

CHARTRE D'ETHIQUE, DE DEONTOLOGIE ET DE QUALITE PROFESSIONNELLE

ORGANISATION ET MISE EN ŒUVRE DE LA CERTIFICATION « PREMIERS SECOURS CANIN ET FELIN HUMANIMAL »



La présente charte vise à rappeler les responsabilités et obligations qui sont attendues de chaque Organisme de Formation (OF), ainsi que l'ensemble des règles et des devoirs auxquels sont soumis chaque collaborateur, formateur ou prestataire intervenant pour le compte de **HUMANIMAL**.

Il s'agit de disposer d'un guide pratique de bonne conduite adapté aux différentes activités pouvant être conduites et/ou fournies par **HUMANIMAL** et d'établir un cadre protégeant les apprenants, les formateurs ou prestataires de formation de **HUMANIMAL** ainsi que les autres parties prenantes, directes ou indirectes.

Tout collaborateur, formateur de **HUMANIMAL** ou prestataire collaborant occasionnellement dans le cadre d'une mission, s'engage à appliquer ces principes lorsqu'il intervient au nom de **HUMANIMAL** en quelque lieu que ce soit.

1. CERTIFICATIONS DÉLIVRÉES PAR HUMANIMAL

HUMANIMAL est responsable de l'ensemble des certifications qu'il délivre : titres, CQP, blocs de compétences.

A ce titre, il s'appuie sur des référentiels de certification et un cahier des charges précisant le cadre et les modalités d'évaluation certificative à appliquer.

HUMANIMAL habilite spécifiquement les OF qui répondent au cahier des charges pour la mise en œuvre de la formation préparant à la certification aux Premiers secours canin et félin.

Propriété exclusive Humanimal, toute reproduction interdite sans autorisation de l'auteur

Chaque formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** dûment habilité doit rigoureusement respecter les exigences définies en matière de formation et de certification des compétences visées.

HUMANIMAL porte une attention toute particulière à la déontologie, posture et action des intervenants ou collaborateurs de **HUMANIMAL** dans le processus d'évaluation et de validation des compétences des candidats : neutralité, objectivité, confidentialité et égalité de traitement.

2. LEGISLATION & REGLEMENTATION

Dans toutes ses relations avec ses clients ou ses commanditaires, **HUMANIMAL** s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

Chaque collaborateur, formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** connaît et applique la législation et la réglementation en vigueur en particulier, le livre IX du Code du Travail pour ce qui concerne les actions de Formation Professionnelle Continue. Il s'engage à se tenir au courant de leur évolution.

3. ENGAGEMENT CONTRACTUEL

Conformément à la réglementation, le responsable pédagogique de **HUMANIMAL**, établit **pour chaque mission** un contrat ou une convention préalablement à toute action. Ce document précise les objectifs à atteindre, les conditions de prestations et la tarification de la mission. Pour les mineurs l'autorisation des parents ou du tuteur est obligatoire.

4. MISSION

Chaque formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** accepte uniquement les missions qui entrent dans son champ de compétences et qu'il est capable d'assurer en compétence dans son intégralité.

HUMANIMAL au regard du cahier des charges de toute mission prend contact rapidement avec son client afin de lui lister tout élément risquant d'entraver l'atteinte des objectifs pédagogiques ou le bon déroulement de la mission. **HUMANIMAL** veille à ce que les attentes du client soient bien prises en compte par le formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** responsable de la mission et à ce que le client ait bien compris de quelle façon il serait répondu à ses attentes.

5. ASSURANCE PROFESSIONNELLE

HUMANIMAL souscrit à une assurance responsabilité civile professionnelle adaptée à l'ensemble des prestations proposées et couvrant le risque animalier si l'OF intervient en présence d'un ou plusieurs animaux.

6. ESPACE DE TRAVAIL

Concernant la mise à disposition d'un espace de formation lorsqu'il se trouve au sein d'une entreprise (hôtel, salle municipale, ...), ce dernier doit être conforme et adapté à la formation à conduire (ERP). Aucune formation de qualité ne peut se dérouler dans un lieu inapproprié (endroit exigu...).

Les espaces de formation où se déroulent des enseignements avec des animaux doivent répondre aux contraintes fixées par le bien-être et les besoins physiologiques de ces derniers.

7. ENGAGEMENT DE MOYENS

HUMANIMAL s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques et humains nécessaires à la réalisation des enseignements confiés dans le respect du résultat à obtenir.

Chaque formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** doit disposer de tous les moyens techniques et pédagogiques avant d'accepter une mission à laquelle ces derniers sont liés.

8. QUALIFICATION PERMANENTE

HUMANIMAL garantit que le niveau d'expertise et de compétence de chacun de ses collaborateurs lui permet de répondre aux besoins du client par des renseignements exacts et complets sur la prestation de formation, les compétences professionnelles et les spécialisations de chacun de ses formateurs.

Chaque formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** possède à minima les certificats de compétences ou autres diplômes **reconnus par l'Etat** en valeur tant pédagogique que technique. Ces incontournables permettant de conduire l'action de formation pour laquelle il est mandaté en favorisant notamment l'interactivité.

9. COMPETENCE

Chaque formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** s'engage à travailler en toutes circonstances dans les limites de ses compétences, à reconnaître les cas dans lesquels le travail dépasse le cadre de ses compétences. Il doit refuser toute intervention de sa part s'il n'a pas la capacité de répondre à la conduite de la mission.

10. ACTUALISATION DES QUALIFICATIONS ET SUPERVISION

Outre le contrôle permanent du siège de **HUMANIMAL**, chaque formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL**, s'engage à tenir à jour ses compétences conformément à la réglementation en vigueur via des sessions de maintien et d'actualisation de ses connaissances et compétences conformes. Chaque mise à niveau ou nouvelle compétence est adressée au siège afin de mettre à jour la base de données compétences.

Aucun formateur ou prestataire de formation non à jour de sa formation de maintien et actualisation des compétences de formateur aux premiers secours canin et félin n'est autorisé à conduire un enseignement aux premiers secours canin et félin.

Le responsable pédagogique lui-même formateur de **HUMANIMAL** peut superviser une action de formation menée par un prestataire de formation afin de valider le bon déroulement de l'enseignement (formation ou sensibilisation) en respect de toutes les dispositions définies dans la présente charte.

11. EQUIPE PEDAGOGIQUE DE L'ORGANISME DE FORMATION

Chaque membre de l'équipe pédagogique de **HUMANIMAL** possède une reconnaissance validée par le jury d'examen à l'issue de la formation de Formateur aux Manipulations Coopératives Animales et aux Premiers Secours Canin et Félin **HUMANIMAL** d'une durée de 105 heures en présentiel avec mise en application à l'aide de chiens et chats « vivants ».

Le responsable pédagogique se doit de concevoir des supports pédagogiques pertinents et conformes au contenu de formation minimal fixé par les référentiels en vigueur.

En cas d'emploi de prestataire(s) collaborant occasionnellement dans le cadre d'une ou plusieurs missions par **HUMANIMAL**, un contrat de prestation doit être établi entre les deux parties afin de garantir en outre la mise en application de la présente charte qualitative.

12. EFFICACITE

Le formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** met en œuvre tous les moyens pédagogiques ou andragogiques pour permettre, dans le cadre de la demande de l'apprenant (ou clients) et des objectifs de la formation, son développement professionnel et personnel.

L'équipe pédagogique de **HUMANIMAL** élabore des actions qui tiennent compte des contraintes socio-économiques, des besoins des clients, et de l'atteinte des objectifs attendus.

13. RESPECT

Chaque formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** se doit de respecter les différences de chacun et de donner à tous des possibilités identiques. Il s'engage à agir, dans le respect de la présente charte, de façon à ne faire aucun tort ni aux apprenants, ni aux clients. Il s'engage à garder en toutes circonstances sa déontologie, son autonomie et à assumer sa responsabilité individuelle et professionnelle. Il est proscrit tout abus d'autorité ou de pouvoir lié à sa position de formateur.

Lorsqu'il est fait appel à des apprenants dans le cadre d'un atelier d'apprentissage ou d'une mise en situation, toutes les dispositions seront prises pour garantir l'intégrité physique et le respect des personnes en termes de vécu psychologique notamment.

Aucune contrainte morale ne peut être exercée sur un apprenant.

Propriété exclusive Humanimal, toute reproduction interdite sans autorisation de l'auteur

14. NEUTRALITE

Chaque collaborateur, formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** se doit de rester neutre sur les sujets relevant de la sphère privée (considérations religieuses, politiques, philosophiques).

De même, il s'interdit toute forme de discrimination.

Le formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** est attentif à l'environnement, aux usages, à la culture et aux contraintes potentielles de l'entreprise de laquelle dépendent les apprenants. En particulier, un formateur prestataire sous contrat garde un positionnement extérieur à l'OF qui le mandate et ne prend ni position, ni ne s'ingère dans des questions internes liées à l'OF.

S'il dispense son enseignement au sein d'une entreprise, d'un club ou d'une association, il ne porte pas de jugement de valeur concernant l'organisation du client qui l'accueille pour effectuer sa mission.

15. EVALUATION

Chaque formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** fait évaluer ses enseignements en fonction des modalités contractuelles, intègre les observations des acteurs concernés.

Toute formation dispensée par un formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** donne lieu à l'évaluation de chaque apprenant, que cette dernière soit certificative conformément à la réglementation en vigueur ou formative pour toute autre.

16. DEMARCHE QUALITE

Chaque enseignement (formation ou sensibilisation) de **HUMANIMAL** fait l'objet d'une enquête de satisfaction individuelle des apprenants en fin de formation. Le client est consulté dans un second temps au maximum dans la semaine suivant l'intervention quant à la satisfaction de la mission menée. Chaque apprenant sera consulté dans les 6 mois suivant la formation via un questionnaire type « Google Forms ».

L'ensemble de ces données permet le maintien de la qualité de prestation. Un bilan chiffré et statistique est établi annuellement au plus tard **au 1^{er} février** et sera mis à disposition en cas de demande.

17. CONTRÔLE PHYSIQUE DE HUMANIMAL

Afin de garantir la bonne application de la présente charte d'engagement tant sur le **FOND** que sur la **FORME**, **HUMANIMAL** peut effectuer à son initiative un contrôle physique de chaque Organisme de Formation sous délégation **HUMANIMAL**. Cette action n'est pas spécifique aux Premiers Secours Canin et Félin et permet de pouvoir répondre à l'obligation de cadrer le domaine de compétence très sensible lié à la Santé et à la prévention des risques spécifiques à l'environnement d'un animal blessé ou stressé.

Cette visite est effectuée par un expert du domaine de compétence sous mandat de **HUMANIMAL** qui n'interagira pas durant l'enseignement afin de ne pas déstabiliser l'enseignement en cours.

Un point de situation est effectué avec l'équipe pédagogique à l'issue de l'enseignement, ce qui permettra de faire un point direct sur l'enseignement mené.

Un compte-rendu écrit sera effectué par l'expert dans la semaine suivant le contrôle et sera envoyé à **HUMANIMAL** ainsi qu'au représentant légal de l'Organisme de Formation contrôlé.

En cas d'infraction ou de non-respect des obligations et responsabilités fixés par les conditions d'habilitation aux Premiers Secours Canin et Félin, **HUMANIMAL** ne reconnaît plus conforme l'habilitation de l'Organisme de Formation permettant la dispense de formations aux premiers secours canin et félin jusqu'à mise en conformité réglementaire.

18. CONFIDENTIALITE

Chaque formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** est tenu par le secret professionnel dans le cadre de sa mission.

Le formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** ne communique aucune information à un tiers sur un apprenant qu'il a formé sans son accord. Toute information sur un apprenant est traitée de façon strictement confidentielle sous réserve du respect des lois en vigueur.

Le formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** peut sortir de la confidentialité et entreprendre une action appropriée dans le cas d'un comportement irrespectueux d'un apprenant ou d'un tiers, s'il représente un danger pour lui-même ou pour les autres (cela est notifié dans le compte-rendu écrit de fin de mission de **HUMANIMAL**).

19. FACTURATION

HUMANIMAL s'engage à établir le juste rapport qualité/prix de chaque prestation de formation. La grille tarifaire est validée et affichée pour chaque enseignement de **HUMANIMAL**.

20. ARBITRAGE

En cas de litige entre formateurs, avec un apprenant ou avec un client, il est de règle de rechercher une solution amiable. En cas de problème avec un client, avertir immédiatement le siège de **HUMANIMAL** afin de veiller à ne pas créer une situation conflictuelle gênante. En cas de besoin **HUMANIMAL** est à l'écoute de chacun afin de faciliter la gestion du litige de la meilleure façon possible.

21. SOLIDARITE

Chaque formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** doit faire preuve de solidarité et doit coopérer avec ses collègues, se garder de tout propos désobligeant envers un confrère auprès des clients et ne pas prendre sciemment la place d'un confrère auprès d'un client.

22. IMAGE DE MARQUE

Le collaborateur, formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** s'engage à donner une image positive et valorisante de **HUMANIMAL** par son comportement, sa compétence et son état d'esprit ouvert.

Chaque collaborateur, formateur ou prestataire de formation concourt par son comportement et la qualité de ses actions à renforcer l'image de la profession ou de la qualification qu'il représente.

23. DROIT A LA PROPRIETE INTELLECTUELLE

Chaque formateur ou prestataire de formation agissant pour le compte de **HUMANIMAL** se doit de citer ses sources et de respecter la propriété intellectuelle et le droit à l'image.

Conformément au Code de la propriété intellectuelle, l'ensemble des données et des documents créés et octroyés aux Organismes de Formation sous habilitation de **HUMANIMAL** sont protégés contre la copie et l'utilisation à des fins frauduleuses.

24. SECURITE ET ARCHIVAGE DE DOCUMENTS

Conformément à la législation en vigueur, tous les documents originaux inhérents à l'environnement des missions de formation de **HUMANIMAL** sont conservés et archivés en respect des règles inhérentes au Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD).

Plus spécifiquement concernant les actions de formation cela concerne les procès verbaux, les feuilles d'émargement et les grilles d'évaluation certificative ou formative dûment remplis, signés et contrôlés par le formateur de **HUMANIMAL** responsable de la formation.

25. REMUNERATION

Le formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** s'engage à n'accepter aucune rémunération illicite. Seul le représentant légal de **HUMANIMAL**, ou le responsable désigné par

ce dernier est habilité à traiter les questions monétaires que ce soit concernant des devis, des factures ou des paiements.



26. DROIT DE RETRAIT

Le formateur ou prestataire de formation de **HUMANIMAL** est en devoir de faire jouer sa clause de conscience et ainsi refuser un contrat de formation pour des raisons personnelles, de non-respect de la réglementation ou qui le mettrait en porte-à-faux par rapport à l'application de la présente charte. Il s'engage à en prévenir le siège de **HUMANIMAL** au plus vite afin que l'organisme puisse prendre les mesures nécessaires.

27. RECOURS

Toute entreprise ou toute personne peut avoir recours volontairement à la structure en cas de non-respect de l'une des règles édictées par la présente charte, ou en cas de conflit avec un formateur ou un collaborateur de **HUMANIMAL**.

Les formateurs prestataires de formation sous contrat avec **HUMANIMAL** peuvent rappeler, dans toute communication professionnelle, qu'ils sont tenus au respect de la charte de déontologie de **HUMANIMAL**.

28. MISE A JOUR DE LA CHARTE

Afin de veiller au maintien à jour de cette charte, cette dernière modifiée par **HUMANIMAL** sera en permanence disponible sur la plateforme web dédiée à l'ensemble des OF habilités aux premiers secours canin et félin et envoyée aux Organismes de Formation déjà habilités.

Signature et tampon
du représentant légal de HUMANIMAL

HUMANIMAL
Formation Premiers Secours Canin et Félin
780 rue LAMARTINE - 07340 CHAMPAGNE
Tél : +33 (0)6 84 48 17 11
SAS au capital de 9000 €
SIRET : 809 815 343 00037 - APE 8559B
N° CEE FR 45 909 815 343

Signature et tampon
du représentant légal de l'OF,
du prestataire de service,
du membre du Collectif HUMANIMAL

Rédacteur D. ROUSSIN

Propriété exclusive Humanimal, toute reproduction interdite sans autorisation de l'auteur