**CAN/HRSO – 500.01 – 2023 – A.1 DÉVELOPPEMENT D’UN SYSTEME DE GESTION DES SERVICES PERSONNELS ASSISTÉS PAR DESANIMAUX (SPAA)**

<https://cf4aass.ca/application/files/3816/9543/2723/CAN.HRSO-500.01-2022-A.1-FR.pdf>

 Statut: Cette norme nationale volontaire du Canada (NSC) a été publiée le 11 Septembre 2022.

**Espace réservé pour votre logo. Un espace réservé pour le nom de votre entreprise.**

**** Cliquez ici pour entrer du texte.

Ce champ est destiné à la signature du PDG de votre entreprise ou d'une autre personne autorisée responsable de la supervision de l'évaluation.

Signature ici

**Sections**

1. Portée

Cette NNC est destinée à tous les FSPAA, qu'il s'agisse d'un individu ou d'une

organisation, à but lucratif ou non, détenu publiquement ou de façon privée, engagé

dans l'activité de prestation de SPAA.

« Doit » vs « Devrait »: Dans cette NNC, « doit » indique que l'exigence est obligatoire

et est étayée par des références normatives, tandis que « devrait » indique que

l'exigence est recommandée, ou un énoncé des meilleures pratiques.

1. Références normatives: NNC Page 7
2. Termes et Définitions: NNC Page 9
3. Exigences Techniques: NNC Page 11
4. Annexe B: Références informatives: NNC Page 22

***Comment utiliser cette feuille de travail***

*Liste de contrôleChacune des sections suivantes reflète le contenu du NSC. Les zones de texte servent de zones réservées pour les procédures opérationnelles standard (SOP) de votre entreprise. En fonction de la taille et de la portée de votre entreprise, certaines sections peuvent ne pas s'appliquer (N/A). Au lieu de laisser les zones de texte vides, veuillez insérer 'N/A'. Si vous travaillez sur une section spécifique, comme les politiques de ressources humaines, vous pouvez soit nommer soit coller les politiques existantes dans les zones de texte correspondantes.*

*Si ce travail est en cours, veuillez taper "travail en cours" ainsi que toutes les notes que vous aimeriez inclure. Les évaluations de tiers nécessiteraient la soumission des documents correspondants. Se familiariser avec les sections deux, trois et cinq, comme indiqué ci-dessus, vous donnera un aperçu de la façon dont d'autres organisations capturent certains de ces éléments. Les documents normatifs font référence à d'autres CNS et à tout instrument juridique, tel que la législation. Des annexes, des photos, des tableaux et des éléments similaires peuvent être ajoutés à la fin de ce document.*

*Si vous avez des questions lors de la complétion de la feuille de travail, n'hésitez pas à nous contacter à community@cf4aass.org. Avec appréciation!*

**4.1 Mandat**

Un fournisseur de services personnels assistés par un animal (FSPAA) au Canada doit

travailler au sein d'une structure d'entreprise. La structure de l'entreprise doit avoir un

mandat écrit qui décrit les systèmes de gestion et le cadre administratif requis pour

fournir des services personnels assistés par des animaux (SPAA).

Le mandat du FSPAA doit décrire ses origines et les processus d'approbation, de mise

à jour et de révision.

Le FSPAA doit s'assurer que le mandat est disponible et accessible à ses parties

prenantes.

**4.1.1 Mission et Vision**

Le mandat doit décrire la mission et la vision de l'FSPAA, y compris, mais sans s'y

limiter:

(a) qui est le FSPAA;

Cliquez ici pour entrer du texte.

(b) le but ou l'objectif du FSPAA;

Cliquez ici pour entrer du texte.

(c) le(s) type(s) de service(s) fourni(s);

Cliquez ici pour entrer du texte.

(d) à qui le ou les services sont fournis; et

Cliquez ici pour entrer du texte.

(e) les aspirations du FSPAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**4.1.2 Stakeholders**

**4.1.2 Parties prenantes**

Le mandat doit décrire les parties prenantes du FSPAA, y compris, mais sans s'y

limiter à:

(a) l’identification des parties prenantes telles que les consommateurs, les employés,

les sous-traitants, les bénévoles, le gouvernement, les bailleurs de fonds, les

donateurs, les commanditaires et les partenaires);

Cliquez ici pour entrer du texte.

(b) la détermination et la communication des besoins et des attentes des parties prenantes; et

Cliquez ici pour entrer du texte.

(c) processus indiquant comment le FSPAA confirmera que les besoins et les attentes

des parties prenantes ont été satisfaits.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**4.1.3 Valeurs fondamentales et autres politiques**

Le mandat doit décrire les valeurs fondamentales du FSPAA et son adhésion aux lois,

réglementations, directives et politiques pertinentes.

**Le mandat doit:**

4.1.3.1 décrire les valeurs fondamentales du FSPAA et les principes éthiques qui

reflètent les valeurs fondamentales.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.3.2 dresser la liste des lois, règlements, lignes directrices et politiques (internes et

externes) pertinents régissant le FSPAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.3.3 décrire le respect par le FSPAA des lois, réglementations, lignes directrices et

politiques pertinentes décrites à la section 4.1.3.2.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**4.1.4 Buts et objectifs**

Le mandat doit détailler les buts et objectifs du FSPAA, et comment ils s'alignent sur la

mission, la vision et les besoins de ses parties prenantes.

4.1.4.1 Le mandat doit comprendre un aperçu clair des buts et des objectifs gérables du

FSPAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**Les buts et objectifs doivent:**

4.1.4.2 être élaborés avec la contribution des personnes qui en sont responsables, y

compris, mais sans s'y limiter, les personnes responsables de la gouvernance, de

l'administration et des opérations du FSPAA, dans la mesure du possible.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.4.3 s'aligner sur la mission et la vision du FSPAA ainsi que les besoins de ses

parties prenantes.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**4.1.5 Responsabilité et imputabilité Structure organisationnelle**

Le mandat doit décrire la structure organisationnelle et les relations hiérarchiques du

**FSPAA. Le mandat doit:**

4.1.5.1 décrire la structure organisationnelle du FSPAA et ses liens hiérarchiques

internes, ainsi que les liens hiérarchiques externes à l'entreprise, le cas échéant.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**Les conflits d'intérêts**

Le FSPAA doit avoir des procédures écrites qui identifient, divulguent, examinent et

gèrent les conflits d'intérêts des personnes au sein du FSPAA et de leurs associés

personnels.

**Les procédures écrites doivent:**

4.1.5.2 inclure une définition du terme "conflit d'intérêts" tel qu'il se rapporte aux

individus au sein du FSPAA et à leurs associés personnels, ainsi qu'à leurs

responsabilités et activités. La définition doit décrire les conflits d'intérêts potentiels,

réels et perçus et inclure les conflits d'intérêts de nature financière, professionnelle ou

personnelle.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.3 décrire le processus permettant aux personnes au sein du FSPAA de divulguer

les conflits d'intérêts susceptibles d'affecter tout aspect de leurs responsabilités.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.4 décrire comment l'identification et la divulgation des conflits d'intérêts seront

documentées (p.ex., déclaration de conflit d'intérêts), gérées et signalées.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.5 s'assurer que les personnes au sein du FSPAA (telles que le personnel du

FSPAA, les sous-traitants, les bénévoles, les étudiants, et les partenaires) sont formées

sur la façon d'identifier et de divulguer les conflits d'intérêts.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**Confidentialité des personnes au sein du FSPAA et des consommateurs**

Le FSPAA doit avoir des procédures écrites pour protéger la vie privée et les intérêts

personnels des personnes au sein du FSPAA (tels que le personnel du FSPAA, les

sous-traitants, les bénévoles, les étudiants et les partenaires) et les consommateurs, et

pour maintenir la confidentialité et la sécurité de leurs informations personnelles.

**Les procédures écrites doivent:**

4.1.5.6 décrire les critères de formation en matière de confidentialité pour les personnes

au sein du FSPAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.7 décrire comment la vie privée et les intérêts personnels des individus au sein du

FSPAA et des consommateurs seront protégés.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.8 décrire le processus de maintien de la confidentialité et de la sécurité des

renseignements personnels (tels que le profils des consommateurs, les renseignements

médicaux, et les dossiers du personnel et des bénévoles), y compris, mais sans s'y

limiter, comment les renseignements sont:

(a) protégés contre tout accès non autorisé tel que le cryptage, l’authentification

multifacteur et le stockage physique verrouillé;

Cliquez ici pour entrer du texte.

(b) accédés, et comment cet accès est surveillé;

Cliquez ici pour entrer du texte.

(c) partagés et transmis (p.ex., consentement);

Cliquez ici pour entrer du texte.

(d) stockés (papier, électronique, autres supports), conservés et détruits.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**Sécurité des personnes au sein du FSPAA et des consommateurs**

Le FSPAA doit avoir des procédures écrites pour protéger les intérêts de sécurité des

personnes au sein du FSPAA (tels que le personnel du FSPAA, les sous-traitants, les

bénévoles, les étudiants et les partenaires) et les consommateurs.

**Les procédures écrites doivent:**

4.1.5.9 décrire les critères de formation en sécurité pour les personnes au sein du

FSHAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.10 décrire comment les intérêts de sécurité des personnes au sein du FSPAA et

des consommateurs seront protégés et (tels que la sécurité psychologique, la sécurité

physique, les premiers soins, les procédures d'évacuation, l’entreposage des

substances dangereuses, les installations propres et la surveillance.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.11 décrire comment les risques de sécurité sont identifiés, évalués, gérés et

évalués (processus prospectif).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.12 décrire comment les incidents liés à la sécurité sont signalés et gérés

(processus rétrospectif).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.13 décrire l'exigence de s'assurer que le FSPAA a tous les types d'assurance

appropriés pour la prestation des SPAA (voir la section 4.1.5.25 Assurance et protection

de responsabilité civile).

Cliquez ici pour entrer du texte.

**Sécurité et bien-être des AAP**

Le FSPAA doit avoir des procédures écrites pour protéger la sécurité et le bien-être des

AAP.

**Les procédures écrites doivent:**

4.1.5.14 décrire le processus de sélection et les critères qui déterminent la capacité et

l'adéquation des AAP pour son rôle spécifique dans la prestation de SPAA (tels que le

tempérament, la motivation, l’humeur, l’âge, la conformation, la santé, l’espèce/race et

les signaux comportementaux).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.15 décrire le processus qui assure une exposition graduelle et progressive des

AAP à une formation spécifique initiale et continue qui utilise des techniques de

renforcement positif.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.16 décrire le processus de surveillance et d'évaluation continues de l'adéquation

de l’AAP (voir la section 4.1.5.14) pour la prestation de services (p.ex., la certification, le

cas échéant).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.17 décrire le plan, y compris les responsables, pour s'assurer que toutes les

ressources nécessaires sont disponibles pour répondre aux besoins de sécurité et de

bien-être de l’AAP (tels que les soins vétérinaires et la nutrition).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.18 décrire les divers rôles, responsabilités et qualifications propres au contexte

des personnes travaillant avec l’AAP (comme les écoles, les maisons de retraite, les

hôpitaux et les fermes thérapeutiques).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.19 décrire le processus permettant de déterminer la durée pendant laquelle l’AAP

travaille activement pendant la prestation de services (comme les heures par jour et les

jours par mois), y compris la fréquence et la durée du temps de récupération.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.20 décrire le processus continu permettant de déterminer quand l’AAP est à la fin

de son cycle de vie (p.ex., la phase de retraite) et son suivi.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.21 décrire le processus de gestion des événements qui affecteraient le retrait

permanent ou temporaire de l’AAP de la prestation de services (tels que des conditions

médicales imprévues, des événements environnementaux imprévus, une grossesse,

une blessure ou un décès), y compris un plan de réintroduction.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.22 décrire le processus de protection de L’AAP contre les préjudices physiques

et/ou psychologiques liés au milieu de travail, comme les écoles, les maisons de

retraite, les hôpitaux, les centres de thérapie et les autres.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.23 décrire le processus de protection de L’AAP contre les dommages physiques

et/ou psychologiques liés à l'environnement auquel l’AAP est exposé, tels que les

conditions météorologiques, les polluants, les poisons, les prédateurs et les agents

infectieux.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.24 décrire le processus pour aider l’AAP à se remettre de tout préjudice physique

et/ou psychologique qu'il pourrait subir.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.1.5.25 décrire comment les besoins fondamentaux de l'animal seront satisfaits en ce

qui concerne l'accès à l'eau, à la nourriture, aux aires de répit, au repos, à l'hygiène, à

l'exercice, à l'abri, à l'espace d'hébergement, au jeu, au comportement naturel et aux

liens sociaux, tant pendant qu'à l'extérieur des heures le travail.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**Assurance et protection de responsabilité civile**

4.1.5.26 le FSHAA doit disposer d'une assurance adaptée aux activités entreprises et

proportionnée aux risques des opérations de l’entreprise (telle que la responsabilité

civile générale, la responsabilité professionnelle et l’assurance SPAA).

Cliquez ici pour entrer du texte.

**4.2 Ressources requises**

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.1 Ressources humaines

Cliquez ici pour entrer du texte.

**Qualifications et formation**

Le FSPAA doit avoir des procédures écrites pour s'assurer que toutes les personnes

au sein FSPAA ont les qualifications, l'éducation, la formation et l'expérience requises

pour fournir les SPAA.

**Les procédures écrites doivent:**

4.2.1.1 décrire le processus de vérification des antécédents des personnes au sein du

FSPAA, au besoin (comme les vérification des secteurs vulnérables et les vérification

du casier judiciaire).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.1.2 décrire le processus visant à s'assurer que les personnes au sein du FSPAA

possèdent les qualifications pertinentes (telles que les titres de compétences,

l’éducation, la formation et l’expérience) afin de remplir leurs rôles.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.1.3 décrire les qualifications et les responsabilités pour chaque rôle au sein du

FSPAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.1.4 décrire les éléments de chaque programme de formation (interne ou externe)

associés à chaque rôle au sein du FSPAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.1.5 décrire le processus pour s'assurer que les personnes au sein du FSPAA ont

participé à la formation pertinente avant d'exercer leurs fonctions.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.1.6 décrire le processus de suivi et d'évaluation des performances des individus

au sein du FSPAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.1.7 décrire le plan pour assurer la formation continue et l'éducation permanente

des personnes au sein du FSPAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.1.8 décrire le processus de création et de maintenance des dossiers de formation

pour toutes les personnes au sein du FSPAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**Code de conduite**

Le FSPAA doit avoir une politique de code de conduite pour les individus au sein du

FSPAA (tels que le personnel du FSPAA, les sous-traitants, les bénévoles, les

étudiants et les partenaires).

**Les procédures écrites doivent:**

4.2.1.9 décrire les origines de la politique et les processus d'approbation, de mise à jour

et de révision.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.1.10 décrire les critères de la politique, y compris, mais sans s'y limiter, les

définitions des termes et des responsabilités des personnes au sein du FSPAA (comme

le comportement, l’attitude et la conformité).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.1.11 décrire comment les personnes au sein du FSPAA seront formées sur la

politique.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**Gestion des plaints**

Le FSPAA doit avoir des procédures écrites et accessibles qui décrivent la réception et

la gestion (réponse, traitement et signalement en temps opportun) des plaintes.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**4.2.2 Ressources physiques, financières et en nature**

Le FSPAA doit avoir des procédures écrites pour s'assurer qu'il a la capacité physique

et financière requise pour fournir les SPAA.

Des procédures écrites doivent décrire le processus permettant de s'assurer que le

FSPAA a:

4.2.2.1 ou a accès aux ressources physiques nécessaires à la prestation de SPAA et

au respect de ses obligations (telles que des terrains, des installations, de l’équipement,

un transport d'animaux approprié et des enclos d'animaux appropriés).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.2.2 les ressources financières et/ou en nature nécessaires à la prestation des SPAA

et au respect de ses obligations (telles que le personnel, les ressources en santé et

bien-être animal et les contrats).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.2.3 un plan de relève et un plan d'intervention d'urgence pour le FSPAA, y compris

les AAP

Cliquez ici pour entrer du texte.

**4.2.3 Gestion des informations**

Le FSPAA doit disposer de procédures écrites décrivant le processus de gestion des

informations relatives au FSPAA, y compris, mais sans s'y limiter, la manière dont les

informations sont:

4.2.3.1 protégées contre tout accès non autorisé (tel que le cryptage, l’authentification

multifacteur et le stockage physique verrouillé).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.3.2 accessed, and how this access is monitored.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.3.3 partagées et transmises.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.2.3.4 stockées (papier, électronique, autres supports), conservées et détruites.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**4.3 Amélioration continue du système de gestion**

Le FSPAA doit disposer de procédures pour améliorer le système de gestion, sur une

base continue, en évaluant la qualité de la prestation du SPAA et en surveillant le

respect des procédures écrites informées par les lois, les textes normatifs et les NNC

pertinents.

**4.3.1 Plan d'évaluation de la qualité de la prestation des SPAA**

Les procédures écrites doivent:

4.3.1.1 décrire le plan d'évaluation de la qualité de la prestation des SPAA, y compris,

mais sans s'y limiter:

(a) son origine (p.ex., provenant de la direction ou des parties prenantes);

Cliquez ici pour entrer du texte.

(b) le rôle de la ou des personnes responsables de la préparation et de la mise en

oeuvre du plan;

Cliquez ici pour entrer du texte.

(c) les processus d'approbation, de mise à jour et de révision;

Cliquez ici pour entrer du texte.

(d) les méthodes utilisées pour évaluer la qualité; et

Cliquez ici pour entrer du texte.

(e) la fréquence des évaluations.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.1.2 décrire le processus d'engagement des individus au sein du FSPAA dans

l'élaboration du plan d'évaluation de la qualité de la prestation de l'SPAA.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.1.3 identifier les indicateurs de qualité que le FSPAA mesurera afin de l'aider à

améliorer la prestation des SPAA tels que la satisfaction de la clientèle et la rétention

des employés/bénévoles.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.1.4 décrire le processus de collecte des informations obtenues à partir des évaluations.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.1.5 décrire le processus, y compris le rôle de la ou des personnes responsables,

pour analyser et interpréter les informations recueillies.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.1.6 décrire le processus par lequel le FSPAA mettra en oeuvre les améliorations

découlant des résultats de l'évaluation de la qualité.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.1.7 décrire le processus de réception, d'évaluation et de traitement des plaintes des

personnes au sein du FSPAA et des parties prenantes.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.1.8 décrire comment le FSPAA protégera les plaignants contre les représailles et

comment les informations sur cette protection seront diffusées aux personnes au sein

du FSPAA (p.ex., la capacité de déposer une plainte anonyme) et aux parties prenantes.

Cliquez ici pour entrer du texte.

**4.3.2 Surveillance de la conformité aux procédures écrites**

**Les procédures écrites doivent:**

4.3.2.1 décrire le processus de mise à jour des procédures écrites, y compris leur

développement, leur gestion (comme la mise à jour et le contrôle de version) et leur

conservation.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.2.2 outline the process for ensuring that Individuals within the AAHSP have access

to the current version of written procedures.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.2.3 décrire le processus de formation des personnes au sein du FSPAA sur les

procédures écrites (voir la section 4.2.1).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.2.4 décrire le plan de surveillance de la conformité des pratiques du FSPAA aux

procédures écrites, y compris, mais sans s'y limiter:

(a) le rôle de la ou des personnes responsables de la préparation et de la mise en

oeuvre du place;

Cliquez ici pour entrer du texte.

(b) les processus d'approbation, de mise à jour et de revision;

Cliquez ici pour entrer du texte.

(c) la base de la surveillance de la conformité (telle que la surveillance en cas d'incident

ou la surveillance choisie au hasard);

Cliquez ici pour entrer du texte.

(d) les méthodes utilisées pour surveiller la conformité; et

Cliquez ici pour entrer du texte.

(e) la fréquence de contrôle de la conformité.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.2.5 décrire le processus de communication des constatations découlant de la

surveillance de la conformité.

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.2.6 décrire les indicateurs utilisés pour effectuer une analyse de la conformité (tels

que le délai entre la découverte de la constatation et sa résolution, la gravité des

constatations et la fréquence des constatations).

Cliquez ici pour entrer du texte.

4.3.2.7 décrire le processus par lequel le FSPAA mettra en oeuvre les ameliorations

découlant des résultats de la surveillance de la conformité (telles que la formation, la

révision des procédures écrites et l'allocation des ressources).

Cliquez ici pour entrer du texte.

Cette section peut être utilisée pour des annexes, des photos, des diagrammes, des liens vidéo et d'autres documents pertinents.