



« Ce qui me semble particulièrement remarquable c'est qu'avec un animal un cadre de relation, ou plutôt une absence de cadre préconçu, se met en place. L'animal base sa communication sur la spontanéité. ».

*Entretien avec **Dominique Benatouil**, professionnelle du Grand Lyon, responsable de la subdivision de voirie de VTP/CE Depuis mai 2004.*

Propos recueillis par Brigitte Yvray-Danguis, juin 2004

Avant d'être responsable de la subdivision voirie VTP/CE, vous étiez technicienne au sein du service études de la voirie. C'est dans ce contexte que vous avez été en contact avec un membre particulier de l'équipe, Poppy, le chien-guide de Myriam Azzedine, technicienne . Quelle était votre expérience des animaux avant l'arrivée de Poppy dans le service ?

J'adore les animaux et l'arrivée de Poppy dans le service ne m'a pas posé de problèmes particuliers. Dans la mesure où les animaux sont bien élevés, il n'y a aucune raison pour que les choses se passent mal. En fait je n'avais pas d'a priori, ni favorables, ni défavorables, quant à l'arrivée d'un chien dans le service mais je n'y étais pas hostile non plus, bien au contraire.

Et dans l'équipe, comment a été vécue cette arrivée ?

Les attitudes ont bien évidemment été très différentes selon les personnes, une collègue a réagi de façon plutôt négative, peut-être par peur, pour des raisons d'allergie ou pour une autre raison que je ne connais pas ? Par contre un autre personne de l'équipe, qui avait peur des chiens, a perdu petit à petit ses appréhensions par rapport à Poppy et à même réussi à en parler de façon positive à ses enfants.

Dans l'ensemble on peut dire que Poppy a été bien accueillie ! d'autant qu'il n'y a eu aucun obstacle administratif à son arrivée.

Que retirez-vous de cette expérience ?

Je pense que, malgré tout, il ne faut pas généraliser et idéaliser les choses, ce qui s'est passé à la voirie est lié aux individualités et à la motivation des personnes qui étaient là.

Mais, à titre personnel, cette expérience m'a beaucoup apporté. On ne mesure pas à quel point l'animal peut constituer un exutoire important, par exemple après une réunion difficile. On va voir Poppy 5 minutes, on la caresse, on lui lance son jouet une ou deux fois et ça va mieux. Poppy est toujours accueillante et disponible.

D'autre part, l'arrivée de Poppy a généré une organisation spontanée, basée sur la solidarité, pour la prendre en charge ou relayer Myriam. Je l'ai aussi hébergée lors d'absences de Myriam. Grâce à elle des liens personnels se sont tissés dans le service.

On parle beaucoup de ce qui s'est passé pour les êtres humains dans le service. Mais Poppy, comment a-t-elle réagi à son arrivée dans le service?

Concernant Poppy, il est important de préciser qu'avant son arrivée Myriam nous a fixé des règles de vie au bureau avec Poppy, ne pas lui donner à manger par exemple. Le cadre de nos

relations avec le chien était fixé ! mais à partir de là la communication s'est faite très naturellement, sans barrières.

Poppy est allée vers certaines personnes, pas vers d'autres. Si Poppy ne ressent pas les gens de façon positive, elle ne va pas vers eux, à l'inverse, si elle aime quelqu'un elle ne le lâche plus. Et, en quelque sorte, on peut dire que Poppy m'a choisie comme « marraine ».

Selon vous quel est l'apport réel d'un animal dans une équipe de travail ?

Ce qui me semble particulièrement remarquable c'est qu'avec un animal un cadre de relation, ou plutôt une absence de cadre préconçu, se met en place. L'animal base sa communication sur la spontanéité. On lui plaît ou on ne lui plaît pas, il sent s'il peut aller vers les gens ou pas. L'animal loge tout le monde à la même enseigne et ne porte pas le poids des barrières et des interdits dont les humains se dotent. Et l'accueil le matin ! c'est important de se sentir tout simplement accueilli en arrivant. Ca n'a l'air de rien, mais ca fait du bien !

Paradoxalement, l'animal nous fait ainsi revenir à la « vraie vie » et à plus d'humanité. Car il fait tomber le « jeu de rôle », et le masque professionnel. Il remet de l'émotivité et de la sensibilité dans les rapports entre les gens car, à son contact, il n'y a plus d'enjeux de pouvoir, de rôle à tenir. Il oblige à une attitude plus engagée, plus authentique humainement parlant, on n'a pas la solution de se réfugier derrière son statut.

Vous êtes désormais responsable d'une subdivision de voirie, en charge d'une équipe. Est-il farfelu de vous demander si la présence de Poppy pendant plusieurs années a modifié votre vision des relations humaines dans le travail ?

Je privilégie une approche du management plus humaine, basée sur l'écoute, la concertation et la communication. Mais, il faut bien le dire, cette approche demande plus d'engagement personnel. A y réfléchir, ce que j'essaie de mettre en place, finalement, c'est ce que m'a apporté la présence de Poppy au sein du service, de la convivialité et une bonne ambiance. Je pense que oui, Poppy a très certainement influencé ma vision des rapports humains dans le cadre du travail.

Poppy vous manque ?

Bien sûr !

Et sur le plan purement professionnel ?

L'arrivée d'un animal dans le service nous a rapprochés professionnellement de Myriam. Auparavant, du fait de sa cécité son point de vue était respecté, mais cela ne signifiait pas forcément qu'on dialoguait véritablement avec elle. Malgré tout, le handicap fait peur.

L'arrivée de Poppy nous a amenés à communiquer véritablement avec elle et donc, à s'interroger et s'impliquer davantage dans sa mission. Par ailleurs, le chien lui donne, finalement, plus de crédibilité et de légitimité dans son travail et elle peut, auprès de ses interlocuteurs, utiliser sa double casquette de fonctionnaire et de personne handicapée. La voir arriver dans certaines réunions avec Poppy force le respect et cela nous a parfois aidés, concrètement, à obtenir gain de cause sur certains dossiers.