

# GUIDE DE L'UTILISATEUR POUR LA NORME NATIONALE DU CANADA (NNC) CONCERNANT L'ÉLABORATION D'UN SYSTÈME DE GESTION POUR LES SERVICES HUMAINS ASSISTÉS PAR DES ANIMAUX (SHAA)

[Download this Standard](#)

[Téléchargez la norme](#)



## *Réinventer les services humains assistés par des animaux (SHAA)*

*Réinventer les services d'assistance aux animaux est un effort intentionnel visant à transformer le statu quo d'un secteur industriel fragmenté et non réglementé en un secteur industriel et un marché cohésifs, homogènes, dynamiques, polyvalents et reconnus, qui valorisent et améliorent la qualité de vie et la sécurité publique tout en garantissant la santé et le bien-être des animaux d'assistance aux personnes (AASH).*

*L'intendance du cadeau qui continue de donner : le lien précieux entre les humains et les animaux nous a rapprochés; qu'il soit une source d'inspiration qui stimule notre imagination et notre collaboration pour le plus grand bien, l'unité dans la diversité et la solidarité.*

EΥΧΑΡΙΣΤΩ TÄNAN HVALA GRACIAS DZIĘKUJĘ  
GRAZIE ありがとう MERCI TACK  
**THANK YOU** DIAKUIU  
PALDIES  
ACIU TACK DANKE DANK U WEL ДЗЯКУЮ  
СПАСИБО 谢谢 OBRIGADO diolch KIITOS  
TESEKKUR EDERIM

À notre...

Donateur de projet NNC

Organisme d'élaboration de normes ONRH

Membres du comité technique

Parties prenantes



The Canadian Foundation  
for Animal Assisted Support Services {CF4AASS}

*"Sans normes, il n'y a pas d'amélioration possible". Taiichi Ohno*

# Co-Innovation

La co-innovation, un catalyseur pour favoriser la CommUnauté entre de multiples parties prenantes, disciplines et secteurs.

DÉCOUVRIR! RÊVER! CONCEVOIR! DESTINÉE!

DE CROIRE À L'INCROYABLE

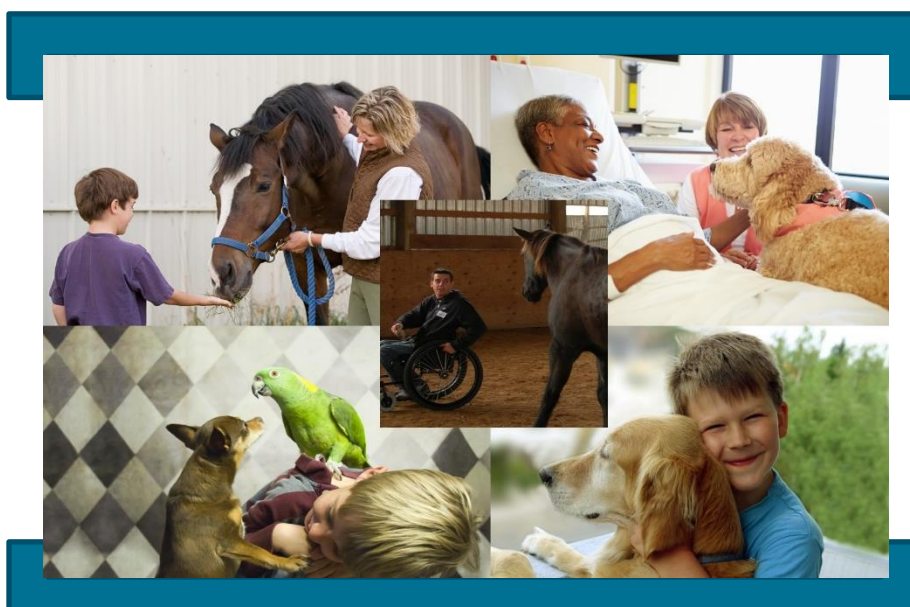
## Secteur d'activité des services humains assistés par des animaux (SHAA)

Les SHAA, communément appelés « services humains assistés par des animaux », englobent une variété de pratiques pluridisciplinaires et interdisciplinaires ainsi que le placement d'**animaux d'assistance/de service et d'interventions assistées par des animaux (IAA)**.

### Animaux d'assistance aux services humains (AASH)

Les AASH sont des partenaires domestiqués, en bonne santé, adaptés, souvent dressés, convenablement socialisés, évalués et motivés de manière positive pour la fourniture de SHAA.

Les SHAA sont fournis par des **prestataires de services humains assistés par des animaux (PSHAA) et des professionnels des services assistés par des animaux (PSAA)**. Les SHAA sont une sous-catégorie de l'industrie canadienne des services à la personne. Cette industrie en pleine évolution est un moteur important au sein d'un secteur socio-économique global et d'un marché en pleine croissance.





Ce guide de l'utilisateur vise à présenter un document d'accompagnement qui sera utile, éducatif et pratique pour les parties intéressées par la Norme nationale du Canada (NNC) qui commencent ou continuent à naviguer dans le secteur en plein essor de l'industrie canadienne des SHAA à travers la lentille d'un cadre plus cohérent. La NNC « décrit » les exigences essentielles et les meilleures pratiques recommandées pour le fonctionnement et la mise en œuvre des SHAA. La NNC ne « prescrit pas les procédures opérationnelles normalisées des entreprises ». Au contraire, la NNC a été établie pour être réalisable, descriptive et définissable, indépendamment de la taille de l'entreprise, du type de SHAA qu'elle fournit et des espèces concernées. La polyvalence de la NNC et le présent guide favorisent et mettent en évidence l'importance d'un marché équitable, innovant et ouvert au profit des parties prenantes concernées.

### Document d'information

L'accès aux SHAA dans le cadre des soins de santé, des services sociaux, de la justice et des services correctionnels est incohérent, ambigu et déroutant, et il n'est pas toujours possible de s'assurer de la qualité. Malgré la polyvalence des SHAA, l'absence de NNC pourrait nuire aux consommateurs, au public et aux animaux impliqués dans la prestation de services, tout en affectant la crédibilité des prestataires de services et les ressources essentielles pour soutenir et encourager l'innovation.

En outre, les SHAA ne sont pas réglementés par le secteur public canadien. C'est pourquoi cette NNC d'avant-garde a été élaborée afin de promouvoir, d'unir et d'engager les parties prenantes intéressées à cultiver les meilleures pratiques essentielles et à clarifier les exigences obligatoires pour l'exploitation d'une entreprise SHAA au Canada. Bien que la liste des parties intéressées ne soit pas exhaustive, le présent document donne des exemples de parties intéressées (utilisateurs) pour aider à tirer le meilleur parti de la NNC aux fins prévues. Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à la NNC et de l'importance que vous accordez aux normes en tant que cadre et vecteur d'une réussite mutuellement bénéfique.

### Le processus d'élaboration et son fonctionnement

Lors de la co-crédation de la NNC, le comité technique (CT) a examiné la législation, les réglementations et autres instruments juridiques pertinents et, le cas échéant, d'autres NNC publiées. Ces sources d'information sont appelées « documents normatifs ». D'autres documents pertinents ont été ajoutés à la section Références informatives de la NNC. Les références informatives ont aidé le CT à façonner les exigences techniques de la section 4 de la NNC, tout comme les commentaires reçus au cours de la consultation publique de 60 jours. L'ONRH est l'organisme d'élaboration de normes (OEN) accrédité que la CF4AASS a chargé d'élaborer la NNC. L'intégrité, l'expertise et le respect diligent des politiques et procédures accréditées de l'ONRH ont permis de mener à bien ce projet, de même que notre donateur visionnaire, le comité technique engagé et les parties prenantes intéressées qui ont participé à cette initiative.

La NNC étant un document technique, le mot « doit » indique que l'exigence est obligatoire et qu'elle est étayée par des références normatives, tandis que le mot « devrait » indique que l'exigence est recommandée ou qu'il s'agit d'une déclaration de meilleure pratique.

**\*Lisibilité et contexte** La quatrième section est consacrée aux « exigences techniques », qui décrivent tous les aspects de l'exploitation d'une entreprise SHAA, quelle que soit la taille de l'entreprise, le type de programme ou les espèces concernées, ce qui rend la NNC réalisable, évolutive et mesurable.



Le terme « accréditation » dans le secteur industriel canadien ne fait pas référence à des exigences contractuelles ou réglementaires impartiales de la part d'une « tierce partie » ou d'un gouvernement. En revanche, l'auto-attestation d'un prestataire de services ou un processus d'examen par les pairs est mis en œuvre pour déterminer si une entreprise ou ses membres ont répondu aux attentes en matière de performance de la marque par le biais de leurs politiques et procédures opérationnelles standard (POS) « privées » respectives.

Les mots « normes, certification et accréditation » sont souvent utilisés de manière interchangeable dans différents contextes, ce qui est source de confusion et d'ambiguïté. Afin d'éviter toute confusion, ce guide souligne brièvement ces différences.

### Qui sont les prestataires de services?

#### Prestataire de services humains assistés par des animaux (PSHAA)

Les PSHAA comprennent des personnes, des organismes à but lucratif ou non, et des organisations publiques ou privées qui exercent des activités dans le domaine des SHAA

#### Professionnel des services assistés par un animal (PSAA)

Un PSAA est une personne qui peut avoir besoin d'un certain titre, d'une certaine certification ou d'un certain niveau de compétence pour fournir des types particuliers de services avec des animaux d'assistance dans le cadre de son champ d'activité spécifique, comme les bénévoles, les thérapeutes et les dresseurs d'animaux.

Au Canada, un PSHAA ou un PSAA doit travailler au sein d'une structure d'entreprise. La structure d'entreprise dispose d'un mandat écrit qui décrit les systèmes de gestion et le cadre administratif requis pour fournir des SHAA. Le système de gestion intègre tous les aspects de la fourniture de SHAA au public. La NNC est un outil et une ressource pour façonner et soutenir la structure d'une entreprise commerciale.

### Accréditation des programmes de SHAA et certification des PSHAA/PSAA



Les NNC publiées ne certifient pas les qualifications des prestataires de services ni n'accréditent leurs programmes (services, activités, etc.). C'est la raison d'être des audits et des évaluations. La Fondation envisage de combler ces lacunes.

Il incombe aux utilisateurs de la présente NNC de juger de son adéquation à l'usage auquel ils la destinent. La présente NNC peut également être utilisée pour évaluer la conformité. Par exemple, les PSHAA peuvent utiliser la NNC pour :

- comparer et améliorer leurs pratiques actuelles de gestion des risques et de la qualité
- contrôler le respect des procédures écrites
- déterminer si le prestataire de services satisfait ou dépasse les exigences de la NNC et pour
- acquérir volontairement l'accréditation d'un programme par une tierce partie afin de renforcer leur crédibilité sur le marché.

Les références normatives et informatives de la NNC servent de points de repère lors de l'examen des exigences techniques de la section quatre dans le cadre de chaque activité. En outre, les références normatives sont des exigences légales qui indiquent des pratiques commerciales contraignantes, le cas échéant.

Les références informatives de la NNC donnent une orientation pratique et aident à définir les meilleures pratiques suggérées. Dans cette optique, les PSHAA/PSAA autorégulés peuvent être motivés pour investir dans l'accréditation volontaire d'un programme par une tierce partie afin de démontrer leur bonne foi et leur adhésion à la NNC et de renforcer leur engagement en faveur de la qualité, de la sécurité publique, des personnes qu'ils servent et de la santé et du bien-être des animaux d'assistance aux services humains (AASH).

Enfin, la NNC peut aider les prestataires de services à se préparer aux audits internes, aux audits évalués par les pairs et à l'accréditation volontaire d'un programme par une tierce partie. L'accréditation d'un programme par une tierce partie diffère en ce qu'elle fournit une évaluation objective et externe pour vérifier la conformité avec la NNC.

### Consommateurs et utilisateurs finaux

Que vous soyez un consommateur ou un utilisateur final de SHAA, il peut être difficile de s'orienter dans ce secteur en pleine croissance et très fragmenté, et d'accéder à des informations crédibles. Quelles questions faut-il poser avant de choisir un prestataire de services? Quel type d'informations les fournisseurs de services demandent-ils et comment les informations personnelles sont-elles collectées et protégées? L'organisation dispose-t-elle d'une couverture d'assurance appropriée? Comment la sécurité et le bien-être du client ainsi que la santé et le bien-être des AASH sont-ils pris en considération? Les prestataires de services ont-ils les qualifications requises pour fournir vos services? Qu'est-ce que leur site web vous révèle ou ne vous révèle pas (attention aux informations commerciales par rapport aux informations informatives, transparentes et factuelles)?

Étant donné que le secteur industriel est privatisé (et non réglementé par le gouvernement), il n'est pas toujours facile de vérifier la responsabilité et la transparence. Par conséquent, la NNC pourrait entamer une discussion avec un fournisseur de services potentiel afin de faire des choix éclairés ou de les améliorer.

### Vétérinaires et professionnels assimilés

Il est difficile de s'y retrouver dans le secteur émergent et diversifié de l'industrie canadienne des SHAA. La profession vétérinaire soutient une norme nationale telle que la NNC pour les animaux d'assistance qui incorpore les concepts One Health (référence) et One Welfare (référence) et contribue à l'harmonisation, à la sensibilisation et à l'éducation concernant le secteur de l'industrie des SHAA.

La NNC peut contribuer à la création de politiques internes et à l'élaboration de politiques publiques visant à atteindre des objectifs communs. En outre, la NNC peut être référencée en partie ou en totalité dans les instruments juridiques réglementaires, la NNC étant alors considérée comme obligatoire. De même, la NNC peut être utilisée pour simplifier le processus d'élaboration de la réglementation, en évitant de devoir procéder à des modifications longues et coûteuses.

### Entreprises du secteur privé (à but lucratif)

Un nombre croissant d'entreprises à but lucratif ne s'intéressent pas seulement à leurs marges bénéficiaires, mais établissent également des partenariats stratégiques avec des organisations à vocation sociale afin d'améliorer la qualité de vie et le bien-être des animaux et de notre planète. La NNC pourrait devenir un outil précieux pour informer les entreprises du secteur privé qui cherchent à accroître leur visibilité et leurs relations à valeur ajoutée pour le bien commun.

### Subventionneurs, commanditaires, bénévoles, donateurs et philanthropes

Saviez-vous que plus de 86 000 organismes de bienfaisance enregistrés au Canada ont besoin de ressources similaires, telles que des subventions, des parrainages, des bénévoles et des dons, pour fournir leurs services? Ce chiffre n'inclut pas les quelque 80 à 100 000 organisations à but non lucratif [https://www.canadiancharitylaw.ca/blog/key\\_statistics\\_on\\_canadas\\_charity\\_and\\_non\\_profit\\_sector/](https://www.canadiancharitylaw.ca/blog/key_statistics_on_canadas_charity_and_non_profit_sector/).

Par conséquent, les audits réalisés par des tiers pourraient devenir le facteur décisif pour déterminer l'éligibilité de l'organisation bénéficiaire. La NNC présente des informations considérables et constitue un outil précieux qui pourrait être utilisé pour éclairer les décisions.

### Industries réglementées par le gouvernement fédéral et autres parties prenantes

La NNC peut éclairer les politiques et les procédures et promouvoir les droits des consommateurs et de l'homme, comme l'accessibilité des équipes de chiens d'assistance dans les espaces publics (par exemple, les centres commerciaux, les installations gouvernementales, les établissements d'enseignement, les établissements de soins de santé, les banques, les hôtels, les restaurants et les transports en commun). Les SHAA englobent les services de santé, les services sociaux, les services de justice et les services correctionnels impliquant de multiples disciplines, secteurs et communautés à travers le Canada, qui peuvent tous utiliser la NNC à des fins diverses.

### Assureurs

Les assureurs peuvent utiliser la NNC pour gérer les risques et réduire les primes pour les PSHAA/PSAA vérifiés par une tierce partie.

### Chercheurs

Enfin, la NNC fournit une mesure tangible (système standard) pour mesurer les résultats et l'impact de l'implication des animaux dans le secteur industriel canadien des SHAA. En tant que telle, la NNC peut également servir de base à des études dans le domaine scientifique émergent de l'anthrozoologie, qui se concentre sur les humains et les non humains et sur le lien entre les humains et les animaux. En outre, la NNC pourrait contribuer à l'établissement de critères de sélection des PSHAA/PSAA à impliquer dans des projets de recherche.

*Fier de servir les Canadiens et de promouvoir la santé et le bien-être des animaux depuis 1998*

### ***Nous envisageons***

One Health for People, Pets, & Partners™ (une seule santé pour les personnes, les animaux de compagnie et les partenaires). Dans ce contexte, la santé comprend le bien-être physique, mental, émotionnel et social des personnes de tous âges, ainsi que la santé et le bien-être des animaux de compagnie et des autres animaux impliqués dans la prestation des services humains assistés par des animaux (SHAA).

### ***Qui nous sommes, ce que nous faisons et pourquoi nous le faisons***

La Fondation canadienne des services d'aide aux animaux {CF4AASS} est un organisme de bienfaisance national impartial qui favorise la disponibilité, la crédibilité et la viabilité de l'excellence des services assistés par des animaux.

Les programmes de l'organisme englobent, sans s'y limiter, l'engagement des parties prenantes, les événements spéciaux, la défense des intérêts, la sensibilisation et l'éducation, la recherche et l'élaboration volontaire de normes nationales du Canada (NNC).

Nous visons à cultiver l'unité dans la diversité parmi les multiples parties prenantes, disciplines et secteurs afin d'améliorer la confiance du public, la sécurité publique, la qualité, la santé et le bien-être des animaux pour nourrir [One Health for People, Pets, and Partners™ \(une seule santé pour les personnes, les animaux de compagnie et les partenaires\)](#).

CF4AASS a lancé cette initiative pour assurer le bien-être des Canadiens et la santé et le bien-être des animaux afin d'aider à établir des liens, à combler les lacunes et à éliminer les obstacles à l'innovation et à l'assurance de la qualité, par exemple les obstacles systémiques, liés à l'offre et à la demande, sociaux, économiques et liés au marché.

Cette approche nationale « One Health (une seule santé) » promeut et soutient les interconnexions entre le bien-être animal, le bien-être humain et l'environnement naturel en encourageant la collaboration interdisciplinaire et intersectorielle au niveau national et international. L'une des nombreuses raisons pour lesquelles nous avons établi des critères de référence sectoriels pour les meilleures pratiques était de catalyser l'innovation et de rehausser l'importance et la valeur de l'évaluation volontaire de la conformité par une tierce partie. Pour en savoir plus sur cette initiative novatrice, la soutenir ou y participer, veuillez utiliser l'une des options ci-dessous pour nous contacter ou nous rendre visite en ligne.

---

**9 Camelot Drive, bureau 200, Nepean (Ontario) K2G 5W6**  
**Comment rester en contact**

[community@cf4aass.org](mailto:community@cf4aass.org)

<https://www.cf4aass.ca/>

Copyright © 29 mai 2023, tous droits réservés.

Numéro d'entreprise : 870159043RR0001