h e t s

Haute école de travail social
Genève

Que peuvent nous apprendre les animaux dans la relation d'aide ?



Travail de Bachelor effectué dans le cadre de la formation à la Haute Ecole de Travail Social de Genève

ALAEZ Oriana et DESCAMPS Cassandra, PT23, option éducation

Sous la direction de BREVIGLIERI Marc

Genève, le 19 janvier 2026

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteures

Hes·so GENÈVE
Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale

Résumé

Ce travail de Bachelor explore la manière dont le chien peut accompagner les personnes dans la relation d'aide, afin de déterminer quels enseignements, en tant que travailleurs sociaux, nous pouvons en retirer. Il part d'une question centrale : « Que peuvent nous apprendre les animaux dans la relation d'aide ? ». Ce mémoire analyse ainsi les apports relationnels, émotionnels et professionnels de la médiation animale dans le champ du travail social.

Notre démarche s'appuie sur une méthodologie qui combine des entretiens semi-directifs, des observations au sein de l'EMS Val Fleuri et une recherche théorique approfondie. Les séances que nous avons observées impliquent plusieurs animaux (chien, lapin, cochon d'Inde, chinchilla) et permettent de mettre en lumière différents effets sur les bénéficiaires, tels que l'apaisement émotionnel, la restauration d'une forme d'autonomie ou encore la création d'un espace relationnel sécurisant.

La première partie du travail s'intéresse au cadre théorique et éthique. Elle aborde les problématiques d'isolement et de vulnérabilité, les approches du "care", la place de l'animal dans la société contemporaine, les mécanismes de conditionnement, ainsi que les compétences spécifiques du chien dans l'accompagnement.

La seconde partie analyse quatre situations observées, issues de séances individuelles et collectives. Ces analyses montrent comment l'animal agit comme médiateur et facilitateur de la relation d'aide, en créant un espace relationnel non-jugeant et en soutenant l'expression émotionnelle. Elles discutent également de la notion de non-recours à l'aide formelle et de la manière dont l'animal peut contribuer à préserver le sentiment de compétence et d'autonomie des personnes accompagnées.

Enfin, notre travail se conclut sur une réflexion plus large : « L'animal travaille-t-il ? ». Cette question ouvre un débat éthique et conceptuel sur la place de l'animal comme partenaire d'accompagnement plutôt que comme outil thérapeutique, invitant à repenser le rapport entre humains et animaux dans le cadre du travail social.

Remerciements

Nous souhaitons tout d'abord remercier les résidents et résidentes de l'EMS Val Fleuri. Leurs sourires, parfois leurs silences, ainsi que les fragments de vie qu'ils ont acceptés de partager avec nous, donnant un sens profond à ce travail.

Un immense merci également aux animatrices, aux intervenants et à l'ensemble de l'équipe de l'EMS qui nous ont accompagnées avec confiance et bienveillance.

Nous exprimons également notre gratitude à l'intervenante de l'association *Pattes Tendues* et aux membres des *Z'animaux*. Le temps qu'ils nous ont consacré et leurs explications ont nourri notre réflexion autour de la médiation animale.

Nous remercions aussi nos proches pour leur aide précieuse, leurs relectures attentives et les discussions stimulantes qui ont enrichi notre démarche.

Enfin, nous adressons un immense merci à notre enseignant accompagnateur, Marc Breviglieri. Grâce à ses précieux retours, nous avons pu améliorer notre travail du début à la fin. Son regard exigeant et constructif nous a guidées et nous a permises de donner le meilleur de nous-mêmes.

Table des matières

Résumé....2
Remerciements....3
Table des matières....4
Introduction....6
Méthodologie....7
Partie 1 – Théorie et pratiques de la médiation animale en travail social....9
I. Les limites du travail social face à l'isolement et aux vulnérabilités....9
A. L'isolement comme problème social majeur....9
B. Les difficultés du travail social à y répondre....11
II. L'animal et ses publics....13
L'animal comme être de compagnie....13
Un rôle auprès de différents publics....14
Les effets qu'un animal a sur des êtres humains....15
III. Conditionnement et cadre éthique....17
Le conditionnement....17
Cadre éthique....19
IV. Compétences et apports spécifiques de l'animal : le flair et l'intuition....20
A. Le flair comme compétence propre....20
B. La place de l'intuition dans le travail social....21
V. Qualités relationnelles : l'inconditionnalité et la douceur....22
A. L'inconditionnalité du lien animal....22
B. La douceur comme force relationnelle....23
VI. Préparation d'une séance....25
Partie 2 – Études de cas et résultats de recherche....26
Analyse....26
Cas 1 : capacité d'accueil et d'imitation de l'animal....26
Cas 2 : identité professionnelle retrouvée dans l'interaction avec l'animal....29
Cas 3 : l'animal comme ressource de non-jugement....32
Cas 4 : l'animal comme miroir émotionnel....34
Résultats du sondage....37
Conclusion....39
I. Discussion : l'animal "travaille"-t-il ?....39
A. Peut-on parler de "travail" de l'animal ?....39

B. Des auxiliaires non humains du soin ? 40
II. Clôture 40
Bibliographie 42
Annexes 45
Tableau d'analyse de l'intervention présenté lors de la soutenance 45
Notes Oriana 47
Notes Cassandra 50
Interviews 54
Interview 1 : intervenante de l'association "Pattes tendues" 54
Interview 2 : travailleuse sociale (animatrice) à Val Fleuri (EMS) 64
Interview 3 : personne de soin maison de retraite (Val Fleuri) 67
Première séance de thérapie par le chien avec Oakley et une petite fille au profil TSA 70

Introduction

Ce travail de Bachelor part d'une question assez simple : que peuvent nous apprendre les animaux dans les relations d'aide et d'accompagnement ? Et pourquoi arrivent-ils parfois à ouvrir des fenêtres là où les approches humaines butent ? Notre démarche vise à observer les qualités relationnelles de l'animal (absence de jugement, présence, affectivité) et à comprendre ce que ces éléments apportent à nos pratiques professionnelles en travail social.

Au départ, notre attention était portée sur les personnes âgées, car c'est une population très touchée par l'isolement et la perte d'autonomie, ce qui rend ce public particulièrement vulnérable. Les entretiens sur le terrain ont toutefois montré que ces problématiques dépassent la seule question de l'âge. D'autres publics peuvent avoir recours à la médiation animale, pour des raisons différentes. Voici les principaux protagonistes de ce mémoire : les animaux mobilisés lors des séances (chien, chinchilla, lapin, cochon d'Inde), les intervenants (un des *Z'animaux*, l'une de *Pattes Tendues*) et le contexte institutionnel dans lequel les observations ont été effectuées (l'EMS Val Fleuri).

Notre travail explore plusieurs dimensions. Dans un premier temps, l'explication des fondements théoriques de la médiation animale et de la zoothérapie sera développée ; ce qui permet de les situer dans le champ du travail social. Ces deux notions se différencient par le fait que la zoothérapie vise un objectif thérapeutique précis, alors que la médiation animale regroupe des interventions plus larges pour améliorer le bien-être général (Univers de la Médiation Animale, s.d.). Ensuite, nous nous pencherons sur les effets observés chez les bénéficiaires (émotions, comportements). Puis, la posture et les compétences requises des intervenants seront traitées, ainsi que les conditions nécessaires pour garantir le bien-être des animaux et des personnes, et les limites de cette approche. Dans un second temps, l'analyse de quatre cas observés, les deux premiers dans des thérapies individuelles avec un intervenant et une chienne, et les deux derniers avec deux personnes distinctes lors de thérapies de groupes différentes, sera présentée. Dans un troisième temps, ce travail sera clôturé avec nos questionnements autour de « L'animal "travaille" -t-il ? », alimentée par un sondage.

Lors de la rédaction de ce travail de Bachelor, les formes masculines ont été employées à titre générique, dans un souci de lisibilité. Nous introduisons ici une courte réflexion méthodologique : doit-on adopter un langage inclusif pour parler de l'animal ? Cette dernière interroge la perception de l'implication de l'animal dans le travail social. Notre choix rédactionnel ne vise en aucun cas une discrimination.

Pour ce mémoire, la démarche effectuée est qualitative. Elle vise à comprendre les expériences, les perceptions et les contextes des personnes. Elle s'articule autour d'entretiens semi-directifs menés auprès d'intervenants de différents milieux et de bénéficiaires, mais également en se basant sur des observations de séances de médiations et de zoothérapies. Une recherche bibliographique sur la relation homme - animal, le vieillissement et les animaux a également été effectuée. Ces éléments ont permis de déceler au mieux ce que nous pouvions apprendre de l'animal.

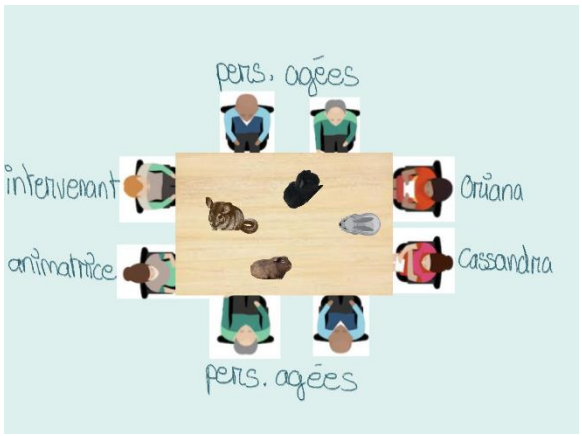
Méthodologie

Concernant les démarches, dans un premier temps, il y a eu la prise contact avec une intervenante, qui est une connaissance de la mère de Cassandra et membre de l'association *Pattes tendues*. Un premier entretien a été réalisé avec elle afin de mieux comprendre le fonctionnement de l'association et d'obtenir des précisions sur les activités menées avec le chien au sein des EMS ainsi que sur les objectifs de ces interventions.

À la suite de cet entretien préliminaire et avec l'appui de l'intervenante, un contact a pu être établi avec l'Établissement médico-social (EMS) de Val Fleuri. Initialement, des séances d'observation devaient s'effectuer auprès d'enfants. Cependant, cette possibilité n'a pas pu se concrétiser, car l'intervenante n'était plus en mesure d'exercer depuis environ une année en raison de dispositions administratives en cours de révision avec l'Office médico-pédagogique (OMP).

L'EMS a été contacté directement et une mise en relation a été établie avec l'équipe responsable des activités de médiation animale. L'ensemble des échanges s'est effectué par mail. Nous avons choisi de transmettre nos différentes questions par ce biais, ce qui facilitait les échanges.

Deux séances d'observation ont été planifiées, la première le lundi 16 juin 2025 et la seconde le jeudi 19 juin 2025, toutes deux à 9h30. Lors de notre première venue, nous nous sommes retrouvées face à la présence d'une autre association. *Les Z'animaux*, accompagnés de différents animaux (lapin, hamster, cochon d'Inde et chinchilla). Une rencontre a ensuite eu lieu avec une animatrice ainsi qu'avec le responsable des animaux. Cette matinée était consacrée à l'observation d'une activité en groupe. L'observation s'est déroulée sur deux étages, ce qui correspond à deux unités de soin différentes. L'animatrice invitait les résidents intéressés à participer, la plupart se trouvant déjà dans la pièce à vivre. L'installation s'est faite autour d'une table, de manière à pouvoir observer les interactions entre les résidents, les animaux et les intervenants.



La seconde matinée s'est déroulée avec une autre animatrice, celle qui avait organisé notre venue et répondu à nos questions, en revanche, l'intervenant était le même. Celui-ci est venu accompagné d'un chien afin de pouvoir observer plus spécifiquement le travail de médiation animale canine. L'activité a débuté avec une séance individuelle dans la salle à vivre, avant de se poursuivre dans les chambres des résidents. Pour des raisons d'espace et de confort, nous entrions par deux, l'une d'entre nous restait à l'extérieur avec l'animatrice, tandis que l'autre accompagnait l'intervenant dans la chambre. Cette organisation a permis de favoriser des échanges plus approfondis avec l'animatrice, permettant ainsi d'obtenir des réponses complémentaires à certaines interrogations issues des réponses aux questions envoyées par courriel.

Par la suite, nous avons également pris contact avec l'association *Les Z'animaux*, afin d'obtenir des informations supplémentaires sur le cadre et les objectifs de leur intervention, étant donné qu'il s'agissait de l'association observée sur le terrain. Chacune a pris des notes individuelles au cours des observations effectuées, qui ont ensuite été mises en commun dans un document partagé afin de les analyser. Afin d'avoir une vue d'ensemble plus large, un sondage a été réalisé et partagé avec tout notre entourage.

En ce qui concerne la structure de notre travail, il est divisé en deux parties principales. Une première partie à visée théorique, permettant de situer la médiation animale dans le champ du travail social et de présenter les concepts-clés mobilisés. Une seconde partie plus analytique, fondée sur quatre situations observées qui nous ont particulièrement marquées.

Enfin, une démarche de décentration a été intégrée dans notre analyse. Dans le domaine mécanique, la décentration désigne le déplacement du centre. En psychologie, elle se définit comme « la capacité à prendre de la distance par rapport à son propre point de vue et à adopter celui d'autrui » (La Toupie. 2019. Décentration. In *La Toupie.*). Ce concept, développé par Jean Piaget, est une étape d'apprentissage durant laquelle l'enfant passe d'une vision égocentrique à une vision plus objective du monde.

Dans le cadre de notre travail, la décentration permet d'élargir notre analyse en mettant en lien le rôle de l'animal avec d'autres contextes rencontrés dans le champ du travail social. Elle permet ainsi d'obtenir une grille de lecture complémentaire pour comprendre les mécanismes relationnels et émotionnels observés lors des interventions de médiation animale.

Partie 1 – Théorie et pratiques de la médiation animale en travail social

I. Les limites du travail social face à l'isolement et aux vulnérabilités

A. L'isolement comme problème social majeur

On observe qu'avec l'âge, la vulnérabilité s'exprime de plus en plus sur les plans physique, psychique et social. Elle se manifeste par des pertes d'autonomie, des risques d'accidents domestiques plus fréquents dus à la mobilité réduite, et surtout par des processus de retrait relationnel, comme le mutisme, la désaffiliation des différents réseaux (famille, amis, travail, etc.) et un retrait progressif avec la société. En ES1, Oriana a fait un travail très intéressant sur le "care". Dans ces situations de vulnérabilité, le travail de "care" n'est pas une suite de gestes techniques, mais plutôt une attention plus centrée sur les besoins spécifiques de la personne, surtout ceux qui ne s'expriment pas. Dans cette perspective, les apports de Joan Tronto (2008) permettent de comprendre le "care" comme un processus global, structuré en plusieurs phases : « se soucier de, se charger de, prendre soin de et recevoir le soin de ». Chez les personnes âgées vivant une perte d'autonomie, la première étape est de reconnaître qu'il existe un besoin. Souvent, les besoins réels ne sont plus formulés verbalement ou sont minimisés par la personne elle-même. Le "care" demande alors une capacité à percevoir ce qui n'est pas dit, à saisir les signes de retrait ou de fatigue et à y répondre de manière ajustée. Tronto (2008) insiste également sur l'importance du retour du destinataire, c'est en observant comment la personne réagit aux soins prodigués que l'intervenant peut vérifier la pertinence de son action.

Les travaux de Jetté et Lenzi (2020) nous offrent une compréhension du "care" en l'inscrivant dans les territoires de l'intervention à domicile. Selon eux, intervenir dans l'espace domestique transforme la relation de "care", l'intervenant entre dans l'univers personnel de la personne, dans un lieu chargé d'histoire, d'habitudes et de vulnérabilités. Le soin prend alors une dimension relationnelle et contextuelle, où l'on doit composer avec les rythmes, les limites, les résistances et parfois les non-dits de l'aidé. Les auteurs montrent que le "care", dans ce cadre, dépasse le simple soutien fonctionnel, il devient un travail d'ajustement continu, un dialogue implicite avec l'environnement, la temporalité de la personne et ses fragilités.

Ainsi, en croisant les regards de Tronto (2008) et de Jetté & Lenzi (2020), on comprend que le "care" ne réside pas seulement dans "faire pour", mais plutôt dans "être avec", observer, interpréter et répondre à des besoins souvent invisibles. Le "care" implique une posture professionnelle qui reconnaît la vulnérabilité comme un élément primordial de la relation et non comme une faiblesse à corriger. Il est donc nécessaire d'adopter un regard attentif et humble, d'être capable de s'ajuster aux micro-signaux du quotidien.

À Genève et en Suisse, plusieurs indicateurs indiquent l'isolement et la solitude. À l'échelle suisse, une personne sur quatre de 55 ans et plus déclare souffrir de solitude (Pro Senectute Suisse, s.d.). La solitude augmente avec l'âge avancé et s'associe à des risques sanitaires,

comme la dépression, le déclin cognitif, voire la mortalité prématurée (Pro Senectute Suisse, s.d.). À Genève, un travail académique synthétisant les dispositifs locaux estime environ 10 à 13 % de personnes âgées “à risque d’isolement” (soit environ 10’000 personnes au niveau cantonal) et près de 1 % en isolement avéré. En ville de Genève, cela représenterait entre 3 200 et 4 300 personnes âgées à risque (UNIGE, 2018). L’Office cantonal de la statistique (OCSTAT) relève par ailleurs que 75,3 % des 65 ans et plus à Genève jugeaient leur santé « bonne ou très bonne » (ESS, 2022), ce qui n’exclut pas un retrait relationnel. On peut “aller bien” médicalement tout en se désaffiliant socialement (OCSTAT, 2022). La Ville de Genève rappelle que l’isolement est un facteur de risque majeur, notamment pour la dépression et les maladies neurodégénératives, pouvant conduire à des mesures de protection telles que la curatelle. Ces données concernent aussi bien les personnes âgées que celles vivant avec un handicap ou une maladie chronique, qui cumulent souvent des facteurs de risque (mobilité réduite, fatigue, douleurs, anxiété), ce qui renforce l’exclusion de la vie sociale (Ville de Genève, 2023). Il a également été observé qu’il est préférable de laisser les personnes âgées le plus possible dans leur espace de vie parce que souvent, quand elles changent d’environnement, cela peut provoquer le déclin cognitif.

L’isolement de ces personnes peut être très problématique. Par exemple, quand il y a de fortes chaleurs, les personnes âgées qui sont seules n’ont pas forcément la possibilité de sortir, car elles rencontrent des difficultés à se déplacer. Cela augmente les risques de décès. Face à cela, Genève et ses communes ont prévu différents dispositifs. Chaque été, la Ville de Genève active un plan canicule pour les personnes âgées de 65 ans et plus. Les seniors sont invités à s’inscrire auprès du Service social, ce qui permet des appels de suivi individualisés lors des vagues de chaleur. Ils bénéficient également d’un accès gratuit à certaines piscines (Vernets, Varembé) le matin et à des séances de cinéma partenaires l’après-midi, ainsi que d’une carte avec des lieux frais (cafétérias, musées, EMS ouverts au public). En 2025, environ 33’000 seniors ont été contactés par courrier. Des bilans récents mentionnent des appels quotidiens auprès des personnes non suivies par l’IMAD et des centaines d’entrées gratuites enregistrées pendant les épisodes de chaleur. En cas d’absence de réponse, la Police municipale et l’IMAD sont mobilisés, permettant de détecter précocement le retrait, le mutisme ou des signaux faibles de désaffiliation (Ville de Genève, 2025).

Ce protocole a été expérimenté par Oriana à Sitex. C’est une entreprise privée d’hospitalisation à domicile. Lors de l’été 2018, l’équipe avait été chargée de faire des appels auprès de certaines personnes âgées afin de s'assurer qu'elles étaient en bonne santé, qu’elles arrivaient à rester au frais et pour les conseiller si besoin. Oriana a pu faire quelques appels, sous la supervision d’un membre de l’équipe. Elle se rappelle particulièrement une dame âgée qui l’a beaucoup remerciée de son appel.

Pour lutter également contre l’isolement, la Ville de Genève offre, par exemple, des vacances et excursions accompagnées, ainsi qu’une aide pour organiser des voyages autonomes. Pro Senectute propose quant à elle des séjours, balades et tours à vélo favorisant la convivialité et la resocialisation. Certaines communes, comme Onex, organisent des excursions en car à tarif social, illustrant un modèle reproductible à l’échelle genevoise. Ces offres hors-domicile complètent la prévention et les contacts téléphoniques. Elles rompent le mutisme, restaurent l’appartenance et réparent la confiance, tout en respectant l’objectif de maintien à domicile.

B. Les difficultés du travail social à y répondre

La charge émotionnelle est forte, les travailleurs sociaux sont confrontés quotidiennement à la vulnérabilité, à la solitude, et parfois à la « mort sociale » (Jetté & Lenzi, 2020). Les attentes familiales peuvent entrer en contradiction avec celles du sénior, créant des tensions difficiles à arbitrer (Grenier, 2011). Cette complexité relationnelle peut générer une fatigue professionnelle, d'autant plus que ces dimensions relationnelles, émotionnelles et morales restent invisibilisées dans les espaces collectifs ou de supervision (Molinier, 2024).

Dans le canton de Genève, la solitude concerne environ 10'000 personnes âgées à risque d'isolement (UNIGE, 2018). Les travailleurs sociaux qui accompagnent ces publics se trouvent donc confrontés à une demande relationnelle massive (écoute, présence, réassurance) qu'il n'est pas toujours possible de satisfaire pleinement, faute de temps et de moyens.

Une revue de la littérature récente consacrée aux réponses du travail social face à la solitude met en évidence l'ampleur, mais aussi les limites, des connaissances produites dans ce domaine. Cette revue recense 366 études publiées entre 2016 et 2021 abordant la solitude ou l'isolement social en lien avec le travail social. Les auteurs soulignent toutefois que ces travaux sont hétérogènes tant dans leurs approches méthodologiques que dans leurs cadres théoriques, ce qui rend difficile la consolidation de connaissances directement mobilisables pour la pratique professionnelle.

Les résultats montrent que la majorité des études reposent sur des méthodologies qualitatives ou des recherches transversales, qui explorent des expériences vécues, des relations sociales et des contextes d'isolement. En revanche, l'utilisation d'outils formels et standardisés pour mesurer la solitude sont limités. Moins d'un tiers des études y ont recours. Cette faible mobilisation d'outils de dépistage peut donc contribuer à une reconnaissance partielle de la solitude dans les pratiques professionnelles, celle-ci étant souvent appréhendée à travers d'autres problématiques sociales de manière indirecte ou implicite.

Les interventions analysées dans la littérature se concentrent principalement sur le renforcement des relations sociales, le soutien individualisé et la création d'opportunités de lien social. Ces interventions visent à réduire la solitude en agissant sur les réseaux relationnels des personnes, leur participation sociale ou leur sentiment d'appartenance. Toutefois, la revue souligne que l'évaluation de ces interventions reste limitée en termes de résultats et d'effets à long terme.

Par ailleurs, bien que la majorité des études recensées concernent directement le champ du travail social ou impliquent des travailleurs sociaux dans leur mise en œuvre, toutes les publications ne sont pas portées par des auteurs issus du travail social. Ceci peut contribuer à la visibilité amoindrie des savoirs professionnels et à une reconnaissance limitée du rôle spécifique du travail social dans la lutte contre la solitude. Les auteurs soulignent ainsi la nécessité de renforcer la production de connaissances ancrées dans la pratique du travail social et de mieux articuler recherche, formation et intervention.

Dans ce contexte, on comprend que les travailleurs sociaux se trouvent au croisement de fortes attentes relationnelles, de contraintes institutionnelles et d'un cadre de connaissances encore en construction. La reconnaissance de la solitude comme un "grand défi" pour le travail social met en lumière l'importance de rendre visible les dimensions relationnelles et

émotionnelles du travail d’accompagnement, tout en essayant de développer des outils, des cadres d’analyse et des espaces de réflexion, afin de soutenir les professionnels confrontés à cette réalité.

II. L’animal et ses publics

« La médiation animale appartient à un nouveau champ disciplinaire spécifique, celui des interactions homme-animal, au bénéfice de chacun d’eux, l’un apportant ses ressources à l’autre. » (Elie E., 2022)

Ce second chapitre explore la place singulière que l’animal peut occuper dans le champ du travail social, ainsi que les multiples rôles qu’il assume. Au-delà de sa simple présence, il s’agit ici de comprendre ce qu’il apporte aux personnes qu’il rencontre et comment il enrichit leurs expériences personnelles.

L’animal sera d’abord observé en tant qu’être de compagnie et la manière dont sa présence peut être bénéfique pour des publics variés, comme les enfants, les adultes ou les personnes âgées. Puis ce qu’il apporte comme effets aux participants.

L’animal comme être de compagnie

Depuis des millénaires, l’animal partage le quotidien des êtres humains. Dans les sociétés anciennes, il pouvait être un partenaire essentiel à la survie. Il aidait à la chasse, protégeait les habitations, participait au transport ou encore aux travaux agricoles. Progressivement, son rôle s’est élargi pour dépasser la simple fonction utilitaire et il a acquis une dimension affective et symbolique. Comme le rappelle Digard (1990), la relation homme-animal illustre une transformation anthropologique profonde. En effet, l’animal, qui était un outil de subsistance, est devenu un compagnon et un médiateur culturel et émotionnel à travers le temps. On le retrouve dans les mythes, les rites religieux, les représentations artistiques et, aujourd’hui, au cœur même de la cellule familiale.

Les animaux de compagnie, comme les chiens, les chats, les lapins, les oiseaux, les chevaux ou encore les cochons d’Inde, ne se limitent pas à vivre aux côtés de l’être humain. Ils participent activement à son équilibre de vie. Ils apportent une forme de réconfort, de sécurité et de sociabilité. Leur présence dépasse la simple cohabitation, ils sont souvent considérés comme de véritables membres de la famille. Certains auteurs parlent même d’« animal partenaire » (Beiger, 2017 ; Jouvenet, 2019), soulignant la capacité de ces compagnons à occuper une place centrale dans les relations affectives et sociales des humains. Les enquêtes sociologiques en France et en Suisse confirment cette évolution. De plus en plus de foyers déclarent considérer leur animal comme un confident, un soutien émotionnel, voire un substitut relationnel dans les moments de solitude (Chapon, 2005).

Un point mérite d’être précisé à propos du chien. Contrairement à une idée reçue largement répandue, le chien n’est pas le descendant direct du loup. Les recherches en génétique et en éthologie démontrent que le chien et le loup partagent un ancêtre commun, mais qu’ils se sont séparés en deux lignées au cours de l’évolution. Aujourd’hui, le loup (*Canis lupus*) et le chien domestique (*Canis lupus familiaris*) sont considérés comme deux sous-espèces issues de ce tronc commun (Jouvenet, 2019). Si le loup a conservé ses comportements sociaux liés à la vie en meute et à la survie en milieu sauvage, le chien s’est adapté au contact de l’homme, développant une aptitude exceptionnelle à lire nos émotions, à comprendre nos gestes et à

s’intégrer à nos modes de vie. Cette coévolution a fait du chien un compagnon privilégié, capable de répondre aux besoins émotionnels, sociaux et pratiques des humains.

Un rôle auprès de différents publics

Si l’animal joue un rôle majeur dans la sphère privée, il montre aussi sa valeur dans des contextes extérieurs au foyer. En maisons de retraite, en hôpitaux, dans les écoles ou les centres spécialisés, sa présence est utilisée dans des approches de médiation animale ou de zoothérapie. Ces interventions sont encadrées par des professionnels ou bénévoles formés selon des standards théoriques et pratiques : modules d’éthique et déontologie, connaissances de base en psychologie du public ciblé (personne âgée, enfant, personnes en situation de handicap), hygiène et contrôle sanitaire, premiers secours pour animaux, techniques d’observation et d’interprétation des signaux animaux et stages pratiques encadrés (Medianimal, s. d.). Les interventions sont adaptées aux besoins spécifiques des bénéficiaires. Par exemple, elles peuvent être utilisées pour stimuler la mémoire, encourager la motricité fine (par le brossage ou le nourrissage), offrir un réconfort émotionnel ou encore créer un prétexte à la sociabilisation entre résidents.

Chez les enfants, l’animal est souvent perçu comme un partenaire de jeu. Sa présence favorise l’apprentissage de la responsabilité, la régulation émotionnelle et dans certains cas, le développement de compétences sociales. Les observations menées dans le cadre de médiations animales montrent que les animaux savent s’adapter aux enfants, y compris ceux ayant des troubles du spectre autistiques. Ils proposent une forme d’interaction sans jugement et sans attente de performance. Cette neutralité favorise un lien authentique, que même l’adulte accompagnant ne peut pas toujours égaler (Intervenante de *Pattes tendues*, communication personnelle, 30 avril 2025). L’intervenante de *Pattes tendues* précise que cette neutralité ne relève pas d’une indifférence, mais d’une simplicité relationnelle. L’animal ne juge pas, il réagit à des stimulations immédiates (contact physique, voix, odeurs) et offre une réponse émotionnelle directe. C’est cette dernière qui facilite l’entrée en relation. L’intervenante insiste aussi sur la nécessité de lire et d’interpréter finement les signaux de l’animal pour que la rencontre reste sécurisante. Par exemple, savoir quand le chien cherche le contact ou au contraire, se retire. D’après notre entretien, on comprend que c’est cette double attention portée à la fois au bénéficiaire et à l’animal qui permet de dépasser une simple présence “apaisante” pour entrer véritablement dans une démarche de médiation thérapeutique.

Chez l’adulte, le lien à l’animal varie selon les parcours de vie. Pour certains, il s’agit d’un compagnon fidèle dans la solitude ou lors d’épreuves émotionnelles, pour d’autres, c’est un ancrage dans le quotidien. Le simple fait de caresser un animal libère différentes hormones, telles que des endorphines, des ocytocines, de la sérotonine et de la dopamine (Mondou, s.d.). Elles sont associées au bien-être et à l’attachement, réduisant le stress et l’anxiété.

Chez la personne âgée, notamment en institution, la présence animale agit comme un catalyseur de souvenirs. Les séances que nous avons observées en Établissement médico-social (EMS), un lieu de vie que de nombreux résidents perçoivent comme leur chez-soi, montre que la vue ou le toucher d’un lapin, d’un cochon d’Inde ou d’un chien peut raviver des mémoires enfouies. Les personnes arrivent parfois à se rappeler les noms de leurs anciens

animaux de compagnie, de souvenirs d'enfance ou d'anecdotes familiales. Ces effets d'évocation, observés à l'EMS Val Fleuri, s'inscrivent dans une logique de remémoration sensorielle. La texture de la fourrure, l'odeur ou le geste de nourrir activent des repères qui font sens pour la personne (Observation de terrain, juin 2025). Certains individus, initialement peu communicatifs, se mettent à parler en présence de l'animal. Parfois, il s'agit de la première fois depuis longtemps. Le geste de nourrir, brosser ou simplement regarder l'animal procure également un apaisement émotionnel et une diminution visible de l'anxiété (Observation de terrain, juin 2025).

Les effets qu'un animal a sur des êtres humains

Le contact tactile, à travers les caresses, les câlins et le brossage, est souvent le premier vecteur de ce lien. Il apporte une stimulation sensorielle, en particulier pour les personnes âgées et/ou en perte de repères. Lors de notre visite à l'EMS, nous avons pu relever que le toucher de la fourrure ou le bruit de l'animal qui grignote peuvent devenir des repères concrets. Ces stimuli favorisent la mémoire, en rappelant aux bénéficiaires des expériences passées ou des animaux qu'ils ont possédés. Leur concentration est aussi mise à l'épreuve par les encadrants qui leur posent des questions sur les animaux présents. Nos observations en EMS montrent que les interactions avec l'animal peuvent déclencher des effets immédiats. Un résident jusque-là silencieux se met à raconter ses souvenirs de jeunesse, une dame anxieuse retrouve le sourire en nourrissant et jouant avec un lapin, ou encore une résidente en perte de parole parvient à s'exprimer grâce à la présence du chien. Ces moments illustrent la capacité de l'animal à briser l'isolement, à soutenir la motricité (par les gestes de brossage ou de nourrissage) et à encourager l'expression émotionnelle (Observation de terrain, juin 2025).

De plus, l'animal participe à une relation de réciprocité. En donnant du plaisir à l'animal par des caresses ou des friandises, la personne accompagnée se sent valorisée et reconnue. Cette réciprocité nourrit la confiance mutuelle et renforce l'estime de soi. Comme le soulignent Beetz et ses collègues (2012), la libération d'ocytocine lors de ces interactions favorise un sentiment d'attachement et de bien-être partagé. L'animal ne se limite pas à une présence réconfortante, il devient un acteur dans la relation. C'est un moteur de stimulation cognitive, motrice, affective et ludique.

En groupe, les animaux permettent de favoriser les échanges, le rire et l'observation collective. En individuel, ils permettent une relation plus intime et rassurante, souvent essentielle pour les personnes isolées ou anxieuses. Les animaux agissent alors comme des médiateurs silencieux, capables de créer du lien là où les mots peinent à circuler (Observation de terrain, juin 2025).

Des études ont montré que la réussite des interactions thérapeutiques dépend d'une bonne préparation. Tandis qu'un animal préparé favorise la détente et le sentiment de sécurité, un animal insuffisamment formé peut entraîner plusieurs effets indésirables. Il peut présenter un risque pour la sécurité physique du public pris en charge tel que des morsures, des griffures, ou des réactions de panique. Les animaux peuvent alors amener l'inverse du résultat escompté : un impact émotionnel négatif. Au lieu d'apaiser, l'animal peut générer de l'anxiété, de la peur (Mignot, 2017) et raviver des épisodes traumatiques chez des personnes vulnérables. Si des situations de stress se présentent de façon récurrente, cela nuit à la santé

mentale et physique de l'animal (stéréotypies, retrait, agressivité). Des incidents répétés peuvent conduire au retrait du programme, à une perte de confiance des proches et à un refus futur d'interventions animales dans l'institution.

Pour qu'un animal puisse intervenir dans un cadre de médiation animale ou de zoothérapie, certaines conditions doivent être réunies. Il ne suffit pas que l'animal soit affectueux ou docile. Il doit être préparé et accompagné pour que l'interaction avec les bénéficiaires soit bénéfique pour tout le monde. Trois dimensions essentielles apparaissent : l'éducation spécifique, l'encadrement humain et son rôle de déclencheur d'interactions sensorielles et relationnelles.

III. Conditionnement et cadre éthique

Afin de mieux comprendre le comportement du chien en médiation animale, dans ce chapitre nous allons revenir sur les bases de l'apprentissage. Comprendre les processus qui l'entoure nous permet de mieux saisir comment l'animal devient un véritable soutien pour les personnes accompagnées.

Le conditionnement

Pour comprendre le fonctionnement d'un chien, il est intéressant de revenir aux bases, et pour cela, nous trouvons que l'expérience que Pavlov a menée est très pertinente. Dans celle-ci, le chercheur russe a démontré que les chiens pouvaient associer un stimulus neutre, en l'occurrence le son d'une cloche, à un stimulus inconditionnel, la nourriture, qui provoque naturellement la salivation. Après plusieurs répétitions, il a découvert que les chiens se mettent à saliver rien qu'à l'écoute du son de la cloche, même en l'absence de nourriture. Pavlov a ainsi mis en évidence le conditionnement classique. C'est un processus d'apprentissage par association selon lequel un comportement peut être déclenché par un signal initialement neutre.

Cette découverte constitue l'un des fondements de la compréhension du comportement animal, et notamment canin. Elle explique comment le chien apprend à anticiper des situations en reliant certains signaux, gestes, sons ou objets, à des événements positifs ou négatifs.

En parlant de conditionnement, on peut également parler du renforcement positif. Ce concept fondamental du conditionnement opérant, tel que présenté par Staddon et Cerutti (2003), occupe une place centrale dans l'éducation du chien et dans les pratiques de médiation animale. Ce principe repose sur l'idée qu'un comportement suivi d'une conséquence agréable, comme une récompense alimentaire, une caresse ou une parole valorisante voit sa probabilité d'apparition augmenter. Dans l'éducation canine, cette méthode favorise l'apprentissage par la motivation plutôt que par la contrainte. Le chien apprend à associer ses actions à des expériences positives, ce qui renforce la coopération et la confiance envers l'humain. La médiation animale exploite ce même mécanisme de renforcement. L'animal est formé par des techniques basées sur le conditionnement opérant, devient un médiateur du comportement humain. Les réactions bienveillantes du chien, telles que la proximité, le regard ou le contact, constituent autant de renforcements naturels pour la personne accompagnée, encourageant les interactions calmes, la communication non verbale et la gestion émotionnelle. Ainsi, le renforcement positif ne se limite pas à un outil d'éducation animale, mais devient également un levier thérapeutique et relationnel favorisant le développement personnel et social au sein de la médiation animale.

Pour en revenir à l'intervention de l'animal, il est important d'avoir plusieurs dimensions en tête. Premièrement, l'animal médiateur n'est pas un animal de compagnie comme les autres. Son parcours implique une sélection et une formation adaptées à ses futures missions. À travers nos observations, nous avons remarqué que l'animal doit apprendre à rester calme dans des environnements souvent bruyants ou inhabituels (comme les maisons de retraite ou les institutions spécialisées). Il doit tolérer des gestes parfois brusques et accepter le contact physique prolongé.

La formation que l'animal va suivre pour devenir un bon intervenant ne vise pas à le transformer en exécutant des gestes mécaniques, mais à renforcer ses compétences naturelles, comme la patience, la sociabilité et la curiosité. Elle se base sur une sélection préalable du tempérament et de l'absence de comportements agressifs. Suite à cela, un apprentissage progressif se fait à travers des positions à adopter et des mises en situation. Les méthodes utilisées privilégient un renforcement positif, pour éviter toute forme de contrainte. Par exemple, les chiens formés par l'association *Pattes Tendues* passent un test d'aptitude évaluant leur capacité à rechercher le contact humain et à accepter d'être manipulés sans agressivité. En Suisse, l'âge d'entrée en formation est fixé à deux ans, car, avant cet âge, l'animal n'est pas considéré comme suffisamment mature pour supporter les exigences émotionnelles et physiques des séances (Intervenante de *Pattes tendues*, communication personnelle, 30 avril 2025).

Roland Bauchot (2010) décrit le principe du conditionnement classique comme un processus de réponses émotionnelles ou comportementales associé à une répétition entre un stimulus neutre et un stimulus significatif. Dans ces travaux, Pavlov a montré qu'un stimulus neutre (ex. le son d'une cloche) devient à la longue un stimulus conditionné capable de déclencher une réponse acquise chez le chien. Appliqué à l'éducation des chiens en médiation, ce modèle rappelle deux idées :

1) L'importance de la répétition et de l'association entre une action souhaitée et une récompense.
2) La nécessité d'anticiper des généralisations indésirables (un chien conditionné à réagir à un son précis peut, si l'entraînement est mal contrôlé, réagir à des stimuli voisins).

Intégrer des techniques de conditionnement tout en respectant le bien-être (renforcements positifs, pauses, non-saturation) permet de favoriser des comportements stables, sans contraindre l'animal.

Deuxièmement, l'animal ne se suffit pas à lui-même. Son action est possible uniquement grâce à l'encadrement de l'intervenant et du personnel institutionnel. L'intervenant joue un rôle de médiateur entre l'animal et la personne prise en charge. Il observe, traduit les signaux de l'animal et ajuste la séance en conséquence. Comme le soulignait l'intervenante de *Pattes tendues*, il est essentiel de savoir reconnaître les signes de stress chez son animal, afin de préserver son bien-être. Par exemple, chez le chien, le stress peut être manifesté par des bâillements répétés, le refus de contact ou le besoin de se secouer après une interaction (Intervenante de *Pattes tendues*, communication personnelle, 30 avril 2025). Chez le lapin, ses oreilles sont plaquées, le corps tendu et immobile. Il peut s'arracher des poils et a une respiration très rapide (Animal-Valley, s.d.). Le cochon d'Inde se comporte agressivement (mordiller ou grogner) ou se comporter hyper activement (Le Mag des Animaux, s.d.). Le chinchilla peut aussi mordre dans ces cas-là ou se toiletter excessivement (Jamie, s.d.).

L'encadrement humain comprend aussi la mise à disposition du matériel adapté. Des brosses douces et des friandises sécurisées peuvent être présentées aux personnes participant à l'activité, voire des protections pour éviter que l'animal ne les blesse involontairement, telles que des linges.

Dans les séances observées, l'animatrice de l'EMS jouait également un rôle permettant les résidents à entrer en relation avec l'animal, notamment en rappelant les règles de respect (ne

pas tirer les poils, ne pas nourrir avec des aliments inappropriés) et en encourageant la prise de parole autour de souvenirs liés aux animaux (Observation de terrain, juin 2025).

L'animal ne peut pas être considéré comme un "intervenant" à lui seul. C'est l'équipe pluridisciplinaire (et humaine) qui, en l'accompagnant, rend possible et sécurise son rôle auprès des bénéficiaires.

Troisièmement, l'animal devient un véritable intervenant lorsqu'il agit comme déclencheur de sensations, d'émotions et de relations. Ce rôle repose sur sa capacité à initier des interactions sensorielles par le toucher, les sons, les odeurs. Mais il permet également de provoquer des réactions émotionnelles (sourire, être apaisé de se rappeler des souvenirs) et crée un lien authentique avec la personne accompagnée. L'animal ne parle pas, mais il communique par ses postures, ses mouvements et ses réactions spontanées. Ces signaux, lorsqu'ils sont interprétés par l'intervenant humain, deviennent des leviers thérapeutiques. L'animal agit ainsi comme un médiateur silencieux, capable de faciliter l'expression, de soutenir la motricité et de renforcer l'estime de soi par la réciprocité du lien. Ce rôle d'intervenant ne peut exister que si l'animal est préparé, respecté dans ses limites, et accompagné par une équipe attentive à ses besoins et à ceux des bénéficiaires.

Cadre éthique

En Suisse, des formations certifiantes existent (CAS ou formations continues) et les fédérations de chiens de visite demandent des prérequis (cf. Éducation spécifique, page 6). Ces exigences sont également soutenues par la Loi fédérale sur la protection des animaux (Confédération suisse, 2008). Sur le plan international, l'International Association of Human-Animal Interaction Organization (IAHAIO, 2018) recommande une combinaison de formation théorique, pratique et d'évaluations régulières de l'équipe (animal + accompagnant). Enfin, l'intervenante de *Pattes tendues* souligne que la formation n'est pas qu'une technique, mais une manière de garantir la sécurité et le bien-être des deux partenaires (Intervenante de *Pattes tendues*, communication personnelle, 30 avril 2025).

Ces accompagnements hors domicile ont une préparation et la présence de l'intervenant permet de protéger l'animal. Il est garant de la durée limitée des séances, de la surveillance des signes de fatigue ou de stress de l'animal et de l'adaptation des espaces selon les préférences de ce dernier (Intervenante de *Pattes tendues*, communication personnelle, 30 avril 2025). La préparation d'un accompagnement hors domicile comprend plusieurs étapes (IAHAIO, 2018) :

1. L'évaluation préalable du lieu et des risques (bruit, surfaces, foule) ;
2. La vérification sanitaire (vaccinations à jour, antiparasitaires, état de santé), et assurance / autorisations si nécessaire ;
3. L'adaptation logistique (transport sécurisé, cage / panier, eau, aire de repos) ;
4. L'information et consentement des participants (allergies, peurs, règles de contact);
5. Planification temporelle (séances courtes, pauses régulières) et protocole d'arrêt si l'animal montre des signes de stress.

L'attention au bien-être de l'animal est obligatoire pour que ce dernier soit disponible pour interagir positivement. La maltraitance animale est, par ailleurs, punissable par la loi depuis 2005 en Suisse (Confédération suisse, 2008).

IV. Compétences et apports spécifiques de l’animal : le flair et l'intuition

Dans ce sous-chapitre, nous fournirons une explication sur les compétences sensorielles, les effets observés chez les publics décrits ci-dessus et les apports de l’animal.

A. Le flair comme compétence propre

Pour commencer, il est intéressant de savoir exactement ce qu’est la définition du flair. Le dictionnaire *Le Robert* donne deux définitions. La première est que le flair est la « faculté de discerner par l’odeur », c'est-à-dire la capacité de savoir par l’odeur ce qui se présente à l’animal. La deuxième définition est le mot “flair” qu’on peut utiliser au sens figuré, comme “tu as un bon flair toi !”. C’est : « l’aptitude instinctive à prévoir et deviner » ce qui va se passer.

Le chien est sans doute l’animal le plus étudié pour son flair. Avec environ 220 millions de récepteurs olfactifs (contre 5 millions chez l’humain), il est capable de détecter des variations chimiques infimes dans l’air. Des études démontrent qu’il peut repérer des changements hormonaux liés au stress ou à l’anxiété de son maître. Ainsi, un chien peut “flairer” le cortisol (hormone du stress) et adapter son comportement : se rapprocher, chercher le contact, ou au contraire rester vigilant. En ce qui concerne la perception du temps, le chien semble s’appuyer principalement sur des repères olfactifs liés à la présence de son maître. Au moment du départ de ce dernier, l’odeur est fortement présente dans l’environnement domestique, puis elle s’atténue progressivement au cours de la journée. Lorsque les horaires du maître sont réguliers, le chien peut associer un certain niveau résiduel de cette odeur au moment habituel du retour. Cette variation olfactive fonctionnerait ainsi comme un indicateur temporel, permettant à l’animal d’anticiper le retour de son maître. Ce mécanisme pourrait expliquer les observations rapportées par certains propriétaires, selon lesquelles leur animal semble capable de prévoir avec précision l’heure de retour.

Ce flair est aussi déjà utilisé en médecine. Il y a des chiens renifleurs capables de prédire une crise d’épilepsie, de signaler des hypoglycémies chez les diabétiques ou même de détecter des cancers. Leur compétence repose sur une réception fine des signaux internes invisibles à l’œil humain.

Au-delà de l’odorat, le chien manifeste une forme d’empathie émotionnelle. Il sait reconnaître les expressions faciales humaines, percevoir la tristesse ou la joie et réagir de façon appropriée. Le chien, utilisé dans certains contextes thérapeutiques et éducatifs, illustre bien cette double compétence, flair physiologique et intuition émotionnelle. Dans le travail social, ce parallèle rappelle l’importance de “capter” des signaux discrets (paroles, attitudes, micro-expressions) pour anticiper des crises ou apaiser une tension.

Chez le chien, les récepteurs au niveau olfactif sont beaucoup plus développés. Contrairement à nous, leur cerveau consacre la moitié de son activité à ces récepteurs. Certains chiens peuvent retrouver des personnes même après 100 heures. À chaque minute, des particules odorantes se détachent du corps humain et des vêtements, laissant des traces olfactives persistantes dans l’environnement. Une partie de ces particules se dépose sur les surfaces, tandis qu’environ un tiers demeure en suspension dans l’air. Ce sont principalement ces

particules aériennes que les chiens mobilisent pour s'orienter et tenter de retrouver une personne, en s'appuyant sur leurs capacités olfactives particulièrement développées les autres tombent par terre. Bien évidemment, le temps peut avoir une influence dessus. S'il pleut, les particules disparaissent, quand il fait chaud, elles se dissipent plus vite. La météo idéale est un temps froid et sec. Le vent va permettre de concentrer les odeurs. Les chiens sont entraînés pour aller d'une odeur très diffuse à une odeur plus concentrée, et inversement. Donc, leur odorat peut leur permettre non seulement de retrouver des personnes, de l'argent liquide, des armes, etc. Mais ils ont aussi la possibilité de détecter des maladies. Cette approche présente un intérêt particulier, tant en termes de rapidité de détection que de coûts, puisqu'elle constitue une méthode non invasive et potentiellement moins onéreuse que certains examens biologiques, tels que les analyses sanguines. Un chien n'a pas de mémoire visuelle. Si on le fait tourner sur lui-même, il va avoir besoin d'utiliser son nez pour se repérer, si on lui lance une balle, par exemple.

B. La place de l'intuition dans le travail social

L'intuition animale se traduit par des comportements spontanés (fuite, apaisement, vigilance). L'intuition humaine, en revanche, se construit sur l'expérience et des schémas vécus. Par exemple, un travailleur social expérimenté "sent" lorsqu'une famille est en tension, non pas par hasard, mais grâce à une mémoire implicite des situations similaires.

L'intuition, dans le travail social, ne relève donc pas d'un don, mais d'une forme de savoir élaborée au fil du temps. Comme le souligne Flammini (2022), l'intuition correspond à « une appréhension immédiate d'une situation […] en fonction de l'expérience de situations similaires » (Tanner, 2006, cité dans Flammini, 2022, p. 9). Cela signifie que la réaction rapide du professionnel ne se fait pas au hasard, mais elle repose sur une banque de situations déjà rencontrées, stockées sous forme de mémoire implicite.

Aussi, tout comme l'infirmière expérimentée est capable « d'agir presque intuitivement dans la situation » (Tanner, 2006, cité dans Flammini, 2022, p. 3), le travailleur social développe la capacité de percevoir des signaux faibles comme un silence inhabituel, une tension corporelle, une incohérence dans un récit, etc. Ces éléments sont parfois difficilement verbalisables, mais ils orientent l'attention du professionnel vers ce qui mérite une exploration plus approfondie.

L'intuition professionnelle se manifeste également lorsque les indices visibles ne suffisent pas à rendre compte de la situation. Flammini (2022) rapporte que certaines décisions reposent sur un « mauvais pressentiment » lorsque la professionnelle estime qu'un risque existe sans pouvoir encore en fournir la preuve (Johannessen, 2017, cité dans Flammini, 2022, p. 5). Dans le domaine social, cela peut se traduire par l'impression qu'une personne minimise ses difficultés, qu'un enfant semble moins spontané qu'à l'ordinaire, ou qu'une dynamique familiale s'est fragilisée.

Cependant, l'intuition ne s'oppose pas à l'analyse, mais elle est plutôt là pour l'orienter. Comme le souligne Flammini (2022), le « jugement intuitif » est une caractéristique des professionnels experts, car il repose sur un savoir structuré et non sur une impulsion (Benner & Tanner, 1987, cité dans Flammini, 2022, p. 9). Dans le travail social, cela signifie que l'intuition doit être mise en mots, discutée, contextualisée et confrontée aux données objectives afin de devenir un outil fiable.

V. Qualités relationnelles : l'inconditionnalité et la douceur

Au-delà de son rôle d'accompagnant et de médiateur, l'animal porte en lui des qualités relationnelles qui en font un partenaire unique dans le soin et l'accompagnement social. Parmi elles, deux dimensions se dégagent particulièrement des observations et des entretiens : l'inconditionnalité du lien qu'il offre, et la douceur qu'il incarne dans ses interactions. Ces qualités, bien que simples en apparence, possèdent une portée profondément humaine et thérapeutique.

Ces qualités permettent donc d'établir un lien naturel avec la pensée du "care" décrite par Tronto (2008). L'animal, par son absence de jugement et sa présence constante, contribue à faire émerger des besoins souvent silencieux, comme chez les personnes âgées pour lesquelles la parole peut se faire rare ou imprécise. Sa douceur crée un climat de sécurité qui facilite la réception du soin et rend plus lisibles les réactions de la personne, ce qui est essentiel pour ajuster l'intervention.

Dans le contexte de l'intervention à domicile décrit par Jetté et Lenzi (2020), l'animal occupe aussi une place précieuse. Le domicile étant un espace intime et chargé d'histoire, l'animal agit comme un repère familier qui adoucit l'entrée de l'intervenant dans cet univers privé. Par sa présence rassurante, il favorise une relation plus fluide, réduit les résistances et facilite l'accordage aux rythmes et aux fragilités de l'aidé. L'inconditionnalité et la douceur de l'animal s'intègrent pleinement dans une approche du "care" sensible, contextualisée et profondément relationnelle.

A. L'inconditionnalité du lien animal

La présence de l'animal se distingue par son absence de jugement et sa disponibilité affective. Contrairement aux interactions humaines, souvent teintées d'attentes ou de normes sociales, le lien avec l'animal repose sur une acceptation pure et immédiate. L'animal ne se préoccupe pas de l'apparence, des capacités cognitives ou des limites physiques de la personne : il accueille l'autre tel qu'il est, dans l'instant.

Cette inconditionnalité se retrouve dans les différentes séances observées lorsque nous sommes allées en EMS. Par exemple, une résidente peu communicative s'est mise à raconter ses souvenirs de jeunesse lorsqu'elle a caressé un chien, alors qu'elle restait d'ordinaire silencieuse. D'autres résidents, confrontés à des pertes de mémoire, retrouvaient un sourire ou évoquaient leurs anciens animaux simplement en brossant un lapin ou en nourrissant un cochon d'Inde (Observation de terrain, 2025). Même lorsque les mots manquaient, l'animal restait à leurs côtés, offrant une présence stable et rassurante.

La littérature scientifique confirme ce ressenti : les animaux offrent une forme de lien affectif non conditionné par la performance sociale, ce qui en fait un facteur de sécurité émotionnelle et d'apaisement (Beetz, Uvnäs-Moberg, Julius, & Kotrschal, 2012). Toutefois, cette présence n'est pas infinie : la fatigue ou le stress de l'animal peuvent limiter son engagement. Reconnaître ces limites fait aussi partie du respect de cette relation inconditionnelle, car elle suppose une réciprocité et une attention au bien-être de l'animal lui-même (Observation de terrain, 2025).

Outre l'absence de jugement, l'inconditionnalité du lien se manifeste aussi par la constance et la prévisibilité des rencontres, qui structurent le quotidien et sécurisent les bénéficiaires (Observation de terrain, EMS Val Fleuri, juin 2025). La sincérité expressive de l'animal (ses émotions visibles et non filtrées) constitue un miroir émotionnel direct qui facilite l'authenticité relationnelle (Intervenante de *Pattes tendues*, communication personnelle, 30 avril 2025). La réciprocité sensorielle, notamment lors des gestes de soin, comme le brossage ou le nourrissage, procure une satisfaction partagée et redonne un rôle actif à la personne. Enfin, l'absence d'objectifs sociaux ou symboliques réduit la peur d'être jugée et favorise une parole libre. Ces observations sont cohérentes avec des travaux montrant que l'interaction homme-animal déclenche des processus neuroendocriniens, notamment une libération d'ocytocine, qui renforcent l'attachement et diminuent le stress (Beetz, Uvnäs-Moberg, Julius, & Kotrschal, 2012).

B. La douceur comme force relationnelle

L'autre dimension centrale qui ressort des interactions est la douceur. Lors de nos observations, le geste de déposer l'animal sur les genoux d'une résidente produisait des réactions contrastées : un large sourire chez certains, de l'appréhension ou de la peur chez d'autres. L'intervenant respectait systématiquement le libre arbitre de l'animal. Si l'animal cherchait à s'éloigner ou montrait un signal d'inconfort, l'intervenante interrompait la situation immédiatement ou laissait l'animal partir. Cette double attention d'accueillir la tendresse tout en respectant l'autonomie de l'animal est essentielle. Elle transforme la douceur en une force relationnelle éthique (Observation EMS, juin 2025).

Dans les métiers du social, la « douceur » est parfois reléguée à un second plan au profit de protocoles techniques ou de postures professionnelles distantes. L'animal, par son comportement et sa sensibilité, réhabilite cette douceur comme une force relationnelle. Les gestes simples, comme brosser un chien, caresser un chinchilla, tenir la patte d'un lapin, ouvrent un espace de tendresse qui dépasse les mots. Cette douceur, non menaçante et libre de tout rapport de pouvoir, devient apaisante. Plusieurs résidents ont exprimé à quel point ce contact leur faisait du bien, certains parlant même d'un « médicament » lorsque l'animal posait sa tête sur leurs genoux (Observation de terrain, 2025). Dans ces moments, la douceur n'est pas une faiblesse, mais une force discrète qui apaise la personne avec son corps et ses émotions.

La sensibilité animale est la capacité de percevoir et éprouver des états affectifs, tout en réagissant à des stimulations physiques et sociales. Les avancées scientifiques montrent que de nombreuses espèces d'animaux de compagnie possèdent des systèmes sensoriels, émotionnels et cognitifs permettant d'éprouver de la douleur, du stress, du plaisir et de l'attachement. Cette reconnaissance implique trois conséquences pratiques pour la médiation animale :

1. La lecture fine des signaux : l'accompagnant doit maîtriser l'observation comportementale (signes de stress, fatigue, retrait) et adapter la durée, l'intensité et le contenu des séances.

2. La prévention du stress chronique : planification de pauses, espaces de retrait, rotations d'activités et suivi vétérinaire pour éviter des effets délétères sur l'animal (principes du bien-être de l'animal).
3. L'éthique et le consentement limités : bien que le consentement animal ne s'exprime pas comme chez l'humain, la pratique doit intégrer des mécanismes de « refus » ou d'arrêt pour respecter la sensibilité de l'animal.

Sur le plan légal et normatif, la prise en compte de la sensibilité animale est inscrite dans plusieurs cadres nationaux et internationaux qui soulignent l'obligation de prévenir la douleur et la détresse et de favoriser des expériences positives pour l'animal.
D'un point de vue éthique, cette question interroge notre conception du soin. Dans un contexte institutionnel souvent marqué par la routine, la douceur incarnée par l'animal rappelle l'importance du toucher et de la présence. Le contact avec l'animal, qu'il s'agisse de caresser sa fourrure ou de l'observer dans ses gestes quotidiens, constitue une stimulation sensorielle précieuse. Ces interactions peuvent favoriser la concentration, soutenir la mémoire et apaiser les tensions, tout en renforçant le bien-être émotionnel (Rochat, s.d.).
Ainsi, la rencontre avec l'animal relève combien l'inconditionnalité et la douceur sont non seulement des qualités affectives, mais aussi de véritables leviers thérapeutiques et sociaux. Elles permettent de réintroduire dans le soin une dimension profondément humaine, parfois oubliée dans les pratiques contemporaines.

VI. Préparation d'une séance

« Le bien-être du chien médiateur devra rester une priorité dans l'esprit du référent, qui devra en outre veiller à ce qu'il ait suffisamment de repos mais aussi d'exercice au cours de la journée. »
(Elie E., 2022)

La préparation d'une séance de médiation animale est une étape qui influence la qualité de l'intervention, la sécurité des participants et le bien-être de l'animal. Elle ne se limite pas à une organisation logistique, mais elle implique une réflexion éthique, une anticipation des risques et une adaptation aux besoins du public ciblé.

Chaque séance doit être pensée comme une rencontre, où l'animal et les bénéficiaires peuvent interagir dans un cadre structuré et sécurisant. Cette préparation mobilise des compétences techniques (évaluation du lieu, hygiène, matériel), relationnelles (information, consentement, règles de contact) et comportementales (lecture des signaux animaux, gestion des pauses).

Les recommandations de l'IAHAIO apportent un cadre éthique à la préparation des séances. Elles mettent un point de vigilance sur l'importance d'une évaluation préalable du lieu vis-à-vis du bruit et de l'espace. Elles accordent un intérêt à la vérification sanitaire de l'animal sur les vaccins, les antiparasitaires et l'état général de santé. Elles considèrent aussi l'adaptation logistique (transport, matériel) pour l'animal. L'IAHAIO recommande également de recueillir le consentement des participants, en tenant compte des allergies et des préférences individuelles (peur, envie…). Enfin, elle souligne la nécessité de prévoir des séances courtes, des pauses régulières et un protocole d'arrêt si l'animal montre des signes de fatigue ou de stress. Ces recommandations permettent de garantir une intervention respectueuse, sécurisée et bénéfique pour toutes les parties.

Les séances observées à l'EMS Val Fleuri se déroulaient de cette manière : l'animatrice structurait systématiquement les rencontres. Elle rappelait les règles : ne pas tirer les poils et ne pas nourrir les animaux avec n'importe quoi. Le zoothérapeute déposait ensuite les différents animaux sur une table préalablement recouverte par ses soins d'un linge. Puis, il proposait des activités adaptées (brossage, nourrissage, jeux de mémoire sur les prénoms des animaux). Nous avons aussi noté le rôle actif de l'animatrice qui invite les différentes personnes présentes dans la pièce, et celui de l'intervenant qui protège l'animal en l'enlevant de la table si des signes de fatigue apparaissaient (Observation de terrain, juin 2025). Les séances illustrent la diversité des interactions.

Malgré les bénéfices reconnus de la médiation animale, certains risques peuvent être anticipés et encadrés. Pour les bénéficiaires, il peut s'agir de réactions allergiques, de peur, ou, plus rarement, de blessures physiques (griffures, morsures). Pour l'animal, les risques concernent principalement le stress, la saturation émotionnelle, les stéréotypies ou le retrait comportemental. Un animal mal préparé ou surexposé peut développer des signes de mal-être, nuisant à sa santé et à la qualité de l'intervention.

Partie 2 – Études de cas et résultats de recherche

« Tout projet de ce type implique un « travail » qui va au-delà des bénéfices psycho-affectifs immédiats engendrés par la présence de l'animal : « L'idée derrière ça, ce n'est pas juste d'emmener un petit oiseau, un lapin, un machin, etc. pour faire mumuse, il a caressé le chien, etc. Derrière tout ça, il y a un vrai travail pour accéder à l'humain en face de toi et peut-être semer des graines… » (Elie E., 2022)

Analyse

La deuxième partie de ce travail se penche sur la place et le rôle que l'animal occupe dans le travail social. Loin d'être un simple compagnon, l'animal devient un acteur relationnel. Sa présence peut favoriser le bien-être, soutenir l'expression des émotions et renforcer les dynamiques sociales.

Ce rôle sera analysé à travers l'étude de quatre situations observées en maison de retraite auprès de personnes différentes. Chaque cas fera d'abord l'objet d'une présentation descriptive, avant d'être examiné selon les enjeux qu'il soulève. Un lien sera ensuite établi avec la notion de non-recours à l'aide et l'analyse se conclura par une prise de recul intégrant nos réflexions personnelles.

Voici les animaux qui étaient présents lors des deux premiers cas : un lapin, deux cochons d'Inde et un chinchilla






Cas 1 : capacité d'accueil et d'imitation de l'animal

Présentation de la situation observée

Lors de la première matinée d'observation, une activité de médiation animale en groupe a été observée au sein d'un établissement médico-social (EMS). Parmi les situations rencontrées, l'une d'entre elles a particulièrement retenu l'attention. L'activité était déjà entamée depuis quelque temps lorsqu'une animatrice a constaté qu'une participante se désintéressait et a décidé d'inviter d'autres résidents afin de la remplacer.

Derrière nous, un monsieur était assis seul sur un canapé. Lorsque l'animatrice l'a sollicité, il a d'abord manifesté un refus clair, exprimé à travers des remarques de désengagement. Malgré ce rejet initial, l'animatrice a gardé un contact bienveillant et a poursuivi la discussion avec douceur. Progressivement, elle a réussi à le convaincre de venir s'asseoir avec le reste du groupe.

Une fois intégrée à la séance, son attitude a évolué de manière positive. D'abord en retrait, il s'est peu à peu ouvert, souriant davantage et participant activement aux échanges. Il a même partagé une partie de son histoire personnelle, racontant qu'il avait possédé quatorze perruches. Ce souvenir semblait raviver une émotion positive et susciter un plaisir manifeste à interagir avec les animaux. Son comportement traduisait un apaisement et un bien-être perceptibles.

Cette scène illustre une évolution marquante en passant d'un refus initial à une participation volontaire et engagée. Ceci révèle la capacité de la médiation animale à favoriser la relation et la réouverture à l'autre.

Lecture et interprétation de la situation

> "Le refus permet à la personne de se réaffirmer comme sujet capable de décision, même dans un cadre fortement contraint" (Gayet-Viad, C., 2006)

Le refus du monsieur peut être interprété comme un mécanisme de protection. Dans un contexte institutionnel, les personnes âgées peuvent adopter des attitudes de retrait et de rejet face aux sollicitations extérieures. Ce refus n'exprime pas nécessairement un manque d'intérêt, mais plutôt le besoin de conserver une forme de contrôle sur leur environnement. En refusant de participer, la personne affirme encore sa capacité de décision, ce qui peut constituer un moyen de préserver sa dignité dans un cadre où beaucoup d'aspects de la vie quotidienne sont déjà encadrés.

Le rôle de l'animatrice a été central dans le retournement de situation. Par son approche respectueuse et sa persévérance, elle a su maintenir une offre sans imposer. Cette posture rejoint les principes du travail social, qui privilégient l'accompagnement plutôt que la contrainte. L'animatrice a su créer un climat de confiance qui a rendu possible l'engagement volontaire du résident.

La présence de l'animal a ensuite joué un rôle fondamental dans cette transformation. Selon Servais (2019), l'animal constitue un tiers relationnel, un médiateur émotionnel capable de faciliter la communication entre des individus parfois isolés ou méfiants. Sa neutralité, son absence de jugement et sa réceptivité immédiate permettent à la personne de s'exprimer librement, sans peur d'évaluation. Dans le cas observé, la présence des animaux a permis au monsieur de se détendre, de s'ouvrir et de renouer avec des souvenirs valorisants. En sachant qu'il avait spécifié en arrivant, qu'il ne souhaitait pas parler.

Le souvenir de ses quatorze perruches, évoqué spontanément, a fonctionné comme un élément de réactivation identitaire. Ce moment a semblé reconnecter l'homme à une période de sa vie où il était acteur, investi et responsable d'autres êtres vivants. En partageant cette expérience, il redevient sujet de son histoire et non plus simple bénéficiaire d'une activité. Ce passage d'un statut d'observateur à celui de participant actif témoigne d'une reprise symbolique de pouvoir sur sa propre existence.

Le lien avec la notion de non-recours à l'aide

Cette situation illustre le concept de non-recours à l'aide, défini par Warin (2010) comme le fait, pour une personne, de ne pas utiliser une offre de soutien ou de prestation à laquelle elle

pourrait pourtant prétendre. Le non-recours ne se limite pas aux dispositifs administratifs, mais il peut également se manifester dans la vie quotidienne à travers le refus d'un accompagnement, d'un soin ou même d'une activité bénéfique.

Le refus illustre les dimensions du "care" décrites par Tronto (2008) et par Jetté et Lenzi (2020). En respectant le refus du résident et en observant ses réactions sans le brusquer, l'animatrice montre une attention réelle à ses besoins, même ceux qu'il n'exprime pas clairement. C'est ce que Tronto appelle « se soucier de ». Lorsqu'elle adapte sa manière de proposer l'activité et qu'elle laisse au monsieur la possibilité de choisir, elle met en œuvre un « prendre soin » concret, ajusté à son rythme et à son espace personnel, comme le soulignent Jetté et Lenzi dans leur analyse du domicile comme territoire intime. Enfin, le fait que le résident accepte progressivement de participer montre l'importance du « care receiving », c'est-à-dire que la valeur de l'aide dépend de la façon dont la personne la reçoit et s'y sent respectée. Ainsi, la relation crée un climat sécurisant qui l'aide à dépasser son refus initial et à entrer dans l'activité.

La médiation animale a amplifié ce processus en supprimant la dimension hiérarchique de la relation d'aide. L'animal, parce qu'il ne parle pas et ne juge pas, permet à la personne de s'engager dans une interaction sans pression sociale. Comme le souligne Servais (2019), cette relation non verbale crée un espace de liberté et d'égalité symbolique, où chacun peut exister dans l'échange sans devoir se justifier.

Ainsi, cette situation met en lumière comment la médiation animale peut devenir un levier de réactivation du lien social, en facilitant l'accès à l'aide d'une manière non frontale et non contraignante. L'animal agit ici comme un facilitateur du passage du refus à l'ouverture, du repli à la relation.

Réflexion personnelle et décentration

Cette situation a conduit à une interrogation sur la posture adoptée et les réflexes d'interprétation en tant que futures professionnelles du travail social. Face au refus initial du résident, ce comportement a été spontanément associé à un manque d'intérêt pour l'activité proposée. Cette réaction immédiate met en évidence l'existence d'attentes implicites, selon laquelle le fait d'accepter l'offre d'accompagnement et la participation seraient considérés comme des indicateurs de réussite de l'intervention.

Le recul pris après l'observation a permis de modifier notre regard. Nous avons compris que le refus du monsieur pouvait représenter une manière d'affirmer son pouvoir de décision dans un cadre institutionnel où ses choix sont souvent limités. Cette relecture a mené à reconnaître que le refus n'est pas nécessairement un signe de fermeture, mais peut au contraire constituer une autre forme d'expression qu'il faut accueillir et respecter.

Cette évolution de compréhension s'inscrit dans une démarche de décentration, telle que définie par Piaget (cité dans *La Toupie*, 2019). Accepter de questionner nos propres représentations et de suspendre le jugement afin de mieux saisir le sens de la situation. Cette posture semble essentielle dans le travail social, car elle permet de construire une relation basée sur la reconnaissance de l'autre comme sujet, capable de choix, y compris lorsqu'il s'agit de dire non.

Cette expérience permet de comprendre que l'accompagnement ne se résume pas à proposer une activité, mais qu'il repose avant tout sur la qualité de la présence et sur le respect du rythme de chacun.

Cas 2 : identité professionnelle retrouvée dans l'interaction avec l'animal

Présentation de la situation observée

Cette séance se déroule en groupe autour de plusieurs petits animaux (deux cochons d'Inde, un lapin et un chinchilla), réunis au centre de la table afin de permettre aux participants de les observer, de les toucher et d'interagir avec eux. La résidente ciblée pour cette analyse est une ancienne coiffeuse. Elle semble trouver un cadre familier dans cette activité, elle se montre particulièrement investie dans le brossage des animaux. On observe chez elle une gestuelle précise et maîtrisée avec des mouvements répétitifs, lents et soignés. Elle prend le temps de passer délicatement la brosse dans le pelage, comme si chacun de ses gestes conservait une intention professionnelle.

À plusieurs reprises toutefois, Oriana remarque que la résidente brosse la table sur laquelle sont posés les animaux, comme si l'objet ou le support devenait lui aussi un moyen d'embellir ou nettoyer. Il arrive également qu'elle mange les légumes destinés aux animaux, ce qui montre une forme de confusion entre ce qui est prévu pour elle et ce qui ne l'est pas. Ces comportements témoignent d'une participation active, mêlée peut-être à une confusion des repères habituels dans le cadre ludique et sensoriel de la séance.

Les autres participants manifestent des réactions variées face à l'activité et aux animaux. Certains rient spontanément des comportements parfois enfantins et espiègles des cochons d'Inde lorsqu'ils se disputent la nourriture. Ce rire apparaît comme un moment de partage et de détente. D'autres participants, au contraire, semblent se replier ou rester plus observateurs, adoptant une posture plus silencieuse, peut-être par timidité ou par réserve. À noter aussi qu'un résident, d'ordinaire peu expressif, retrouve le sourire dès qu'il s'installe autour de la table, signe que la présence des animaux agit comme un catalyseur d'émotions positives.

Au fil de la séance, les animaux montrent progressivement des signes de fatigue. Le lapin et le chinchilla se déplacent moins, adoptant une attitude plus statique. Face à ces signaux, l'intervenant des animaux ajuste le cadre et limite le temps de manipulation directe afin de préserver le bien-être des animaux et la qualité de la séance. À un moment, il décide même de retirer un des cochons d'Inde de la table.

Lecture et interprétations

Le brossage observé chez cette résidente apparaît comme une réactivation d'un savoir-faire professionnel, mais aussi comme un processus afin de retrouver son identité. En effectuant avec précision ces gestes liés au soin du pelage, elle semble retrouver un rôle qui lui est familier, associé à son métier de coiffeuse, ainsi qu'une compétence valorisante qu'elle maîtrise. Le rapport à l'animal devient alors un support de projection, en soignant son apparence, elle rejoue de manière symbolique la mise en beauté de l'autre, tâche au cœur de sa pratique passée. Les gestes répétitifs du brossage peuvent se lire comme des rituels

rassurants, qui lui offrent un sentiment de contrôle et de continuité dans un environnement où la résidente n'est plus pleinement actrice de son quotidien.

Sur le plan sensoriel, le contact avec le pelage des animaux, la texture de la brosse, ainsi que la manipulation et l'odeur des légumes, constituent des stimuli sensoriels multiples. Ces sollicitations peuvent répondre à des besoins de régulation affective et corporelle, en fournissant des repères. Les comportements qui sortent du protocole, comme brosser la table ou manger les légumes des animaux, ne sont pas nécessairement pathologiques ou perturbateurs. Ils peuvent être interprétés comme des tentatives spontanées de s'inscrire pleinement dans le moment, de prolonger le geste ou d'ancrer l'expérience dans le corps. Ce type d'engagement corporel montre que la résidente cherche à mobiliser ses sens pour s'orienter et s'impliquer dans l'interaction.

Par ailleurs, la dynamique du groupe forme un espace relationnel. Les rires collectifs face aux chamailleries des cochons d'Inde créent des moments d'allègement émotionnel et de complicité, favorisant la "co-régulation" affective. C'est-à-dire que l'émotion circule, se partage, se synchronise. Certains participants se replient davantage, laissant transparaître une forme d'observation silencieuse, tandis qu'un autre retrouve un sourire franc dès qu'il s'installe autour de la table. L'animal devient alors un médiateur, un catalyseur social capable de relier, déclencher ou adoucir des expressions émotionnelles.

Du côté de l'animation, l'intervenant soutient durant la séance. Il pose des questions sur les animaux (âges, prénoms, sexes), ce qui stimule la verbalisation, la mémoire et la curiosité. Il aborde également la sécurité (par exemple, le risque de morsure lorsqu'un légume est tenu trop longtemps devant un animal) et veille au bien-être des petites bêtes. Ces interventions structurent le cadre, régulent l'attention du groupe et permettent à chacun de s'engager selon ses capacités. L'intervenant devient garant du rythme, de la contenance relationnelle et du respect de l'animal en tant qu'être vivant.

Lien avec la notion de non-recours à l'aide

La participation active de cette résidente illustre une recherche d'autonomie et de reconnaissance, observable à travers ses gestes, son implication constante et son sens de l'initiative. En choisissant de s'engager dans le brossage des animaux, un geste familier, issu de son expérience, elle exerce une forme "d'agency" (Bandura, 2001), c'est-à-dire la capacité à poser un acte volontaire, pertinent et socialement valorisé. Cette action lui permet de se sentir compétente, active et utile, plutôt que passivement prise en charge ou considérée comme une personne dépendante.

Ainsi, en exerçant un rôle d'aide informelle, par exemple, en s'occupant spontanément du pelage des animaux ou en voulant organiser la table, la résidente cherche à investir un espace où elle apporte quelque chose aux autres, et non l'inverse. Cette attitude rejoint les observations de Grenier (2011), qui souligne l'importance, pour les personnes âgées, de pouvoir maintenir une identité agissante, autonome et d'être reconnues dans leurs compétences passées et leur histoire. La reconnaissance sociale n'est pas seulement une question d'estime personnelle, mais une modalité de relation, elle permet de se situer comme individu porteur de savoir-faire et de rôles sociaux, même dans le contexte du vieillissement ou de l'entrée en institution.

Dans ce cadre, la médiation animale peut fonctionner comme une forme d'alternative au recours systématique à l'aide formelle. Elle ouvre des espaces où l'échange, le rire, l'attention sensorielle et la prise d'initiative permettent aux participants de se sentir autorisés à être acteurs. Ces moments peuvent soutenir l'autonomie subjective et affective et offrir une relation à l'aide plus horizontale et moins asymétrique. Les interactions non stigmatisantes qui s'y déploient, où l'on n'est pas "aidé" mais "participant", sont identifiées par Grenier (2011) comme essentielles pour soutenir une perception positive de soi chez les aînés. Ainsi, la séance constitue un exemple de ce que pourrait être un accompagnement respectueux et ajusté, laissant de la place à l'initiative des participants tout en intervenant lorsque l'état de l'animal ou de la personne l'exige.

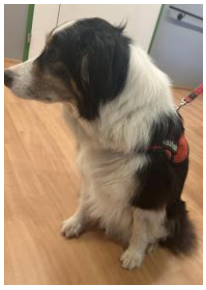
Réflexion personnelle et décentration

Cette situation nous a touché parce qu'elle montre combien un geste simple comme brosser un animal permet de réinscrire une personne dans une continuité de vie et de sens, en réactivant une mémoire du corps et un souvenir. Ce moment lui a rappelé que, même au sein d'un cadre institutionnel, des espaces d'expression personnelle subsistent et que le soin peut surgir sous d'autres formes discrètes et relationnelles, plutôt que dans les actes médicaux formels.

En se décentrant, une sensibilité aux tensions éthiques se dessine. Comment, en tant qu'intervenante, on reconnaît et valorise l'engagement sincère de cette résidente tout en veillant à ne pas banaliser des comportements qui pourraient soit mettre en danger l'animal (manipulation prolongée, alimentation inadaptée, stimuli trop intenses), soit traduire un besoin non verbalisé chez la personne (envie de manger, besoin de contact tactile, recherche d'apaisement sensoriel, ou simplement désorientation quant au cadre d'activité) ? Ce questionnement nous oblige à adopter une posture d'observation attentive et de régulation bienveillante, qui ne réprimande pas, mais contient et protège.

Sur le plan pratique, cette réflexion ouvre des pistes pour adapter l'animation en proposant des rôles encadrés ou ritualisés. Par exemple, attribuer à certains résidents une « fonction » dans la séance, comme tenir la brosse, distribuer les légumes, ou observer le comportement de l'animal, mais en maintenant un cadre supervisé et explicite. Ces rôles pourraient être conçus comme une forme de participation reconnue et valorisante, tout en assurant la sécurité des animaux et des participants. Cela permettrait de canaliser l'investissement de la résidente dans une direction constructive, tout en réduisant les risques liés aux comportements imprévus.

Pour les deux prochains cas, voici l'animal présent : Shayane, une chienne





Cas 3 : l'animal comme ressource de non-jugement

Présentation de la situation observée

La situation se déroule dans la chambre d'une dame à l'EMS Val Fleuri. Elle lit son journal lorsque l'intervenant, la chienne et Cassandra entrent après avoir toqué à la porte. Ils la saluent, lui demandent comment elle va et se présentent. L'intervenant installe la chienne sur une chaise juste à côté de la résidente, ce qui déclenche une réaction immédiate : « Oh oui, à hauteur de museau ! » La dame complimente l'animal, lui propose de l'eau et s'inquiète de son bien-être. Elle questionne l'intervenant au sujet de la chaleur, de la nourriture et du bonheur de la chienne.

Quelques questions lui sont posées sur la venue de l'animal et sur la manière dont elle se sent ici. Elle m'explique qu'elle est présente à l'EMS parce qu'elle est tombée dans la rue et qu'elle aurait aimé être dans son appartement, vivre de sa retraite pour laquelle elle a travaillé. Elle évoque sa passion pour l'art, aborde quelques problèmes de santé et parle de la météo. Mais elle ramène systématiquement la conversation vers la chienne, s'inquiétant de son état et lui offrant des gestes d'attention.

Les réponses de la chienne sont claires, elle tourne la tête lorsqu'elle n'apprécie pas une caresse et s'appuie délicatement au contact lorsqu'elle aime. La résidente exprime qu'« il y a beaucoup d'amour dans ce chien » et dit recevoir en retour l'amour qu'elle donne.

À certains moments, elle oriente l'attention vers l'animal pour éviter d'aborder des sujets personnels et/ou douloureux (par exemple sa vie avant l'EMS). Enfin, lorsque le chien "réclame" (gémissements, petits aboiements), la résidente est invitée à tenir la gamelle d'eau. Cet acte marque une forme de participation. Le chien aboie de nouveau, et l'intervenant décide que c'est la fin de la séance. Nous prenons le temps de lui dire au revoir et quittons la pièce.

Lecture et interprétations

Ici, la chienne fonctionne comme un médiateur sensoriel et un régulateur affectif. Sa présence physique, son regard, la texture de son pelage et sa chaleur corporelle offrent à la résidente une forme d'ancrage sensoriel immédiat. Contrairement à une présence humaine, souvent chargée de normes sociales, d'attentes ou de jugement implicite, l'animal propose une relation inconditionnelle, non verbale et non jugeante. Cela crée un espace émotionnel protégé dans lequel l'expression, le silence ou le retrait sont tous acceptables.

Le fait que la résidente ramène constamment la conversation vers l'animal suggère une projection affective significative. L'animal devient un support symbolique sur lequel la dame peut déposer son affection, ses inquiétudes, ses désirs de prendre soin, mais aussi son besoin d'être reconnue et aimée. La chienne représente une sorte de miroir émotionnel, elle ne renvoie pas une parole, mais une réaction corporelle. Ces réponses, immédiates et sécurisantes, et ne nécessitent pas d'interprétation complexe ni d'effort cognitif élevé.

En retour, cela renforce le sentiment de compétence et d'utilité chez la résidente. Les gestes, comme proposer de l'eau, ajuster la gamelle, ou tendre la main à l'animal, ne sont pas anodins. Ils permettent de réinstaller la personne dans une position active, capable de prendre soin plutôt que d'être uniquement prise en charge. Ce basculement passé du statut de "bénéficiaire

de soins” à celui d’“offrante de soin” participe à la restauration d’une forme d’autonomie subjective et d’identité agissante. La résidente n’est plus seulement “âgée” ou “fragilisée”, elle est quelqu’un qui sait, qui comprend l’animal, qui s’en préoccupe, qui agit pour lui.

Lien avec la notion de non-recours à l’aide

La manière dont la résidente oriente constamment la relation vers l’animal peut être lue comme une forme de non-recours subtil aux ressources humaines formelles de l’institution. Elle mobilise une aide informelle, celle de l’animal, qui lui permet de maintenir une relation de soin réciproque et non hiérarchisée, plutôt que de se positionner comme une bénéficiaire de soins humains. En choisissant d’investir la chienne comme interlocutrice principale, elle semble privilégier une aide moins chargée symboliquement, moins associée à la dépendance, à la vieillesse ou à la vulnérabilité. Grenier (2011) souligne que les aînés attachent une importance majeure à l’autonomie et à la reconnaissance de leurs actions. Leurs représentations du vieillissement influencent leur manière d’accepter ou de refuser l’aide institutionnelle. Dans cette perspective, la chienne devient un support relationnel qui respecte la dignité et l’identité attentive de la résidente elle peut donner, agir, interagir, sans se sentir réduite à un statut de personne assistée. La médiation animale offre ainsi un espace d’accompagnement moins stigmatisant, permettant de répondre à des besoins affectifs et relationnels tout en évitant le sentiment d’assujettissement que peuvent parfois générer les dispositifs d’aide formelle. Ce type de médiation peut contribuer à réduire la demande explicite d’aide institutionnelle, non par déni ou résistance, mais comme manière de préserver une autonomie subjective et une continuité de soi, en cohérence avec les observations de Grenier (2011).

Réflexion personnelle et décentration

Sur le plan personnel, cette scène m’évoque une grande richesse relationnelle et une force affective au sein du lien établi. Il ne s’agit pas seulement d’un échange tendre entre une dame et un animal, mais d’un espace symbolique dans lequel la résidente retrouve un rôle actif, délicat et puissant, celui de donner de l’attention, de réguler l’humeur de l’animal, de le comprendre, de se montrer utile. En permettant à la personne de redevenir une actrice bienveillante, la chienne révèle des compétences émotionnelles, une sensibilité et une capacité à prendre soin, qui peuvent parfois sembler reléguées à l’arrière-plan dans un contexte institutionnel où la personne est principalement vue comme réceptrice de soins.

Cependant, cette dynamique nécessite d’être interrogée, car elle comporte aussi des zones de tension. On peut en particulier questionner le risque d’une instrumentalisation de l’animal, soit en lui attribuant une fonction thérapeutique trop lourde, soit en lui prêtant des intentions ou des émotions anthropomorphiques qui ne lui appartiennent pas pleinement. La projection affective, bénéfique pour la résidente, peut se transformer involontairement en attente irréaliste envers l’animal, qu’il ne peut ni soutenir ni verbaliser. De plus, l’intensité émotionnelle du lien pourrait générer une forme de dépendance affective où le chien devient le médiateur quasi indispensable de tout échange relationnel.

Cette situation invite donc à une vigilance professionnelle, non seulement vis-à-vis de la dignité de la personne âgée en respectant son rythme, ses besoins d’expression et ses stratégies émotionnelles, mais également vis-à-vis de la sensibilité et des limites de l’animal. Celui-ci n’est pas un objet thérapeutique, mais un être vivant avec ses propres signaux d’acceptation

ou de retrait, qui doivent être reconnus et respectés. Le travail consiste à construire un espace d'interaction équilibré, où le lien demeure un espace de reconnaissance mutuelle sans devenir un lieu de surinvestissement émotionnel ou de tension implicite.

Cas 4 : l'animal comme miroir émotionnel

Présentation de la situation observée

Pour cette seconde analyse, nous avons choisi d'aborder une situation observée par Oriana lors de la deuxième matinée d'observation, consacrée aux séances individuelles de médiation animale. Comme mentionné précédemment dans la méthodologie, nous avions la possibilité d'entrer séparément dans certaines chambres afin d'observer les interactions entre les résidents et le chien.

Dans la chambre concernée se trouvait un homme âgé. Dès notre entrée, l'atmosphère du lieu a retenu l'attention. La pièce était sombre et particulièrement chaude. Le résident, assis sur son lit, semblait absent et ne réagissait pas à notre arrivée. Le chien, conduit par son intervenant, s'est approché calmement de lui. Durant un moment, l'homme a esquissé un geste pour le brosser, mais ses mouvements étaient lents et peu assurés. Très vite, il est apparu qu'il avait du mal à entrer en lien avec l'animal.

Au fur et à mesure de la séance, la chienne s'est éloignée, semblant se désintéresser de l'interaction. L'intervenant a alors servi un peu d'eau au chien, qui, en descendant du lit, s'est secoué vigoureusement. L'intervenant a expliqué qu'il s'agissait d'un comportement typique de l'animal qui se « déchargeait » de la tension accumulée pendant la rencontre. Ce commentaire met en évidence la sensibilité du chien à l'ambiance émotionnelle de la pièce.

L'intervenant a ensuite partagé son étonnement face à la situation. Selon lui, ce même résident quelques mois auparavant était très différent. Il était actif, souriant et appréciait particulièrement le contact avec les animaux. Or, ce jour-là, il semblait apathique et replié. L'écart entre ce qu'il avait été et ce qu'il montrait à présent soulignait une dégradation de son état, aussi bien physique que psychique.

Cette observation nous a amenées à réfléchir aux limites du travail de l'animal, ainsi qu'à la manière dont l'efficacité d'une médiation dépend du contexte, de l'état de la personne et du cadre d'accompagnement proposé.

Lecture et interprétation de la situation

Cette situation illustre bien que, malgré toutes les qualités de la médiation animale, l'animal ne peut pas tout faire. L'interaction observée met en lumière un écart entre les attentes que l'on peut avoir vis-à-vis de la médiation et la réalité de certaines situations. Le chien, en tant que médiateur, ne crée pas mécaniquement du lien, mais il le rend possible, à condition que la personne soit réceptive, disponible ou au moins curieuse de l'interaction.

Dans le cas présent, la relation entre le résident et la chienne ne s'est pas installée. L'absence de réaction du monsieur, son attitude fermée et son état général d'abattement ont empêché la création du lien. L'animal, après plusieurs tentatives, s'est éloigné, traduisant ainsi une forme

d'épuisement relationnel. Comme le souligne Servais (2019), l'animal, dans le cadre de la médiation, agit comme un miroir émotionnel. Il capte les signaux affectifs émis par l'humain et y répond. Lorsqu'il perçoit une absence d'élan ou une tension, il peut se retirer pour se protéger, comme on l'a observé ici avec le mouvement de "décharge" du chien.

Cette attitude animale n'est pas un échec, mais plutôt une réponse naturelle à un déséquilibre émotionnel dans la relation. Dans ce cas, la chienne a "signifié" quelque chose qui est l'impossibilité d'un échange véritable dans ce moment précis. L'animal devient alors révélateur de la situation. Il ne peut pas forcer le contact et c'est cette limite même qui invite à la réflexion éthique.

Par ailleurs, la réaction du résident témoigne d'un état de retrait. Le fait qu'il n'ait pas répondu aux sollicitations du chien, alors qu'il appréciait auparavant ces moments, indique une probable détérioration de son état psychologique. On pourrait y voir une forme de repli liée à la fatigue, à la solitude ou à la perte de motivation. L'absence d'interaction n'est donc pas un désintérêt vis-à-vis de l'animal, mais peut-être l'expression d'un épuisement global où même la médiation n'a plus d'effet stimulant.

Cette situation montre que le professionnel doit être attentif à ces signaux. Le rôle de l'intervenant en médiation animale ne consiste pas seulement à "faire agir" l'animal, mais à observer comment la relation se tisse ou ne se tisse plus. Dans ce cas, la non-réaction de l'homme et la mise à distance de la chienne sont deux indicateurs clairs d'un état de vulnérabilité qui dépasse le cadre de la médiation.

Mise en lien avec la complémentarité de l'aide et le non-recours

L'observation de cette situation met en lumière la nécessité d'une complémentarité entre les formes d'aide. L'animal, aussi bienveillant soit-il, ne peut pas remplacer la présence humaine lorsque la personne accompagnée traverse une période de grande fragilité.

Dans cette situation, il ne s'agit pas d'un manque du côté de l'animal, mais son intervention seule ne peut répondre à l'ensemble des besoins du résident, qui traverse un moment de grande fragilité. Lorsque la personne n'a pas réussi à entrer en relation avec la chienne, cela montre qu'un autre type de soutien devient nécessaire, cette fois basé sur un contact humain plus direct. C'est ici que les principes du "care", tels que les présente Tronto (2008), prennent tout leur sens. Le professionnel doit pouvoir reconnaître que la situation demande plus qu'un apaisement émotionnel. Elle nécessite une présence humaine capable d'écouter, de comprendre la personne et d'ajuster la relation en fonction de ce qu'elle exprime ou n'exprime plus. Comme le rappellent aussi Jetté et Lenzi (2020), intervenir auprès d'une personne vulnérable exige de s'adapter à son état du moment et d'offrir un accompagnement qui tient compte de sa réalité. Dans un moment comme celui-ci, le "care" consiste donc à comprendre que la médiation animale ne suffit pas à elle seule et qu'un soutien humain plus ancré et plus interactif devient essentiel pour rejoindre la personne là où elle se trouve réellement.

Cette limite nous amène à faire un parallèle avec le rôle des proches aidants. Ces derniers sont souvent des soutiens essentiels pour les personnes dépendantes. Ils apportent une aide affective et matérielle précieuse. Cependant, comme l'animal, leur accompagnement atteint parfois ses limites. Ils peuvent se sentir impuissants face à la détresse de leur proche, faute d'outils ou de relais suffisants. Le parallèle entre le chien et le proche aidant est ici éclairant.

On remarque que tous deux offrent une présence précieuse, mais ne peuvent suppléer entièrement aux besoins complexes de la personne aidée.

En lien avec cela, on peut également évoquer la notion de non-recours à l'aide, développée par Warin (2010). Dans ce cas, le non-recours n'est pas explicite, le résident ne refuse pas l'aide, mais il n'y accède plus réellement. Il ne s'engage plus dans la relation, même lorsqu'une aide lui est proposée. Cette forme de retrait passif peut être considérée comme un non-recours symbolique. La personne ne rejette pas l'intervention, mais n'y participe plus.

Ce constat invite à une réflexion sur les limites de la relation d'aide. Le professionnel doit savoir reconnaître les moments où la médiation ne suffit plus et envisager d'autres formes de soutien, plus adaptées à l'état de la personne. Le recours à des interventions pluridisciplinaires, psychologiques, médicales ou sociales devient alors nécessaire. L'animal peut initier un mouvement relationnel, mais il ne peut pas, à lui seul, accompagner des souffrances profondes ou un déclin cognitif avancé.

Ainsi, cette observation démontre que la médiation animale trouve sa pleine efficacité lorsqu'elle s'inscrit dans une dynamique d'équipe, où l'animal et l'humain se complètent mutuellement. L'intervenant doit être capable de repérer les limites de la relation et d'adapter sa posture en conséquence, sans chercher à forcer le lien.

Réflexion personnelle et décentration

Cette expérience nous a amenées à reconsidérer notre propre rapport à la médiation animale et à la relation d'aide. Au départ, il peut être tentant d'attendre de l'animal qu'il crée systématiquement un effet positif, qu'il apaise, stimule ou réconforte. Or, cette situation nous a montré qu'il existe des moments où le lien ne se fait pas et que cela doit être accueilli avec respect.

Cette prise de conscience rejoint la notion de décentration, telle que définie par Piaget (cité dans La Toupie, 2019). Décentrer son regard, c'est accepter de quitter sa propre perception pour adopter celle de l'autre. En tant qu'observatrices, nous avons dû dépasser notre frustration initiale face à l'absence d'interaction, pour comprendre que le silence et le retrait faisaient eux aussi partie du processus. Le comportement de la chienne sa distance, puis sa décharge exprimait à sa manière une forme d'écoute et d'adaptation de la personne.

Cette posture de décentration permet également de percevoir les signes faibles, de comprendre ce qui se joue au-delà de l'apparent désintérêt et d'accepter que chaque rencontre a sa temporalité. Parfois, ne rien faire, simplement être là, représente déjà une forme d'accompagnement. L'intervenant doit apprendre à reconnaître ces frontières et à agir en conséquence, non pas en cherchant à tout résoudre, mais en maintenant un cadre sécurisant et bienveillant.

Cette situation met donc en lumière la richesse et la complexité du travail de médiation animale. Elle rappelle que l'animal n'est ni un remède ni un substitut à la relation humaine, mais un partenaire qui contribue à ouvrir ou à révéler le lien. Cette articulation entre présence animale et accompagnement humain constitue l'un des fondements d'un travail social respectueux, réfléchi et ajusté à la singularité de chaque personne accompagnée.

Résultats du sondage

Afin d'élargir notre champ d'analyse, nous avons diffusé un sondage à la fois auprès de nos proches et auprès de personnes issues de milieux variés. Cette stratégie vise à recueillir un éventail d'opinions plus large qui permet de nous confronter à des perspectives différentes sur la médiation animale et l'animal lui-même. En combinant des réponses provenant de contextes divers (adolescents, retraités, psychologues, éducateur, ingénieurs, etc.), nous cherchons à renforcer la justesse de nos analyses. Cela permet aussi de repérer des interprétations, voir des préjugés faits à cet égard, et peut-être d'ouvrir une porte à la sensibilisation de nouveaux enjeux à ces personnes.

Les vingt-deux réponses obtenues dans ce sondage montrent une représentation majoritairement positive du rôle de l'animal dans la médiation animale ou la zoothérapie, ainsi qu'une perception de celui-ci comme un acteur dynamique de la relation, plus qu'un simple support de l'intervention. Une grande majorité des participants considèrent que l'animal exerce un "travail", non pas au sens d'une fonction imposée ou contrainte, mais comme une contribution spontanée, instinctive, faite de présence, de réaction émotionnelle et d'interactions corporelles et sensorielles. Beaucoup soulignent l'idée que l'animal "travaille" par sa simple manière d'être et d'entrer en relation, en proposant un contact naturel, une forme d'écoute silencieuse, un regard, une attention qui soutient la personne.

Les réponses indiquent également que l'animal est perçu comme médiateur émotionnel : il facilite l'expression des émotions, la détente corporelle, la réduction du stress, et soutient les interactions sociales. Plusieurs répondants mentionnent que l'animal peut stimuler le sourire, l'apaisement, l'ouverture relationnelle, en particulier chez des personnes habituellement fermées, anxieuses ou isolées. Cette perception va dans le sens d'une valorisation de la dimension affective et relationnelle du rôle de l'animal.

Une autre thématique forte émerge, l'animal est vu comme un partenaire, voire comme un "co-thérapeute". Il n'est pas seulement l'objet d'attention, mais un sujet qui participe activement à la dynamique. Certaines réponses font explicitement référence à l'intelligence émotionnelle de l'animal, à sa capacité à percevoir la fragilité, l'état émotionnel ou la disponibilité de la personne, et à adapter son comportement en conséquence. On remarque également que l'animal est considéré comme un intermédiaire non jugeant, facilitant la communication là où les échanges humains peuvent être difficiles, trop frontaux ou trop chargés symboliquement.

Cependant, les réponses montrent aussi un souci de bien-être animal. Plusieurs participants évoquent la nécessité de respecter les limites physiques et émotionnelles de l'animal, de reconnaître ses signaux de fatigue, et de ne pas projeter sur lui des attentes excessives ou des exigences thérapeutiques disproportionnées. Cela montre une conscience éthique bien présente chez les répondants l'animal est un être vivant, avec des besoins, et non un outil.

Enfin, concernant la place de l'animal dans la médiation, les réponses expriment l'idée qu'il constitue un pont entre les personnes, une source d'apaisement, un vecteur de confiance et une invitation à la relation. L'animal donne accès à un rapport authentique, immédiat, qui contourne les filtres sociaux habituels. L'ensemble du sondage témoigne ainsi d'une vision riche, sensible et nuancée de la médiation animale, dans laquelle l'animal apparaît comme un

partenaire relationnel à part entière, contribuant autant par son affectivité que par sa simple présence.

Pour une future recherche, un aspect pertinent à considérer serait la question sur la proportion de personnes à posséder des animaux de compagnie. Dans le cadre de notre sondage, nous n'avons pas interrogé les participants sur la possession d'un animal. Cela limite la possibilité d'analyser plus finement l'influence du vécu personnel avec un animal sur les représentations de la médiation animale. Des données de statistiques montrent que les animaux de compagnie occupent une place importante dans le contexte genevois. Le canton de Genève comptait, au 31 décembre 2020, 32'725 chiens officiellement déclarés, dont 9'461 au sein de la Ville de Genève (République et canton de Genève, 2020). Ces chiffres montrent que de nombreuses personnes ont un lien quotidien avec un animal, ce qui peut influencer leur sensibilité ou leurs représentations au sujet de la médiation animale. En questionnant ce sujet, nous pourrions mieux comprendre si l'expérience personnelle avec un animal joue un rôle dans les perceptions exprimées.

Conclusion

I. Discussion : l'animal "travaille"-t-il ?

À travers l'ensemble de notre travail, plusieurs réflexions ont émergé concernant la place et le rôle de l'animal dans les dispositifs de médiation. Ces questionnements se sont principalement articulés autour de deux axes. D'une part, la possibilité de parler d'un véritable "travail" de l'animal, et d'autre part, la place de celui-ci comme auxiliaire non humain du soin, entre agent et partenaire.

A. Peut-on parler de "travail" de l'animal ?

La première réflexion qui s'est imposée à nous concerne la notion même de "travail" appliquée à l'animal. En effet, le terme "travail" sous-entend généralement une action accomplie en vue d'un objectif déterminé, souvent au bénéfice d'autrui. Dans le cas de la médiation animale, il ne s'agit pas du rôle premier de l'animal que d'« accomplir quelque chose pour quelqu'un » (communication personnelle, 9 mai 2025). L'animal n'est pas un travailleur au sens humain du terme, et son implication dans la relation de médiation découle avant tout de la manière dont il est accompagné, préparé et respecté par l'intervenant.

Sur le plan juridique, il n'existe actuellement pas de loi spécifique encadrant la médiation animale ou la zoothérapie. Les seules références légales concernent la protection et le bien-être de l'animal, telles que définies dans la Loi sur la protection des animaux (LPA). Cette absence de cadre spécifique rend d'autant plus importante la réflexion éthique autour du statut de l'animal. Dans le contexte de la médiation, l'animal bénéficie d'une considération particulière. Il est perçu comme un être sensible, porteur de droits, et faisant l'objet d'une attention qui dépasse celle accordée à de nombreux autres animaux. Cette reconnaissance lui confère un statut juridique et moral singulier.

Un autre aspect essentiel de cette réflexion touche à la question du consentement et de la contrainte. Les observations réalisées ont montré que le choix et la préparation des animaux, notamment des chiens, sont réalisés avec une attention particulière au respect de leurs besoins et de leurs envies. Si un chien n'est pas prêt ou ne manifeste pas d'intérêt pour l'activité, il n'est pas contraint d'y participer. Ce principe illustre une réelle éthique du respect et de l'écoute de l'animal. L'association *Les Z'animaux* met d'ailleurs un point d'honneur à sélectionner les animaux en fonction de leur tempérament et de leur volonté à interagir avec les bénéficiaires. Le consentement de l'animal, bien que non verbal, est donc interprété et respecté à travers l'observation de ses signaux comportementaux et émotionnels.

Ainsi, la notion de "travail" de l'animal peut être nuancée. Il ne s'agit pas forcément d'un travail imposé, mais plus d'une collaboration volontaire qui est rendue possible grâce à une relation de confiance et de respect entre l'animal et l'intervenant.

Si on humanise l'animal, cela peut créer quelque chose de malsain, comme une projection, chez les résidents.

B. Des auxiliaires non humains du soin ?

La seconde réflexion porte sur la place de l'animal en tant qu'auxiliaire non humain du soin, et plus particulièrement sur la distinction entre les notions d'"agent" et de "partenaire". Les observations et les entretiens nous ont amenées à considérer que l'animal se situe à la croisée de ces deux notions. Il peut être perçu comme un agent, dans la mesure où il agit et accomplit une mission précise au sein de la séance de médiation. Par ses comportements, sa présence et ses interactions, il participe activement au processus relationnel et thérapeutique. Toutefois, il est également un partenaire, car la qualité de l'intervention repose sur la connaissance fine que l'intervenant a de son animal, de ses signaux, de sa personnalité et de ses limites.

Cette dualité entre agent et partenaire met en évidence la dimension coopérative de la relation. L'animal agit, certes, mais toujours en lien étroit avec son maître ou l'intervenant. Leur relation constitue un véritable binôme dans lequel la communication, la confiance et la compréhension mutuelle sont essentielles. La personnalité de chaque animal joue un rôle déterminant, tous ne peuvent pas devenir des "agents" de médiation. Leur santé, leurs aptitudes, leur motivation ou encore leur envie d'interagir influencent directement leur participation et leur efficacité.

Pour l'intervenant, l'animal est avant tout un partenaire. Ensemble, ils forment une équipe dont la dynamique repose sur la complémentarité et la réciprocité. Ce partenariat se traduit également par une dimension affective forte : l'animal agit souvent dans le but de satisfaire ou de rendre fier son maître. Cette recherche de reconnaissance et de satisfaction illustre la profondeur du lien qui unit le duo. Les récompenses et la valorisation qui suivent la séance renforcent cette relation et participent au bien-être de l'animal.

Au terme de cette réflexion, nous considérons que l'animal ne peut être réduit ni à un simple instrument ni à un travailleur au sens strict. Il occupe une place singulière, à la fois agent d'action et partenaire relationnel, dont le rôle repose sur une interaction équilibrée entre liberté, respect et coopération.

La médiation animale met ainsi en lumière une forme de travail partagé, où l'efficacité de l'intervention dépend autant de la compétence de l'intervenant que de la disponibilité et de la volonté de l'animal. Ce regard invite à repenser le statut de l'animal dans le champ du travail social, non plus comme un outil au service d'un objectif humain, mais comme un acteur à part entière, porteur de sens, de présence et de transformation dans la relation d'aide ; pour autant que l'on ne l'humanise pas et que l'on ne le charge pas de tout résoudre.

II. Clôture

Au-delà de la question du "travail" de l'animal, la médiation animale invite à une réflexion plus grande sur l'évolution du travail social. En introduisant un acteur non-humain, dans la relation d'aide, cela vient bousculer les traditions de l'intervention. Cela transforme la posture du professionnel, qui n'est plus uniquement celui qui agit, mais celui qui observe, régule et accompagne une interaction vivante.

L'animal ne remplace pas le travailleur social, mais il enrichit l'intervention en ouvrant des nouvelles voies à la relation et à l'accompagnement. Il invite à repenser les frontières. Le travail social de l'animal contribue à faire évoluer les pratiques professionnelles vers des approches

plus sensibles (pratiques intuitives, Snoezelen, lutter contre l'isolement relatif à notre mode de vie, etc.).

Un thème évoqué lors de l'entretien avec l'intervenante de *Pattes tendues*, mais peu développé dans ce travail, concerne la question de la mort et du deuil en institution. En EMS, la mort fait partie du quotidien et constitue une réalité omniprésente pour les résidents.
Dans ce contexte, la médiation animale peut offrir un espace relationnel différent, moins confrontant que l'échange verbal. Une étude montre que la présence animale en soins palliatifs réduit l'anxiété, améliore le bien-être émotionnel et offre un soutien émotionnel (Palomino-Lázaro et al., 2024). L'animal semble avoir un sens supplémentaire pour comprendre et percevoir la mort. Il peut percevoir certaines tensions ou inquiétudes et y répondre par le contact physique. Selon ce point de vue, l'animal peut ouvrir un espace de soutien où la personne âgée est reconnue dans sa vulnérabilité, sans être contrainte de mettre des mots sur ce qu'elle traverse.

L'animal ne se contente pas de "donner" dans la relation de médiation, il apprend et tire des bénéfices de l'accompagnement. Au fil des séances, l'animal est amené à découvrir des différents environnements, à s'adapter à des nouvelles situations et à rencontrer des personnes aux comportements variés. Ces découvertes peuvent contribuer au développement de ses compétences relationnelles et à sa capacité d'adaptation. Cette perspective permet de sortir d'une vision unilatérale de la médiation animale et de la voir comme un espace d'échanges, dans laquelle les humains et les animaux évoluent ensemble.

Pour conclure, la médiation animale n'impacte pas uniquement les bénéficiaires, elle transforme également les professionnels et le champ du travail social. En intégrant l'animal comme partenaire à part entière, le travail social s'ouvre à de nouvelles façons de penser l'intervention, le lien et le soin. L'animal ne "travaille" peut-être pas au sens humain, mais il collabore activement avec les résidents et les professionnels du social, et marque une union, de par sa présence, entre les êtres humains.

Ce travail a également représenté un temps de réflexion pour nous, en tant que futures professionnelles du travail social. Il nous a amené à questionner notre posture d'intervenantes, notre rapport au soin et à l'accompagnement, ainsi que la place accordée aux émotions et au non verbal dans la relation d'aide.

La médiation animale nous invite à ralentir et observer davantage, en renonçant à une posture de contrôle. Elle renforce aussi notre responsabilité éthique, tant à l'égard des personnes accompagnées que des animaux impliqués dans l'intervention. Cette approche nous pousse à percevoir le travail social comme un espace vivant et évolutif, dans lequel l'attention portée aux interactions, aux émotions et aux rythmes de chacun devient centrale dans la pratique professionnelle.

Bibliographie

Animal-Valley. (s.d.). Lapin stressé, que faire? https://www.animal-valley.com/francais/guide-animaux/lapin-stresse-que-faire /

Bandura, A. (2001). Social cognitive theory: An agentic perspective. Annual Review of Psychology, 52, 1–26. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.1

Bauchot, R. (2010). *Le chien de Pavlov et la naissance de l'étude scientifique de la mémoire*. *BibNum*. https://journals.openedition.org/bibnum/604

Beetz, A., Uvnäs-Moberg, K., Julius, H., & Kotrschal, K. (2012). *Psychosocial and psychophysiological effects of human-animal interactions : thé possible role of oxytocin.* Frontiers in Psychology, 3, Article 234. https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2012.00234/full

Beiger, F., & Dibou, G. (2017). La zoothérapie auprès des personnes âgées : une pratique professionnelle. Dunod. https://hesso.swisscovery.slsp.ch/permalink/41SLSP_HES/17nudkn/alma991000340429705514

Confédération suisse. (2008). Loi fédérale sur la protection des animaux (LPA) (RS 455). https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2008/414/fr

Courts, R., Brophy, L., Bleue, M., Jacques, M., & Badcock, J. C. (2024). *Mapping social work's response to the "Grand Challenge" of loneliness: A systematic scoping review of the literature.* The British Journal of Social Work, 54(2), 817–837. Urlr.me/3xcE2D

Diaconie Suisse. (2024, 30 sept.). *Une personne de plus de 85 ans sur trois souffre de solitude*. Diaconie Sauisse. https://urlr.me/e3V8vn

Elie E. (2022, 27 avril). *Les meilleures citations sur la médiation animale*. Médiation Animale. https://mediationanimalefr.wordpress.com/2022/04/27/citation-mediation-animale/

Fallegger, F. (2020). *Lutter contre l'isolement des personnes âgées en Ville de Genève à travers l'innovation sociale* (Mémoire de master). Université de Genève.

Flammini, G., & Perdichizzi, A. (2022). *Comment l'expérience professionnelle, l'intuition et le stress peuvent-ils influencer le jugement clinique de l'infirmière de triage aux urgences ?* Travail de bachelor, Haute École de Santé Vaud

France 3. (s. d.). *Chiens experts : Leur entraînement et discipline !* [Épisode de télévision de C'est pas sorcier]. YouTube. https://urlr.me/ASDGja

France Inter. (2024, 15 novembre). *L'invitée au Carré – Kaoutar Harchi, "L'animal et nous"* [Podcast]. Radio France. https://www.radiofrance.fr/franceinter/podcasts/la-terre-au-carre/l-invite-au-carre-9994513

Gayet-Viaud, C. (2006). *De l'innocuité sociale aux degrés d'humanité. Les types du petit vieux et du bébé*. *Les Annales de la recherche urbaine*, 100, 59–67. https://www.persee.fr/doc/aru_0180-930x_2006_num_100_1_2647

Girault, E. (2010). *Un monde vulnérable. Pour une politique du care, de Joan Tronto*. Sociétés et jeunesses en difficulté. urlr.me/GMubhw

Grenier, J. (2011). Regards d'aînés sur le vieillissement : autonomie, reconnaissance et solidarité. Nouvelles pratiques sociales, 24(1), 36-50 urlr.me/ZQ8jDx

Image page de titre : Association Française de Thérapie Assistée par l'Animal. (s. d.). *Médiation animale pour les EHPAD et Résidences autonomie*. https://aftaa.fr/mediation-animale-pour-les-ehpad-et-residences-autonomie/

International Association of Human-Animal Interaction Organizations (IAHAIO). (2018). IAHA/O white paper: Definitions for animal-assisted intervention and guidelines for wellness of animals involved (Mise à jour 2018). https://iahaio.org/wp/wp-content/uploads/2018/04/iahaio_wp_updated-2018-final.pdf

Jamie. (s.d.). Signs of a stressed chinchilla. LoveMyChinchilla. https://lovemychinchilla.com/signs-of-a-stressed-chinchilla/

Jennings-Forget, J. (2023). *Les câlins, bons pour nous comme pour les animaux.* Mondou : Blogue – Conseils. chien. https://www.mondou.com/fr-CA/blogue/conseils/chien/les-calins-bons-pour-nous-comme-pour-nos-animaux-ad127.html

Jetté, C. & Lenzi, C. (2020) (dir.) Les territoires de l'intervention à domicile. Regards croisés France/Québec, Paris, L'Harmattan, Logiques sociales.

La Toupie. (s.d.). Edition le Toupicionnaire. Consulté le 5 janvier 2026, à l' adresse https://www.toupie.org/Dictionnaire/Decentration.htm

Le Mag des Animaux. (s.d.). Stress chez le cochon d'Inde. https://lemagdesanimaux.ouest-france.fr/dossier-2235-stress-cochon-inde.html

Le Robert. (s.d.). Flair. Dans Dictionnaire Le Robert. Consulté le 26 octobre 2025, sur https://dictionnaire.lerobert.com/definition/flair

Medianimal. (s. d.). *Medianimal : Centre de formations continues en zoothérapie et médiation animale*. https://www.medianimal.ch

Mignot, A. (2017). *Zoothérapie et médiation animale : en demande-t-on trop aux animaux qui nous font du bien ?* AnimalCâlin : Association de médiation animale du Tarn Midi Pyrénées Occitanie. urlr.me/fpvRZr

Molinier, P. (2024, March 18). *Travail : la perspective du « care ». Le Monde*. urlr.me/b7489N

Office cantonal de la statistique. (2024, octobre). *La santé des personnes âgées de 65 ans ou plus* (Informations statistiques n° 10). République et canton de Genève.

Piaget, J. (cité dans La Toupie, 2024). *Décentration*. https://www.toupie.org/Dictionnaire/Decentration.htm

Pro Senectute Suisse. (s. d.). *La solitude chez les personnes âgées*. https://www.prosenectute.ch/fr/infos/quotidien-loisirs/solitude.html

Palomino-Lázaro, L., Rueda-Extremera, M., & Cantero-García, M. (2024). Animal-assisted therapy in palliative care: A scoping review. Frontiers in Psychology, 15, Article 1478264. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1478264

République et canton de Genève. (2020). *Combien y a-t-il de chiens officiellement déclarés dans le canton de Genève ainsi que dans la Ville de Genève ?* https://www.geneve.ch/themes/culture/bibliotheques/interroge/reponses/combien-y-t-il-de-chiens-officiellement-declares-le-canton-de-geneve-ainsi-que-la-ville-de-geneve

Rochat, A., & Martins Andrade, C. (s. d.). La zoothérapie serait-elle un moyen utile pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées institutionnalisées ? Unknown. https://doi.org/10.22005/BCU.282082

Servais, V. (2019). *L'animal médium : pour une anthropologie des médiations animales*. Paris : CNRS Éditions Tronto, J. C. (2008). *Du care*. Revue du MAUSS, 32(2), 243–265. Du care | Cairn.info

Univers de la Médiation Animale. (s.d.). *Pourquoi dit-on la "médiation animale" ou la "zoothérapie"?* Univers de la Médiation Animale. Univers de la Médiation Animale | Les Actualités de Zoothérapie

Ville de Genève. (2025, 18 août). *Plan canicule de la Ville de Genève* [Page Web]. https://www.geneve.ch/themes/social/actions-sociales-proximite/plan-canicule

Warin, P. (2010). *Le non-recours aux politiques sociales : définition, typologies et enjeux*. *Informations sociales*, 160(4), 12–20.

Annexes

Tableau d’analyse de l’intervention présenté lors de la soutenance

Comportement observé chez le chien	**Éléments de l’environnement possibles**	**Interprétation possible**	**Lien avec notre travail**	**Lien avec le travail social**
Recherche spontanée de contact	Personne calme / environnement sécurisant	Volonté d’interaction et engagement relationnel	Relation inter-espèces / réciprocité	Importance de l’entrée en relation et du lien de confiance
Évitement ou retrait	Bruit, agitation, gestes brusques	Inconfort ou surcharge sensorielle	Respect des limites / consentement implicite	Importance d’adapter l’accompagnement au rythme de la personne
Regard fréquent vers la médiatrice	Situation nouvelle ou stressante	Recherche de repères et sécurité dans le binôme	Importance du binôme humain-animal	Importance du cadre sécurisant dans la relation d’aide
Immobilité prolongée	Observation de l’environnement	Phase d’analyse ou vigilance	Sensibilité aux stimuli	Observation et prise en compte des signaux non verbaux
Queue basse / oreilles en arrière	Tension dans la pièce	Stress ou anxiété	Bien-être animal	Importance d’identifier les situations de mal-être
Approche d’une	Participant en	Sensibilité	Animal comme	Favoriser l’inclusion

personne isolée	retrait	relationnelle	médiateur	sociale et rompre l'isolement
Contact physique prolongé	Interaction calme et douce	Situation rassurante	Douceur comme force relationnelle	Importance du care et de la présence relationnelle
Halètement / léchage de truffe / bâillements / secouement	Stimulation excessive	Signes possibles d'apaisement ou de stress	Lecture des signaux canins	Nécessité d'ajuster l'intervention aux besoins observés
Déplacements fréquents	Multiples sollicitations	Difficulté à se stabiliser	Impact de l'environnement	Importance d'un cadre structuré et contenant
Position détendue (corps relâché)	Cadre sécurisant et prévisible	Bien-être et confiance	Importance du cadre éthique	Création d'un espace sécurisant pour la relation
Refus d'interaction	Fatigue ou saturation	Limite exprimée par l'animal	Respect du rythme du chien	Respect du rythme et du consentement dans l'accompagnement
Recherche de proximité avec certaines personnes	Affinité ou réponse émotionnelle	Interaction sélective	Réciprocité relationnelle	Individualisation de l'accompagnement
Réaction calme face	Personne anxieuse ou	Régulation émotionnelle	Animal médiateur	Soutien émotionnel et

aux émotions humaines	triste	implicite	émotionnel	apaisement dans la relation d'aide

Notes Oriana

Observation premier groupe :

Femelles :

- Lapin, cochon d'Inde, chinchilla – vivent dans l'enclos.
- Deux dames adorent les caresser.
- Elles ont de petites brosses.
- Une dame en vert adore (les animaux).
- Elle montre des photos.
- Elle demande quels sont ces animaux → travail de mémoire.
- Elles veulent les garder.
- Elle ne veut pas que le lapin mange ça → réaction émotionnelle.
- Changement avec quelqu'un d'autre.
- Fait de la conversation.
- Petit jeu : cacher, déplacer le disque pour retrouver leur planchette. Le lapin se cache, on entend des dents qui poussent de l'herbe ramassée.
- Travail sur la mémoire : avec le bruit de la nourriture que l'animal croque.
- Le chinchilla ne se laissait pas attraper au début.
  → Il se met sur l'épaule, chatouille avec ses moustaches.
  → La dame se balance sur sa chaise comme pour le bercer.
  → « Il est doux. »
- Travail sur les souvenirs : on demande s'ils/elles ont eu des animaux auparavant (petit chien).
  → 5 personnes.

- Elle le caresse → cela se pratique avec beaucoup de monde, car, sinon, il faudrait avoir plus d'animaux

Observation du deuxième groupe :

- Une dame qui coiffe les animaux était coiffeuse.
- Cela réveille trop d'émotions chez une dame : elle dit que c'est une boîte à risquer. Chaque monsieur était fâché.
- Une dame qui a eu des Persans, elle ne regardait pas le prix, elle essayait de repartir avec l'animal.
- Une dame mange la nourriture et brosse la table.
- Une dame a été surprise par le chinchilla, mais, après avoir accepté de s'ouvrir, elle était contente qu'il descende sur son épaule.
- Le lapin fatigué bouge peu, trop tranquille. Vient vers nous parce qu'il en a marre de le caresser.

- Lapin : trop d’excitation.
- Chinchilla : fatiguer.
- Le lapin et le chinchilla se collent l’un à l’autre.

Retour des personnes âgées sur la séance en groupe avec les animaux

Premier groupe :
Dame en vert

- Ça lui donne une idée sur les animaux, elle en apprend plus, pas l'habitude de voir ses animaux, bop de joie, rappelé des souvenirs,
- Aime bien les cochons d'Inde, contente
- Pas l'occasion d'avoir des animaux, contente parce que pas agressifs et gentil, oubli le reste, c'est des moments qui reste, parle de chaleur (problème mémoire) (arrive bien à lire)
- Beaucoup de plaisir, elles en avaient quand elle était petite (chien, chat), dis qu’elle devient gaga.

Deuxième groupe :

- Monsieur, est arrivé pendant l’activité, il dit que c’était facile de venir en cours de route (était un peu grognon), content de venir, pour lui tout le monde aime les animaux, ça ne lui fait rien d’être avec les animaux
- Difficile de comprendre
- Elle aimerait bien lui donner quelque chose à manger alors qu’elle la nourrit toute la séance, elle a eu 14 chats perçants, rappelle de souvenirs.

Observation individuelle :

1.

Dans la salle déjeune :
- chien de thérapie
→ Demande si elle avait des animaux avant, elle dit 3 mois ne sait plus quoi travailler avec les images. Seul difficile de caresser chien, travail de la mémoire, "Qu'est - ce que vous voyez sur la table" →

2.

-> Madame qui avait plein d'animaux avant. Elle était très curieuse, elle voulait venir voir le chien tout de suite.
Travail même : lecture avec carte "Vous connaissez la race ?",
"Quelle année ont est ?", "Est-ce que vous pourriez me dire son âge" Brosse le chien. Dit que le chien est gentil.
Parle du village quand on lui demande quel animal elle avait.
On sent qu'elle aime parler, mais peine à trouver ses mots. Veut parler du chien et pas d'autre chose.
Raconte plein de souvenirs sur un chien qui a fait la bagarre, parle de Bouvier bernois, dit que son chien s'appelle minou.
Au fil du temps, j'aime beaucoup caresser. Dit au revoir au chien et dit que ça le rend triste.
Demande au chien si elle veut rester avec elle.
Travail de motricité en donner biscuit
Maîtres : Met des chaussettes sur pattes avant

3.

Chien sur le lit

— Pas de discussion

→ se concentre sur l'animal, profite de son moment, prend la brosse → chuchote le prénom

- Monsieur qui parle anglais

Ressenti : pièce très silencieuse, il observe bcp le chien, ne nous regarde presque pas. Shayane se couche près du monsieur. Il donne à manger au chien. Elle ne veut que manger. Elle à chaud, donc à pas très envie.

Les oiseaux sont ceux qui supportent le plus la chaleur → petit moment où elle boit de l'eau.

Progression : la Dame que Cassandra a vue avant elle progresse par rapport à avant, pareille pour monsieur. Avant il allait au contact du chien en se mettant sur lui pour lui faire plein de câlins

Là le chien sens qu'il n'y a pas beaucoup d'interaction donc il se met pas mal en retrait au bout d'un moment.

Anecdote : Shayane quand la personne est en fin de vie elle ne veut pas rentrer dans la chambre. Autre chien Bernie : elle quand quelqu'un est mourant elle ne veut pas quitter chambre

Shayane se secoue à la fin pour se décharger des énergies.

Souvenir : une dame a dit une fois, mmm j'aimerais bien cuisiner le lapin. Pour certain l'animal c'est de la nourriture.

Discussion avec animatrice :

Quand c'est de l'individuelle, ils essayent de prendre des personnes isolées, qui ne parlent pas bcp.

→ pattes tendues se sont des bénévoles, ils se forment dans l'établissement en fonction des unités viennent différent moment dans semaine

→ zoothérapie c'est individuel ou groupe, ils sont payer

Elle ne voit pas de différence, chacun amène des activités et les personnes sont contente.

→ personnes que Cass a vues est très angoisser

Tec : trouble émotionnelle du comportement (cf. Interview 2)

PIA : Projet individualisé d'accompagnement (cf. Interview 3), 3 mois après l'arrivée du résident. Réunion entre : le secteur de l'animation, du soin, de l'hôtellerie (repas, ménage) et la famille se réunissent. Permet de faire un point et mettre en place des objectifs pour la personne et améliorer des choses si nécessaire

Snozelen (cf. Interview 3) :

Ils ont un chariot spécial

C'est une méthode pour adoucit la personne et stimuler les 5 sens

Première séance : prendre la personne quand elle est bien.

Ils ont des salles dédiées à ça

Cf. https://folia.unifr.ch/global/documents/325083

Snoezelen France. (s.d.). L'approche Snoezelen.
(https://snoezelen-france.fr/snoezelen/approche-snoezele

Notes Cassandra

16.06.25

L'association "Les Z'ani-maux" vient à peu près 1x par mois dans chaque unité (il y en a 4).
L'intervenant peut apporter un chien, des tourterelles (en individuel ou dans de petits salons (espaces fermés)), des cochons d'Inde, des lapins et des chinchillas.
L'intervention se déroule dans le salon de l'étage d'une unité rouge. On a vu deux groupes sur deux étages différents.
L'intervenant met des brosses pour chaque personne qui participe et un drap sur la table. Il a une boîte avec des carottes et des navets.
Des fiches de chaque animal sont disposées. Dessus il y a une photo, le nom, le sexe, la date de naissance et la race.

Groupe 1, 4 personnes :
A (femme), B (femme), C (femme non verbale), D (femme), X (femme)
Animaux : un cochon d'Inde, un lapin, un chinchilla

- B sourit quand le lapin vient, elle lui parle (même quand elle ne le caresse pas, elle sourit, elle semble passer un bon moment)
- C peut donner à manger au lapin → la personne âgée semble ne pas vouloir, elle agrippe fort l'animal et le tapote légèrement avec la fane de carotte.
  Ça permet quand d'interagir avec en elle disant que c'est interdit et de lui demander si elle veut rester → ne veut pas et part.
- Une nouvelle venue arrive suite au départ de C (X).
- Ce moment permet de revenir sur les animaux que les personnes âgées avaient auparavant. Ça permet de travailler la mémoire en essayant de se rappeler du nom de l'animal, la race, le nombre…
- Les personnes âgées ont tendance à appeler l'animal avec un légume.
- Ça crée du lien : les personnes échangent (plus avec l'intervenant), mais font des blagues, parlent et sourient.
- Le chinchilla n'a pas de griffes, ça permet de le mettre sur les personnes âgées, comme ça elles découvrent de nouveaux éléments (texture et sensations nouvelles).
- L'intervenant questionne sur la date de naissance des animaux, quels âges ils ont, en quelle année on est => revenir sur les éléments actuels (retour réalité) + amener une réflexion (utilisation des méninges).
- Les quatre résidentes ont le sourire.
- Les caresses fatiguent les animaux, l'interaction fatigue => groupe limité à un certain nombre de personnes (4-5).
- Les émotions sont parfois trop fortes pour les personnes âgées et c'est à ce moment-là qu'elles peuvent serrer fort l'animal.
- X Fait un câlin aux lapins et semble apaiser
- A joue en donnant à manger aux cochons d'Inde (fait semblant de lui donner puis enlève au dernier moment) => elle s'amuse, rigole et fait rigoler d'autres résidentes.
- De nouveau travail sur la mémoire, c'est fois-ci à court terme : l'intervenant questionne X sur le prénom du chien.

- D qu'on n'a pas entendu depuis le début, parle sur son chien d'avant (débloque la parole, ouvrir un espace d'échanges)
- L'intervenant, mais ensuite un jeu pour les animaux avec des friandises cachés dans des espaces. Les personnes âgées regardent et apprennent des choses sur les animaux (nombre de temps, fait que les dents poussent 4 cm par an, chez le cochon d'Inde, fonctionnement…)

Groupe 2, 4 personnes :
M (femme), N (femme), L (femme), O (femme), P (homme)
Animaux : deux cochons d'Inde, un lapin, un chinchilla

- N est une ancienne coiffeuse => aime beaucoup brosser les animaux
- M aime beaucoup le chien, mais même s'il n'est pas là cette fois-ci, elle participe quand même (un peu déçue, regarde vers le bas)
- Les quatre ont le sourire.
- Côté enfantin ressort : quand les animaux grignotent/se battent pour la nourriture, ça fait rire les résidentes.
- M nous parle de son élevage de huit perçants => souvenirs (nourriture, soins…)
- O ne semble pas intéressé : préfère balayer la table, mais donne quand même un peu à manger ; même si peur, elle accepte de porter le chinchilla
  L'animatrice et l'intervenant pensent qu'elle serait mieux en individuel
- Apprentissage : L ne lâche pas le légume quand il est tout petit => risque de se faire mordre
- Dans son coin à la base (dans le salon), P est un peu aigri et vient remplacer O qui est partie (ne voulait plus continuer). Il avait 14 perruches.
- Dès que P est installé à table, il devient souriant.
- Fatigue du lapin : reste couché vers nous (on n'avait pas le droit de les caresser, pour pas les épuiser davantage) et ne va plus vers les résidents.
- Le chinchilla bouge moins, ils restent couchés les deux ensembles au milieu de la table pour ne pas être touchés et bougent moins (à part museau, oreilles, yeux). Les bénéficiaires ont remarqué (disent "ils sont fatigués").

19.06.25
Intervenant vient avec Chayanne (chienne de 10 ans, femelle)

1ère observation : deux personnes âgées dans la salle à manger/salon
A (femme), B (femme), C (femme)

- Difficultés dans cet espace : la nourriture, chienne veut manger biscuits ou ce qui traîne par terre ; l'intervenant dit que ça perturbe la chienne.
- Le chien va sur la table et se couche dessus.
- A brosse le chien
- C regarder, mais ne s'assied pas
- L'intervenant revient sur les souvenirs : A ne sait plus si elle avait des animaux avant
- C prend place, car B part en soins
- A ne pense pas arriver à caresser l'animal toute seule, l'intervenant, l'aide et elle y arrive => ++ estime de soi
- L'animatrice pose des devinettes sur les animaux

- La chienne sent C qui vient de s'asseoir. L'intervenant oriente la tête de la chienne vers la personne âgée. Elle était très contente et dit qu'elle avait plein d'animaux avant.
- Chienne : depuis que les caresses ont commencé = calme, dégage une énergie posée (tranquillisante) presque endormante ; cherche des caresses en poussant la tête contre les mains de l'intervenant
- C t'inquiète si la brosse est douce, donne surnom "cocotte" et reviens sur son village où il y avait plein d'animaux
- Coïncidence ? : A semble fatiguée (ferme les yeux) et la chienne baille
- Lorsque C se sent contrariée ou "coincée" => touche la tête du chien et dit qu'elle préfère parler de lui. Elle dit que la chienne est curieuse, elle lui tient la patte et la caresse pendant qu'elle parle à l'intervenant.
- L'intervenant annonce que c'est fini, le chien se secoue et s'assied sur la table
- C peut donner une récompense => chien d'un coup plus attentif à l'intervenant (regard fixe sur lui, bouche fermée, concentration ; lorsque l'intervenant revient avec la friandise, l'excitation prend place, elle remue la queue et se lève)
- L'intervenant doit mettre des chaussons au chien. Ce sont des protections pour ne pas griffer si elle donne la patte (elle peut être assez énergique). La chienne, désespérée en les mettant (tête basse, regarde vers le bas)

2e observation : dame en chambre

- À notre arrivée, elle est couchée ; elle s'assied sur le canapé.
- L'intervenant coupe la télé et installe le chien à côté de la dame sur le canapé.
- Le visage de la résidente s'illumine et sourit à la vue chier
- Elle questionne le chien : ça va ?
- L'intervenant pose toujours des questions sur l'année, l'âge de l'animal …
- Elle sait l'année, mais ne sait plus compter
- Elle a quand même conscience que 10 ans pour un chien c'est beaucoup
- La dernière fois c'était les tourterelles qui étaient présentées.
- Lorsque l'intervenant vient, cette dame veut voir tous les animaux apportés (aujourd'hui il y a que le chien)
- La chienne est calme, mais présente, semble sourire, heureuse
- La dame nous dit que le chien est son animal préféré
- Elle garde toujours la main sur la chienne, un contact
- Elle est curieuse et questionne sur l'alimentation, l'âge, le poids.
- La chienne n'a pas le droit de se lécher les parties intimes (hygiène) => cela est arrivé quand la séance touchait à sa fin (elle commençait à se lécher dès que la personne âgée la caressait ; elle nous montrait qu'elle ne voulait plus)
- La dame me dit qu'elle préfère les séances de groupe parce qu'elle voit plus de gens et plus d'animaux
- La dame a peur d'être oubliée à la prochaine séance et répète plusieurs fois de venir la voir

- Les intervenants de pâtes tendues Sont obligés d'être accompagné
- Les Z'ani-maux sont formés dans l'accompagnement et n'ont donc pas besoin de quelqu'un en plus pendant la séance
- L'activité auditorium est commune à tout aval Fleuri sinon les autres activités sont divisées par unités

3e observation : dame en chambre

- Elle lisait son journal.
- L'intervenant met la chienne sur une chaise et la dame s'exclame "Oh oui, à hauteur de museau"
- La dame complimente la chienne et lui propose de l'eau
- Elle s'inquiète vis-à-vis de la chaleur et de l'eau
- Elle questionne le bonheur du chien, s'il est bien traité, nourrit…
- Elle parle de pas mal de sujet (art, météo…), mais ramène toujours à la fin son discours sur la chienne (lui demande comment elle va, si elle a besoin de quelque chose…)
- Quand la chienne n'aime pas la manière dont elle est caressée, elle tourne la tête
- Quand elle aime, elle s'appuie délicatement contre le contact physique
- La dame dit "il y a beaucoup d'amour dans ce chien)
- A des moments, la dame préfère mettre l'attention sur le chien comme pour fuire la question posée
- Elle se dit avoir un grand cœur pour les animaux. Elle perçoit la chienne comme une chose "très douce, amoureuse et calme"
- « J'ai le même attrait avec l'animal : l'amour que je donne, je le reçois »
- Elle ressent du bien-être, du plaisir quand l'animal aime
- Elle nous parle de ses maladies, à ce moment-là chienne vient pour une caresse (parler de problème = caresse ?)
- La dame dit qu'elle sent une dualité entre les personnes de même race, entre l'humain et la personne âgée (en parlant de comment elle est arrivée en maison de retraite ; elle est tombée dans la rue et n'a pas eu le choix de venir ici).
- Quand le chien réclame, signifie quelque chose, il va vers l'intervenant (aboie 1-2 fois, gémit et le regarde). La dame pense que le chien a soif, l'intervenant lui laisse tenir la gamelle. Après ça, le chien a encore réclamé, ça signifie la fin.

Dans la globalité, les personnes âgées ont conscience du bien-être apporté par l'animal. En tout cas, deux des personnes rencontrées voient les caresses de l'animal comme un médicament.

À la fin même Oriana et moi étions fatiguées.
Sur le site de Val Fleuri, il y a les programmes de la semaine. (On a été voir l'unité rouge 3-4 D (lundi) et l'unité verte AB (jeudi).)

Interviews

Interview 1 : intervenante de l'association "Pattes tendues"

- Pouvez-vous nous parler de la mission de l'association Patte Tendue et de son rôle dans la médiation animale ou la zoothérapie ?
- Depuis combien de temps faites-vous cet accompagnement ? Comment avez-vous découvert la médiation animale ? Quel type de formation elle a fait ?

Partie chien :

- Comment les animaux viennent soigner ? Comment s'y prennent-ils ?
- Sont-ils des sources d'inspiration ? Comment vous vous inspirez d'eux ?
- Comment dépeint-elle la personnalité du chien ? Qui est le chien ? Quelles sont ses qualités ?
- Quand est-ce que le chien est bien ou pas dans le rapport à l'humain ?
- Comment vous permet-il de communiquer ? Comment le chien devient médium de la communication ?

- Quel est le parcours typique d'un chien médiateur (sélection, formation, etc.) ?
- Comment se passe la formation d'un chien ?
- Quels critères utilisez-vous pour évaluer si un chien est apte à devenir un chien médiateur ?
- Quelles sont les responsabilités des chiens médiateurs pendant les séances de médiation animale ?
- Comment prenez-vous soin du chien tout au long de sa carrière et lors de sa retraite ? (Pourquoi/Quand va-t-il à la retraite ?)
- Comment se passe une activité typique avec les personnes âgées ?
- Quels types d'activités peuvent être présentés pour des personnes âgées ?
- Comment adaptez-vous les séances de médiation animale pour répondre aux besoins émotionnels ou psychologiques des résidents dans ce moment particulier de leur vie ?
- Remarquez-vous des limites à cette médiation ?
- Avez-vous remarqué si les chiens réagissent différemment face à certaines émotions ou situations particulières, notamment dans les maisons de retraite ?
- Est-ce que le chien peut jouer un rôle médiateur entre le résident et ses proches ? Est-ce que cela se fait ?

Partie deuil :

- Y a-t-il un changement dans le comportement du chien à l'approche de la fin de vie ?
- Avez-vous observé des changements significatifs dans le rapport des résidents à la mort grâce à la présence des chiens médiateurs ?
- Quel rôle joue la médiation animale dans le processus de deuil de leur vie en autonomie, surtout dans un contexte de maison de retraite ?
- Avez-vous des anecdotes ou observations spécifiques sur des interactions entre les chiens et les résidents qui montrent la valeur thérapeutique dans ce contexte ?

- À votre avis, comment la médiation animale peut-elle contribuer à redéfinir le "bien-vivre" dans les dernières étapes de la vie ?

Retranscription :

1. *Peux-tu nous parler un peu de toi, de ton parcours et comment est-ce que t'es arrivé à Pâtes tendu ?*

J'ai fait un Master en psycho, donc j'ai toujours été intéressée par tout ce qui était enfant différent entre autres l'autisme, c'était ma grande passion de l'adolescence. Et puis le chien ça a toujours été ma passion depuis que je suis petite, je n'en ai pas toujours eu parce que mes parents ne voulaient pas, mais comme j'étais fille unique, c'est vrai que dès que j'étais avec des chiens, je me sentais super bien. Pour moi, mon rêve quand j'étais ado, c'était d'associer les deux, puis de créer une école pour enfants différents, mais avec le chien à l'intérieur, ce qu'il faisait déjà aux États-Unis, mais pas du tout en Europe. Ça m'a amené sur la voie de la psycho et une fois je suis allée à Prague, à un congrès pour la relation humain animal, et puis là j'ai rencontré Madame Murphy et elle était en train de monter Pâtes tendue à Genève. C'est comme ça que du coup je suis rentrée dans Pattes tendues. J'avais un chien à l'époque, mais qui venait de la SPA donc elle était pas du tout faite pour la thérapie parce qu'elle a peur des enfants, elle avait peur des portes qui claquaient. Elle venait des rues de la rue en fait et quand j'ai rencontré madame Murphy, je me suis dit que c'était quand même exactement ce que je veux faire et tout et j'ai eu l'occasion de prendre un golden dont la maman n'était déjà pas tendue. Deux ans après j'ai commencé Pattes tendues donc c'était en 2002-2003. Je suis une des premières équipes, je crois que l'association a commencé en 2000 ou 2001.

2. *En étant la première équipe est-ce qu'il y avait quelque chose encore d'un peu expérimental ?*

Non c'était déjà en place, je n'étais pas la première équipe, je crois que quand j'ai fait la formation, j'étais peut-être le deuxième volet, sachant qu'il y avait une formation par année. Ils s'étaient déjà basés sur ce qui se faisait aux États-Unis, pour créer en fait une formation sur Genève, donc ce n'était pas vraiment expérimental. C'était basé sur des choses qui étaient déjà existantes en fait.

3. *A Genève, ça a bien pris ?*

Alors je n'ai pas trop de reculs dans le sens où je n'étais pas au comité à l'époque, mais en tout cas il y a tout de suite l'EMS, au début c'était la maison de Vessie qui a tout de suite été d'accord d'entrer dans ce programme-là. Ensuite l'EMS de Val fleuri, c'est eux qui nous ont le plus suivi depuis le début, donc ça a assez vite pris. Après c'est vrai qu'il faut convaincre etc. C'est plus facile dans les EMS que dans les écoles ou les milieux hospitaliers. La petite arche était la seule école dans laquelle on pouvait aller à l'époque. C'est là où moi j'ai fait avec mon Golden.

4. *Est-ce que l'accompagnement que t'as fait à la petite arche et celui que tu effectues maintenant dans les maisons de retraite, c'est la même chose ?*

Alors la formation est la même, mais c'est la façon de faire qui est un peu différente à la petite arche, je venais voir une petite fille autiste qui était très très violente qui n'a jamais été avec le chien, mais qui mettait un peu à mal les équipes.
Tout ce que t'apprends dans la formation pour les EMS, c'est vraiment avec quand la personne est en chaise roulante ou quand elle est dans un lit, et puis que tu fais monter le chien sur le lit etc. Ça c'est les choses que tu ne fais pas avec les enfants. Avec eux on est plus souvent au sol et tu travailles quand même un petit peu différemment. Ce n'est pas tout à fait la même façon d'entrer en relation.
La formation proposée par Pattes tendues est la même, mais plus spécifique à l'EMS. Donc c'est quand même bien en général enfin d'avoir une formation dans l'enseignement pour que ce soit plus facile de mettre en place les choses, mais ce n'est pas une obligation.

5. *La formation est donnée par Pattes tendues ?*

Oui, ce sont des bénévoles. Ils doivent payer la formation donc c'est 350 Fr pour six jours de formation, avec les repas compris. Quatre jours ou on fait des jeux, on apprend avec la chaise roulante, les béquilles, le lit, faire coucher le chien etc. Et puis après il y a une journée à l'EMS de Val fleuri. Le matin des jeux de rôle, et puis l'après-midi, on va directement dans les chambres. Là c'est vraiment le test grandeur nature, enfin l'examen ou tout Le monde stresse, mais en fait tout Le monde passe. Après, il y a une journée de formation où ils apprennent comment masser le chien. Ça, c'est les six jours qui sont à faire.

6. *Les chiens, c'est vous qui les denez aux personnes ?*

Non pas du tout, c'est le chien personnel. La personne doit déjà avoir son chien. Nous on fait un test d'aptitude. Les gens viennent avec leur chien et puis on regarde comment est le chien. Le premier critère c'est que le chien vient vers nous, enfin qu'il ait envie d'aller vers l'humain. En fait qu'il ait du plaisir à venir et pas que soit le mec qui dise ah c'est trop cool, j'ai envie de faire ça, puis en fait le chien il a pas du tout envie d'aller vers les autres quoi donc ça c'est le premier critère qu'on teste. Puis après c'est juste l'éducation de base. L'idée ce n'est pas d'avoir un chien de cirque ou comme ça. Mais c'est juste que pendant les cours que ce qu'on puisse aller plus rapidement aux exercices de jeu de rôle que de devoir tout le temps reprendre le chien parce qu'il fait n'importe quoi, qu'il revienne si on l'appelle, qu'il puisse s'asseoir sur demande
Après il y a des choses qu'on travaille plus sur le comportement du chien, ça va être quand il peut y avoir des médicaments par terre, des bouts de croissants sur la personne, c'est apprendre au chien pas prendre. C'est très compliqué, il y a peu de chiens qui y arrivent. Donc on le travail, mais si ce n'est pas réussi, on sait que c'est difficile. Donc voilà, mais c'est quelque chose qu'on travaille par rapport à l'éducation du chien, mais sinon on ne touche pas le reste en fait.

7. *Du coup vous évitez de prendre les chiots ?*

L'âge de base c'est deux ans, on ne prend pas avant contrairement à la France. A partir de deux mois et demi trois mois, ils peuvent déjà commencer à travailler. En Suisse, c'est deux ans et on prend jusqu'à huit ans, sachant qu'un chien vers 10 à 12 ans, il se met à la retraite donc voilà. En général, on attend deux ans, puis par exemple mon chien actuel qui est pas du tout mature dans sa tête. Moi je voulais la faire tout de suite donc j'ai passé le test à deux ans, puis elle m'a dit oui attends encore un peu donc du coup on a commencé quand il

avait trois ans. S'il y a besoin, on peut décaler un peu le début de la formation, mais si possible pas avant deux ans.

8. *Quels sont les critères de retraite ?*

C'est plus au maître de dire, nous on n'intervient pas trop là-dedans. C'est le maître qui voit si le chien a plus trop envie de faire les visites, qu'il devient fatigué, qu'il traîne un peu en allant dans le lieu, alors qu'au début normalement ils sont tous contents d'y aller. Que pendant les visites, ils se détournent plus vite ou qu'ils mettent fin à la séance plus rapidement. Tout ça peut-être des critères, mais la santé peut aussi être un facteur.

9. *Si par exemple on va dans des extrêmes, imaginons qu'il y a quelqu'un qui adore faire ça avec ce chien là et qu'ils se voilent un peu la face sur le fait que le chien a besoin de prendre sa retraite vous intervenez ?*

C'est une bonne question, c'est vrai que nous, on n'accompagne pas les équipes à part au tout début où on introduit les équipes dans le lieu où elles vont commencer. On accompagne la première séance, mais après les gens ils sont autonomes. Donc on n'a pas trop de retours là-dessus. Après peut-être que la directrice, vu que c'est elle qui va placer les équipes dans les lieux, elle peut voir quel âge a le chien au fur et à mesure de l'avancée des années. Est-ce qu'elle prend contact avec la personne pour savoir comment va le chien, ça je ne sais pas, il faudrait que je lui demande. C'est vrai qu'on laisse les équipes assez autonomes et responsables de leur chien. Nous un critère c'est le respect du chien avant tout. C'est pour ça que les séances durent maximum 45 minutes une heure pour respecter en fait le chien. Alors que si tu fais de la thérapie en professionnel, tu pourrais le faire travailler toute la journée si tu veux. Ce sont des gens qui sont très sensibilisés au bien-être de leur animal. On est tout le temps en train de parler de ça pendant les formations.

10. ***Il n'y a pas** de test particulier que vous faites pour voir si le chien est apte ou pas ? Il y a un nom d'un test*

Non alors le seul test qu'on fait c'est le test d'aptitude. On fait une journée où il y a eu général 10 personnes qui s'inscrivent. Ils viennent au fur et à mesure l'un après l'autre et puis là on fait le test de ce dont je vous parlais tout à l'heure : est-ce qu'il aime venir vers nous ? et test d'obéissance de base. Suite à ça on dit OK, vous pouvez faire le cours ou vous ne pouvez pas faire le cours parce qu'on soit votre chien n'est pas encore près, soit il n'est pas intéressé. Si on le touche partout et qu'il essaye de nous mordre, on ne prend pas ce genre de chien, il faut vraiment qu'il puisse être touché partout sans réagir. Ça c'est le test d'aptitude, puis après en fait ce qui fait qu'on dit que le chien il est apte, c'est pendant la formation. On les suit pendant les six jours de formation, si pendant ces six jours, on remarque que le chien finalement il n'a pas tant de plaisir que ça ou qu'il est trop stressé ou que si on le touche quelque part il réagit. Là on va stopper, puis on va dire OK vous ne pouvez pas faire et on rembourse le cours. Le test ultime c'est à l'EMS de Valfleuri où là on voit vraiment en condition, mais du moment qu'on a passé les cinq premiers jours de formation c'est bon. Je crois que ce n'est encore jamais arrivé qu'une équipe ne fonctionne pas en réel. Ce n'est pas un test qui a un nom, en fait les tests et les formations sont données par un éducateur ou une éducatrice canine. Il y a souvent pour le test d'aptitude le vétérinaire de Pattes tendues et puis la coprésidente.

11. *Que se passe-t-il dans cette formation ?*

C'est principalement des jeux de rôle, comment on rentre dans les chambres, comment on aborde les personnes. Quand on fait des visites, nous, on est vraiment en retrait, c'est le chien qui travaille, nous on n'est pas là pour faire la conversation aux gens. Donc si la personne nous parle évidemment qu'on va répondre, mais ce n'est pas à nous d'intervenir etc. Ensuite on va apprendre à placer le chien, c'est-à-dire que si on est en chaise roulante, on ne va pas placer le chien devant. Sinon la personne risque de tomber en avant donc c'est placer le chien sur le côté c'est faire attention que la chaise roulante elle soit bloquée parce que des fois le personnel oublie de bloquer la chaise roulante et ça peut rouler sur les pattes du chien. Enfin, c'est toutes ces choses-là qu'on va apprendre, et on apprend une chose importante, c'est que l'équipe de EMS doit toujours être là. On n'est jamais seul avec le résident. Donc si l'employé part, nous, on est censé prendre le chien et partir avec, on ne peut pas rester. Alors après évidemment ça arrive qu'il parte juste 30 secondes et après c'est à nous de juger un peu comment on gère ça. Mais c'est hyper important, nous, on ne gère pas et on ne touche pas les résidents. S'il faut travailler sur de la motricité fine, c'est vraiment le personnel qui prend la main du résident pour toucher le chien, mais nous on n'intervient pas là-dessus quoi voilà.
Je pense que c'est vraiment la différence entre le fait qu'a Pattes Tendues on soit bénévole que si on va en tant que thérapeute, qu'on est rémunéré pour ça.

12. Le chien travail avec une personne ou en groupe ?

Déjà juste en arrivant, il y a des gens qui vont venir caresser le chien avant même qu'on ait commencé quoi que ce soit. Ensuite on a pu aller en chambre, puis dans les halls où les gens sont un peu à différents endroits, et puis là ça peut-être aussi des groupes. Donc j'ai fait les deux, en fait, j'ai fait individuel et groupes.

13. Qu'est-ce que vous faites pendant ces séances ?

Alors en individuel, c'était vraiment juste le chien qui rentre dans la chambre, la personne qui parle, elle caresse le chien, elle donne un bonbon et voilà. C'était vraiment plus dans la discussion entre elle et le chien, je dirais. En groupe, c'était vraiment que le chien ne passe de personne en personne. J'ai trouvé que c'était un petit peu long donc j'ai proposé qu'il puisse brosser le chien. Donc là on prend des brosses qui sont hyper douces, souvent des brosses pour bébé ou comme ça. L'objectif c'est vraiment de que la personne puisse juste faire le geste si elle n'a pas envie de toucher le chien ou de travailler la maîtrise fine etc. Ensuite ils ont pu donner un biscuit pour ceux qui voulaient. Mais c'est assez lent, ce n'est pas comme avec les enfants ou il faut plus nourrir. Là, on prend le temps.

14. Combien de temps dure la séance ?

Alors entre l'entrée et le moment où je suis sorti, il y a eu 1h - 1h15. Après les séances dépendent de la personne. C'est le personnel qui gère, moi j'ai dit que je ne faisais pas plus qu'une heure. Eux ils sentent aussi si la personne ça lui a suffi, moi j'ai pu voir avec le chien cas un moment donné il commençait à en avoir marre, puis il fait très chaud dans ces lieux. Donc mon chien est assez sensible à la chaleur, du coup je sentais qu'il devenait un peu nerveux, même si je lui proposais à boire. Donc j'ai dit qu'il fallait arrêter, mais voilà ça se fait un peu en discussion ou si moi je dis au personnel OK là je pense qu'on va peut-être changer de de setting où ils disent qu'il faut qu'on arrête ici pour que tout Le monde ait le temps de voir le chien. Ça se fait un peu sur le moment quoi.

15. Quelles observations remarques-tu à travers les différentes visites ?

Alors moi je peux me baser que sur une visite, mais en tout cas ce que moi j'ai pu voir en ayant accompagné les équipes qui faisaient leur visite examen à Valfleuri, ce qui est chouette, c'est qu'en fait c'est le personnel qui va te donner les informations. Parce que toi tu vas observer et tu vas avoir de très belles choses, mais tu ne connais pas les personnes. En sortant il y a une équipe où le chien c'est un petit chien, il s'est assis et je voyais que la maîtresse n'était pas super contente de sa visite, le chien n'était pas super concentré etc. Donc elle a dit ah, mais j'ai raté ce n'était pas bien, je crois que le chien avait besoin de faire pipi donc ce n'était pas l'idéal. La personne qui était visitée, en fait elle a parlé tout le long etc. et le personnel de l'EMS m'a dit : c'est la première fois que j'entends ce monsieur parler, je ne l'avais jamais entendu parler et il a parlé pendant tout le temps de la présence du chien. C'est là où tu te rends compte du bien-être et du bien fait de la présence du chien alors que toi qui ne connais pas la personne, tu dis ah ouais en fait il y a des trucs magiques qui se passent. Il n'a rien fallu faire, en plus la maîtresse n'était pas contente de sa visite tu vois. Donc ça dépend de quel point de vue tu te places.

16. Dans l'observation du chien, tu as pu voir s'il agit de différentes manières avec des hommes et des femmes ? Dans quelle circonstance intervient-t-on auprès de ton chien ?

Alors effectivement des fois tu dois un peu placer ton chien justement pour pas qu'il soit devant la chaise roulante, par exemple mon chien il se met un peu trop loin. Donc j'essaye de le pousser un peu sans lui donner vraiment d'ordre, on essaie de garder une voix très douce, on évite de dire non. Il y a des choses qu'on évite de dire parce que les personnes âgées sont souvent confrontées à ça en fait dans leur quotidien ou on leur dit non ce n'est pas le moment, etc. On essaie d'être le plus doux possible donc on évite les ordres très directifs comme ça à notre chien. Je vois aussi si mon chien a envie, s'il en a marre, s'il le fait volontiers ou pas. Après moi je n'ai pas trop observé de différence entre homme femme, mais il y a des personnes qui sont plus nerveuses que d'autres ou plus négatives que d'autres, et là tu peux voir si le chien il a plus envie d'aller ou pas. Après c'est un peu comme dans la vie de tous les jours, t'as des gens qui attirent les animaux, c'est un peu la même chose qui se passe à l'EMS ou en école quoi en fait c'est vraiment
Après avec la mort ça peut être différent, moi je n'ai pas expérience, mais j'ai des anecdotes à vous raconter d'autres personnes.

17. Pour être sûr dans les termes, là on parle de médiation

Alors ce n'est pas évident de répondre à cette question. Effectivement pour dire je fais de la thérapie par l'animal ou par le chien c'est que toi-même t'es thérapeute. Donc t'as un titre de thérapeute et du coup en fait en faisant de la thérapie par l'animal, t'as un objectif très ciblé ou plusieurs objectifs très ciblés.
La médiation c'est plus j'apporte l'animal et on fait différentes activités, ça amène du bien. Je n'ai pas besoin d'être thérapeute, avec n'importe quelle formation, je peux faire de la médiation animale. Après t'as une formation de médiation animale, mais je veux dire, il n'y a pas besoin d'un titre spécial pour ça.
Après moi comme je suis thérapeute, c'est vrai que j'ai un autre point de vue, donc moi quand j'interviens, j'ai presque un point de vue thérapeute. En tout cas à l'école ça c'est sûr parce que je travaille avec les objectifs de chacun de mes élèves donc ça je ne peux pas dire que je ne suis pas dans la thérapie par le chien. En EMS, c'est vrai que c'est plus je dirais de la

médiation animale. Après dans médiation, moi j'ai toujours l'impression qu'il faut prévoir des activités. C'est un peu comme ça que je le vois, dans la médiation animale, c'est pas forcément que le chien peut y avoir des lapins, des tortues, etc. A Pattes Tendues c'est vraiment chien et chats (rare). Et du coup je ne sais pas trop s'il faut parler de médiation animale quand il y a la présence du chien, mais qu'on ne propose pas une activité. Là je n'ai pas trop la réponse, enfin c'est un peu pour moi entre médiation et thérapeutique. Mais comme thérapeutique, il faut être thérapeute du coup ça ne l'est pas, mais je trouve que ce n'est pas si clair que ça donc j'aurais de la peine, faudrait que je demande à la présidente comment elle se situe par rapport à ça.

PARTIE THÉRAPIE ENFANTS

18. *Est-ce que dans tes séances tu as remarqué des clés que l'animal, mais que toi tu n'as pas ?*

Alors la première chose qui me vient à l'esprit par rapport à ta question, c'est un peu le fait que le chien il ne parle pas en fait donc il il y a pas d'attente que l'enfant il parle. Moi je travaille vraiment avec des enfants principalement autistes, donc il y en a beaucoup qui sont non- verbaux. Et en fait c'est comme s'ils pouvaient communiquer au même niveau entre le chien et l'enfant, alors que nous en tant qu'humains, on a toujours une attente qu'il fasse un geste, un picto, enfin qu'il utilise tout ça.
Le chien lui, il s'en fiche qu'on parle ou qu'on ne parle pas. Ça lui est complètement égal, donc je crois que c'est comme s'il se mettait au même niveau. C'est peut-être la différence entre moi et mon chien quand on vient vers l'enfant.
Après il y a cet amour inconditionnel que nous on a, mais qu'en même temps, il y a quand même des conditions pour qu'on soit bien avec l'enfant. S'il nous tape, nous griffe, nous mord, l'amour inconditionnel peut être un peu mis à mal. Même si on ne devrait pas, c'est quand même mis à mal.
Le chien est toujours dans cet amour inconditionnel qui transparaît où il n'y a pas d'attente, où on est beaucoup dans l'ici et je pense que nous on l'est moins en tant qu'humain. En plus ce n'est pas des enfants qui ne font pas du mal au chien, donc je ne suis pas en train de dire qu'ils sont en train de le taper. C'est juste l'ici et le maintenant, le chien est là et j'en profite. Je dirais que c'est un petit peu ça les différences.
Après il n'y a pas d'attente non plus au niveau du regard. Nous, on va peut-être attendre "regarde-moi quand tu me demandes", "regardes les yeux". Le chien, il s'en fiche complet. Je pense qu'il y a beaucoup au niveau des attentes, il n'y en a aucune. C'est ce qui me vient en premier en tout cas comme réponse. Et je pense que c'est la même chose avec les personnes âgées. Je pense qu'on peut vraiment transposer.
Le chien, il est juste là, tu le caresses c'est bien et si tu le caresses pas ce n'est pas grave. Alors que sinon on est toujours en train de leur demander quelque chose, ils sont toujours à devoir faire quelque chose qu'on demande, soit d'être en relation soit ce n'est pas le moment de faire si ce n'est pas le moment de faire ça. Le chien non, il est juste là pour donner. Je pense que c'est vraiment la grosse différence entre les humains et les animaux. Plus pas de jugement, ça va avec les attentes, mais il n'y a pas de jugement, il y a juste un accueil.

PARTIE DEUIL

19. *Est-ce que vous avez déjà pu observer un chien qui peut ressentir quelque chose qui arrive ou de la douleur ?* (On a vu que certains chiens pouvaient ressentir le cancer d'une personne)

Oui. Alors effectivement quand c'est une détection de cancer ou de crise d'épilepsie ou d'hypoglycémie quand il y a le diabète, ça c'est vraiment à l'odeur. On leur apprend que quand il y a cette odeur, il faut faire tel geste. Et c'est comme ça qu'ils vont déclencher. C'est comme pour les punaises de lit ou la drogue, c'est vraiment : j'associe une odeur à un comportement. Et dès qu'ils sentent l'odeur, ils font ce comportement.
Par rapport à la mort, il y a forcément une odeur aussi. Moi je ne l'ai pas expérimenté, mais la coprésidente de pâtes tendues a travaillé très longtemps avec son chien. Elle était surtout EMS. Son chien s'arrêtait devant la porte et s'il s'asseyait devant une porte, c'est que c'était dans les derniers instants de vie des personnes. Alors je ne sais pas si c'était 1, 2, 3 jours ou quelques heures, je ne sais pas les détails. Mais elle restait dans cette chambre et souvent le chien ne voulait pas partir. Donc il y a vraiment un lien d'une odeur, j'imagine.
Après ce n'est pas tous les chiens qui vont réagir comme ça, mais ce chien-là était sensible à ça et c'était son comportement à lui dans ces moments-là.

20. Les odeurs c'est vous qui les faites sentir ou c'est le chien qui les sait ?

Non là c'était naturel. C'est la maîtresse avec son chien s'est rendu compte. C'est arrivé une première fois, elle a été dans la chambre etc. en accord avec le personnel. Et puis il s'est avéré que la personne est décédée dans les heures ou jours après. La fois suivante quand elle est revenue, elle a appris ça et puis c'est arrivé une deuxième fois, puis une troisième fois etc. C'est comme ça qu'elle a compris que son chien avait ce comportement là, dans ces moments-là, mais sans qu'elle lui ait appris quoi que ce soit. Ça s'est fait comme ça.
Il y a un truc dans l'instinct que nous avons complètement perdu. On aurait pu avoir ou on a eu ça il y a très très longtemps. Nous on n'a plus du tout, mais les animaux l'ont gardé.
Après je pense que tous les chiens sont capables de ça, mais ils ne vont pas le montrer de la même façon. Il y a peut-être des chiens qui, au contraire, vont plutôt fuir ce genre de chambre. C'est possible aussi, mais qu'on ne l'a pas identifié parce qu'on n'a pas observé suffisamment. On n'est pas toujours au courant de ce qui se passe dans la chambre.
Je sais que mon chien par exemple, si je rentre dans une chambre, pour lui, c'est plus stressant d'être dans un espace comme ça parce que c'est un peu confiné. C'est assez serré et lui il a besoin d'espace. Je sais que pour lui ce n'est pas très confortable, mais il y a aussi beaucoup d'odeur. Certaines chambres où je suis rentrée sentaient vraiment l'urine, ça peut sentir le renfermé. Si c'est déjà sensible pour moi qui, franchement je n'ai pas un odorat très développé, je pense que pour mon chien, ou n'importe quel chien, c'est 10'000 fois plus fort. Mais en tout cas pour ce chien c'était comme ça avant la mort, maintenant pour d'autres chiens, ce sera différent quoi.

21. Si ton chien est plus à l'aise dans les grands espaces, vas-tu essayer d'organiser plus de choses en fonction ?

Après l'avoir observé la dernière fois, j'ai pensé refaire une séance pour mieux comprendre son comportement. Si je constate que c'est trop stressant pour lui d'être dans une chambre, je privilégierai les espaces communs. J'ai toujours adapté en fonction de lui, car c'est lui qui travaille, donc son confort est essentiel. Certains chats, par exemple, préfèrent être en chambre. Mon rôle en tant que maître est de veiller à son bien-être et d'être attentif à ses

signaux. D'ailleurs, dans nos cours, nous apprenons aussi à reconnaître les signes de stress chez le chien, comme le fait de boire beaucoup (hors contexte de chaleur), bâiller fréquemment ou se secouer. Ces éléments nous aident à mieux comprendre notre animal et à ajuster notre comportement. Cela renforce aussi le lien entre nous.

22. Travailler avec ton chien modifie-t-il votre relation ?

Oui, complètement. Je prends aussi mon chien au cabinet pour des séances, et cette dynamique de travail crée une relation différente. Même une personne qui joue beaucoup avec son chien sans en faire un outil de travail développe une connexion plus forte. L'agilité ou toute autre activité partagée renforce la confiance et la compréhension entre le maître et l'animal.

23. As-tu remarqué que certains signaux de ton chien peuvent influencer ton propre état émotionnel et te pousser à adapter tes réactions pour apaiser la situation ?

Oui, absolument. Par exemple, quand je vois que l'espace d'une pièce est trop petit pour lui et qu'il devient inconfortable, cela peut me stresser aussi. J'essaie alors de calmer ma respiration pour lui transmettre un sentiment de sérénité. Cela ne changera pas son ressenti face à l'espace clos, mais cela évite d'aggraver son malaise. J'observe également son comportement en consultation : s'il s'agite ou au contraire se retire dans un coin, cela peut refléter l'état émotionnel de la personne présente. Je peux alors lui poser des questions sur son ressenti pour créer un parallèle avec le comportement du chien. Ce travail demande de distinguer ce qui appartient à moi, à l'animal ou à la personne en consultation.

24. Comment est constituée votre équipe ?

Il existe un comité comprenant la présidente, la trésorière, et des responsables qui placent les équipes. Il y a aussi un vétérinaire. Ce comité est chargé de l’organisation, mais il n’y a pas d’équipe prioritaire. Chaque établissement qui demande une visite bénéficie d’une équipe, sauf quelques exceptions comme l’école de l’OMP où les visites sont suspendues pour le moment.

25. Combien de personnes et d’équipes avez-vous en tout ?

Je peux retrouver le chiffre exact, car nous avons abordé cette question au comité en mars, mais je ne l’ai pas en tête. Il y a des équipes à Genève, dans le canton de Vaud et en Valais. Genève compte plus d’équipes que le Valais. Si nécessaire, je peux chercher les chiffres précis.

26. Comment définissez-vous une équipe ?

Une équipe est composée d’un maître et de son chien (ou de son chat). Il existe des équipes actives, qui réalisent actuellement des visites, ainsi que des équipes retraitées qui ne pratiquent plus. En tant qu’association à but non lucratif, nous avons aussi des membres cotisants, qui n’ont pas forcément d’animaux, mais qui soutiennent financièrement l’association.

27. Avez-vous des chats parmi les équipes ?

Oui, actuellement il y en a deux. Il est rare de trouver des chats capables de rester calmes et impliqués dans ce type d’activité.

28. Comment se passe la retraite d’un chien ?

La personne décide d’arrêter et le chien reste avec son maître, sans effectuer de nouvelles visites. Nous remettons un diplôme ou un petit certificat pour remercier l’équipe de son engagement, mais il n’y a pas de procédure spécifique.

29. Quels soins spécifiques sont offerts aux chiens ?

Nous avons une formation sur le massage appelé Tellington Touch, spécifique aux chiens, pour les détendre. Durant les quatre jours de formation, un vétérinaire intervient pour expliquer les soins nécessaires : vermifuge mensuel, traitement antiparasitaire, respect des réglementations du canton concerné. Nous sensibilisons également aux vaccinations et aux bonnes pratiques de santé pour garantir le bien-être des animaux.

30. Quelles sont les races de chiens que vous acceptez ?

Nous acceptons toutes les races, y compris les molosses, à condition qu’ils remplissent les critères nécessaires. Il n’y a aucune restriction particulière, donc on peut avoir des chihuahuas comme des bergers allemands, en fonction de leur tempérament et de leur capacité à être à l’aise dans les visites.

31. Dans une institution, une équipe comprend-elle plusieurs personnes avec un chien ou un seul chien avec son maître ?

Cela dépend de l’établissement. Par exemple, Valfleuri, qui est très grand, peut accueillir jusqu’à trois ou quatre équipes, mais elles ne se voient jamais. En général, lors de la formation, il y a tous les chiens et tous les maîtres réunis, donc on peut avoir entre 10 et 12 chiens dans la même salle. Après, les visites se font individuellement avec un seul chien et son maître, donc si un chien n’est pas à l’aise avec les autres chiens, ce n’est pas un problème. On adapte en fonction. Il peut arriver, de façon exceptionnelle, que plusieurs équipes interviennent ensemble pour une activité, mais cela reste rare.

32. À quelle fréquence doivent se faire les visites ?

Les équipes doivent effectuer au minimum une visite par mois. Certains bénévoles en font beaucoup plus, mais c’est libre et dépend des disponibilités de chacun.

33. Avez-vous observé des limites au travail avec les chiens ?

Les principales limites concernent la capacité du chien à travailler. Parfois, on doit interrompre une visite alors qu’elle pourrait encore apporter du bien-être aux personnes simplement parce que le chien montre des signes de fatigue. Certains chiens absorbent énormément le stress des autres, ce qui peut être compliqué à gérer. Il faut donc bien les promener et veiller à leur bien-être après les visites. Une autre difficulté est liée à la météo : s’il pleut et que le chien est plein de boue, il ne peut pas entrer dans les établissements, ce qui complique les visites. Enfin, il peut y avoir des imprévus comme des blessures, ce qui force à annuler une visite, parfois au dernier moment, ce qui peut être une grande déception pour les bénéficiaires.

34. Avez-vous rencontré des personnes qui avaient peur des chiens ?

Oui, cela arrive parfois. En maison de retraite, certaines personnes disent qu'elles ont peur, mais finissent par caresser le chien après quelques minutes. Leur réaction peut être variable, et il n'y a évidemment aucune obligation de s'approcher de l'animal si elles ne le souhaitent pas.

En cabinet, j'ai travaillé avec des enfants qui avaient peur des chiens. Leur consultation avait justement pour but de les aider à surmonter cette peur. Petit à petit, ils pouvaient caresser le chien ou rester dans la même pièce avec lui. Pour cela, je commence souvent par mettre le chien dans une cage sécurisée afin que l'enfant puisse s'habituer à sa présence sans qu'il soit trop proche. Progressivement, ils interagissent davantage avec le chien, et certains généralisent même leur nouvelle confiance en côtoyant d'autres chiens à l'extérieur. Ce processus fonctionne bien, même avec des adultes.

35. Comment la médiation animale peut-elle contribuer à redéfinir les dernières étapes de la vie ?

L'interaction avec un animal peut raviver des souvenirs et créer une connexion précieuse, surtout pour les personnes âgées. Lors des visites, elles se remémorent souvent leurs propres expériences avec des chiens ou des chats, ce qui amène une conversation agréable et une réactivation de leur mémoire. Cette interaction peut même permettre à des personnes qui ne communiquent plus beaucoup de sourire ou de réagir, ce qui est très touchant.
Il y a aussi un effet apaisant comme le simple fait de toucher un chien peut rassurer quelqu'un qui est en fin de vie. Contrairement aux interactions humaines qui sont souvent empreintes d'émotions complexes, les animaux offrent une présence neutre et apaisante, sans attentes ni nécessité de parler. Cette sérénité qu'apportent les animaux est souvent très précieuse dans ces moments-là.

36. Quel rôle jouent les émotions dans ces interactions avec les chiens ?

Les interactions sont profondément émotionnelles et instinctives. Contrairement à une théorie appliquée, elles reposent sur le lien immédiat et naturel entre l'humain et l'animal. Il y a une hormone appelée l'ocytocine, souvent associée à l'attachement maternel, qui joue un rôle clé dans ces interactions. Elle est libérée lors des moments de tendresse et crée un sentiment de bien-être.
En tant qu'accompagnant, ces expériences peuvent être bouleversantes. Lors de visites en maison de retraite, j'ai été très touché par les réactions des résidents face aux animaux. Même sans parler, l'animal peut éveiller des émotions puissantes et apporter un instant de bonheur. Ces moments sont souvent remplis de gratitude et de magie.

37. Avez-vous des projets pour mieux faire connaître ces activités ?

Oui, nous souhaitons rendre ces expériences accessibles au plus grand nombre et sensibiliser davantage aux bienfaits de la médiation animale. Il serait intéressant d'organiser des activités pour partager ces expériences avec des professionnels ou des enseignants. Nous réfléchissons aussi à des collaborations pour permettre à davantage de personnes d'assister à des séances et de mieux comprendre l'impact de la médiation animale.

Interview 2 : travailleuse sociale (animatrice) à Val Fleuri (EMS)

- Quel est votre rôle dans l’organisation et la gestion des séances de médiation animale avec les chiens ?

Notre rôle est d’organiser la rencontre avec l'intervenant, organiser le groupe le jour j, veiller que le moment se passe bien entre les animaux et les résidents.

- Comment percevez-vous l’impact des chiens sur les résidents sur le plan émotionnel et physique ? Et sur votre pratique ?

Ce moment permet aux résidents de nourrir les animaux, les brosser, les caresser. Cela peut rappeler des souvenirs et permet de se détendre.

- Quels bienfaits principaux observez-vous chez les résidents à travers cette activité ? Observez-vous des méfaits ?

La majorité des résidents apprécie apprécie le moment de rencontre avec les animaux. Ils semblent plus détendus, plus calmes pour d’autres.

- Comment est gérée la coordination entre vous, l’animal et le/la bénéficiaire pour assurer des séances réussies ?

Le groupe ne doit pas dépasser plus de 5 personnes. Il faut expliquer certaines règles (ne pas forcer l’animal). On veille à ce que les résidents ne donnent pas d’autres friandises aux animaux (chocolats, gâteaux)

- Avez-vous remarqué des limites à ce type d’activité, comme des allergies ou des résidents réticents ?

Les personnes peuvent ne pas apprécier les animaux, ne pas les forcer à participer à l'activité.

- À votre avis, quelle place la médiation animale pourrait-elle occuper à l’avenir dans les maisons de retraite ?

Une rencontre régulière avec les animaux en interne, mais aussi externe.

- En quoi la médiation animale peut-elle aider à apaiser des sentiments tels que la solitude, la peur, ou le mal-être chez ces résidents ?

Se retrouver avec d'autres personnes permet de sociabiliser.

- Quel rôle joue la médiation animale dans le processus de deuil de leur vie en autonomie, surtout dans un contexte de maison de retraite ?

Pas de réponse

- Avez-vous observé des changements significatifs dans le rapport des résidents grâce à la présence des chiens médiateurs ?

Oui, une dame d'un certain âge demandait auprès de sa maman (qui est décédée). Je lui propose de nous accompagner et durant la séance avec les animaux madame ne demandait plus auprès de sa maman, et semblait passer un bon moment.

- Avez-vous des anecdotes ou observations spécifiques sur des interactions entre les chiens et les résidents qui montrent la valeur thérapeutique dans ce contexte ?

Pas de réponse

- Comment gérez-vous la coordination avec les chiens, les intervenants, et la famille des résidents dans ce contexte si particulier ?

Il y a un programme affiché dans les unités. Il est distribué à chaque résident. Je suis également présente durant la séance je fais en sorte que la séance se déroule bien.

- À votre avis, comment la médiation animale peut-elle contribuer à redéfinir le "bien-vivre" dans les dernières étapes de la vie ?

Pas de réponse

- Y a-t-il un accompagnement dans la fin de vie (avec ou sans la médiation animale) ?

Soins de confort qui consiste à offrir un tec (trouble émotionnelle du comportement). Plus **doux**, répondre aux demandes de la personne. C'est axé sur le plaisir : envie de manger une glace, masser la personne avec une huile douce.
Une méthode pour apaiser la personne : "Snoezelen"

Interview 3 : personne de soin maison de retraite (Val Fleuri)

- Comment accompagnez-vous les résidents dans leur processus de médiation animale ?

Évaluer les besoins et les envies : stimule la mémoire, apaise l'anxiété ou la dépression, encourage la motricité en nourrissant l'animal, renforce l'estime de soi.
Respecter le rythme du résident. Il peut observer sans toucher.
Évaluer le comportement, l'émotion et sa participation.
Les médiations animales permettent de ne pas rompre l'isolement, de raviver des souvenirs positifs, d'apporter de la tendresse et de la spontanéité dans le quotidien.
Ça apporte du réconfort, de la sérénité et c'est la forme de communication non-verbale la plus adaptée aux personnes âgées avec des troubles cognitifs.

- Quel rôle joue la médiation animale dans l'apaisement des émotions ?

Elle réduit la solitude, la perte de repères, l'anxiété et la dépression.

- Avez-vous des exemples ou des anecdotes où les chiens médiateurs ont aidé un résident à traverser une période difficile ?

Lors d'un soin de douche, le chien est venu pendant les sponsors et le résident était captivé et à accepter le soin.

- Comment intégrez-vous les séances de médiation animale dans un programme d'accompagnement ?

Lors d'un PIA (Projet Individualisé d'Accompagnement).

- Quels défis particuliers rencontrez-vous dans l'accompagnement des résidents confrontés à la mort et au deuil en maison de retraite ?

Trouver l'équilibre entre présence et dispersion, gérer l'expression (peur, douleur), intégrer les familles dans le processus, cérémonie à Val Fleuri (personnes décédées, souvenirs)

- Pensez-vous que la présence de chiens médiateurs pourrait transformer les pratiques actuelles d'accompagnement du deuil dans ces établissements ?

Oui grâce au lien social.

Interview 4 : intervenant de l'association "Les Z'ani-maux"

- Quelles sont les formations requises pour les intervenants en zoothérapie ?

Il n'y a pas de formation obligatoire, mais il existe diverses formations dans le cadre des formations continues. Il est cependant préférable d'avoir auparavant une formation dans les soins, une formation thérapeutique, l'éducation spécialisée, etc.

- Existe-t-il une certification spécifique pour les chiens et les autres animaux intervenants ? Si oui, quels critères doivent-ils remplir ?

Il n'y a pas de certification spécifique, mais il est important que chaque animal soit à l'aise avec les personnes, ait envie d'aller au contact et qu'il soit habitué à être manipulé. Les chiens doivent en plus être bien éduqués, mais en fonction du travail qu'ils vont accomplir.

- Comment se déroule la formation du binôme humain-animal ?

Il faut être le plus proche possible de son animal de façon à avoir une totale confiance réciproque.

- Avez-vous plus de précisions sur l'éducation du chien ou cela se réfère à une éducation "banale" d'obéissance ?

La base est la même pour toutes les éducations, puis on affine selon le travail. Il faut également être très proche de son chien pour pouvoir lui transmettre les informations et le garder en confiance. Il faut également avoir une grande confiance en lui, car il nous indique souvent la bonne manière d'aborder une personne.

- Peux-tu nous expliquer comment fonctionne votre structure au quotidien ?

Le matin on prépare les séances, on vérifie l'état général de nos animaux, blessures éventuelles, envie de travailler. Ensuite on prépare nos animaux, notre matériel en fonction de la séance, puis on va sur le terrain.
A midi rangement et sortie des chiens.
L'après-midi, même préparation que le matin. Puis au retour nettoyage du matériel, des espaces des animaux, nourrissage, sorties des chiens et enfin rapports des séances de la journée.

- Comment reconnaissez-vous si l'animal a envie de venir en thérapie ?

C'est son comportement qui nous informe, c'est pourquoi il est très important de bien connaître ses animaux pour bien interpréter ses signaux.

- Comment sont organisées les interventions sur le terrain ?

Les groupes en fonction des capacités générales et de façon à ce que chaque bénéficiaire ait le maximum de contact avec les animaux. Le but du groupe set aussi de mettre les personnes en lien ensemble.
Les individuels c'est du cas par cas en fonction du travail thérapeutique déterminé avec les soignants ou les éducateurs.

- Y a-t-il une équipe pluridisciplinaire au sein de l'association ?

La pluridisciplinarité se fait avec les référents des bénéficiaires.

- Comment sélectionnez-vous les animaux au sein de l'association ? Y a-t-il des évaluations comportementales ?

Comme indiqué plus haut, avec également des évaluations régulières pour être certains que nos animaux soient toujours aptes à intervenir.

- Comment savez-vous si les animaux sont aptes à intervenir ou non en zoothérapie ?

Si votre question se porte sur le choix de l'animal avant qu'il soit un animal de thérapie, il y a deux points importants, sa curiosité et son envie d'aller à la rencontre de l'humain. Ensuite avec beaucoup de patience et de douceur tout se met en place.

- Le choix de l'animal varie-t-il en fonction du type de public ou de l'objectif thérapeutique ?

Exactement.

- Quels sont les types de publics que vous accompagnez (enfants, personnes âgées, patients en situation de handicap, etc.) ?

Il n'y a pas de règle, toutes les personnes sont susceptibles d'être accompagnées en zoothérapie

- Adaptez-vous les interventions selon les besoins spécifiques de chaque groupe ?

Oui.

- As-tu une anecdote marquante à partager qui illustre l'impact de vos interventions ?

Nous avons eu des moments extraordinaires ou des personnes se sont remises à parler ou a refaire des gestes du quotidiens, simplement parce que l'animal n'attend rien d'eux. Certains bénéficiaires ont accepté de sortir et de rencontrer du monde ou de se confronter à la vie.

- Avez-vous des documents pour comprendre le comportement animal et leur fonctionnement ?

Tous les documents ou les formations sur le comportement des animaux sont les bienvenus. Il y en existe beaucoup sur les détentions des animaux et les soins, je pense qu'il est préférable de vous adresser directement aux professionnels.
Il y a aussi tellement de façon de créer un lien avec ses animaux que c'est surtout notre personnalité et notre approche qui fait la différence, les animaux ont une telle capacité d'adaptation que si on sait les écouter ils nous montrent comme personne, la meilleure manière de se comporter avec eux.

Première séance de thérapie par le chien avec Oakley et une petite fille au profil TSA

Comment fonctionne l’activité
Dans cette séance, j’ai proposé une rencontre libre et non dirigée entre l’enfant et le chien thérapeute, Oakley. L’objectif : permettre à l’enfant d’entrer en lien, à son rythme, sans attente de performance, dans un cadre sécurisant et soutenant. L'activité a été annoncée à l'enfant chaque jour sur une semaine en montrant la photo d'Oakley avec moi.

Ce que je mets en place
Avant la séance, je prépare un espace épuré, apaisant, où l’enfant et le chien peuvent circuler, s’observer, s’ajuster. Je prévois toujours plusieurs types de supports : visuels (pictos), objets sensoriels (brosse, gourde, jouet), livres (sur les chiens), chiffres ou lettres texturés, mais je laisse la priorité à ce qui se passe dans la relation en direct.

La visée pendant la séance
Mon intention était de favoriser une mise en lien douce et le plus spomtanée possible entre l’enfant et Oakley, tout en observant les capacités d’attention, de concentration, et de langage spontané de cette dernière. Je souhaitais aussi créer un ancrage émotionnel positif autour du chien, pour ensuite construire des ponts vers ses apprentissages scolaires. Je tente de rester le plus en retrait possible. Dans le cadre scolaire, une personne de l'équipe éducative est présente durant toute la séance.

Préparation du chien
Oakley, chien sensible et plein d'énergie, a été préparé par une promenade longue juste avant la séance. Je l’ai laissé découvrir la pièce librement, sans contrainte, pour qu’il puisse s’autoréguler et "scanner" l’ambiance. En amont, le chien est brossé, nettoyé (yeux, oreilles, dents, anus). Comme matériel dans mon sac se trouvent toujours une gourde d'eau et une écuelle, des friandises pour chiens, une brosse, un harnais et une mini laisse, des pictos, des sachets crottes, mon badge et le collier-foulard de travail. Régulièrement, il est vermifugé et traité contre les puces et les tiques.

Comportement de l’enfant
La petite, diagnostiquée TSA, arrive tendue, le regard fuyant, très en mouvement. Elle ne verbalise presque pas, ne montre pas ses compétences scolaires. Pourtant, dès l’entrée du chien, elle ralentit imperceptiblement. Son regard se pose un instant. Puis elle tourne autour de lui, sans oser le toucher, dans une forme d’approche en spirale. Un sourire apparait.

Interprétation des signaux
Au début, le chien est excité – il capte l’agitation intérieure de l’enfant. Plutôt que de le corriger, je choisis de lui laisser le temps. J’avais une petite crainte : qu’il soit trop agité et entre trop vite dans l’espace de l’enfant. Oakley explore, s’assied, se relève, reste à distance. L’enfant, elle, se rapproche, observe, s’écarte. Une danse silencieuse s’installe. Je lis dans cette interaction une régulation mutuelle qui s’amorce, sans mot, sans consigne. C'est Oakley qui me montre en miroir ce que peut ressentir l'enfant.

Quand, enfin, elle s’assoit près de lui et pose sa main sur son pelage, quelque chose se relâche. Oakley, lui, s’allonge sur le flanc, calme. Elle l’observe intensément, le touche, le caresse longuement. Son regard devient fixe, doux. C’est rare chez elle.

Déroulement de A à Z

1. Accueil libre de l’enfant et du chien
2. Exploration de la pièce et observation mutuelle
3. Début d’interactions physiques spontanées
4. Utilisation des pictos pour faire des demandes : caresser, donner un bonbon, brosser…
5. Utilisation des pictos pour désigner les parties du chien : queue, museau, laisse, collier…
6. Lecture du nom du chien sur la photo
7. Fin de la séance aux signaux du chien (vocalises, éloignement) ou de l'enfant (désintérêt marqué)
8. Trace écrite différée et spontanée « Oakley » quelques jours plus tard (en l'absence du chien) dans son cahier de vie en regard de la photo où elle se reconnait elle-même en présence du chien

Actions, ressentis, émotions

Ce jour-là, j’ai vu une enfant souvent perçue comme "impulsive" ou "fermée" se montrer curieuse, délicate, attentive. Elle a mobilisé ses compétences sans qu’on les lui demande. Elle a exprimé une mémoire visuelle et une capacité d’écriture en différé, chose très rare dans son quotidien scolaire. De mon côté, j’ai ressenti une profonde gratitude d’assister à cette connexion invisible, mais si puissante.

Oakley, par sa simple présence, a permis à cette petite d’oser le contact, l’observation, la douceur. Il a été un régulateur silencieux. Cette séance avec lui nous a amenés à avoir accès au potentiel de l'enfant.

Par la suite, l'enfant demande régulièrement durant la semaine à revoir le chien.