



DÉVELOPPEMENT D'UN SYSTÈME DE GESTION DES SERVICES PERSONNELS ASSISTÉS PAR DES ANIMAUX (SPAA)



Table des matières

Préface	3
Membres du comité technique	4
Introduction	5
1. Portée	6
2. Références normatives	7
3. Termes et définitions	9
4. Exigences techniques	11
4.1 Mandat	11
4.1.1 Mission et vision	11
4.1.2 Parties prenantes	11
4.1.3 Valeurs fondamentales et autres politiques	12
4.1.4 Buts et objectifs	12
4.1.5 Responsabilité et imputabilité	12
- Structure organisationnelle	12
- Les conflits d'intérêts	13
- Confidentialité des personnes au sein du FSPAA et des consommateurs	13
- Sécurité des personnes au sein du FSPAA et des consommateurs	14
- Sécurité et bien-être des AAP	14
- Assurance et protection de responsabilité civile	16
4.2 Ressources requises	16
4.2.1 Ressources humaines	16
- Qualifications et formation	16
- Code de conduite	17
- Gestion des plaintes	17
4.2.2 Ressources physiques, financières et en nature	17
4.2.3 Gestion des informations	18
4.3 Amélioration continue du système de gestion	18
4.3.1 Plan d'évaluation de la qualité de la prestation des SPAA	18
4.3.2 Surveillance de la conformité aux procédures écrites	19
Annexes informatives	
A A1 Secteur de l'industrie des services personnels assistés par des animaux (SPAA)	21
A2 Secteur de l'industrie des services personnels assistés par des animaux (SPAA) (Légende texte seul)	22
B Références informatives	23

Préface

L'Organisme de normalisation de la recherche humaine (ONRH) est un organisme canadien d'élaboration de normes sans but lucratif qui élabore des normes de recherche humaine pertinentes pour les Canadiens qui mènent, supervisent et participent à la recherche humaine.

Les normes de recherche humaine assurent que les droits et le bien-être des participants à la recherche sont sauvegardés et que la recherche humaine soit menée dans un environnement qui favorise l'efficacité, atténue les risques et produit des données fiables vérifiables et crédibles. L'adoption des normes de recherche humaine assure l'harmonisation, la collaboration et la croissance de ce secteur d'activités économiques dans notre pays et à l'échelle internationale.

L'ONRH adhère au Code de pratique pour l'élaboration, l'adoption et l'application des normes de l'Accord de l'OMC sur les obstacles techniques au commerce dans le développement des normes de service et de gestion pour la recherche humaine.

Les NNC de l'ONRH sont élaborées conformément aux exigences et directives actuelles – Accréditation des organismes d'élaboration de normes établies par le CCN.

Le calendrier pour l'élaboration de NNC CAN/ONRH-500.01-2022 « Développement d'un système de gestion des services personnels assistés par des animaux (SPAA) » était comme suit:

Publication d'un avis d'intention: 2021/03/04
Première réunion du comité technique: 2021/09/21
Période de consultation publique: 2022/05/16 - 2022/07/16
Réunion finale du comité technique: 2022/08/09
Publication: 2022/09/12
Amendement A.1: 2023/09/12

L'ONRH veillera à ce que cette NNC demeure actuelle et pertinente en la maintenant sur une base continue grâce à un examen permanent du comité technique.

Une NNC est une norme conçue par un organisme d'élaboration de normes accrédité par le Conseil canadien des normes (CCN), conformément aux exigences et aux directives établies par le CCN. Pour en savoir plus sur les NNC, visitez le www.scc.ca.

Le CCN est une société d'état faisant partie du portefeuille d'Innovation, sciences et développement économique (ISDE) Canada. Dans le but d'améliorer la compétitivité économique et le bien-être social du Canada, le CCN dirige et facilite l'élaboration et l'utilisation des normes nationales et internationales. Le CCN coordonne également la participation canadienne à l'élaboration des normes et identifie des stratégies pour faire progresser les efforts de normalisation du Canada.

Les services d'accréditation sont fournis par le CCN à divers clients, notamment des certificateurs de produits, des laboratoires d'essais et des organismes d'élaboration de normes. Une liste des programmes du CCN et des organismes accrédités est accessible au public à www.scc.ca/fr.

Membres du comité technique

Cette NNC a été élaborée au moyen d'un processus consensuel par un comité technique composé de vingt-deux (22) Canadiens représentant diverses régions du Canada et catégories d'intérêt pertinentes.

Régions du Canada représentées

Atlantique	3 membres
Centrale	9 membres
Prairies	5 membres
Ouest	5 membres

Champs d'intérêt représentés

Intérêt général	6 membres Les individus ayant un intérêt personnel et/ou professionnel dans les services personnels assistés par des animaux (SPAA).
Autorité de réglementation	2 membres Les personnes qui travaillent dans le secteur public canadien et qui s'intéressent aux animaux d'assistance personnelle (AAP).
Producteur	8 membres Les personnes impliquées dans la formation, les soins et le placement des AAP.
Bénéficiaire	6 membres Professionnels des services assistés par l'animal (PSAA) impliqués dans la prestation des SPAA.

Introduction

Les services personnels assistés par des animaux (SPAA), communément appelés services assistés par des animaux, englobent une variété de pratiques multidisciplinaires et interdisciplinaires (telles que l'élevage, la formation et le placement d'animaux d'assistance/de service), et les interventions assistées par des animaux (IAA) qui incluent, notamment, les activités assistées par des animaux (AAA), la pédagogie assistée par l'animal (PAA) et la thérapie assistée par l'animal (TAA) qui soutiennent les humains tout en préservant le bien-être des animaux d'assistance à la personne (AAP). Les SPAA sont fournis par un fournisseur de services personnels assistés par des animaux (FSPAA).

Les SPAA ne sont pas normalisées par les Normes nationales du Canada (NNC) ni réglementées par le secteur public canadien. Par conséquent, l'accès aux SPAA, tels que les soins de santé assistés par les animaux, les services sociaux, judiciaires et correctionnels, est incohérent, ambigu et déroutant, et la qualité ne peut pas toujours être vérifiée. L'absence de NNC a le potentiel de nuire aux consommateurs, au grand public et aux animaux impliqués dans la prestation de services, tout en ayant un impact sur la crédibilité des fournisseurs de services et des ressources essentielles pour soutenir et favoriser l'innovation.

Cette NNC décrit les exigences pour le développement d'un système de gestion pour un FSPAA. Elle vise à :

- accroître la transparence et la responsabilisation de la prestation des SPAA;
- établir les exigences essentielles et les meilleures pratiques pour l'administration et la gouvernance des SPAA; et
- promouvoir un programme d'évaluation de la conformité des SPAA volontaire par une tierce partie pour cultiver une chaîne de crédibilité.

L'utilisateur de cette NNC est responsable de juger sa pertinence dépendamment de l'objet de son utilisation. Cette NNC peut être utilisée pour l'évaluation de la conformité.

THIS NATIONAL STANDARD OF CANADA IS AVAILABLE IN FRENCH AND ENGLISH VERSIONS.

Codes ICS : 03.100.30, 03.100.70, 03.080.30

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.

2. Références normatives

Cette NNC a été élaborée conformément aux documents normatifs énumérés ci-dessous, qui sont tous accessibles au public. L'utilisateur de cette NNC doit se référer à la dernière édition ou révision des documents normatifs.

Air Carrier Access Act or (ACAA) Code of Federal Regulations

<https://www.ecfr.gov/current/title-14/chapter-II/subchapter-D/part-382/subpart-A/section-382.3>

CAN/CSA-Z1003-13/BNQ 9700-803/2013 (R18)

Santé et sécurité psychologiques en milieu de travail — Prévention, promotion et lignes directrices pour une mise en œuvre par étapes

<https://www.csagroup.org/fr/store/product/CAN%25100CSA-Z1003-13%25100BNQ%209700-803%251002013/>

Charte Canadienne des droits et libertés

<https://www.justice.gc.ca/eng/csjsjc/rfc-dlc/ccrf-ccdl/pdf/charter-poster.pdf>

Code criminel – L.R.C., 1985 ch.C-46 (Article 445.01)

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-46/page-57.html#h-119955>

Législation applicable aux organismes de bienfaisance

<http://sourceosbl.ca/gestion-dun-organisme/travailler-avec-larc/other-legislation-affecting-charities>

Loi canadienne sur l'accessibilité

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/TexteComplet.html>

Loi canadienne sur les droits de la personne

<https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/H-6.pdf>

Loi de l'impôt sur le revenu

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/i-3.3/>

Loi sur la concurrence

<https://laws.justice.gc.ca/PDF/C-34.pdf>

Loi sur la santé des animaux

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/h-3.3/index.html>

Loi sur l'enregistrement des organismes de bienfaisance (renseignements de sécurité)

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-27.55/TexteComplet.html>

Loi sur l'équité en matière d'emploi

<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/e-5.401/>

Professionnels en ressources humaines inscrits (Loi de 2013 sur les)
<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/13r06>

Lois provinciales et territoriales sur le bien-être des animaux d'élevage
<https://inspection.canada.ca/sante-des-animaux/transport-sans-cruaute/lois-provinciales-et-territoriales/fra/1358482954113/1358483058784>

Professionnels en ressources humaines inscrits (Loi de 2013 sur les)
<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/13r06>

Règlement sur la santé des animaux
https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C_ch._296/index.html

Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées
<https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/SOR-2019-244.pdf>

3. Termes et définitions

Animal d'assistance/de service : Un AAP qui est entraîné individuellement par une organisation ou une personne spécialisée dans l'entraînement de chiens d'assistance/de service pour effectuer une tâche d'assistance à une personne ayant un handicap ou ayant un besoin lié à son handicap et qui vit toujours avec l'individu.

Animal d'assistance personnelle (AAP): Un partenaire domestiqué, en bonne santé, adapté, correctement socialisé, évalué, positivement motivé et souvent formé, impliqué dans la prestation de SPAA.

Animal de soutien émotionnel (ASE) : Un animal de compagnie qui peut apporter du réconfort et un soutien émotionnel à ses propriétaires, mais qui n'est pas spécifiquement entraîné pour un handicap ou évalué pour l'engagement communautaire.

Consommateur : Un individu ou un groupe d'individus qui utilisent les biens et services SPAA.

Dresseur: Une personne qui aide à former, travaille avec ou prend soin des AAP.

Fournisseur de services humains assistés par des animaux (FSPAA) : Individus, ainsi qu'organisations publiques ou privées à but lucratif ou non lucratif, engagés dans l'activité de prestation de SPAA.

Handicap: « Déficiência notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. » (Loi canadienne sur l'accessibilité).

Individus au sein du FSPAA : Toute personne impliquée directement ou indirectement dans la prestation d'un SPAA, tels que les employés, les sous-traitants, les bénévoles, les étudiants et les partenaires.

Intervention assistée par l'animal (IAA) : Services qui améliorent la qualité de vie des humains tout en préservant la santé et le bien-être des AAPs qui travaillent avec des équipes multidisciplinaires et interdisciplinaires ou un PSAA au sein d'un FSPAA pour exercer des AAA, de la PAA et de la TAA.

- **Activités assistées par l'animal (AAA)** : Activités informelles, récréatives et de motivation qui intègrent des animaux (AAP). Les AAA sont dispensés dans la communauté et dans d'autres contextes tels que les hôpitaux, les maisons de soins infirmiers et de retraite, les établissements d'enseignement et les

aéroports. Les dresseurs doivent être compétents dans les populations et les contextes dans lesquels ils travaillent.

- **Pédagogie assistée par l'animal (PAA) :** Activité orientée vers un objectif, planifiée et structurée qui intègre des animaux (AAP) et qui est, dirigée et dispensée par des professionnels de l'éducation et des animateurs qualifiés tels que des enseignants, des entraîneurs et des aides pédagogiques. La PAA inclut la PAA dans l'éducation, le développement personnel et le développement organisationnel.
- **Thérapie assistée par l'animal (TAA) :** Un processus de traitement orienté vers un objectif, évalué, structuré, qui intègre des animaux (AAP) et qui est dispensé par des professionnels de la santé ou des FSPAA accrédités dans leur champ de pratique.

Parties prenantes : Individus ou organisations directement ou indirectement touchés par le FSPAA, ou ayant une influence directe ou indirecte sur le FSPAA.

Professionnel des Services Assistés par l'Animal (PSAA): Une personne qui peut avoir besoin d'une certaine désignation, certification ou niveau de compétence pour travailler avec des personnes et des animaux afin de fournir de SPAA dans son champ de pratique spécifié, comme des bénévoles, des éducateurs, des animateurs, des dresseurs d'animaux, des thérapeutes, des conseillers, des ergothérapeutes, des physiothérapeutes et des orthophonistes.

Sauvegarder le bien-être des AAP : protéger le bien-être (comme la santé physique, les besoins fondamentaux et la santé psychologique) des AAP sensibles.

Services personnels assistés par des animaux (SPAA) : Une variété de pratiques interdisciplinaires (telles que l'élevage, la formation et le placement d'animaux d'assistance/de service), et les IAA, y compris les AAA, la PAA et la TAA, qui soutiennent les humains tout en préservant le bien-être des AAP. Les SPAA sont dispensés par un FSPAA (voir Annexe A).

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;
- (b) le but ou l'objectif du FSPAA;
- (c) le(s) type(s) de service(s) fourni(s);
- (d) à qui le ou les services sont fournis; et
- (e) les aspirations du FSPAA.

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) ;
- (b) la détermination et la communication des besoins et des attentes des parties prenantes; et
- (c) processus indiquant comment le FSPAA confirmera que les besoins et les attentes des parties prenantes ont été satisfaits.

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.

4.1.3.2 dresser la liste des lois, règlements, lignes directrices et politiques (internes et externes) pertinents régissant le FSPAA.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

4.1.5.7 décrire comment la vie privée et les intérêts personnels des individus au sein du FSPAA et des consommateurs seront protégés.

4.1.5.8 décrire le processus de maintien de la confidentialité et de la sécurité des renseignements personnels (tels que les 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;

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

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

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

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.

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).

4.1.5.11 décrire comment les risques de sécurité sont identifiés, évalués, gérés et évalués (processus prospectif).

4.1.5.12 décrire comment les incidents liés à la sécurité sont signalés et gérés (processus rétrospectif).

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).

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).

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.

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).

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).

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).

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 de travail.

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).

4.2 Ressources requises

4.2.1 Ressources humaines

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).

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.

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

4.2.1.4 décrire les éléments de chaque programme de formation (interne ou externe) associés à chaque rôle au sein du FSPAA.

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.

4.2.1.6 décrire le processus de suivi et d'évaluation des performances des individus au sein du FSPAA.

4.2.1.7 décrire le plan pour assurer la formation continue et l'éducation permanente des personnes au sein du FSPAA.

4.2.1.8 décrire le processus de création et de maintenance des dossiers de formation pour toutes les personnes au sein du FSPAA.

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.

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).

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

Gestion des plaintes

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.

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).

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).

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

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).

4.2.3.2 accédées et comment cet accès est surveillé.

4.2.3.3 partagées et transmises.

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

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) ;

(b) le rôle de la ou des personnes responsables de la préparation et de la mise en œuvre du plan ;

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

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

(e) la fréquence des évaluations.

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.

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.

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

4.3.1.5 décrire le processus, y compris le rôle de la ou des personnes responsables, pour analyser et interpréter les informations recueillies.

4.3.1.6 décrire le processus par lequel le FSPAA mettra en œuvre les améliorations découlant des résultats de l'évaluation de la qualité.

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.

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.

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.

4.3.2.2 décrire le processus pour s'assurer que les personnes au sein du FSPAA ont accès à la version actuelle des procédures écrites.

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).

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 œuvre du plan ;

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

(c) la base de la surveillance de la conformité (telle que la surveillance en cas d'incident ou la surveillance choisie au hasard);

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

(e) la fréquence de contrôle de la conformité.

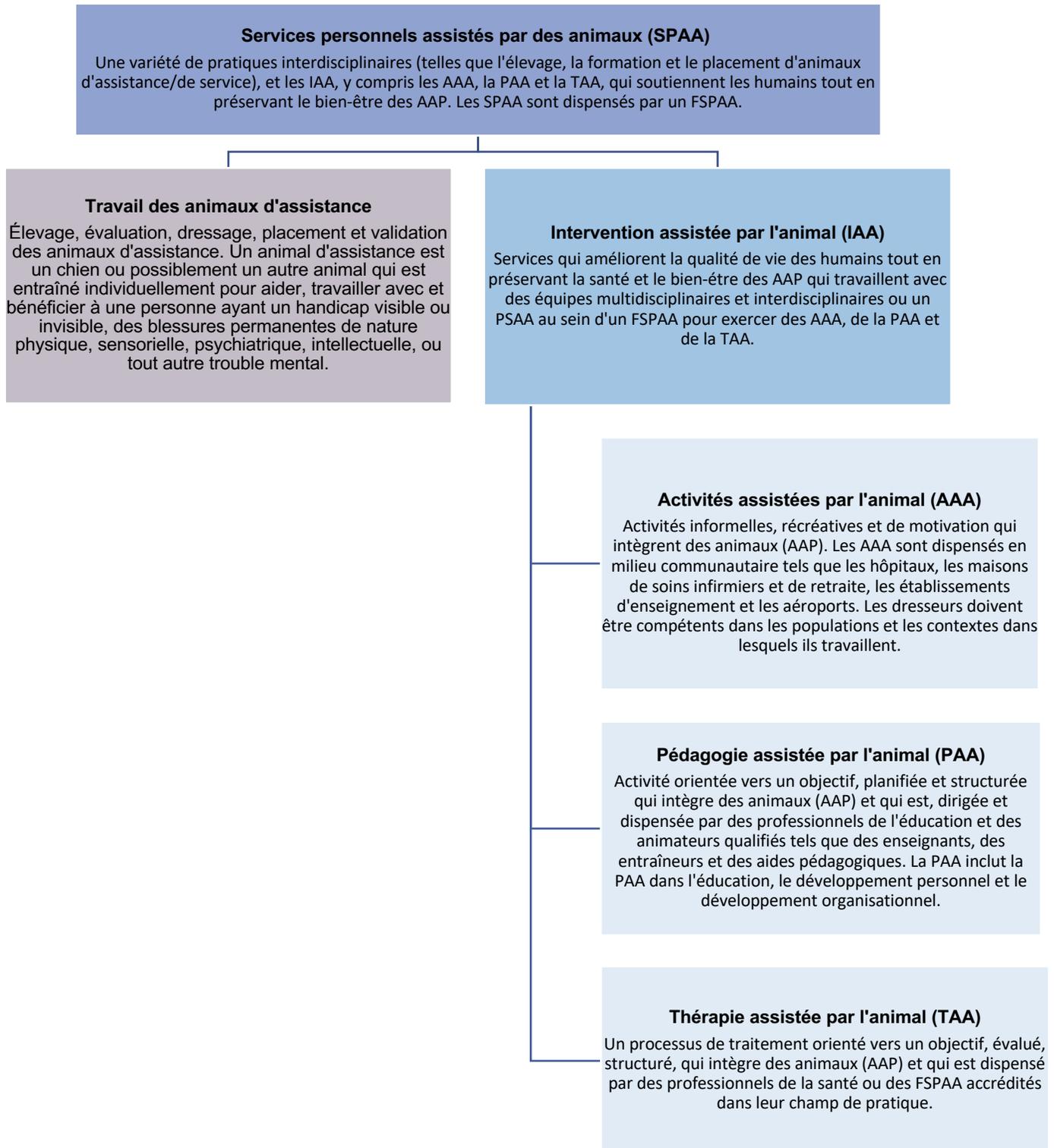
4.3.2.5 décrire le processus de communication des constatations découlant de la surveillance de la conformité.

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).

4.3.2.7 décrire le processus par lequel le FSPAA mettra en œuvre les améliorations découlant des résultats de la surveillance de la conformité (telles que la formation, la révision des procédures écrites et l'allocation des ressources).

Annexe A1: Secteur de l'industrie des services personnels assistés par des animaux (SPAA) (informatif)

La page 20 contient une version accessible de l'organigramme qui apparaît sur cette page.



Annexe A2: Secteur de l'industrie des services personnels assistés par des animaux (SPAA) (légende en texte seul, informatif)

Services personnels assistés par des animaux (SPAA) : Une variété de pratiques interdisciplinaires (telles que l'élevage, la formation et le placement d'animaux d'assistance/de service), et les IAA, y compris les AAA, la PAA et la TAA, qui soutiennent les humains tout en préservant le bien-être des AAP. Les SPAA sont dispensés par un FSPAA.

Deux catégories distinctes – Travail des animaux d'assistance et Intervention assistée par l'animal (IAA)

Travail des animaux d'assistance : Élevage, évaluation, dressage, placement et validation des animaux d'assistance. Un animal d'assistance est un chien ou possiblement un autre animal qui est entraîné individuellement pour aider, travailler avec et bénéficier à une personne ayant un handicap visible ou invisible, des blessures permanentes de nature physique, sensorielle, psychiatrique, intellectuelle, ou tout autre trouble mental.

Intervention assistée par l'animal (IAA) : Services qui améliorent la qualité de vie des humains tout en préservant la santé et le bien-être des AAP qui travaillent avec des équipes multidisciplinaires et interdisciplinaires ou un PSAA au sein d'un FSPAA pour exercer des AAA, de la PAA et de la TAA.

Types d'intervention assistée par l'animal (IAA)

Activités assistées par l'animal (AAA) : Activités informelles, récréatives et de motivation qui intègrent des animaux (AAP). Les AAA sont dispensés en milieu communautaire tels que les hôpitaux, les maisons de soins infirmiers et de retraite, les établissements d'enseignement et les aéroports. Les dresseurs doivent être compétents dans les populations et les contextes dans lesquels ils travaillent.

Pédagogie assistée par l'animal (PAA) : Activité orientée vers un objectif, planifiée et structurée qui intègre des animaux (AAP) et qui est, dirigée et dispensée par des professionnels de l'éducation et des animateurs qualifiés tels que des enseignants, des entraîneurs et des aides pédagogiques. La PAA inclut la PAA dans l'éducation, le développement personnel et le développement organisationnel.

Thérapie assistée par l'animal (TAA) : Un processus de traitement orienté vers un objectif, évalué, structuré, qui intègre des animaux (AAP) et qui est dispensé par des professionnels de la santé ou des FSPAA accrédités dans leur champ de pratique.

Annexe B : Références informatives

Les documents informatifs suivants sont destinés à faciliter la compréhension conceptuelle de la présente NNC. L'utilisateur de la présente NNC devrait se référer à la dernière édition ou révision de ces documents informatifs.

2021 AAHA Working, Assistance, and Therapy Dog Guidelines

<https://www.aaha.org/globalassets/02-guidelines/working-assistance-and-therapy-dog/resourcepdfs/2021-aaha-working-assistance-and-therapy-dog-guidelines.pdf>

ACMV - Code de pratiques recommandés aux chenils du Canada

<https://www.veterinairesaucauda.net/media/zqinlmav/code-of-practice-for-canadian-kennel-operations.pdf>

ACMV - Éducation des chiens sans violence – Énoncé de position

<https://www.veterinairesaucauda.net/politiques-et-rayonnement/enonces-de-position/enonces/education-des-chiens-sans-violence/>

A Code of Practice for Cattery Operations (2009)

https://nanopdf.com/download/a-code-of-practice-for-canadian-cattery-operations-canadian_pdf

A Universal Declaration on Animal Sentience: No Pretending

<https://www.psychologytoday.com/us/blog/animal-emotions/201306/universal-declaration-animal-sentience-no-pretending>

Air Canada

<https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/plan/accessibility.html#/home>

Air Carrier Access Act or (ACAA) Code of Federal Regulations

<https://www.ecfr.gov/current/title-14/chapter-II/subchapter-D/part-382/subpart-A/section-382.3>

Americans With Disabilities Act (ADA)

<https://www.ada.gov/resources/service-animals-2010-requirements/#how-service-animal-is-defined>

Animal Assisted Intervention International (2019). Standards of Practice.

<https://otaus.com.au/publicassets/80cfd523-2030-ea11-9403-005056be13b5/AAll-Standards-of-Practice.pdf>

Animals in Healthcare Facilities: Recommendations to Minimize Potential Risks

<https://www.cambridge.org/core/services/aop-cambridge-core/content/view/7086725BAB2AAA4C1949DA5B90F06F3B/S0899823X1500015Xa.pdf/animals-in-healthcare-facilities-recommendations-to-minimize-potential-risks.pdf>

Animal Learning and Training: Implications for Animal Welfare Sabrina I.C.A. Brando
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22998957/>

Animal Sentience: History, science, and politics. *Animal Sentience* 31(1)
<https://www.wellbeingintlstudiesrepository.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1697&context=animsent>

Animal Sentience: science, policy and 'real world' application
<https://www.rspca.org.uk/documents/1494935/9042554/Animal+Sentience+science%2C+policy+and+%27real+world%27+application+%28PDF+1.07MB%29.pdf/c18b3c6a-e343-e1ac-77de-3d36cbcf629d?t=1575470583908>

Animal Sentience: Where Are We and Where Are We Heading?
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26487167/>

Applying One Health to the Study of Animal-Assisted Interventions
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4703413/pdf/nihms4984.pdf>

Brelsford, V. L., Dimolareva, M., Gee, N. R., & Meints, K. (2020). Best practice standards in animal-assisted interventions: How the LEAD risk assessment tool can help. *Animals*, 10(6), 974. <https://doi.org/10.3390/ani10060974>

Bureau de l'ombudsman de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes - Voyager avec un chien d'assistance - Canada.ca
<https://www.canada.ca/fr/ombudsman-defense-nationale-forces/information-educative/militaires-fac/sante/guide-voyager-chien-service.html>

Canadian Animal Law, September 2021. LexisNexis Canada. ISBN 9780433507017
Author: V. Victoria Shroff

Canadian Task Force on Animal-Assisted Interventions. (2014). *Animal Assisted Interventions (AAI) Proposed Guidance for Practice for Canada*.
https://www.academia.edu/42202753/Animal_Assisted_Interventions_AAI_Proposed_Guidance_for_Practice_for_Canada

Cartier Equine Assisted Learning Standard of Practice and Code of Ethics
<https://www.cartierfarms.ca/standards-of-practice.html>

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST)
<https://www.cchst.ca/topics/legislation/index.html>

Certification Council for Professional Dog Trainers
<https://www.ccpdt.org/about-us/standards-practice-code-ethics/>

CFR 382 Subpart E, qui traite du transport d'animaux d'assistance (à partir de "Rule 382.72")

<https://www.ecfr.gov/current/title-14/chapter-II/subchapter-D/part-382/subpart-E>

Charity Village

<https://charityvillage.com/screening-services/#criminalrecord>

Code d'éthique de Canada équestre

https://www.equestrian.ca/cfs/files/resources/D9tML7Qjz72Y9vLRK/Code_dethique.pdf?token=eyJhdXRoVG9rZW4iOilifQ=#:~:text=Tout%20membre%20de%20Canada%20Équestre,sports%20équestres%20auxquelles%20il%20participe

Code of Conduct Equestrian Canada

https://www.equestrian.ca/cdn/storage/resources_v2/qS5ZQvniEcJ55GCTX/original/qS5ZQvniEcJ55GCTX.pdf

Conseil national pour les soins aux animaux d'élevage - Codes de pratiques pour les soins et la manipulation des animaux d'élevage

<https://www.nfacc.ca/codes-de-pratiques>

Defining Terms Used for Animals Working in Support Roles for People with Support Needs

<https://www.mdpi.com/2076-2615/12/15/1975/htm#:~:text=Although%20animals%20are%20being%20employed%20for%20a%20growing,sam e%20role%20can%20be%20described%20with%20different%20terms>

Equine Assisted Growth and Learning Association (EAGALA):

https://www.eagala.org/assets/docs/Eagala%20Code%20of%20Ethics_revised_&_approved_11.7.20.pdf

Fiches d'information réponses santé sécurité au travail

<https://www.cchst.ca/oshanswers/index.html>

Guide sur les fournisseurs de services de transport visés par le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées

<https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-sur-fournisseurs-services-transport-vises-par-reglement-sur-transports-accessibles>

Human Resource Professionals Association Code of Conduct

https://hrpa.s3.amazonaws.com/uploads/2021/02/Schedule-2-Codes-of-Conduct-Revised-Jan-26.-2021_1.pdf

International Association of Human-Animal Interaction Organizations (IAHAIO). (2018). White Paper: The IAHAIO definitions for animal assisted intervention and guidelines for wellness of animals involved in AAI.

<https://iahaio.org/wp/wp-content/uploads/2021/01/iahaio-white-paper-2018-english.pdf>

International Society for Animal Assisted Therapy (ISAAT) Species List
https://isaat.org/wp-content/uploads/2021/03/Positive-List-Species_2018-03-08-redlist.pdf

Kerulo, G., Kargas, N., Mills, D. S., Law, G., VanFleet, R., Faa-Thompson, T., & Winkle, M. Y. (2020). Animal-Assisted Interventions: Relationship between standards and qualifications. *People and Animals: The International Journal of Research and Practice*, 3(1). <https://docs.lib.purdue.edu/paij/vol3/iss1/4>

La Corporation des Zoothérapeutes du Québec:
<https://cdn.ca.yapla.com/company/CPYGzbfRWZuqhehXMPPuRWbi/asset/files/code-deontologie-czq.pdf>

Mellor, D. J., Beausoleil, N. J., Littlewood, K. E., McLean, A. N., McGreevy, P. D., Jones, B., & Wilkins, C. (2020). The 2020 Five Domains Model: Including human-animal interactions in assessments of animal welfare. *Animals*, 10(10), 1870.
<https://doi.org/10.3390/ani10101870>

Normes de soins canadiennes pour les animaux des refuges: en accord avec les recommandations de l'ASV
https://humanecanada.ca/wp-content/uploads/2020/03/ASV_Shelter_Standards-French-Cdn_foreword.pdf

Normes et ressources provinciales et territoriales sur la législation du travail
<https://www.adp.ca/fr-ca/ressources/conformite-et-legislation/normes-emploi-au-canada/provinces-et-territoires.aspx>

Office des Transports du Canada - Que devriez-vous faire si vous prévoyez voyager avec un animal aidant?
<https://otc-cta.gc.ca/fra/animaux-aidants>

Ontario Ministry of Labour, Training and Skills Development
https://www.labour.gov.on.ca/english/hs/worker_defn.php

Optimal Terminology for Services in the United States that Incorporate Horses to Benefit People: A Consensus Document
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33252244/> or
<https://www.liebertpub.com/doi/epdf/10.1089/acm.2020.0415>

Order Out of Chaos Revised: A Call for Clear and Agreed-Upon Definitions Differentiating Between Animal-Assisted Interventions
https://www.researchgate.net/publication/307908063_Order_Out_of_Chaos_Revised_A_Call_for_Clear_and_Agreed-Upon_Definitions_Differentiating_Between_Animal-Assisted_Interventions

Pet Partners

<https://petpartners.org/act/aacr/>

Processus de filtrage – Bénévole Canada

<https://volunteer.ca/index.php?MenuItemID=337&lang=fr>

Public perceptions of service dogs, emotional support dogs, and therapy dogs.

Schoenfeld-Tacher, R., Hellyer, P., C eung, L., & Kogan, L. (2017).

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5486328/>

Quality Development and Quality Assurance in Practical Animal-Assisted Interventions

https://isaat.org/wp-content/uploads/2021/07/Qualitaetskriterien_e-1.pdf

Rodriguez, K. E., LaFollette, M. R., Hediger, K., Ogata, N., & O'Haire, M. E. (2020).

Defining the PTSD service dog intervention: Perceived importance, usage, and symptom specificity of psychiatric service dogs for military veterans. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01638>

Schlote, S. M. (2009). Animal-assisted therapy and equine-assisted therapy/learning in Canada: Surveying the current state of the field, its practitioners, and its practices.

<https://www.hhr-rhs.ca/en/tools/chwn-resources/library/english/animal-assisted-therapy-and-equine-assisted-therapy-learning-in-canada-surveying-the-current-state-of-the-field-its-practitioners-and-its-practices.html>

Service Dog Industry Study

https://www.cf4aass.org/uploads/1/8/3/2/18329873/cnd_service_dog_industry_study_no_v_2020.pdf

Society for Companion Animal Studies (2019). *Terminology*.

<http://www.scas.org.uk/animal-assisted-interventions/174-2/>

Stewart, L. A., Chang, C. Y., Parker, L. K., & Grubbs, N. (2016). *Animal-assisted therapy in counseling competencies*. Alexandria, VA: American Counseling Association, Animal-Assisted Therapy in Mental Health Interest Network.

https://www.counseling.org/docs/default-source/competencies/animal-assisted-therapy-competencies-june-2016.pdf?sfvrsn=c469472c_14

The Animal Welfare Science of Working Dogs: Current Perspectives on Recent Advances and Future Directions

<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fvets.2021.666898/full>

The Federation of Horses in Education and Therapy International (HETI):

<https://hetifederation.org/resources/ethical-guidelines/>

The General Principles of Management Systems. Jonathan Brun and John Wolf (2019)

<https://nimonik.com/2019/03/the-general-principles-of-management-systems/>

Therapy Dogs in Educational Settings: Guidelines and Recommendations for Implementation

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8217446/>

US Department of Transportation: This final rule defines a service animal as a dog.

<https://www.regulations.gov/document/DOT-OST-2018-0068-32400>

Van Houtert, E. A. E., Endenburg, N., Wijnker, J. J., Rodenburg, B., & Vermetten, E. (2018). The study of service dogs for veterans with post-traumatic stress disorder: A scoping literature review. *European Journal of Psychotraumatology*, 9 (Suppl 3): 1518199.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6866726/>

VanFleet, R., & Faa-Thompson, T. (2017). *Animal Assisted Play Therapy*. Sarasota, FL: Professional Resource Press.

https://www.academia.edu/43147492/Animal_Assisted_Play_Therapy_book

Voyager avec un animal d'assistance Décision intérimaire

<https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/let-at-55-2022>

WestJet

<https://www.westjet.com/fr-ca/besoins-speciaux/animaux-assistance>

Whitworth, J. D., Scotland-Coogan, D., and Wharton, T. (2019). Service dog training programs for veterans with PTSD: Results of a pilot-controlled study. *Soc. Work Health Care* 58, 412–430 <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30875483/>

Zoothérapie Québec <https://zootherapiequebec.ca>