambulanciers.</li> </ul> </li> </ul>
Présomption de déficit cognitif ou de trouble mental (y compris suspicion d'accumulation d'animaux)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Envisagez de faire évaluer la personne par un professionnel ayant les compétences requises en vertu du Code des professions<sup>63</sup> (ex. : médecin de famille, urgence psychiatrique);</li> <li>▪ Proposez à la personne de l'accompagner. Demandez-lui si elle consent à ce que vous parliez au médecin de sa situation.</li> </ul>

62 « Un agent de la paix est autorisé à amener une personne en centre hospitalier contre son gré » à la demande d'un intervenant de service de crise qui estime que la personne représente un danger grave et immédiat pour elle-même ou pour autrui en raison de son état mental. La personne sera alors soumise à un examen psychiatrique.

63 Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines, projet de loi no 21 (date de la sanction : 19 juin 2009), c. 28.

SITUATIONS	ACTIONS À CONSIDÉRER OU À ENTREPRENDRE
<p><b>Menace pour la santé, la sécurité ou le développement d'un enfant</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faites un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Les intervenants de la DPJ sont responsables de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ)<sup>64</sup> au regard de la sécurité et du développement de l'enfant qui pourraient être compromis.</li> <li>▪ Les intervenants de la DPJ, étant donné leur mandat de protection des enfants et compte tenu de la Loi sur la protection de la jeunesse, ne pourront pas agir en intervention conjointe simultanée avec les inspecteurs du MAPAQ, à moins de situations particulières (ex. : consentement de la personne déjà suivie). Ainsi, les inspections du MAPAQ et des intervenants de la DPJ se tiendront fort probablement en deux temps.</li> </ul>
<p><b>Menace pour la santé ou la sécurité d'un majeur inapte</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contactez le représentant légal, le tuteur ou le Curateur public s'il est connu.</li> <li>▪ Sinon, contactez le Curateur public du Québec. Pour faire un signalement, vous devez fournir les informations suivantes :             <ul style="list-style-type: none"> <li>› Nom de la victime présumée;</li> <li>› Date de naissance*;</li> <li>› Adresse;</li> <li>› Numéro de téléphone*;</li> <li>› Nom d'une personne de son entourage*;</li> <li>› Énumération des faits inquiétants (propos, gestes ou attitude de la victime présumée, blessures ou marques sur elle, dépense excessive de son argent, appropriation ou détournement de ses biens par une personne de son entourage, etc.);</li> <li>› Précisions, si possible, sur le moment du début des actes dénoncés et sur leur fréquence.</li> </ul> </li> </ul> <p>* Les renseignements suivis d'un astérisque, bien qu'utiles, ne sont pas obligatoires pour faire un signalement au Curateur public du Québec.</p>
<p><b>Menace pour la santé ou la sécurité d'un majeur apte, mais vulnérable (personne âgée, personne ayant une déficience physique)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selon les situations, il pourrait être envisagé, avec son accord, d'offrir des services à cette personne, de s'associer au soutien à domicile, de faire évaluer son aptitude en cas de présomption, de contacter la Commission des droits de la personne et de la jeunesse ou de proposer toute autre intervention pertinente en fonction de votre jugement clinique.</li> </ul>
<p><b>Indices de risques d'incendie (fils électriques dénudés, matières combustibles, objets inflammables près des sources de chauffage, etc.)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concertez-vous avec l'inspecteur du MAPAQ pour contacter la municipalité (service de prévention des incendies) afin d'obtenir une évaluation. Assurez-vous de respecter la confidentialité.</li> </ul>

64 Loi sur la protection de la jeunesse, L.R.Q., 1984, c. P-34.1.

SITUATIONS	ACTIONS À CONSIDÉRER OU À ENTREPRENDRE
<p><b>Maison qui semble non sécuritaire pour la personne : problème apparent de la structure de la maison, insalubrité, moisissures, infestations, suspicion de présence d'ammoniac, etc.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En premier lieu, se coordonner avec l'inspecteur du MAPAQ afin qu'il fasse les démarches s'il le juge pertinent.</li> <li>▪ Étant donné les enjeux de confidentialité, il faut évaluer le danger que représente l'habitation afin de vous aiguiller dans la décision d'agir. Tentez en premier lieu d'avoir l'approbation de la personne avant d'entamer des démarches.</li> <li>▪ Il serait notamment possible, avec l'accord de la personne, de contacter :             <ul style="list-style-type: none"> <li>› Le propriétaire en premier lieu;</li> <li>› La municipalité (service de l'environnement et de l'insalubrité ou service de prévention des incendies<sup>65</sup>) pour une évaluation du risque (ex. : structure qui semble non sécuritaire, suspicion de présence d'ammoniac<sup>66</sup>) ou si le propriétaire omet d'agir;</li> <li>› La Direction de santé publique peut être interpellée en soutien pour l'analyse du risque et sa gestion<sup>67</sup>.</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En vertu de la Loi sur la santé publique, dans le respect du Code des professions<sup>68</sup>, vous devez signaler la situation si vous avez des motifs sérieux de croire que la situation peut menacer la santé de la population :             <ul style="list-style-type: none"> <li>› « Les ministères, les organismes gouvernementaux et les municipalités doivent signaler au directeur de santé publique du territoire concerné ou au directeur national de santé publique les menaces à la santé de la population dont ils ont connaissance ou les situations qui leur donnent des motifs sérieux de croire que la santé de la population est menacée. [...] on entend par une menace à la santé de la population la présence au sein de celle-ci d'un agent biologique, chimique ou physique susceptible de causer une épidémie si la présence de cet agent n'est pas contrôlée<sup>69</sup> ».</li> <li>› Il est également possible d'interpeller la Direction de santé publique afin d'obtenir un avis, et ce, sans transmettre d'informations nominales sur la situation.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Le MAPAQ se retire après une situation fondée qui s'est rétablie ou après une saisie</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sensibilisez l'inspecteur au risque élevé de récurrence de la personne.</li> </ul>
<p><b>Animaux dont le bien-être semble compromis alors que le MAPAQ n'est pas ou n'est plus impliqué dans le dossier</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obtenir le consentement de la personne pour faire un signalement au MAPAQ (1-844-ANIMAUX).</li> <li>▪ Accompagner la personne dans les soins à donner à ses animaux ou dans la réduction de leur nombre.</li> <li>▪ Contacter une SPA/SPCA pour obtenir des informations et des conseils<sup>70</sup>. Il est à noter que certaines SPA/SPCA ont le mandat d'appliquer la Loi B-3.1 si une situation problématique est portée à leur connaissance.</li> </ul>

65 Les services peuvent varier d'une municipalité à l'autre.

66 Certaines municipalités n'offrent pas ce service. Envisager la possibilité de faire appel à une firme privée spécialisée en qualité de l'air.

67 S'il y a une Direction de santé publique au sein de votre établissement, un échange des renseignements pertinents est possible en fonction des directives pour la communication des renseignements intra-établissement.

68 Article 60.4 : « Le professionnel doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession. Il ne peut être relevé du secret professionnel qu'avec l'autorisation de son client ou lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse ». *Code des professions*, RLRQ, 2017, c. C-26, art. 60.4.

69 *Loi sur la santé publique*, L.R.Q., 2002, c. S-2.2, art. 2 et 92.

70 En respectant la confidentialité et idéalement avec le consentement de la personne.

## 6.2 › Pistes d'intervention quand des animaux ont été saisis

Voici des pistes d'intervention qui peuvent être utilisées quand des animaux ont été saisis :

- Poursuivez un suivi régulier dans les premiers temps pour s'assurer que la perte des animaux ne vient pas aggraver l'état de la personne;
- À la suite d'une entente avec l'inspecteur du MAPAQ, la personne pourrait garder un ou plusieurs animaux (dans la mesure de ses capacités à en prendre soin), surtout si elle semble dépressive ou a des idées suicidaires;
- Donnez, dans la mesure du possible, certaines informations sur les conditions de garde des animaux (ex. : la manière dont ils sont traités);
- Aidez la personne à se mobiliser afin d'entreprendre des démarches pour répondre aux normes et aux recommandations du MAPAQ et de pouvoir avoir à nouveau un ou plusieurs nouveaux animaux<sup>71</sup>. Si ce n'est pas possible, des visites à des animaux pourraient être planifiées (ex. : visites dans un refuge, devenir bénévole dans un refuge pour aider à promener des chiens);
- Prenez en compte les jugements d'interdiction ou de limitation du nombre d'animaux qui ont été émis à l'égard de la personne à la suite d'un jugement de culpabilité de la Cour à une infraction à la Loi B-3.1.

## 6.3 › Pistes d'intervention si vous soupçonnez un cas d'accumulation d'animaux<sup>72</sup>

Voici des pistes d'intervention qui peuvent être utilisées si vous soupçonnez un cas d'accumulation d'animaux :

- Si un cas d'accumulation d'animaux est soupçonné, une évaluation psychologique ou psychiatrique par un professionnel ayant les compétences requises en vertu du Code des professions est souhaitable;
- [Pour l'intervenant au suivi] Préparez-vous à une intervention de longue durée avec des suivis réguliers et fréquents pour aider les accumulateurs d'animaux à rester mobilisés;
- Travaillez sur les habiletés de résolution de problèmes;
- Amenez la personne à avoir plus d'activités sociales et à solidifier son réseau afin que les animaux ne soient pas son seul lien affectif;
- Gardez en tête que dans tous les cas d'accumulation d'animaux, un suivi en santé mentale est recommandé pour que la personne développe des stratégies pour contrôler son trouble d'accumulation. Les thérapies ou interventions à court terme peuvent être utilisées dans certaines circonstances, par exemple pour corriger un aspect en particulier. Aucune thérapie n'a encore fait ses preuves dans les cas d'accumulation d'animaux, mais la thérapie cognitivo-comportementale qui est utilisée pour les accumulateurs d'objets semble prometteuse<sup>73</sup>.

71 Il est peu probable que la personne puisse récupérer les animaux qui ont été saisis. Il est possible d'en discuter avec l'inspecteur.

72 Se référer à l'annexe 2.

73 Patronek et Ayers (2014).

## 7 › ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS ET CADRE LÉGAL



### 7.1 › Confidentialité et secret professionnel<sup>74,75,76,77</sup>

Le dossier de l'utilisateur est confidentiel et son contenu ne peut être divulgué sans son consentement, sauf dans certains cas prévus par la loi. En vertu de l'article 19.0.1 de la LSSSS<sup>78</sup>, un renseignement contenu dans le dossier d'un usager peut être communiqué pour prévenir un acte de violence lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace l'utilisateur, une autre personne ou un groupe de personnes identifiables et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence. On entend par blessure grave toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiables. Dans ce cas, seules les informations pertinentes sont communiquées, uniquement aux personnes en danger et à celles susceptibles de leur porter secours.

Par ailleurs, pour les professionnels souscrits au système professionnel du Québec, le Code des professions, les codes de déontologie des différentes professions de même que la Charte québécoise des droits et libertés de la personne balisent le secret professionnel. Ainsi, les professionnels ne sont autorisés à communiquer des renseignements confidentiels qu'avec le consentement de l'utilisateur ou lorsque la loi l'ordonne ou le permet. Lorsque le secret professionnel est levé, le professionnel ne doit transmettre que les informations nécessaires au tiers dans l'exercice de ses fonctions. Les intervenants ne doivent pas révéler non plus qu'une personne a fait appel à leurs services.

Ces règles prévalent dans les échanges entre l'intervenant et tous les acteurs qui pourront être impliqués au dossier (MAPAQ ou autres).

**L'intervenant doit s'assurer d'obtenir l'autorisation de la personne avant de transmettre des informations confidentielles la concernant.** Il peut alors utiliser le formulaire d'autorisation à communiquer des renseignements contenus au dossier, mais seules les informations essentielles à l'intervention doivent être communiquées. Dans le cas où l'intervenant n'obtiendrait pas ce consentement et qu'il a absolument besoin d'une expertise ou d'un soutien externe, il lui est possible d'aller la chercher en respect des règles de confidentialité.

### 7.2 › Échange d'informations

L'échange d'informations entre le MAPAQ et le RSSS doit reposer sur le respect des droits fondamentaux des usagers et il est important de garder en tête les lois qui encadrent la confidentialité de même que la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et les codes de déontologie qui encadrent le secret professionnel. L'inspecteur du MAPAQ et l'intervenant ont des mandats distincts : l'inspecteur est responsable notamment de l'application de la Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal alors que l'intervenant est responsable de l'intervention auprès de la personne. Ainsi, les informations échangées doivent toujours se limiter à ce qui est nécessaire au bon déroulement des inspections et des interventions respectives, toujours dans le respect des lois.

74 *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., 1977, c. C-12, art. 9.

75 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., 2005, c. S-4.2., art. 19.

76 *Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, c. C-26, r. 286.

77 *Code des professions*, RLRO, 2017, c. C-26, art. 87.

78 *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., 2005, c. S-4.2., art. 19.0.1.

Si, pour le bien de l'intervention, par exemple pour négocier un délai avec l'inspecteur, il est nécessaire de lui fournir une information pertinente et confidentielle du dossier du client, il faut s'assurer d'avoir préalablement obtenu l'autorisation de la personne. Il est toutefois important de ne communiquer que les informations essentielles.

Pour sa part, le MAPAQ est régi par la loi d'accès à l'information<sup>79</sup>. L'intervenant ne recevra pas le rapport d'inspection par écrit, mais l'inspecteur peut lui communiquer verbalement les prochaines étapes, les éléments importants du dossier ainsi que ses recommandations.

### 7.3 › Informations pouvant être transmises de l'intervenant social à l'inspecteur

- Si la personne est sous curatelle : le nom de son représentant légal, de son tuteur ou de son Curateur public (il s'agit d'une information publique selon la Loi sur le Curateur public<sup>80</sup>).
- Astuces pour réduire les résistances de la personne, façons d'interagir avec elle afin de faciliter sa compréhension et de prévenir une situation de crise.
- Dans le cas d'une intervention conjointe différée, si l'intervenant a des motifs de croire que l'inspecteur pourrait être en danger en vertu de l'article 19.0.1 de la LSSSS (risque sérieux de mort ou de blessures graves), il peut l'en aviser en respectant les procédures prévues par la loi.
- Avisez l'inspecteur :
  - › Si vous vous retirez du dossier à un moment ou l'autre de l'intervention et mentionnez qui assurera l'intervention conjointe;
  - › Si vous mettez fin à votre intervention, car vous jugez que la personne est stabilisée;
  - › Si vous mettez fin à votre intervention pour toute autre raison.

### 7.4 › Informations que doit transmettre l'inspecteur à l'intervenant social

Les inspecteurs sont régis par la Loi sur la fonction publique (RLRQ, c. F-3.1.1<sup>81</sup>) qui établit les normes d'éthique et de discipline des fonctionnaires. Le Guide d'éthique et de déontologie du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation<sup>82</sup> est un outil de référence qui vise à favoriser le respect des règles et des obligations de la fonction publique et détermine les valeurs fondamentales qui doivent guider les actions des employés du MAPAQ.

AVANT L'INTERVENTION CONJOINTE	APRÈS L'INTERVENTION CONJOINTE
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Portrait général de la situation et de la personne;</li> <li>› Présence d'un régime de protection si connu, de même que le nom du représentant légal, tuteur ou Curateur public;</li> <li>› Équipement de biosécurité à prévoir pour votre protection.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Éléments auxquels la personne doit se conformer;</li> <li>› Délais dont dispose la personne pour se conformer aux exigences;</li> <li>› Conséquences possibles si la personne ne corrige pas les éléments qui ne sont pas conformes.</li> </ul>

Pour obtenir de l'information plus détaillée sur un dossier, une demande d'accès à l'information doit être déposée au MAPAQ.

<sup>79</sup> Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ), 1982, c. A-2.1.

<sup>80</sup> Loi sur le Curateur public, L.R.Q., 1989, c. C-81.

<sup>81</sup> Loi sur la fonction publique, RLRQ, 1983, c. F-3.1.1.

<sup>82</sup> Document inédit.

## 7.5 › Signalements croisés

Plusieurs travaux ont démontré l'existence d'un lien entre la négligence et la cruauté envers les animaux et celle envers les personnes en situation de vulnérabilité<sup>83, 84</sup>. De plus, les situations d'intervention auprès d'une clientèle impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis impliquent souvent de l'insalubrité. Par conséquent, en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse quant à l'obligation de signaler, il convient de faire un signalement à la DPJ lorsque des mineurs vivent dans le milieu inspecté et que l'intervenant a des motifs raisonnables de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis. Dans la même logique, si l'intervenant constate qu'un majeur inapte, qui est sous régime de protection, est victime de négligence ou d'abus il doit signaler la situation au commissaire aux plaintes et à la qualité des services tel que le prévoit l'article 21<sup>85</sup> de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, et informer le représentant légal ou le curateur public. Si cela est requis, ce dernier pourra faire enquête et entreprendre les mesures appropriées pour remédier à la situation en collaboration avec l'établissement concerné. Lorsqu'il s'agit d'une situation d'urgence, les services de police doivent être contactés. Pour toute précision concernant le signalement des situations de maltraitance envers les aînés et les personnes majeures en situation de vulnérabilité, les intervenants peuvent consulter la Politique de lutte à la maltraitance de leur établissement<sup>86</sup>.

Finalement, comme les animaux ne sont pas, au sens du Code civil du Québec<sup>87</sup>, des biens, et qu'ils sont des êtres doués de sensibilité ayant des impératifs biologiques, ils doivent aussi être protégés<sup>88</sup>. Ce devoir de citoyen s'applique aussi aux intervenants sociaux. Toutefois, la Loi B-3.1 n'autorise pas l'intervenant à lever son secret professionnel. Ainsi, pour pouvoir faire un signalement au MAPAQ (1-844-ANIMAUX), l'intervenant doit obtenir le consentement de la personne. Ce consentement peut être obtenu en utilisant une approche reconnue qui favorise l'engagement et la collaboration de la personne (ex. : l'approche motivationnelle<sup>89</sup> ou l'approche de médiation<sup>90</sup>). Il peut aussi faire de l'enseignement sur le mandat du MAPAQ et faire valoir à la personne qu'interpeller le MAPAQ en amont pourrait éviter des plaintes.

83 Williams (2014b).

84 Patronek et Hoarding of Animals Research Consortium (2001).

85 Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 2017, c. L-6.3, art. 21

86 Article 3 de la L-6.3 : L'établissement doit adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ces services soient rendus dans une installation maintenue par l'établissement ou à domicile. Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 2017, c. L-6.3, art. 3.

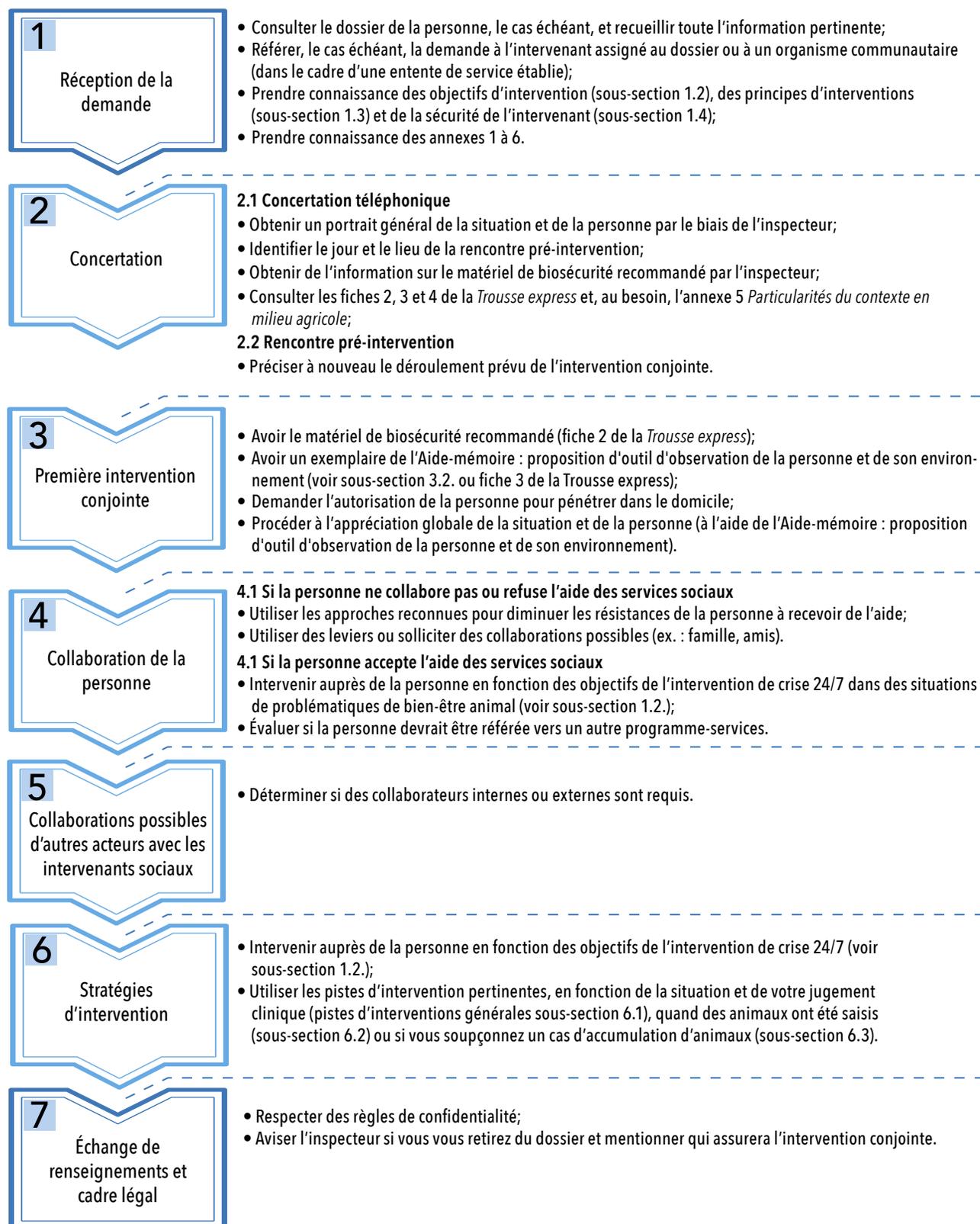
87 Article 898.1 du Code civil <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/CCQ-1991>.

88 Voir annexe 4 pour les extraits pertinents de la Loi sur le bien-être et la sécurité des animaux, et le Code civil du Québec.

89 Miller et Rollnick (1991).

90 Filion (1998).

— Schéma détaillé de l'intervention auprès de la clientèle et coordination avec le MAPAQ<sup>91</sup> —



91 Le schéma détaillé constitue la fiche 1 de la *Trousse express du Guide d'intervention pour les intervenants sociaux des établissements du réseau de la santé et des services sociaux œuvrant auprès d'une clientèle impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis*. (Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2019).

## Conclusion

Le *Guide d'intervention pour les intervenants sociaux des établissements du réseau de la santé et des services sociaux œuvrant auprès d'une clientèle impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis* a été développé dans le but de soutenir et d'outiller les intervenants sociaux du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7 qui œuvrent auprès des personnes fragilisées sur le plan psychosocial et impliquées dans des situations où le bien-être animal est compromis, tant sur le plan clinique que sur le plan de la coordination des interventions avec les inspecteurs du MAPAQ.

Le présent outil a été développé en collaboration afin de soutenir les intervenants sociaux du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7 des établissements du réseau de la santé et des services sociaux.

Finalement, l'officialisation de l'Entente de collaboration et de communication de renseignements concernant une procédure d'intervention en bien-être animal et en accompagnement par les services sociaux entre le MAPAQ et les CISSS et CIUSSS permettra de mieux camper la collaboration interministérielle.

## Références

Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (2011). *Manuel d'urgence : Présentation des valeurs seuils utilisées dans les situations d'urgence pour une exposition aux produits chimiques toxiques ou corrosifs dans l'air*, Québec, Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale, Direction régionale de santé publique.

Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides (2018). *Le syndrome de Noé ou les collectionneurs d'animaux*. Direction de la santé publique. Repéré à : [http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/ciass\\_laurentides/Sante\\_Publique/Environnement/Insalubrite\\_morbide/PUB\\_2018-01-22\\_Collectionneurs\\_d\\_animaux\\_-\\_version\\_pour\\_consultation\\_seulement\\_264\\_Ko\\_.pdf](http://www.santelaurentides.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/ciass_laurentides/Sante_Publique/Environnement/Insalubrite_morbide/PUB_2018-01-22_Collectionneurs_d_animaux_-_version_pour_consultation_seulement_264_Ko_.pdf)

American Psychiatric Association (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders, Fifth Edition: DSM-5*. Arlington, VA, American Psychiatric Publishing.

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail (2012). *Guide de prévention. Interventions à domicile. Situation d'insalubrité morbide*. Montréal : Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales et Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides,

Direction de santé publique. Repéré à : [https://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/Guides\\_Broch\\_Depl/GP66\\_Guide%20insalubrite%20FINAL%2022dec2011-rev\\_01-16.pdf](https://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/Guides_Broch_Depl/GP66_Guide%20insalubrite%20FINAL%2022dec2011-rev_01-16.pdf)

Bourque, D. (1987). *L'approche communautaire : recueil de textes*. Valleyfield.

Calvo, P., Duarte, C., Bowen, J., Bulbena, A. et Fatjo, J. (2014). Characteristics of 24 cases of animal hoarding in Spain. *Animal Welfare*, 23(23), 199-208.

Careau, E., Brière, N., Houle, N., Dumont, S., Maziade, J., Paré, L., Desaulniers, M., Museux, A.-C. (2014). Continuum des pratiques de collaboration interprofessionnelle en santé et services sociaux - Guide explicatif. Réseau de collaboration sur les pratiques interprofessionnelles en santé et services sociaux. Repéré à : [http://www.rcpi.ulaval.ca/fileadmin/media/documents/Outils\\_2015/GuideExplicatif\\_CONTINUUM\\_v15\\_web\\_1\\_.pdf](http://www.rcpi.ulaval.ca/fileadmin/media/documents/Outils_2015/GuideExplicatif_CONTINUUM_v15_web_1_.pdf)

Devitt, C., Kelly, P., Blake, M., Hanlon, A. et More, S.J. (2015). An Investigation into the Human element of On-farm Animal Welfare Incidents in Ireland. *Sociologia Ruralis*, 55(4), 400-416.

Devitt, C., Kelly, P., Blake, M., Hanlon, A. et More, S.J. (2013). Veterinarian challenges to providing a multi-agency response to farm animal welfare problems in Ireland: responding to the human factor. *Scientific and Technical Review of the Office International des Epizooties*, 32(3), 657-668.

Eysermann, B. (2013). *Au-delà de l'encombrement ou de l'insalubrité morbide, la rencontre d'une personne et les conditions d'interventions. Guide d'intervention à l'usage des intervenants œuvrant auprès des personnes aux prises avec un syndrome d'encombrement ou d'insalubrité morbide*. Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale. Repéré à : [https://www.ciuss-capitalemationale.gouv.qc.ca/sites/default/files/guide\\_intervention\\_final\\_sime\\_1\\_mai\\_2013.pdf](https://www.ciuss-capitalemationale.gouv.qc.ca/sites/default/files/guide_intervention_final_sime_1_mai_2013.pdf)

Filion, L. (1998). *L'approche médiation en contexte d'autorité*. Document de formation non publié. Montréal, Centre jeunesse de Montréal - Institut universitaire.

Frost, R.O., Patronek, G., Arluke, A. et Steketee, G. (2015). The Hoarding of animals: An Update. *Psychiatric Times*, 32(4), 47-50.

Frost, R.O., Patronek, G. et Rosenfield, E. (2011). Comparison of Object and Animal Hoarding. *Depression and Anxiety*, 28(10), 885-891.

Hoarding of Animal Research Consortium (2002). Health Implications of Animal Hoarding. *Health and Social Work*, 27(2), 125-136.

Hoarding of Animals Research Consortium (2000). People Who Hoard Animals. *Psychiatric Times*, 17(4): 25-29.

Institut national de santé publique du Québec (2004). *Guide toxicologique pour les urgences en santé environnementale*. INSPQ. Repéré à : <https://www.inspq.qc.ca/pdf/publications/276-GTU-SanteEnvironnementale/276-GTU-SanteEnvironnementale.pdf>

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (2017). *Analyse des écarts entre la pratique et les standards ministériels d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience du service d'intervention de crise dans le milieu 24/7*. Institut national d'excellence en santé et en services sociaux : Direction des services sociaux.

Lopez M.R. (2010). *Compulsive Hoarders in Long Beach: A Grant Proposal*. Licensed Clinical Social Worker, California State University, Long Beach, United States. Repéré à : <http://pqdtopen.proquest.com/doc/756907208.html?FMT=A>

Miller, W.R. et Rollnick, S. (1991). *Motivational interviewing, preparing people to change addictive behavior*. New York : Guilford Press, 348 p.

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (2018). *Réglementation*. Repéré à : <https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Productions/santeanimale/securitebea/Pages/Reglementation.aspx>

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (2015a). *Guide d'application du règlement sur le bien-être des chats et des chiens*, Québec, Québec : MAPAQ. Repéré à : [http://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/Guide\\_reglement\\_chats\\_chiens.pdf](http://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/Guide_reglement_chats_chiens.pdf)

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (2015b). *Rapport sur l'application de la Loi sur la protection sanitaire des animaux (RLRQ, c. P-42) concernant la sécurité et le bien-être animal*. Québec, Québec : MAPAQ. Repéré à : [http://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/Rapport\\_applicationLoi42.pdf](http://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/Rapport_applicationLoi42.pdf)

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (2011). *Les Québécois dépensent annuellement 918 \$ millions pour leurs animaux, mais...* Repéré à : <https://www.amvq.quebec/images/files/Communique-depenses-quebécois-animaux-25-5-2011-2.pdf>

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2019). *Synthèse de l'état de connaissances entourant l'accumulation d'animaux*.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2019). *Trousse express du Guide d'intervention pour les intervenants sociaux des établissements du réseau de la santé et des services sociaux œuvrant auprès d'une clientèle impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis*.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2015). Fiche synthèse : Protocole d'entente MAPAQ-MSSS – Intervention de crise dans le milieu. Fiche déposée à la Table nationale de coordination services généraux, activités cliniques et d'aide services sociaux généraux.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2013). *Services sociaux généraux. Offre de service*. Québec, Québec : MSSS. Repéré à : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2012/12-803-01F.pdf>

Ministère des Affaires municipales et des Régions (2006). *La Loi sur les compétences municipales commentée article par article*. Québec, Québec : ministère des Affaires municipales et des Régions.

Moreau, A. (2016). *L'accumulation compulsive : perspectives de l'intervention psychosociale*. (Mémoire de maîtrise, Université Laval). Repéré à : <https://corpus.ulaval.ca/jspui/bitstream/20.500.11794/26781/1/32576.pdf>

Nadeau, J. (2008). *Les relations entre l'attachement à un animal de compagnie, le bien-être subjectif et le soutien social des personnes présentant un problème de santé mentale*. Mémoire de maîtrise : Université Laval.

Nathanson, J. (2009). Animal Hoarding: Slipping Into the Darkness of Comorbid Animal and Self-Neglect. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 21(4): 307-324.

O'Connor, K., St-Pierre-Delorme, M.-È. et Koszegi, N. (2012). *Entre monts et merveilles. Comment reconnaître et surmonter l'accumulation compulsive*. Québec, Québec : MultiMondes.

One Health Initiative Task Force (2008). *One Health: A new professional imperative*. Schaumburg, IL: American Veterinary Medical Association dans Papadopoulos, A. et Wilmer, S. (2011). Introduction au concept « Une seule santé ». Centre de collaboration nationale en santé environnementale. Repéré à : <https://docplayer.fr/15590263-Introduction-au-concept-une-seule-sante.html>

Patronek, G. (2006). Animal hoarding: its roots and recognition. *Veterinary medicine*, 120(8), 520-531.

Patronek, G. (1999). Hoarding of animals: an under-recognized public health problem in a difficult-to-study population. *Public Health Reports*, 114(1): 81-87. Repéré à : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1308348/pdf/pubhealthrep00029-0083.pdf>

Patronek, G. et Ayers, C. (2014). *Animal Hoarding*, dans Frost R. et Steketee, G. *The Oxford Handbook of Hoarding and Acquiring*. Oxford University Press: New York, p. 139-146.

Patronek, G. et *Hoarding of Animals Research Consortium* (2001). The Problem of Animal Hoarding. *Municipal Lawyer*, 19, 6-9. Repéré à : <http://vet.tufts.edu/wp-content/uploads/municipalawyer.pdf>

Patronek, G., Loar, L. et Nathanson, N. (2006). *Animal Hoarding: Structuring interdisciplinary responses to help people, animals and communities at risk*. Rapport. *Hoarding of Animals Research Consortium*. Repéré à : <http://vet.tufts.edu/wp-content/uploads/AngellReport.pdf>

Reinisch, A. (2008). Comprendre l'aspect humain de l'accumulation d'animaux. *Canadian Veterinary Journal*, 49(12), 1211-1215. Repéré à : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2583418/pdf/cvj-12-1211.pdf>

Tolin D.F., Frost R.O. et Steketee G. (2007). An open trial of cognitive-behavioral therapy for compulsive hoarding. *Behavior Research and Therapy*, 45(7), 1461-1470. Repéré à : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1950337/pdf/nihms25397.pdf>

Tompkins A. M. (2011). Working With Families of People Who Hoard: A Harm Reduction Approach. *Journal of clinical psychology: in session*, 67(5), 497-506.

Williams, B. (2014a). Animal hoarding: devastating, complex, and everyone's concern. *Mental Health Practice*, 17(6), 35-39.

Williams, B. (2014b). Animal hoarding – recognition and possible interventions. *In Practice*, 36, 199-205.

Worth, D. et Beck, A.M. (1981). Multiple ownership of animals in New York City. *Transactions and Studies of the Colleges of Physicians of Philadelphia*, 3(4), 280-300.

## » LOIS CONSULTÉES

*Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., 1977, c. C-12, art. 9.

*Code civil du Québec*, L.R.Q., 1994, c. CCQ-1991, art. 270.

*Code de déontologie des membres de l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec*, *Code des professions*, RLRQ, 2012, c. C-26, r. 286.

*Code des professions*, RLRQ, 2017, c. C-26, art. 60.4 et 87.

*Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines*, projet de loi no21 (date de la sanction : 19 juin 2009), c. 28.

*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ), 1982, c. A-2.1.

*Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune*, c. C-61.1.

*Loi sur la fonction publique*, RLRQ, 1983, c. F-3.1.1.

*Loi sur la protection de la jeunesse*, L.R.Q., 1984, c. P-34.1.

*Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*, L.R.Q., 1997, c. P-38.001.

*Loi sur la protection sanitaire des animaux*, L.R.Q., 2000, c. P-42.

*Loi sur la santé et la sécurité du travail*, L.R.Q., 2006, c. S-2.1, art. 51.

*Loi sur la santé publique, L.R.Q., 2002, c. S-2.2, art. 2 et 92.*

*Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal, L.R.Q., 1995, c. B-3.1.*

*Loi sur le Curateur public, L.R.Q., 1989, c. C-81.*

*Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., 2005, c. S-4.2.*

*Loi sur les services de santé et les services sociaux, L.R.Q., 2005, c. S-4.2, art. 19 et 19.0.1.*

*Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, 2017, c. L-6.3, art. 3 et 21*

*Règlement sur la santé des animaux, C.R.C., Loi sur la santé des animaux, 2017, c. 296.*

*Règlement sur la sécurité et le bien-être des chats et des chiens, Loi sur la protection sanitaire des animaux, RLRQ, 2017, c. P-42, r. 10.1.*

## Annexe 1 › Attachement de l'humain pour l'animal<sup>92,93</sup>

Les animaux de compagnie ont une place importante dans la vie de nombreuses personnes : en 2011, 46,5 % de la population québécoise vivait avec au moins un animal de compagnie<sup>94</sup>. Ils sont souvent considérés comme des membres de la famille et des figures d'attachement. Les cas qui nécessitent une intervention conjointe des services sociaux et du MAPAQ sont souvent des cas où le lien entre la personne et ses animaux est particulier, voire pathologique et dysfonctionnel.

L'attachement à un animal de compagnie implique une relation émotionnelle, une authentique affection et un sentiment de responsabilité quant au bien-être de cet animal<sup>95</sup>. Le lien d'attachement à un animal doit être distingué de l'attachement entre êtres humains, qui est nécessaire aux individus dans la construction de l'identité, du sentiment de sécurité et qui permet de faire face aux événements stressants de la vie.

L'attachement pathologique est présent lorsque la relation de la personne à ses animaux se substitue à l'attachement à d'autres êtres humains. C'est le cas lorsqu'une personne désabusée des relations humaines va diriger toute son attention et ses besoins affectifs vers son animal de compagnie. La relation avec l'animal devient donc une façon d'éviter les relations avec des gens qui ont pu se montrer décevantes par le passé.

Dans le même ordre d'idées, une relation fonctionnelle de la personne et de l'animal est bénéfique à la santé et au bien-être des deux alors que ce n'est pas le cas dans les relations dysfonctionnelles. Dans les cas d'intervention conjointe avec le MAPAQ où les animaux sont gardés dans des conditions jugées non conformes, seuls les besoins du maître sont répondus, même si la personne peut croire le contraire.

Avoir un animal de compagnie peut être bénéfique sur plusieurs aspects. De façon non exhaustive, cela peut apporter un sentiment de sécurité physique (dans le cas des propriétaires de chiens), du bien-être (joie, confort, meilleur moral, chaleur, calme, détente), une diminution du sentiment de solitude, de l'affection inconditionnelle et une occasion de se sentir utile et nécessaire. Dans les cas de personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, des travaux indiquent que des interventions assistées par l'animal favoriseraient une meilleure participation sociale, une diminution des symptômes dépressifs, une diminution de l'anxiété, une meilleure confiance en soi, une diminution de l'hostilité et une diminution de l'anhédonie (perte de plaisir à participer à des activités agréables).

Ainsi, l'attachement à un animal peut avoir des bénéfices considérables sur les personnes, surtout lorsqu'elles bénéficient d'un faible soutien social. Des recherches indiquent que l'attachement à un animal peut avoir un rôle compensatoire pour ces personnes et peut représenter un substitut relationnel. Le degré d'attachement à l'animal risque d'être d'autant plus fort que le soutien social est faible. L'animal apporte, dans ces situations, un soutien émotionnel et une occasion de se sentir utile. Les personnes souffrant de problèmes de santé mentale étant souvent plus isolées, les animaux peuvent avoir une importance particulière pour eux.

Le lien d'attachement de la personne envers ses animaux est particulièrement important. Il fait partie de ses dynamiques relationnelles et doit être pris en compte lors de l'appréciation globale de la situation et de la personne<sup>96</sup> et de l'intervention psychosociale.

92 Nadeau (2008).

93 Nathanson (2009).

94 <https://www.amvq.quebec/images/files/Communique-depenses-quebecois-animaux-25-5-2011-2.pdf>

95 Ce sentiment de responsabilité n'est pas toujours actualisé même s'il est vécu.

96 Cet élément a été intégré à l'aide-mémoire de la sous-section 3.2.

## Annexe 2 › Accumulation d'animaux

Des cas d'accumulation d'animaux sont particulièrement susceptibles d'être rencontrés dans le contexte d'intervention sociale auprès de la clientèle impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis.

Patronek (1999) définit l'accumulation d'animaux comme : « l'accumulation d'un grand nombre d'animaux [pas de minimum déterminé, la plupart du temps entre 10 et 100], un échec à leur procurer les standards minimaux de soins alimentaires, hygiéniques et vétérinaires ainsi qu'un échec à agir sur la détérioration des conditions des animaux (ex. : maladies, famine ou décès) et de l'environnement (surpeuplement et conditions d'insalubrité extrême) ou sur les impacts négatifs sur sa propre santé et son bien-être »<sup>97</sup> [traduction libre]. À cela s'ajoutent une incapacité à reconnaître les impacts négatifs, des tentatives obsessionnelles pour augmenter ou maintenir le nombre d'animaux et un déni ou une minimisation du problème.

Il est à noter que les personnes possédant de nombreux animaux, mais qui leur fournissent des soins adéquats, ne sont pas considérées comme des accumulateurs d'animaux. Elles sont toutefois plus à risque de le devenir que les personnes possédant seulement un ou deux animaux.

### » PROFIL

Les accumulateurs d'animaux sont, dans 83 % des cas<sup>98,99,100</sup>, des femmes seules âgées de plus de 40 ans. Les animaux les plus souvent accumulés sont les chats et les chiens, mais parfois des animaux de ferme et d'autres animaux domestiques sont accumulés. Dans quelques rares cas, des animaux sauvages ou dangereux font l'objet de l'accumulation. Certains accumulateurs d'animaux accumulent aussi des objets, mais l'insalubrité est presque toujours un problème associé.

L'accumulation d'animaux est souvent associée à d'autres troubles mentaux ou à un déficit cognitif (déficience intellectuelle, limites intellectuelles et troubles cognitifs). Ces troubles sont susceptibles de se présenter en comorbidité. De ce fait, les accumulateurs d'animaux ont souvent une perception erronée de leur situation, ont de la difficulté à faire des raisonnements abstraits, à résoudre des problèmes et ne possèdent pas toujours les habiletés du fonctionnement quotidien. Chez les accumulateurs d'animaux, la mentalisation (capacité à comprendre les pensées et les émotions des autres) est aussi erronée. Par exemple, ils vont décoder et attribuer des émotions humaines à l'animal. Il s'agit de personnes qui font de l'évitement et elles sont souvent peu connues des services sociaux ou alors ont refusé les services à plusieurs reprises.

### » CAUSES PROBABLES

Les accumulateurs d'animaux sont susceptibles d'avoir vécu une enfance chaotique avec des parents instables ou agressifs causant ainsi des problèmes d'attachement et des troubles anxieux<sup>101</sup>. Souvent, un ou des animaux ont joué un rôle important dans la vie de la personne pendant cette période critique. Ainsi, le lien avec les animaux est très fort et l'accumulation d'animaux devient une tentative de réparation de soi.

97 Patronek (1999), page 82.

98 Calvo et coll. (2014).

99 Patronek (1999).

100 *Hoarding of Animals Research Consortium* (2002).

101 Williams (2014a).

## » COMPORTEMENTS, CROYANCES ET MODES DE PENSÉES

De façon générale, les recherches menées<sup>102,103,104</sup>, font ressortir que les accumulateurs d'animaux :

- N'ont pas l'intention de maltraiter les animaux;
- Ont un lien affectif avec les animaux plus fort que la normale;
- Croient souvent avoir une habileté spéciale pour communiquer avec les animaux, un lien télépathique par exemple;
- Justifient leurs actes par le grand amour qu'ils portent aux animaux;
- Peuvent souvent être animés par une mission : ils croient sauver les animaux d'une menace présumée, notamment de l'euthanasie, qui doit être évitée à tout prix;
- Sont souvent convaincus que toutes les vies valent mieux que la mort et que personne d'autre ne pourrait prendre soin de leurs animaux. Cette réalité se traduit par des paroles du type : « Ils ont besoin de moi »;
- Ont une relation dysfonctionnelle avec les animaux<sup>105</sup> où seuls les besoins du maître sont répondus : la perception de la relation positive et de la dépendance de l'animal permet à l'accumulateur de cultiver son identité, son estime personnelle et son sentiment de contrôle;
- Ont tendance à prioriser leurs animaux plutôt que leurs relations humaines;
- Laissent souvent leurs animaux vivre sans règles;
- Peuvent avoir des réactions inhabituelles devant le décès d'un de leurs animaux : très forte ou étonnamment peu forte. Certains refusent de se départir du cadavre et vont le conserver;
- Collaborent peu avec les autorités et résistent fermement à se séparer de leurs animaux;
- **En cas de saisie des animaux, le taux de récidivisme est de près de 100 %.**

**La personne accumulatrice d'animaux peut avoir certaines ou toutes ces caractéristiques. Pour affirmer qu'il s'agit d'un trouble de l'accumulation compulsive<sup>106</sup>, un diagnostic par un professionnel habilité est nécessaire.**

## » TYPES D'ACCUMULATEURS D'ANIMAUX

Selon Patronek (2006), il existerait 3 différents types d'accumulateurs d'animaux : le donneur de soins dépassé, le sauveur et l'exploiteur. Seuls les types d'accumulateurs d'animaux « donneur de soins dépassé<sup>107</sup> » et « sauveur » ont été retenus dans ce document en fonction du profil de la clientèle visée par l'intervention conjointe :

- Le « donneur de soins dépassé » : il possède plusieurs animaux et s'en occupe raisonnablement jusqu'à ce qu'il y ait un changement de circonstances dans sa vie qui implique une diminution de ressources : la perte d'un conjoint, la perte d'un emploi et le déclin de l'état de santé sont les événements les plus fréquemment observés. La personne devient alors dépassée. Elle a tendance à minimiser le problème plutôt qu'à le nier. De plus, elle est plutôt passive dans l'acquisition de nouveaux animaux (naissances et dons). C'est le type d'accumulateur qui collabore le mieux avec les autorités et les intervenants<sup>108</sup>.

102 Calvo et coll. (2014).

103 Patronek (1999).

104 *Hoarding of Animals Research Consortium* (2002).

105 Une relation fonctionnelle avec un animal favorise le bien-être de l'un et de l'autre, voir annexe 3.

106 American Psychiatric Association (2013).

107 Traduction libre de Overwhelmed caregiver.

108 Selon Frost, Patronek et Rosenfield (2011), ce type d'accumulateur d'animaux correspondrait moins bien au diagnostic de trouble de l'accumulation compulsive, puisque la personne est capable de maintenir un certain standard de soins, elle est capable de limiter son nombre d'animaux et elle est capable de s'en séparer.

- Le « sauveur » : il a un fort sentiment de réaliser une mission. Il pense sauver les animaux d'une menace présumée, notamment de l'euthanasie (il y est fermement opposé). Il échoue à reconnaître la piètre qualité des soins qu'il prodigue. Il acquiert activement de nouveaux animaux, par exemple en partant à la recherche d'animaux errants ou en affichant des annonces.

### » EXPLICATIONS PARTIELLES DE L'ACCUMULATION D'ANIMAUX

La recherche en est à ses balbutiements par rapport à l'accumulation d'animaux. Toutefois, plusieurs modèles psychologiques<sup>109,110</sup> ont été proposés pour expliquer l'accumulation d'animaux et viennent expliquer partiellement la problématique permettant ainsi de dégager différentes pistes d'intervention.

— Modèles psychologiques explicatifs de l'accumulation d'animaux<sup>111</sup> —

MODÈLES PSYCHOLOGIQUES	EXPLICATION
<b>Modèle basé sur l'attachement</b>	Le trouble proviendrait d'un problème d'attachement à un moment critique du développement. Privée de l'attachement parental, la personne devient incapable de nouer des relations étroites à l'âge adulte. Elle désire donc l'amour inconditionnel des animaux. Amène un attachement profond, intense et crucial pour l'animal. Difficulté à se départir de l'animal, même après sa mort.
<b>Modèle de dépendance</b>	Comme dans les cas de dépendance à des substances, les accumulateurs d'animaux se soucient beaucoup de l'objet de leur dépendance, ont du mal à contrôler leurs impulsions, nient leur problème, donnent des excuses à leurs comportements, sont isolés socialement, affirment être persécutés, négligent leur environnement et se négligent eux-mêmes.
<b>Modèle de la mentalisation</b>	Chez les accumulateurs d'animaux, la mentalisation (capacité à comprendre les pensées et les émotions des autres) est erronée. Ceci fait en sorte que la personne n'est pas en mesure de reconnaître la souffrance de l'animal. Lors d'une intervention, il n'est pas recommandé de demander aux accumulateurs d'animaux de démontrer un niveau de mentalisation qui dépasse leur capacité.
<b>Modèle délirant</b>	Le modèle délirant suggère un système de croyances qui ne représente pas la réalité. Les accumulateurs d'animaux souffriraient d'un trouble délirant hautement focalisé. Deux caractéristiques des accumulateurs d'animaux soutiennent ce modèle : la croyance d'avoir une habileté spéciale à communiquer avec les animaux et la croyance que leurs animaux vont bien et reçoivent de bons soins malgré l'évidence du contraire. Toutefois, leur délire se limiterait à leur relation avec leurs animaux.
<b>Modèle du trouble obsessionnel compulsif (TOC)</b>	Comme dans les cas de personne souffrant d'un TOC, l'accumulateur d'animaux a un sens des responsabilités exacerbé pour prévenir un préjudice imaginaire (pour l'animal) et il s'engage dans des actions irréalistes pour assumer ces responsabilités.

<sup>109</sup> Frost, Patronek, Arluke et Steketee (2015).

<sup>110</sup> *Hoarding of Animals Research Consortium* (2000).

<sup>111</sup> Le modèle neurobiologique n'est pas présenté dans ce guide d'intervention. Bien que certaines recherches récentes proposent des avenues de recherche quant aux causes neurobiologiques de l'accumulation d'animaux, il s'agit uniquement d'hypothèses, et d'autres recherches devraient être faites pour qu'elles puissent être confirmées. De plus, le modèle de la démence et le modèle de la zoophilie, bien que décrits par la recherche, ne sont pas présentés dans ce guide d'intervention, car ils sont tous deux critiqués et que peu de preuves directes soutiennent ces modèles.

## » CONSÉQUENCES DE L'ACCUMULATION D'ANIMAUX

### Risques pour la santé humaine

- Zoonoses : maladies transmissibles des animaux aux humains (risque accru pour les personnes âgées<sup>112</sup>);
- Infections de plaies et de la peau;
- Infections et allergies respiratoires;
- Risques de chutes (ex. : trébucher sur un animal);
- Parasites (ex. : vers intestinaux et puces) pouvant causer des lésions dermatologiques, de la diarrhée, une perte de poids, des troubles du sommeil, etc.;
- Infestation de rongeurs ou d'insectes pouvant causer divers problèmes de santé;
- Risques importants pour la santé reliés à la concentration d'ammoniac (cause des maladies oculaires et respiratoires<sup>113</sup>) et des aérosols organiques contaminants. Les maladies respiratoires sont fréquentes.

### CONCENTRATIONS D'AMMONIAC ET CONSÉQUENCES<sup>114,115</sup>

**Seuil olfactif** : 0,5 ppm (on détecte l'ammoniac la plupart du temps sous son seuil de toxicité);

**Concentration sans risque à la santé pour une heure d'exposition** : 25 ppm

**Exposition réglementaire autorisée pour des travailleurs pendant 8 heures/jour** : 30 ppm

**Concentration sans risque à la santé pour 24 heures d'exposition** : 1,7 ppm

**Concentration où des effets transitoires sont possibles (irritation des yeux et des muqueuses), après une heure d'exposition** : 30 ppm

**Concentration où des effets irréversibles sont possibles (irritation sévère des yeux, de la gorge et du nez)** : 150 ppm

**Plus faible concentration pouvant possiblement entraîner la mort chez des populations sensibles après 30 minutes d'exposition** : 300 ppm

### Conséquences sur la personne

- Coûts élevés (nourriture, bris de l'ameublement, etc.);
- Surplus de tâches et de responsabilités pour la personne qui peut créer un épuisement;
- Problèmes d'isolement (ostracisme, préjugés);
- Problèmes avec les voisins et le propriétaire;
- Parfois, perte du logement.

112 Reinisch (2008).

113 Reinisch (2008).

114 Institut national de santé publique du Québec (2004).

115 Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale (2011).

### Détérioration du milieu de vie

- Insalubrité et désordre qui interfèrent avec les activités de la vie domestique et de la vie quotidienne comme dormir dans un lit, prendre un bain, trouver un objet important et préparer de la nourriture<sup>116</sup>;
- Milieu de vie souvent non adapté aux humains : services publics (électricité, téléphone, eau courante) et installations sanitaires, souvent déficients ou absents. Ce qui est nécessaire à la préparation des repas est souvent non fonctionnel ou inaccessible<sup>117</sup>;
- Accumulation d'objets et risques d'incendie;
- Accumulation importante d'urine et d'excréments pouvant endommager la structure de la maison et nécessiter sa démolition.

### Conséquences sur la communauté

- Risque de propagation de maladies;
- Problèmes d'odeurs et d'animaux errants;
- Conflits de voisinage;
- Coûts sociaux (MAPAQ, service de prévention des incendies, services sociaux, etc.) : cas qui demandent l'intervention d'un grand nombre d'acteurs.

### Conséquences sur les animaux<sup>118</sup>

- Problèmes de comportement dus à une socialisation insuffisante ou à un manque d'exercice;
- Surpopulation (densité d'animaux inadéquate) et animaux incompatibles gardés ensemble (dominants versus soumis);
- Stress de vivre avec de nombreux autres animaux, avec des espèces prédatrices, de devoir se battre pour l'eau et la nourriture quand elles sont en quantité insuffisante;
- Malnutrition et manque de soins (hygiène ou lors de blessure - maladie);
- Souvent aucun soin préventif (ex. : vaccination);
- Exposition à un risque de transmission de maladies et de parasites;
- Aucun contrôle des naissances, mâles et femelles gardés ensemble;
- Désordres physiologiques liés à la consanguinité;
- Souffrance dû à un manque chronique de soins;
- Décès prématurés.

<sup>116</sup> Frost, Patronek, Arluke et Steketee (2015).

<sup>117</sup> Patronek (1999).

<sup>118</sup> Données provenant de l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides (2018) et d'une experte terrain du MAPAQ.

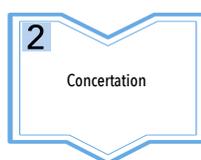
## Annexe 3 › Aide-mémoire : se préparer à une première intervention réalisée conjointement avec le MAPAQ

### » RÉCEPTION DE LA DEMANDE



- 1 Réception de la demande
- Consultez le dossier de la personne, le cas échéant, et recueillez toute l'information pertinente.
- Si la personne est connue des services sociaux, référez la demande vers l'intervenant assigné au dossier de la personne ou à un organisme communautaire (dans le cadre d'une entente de service établie).
- Prenez connaissance des objectifs d'intervention (sous-section 1.2), des principes d'interventions (sous-section 1.3) et de la sécurité de l'intervenant (sous-section 1.4).
- Prendre connaissance des annexes 1 à 6.

### » CONCERTATION



#### Concertation téléphonique

- 2 Concertation
- Avant une intervention conjointe, prévoyez un échange par téléphone avec l'inspecteur du MAPAQ (et tout autre(s) acteur(s), si jugé pertinent) afin de mieux comprendre la situation de la personne, le contexte lié à l'inspection en cours (risques potentiels liés à l'intervention) et de coordonner l'intervention.
- Fixez le jour et le lieu de rencontre pour l'intervention.
- Obtenez de l'information sur le matériel de biosécurité recommandé par l'inspecteur.
- Consulter les fiches de la *Trousse express*<sup>119</sup> et, au besoin, l'annexe 5 *Particularités du contexte en milieu agricole*.

#### Rencontre pré-intervention

- Préciser à nouveau le déroulement prévu de l'intervention conjointe
- Assurez-vous de contacter le service de police si l'intervention conjointe se fait en deux temps, selon les informations fournies par l'inspecteur ou votre évaluation antérieure de la situation<sup>120</sup>.

### » PREMIÈRE INTERVENTION CONJOINTE



- 3 Première intervention conjointe
- Ayez le matériel de biosécurité recommandé.
- Liste du matériel qui peut être utilisé selon les situations :
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>› Gants en latex, masque (N-95 ou anti-poussière), blouse jetable ou sarrau;</li> <li>› Solution hydroalcoolique (antiseptique);</li> <li>› Onguent antibiotique;</li> <li>› Lingettes de peroxyde d'hydrogène;</li> <li>› Piqué d'incontinence (à installer sur le banc de votre auto, au besoin);</li> <li>› Sac à ordures (pour mettre vos vêtements si vous vous changez);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Pommade à base de menthe (Vicks®) (à mettre sous le nez pour les odeurs);</li> <li>› Petit banc en plastique (pour s'asseoir chez la personne);</li> <li>› Planchette avec serre-feuilles pour prendre des notes;</li> <li>› Bottes de caoutchouc jetables ou couvre-chaussures jetables;</li> <li>› Tout autre matériel suggéré par l'inspecteur du MAPAQ ou que vous jugez utile à votre sécurité.</li> </ul>
--	--

- Portez des vêtements appropriés : chaussures fermées, vêtements longs et ajustés, cheveux attachés, pas de bijoux et prévoyez des vêtements de rechange.

119 Ministère de la Santé et des Services sociaux (2019).

120 Si l'inspecteur, avant une intervention conjointe, juge pertinent d'être accompagné par le service de police, ce dernier en fera la demande.

- Ayez un exemplaire de l'Aide-mémoire : proposition d'outil d'observation de la personne et de son environnement (voir sous-section 3.2.).
- Demandez l'autorisation de la personne pour pénétrer dans le domicile.
- Procédez à l'appréciation globale de la situation et de la personne (à l'aide de l'Aide-mémoire : proposition d'outil d'observation de la personne et de son environnement).

## » COLLABORATION DE LA PERSONNE



- Ayez le matériel de biosécurité recommandé.

### Si la personne ne collabore pas ou refuse l'aide des services sociaux

- Utilisez les approches reconnues pour diminuer les résistances de la personne à recevoir de l'aide.
- Utilisez des leviers ou sollicitez des collaborations possibles (ex. : famille, amis).

### Si la personne accepte l'aide des services sociaux

- Intervenez auprès de la personne en fonction des objectifs de l'intervention de crise 24/7 dans des situations de problématiques de bien-être animal (voir section 1.2.).
- Évaluez si la personne devrait être référée vers un autre programme-services.

## » COLLABORATIONS POSSIBLES D'AUTRES ACTEURS AVEC LES INTERVENANTS SOCIAUX



- Déterminez si des collaborateurs internes ou externes sont requis.

## » STRATÉGIES D'INTERVENTION



- Intervenez auprès de la personne en fonction des objectifs de l'intervention de crise 24/7 dans des situations de problématiques de bien-être animal (voir section 1.2.).
- Utilisez les pistes d'intervention pertinentes, en fonction de la situation et de votre jugement clinique (pistes d'interventions générales sous-section 6.1), quand des animaux ont été saisis (sous-section 6.2) ou si vous soupçonnez un cas d'accumulation d'animaux (sous-section 6.3).

## » ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS ET CADRE LÉGAL



- Échangez les informations nécessaires au bon déroulement des inspections et des interventions respectives, en respect des règles de confidentialité.
- Avisez l'inspecteur si vous vous retirez du dossier à un moment ou à un autre de l'intervention et mentionnez qui assurera l'intervention conjointe.

## Annexe 4 › Qu'est-ce qu'un animal gardé dans des conditions jugées non conformes?

Au Québec, la Loi B-3.1<sup>121</sup> spécifie « que l'animal est un être doué de sensibilité ayant des impératifs biologiques ». Depuis décembre 2015, les animaux ne sont plus considérés comme des biens par le Code civil du Québec. Les propriétaires et les gardiens d'animaux domestiques ou sauvages gardés en captivité ont l'obligation de donner les soins adéquats afin de respecter ces impératifs biologiques et d'assurer le bien-être et la santé de l'animal. Notamment, les animaux doivent :

- Avoir accès à de l'eau et de la nourriture en quantité et en qualité suffisantes;
- Être gardés dans un milieu salubre et convenable pour leur bien-être (espace, aménagement, éclairage, ventilation, protection contre les intempéries);
- Être transportés convenablement dans un véhicule approprié;
- Recevoir les soins nécessaires à leur bien-être notamment lorsqu'ils sont blessés, malades ou souffrants;
- N'être soumis à aucun abus ou mauvais traitement pouvant affecter leur santé.

« Aussi, nul ne peut, par son acte ou son omission, faire en sorte qu'un animal soit en détresse.

Pour l'application de la présente loi, un animal est en détresse dans les cas suivants :

1. il est soumis à un traitement qui causera sa mort ou lui fera subir des lésions graves, si ce traitement n'est pas immédiatement modifié;
2. il est soumis à un traitement qui lui cause des douleurs aiguës;
3. il est exposé à des conditions qui lui causent une anxiété ou une souffrance excessives »<sup>122</sup>.

Ainsi, lorsque ces conditions ne sont pas respectées, on considère qu'un animal est gardé dans des conditions jugées non conformes. Un signalement peut alors être fait au MAPAQ par n'importe quel citoyen, enclenchant ainsi le processus d'inspection<sup>123</sup>.

**Pour plus de détails sur les normes à respecter, consultez le document : Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec (2015a). Guide d'application du règlement sur le bien-être des chats et des chiens, Québec, Québec : MAPAQ. Repéré à : [https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/Guide\\_reglement\\_chats\\_chiens.pdf](https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Publications/Guide_reglement_chats_chiens.pdf)**

121 *Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal*, L.R.Q., 1995, c. B-3.1.

122 *Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal*, L.R.Q., 1995, c. B-3.1.

123 Voir l'annexe 7 pour plus d'information sur le fonctionnement des inspections du MAPAQ et le cadre légal en bien-être animal.

## Annexe 5 › Particularités du contexte en milieu agricole

Il arrive à l'occasion que le MAPAQ interpelle les services sociaux pour intervenir en milieu agricole. Selon les résultats de recherche<sup>124</sup> et d'une consultation auprès d'intervenants ayant une expérience en intervention conjointe en milieu agricole, voici les principales difficultés qui sont susceptibles d'être vécues en milieu agricole et qui peuvent avoir un impact sur le bien-être animal<sup>125</sup> :

- Les agriculteurs représentent une population particulièrement exposée au stress parce qu'ils sont soumis à différents aléas : économie, conditions météorologiques, propension des animaux à tomber malades, changements dans les politiques structurant l'agriculture et fluctuation des prix. À ces sources de stress peuvent s'ajouter un sentiment de perte de contrôle de la gestion de la ferme et des activités quotidiennes (augmentation de la charge de travail), des difficultés d'adaptation aux nouvelles technologies de même que des stress liés à la vie personnelle et aux problèmes financiers. Un haut niveau de stress est souvent dû à une accumulation d'éléments et peut affecter la qualité des soins qui sont donnés aux animaux;
- Les agriculteurs représentent un groupe de travailleurs particulièrement à risque de développer des problèmes de santé mentale et sont plus susceptibles de passage à l'acte suicidaire. Ainsi, la dépression et d'autres problèmes de santé mentale pourraient les empêcher de maintenir de bons standards de soins;
- Dans les milieux ruraux, il peut être difficile d'obtenir des services de soutien (soutien pour la ferme, santé mentale, etc.);
- Le vieillissement de la population chez les agriculteurs, pouvant entraîner une diminution de leurs capacités physiques;
- Certaines périodes de l'année sont particulièrement exigeantes pour les agriculteurs et le temps peut manquer. Certains agriculteurs n'ont pas les ressources nécessaires pour embaucher du personnel pour pallier à la surcharge de travail. Les heures de sommeil, de repas et de temps libre sont limitées. Dans ces circonstances, prendre le temps d'aller chercher de l'aide peut être compliqué;
- En milieu rural, les personnes peuvent avoir un réseau de soutien faible et sont susceptibles de vivre une problématique d'isolement. Cet aspect peut expliquer une certaine chronicité des situations et peut rendre l'intervention plus difficile.

Il est aussi à noter que, dans le contexte des fermes, les animaux visés par les interventions du MAPAQ peuvent être une source de revenus en plus de poser des enjeux de santé publique.

124 Devitt, Kelly, Blake, Hanlon et More (2015).

125 Il ne s'agit pas d'un portrait représentatif du milieu agricole, mais d'un portrait des difficultés qui sont susceptibles d'être vécues.

## Annexe 6 › Insalubrité et encombrement

L'insalubrité et l'encombrement sont des situations qui sont très souvent rencontrées dans les interventions conjointes avec le MAPAQ en concomitance ou non avec l'accumulation d'animaux. Il s'agit d'une problématique connexe qui peut complexifier les interventions.

L'encombrement et l'accumulation d'objets sont problématiques pour la personne dans la mesure où ils interfèrent avec les activités de la vie domestique et quotidienne (dormir dans un lit, préparer à manger, se laver, etc.). De plus, cela peut poser des problèmes de sécurité : risque de trébucher sur des objets, chutes d'objets et risques d'incendie. Il est difficile de savoir dans quelle proportion, mais les recherches indiquent qu'un certain nombre d'accumulateurs d'animaux (entre 31 % et 100 %) accumulent aussi des objets<sup>126,127,128</sup>. Par ailleurs, l'accumulation d'objets peut être rencontrée sans qu'elle ne soit en lien direct avec la problématique qui concerne les animaux.

Si les cas d'accumulation d'animaux n'impliquent pas nécessairement d'encombrement, ils impliquent presque toujours de l'insalubrité. Il n'est pas rare de trouver de l'urine et des excréments sur les planchers et les meubles, créant ainsi des dangers pour la santé humaine et pour la santé et le bien-être des animaux.

Ainsi, il est à retenir qu'il faut prendre en considération et agir sur les problématiques d'insalubrité et d'encombrement lors de l'intervention auprès d'une clientèle impliquée dans des situations où le bien-être animal est compromis.

**Pour plus d'informations sur l'encombrement et l'insalubrité morbide, consultez la politique et les procédures de votre établissement.**

**De plus, vous pouvez consulter les documents suivants :**

- **Au-delà de l'encombrement et de l'insalubrité morbide, la rencontre d'une personne et les conditions d'intervention. Guide d'intervention à l'usage des intervenants œuvrant auprès des personnes aux prises avec un syndrome d'encombrement ou d'insalubrité morbide<sup>129</sup>;**
- **Guide de prévention. Interventions à domicile. Situation d'insalubrité morbide<sup>130</sup>.**

126 Calvo et coll. (2014).

127 Patronek (1999)

128 *Hoarding of Animals Research Consortium* (2002).

129 Eysermann (2013). [https://www.ciuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/sites/default/files/guide\\_intervention\\_final\\_sime\\_1\\_mai\\_2013.pdf](https://www.ciuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/sites/default/files/guide_intervention_final_sime_1_mai_2013.pdf)

130 Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail (2012). [https://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/Guides\\_Broch\\_Depl/GP66\\_Guide%20insalubrite%20FINAL%2022dec2011-rev\\_01-16.pdf](https://asstsas.qc.ca/sites/default/files/publications/documents/Guides_Broch_Depl/GP66_Guide%20insalubrite%20FINAL%2022dec2011-rev_01-16.pdf)

## Annexe 7 › Fonctionnement des inspections du MAPAQ et cadre légal en bien-être animal

Le MAPAQ est responsable de l'application de la Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal et du Règlement sur la sécurité et le bien-être des chats et des chiens. Les inspecteurs du MAPAQ doivent :

- Veiller à ce que la sécurité et le bien-être des animaux domestiques ne soient pas compromis;
- Informer la personne sur les soins à donner aux animaux et les recommandations pour se conformer à la loi.

Il est toutefois à noter que d'autres paliers gouvernementaux ont aussi des responsabilités à l'égard du bien-être animal<sup>131</sup>.

### » FONCTIONNEMENT DES INSPECTIONS DU MAPAQ<sup>132</sup>

L'intervention du MAPAQ débute habituellement par la réception d'une plainte qui mène à une vérification par le biais d'une inspection dans un délai de 24 à 96 heures.

Les inspecteurs proviennent généralement du MAPAQ. Cependant, certaines SPA ou SPCA sont mandatées pour inspecter dans certaines régions.

Pour avoir accès à une maison d'habitation, l'inspecteur doit faire signer à la personne un formulaire de consentement à l'inspection. En cas de refus, il peut demander un mandat de perquisition à un juge.

Les inspections sont faites sans préavis et ont généralement lieu les jours de la semaine, sauf si la nature de la plainte nécessite une intervention immédiate (ex. : animal blessé). Malgré les pouvoirs dont le MAPAQ dispose pour faire respecter les lois en bien-être animal, les interventions des inspecteurs ont une visée prioritairement éducative plutôt que punitive, ce qui fait qu'une gradation est visée dans les interventions à poser.

Pour les situations jugées non conformes, diverses mesures peuvent être appliquées selon la progression suivante :

1. Les faits observés et des recommandations sont formulés dans un rapport d'inspection. Selon les faits, une ou des inspections de suivi seront réalisées;
2. Un avis de non-conformité, fournissant l'indication du délai accordé pour corriger la faute ou la lacune décelée, est remis au propriétaire ou au gardien si la situation l'exige;
3. Un rapport d'infraction est déposé au ministère de la Justice si la situation n'est pas corrigée pour qu'une amende soit imposée;
4. Une saisie des animaux peut être mise à exécution;
5. En cas de non-respect d'une ordonnance, procéder à la confiscation des animaux.

<sup>131</sup> <https://www.mapaq.gouv.qc.ca/fr/Productions/santeanimale/securitebea/Pages/Reglementation.aspx>

<sup>132</sup> Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (2015b).

» CADRE LÉGAL EN BIEN-ÊTRE ANIMAL

**Juridictions, lois et règlements en bien-être animal**

Au Québec, les trois paliers gouvernementaux se partagent les juridictions concernant le bien-être des animaux.

— Juridictions en bien-être animal —

PALIER GOUVERNEMENTAUX	RESPONSABILITÉS
<b>Fédéral</b> (Code criminel, Règlement sur la santé des animaux <sup>133</sup> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cruauté envers les animaux</li> <li>▪ Transport</li> </ul>
<b>Provincial</b> (Loi P-42134 sur la protection sanitaire des animaux, Loi B-3.1135 sur le bien-être et la sécurité de l'animal et Règlement sur la sécurité et le bien-être des chats et des chiens, et Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune C-61.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bien-être animal à l'encan (P-42)</li> <li>▪ Sécurité et bien-être des animaux</li> <li>▪ MAPAQ : chiens, chats, animaux domestiques et d'élevage</li> <li>▪ Ministère de la Forêt, de la Faune et des Parcs : animaux sauvages gardés en captivité</li> </ul>
<b>Municipal (règlementations municipales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nuisances, permis, chiens dangereux</li> <li>▪ Certaines municipalités règlementent aussi le bien-être animal.</li> </ul>

**Règlements municipaux**

Chaque municipalité a son propre règlement et, même si tous ces règlements comportent de légères différences, ils se ressemblent dans les grandes lignes<sup>136</sup> :

- Chaque animal doit posséder un permis de la ville et doit porter sa médaille. Le permis a un coût et est renouvelable chaque année;
- Les règlementations fixent le nombre d'animaux permis. La plupart du temps, c'est environ 2-3 chiens ou 2-3 chats pour un maximum d'environ 4 animaux;
- Certaines municipalités interdisent des espèces d'animaux ou des races de chiens en particulier;
- Les règlements municipaux contiennent souvent des règles sur la cruauté et le bien-être animal;
- Les règlementations définissent :
  - › la nuisance publique : la plupart du temps inclut ces éléments : l'errance, le bruit, les odeurs et la gestion des excréments (obligation pour les propriétaires de ramasser et de disposer adéquatement des excréments de leurs animaux, y compris sur leur propriété);
  - › les règles quant aux animaux présumés dangereux;
  - › les pouvoirs de saisie des animaux et de donner des amendes. Dans quelques cas, la municipalité se donne le pouvoir de pénétrer sur des propriétés privées pour faire respecter le règlement.

133 *Règlement sur la santé des animaux*, C.R.C., *Loi sur la santé des animaux*, 2017, ch. 296.

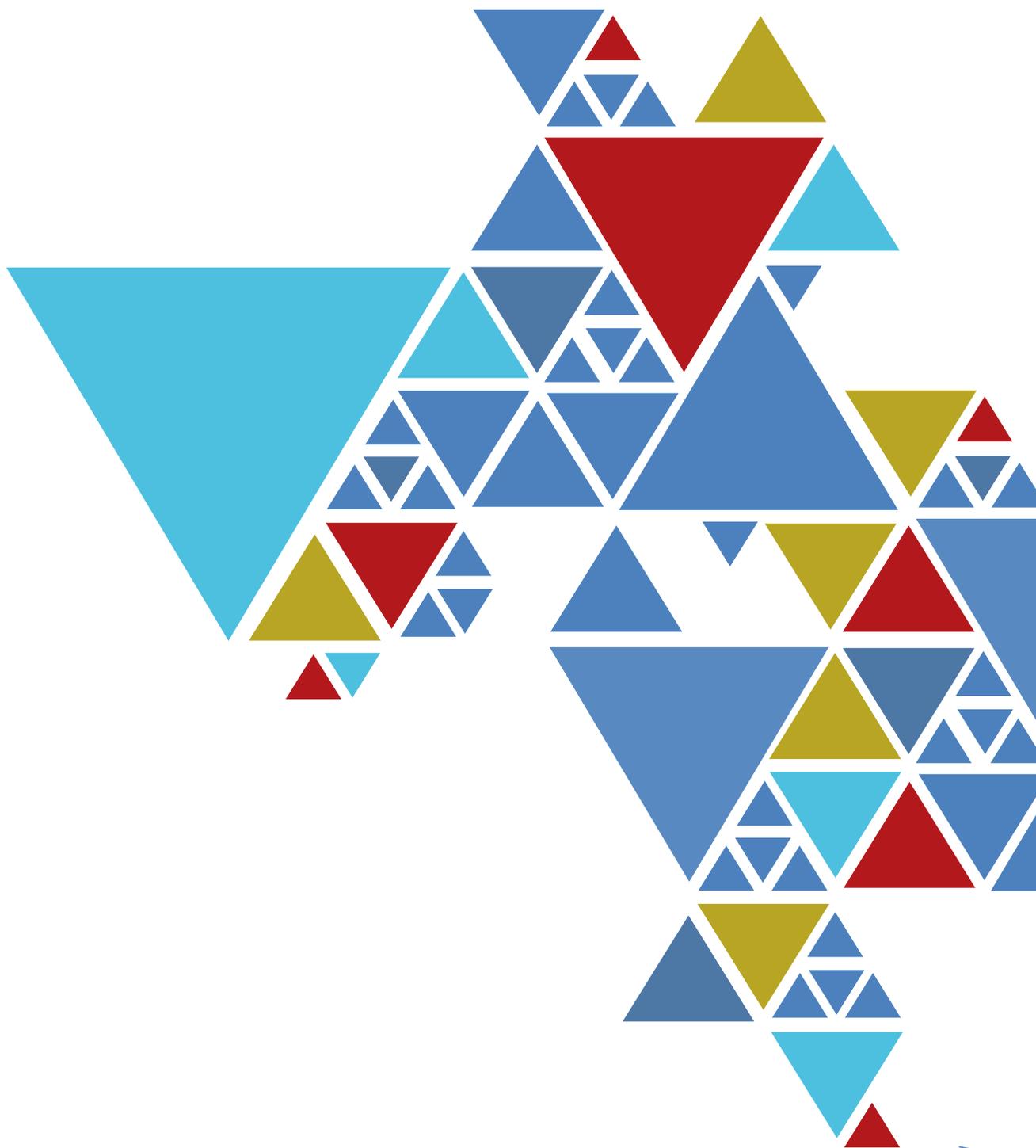
134 *Loi sur la protection sanitaire des animaux*, L.R.Q., 2000, c. P-42

135 *Loi sur le bien-être et la sécurité de l'animal*, L.R.Q., 1995, c. B-3.1.

136 Les règlements municipaux de différentes villes ou régions ont été consultés dans le cadre de la *Synthèse de l'état de connaissances entourant l'accumulation d'animaux* (Centre intégré universitaire de santé et de service sociaux de la Capitale-Nationale, 2019).

## Annexe 8 › Coordonnées utiles

ORGANISATION	COORDONNÉES	OBJET
<b>Canada 411 (pages jaunes)</b>	Par téléphone : 411 Site Internet : <a href="http://www.fr.canada411.ca/">http://www.fr.canada411.ca/</a>	Entreprises privées, par exemple : › Qualité de l'air (mesure du taux d'ammoniac); › Services de nettoyage; › Extermination des parasites.
<b>Curateur public</b>	Par téléphone : 1-800-363-9020 (renseignements généraux et signalements) Site Internet : <a href="https://www.curateur.gouv.qc.ca/registre/pcurateur_man.html/criteres.jsp">https://www.curateur.gouv.qc.ca/registre/pcurateur_man.html/criteres.jsp</a>	› Pour connaître qui est le tuteur ou le Curateur public d'une personne. Il faut connaître le nom de la personne et sa date de naissance pour faire une recherche; › Pour signaler une situation de négligence ou d'abus.
<b>Direction régionale de santé publique</b>	Consulter le site Internet du CISSS/CIUSSS de votre région	› Soutien d'expertise pour les acteurs au dossier (MAPAQ, municipalité, firme privée, intervenant); › Émission d'avis de santé publique.
<b>Info-Santé et Info-Social</b>	Par téléphone : 811	› Questions sur un problème de santé; › Donner de l'information diverse de nature psychosociale; › Soutien aux intervenants dans le cadre d'une intervention : disponibilité d'une ressource, conseil, orientation, référence, discussion de cas lors d'une intervention particulière.
<b>Municipalités</b>	Consulter le site Internet de la municipalité pour obtenir le numéro pour les renseignements généraux	Différents services selon les municipalités : › Service de prévention des incendies; › Mesure du taux d'ammoniac; › Logement et salubrité; › Environnement.
<b>Répertoire des ressources en santé et services sociaux (RRSS)</b>	Site Internet : <a href="http://www.msss.gouv.qc.ca/repertoires/">http://www.msss.gouv.qc.ca/repertoires/</a>	Information sur les services communautaires, publics et parapublics, par exemple : › Hébergement temporaire; › Aide au ménage; › Soutien à domicile; › Collecte de meubles; › Comptoirs alimentaires; › Associations diverses.
<b>Services d'urgence</b>	Par téléphone : 911	› Réception des appels qui requièrent une ou plusieurs interventions d'urgence; › Détermination de la nature de l'urgence; › Transmission de l'appel au centre de coordination approprié du service de police, du service de sécurité des incendies ou du service d'ambulance.
<b>Signalement en bien-être animal</b>	Par téléphone : 1-844-ANIMAUX (264-6289)	› 24 h/24 h; › Pour tous les citoyens; › Possibilité de faire le signalement de manière anonyme.



19-803-01W