



ÊTRE ENQUÊTEUR BÉNÉVOLE

PAR MAURICE CLUTIER - PÔLE ENQUETE

Je suis enquêteur bénévole pour le refuge de Gerbey depuis septembre 2012.

À ce titre, j'assure les deux missions afférentes à cette activité. D'une part, et c'est la principale mission, vérifier par une visite post adoption que les chiens et chats adoptés vivent dans de bonnes conditions de santé, de confort et d'affection de la part de leurs adoptants, et d'autre part, enquêter sur des cas de mauvais traitements signalés. Voici ma façon personnelle de conduire une enquête de post adoption, en respectant les règles édictées par le refuge.

Le Processus

Mes enquêtes débutent toujours par des échanges avec un responsable du refuge qui me remet les dossiers.

Ce moment d'échange est indispensable pour avoir une bonne connaissance des conditions d'adoption et du vécu antérieur de l'animal adopté.

Une fois le dossier étudié, je « pars en campagne » pour mes visites, dans le même secteur géographique pour éviter trop de déplacements, et bien sûr sans prévenir les adoptants. Les visites doivent être inopinées si l'on veut se rendre vraiment compte des conditions de vie de l'animal. Les adoptants ne peuvent pas prétexter la surprise car ils acceptent en signant le contrat d'adoption « la visite d'un enquêteur sans conditions ». Ces visites inopinées impliquent qu'il faille parfois retourner sur les lieux plusieurs fois mais cela fait partie de la règle si on veut que les enquêtes soient probantes et conduites dans de bonnes conditions.

Déroulement de la visite

Lors de ma visite, je me présente en tant qu'enquêteur du refuge de Gerbey, montrant ma carte si celle-ci m'est demandée. Si la personne refuse que vous entriez chez elle - cela m'est arrivé une seule fois pour un signalement - il n'est pas question de passer outre, vous prévenez tout de suite le refuge qui vous indique la marche à suivre.

Je commence toute enquête en essayant de « sentir » l'atmosphère des lieux. C'est bien sûr subjectif mais il y a des détails qui ne trompent pas. Tel animal signalé par le refuge comme joyeux et proche des humains qui se trouve blotti dans un coin et semble apeuré, tel chien calme et affectueux, soudain aboyeur et menaçant, sont des indices inquiétants qu'il faut essayer de comprendre.

Je m'appuie sur la fiche de contrôle de deux pages remise par le refuge. C'est un documents utile pour guider l'enquête mais qui ne doit pas se transformer en « interrogatoire.

Une fois les premières vérifications faites (nom de l'animal qui peut avoir changé, coordonnées des adoptants, date du contrôle, nom de l'enquêteur), l'enquête proprement dite peut commencer.

Il faut évaluer l'animal dans son environnement matériel et affectif : eau et nourriture à disposition, un endroit calme et confortable pour dormir. Mais la relation des adoptants avec l'animal et le comportement de celui-ci avec eux le sont tout autant. En effet, on peut tromper l'enquêteur sur le nombre de promenades du chien ou sa quantité de nourriture mais on ne peut pas le berner sur la nature et la qualité des rapports qu'entretiennent animal et adoptant.

Il ne faut pas être soupçonneux ou intrusif mais vigilant et curieux dans le bon sens du terme. Il est primordial de mettre les adoptants en confiance.

La visite ne doit être ni trop brève ni s'éterniser, une bonne gestion du temps est l'assurance d'une enquête réussie.

L'après enquête : un moment important.

Je complète la fiche de contrôle en donnant mon avis général sur la visite. Certains renseignements pouvant être confidentiels, il faut donc les communiquer avec discrétion. Pas de remarques désobligeantes, de jugements abrupts, de préjugés mais de la mesure et de la franchise.

Ensuite, je prends rendez-vous avec le refuge pour le retour des enquêtes. Ce moment d'échange avec un responsable est essentiel car les écrits d'une fiche de contrôle ne remplaceront jamais des mots échangés et des avis partagés de vive voix. Je joins aux fiches de contrôle un document récapitulatif et, mes observations pour les archives du refuge.

Toutes les remarques que je viens de faire sont le fruit de mon expérience d'enquêteur.

Outre le respect des exigences réglementaires, il faut faire preuve de courtoisie, de calme, d'écoute, de diplomatie et, de sang-froid parfois et. Faire une enquête post adoption, c'est avant tout échanger avec des adoptants qui dans la quasi-totalité des cas sont heureux avec leur adopté,

En conclusion

Le bilan que je fais de mes années d'enquêteur est très positif. Je vous invite donc à rejoindre notre équipe d'enquêteurs si vous pensez pouvoir vous engager sur la durée. Vous ne serez pas seul au début, tout nouvel enquêteur est assisté d'un enquêteur expérimenté pour le guider dans ses premiers pas. Réfléchissez puis rejoignez-nous, vous n'en retirerez que des satisfactions.