

Volet qualitatif

Caractéristiques sociodémographiques des répondants

Bien que les caractéristiques sociodémographiques de tous les répondants aient été présentées au tout début de ce chapitre (les participants au volet qualitatif ont nécessairement participé au volet quantitatif), il apparaît important de présenter ces données pour les répondants du volet qualitatif seulement. Rappelons que sur les 14 participants au volet quantitatif de la recherche, huit ont originellement accepté de participer aux entrevues (taux d'acceptation = 57,1 %) mais que, pour des raisons déjà exposées précédemment, six entrevues (taux de participation = 43 %) ont finalement été réalisées. Sur ces six personnes, deux ont déclaré utiliser présentement la zoothérapie auprès des résidents de leur établissement.

Tous les participants au volet qualitatif de l'étude (n=6) sont des femmes. La moitié d'entre elles (n=3) sont âgées de 40 à 49 ans, le tiers d'entre elles de 50 à 59 ans et enfin, une seule personne a 60 ans ou plus. Concernant le type d'emploi occupé, la majorité des répondantes (n=4) affirment être directrices de l'établissement sans y être propriétaires, tandis que les participantes restantes (n=2) sont propriétaires de la résidence. La moitié des répondantes (n=3) ont déclaré être en poste depuis au moins un an, mais moins que six ans. Une personne a confié travailler dans la résidence actuelle depuis au moins six ans, mais moins que 11 ans et deux personnes ont dit travailler dans leur établissement depuis plus de 20 ans. En moyenne, les participantes ont accumulé

un total de 9,5 années d'expérience dans leur milieu de travail actuel. Concernant le nombre total d'années d'expérience auprès des personnes âgées, le tableau 24 démontre que la moitié des répondants (n=3) ont 11 ans ou plus d'expérience, tandis que l'autre moitié ont 10 ans ou moins d'expérience avec les personnes âgées. En moyenne, les participantes ont accumulé 13,3 années d'expérience de travail avec les personnes âgées. Il est également intéressant de souligner que la plupart des participantes (n=5) ne possèdent pas elles-mêmes d'animal domestique (Tableau 24).

Tableau 24 Données sociodémographiques des répondants du volet qualitatif (n=6)

	n	%
Sexe		
Masculin	0	0 %
Féminin	6	100 %
Âge		
40 à 49 ans	3	50 %
50 à 59 ans	2	33,3 %
60 à 69 ans	1	16,7 %
Type d'emploi occupé		
Directeur sans y être propriétaire	4	66,7 %
Propriétaire	2	33,3 %
Nombre d'années d'expérience de travail dans la résidence actuelle		
Entre 1 an et 5 ans	3	50 %
Entre 6 ans et 10 ans	1	16,7 %
20 ans et plus	2	33,3 %
Nombre total d'années d'expérience de travail avec les personnes âgées		
Entre 1 an et 5 ans	1	16,7 %
Entre 6 ans et 10 ans	2	33,3 %
Entre 11 ans et 15 ans	1	16,7 %
Entre 21 ans et 25 ans	2	33,3 %
Possession d'un animal domestique		
Oui	1	16,7 %
Non	5	83,3 %

Données relatives aux entrevues semi-dirigées

Dans un premier temps, les données sont présentées de manière globale, c'est-à-dire que le point de vue de tous les intervenants, indépendamment qu'ils offrent un programme de zoothérapie dans leur établissement ou non, est présenté. Toutefois, certaines questions ne concerneront que l'un ou l'autre de ces types de répondants puisque deux guides d'entrevue ont été utilisés pour le volet qualitatif de l'étude et ce, selon les catégories de répondants (répondants dont les établissements offrent un programme de zoothérapie et répondants dont les établissements n'offrent pas de programme de zoothérapie). Ces situations seront clairement spécifiées lorsqu'elles apparaîtront dans les prochaines pages.

Perception des répondants envers la zoothérapie

Perception de l'introduction d'animaux dans une résidence en contexte de thérapie

Il a été demandé aux participants *sans zoothérapie* de décrire leurs perceptions générales face à de telles activités utilisées dans les résidences pour personnes âgées. La première chose à constater est que toutes les personnes semblent être positives face à l'idée d'introduire des animaux dans un établissement en contexte de thérapie, certaines allant même jusqu'à énumérer les bénéfices que cela peut apporter auprès de la clientèle (stimulus visuel agréable, permet la socialisation, améliore le moral, etc.). Certains répondants (2 sur 4) ont évoqué leur amour des animaux pour justifier leur position face

à la zoothérapie. Cependant, quelques-uns (2 sur 4) ont émis des réserves sur la façon d'implanter un programme de zoothérapie. L'un d'entre eux s'assurerait d'abord que ce type d'activité soit vraiment en demande parmi sa clientèle en administrant un sondage au préalable. En somme, il ne souhaiterait rien imposer aux personnes âgées de son établissement. Pour un autre, s'il est personnellement très ouvert à ce genre de programme, il est bien conscient que d'autres personnes (intervenants ou résidents) pourraient ne pas aimer les animaux et prendre ombrage d'un programme de zoothérapie.

« Moi personnellement, je n'ai pas de problème avec ça [la zoothérapie], mais il faut se rendre à l'évidence qu'il y en a qui n'aiment pas les animaux et il faut faire avec ça [...] le bruit pourrait finir par les déranger [les résidents]. » (J11)

Pour les *intervenants avec zoothérapie*, il leur a plutôt été demandé d'expliquer leurs premiers sentiments face à la réalisation de cette activité au sein de leur résidence. Ces répondants, à l'instar de ceux *sans zoothérapie*, ont déclaré avoir été également très ouverts, voire même un peu curieux de constater la réponse des usagers de leur établissement. À ce sujet, tous précisent que leurs attentes ont été comblées, c'est-à-dire qu'un nombre assez important de résidents ont participé à l'activité. Un répondant l'exprime en ces mots :

« Oui, j'ai honnêtement été très surprise de la réponse de mes résidents. Beaucoup plus que prévu se sont présentés pour participer [à l'activité de zoothérapie]. À la fin de l'après-midi, ils étaient tous très contents. » (C01)

Craintes face à l'introduction d'animaux dans une résidence en contexte de thérapie

Malgré ces opinions somme toute positives, certains intervenants *sans zoothérapie* ont cependant une certaine réticence face à l'implantation d'un programme de zoothérapie dans leur résidence. En fait, ces craintes (3 sur 4) relèvent surtout des allergies chez les résidents et chez les employés de l'établissement ou encore pour des considérations d'hygiène. Cependant, ces répondants ont dit ne pas s'inquiéter outre mesure de ces éléments, considérant plutôt que ce sont des risques à prendre à considération, sans plus. Pour un répondant, les personnes en charge du programme de zoothérapie (zoothérapeutes) sont censées connaître leur travail et donc éviter tout problème éventuel :

« Il pourrait y avoir des problèmes au niveau des allergies, mais honnêtement, ça ne me fait pas vraiment peur [...] de toute manière les intervenants [en zoothérapie] sont supposés savoir ce qu'ils ont à faire et ils n'exposeraient sûrement pas les résidents à des dangers. » (J11)

Une autre intervenante a exprimé une crainte différente des autres répondants. Celle-ci a trait au concept « d'autonomie » des résidents, de la propre perception des personnes âgées de leur niveau d'autonomie et des conséquences que celui-ci peut avoir sur les activités pratiquées par les personnes âgées :

« Le problème est, qu'aujourd'hui, le concept d'autonomie s'est beaucoup élargi. Ma résidence en est une de personnes autonomes, mais dans les faits, j'ai aussi des personnes semi-autonomes. [...] J'ai peur que, si je rentre un programme de zoothérapie dans la résidence, les gens vraiment autonomes se sentent médicalisés, comme s'ils étaient malades. Le programme [de zoothérapie] ne les visera pas, il va être pour les personnes semi-autonomes, mais les autres risquent de se sentir en traitement aussi. » (J07)

Les intervenants *avec zoothérapie* n'ont pas semblé ressentir outre mesure de craintes particulières lors de l'arrivée d'un animal en contexte de thérapie dans leur résidence. L'une de ces personnes, familière avec le type d'animal utilisé et connaissant son caractère paisible, savait qu'il n'y aurait aucun risque pour les résidents. Pour l'autre personne, seule la perspective d'un animal agressif et incontrôlé lui a occasionné quelques craintes. Elle a tenu toutefois à spécifier qu'étant donné la petite taille de l'animal utilisé, ses peurs se sont vite envolées.

« Quelques fois, quand les familles viennent avec leur chien, cela me rend craintive un peu. J'ai toujours peur qu'ils en perdent le contrôle [du chien]. C'est souvent de gros chiens alors imaginez le résultat! Mais quand la dame [responsable de la zoothérapie] est arrivée avec son petit chien, j'ai arrêté d'avoir peur. Il était tellement petit! » (L02)

Réactions de l'équipe de travail envers la zoothérapie

Interrogés sur la réaction potentielle des membres de l'équipe de travail, les répondants *sans zoothérapie* ont tous affirmé que les autres travailleurs de l'établissement ne verraient pas de problème à introduire des animaux en contexte de thérapie dans la résidence. Cependant, pour la moitié des participants *sans zoothérapie*

(2 sur 4), des mesures devraient être prises au préalable pour s'assurer du respect des règles en vigueur dans l'établissement notamment au niveau de l'hygiène, mais aussi concernant les tâches assumées (et négociées comme telles) par chacun des employés de l'établissement.

« Il n'y aurait pas de problème, je ne pense pas. Évidemment, il ne faudrait pas que les animaux soient juste à côté de la cuisine [...] tant que cela se fait dans un endroit approprié, je crois qu'il n'y aurait pas de problème » (J16)

« Mon équipe réagirait très bien, j'en suis persuadée [...] tant qu'ils n'en auraient pas la responsabilité, que ça ne devient pas une charge de travail pour eux, il n'y aurait aucun problème. J'ai une convention collective à respecter, vous savez! » (J07)

Ainsi, aucune crainte sérieuse n'a été relevée par les participants de l'étude. Il semblerait que tant que les règles les plus élémentaires sont respectées (hygiène et respect des tâches de travail), l'équipe de travail verrait d'un bon œil l'implantation d'un programme de zoothérapie dans leur établissement. Un répondant ajoute cependant que, si résistance il y avait au sein de l'équipe de travail, il irait malgré tout de l'avant avec la mise sur pied de l'activité de zoothérapie étant donné les bienfaits potentiels de ce type d'intervention :

« [...] Et puis même s'il y avait des résistances... écoutez, il faut bien comprendre que nous sommes ici pour le bien-être des personnes âgées, pas pour celui des employés! Je veux dire, je ne veux pas forcer personne, je respecte tout le monde et je ne ferais pas exprès [d'imposer des animaux] s'il y a des employés qui ont des craintes, mais si la zoothérapie peut aider les résidents, c'est à nous à s'adapter! » (J16)

Du côté des répondants *avec zoothérapie*, il a plutôt été demandé de qualifier la réaction des autres employés lorsque l'activité de zoothérapie a eu lieu dans la résidence. Il s'avère qu'il n'y a eu aucune critique ou résistance notable de la part des employés lorsque les répondants ont annoncé la venue d'un animal pour une activité zoothérapeutique. L'un des répondants a toutefois mentionné les réticences du personnel soignant aux animaux incontrôlés qui se promènent librement, sans supervision. Cette situation n'est pas particulièrement la bienvenue dans les établissements, comme le montre cet extrait :

« Dans le passé, un homme est venu avec son chien pour visiter son parent à la résidence, ce qui est toléré. [...] le chien était assez gros et il n'était pas en laisse. Le chien s'est précipité à l'étage et s'est mis à se promener entre les lits. Il n'a pas fait de mal, il n'a rien dérangé, mais l'infirmière est venue me voir et m'a dit : ça va aller jusqu'où? Jusqu'où on va les accepter [les animaux]? » (L02)

Cette anecdote, bien que non associée à la zoothérapie, révèle que certains intervenants manifestent des résistances face à la présence des animaux dans les résidences pour personnes âgées. Les animaux, pour être bien acceptés dans un établissement, que ce soit pour un programme de zoothérapie ou non, devront être calmes et contrôlés par les personnes qui les accompagnent. Un animal laissé à lui-même dans une résidence risque fort d'encourir la réprobation du personnel de l'établissement et compromettre la venue éventuelle d'autres animaux dans un contexte thérapeutique.

Complexité d'implantation d'un programme de zoothérapie en résidence

Il a été demandé aux répondants, tant à ceux *avec zoothérapie* que *sans zoothérapie*, de déterminer si l'implantation d'un tel programme en résidence peut se révéler complexe, en regard des lois, des préjugés ou de la logistique associée à la présence des animaux. De prime abord, plusieurs répondants ont semblé avoir de la difficulté à répondre à la question ou, du moins, à envisager les difficultés éventuelles. Une personne n'a d'ailleurs pu répondre à la question prétextant un manque d'expérience dans ce domaine (répondant *sans zoothérapie*). Les autres répondants, pour la plupart, ont évalué que cela n'est pas particulièrement complexe, mais que certaines conditions s'imposent. Parmi celles énumérées, notons au passage que les animaux doivent être de petite taille et en laisse, qu'ils ne doivent pas être en contact avec les personnes n'aimant pas les animaux, que les règles d'hygiène élémentaires doivent être respectées et également, que la direction de l'établissement donne son aval pour la tenue de ce type d'activités.

« Non, ce n'est pas compliqué. Il y a seulement le côté hygiène qui pourrait poser des problèmes. » (J11)

« Cela dépend de l'ouverture de la direction. A priori, je dirais que ce n'est pas compliqué. » (C01)

« Pour moi, non [ce n'est pas compliqué]. À condition bien sûr que les animaux soient petits et toujours supervisés. Il faut aussi les tenir éloignés des personnes qui ne les aiment pas » (L02)

Un des répondants a tenu à souligner que d'une manière ou d'une autre, il y aura toujours des opposants ou des commentaires négatifs face à l'implantation de nouvelles politiques ou de nouveaux programmes. La nouveauté, selon ce dernier, fait toujours peur et il faut apprendre à surmonter les craintes et les résistances.

« Peut-être, qu'au début, il va y avoir des gens qui n'en verront pas le but [du programme de zoothérapie,], mais c'est toujours comme ça, [...] c'est normal, c'est un changement. Devant un changement, il y a toujours des perceptions négatives. » (J16)

Enfin, un dernier répondant a déclaré ne pas être dérangé par les activités de zoothérapie au sein de sa résidence puisque c'est le responsable du programme, l'intervenant en zoothérapie, qui doit jongler avec les difficultés et non pas les membres de la direction de l'établissement.

« Non, je ne trouve pas cela compliqué. C'est la personne qui est responsable du programme [de zoothérapie] qui aura à tout faire et à s'assurer que tout marche bien. » (J04)

Nous constatons qu'aucun des participants de l'étude n'a déclaré entrevoir des complications particulières à l'introduction d'animaux en contexte de zoothérapie dans les établissements. Pour certains participants, des règles doivent être respectées mais, dans les faits, il semble que pour la plupart d'entre eux, l'implantation d'un programme de zoothérapie est chose aisée.

Limites de la zoothérapie

Pour terminer cette section sur la perception des répondants envers la zoothérapie, les participants se sont vus demander si, selon eux, la zoothérapie présente des limites, que ce soit au niveau de la clientèle ciblée ou du contexte d'intervention ou encore, pour certaines problématiques de santé psychologique ou physique. Cette question a été posée aux répondants *sans zoothérapie* et *avec zoothérapie*. La plupart des gens interrogés (5 sur 6) ont déclaré voir des limites à l'utilisation de la zoothérapie. L'une de ses personnes a été incapable de préciser exactement la nature de ces limites, insistant toutefois sur le fait que « tout traitement a ses limites ». Pour une autre, les limites concernent surtout la fréquence à laquelle des activités de zoothérapie peuvent être menées pour maintenir un niveau d'efficacité maximal :

« Oui, je vois des limites. Je dirais surtout qu'il ne faut pas qu'elles [les activités de zoothérapie] aient lieu trop souvent, sinon les résidents vont dire que ça les dérange ou encore, ils vont devenir habitués. Une ou deux fois par année, maximum. » (J11)

Pour un autre répondant, il ne faut pas percevoir la zoothérapie comme une panacée, c'est-à-dire que pour les personnes atteintes physiquement (perte d'autonomie ou maladie), la guérison est impossible. La zoothérapie peut certes leur apporter un moment de bonheur, un réconfort, mais non pas inverser leur état de santé physique.

« Oui, il y a des limites. On sait bien que la zoothérapie ça ne guérit personne, n'est-ce pas? Il faut en être conscient. Cela [la zoothérapie] leur apportera un petit moment de joie, mais ça n'inversera en rien leur état de santé. » (J04)

Une autre personne a aussi déclaré que les personnes vivant avec des incapacités sévères seront peut-être moins à même de pouvoir interagir efficacement avec les animaux et donc d'en retirer tous les bénéfices. Le répondant a d'ailleurs précisé sa pensée en ces termes :

« [...] je prends l'exemple d'ici. Dans la résidence, j'ai ici des personnes qui souffrent de déficience mentale. Bon, peut-être que je me fais des idées [...] mais, à mon avis, les animaux vont être moins portés à aller les voir [les gens souffrant de déficience mentale] et ces gens-là risquent de développer de la jalousie ou du ressentiment » (L02)

Enfin, la question de l'état de santé physique et, plus particulièrement, des problèmes de santé d'une personne sont considérés comme une limite inhérente à la zoothérapie en ce sens que les personnes souffrant de problèmes respiratoires comme l'asthme, ou encore vivant avec des allergies ne peuvent profiter des bénéfices associés à la zoothérapie puisque la présence des animaux pourrait aggraver leurs problèmes de santé.

« Eh bien! On peut évidemment comprendre que ceux qui font de l'asthme ou des allergies ne peuvent assister à des activités de zoothérapie. Il faut faire attention à cela, la zoothérapie ne doit pas nuire! » (J16)

Connaissances des répondants sur la zoothérapie

La présente section du volet qualitatif de la recherche souhaite exposer les connaissances des répondants sur la zoothérapie, c'est-à-dire les informations d'ordre général, et les connaissances sur les risques et les bénéfices de la zoothérapie, mais également la motivation à rechercher ces informations ou le désir de combler des lacunes en la matière, le cas échéant.

Recherche personnelle d'informations sur la zoothérapie

Il a été demandé à tous les participants si, de leur propre chef, ils avaient cherché à en savoir davantage sur la zoothérapie en lisant des articles (scientifiques ou non), des ouvrages de toutes sortes ou des documents audiovisuels portant sur la thérapie assistée par les animaux. Pour la très grande majorité des répondants (5 sur 6), aucune recherche n'a été faite pour en apprendre davantage sur la zoothérapie. Toutefois, l'un des participants, a précisé avoir obtenu certaines informations sur la zoothérapie de la part des intervenants responsables de la mise en place d'un tel programme au sein de son établissement :

« Je n'ai jamais cherché personnellement des informations là-dessus [la zoothérapie] mais quand les deux étudiantes sont venues m'expliquer leur petit projet, elles m'avaient tout expliqué. » (J04)

Un autre répondant a aussi souligné avoir déjà visionné des reportages télévisés sur la zoothérapie et lu occasionnellement de courts articles dans des revues populaires portant sur des expériences de zoothérapie, mais sans pousser plus loin ses investigations. En d'autres termes, si des informations se présentaient, il était intéressé à en prendre connaissance mais, autrement, aucune autre recherche supplémentaire n'a été entreprise pour approfondir les connaissances acquises :

« Oui, je connais vaguement la zoothérapie. Quelquefois, j'ai fait des lectures dans les journaux ou les revues. Il y a aussi de petites capsules à la télévision de temps en temps, mais dire que j'ai sciemment cherché à en savoir plus là-dessus [la zoothérapie] ça serait mentir » (C01)

Connaissances des bénéfices associés à la zoothérapie

Plus spécifiquement, il a été demandé aux participants s'ils pouvaient énumérer les effets positifs de la zoothérapie sur la santé physique et mentale des personnes âgées. La moitié des répondants (3 sur 6) ont fait part de bénéfices importants pouvant diminuer le sentiment de solitude ou l'isolement des aînés. Les réponses, quoique courtes, sont à cet égard sans équivoque :

« Non, je ne suis pas au courant sauf que je sais que ça [la zoothérapie] soulage la solitude » (J11)

« Oui, bien je sais que ça [la zoothérapie] sert à contrer l'isolement » (J07)

« [...] je sais que pour les personnes qui s'ennuient, se sentent seules, c'est [la zoothérapie] assez efficace » (J16)

Parmi les autres bénéfices soulignés par les participants, deux répondants ont mentionné que la zoothérapie était bonne pour le moral des personnes âgées, ou faisait oublier les aspects plus négatifs de la vie. Également, il a été énoncé que la zoothérapie était connue pour donner une *constance à la vie*, c'est-à-dire qu'elle donne aux personnes âgées une raison pour poursuivre leur activité quotidienne, et enfin qu'elle peut faire travailler la mémoire et faire émerger des souvenirs agréables du passé.

« Moi je pense que la zoothérapie donne aux personnes âgées une constance à la vie. Vous savez, une raison pour se lever chaque matin et continuer à vivre normalement. » (C01)

« Oui, ça [la zoothérapie] rappelle de bons souvenirs chez les personnes âgées [...] de la période où ils étaient dans leur propre maison, avec leurs animaux à eux. » (J04)

L'analyse des témoignages des répondants a permis de constater que la mention des bénéfices de la zoothérapie sur la santé physique des aînés a été ignorée puisqu'aucun des répondants n'a été en mesure de les nommer. Toutefois, deux participants interviewés ont tenté une réponse en accord avec la sagesse populaire, à savoir que lorsque l'état de santé psychologique d'une personne est satisfaisant, il est fort probable que la santé physique suive la même trajectoire :

« Eh bien!... j'imagine que quand le moral va, le physique va suivre également. » (C01)

« On ne dit pas que quand le moral va, tout va? [...] je pense que c'est vrai quelquefois. » (J07)

Connaissances des risques associés à la zoothérapie

Une autre dimension de la zoothérapie sur laquelle les répondants ont été interrogés concerne les risques associés à la zoothérapie. La chercheuse a voulu savoir si les participants étaient au fait des risques (allergiques, traumatiques, zoonoses) qui pourraient apparaître à la suite de l'introduction d'un animal dans une résidence en contexte de thérapie. À ce sujet, il est intéressant de constater que la moitié des répondants (3 sur 6) connaissent certains des risques associés à la zoothérapie alors que l'autre moitié ont avoué ne rien en connaître. Si l'on commence par les risques répertoriés dans la littérature scientifique, il appert que seul celui relié aux allergies a été mentionné. En effet, trois personnes sur six ont dit que la nature allergène de certains animaux pourrait nuire au bon déroulement d'une activité de zoothérapie. Toutefois, deux des trois répondants ont tenu à minimiser la gravité de ce risque en assurant que les allergies ne pourraient compromettre gravement la santé d'une personne. L'un des répondants l'a d'ailleurs souligné de cette manière :

« Il y a peut-être la problématique des allergies, mais honnêtement ce n'est pas si drastique que ça [...] la personne vient une fois [à une activité de zoothérapie] et elle s'aperçoit qu'elle est allergique aux animaux et ça finit là! Elle ne reviendra pas les prochaines fois, c'est tout! » (J04)

Ainsi, aucune mention sur les risques traumatiques ou les zoonoses n'a été faite durant les entrevues si ce n'est un commentaire indirect qui pourrait être en lien avec les blessures infligées par les animaux. Le répondant en question est resté assez vague sur ce point, mais il a avancé comme hypothèse qu'un animal, surpris par un geste brusque d'un résident, pourrait mal réagir.

« Bien... j'imagine que si un animal est surpris par un mouvement un peu brusque il pourrait peut-être mal réagir, mais sincèrement je ne vois pas d'autre chose. » (C01)

Notons également que deux personnes ont tenu à spécifier que les départs des animaux à chaque fin de séance de zoothérapie, voire même la mort de l'un d'eux pourrait causer un deuil aux personnes âgées, déjà affligées par de nombreuses pertes tout au long de leur vie. Les répondants ayant mentionné cet élément semblent penser que cela pourrait constituer une peine supplémentaire et inutile pour leurs résidents :

« Je pense que le risque, et c'est ce dont j'ai peur, est que les gens s'attachent aux animaux et qu'ils doivent vivre un deuil chaque fois [à la fin de l'activité de zoothérapie], encore et encore... » (J07)

« Je crois que le risque est surtout au niveau affectif. Ils [les aînés] vont s'attacher aux animaux et ça va être dur de s'en séparer. » (C01)

Pour terminer, il est important de noter un commentaire revenu à deux reprises chez les participants ne connaissant pas les écueils possibles des activités zoothérapeutiques. Les deux répondants en question, tout en avouant ne pas pouvoir

donner de réponse à la question posée ont signifié que, de toute manière, la responsabilité d'éviter les accidents revenait aux responsables de l'activité de zoothérapie et, qu'en conséquence, leur connaissance de la zoothérapie n'était pas essentielle :

« Non je ne suis pas au courant [des risques], mais de toute manière, les intervenants [en zoothérapie] doivent sûrement connaître leur travail! » (J07)

« Non, je ne peux pas dire que je les connais [les risques]. Mais j'imagine que si les intervenants [en zoothérapie] connaissent leur travail, ils doivent connaître les risques. » (L02)

Autoévaluation des répondants du niveau de connaissances sur la zoothérapie

La dernière question à laquelle les participants ont eu à répondre concerne l'évaluation du niveau de leur connaissance sur la zoothérapie. En bref, il leur a été demandé s'ils pensaient connaître suffisamment la zoothérapie, dépendamment de leur intérêt pour ce type de thérapie complémentaire. Il appert que la majorité des répondants (4 sur 6) ont évalué qu'ils n'avaient pas assez d'informations sur la zoothérapie, considérant qu'ils étaient potentiellement intéressés par le sujet. Certains ont déclaré que si un programme de zoothérapie venait à être instauré dans leur résidence, il serait nécessaire d'approfondir le sujet.

« Advenant le cas [de l'implantation d'un programme de zoothérapie], il serait sûrement nécessaire d'en savoir plus, sur les bénéfices et sur les risques, ça c'est certain! » (L02)

Pour les deux autres personnes ayant dit connaître adéquatement la zoothérapie et ses tenants, l'une a déclaré que certains des employés de sa résidence avaient régulièrement des formations et que la zoothérapie y était régulièrement abordée. L'autre participant, ayant déjà eu beaucoup d'animaux de compagnie par le passé, considère que sa connaissance du caractère des animaux et de leurs besoins est suffisante pour accepter qu'un programme de zoothérapie soit instauré auprès de la clientèle de sa résidence et que, de toute manière, les risques de la zoothérapie étaient évidents :

« J'ai eu beaucoup d'animaux par le passé. Je connais leur caractère, je sais comment ça marche. De toute façon, les risques [de la zoothérapie], ce n'est pas un secret d'État! On les connaît malgré tout. » (C01)

Il est intéressant de noter que parmi les *répondants avec zoothérapie* l'une a évalué son niveau de connaissance comme adéquat et l'autre comme déficitaire. Ainsi, tous les autres *répondants sans zoothérapie* ont dit ne pas connaître suffisamment la zoothérapie. Deux des répondants ont tenu à expliquer leur ignorance sur le sujet par le fait que la zoothérapie n'est pas nécessairement très connue, même dans le milieu des résidences de personnes âgées. L'une d'entre elles ajoute même ceci :

« Il y a comme un manque de communication [...] On sait qu'il existe un programme de zoothérapie, on connaît les résultats à la fin, mais on n'a aucune idée de ce qui se passe entre les deux! C'est un manque qu'il faudrait combler. » (J07)

Pour cette section réservée à la présentation des résultats qualitatifs, on observe que six personnes ont accepté de participer à ce volet. Concernant la perception générale sur la zoothérapie, tous les participants se sont déclarés favorables à ce type de thérapie. Quelques craintes ont toutefois émergé des entrevues et concernent surtout les allergies éventuelles qui pourraient gêner les résidents. De manière générale, les participants de l'étude ne croient pas que leur équipe de travail verrait de grands problèmes à avoir un programme de zoothérapie dans la résidence. Selon eux, tant que cela ne constitue pas une charge de travail supplémentaire et que les animaux sont calmes et peu dérangeants, les intervenants des établissements concernés seraient probablement positifs face à cette idée. Les répondants croient d'ailleurs qu'introduire des animaux en résidence par le biais d'un programme de zoothérapie demeure peu compliqué, pour autant que certaines règles soient respectées (animaux de petite taille et calmes, encadrés par le responsable, etc.). Enfin, concernant la perception des répondants envers la zoothérapie, ces derniers ont avoué entrevoir certaines limites face à l'utilisation des animaux en contexte de thérapie. Les personnes avec des problèmes de santé et ceux souffrant d'allergies ne devraient pas participer à de telles activités.

Au niveau des connaissances des répondants sur la zoothérapie, il semble que la plupart d'entre eux ne détiennent pas des connaissances, dites de base, sur la zoothérapie. C'est ainsi que très peu de personnes ont été capables d'énumérer des bénéfices de la zoothérapie (outre l'effet sur le moral et la solitude) ou encore sur les

risques qui y sont associés. La majorité a avoué avoir des lacunes en la matière, mais pourtant très peu de personnes ont tenté de leur propre chef de se documenter davantage sur le sujet. Toutefois, certains d'entre eux ont déclaré que si un programme de zoothérapie venait à être instauré dans leur résidence, ils ressentiraient le besoin d'augmenter leur niveau de connaissance sur ce sujet.