

Évaluation des critères de qualité en médiation animale : où en est-on ?

Anne-Dominique Rousseau
12 septembre 2022

Créer un espace de médiation animale ne s'improvise pas. Si chacun a en tête la séance qu'il ou elle voudrait vivre dans l'idéal, dès que l'on remet les pieds sur terre, apparaît la distance entre le rêve et la réalité.. Lorsque l'on ne peut s'inscrire dans un lieu ou une institution où les choses sont déjà bien mises en place, il est parfois difficile, d'**ajuster** les **conditions et contraintes matérielles** à l'**objectif de qualité** que l'on se fixe au départ. Et d'ensuite installer **de façon pérenne** cette attention à la qualité, en l'appréciant par **des critères d'évaluation adéquats**.

Évaluer la qualité en MA

Comme le souligne Véronique Servais (ULiège), une des grandes difficultés de l'évaluation de l'efficacité de la MA¹ vient du fait que "[dans le modèle expérimental de l'“evidence based medicine”] *la standardisation et le contrôle nécessaires pour “isoler” l'action de l'animal des autres variables, et ainsi s'assurer que c'est bien lui qui est responsable de l'effet thérapeutique, entraîne la disparition de cet effet.*" (Servais V.- 2017) (1). Il faut donc explorer d'autres pistes pour évaluer la qualité, évaluation pourtant indispensable à la professionnalisation des pratiques.

Les références principales qui m'ont guidée dans mon travail sont les suivantes :

- les normes préconisées par l'ISAAT² et l'ESAAT³, normes reprises dans un article de WOHLFARTH & all (2016). (2)
- le travail de Bénédicte de Villers, professeure à l'ULiège, coordinatrice pour la Qualité de soins et la sécurité des patients au CNP Saint-Martin de Dave⁴.
- le travail sur les compétences de l'intervenant en équithérapie et en équicoaching de Centaur-Federation⁵,
- les critères d'autoévaluation Animascore© d'Animal & Cité ©⁶,

Lorsqu'on parle d'évaluer une pratique en MA, les références que l'on trouve sont assez dispersées. On va trouver :

- des **règlementations**, portant sur la détention d'animaux ou la gestion de l'auto entreprise
 - notamment le code du Bien-être animal wallon, en particulier ce qui concerne la détention d'équidés (3)
- l'**accréditation** de certaines **formations** par des organismes internationaux (ISAAT, ESAAT)
 -
- Des **recommandations** de la part des organismes internationaux,
 - notamment *le livre blanc* de l'IAHIAO (4)
 - notamment *ethical guidelines* de Hetifederation⁷ (5)
- des **chartes** de bonnes pratiques ou des listes de compétences et de savoirs/savoirs faire dans les Fédérations regroupant des praticiens,
 - notamment AMAT Belgium (6), Centaur-Federation (7), SIPME (8), SFE (9), IFEq (10)
- des **cours** portant **sur l'évaluation du processus** lors des formations spécifiques :

¹ Pour plus de fluidité, les initiales MA sont utilisées pour Médiation animale

² INTERNATIONAL SOCIETY FOR ANIMAL ASSISTED THERAPY <https://isaat.org/>

³ EUROPEAN SOCIETY FOR ANIMAL ASSISTED THERAPY <https://www.esaat.org/fr/accreditation/>

⁴ CNP St Martin de Dave

⁵ Centaur-Federation est la fédération néerlandophone des praticiens en médiation équine de Belgique <https://www.centaur-federation.be/>

⁶ Animal & Cité, . <https://animal-et-cite.com/>

⁷ HETI federation : <https://hetifederation.org/>

- notamment le module 4 "*Dispositifs de MA et leurs évaluation*" dans le certificat MARN ULiège : (11)
- notamment "*L'entretien thérapeutique et aspects déontologiques*" dans le certificat en hippothérapie Uclouvain (12)
- des **articles scientifiques**,
 - notamment "*La MA comme dispositif technique*" de V Servais et B de Villers (ULiège) ,(13)
 - notamment "*Rendre visible, rendre compte*" dans "Panser avec les animaux, sociologie du soin par le contact animalier" de J. Michalon (14)
 - notamment *Le programme qualité en support de la relation* de B. de Villers (ULiège) (15)
 - etc. (voir bibliographie)
- des **grilles d'évaluation** du BÉA⁸, ou des chartes du bien-être équin
 - notamment les documents d'évaluation du BE ou ME du cheval (IFCE) (16)
 - notamment la charte du GEFA (17)
- des **initiatives privées**, visant partager des expériences ou à aider les praticiens lors de leur installation : notamment Laure Moulin (18), ou la plateforme Crin de folie (19)

Seule (à ma connaissance), la plateforme "Animale & Cité ©" propose une **évaluation globale**, pouvant mener à une forme de **labellisation (payante)**.

Animal & Cité ©, une initiative intéressante

Animal & Cité ©, se définit comme la 1^{re} plateforme de recommandation des professionnels de l'animal. Conçue et animée par un ingénieur agronome, formé en évaluation de la qualité, cette plateforme, qui a démarré autour de l'évaluation et la valorisation de l'écopâturage en ville, s'est aujourd'hui élargie à de nombreuses pratiques professionnelles avec les animaux : fermes pédagogiques, médiation animale, traction animale, apiculture... Animal & Cité © a pour double objectif de valoriser les praticiens offrant une réelle qualité dans leurs travaux, mais également, par ce biais, d'inviter les clients potentiels à accorder de l'importance, au-delà des critères habituels des tarifs et horaires disponibles à des critères de qualité parfois méconnus, comme le bien-être des animaux, les assurances, l'attention à l'environnement...

Comment se définit la qualité d'un travail en MA ?

Selon ces sources, la qualité dans le travail de MA n'est le résultat ni d'un diplôme, ni d'un label, ni même d'un "don", ou d'années d'expérience. Ces éléments sont essentiels, mais ils sont des moyens d'atteindre la qualité recherchée.

La qualité d'un travail de médiation porte sur le fait d'atteindre les effets souhaités et d'éviter les effets non souhaités. Une des façons de l'évaluer "objectivement" est de pouvoir en rendre compte au moyen de documents ou dispositifs concrets, tels un rapport de séance, un carnet de santé vétérinaire, des documents comptables, un montoir adapté, etc.

i. Sur quoi porte l'évaluation de la qualité ?

L'évaluation de la qualité en MA va se mesurer via :

- **l'efficacité** (résultats attribuables à la médiation animale)
- **l'orientation vers le client**/bénéficiaire (placé au centre des dispositions)
- **la sécurité** (accidents évités, mais aussi effets secondaires envisagés et hygiène)
- **le BÉA** (au cœur du processus et constamment assuré)
- **l'évaluation permanente** (observer, enregistrer et évaluer les changements observés)

⁸ BEA pour Bien-être Animal

- **le développement de la qualité** (formation continue, actualisation permanente des connaissances)

ii. Comment vont se matérialiser ces critères de qualité ?

C'est à travers les différentes qualifications du praticien que vont se matérialiser ces critères de qualité. Ces qualifications se retrouvent dans 4 pôles de compétences :

- Le pôle **structurel** : gestion administrative, structure, infrastructures,
- le pôle "**clients**" : gestion du processus de médiation, communication
- le pôle **BÉA** : connaissances spécifiques de l'animal et mise en pratique
- le pôle "**intervenant**" (médiateur) : supervisions, formations continues, gestion équipe, développement qualité.

Et deux pôles transversaux :

- la **sécurité** : gestion de la sécurité dans et en dehors de la séance
- le **développement durable** : gestion des impacts environnementaux.

Il est à noter que, lorsque le praticien travaille dans une infrastructure plus importante, certaines qualifications peuvent être déléguées : notamment la comptabilité, l'entretien des infrastructures, voir celui des animaux. Mais il semble incontournable que les qualifications portant sur le pôle intervenant, animal et client.

Pour attester de ces compétences, on pourra se baser sur la présence de dispositifs ou de documents témoins, ainsi que sur le feedback des clients ou autres intervenants extérieurs (propriétaires des animaux, gérant, bénévoles...)

Tableau 1 domaines de qualifications

qualifications du praticien	concerne :	champs d'évaluations	documents témoins
compétence structurelle pôle structure	administration, structure infrastructures	efficacité sécurité or client BÉA	<i>SIRET/n° TVA, Comptabilité - PV réunion, ASBL - plan financier, dossier assurances, contrats ou conventions d'exploitations</i>
planification pôle client	gestion du processus de médiation communication	efficacité éva perm dév qualité	<i>formulaire de demande, rapports de bilans intermédiaires, bilans de sortie communication ext, pub, réseaux sociaux</i>
compétence éthologique pôle animal ou BÉA⁹	connaissances spécifiques de l'animal	sécurité BÉA	<i>formations spécifiques, carnet de soins animal, ROI, convention bénévole, dispositifs de bien-être/sécurité</i>
développement personnel pôle intervenant	supervisions, formations continue	efficacité éval perm dév qual	<i>factures supervisions - factures formations, adhésion fédération</i>
équipe - pôle intervenant	gestion équipe, bénévoles	éva perm or client BÉA	<i>PV réunions d'équipe -intervisions rapports activités, convention bénévole ROI</i>
sécurité pôle transversal	gestion de la sécurité	efficacité sécurité or client BÉA	<i>documents assurance, ROI, panneaux consignes, pharmacie montoirs sécurisés, matériel de sécurité</i>

gestion durable pôle transversal	gestion des impacts environnementaux	efficacité BÉA dév qual	<i>agrégation Natura 2000, gestion des déchets, présence poubelles sélectives, récup eau de pluie...</i>
---	---	--	--

Tab. 2 : dans quelles sources retrouve-t-on ces différents domaines de qualification ?

qualifications du praticien	concerne :	champs d'évaluation s concernés	article scientifique WOHLFARTH & All.	fédération professionnel le centaur federation	plateforme indépendante animal & cité	règlementatio n BEA Wallonie
compétence structurelle pôle structure	administration, structure infrastructures	efficacité or client sécurité BÉA	✓	✓	✓	✓
planification pôle client	gestion du processus de médiation communication	efficacité or client éva perm dév qualité	✓	✓	✓	
compétence éthologique pôle animal ou BÉA¹⁰	connaissances spécifiques de l'animal	efficacité sécurité BÉA	✓	✓	✓	✓
développeme nt personnel pôle intervenant	supervisions, formations continue	efficacité éval perm dév quali	✓	✓	✓	
équipe - pôle intervenant	gestion équipe, bénévoles	or client BÉA éva perm		✓		
sécurité pôle transversal	gestion de la sécurité	efficacité or client sécurité BÉA	✓	✓	✓	✓
gestion durable pôle transversal	gestion des impacts environnementau x	efficacité BÉA dév qual			✓	✓

iii. Comment sont perçus ces critères ?

Dans le tableau précédent, nous voyons la possibilité de se baser sur la présence de documents/dispositifs concrets pour évaluer la qualité. Deux nuances sont cependant à apporter :

- la présence du document/du dispositif ne garantit pas sa qualité absolue, ni son utilisation correcte (ex monitoir ou rapport d'évaluation). Il sera dès lors important d'avoir aussi le retour des utilisateurs (clients, praticiens, bénévoles...) pour éventuellement compléter l'évaluation du point concerné.
- Le même processus ou dispositif peut être perçu ou évalué différemment par le prestataire et le bénéficiaire. (De Villers 2019) (15).

Cette différence de perception, désignée parfois comme le "malentendu" (19), peut être intéressante à travailler au sein même du travail de médiation, comme reconnaissance de l'altérité. Elle peut également conduire l'intervenant à repenser et améliorer la qualité de sa pratique.

D'autre part, Animal & Cité © envisage carrément le feedback "client" comme part intégrale du processus de labellisation de la qualité. Interroger les clients fait partie de leurs étapes de labellisations.

En conclusion

La qualité peut se rechercher, s'établir et s'évaluer grâce à au développement de qualifications des intervenants dans plusieurs domaines, et leur concrétisation dans des dispositifs/procédures évaluables. Elle peut être attestée par les perceptions personnelles des praticiennes et des bénéficiaires, mais aussi, de façon plus objective, par la présence de documents ou dispositifs concrets.

Cependant, elle n'est jamais "acquise une fois pour toutes". Elle ne se pérennise qu'en évoluant constamment. D'où la difficulté de développer tout système de normes ou de labellisation. Mais on sent aujourd'hui parmi les partenaires du secteur une réelle volonté d'arriver à faire évoluer les choses.

Perspectives

Afin de mener la professionnalisation des pratiques en MA vers des formes de reconnaissance et de protection, il semble indispensable que, dans un avenir proche, soient développés des outils **reconnus et agréés de façon externe**, qui reprennent **l'ensemble des différents aspects du métier**/des métiers de la MA. Le processus de qualité, nous l'avons vu, doit porter sur l'ensemble des éléments de la pratique.

Ces outils devraient être basés sur des éléments précis et observables/évaluables. Ils devraient également être pérennisables et évolutifs. La grande question est de déterminer qui devrait les concevoir et les mettre en œuvre : des instituts indépendants ? Des professionnels détachés et reconnus ? Des agents de l'État ?

Enfin, une coordination au niveau européen pourrait renforcer le secteur et l'enrichir.

Ce souci de professionnalisation se retrouve dans les différents pays, européens. Actuellement en Belgique, tant côté francophone que néerlandophone, des pourparlers sont en cours avec le monde politique, afin d'obtenir un statut professionnel reconnu. Vu la diversité des pratiques de terrain, allant de l'animation avec les animaux à la thérapie assistée par l'animal, de l'équicoaching à la présence d'animaux dans des unités de soins, il paraît difficile de passer uniquement par la reconnaissance des diverses formations, contrairement à ce qui se fait dans d'autres fédérations de soins¹¹. On s'orientera plus vraisemblablement vers un profil de compétences du praticien. En Flandre, ce profil est déjà bien défini pour la médiation équine. En Wallonie et région Bruxelles-Capitale, un travail de fond est en cours au sein de l'AMAT-Belgium. Après une enquête, réalisée en 2021, sur les profils des praticiens, leurs statuts, leurs formations, leurs besoins et leurs pratiques, un groupe de travail entame une réflexion sur ce profil de compétences. A suivre...

¹¹ notamment en ce qui concerne le shiatsu, via la fédération belge de shiatsu (<https://shiatsu.be/fr/>)

Bibliographie, webographie, références

- 1) SERVAIS Véronique. 2017, *Zoothérapie et MA : vers de nouvelles pratiques de soin*, <https://www.museum.toulouse.fr/-/zoothérapie-et-médiation-animale-vers-de-nouvelles-pratiques-de-soin>
- 2) WOHLFARTH R., OLBRICH E, BAUMEISTER S., 2014, *Qualitätsstandards tiergestützter Interventionen* https://www.reinhardt-verlag.de/mup20140403_wohlfarth_qualitaetsstandards_tiergestuetzter_interventionen/
- 3) Code wallon du bien-être animal : <http://bienetreanimal.wallonie.be/home/legislation.html>
- 4) IAHAIO, *Livre blanc*, 2014, <https://iahaio.org/wp/wp-content/uploads/2017/05/iahaio-white-paper-2014-french.pdf>
- 5) <https://hetifederation.org/resources/ethical-guidelines/>
- 6) Charte de l'AMAT-Belgium : <https://www.amatbelgium.be/charte/>
- 7) Charte de Centaur-Federation : https://www.centaur-federation.be/_files/ugd/ae2555_d58d7310f3f94503be5cec36535093ec.pdf
- 8) Charte du SIPME : <https://www.sipmediationequine.fr/2021/03/09/charte-de-bonnes-pratiques/>
- 9) Charte SFE : <http://sfequitherapie.free.fr/spip.php?article10SFE>
- 10) Charte de IFEq : <https://www.ifequitherapie.fr/soin/deontologie/>
- 11) certificat en Médiation Animale et relations à la Nature-MARN ULiège : <https://www.programmes.uliege.be/cocoon/20212022/formations/descr/HYCUMA91.html>
- 12) certificat en hippothérapie Uclouvain : <https://uclouvain.be/prog-2022-hipp2fc>
- 13) DE VILLERS B., SERVAIS V., 2016 *La médiation animale comme dispositif technique*, in La médiation pages 81 à 102 <https://www.cairn.info/la-médiation--9782807305410-page-81.htm>
- 14) MICHALON J. 2014 *Rendre visible, rendre compte*, in Panser avec les animaux, sociologie du soin par le contact animalier, Presses des Mines, pp 292 et svts.
- 15) DE VILLERS B., 2019, *Le programme qualité en support de la relation*, revue Santé mentale 01/2019 pp.72-78 - version adaptée à la MA (slides) sur <https://journeemediationanimale.files.wordpress.com/2018/11/politique-qualitec3a9-et-mc3a9diation-animale-b-de-villers.pdf>
- 16) Protocoles d'évaluation du bien-être des équidés IFCE : <https://equipedia.ifce.fr/sante-et-bien-etre-animal/bien-etre-et-comportement-animal/outils-devaluation/les-protocoles-devaluation-du-bien-etre-des-equides-chevaux-et-anes>
- 17) Charte du bien-être équin, GEFA <https://respe.net/wp-content/uploads/2019/02/charte-pour-le-bien-etre-equin-signee-160304.pdf>
- 18) Poster de l'iceberg, Laure Moulin, <https://www.facebook.com/lmequitherapie> - publication du 10 janvier 2022 et intervention à l'équimeeting de Pompadour 14-15 sept 2022
- 19) Crin de folie, plateforme de soutien aux praticiens en médiation animale : www.crindefolie.be...
- 20) SERVAIS Christine, SERVAIS Véronique, 2009, *Le malentendu comme structure de la communication*, Questions de Communication, 15, pp. 21-49.