



↑ Séance de zoothérapie à l'urgence de l'Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins

# Soigner autrement: quand la zoothérapie s'invite à l'urgence

par **Koralie Yergeau**

ENTREVUE



**Joanie Larouche**

Infirmière clinicienne en gériatrie à l'urgence de l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins

Direction du soutien à domicile et des services spécialisés en gériatrie, en déficience et en trouble du spectre de l'autisme (DSAD-SSG-DTSA)

Les urgences sont des lieux où se croisent soins, incertitude et anxiété pour les personnes soignées. Pour certaines, cette expérience peut être particulièrement éprouvante. Et si une approche alternative pouvait offrir un peu de réconfort au sein même de cet environnement? C'est la réflexion qui a mené l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins à mettre en place un service de zoothérapie dans son urgence. Nous avons eu l'opportunité de nous entretenir avec Madame Joanie Larouche, infirmière clinicienne en gériatrie à l'urgence, pour en savoir davantage sur cette initiative innovante.



↑ Joanie Larouche avec ces collègues lors d'une séance de zoothérapie.

### Présentation de Joanie Larouche

Joanie Larouche (JL) est infirmière en gériatrie à l'urgence de l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins depuis 2019. Cumulant 18 années d'expérience, elle a principalement exercé en centre hospitalier, tout en acquérant de l'expérience en clinique de cognition et de santé mentale adulte deuxième ligne. Animée par un profond intérêt pour les soins aux personnes âgées, elle a un engagement profond pour l'amélioration de leur expérience de soins.

### Pouvez-vous me parler davantage du service de zoothérapie que vous offrez ?

**JL :** À toutes les deux semaines, pour une durée d'une heure, un service de zoothérapie est proposé aux personnes sur civières à l'observation de l'urgence de l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins. Cette activité se déroule sous forme de séances individuelles dans un local dédié situé dans le département de l'urgence. La durée accordée à chaque personne dépend du nombre de participantes et participants.

Le service est offert en étroite collaboration avec une technicienne en zoothérapie qui veille à la sélection des animaux participants, exclusivement des chiens et des chats pour le moment. Chaque jour où le service est offert, elle choisit les animaux en portant une attention particulière à leur état général et à leur comportement. Ceux-ci sont évalués selon des critères rigoureux établis par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de l'Estrie, afin d'assurer une expérience à la fois sécuritaire et agréable pour toutes et tous.

L'activité se tient toujours dans le même local, qui est désinfecté avant et après chaque séance par l'équipe de l'entretien ménager. Nous prenons également le temps de nettoyer entre chaque personne participante afin d'assurer un environnement sécuritaire et propre.

Les journées où nous tenons l'activité, je fais un premier tour de roue avec l'équipe soignante afin d'identifier les personnes qui correspondent à nos critères d'inclusion. Nous priorisons les personnes âgées, mais l'âge ne constitue pas un critère d'exclusion. Le personnel infirmier est bien placé pour repérer celles et ceux qui pourraient en tirer le plus grand avantage. Par exemple, les personnes vivant avec une déficience intellectuelle peuvent également bénéficier de la zoothérapie, peu importe leur âge. Il peut aussi s'agir d'une personne ayant reçu un diagnostic difficile, pour qui cette activité pourrait apporter du réconfort. Les personnes se retrouvant à l'urgence pour des raisons sociales ainsi que des enfants ou adolescents, ont aussi pu participer par le passé. Donc, même si nous accordons la priorité aux personnes âgées, toute personne correspondant à nos critères de sélection qui souhaite prendre part à l'activité peut en bénéficier.

Une fois les participantes et participants potentiels identifiés, je les rencontre pour leur présenter la zoothérapie et obtenir leur consentement. Comme ce type de service est peu courant dans un contexte d'urgence, ces rencontres sont essentielles pour assurer une compréhension claire de l'activité. Il est primordial pour moi que le consentement soit libre et éclairé. Les personnes proches aidantes et les visiteurs sont également invités à participer à l'activité avec la personne soignée, le cas échéant.

Montrer des photos des animaux participant à l'activité aide souvent à susciter l'intérêt. Cependant, certaines personnes peuvent avoir du mal à saisir l'objectif de la zoothérapie, surtout lorsqu'elles sont déjà préoccupées par leur présence à l'urgence, l'incertitude entourant leur état de santé ou la crainte de manquer la visite du médecin. Si je perçois que mes explications augmentent leur anxiété, je les remercie simplement de m'avoir écouté et je considère cela comme un refus. Chaque personne a pleinement le droit de décliner la zoothérapie, qui demeure un complément à l'offre de soins. Notre objectif est d'en faire une expérience bénéfique, jamais une source de stress.

La peur de manquer la visite d'un proche peut aussi être une source d'hésitation. À ce moment précis de leur vie, voir un être cher représente souvent un grand réconfort, voire un objectif en soi. Il est donc important de respecter cette priorité. D'ailleurs, les personnes visiteuses peuvent également prendre part à l'activité. Je tente donc de les impliquer lorsque cela est possible, ce qui est généralement très apprécié.

En identifiant à l'avance les personnes qui prendront part à la séance de zoothérapie, nous pouvons mieux organiser le déroulement de l'activité, établir des priorités et déterminer la durée de chaque rencontre ainsi que le moment opportun pour permettre à chaque personne de quitter temporairement sa civière. Une à une, sous ma supervision, les participantes et participants passent un moment avec les animaux et la technicienne en zoothérapie.

Lorsque le temps le permet, nous réservons les quinze dernières minutes pour l'équipe soignante. Ce court instant leur permet d'observer les animaux, ce qui, bien que simple, apporte un véritable baume dans une journée souvent très chargée.

### Quels sont les critères permettant la participation à l'activité de zoothérapie ?

**JL:** D'abord, préalablement à la mise en place du service de zoothérapie à l'urgence, un travail rigoureux a été mené afin d'établir des critères précis en matière de prévention et de contrôle des infections, afin de garantir la sécurité des personnes participantes. Ainsi, pour pouvoir bénéficier de l'activité, celles-ci ne doivent pas être en isolement, présenter une neutropénie ou avoir une plaie non couverte. Aussi, les personnes ne doivent pas présenter d'allergies aux animaux.

De plus, il est essentiel que les personnes participantes ne présentent pas de risque élevé d'agitation physique importante. De ce fait, lorsque nous avons une incertitude quant à leur réaction face à l'animal, nous procédons à une approche progressive en faisant passer l'animal à proximité, soit devant la salle dédiée à l'activité. Si la personne manifeste une réaction d'indifférence, de peur ou une réponse négative, le service ne lui est pas offert et l'usager est ramené à sa civière.

En plus de ces critères, le service est actuellement offert uniquement aux personnes couchées sur une civière. Celles-ci peuvent avoir été vues ou non par le médecin de l'urgence ou être hospitalisées en attente d'un lit à l'étage. Un critère essentiel évalué par l'équipe soignante est donc la stabilité médicale des participantes et participants. Le jugement clinique est donc de mise lorsque vient le temps de cibler les personnes qui pourraient bénéficier de l'activité.

### Comment est-ce que vous vous adaptez à la réalité spécifique de l'urgence ? Et comment assurez-vous la sécurité des personnes participantes ?

**JL:** En premier lieu, nous veillons à ce que l'épisode de soins à l'urgence ne soit jamais ralenti par l'activité de zoothérapie, ce qui nécessite une communication étroite avec l'équipe soignante. Par exemple, si une personne doit passer un examen d'imagerie sous peu, nous nous assurons de ne pas retarder le processus.

Même lorsqu'une session de zoothérapie est planifiée, si la situation générale à l'urgence ne le permet pas, nous pouvons annuler. Récemment, à l'urgence, il y avait 32 personnes en observation sur une capacité de 20 civières. Il n'aurait pas été sécuritaire d'offrir l'activité. Dans ces cas, j'avise rapidement la technicienne en zoothérapie et l'activité est annulée.

Ensuite, lors des séances, je suis toujours présente afin de garantir le bon déroulement de l'activité et d'assurer la sécurité des participantes et participants. Par exemple, si j'observe une détérioration de leur état, l'activité est immédiatement interrompue et la personne est raccompagnée à sa civière. Un suivi est ensuite assuré auprès du personnel soignant afin de permettre une évaluation rapide de la situation.

Pour poursuivre, plusieurs mesures de prévention et de contrôle des infections sont mises en place. Le lavage des mains est obligatoire, et l'animal ne repose jamais directement sur la personne : un piqué est toujours utilisé comme protection. Nous suivons également l'indice de prévention et contrôle des infections en temps réel sur Intranet et la possibilité de réaliser l'activité est validée avec l'infirmière spécialisée en prévention et contrôle des infections. Notre priorité absolue est d'assurer la sécurité des participantes et participants ainsi que la nôtre.

### Mis à part la sélection des personnes participantes, de quelle manière le rôle infirmier intervient-il dans le suivi et la documentation de l'activité de zoothérapie ?

**JL:** Pour chaque personne participante à l'activité de zoothérapie, j'inscris une note détaillée dans son dossier. J'y précise, par exemple, que monsieur Untel a pris part à la zoothérapie et a interagi avec un chien ou un chat, ainsi que sa réaction pendant l'activité. Cette note permet au personnel soignant de savoir que l'expérience est bien réelle, notamment pour les personnes présentant des troubles neurocognitifs, chez qui l'évocation de l'activité pourrait autrement être perçue comme une hallucination. Elle contribue également à la continuité des soins : lorsque la personne est transférée à l'étage, l'équipe soignante est informée de sa participation à la zoothérapie. Pour celles et ceux qui le souhaitent, nous remettons aussi une photo *Polaroid* de l'animal, avec son nom et la date inscrits à l'arrière. Ce souvenir visuel peut être réconfortant, mais nous restons vigilants à ce qu'il ne génère pas d'agitation excessive. Si tel est le cas, nous intervenons en conséquence. Enfin, j'assure un suivi avec le personnel infirmier de l'urgence en partageant mes observations lors de la séance : la réaction de la personne, les bénéfices constatés et toute particularité à prendre en compte. Par la suite, c'est l'équipe soignante qui poursuit le suivi auprès de la personne participante.

### Quels sont les bénéfices de la zoothérapie que vous pouvez observer jusqu'à maintenant ? Et comment mesurez-vous l'impact du service ?

**JL:** Lors de la sélection des personnes qui bénéficieront du service de zoothérapie, nous identifions toujours un besoin spécifique que cette activité pourrait satisfaire, qu'il s'agisse d'un besoin de socialisation, de gestion de l'anxiété ou de briser l'ennui. Cette prise en compte du besoin nous permet, pendant l'activité, d'évaluer les bénéfices en temps réel, notamment pour mesurer l'impact immédiat.

Par exemple, récemment, une personne dans la soixantaine, présentant des troubles neurocognitifs avec qui nous avons de la difficulté à communiquer, a participé à la session de zoothérapie. La possibilité d'être intégré à l'activité lui avait été offerte, car nous n'avions pas trouvé de moyen d'interagir avec elle jusqu'alors. Cette personne, qui adore les animaux, a eu une réaction incroyable : elle est devenue très émotive, heureuse, puis triste. Lorsque son médecin a appris sa participation à l'activité de zoothérapie, elle est venue la voir et nous a confié qu'elle n'avait jamais vu cette personne s'exprimer de la sorte. La zoothérapie a ainsi ouvert une fenêtre d'expression jusque-là inaccessible, mettant en lumière une autre dimension de la personne, au-delà de son état sur la civière.

Nous avons constaté également l'impact positif sur l'équipe soignante. Lorsqu'il y a des sessions de zoothérapie, le personnel infirmier démontre en majorité son enthousiasme. Cette activité permet d'alléger, ne serait-ce qu'un peu, leur quotidien déjà bien chargé.

### Pouvez-vous me parler davantage du processus pour mettre en place le projet de zoothérapie à l'urgence ?

**JL :** J'ai commencé le travail sur ce projet en 2022-2023 et il a officiellement vu le jour au printemps 2024. La clé de sa mise en place a véritablement été la mobilisation des différentes parties prenantes. Il a fallu identifier les personnes clés, celles qui étaient non seulement enthousiastes à l'idée de participer au projet, mais aussi celles qui disposaient du pouvoir décisionnel nécessaire. Ce processus a impliqué l'envoi de courriels, des appels téléphoniques ainsi que des rencontres.

Tout d'abord, il était essentiel d'obtenir l'accord des gestionnaires de l'unité, tant en soins infirmiers que le gestionnaire médical. Ensuite, il a été nécessaire de collaborer avec la technicienne en zoothérapie pour définir l'horaire et coordonner tous les autres détails logistiques. De plus, j'ai pris en charge la validation avec le service de prévention et de contrôle des infections pour m'assurer que tous les critères de sécurité et d'hygiène étaient respectés. Le plus grand défi a été d'obtenir des indicateurs concrets et clairs, afin de garantir la conformité avec les normes en vigueur.

Parallèlement, il a également été crucial de mobiliser les équipes soignantes de l'urgence, incluant les infirmières, les infirmiers auxiliaires, les préposés.es aux bénéficiaires et le corps médical. Il a fallu les impliquer activement, leur expliquer l'objectif du projet et établir des canaux de communication avec leurs gestionnaires.

Les ressources financières, quant à elles, n'étaient pas négligeables. Heureusement, la fondation de l'hôpital a joué un rôle essentiel en assurant le financement nécessaire. Cependant, pour garantir la pérennité du projet, nous devons explorer des solutions pour un financement à long terme. Actuellement, il est assuré jusqu'en décembre 2025, ce qui nous permet de continuer à offrir le service toute l'année.

Une autre composante essentielle a été l'association avec la conseillère en approche adaptée à la personne âgée (AAPA), qui représente une grande aide dans la communication. Elle est vraiment centrale, en facilitant mes échanges avec les personnes clés. Cela a été fondamental pour former une équipe solide et alignée sur un objectif commun.



↑ Séance de zoothérapie à l'urgence de l'Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins

L'ensemble de ce processus a nécessité une coordination minutieuse entre toutes les parties prenantes. Chaque personne devait être présente au moment opportun pour garantir le succès du projet. Dans l'attente de réponses ou de suivis, j'agissais en tant que pivot, en veillant à ce que toutes les équipes travaillent ensemble de manière cohérente, avec une vision commune, pour faire de cette activité un succès.

### Qu'est-ce qui vous a inspiré à initier un projet de zoothérapie à l'urgence ?

**JL :** D'abord, il faut savoir qu'à l'hôpital Brome-Missisquoi-Perkins, il existe déjà une culture bien ancrée d'offre de services et de soins adaptée aux besoins des personnes. Entre autres, la zoothérapie faisait déjà partie des pratiques. Ainsi, la technicienne en zoothérapie se rendait déjà dans les résidences pour personnes vivant avec des déficiences intellectuelles, ainsi que pour les personnes âgées, et elle intervenait aussi dans les unités de l'hôpital.

Concernant spécifiquement le département d'urgence, il est accrédité *Ami des aînés*, ce qui en fait la deuxième organisation au Canada à détenir cette accréditation. Décernée par l'*American College of Emergency Physicians*, cela témoigne de l'engagement de l'urgence à adopter des valeurs et une vision centrée sur les besoins des personnes âgées. Ceci est possible grâce à une formation offerte en ligne, s'adressant spécifiquement aux professionnels œuvrant à l'urgence. Concrètement, cela signifie que, dès le triage, des critères exclusifs à la gériatrie sont appliqués, réduisant ainsi les risques de déconditionnement. Lorsque c'est possible, nous évitons de maintenir ces personnes à jeun. La mobilité est encouragée et nous nous efforçons de maintenir leur autonomie ou, du moins, de leur donner la chance de récu-

pérer rapidement. Des canaux de communication efficaces ont été mis en place, avec des liens solides entre les intervenant.es (physiothérapeutes, ergothérapeutes, travailleur.euses sociaux, médecin urgentologue et autres), garantissant un déroulement fluide de l'épisode de soins.

Ce cadre est donc déjà favorable à l'adoption d'une approche centrée sur le bien-être de la personne soignée, ce qui a facilité l'intégration de nouvelles pratiques comme la zoothérapie. L'ouverture du milieu est un atout pour le succès de cette initiative.

Ma principale inspiration dans l'instigation de ce projet provient des personnes que nous soignons, qui ont des troubles neuro-cognitifs, dont le niveau de compréhension et d'adaptation est parfois limité. Ces personnes se retrouvent à l'urgence à cause de situations particulières et elles n'auraient pas toujours souhaité s'y retrouver. Elles sont particulièrement vulnérables à un environnement stressant, bruyant et saturé de stimuli lumineux, ce qui peut contribuer à déclencher de l'agitation. C'est pourquoi il devient crucial d'adopter des approches non-pharmacologiques, comme la zoothérapie, pour apporter un soulagement adapté.

En croisant la zoothérapeute dans l'hôpital, je pouvais observer l'impact immédiat de la présence des animaux. Leur effet sur les personnes est instantané et palpable. Les animaux créent une connexion émotionnelle, qui fait appel à la mémoire à long terme, celle qui est la plus persistante. J'ai trouvé cette réaction extrêmement positive et je me suis demandé pourquoi ne pas offrir ce moment de bonheur et de réconfort aux personnes que nous soignons. La zoothérapie représente une bouffée d'air frais : un moment de réconfort et de connexion émotionnelle, permettant de réduire le stress et d'améliorer globalement l'expérience au sein de l'urgence.

### Conclusion

En instaurant la zoothérapie à l'urgence, l'objectif était simple : offrir un instant de répit et de réconfort aux personnes soignées. Cette approche novatrice montre que, même dans un contexte d'urgence, une approche centrée sur le bien-être des personnes soignées est possible. À travers cette initiative, l'urgence devient non seulement un lieu de soins, mais aussi un espace où l'humain reste au cœur des pratiques. Cette initiative rappelle que le soin ne se limite pas aux interventions médicales, mais est beaucoup plus large, englobant également l'expérience de la personne. 🐾

### L'AUTEURE

**Koralie Yergeau**  
inf., B. Sc., M.Sc. (ét.)

Étudiante à la maîtrise en sciences infirmières (avec mémoire), Département des sciences infirmières, Université du Québec à Rimouski

#### SOUTIEN FINANCIER

L'auteure n'a reçu aucun soutien financier pour la rédaction et la publication de cet article.

#### CONFLIT D'INTÉRÊTS

L'auteure déclare ne posséder aucun conflit d'intérêts lié à la rédaction ou la publication de cet article. Il est toutefois important de mentionner que l'auteure fait partie du comité éditorial de la revue *Soins d'urgence*, à titre d'éditrice associée.

#### CRÉDITS PHOTOS

Joanie Larouche



↑ Séance de zoothérapie à l'Hôpital Brome-Missisquoi-Perkins