



Règlement d'ordre intérieur (ROI) et fonctionnement de l'association Os'mose



Table des matières

<u>1. PREAMBULE</u>	<u>5</u>
1.1. OBJECTIFS DE CE DOCUMENT.....	5
1.1.1. DIFFUSION / CONSULTATION	5
1.1.2. DOMAINE D'APPLICATION	5
1.2. TENUE, COMPORTEMENT ET SAVOIR-VIVRE	6
<u>2. DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION.....</u>	<u>6</u>
2.1. FINALITE SOCIALE	6
2.2. HISTORIQUE DE L'ASSOCIATION	7
2.3. ORGANIGRAMME	7
2.3.1. OS'MOSE EN UN COUP D'ŒIL.....	8
2.4. MEMBRES.....	8
2.5. OBJECTIFS DE L'ASSOCIATION.....	9
<u>3. UTILISATION DES ESPACES ET DES LOCAUX.....</u>	<u>9</u>
3.1. DISPOSITIONS GENERALES	9
3.2. UTILISATION DES LOCAUX ET DE LA CAFETERIA	10
3.3. ÉQUIPEMENTS DE PREMIERS SOINS ET DE SECURITE INCENDIE	10
<u>4. RESPONSABILITÉS, ASSURANCES, DONNÉES PERSONNELLES</u>	<u>12</u>
4.1. LIMITES DE RESPONSABILITE DE L'ASSOCIATION	12
4.2. ASSURANCES	12
4.3. FINANCES ET CONTROLE DES COMPTES	12
4.4. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.....	13
4.5. REVUE « ENTRE CHIENS ET NOUS »	13
4.6. DROIT A L'IMAGE	13
4.7. CONFLIT D'INTERET.....	14
<u>5. LES CHIENS D'ASSISTANCE</u>	<u>15</u>
5.1. LES CHIENS D'ASSISTANCE FORMES PAR OS'MOSE	15
5.2. COUTS ET FINANCEMENTS	16
5.3. CONDITIONS/PROCESSUS POUR RECEVOIR UN CHIEN D'ASSISTANCE	16
5.4. FAMILLES D'ACCUEIL.....	17

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

5.5.	SUIVI SANITAIRE ET GESTION VETERINAIRE DES CHIENS.....	18
5.6.	TERRAIN DE FORMATION ET D'ENTRAINEMENT – ESPACE FORMATION PMR	19
6.	<u>FACILITY DOGS</u>	20
6.1.	FACILITY DOGS FORMES PAR OS'MOSE	20
6.2.	FORMATION COMPLETE D'UN FACILITY DOG PRIVE	21
6.3.	CERTIFICATION D'UN FACILITY DOG PRIVE	21
6.4.	POLICE FACILITY DOGS	21
6.5.	FINANCEMENT DES FACILITY DOGS	22
7.	<u>CENTRE D'EDUCATION CANINE</u>	24
7.1.	FORMALITES D'ADHESION	24
7.2.	COTISATION.....	25
7.3.	EMPLACEMENTS DE STATIONNEMENT DES VEHICULES.....	25
7.4.	ACCES AUX TERRAINS D'ENTRAINEMENT	25
7.5.	COMPORTEMENT SUR ET EN-DEHORS DES TERRAINS D'ENTRAINEMENT.....	26
7.6.	COMPORTEMENT EN CAS D'INCIDENT.....	27
8.	<u>PROCEDURE DE PLAINTE</u>	28
	OBJECTIF	28
	CHAMP D'APPLICATION.....	28
	PERSONNES POUVANT INTRODUIRE UNE PLAINTE.....	28
	PRINCIPES GENERAUX	28
	ÉTAPES DE LA PROCEDURE.....	29
	ÉTAPE 1 – RESOLUTION PAR LE DIALOGUE.....	29
	ÉTAPE 2 – INTRODUCTION D'UNE PLAINTE FORMELLE	29
	ENREGISTREMENT DE LA PLAINTE	29
	ANALYSE DE LA PLAINTE	29
	ENQUETE ET TRAITEMENT	30
	DECISION ET SUIVI.....	30
	RECOURS.....	30
	SITUATIONS PARTICULIERES.....	30
	CONFIDENTIALITE	31
	AMELIORATION CONTINUE.....	31
	ACCESSIBILITE DE LA PROCEDURE	31
	<u>FORMULAIRE DE PLAINTE</u>	32
	INFORMATIONS SUR LA PERSONNE INTRODUISANT LA PLAINTE	32
	TYPE DE PLAINTE	32
	PERSONNE(S) CONCERNEE(S).....	32

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

DESCRIPTION DE LA SITUATION.....	32
DEMARCHES DEJA ENTREPRISES.....	33
ATTENTES / DEMANDE	33
TRANSMISSION	33
DECLARATION.....	33

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

1. PREAMBULE

1.1. Objectifs de ce document

Le présent Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) est rédigé pour préciser le détail du fonctionnement de l'association OS'MOSE – TILFF et en abrégé : OS'MOSE et pour définir les modes d'interaction de ses différents acteurs.

Il ne concerne que les principales dispositions pratiques de fonctionnement - qui sont par nature susceptibles de modifications fréquentes - et complète à ce titre les statuts avec lesquels il n'entre pas en concurrence. En cas de contradiction ou d'ambiguïté entre les deux documents, ce sont toujours les statuts qui s'appliquent.

Il a pour finalité de mettre en place les règles indispensables à favoriser et conserver l'esprit de tolérance, de respect, de solidarité, d'inclusion et de convivialité qui constituent l'âme même d'Os'mose.

Tous les membres, sans exception, acceptent par leur adhésion, de se soumettre à ce règlement ainsi qu'aux décisions et sanctions prises en vertu de ce règlement.

1.1.1. Diffusion / consultation

L'existence du présent règlement est communiqué à toutes les personnes qui sont amenées à collaborer ou à participer aux activités d'Os'mose, en particulier ses administrateurs, membres effectifs, membres adhérents et ses membres adhérents de droit au moment de leur adhésion et ses employés au moment de leur engagement. Un exemplaire est en libre consultation sur le site internet de l'association (www.os-mose.be)

Après chaque révision, les membres existants en reçoivent l'information dans un délai de 15 jours après modification par courrier électronique.

1.1.2. Domaine d'application

Ce règlement s'applique aux espaces et locaux ouverts à ses membres par Os'mose dans le cadre de ses activités habituelles, mais aussi aux lieux publics dans lesquels ces activités peuvent occasionnellement être exercées. Il englobe toutes les activités de l'association.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

1.2. Tenue, comportement et savoir-vivre

Toutes les activités de l'association doivent se pratiquer dans un esprit d'ouverture, de bénévolat, de tolérance et de respect d'autrui et ce, individuellement ou collectivement. Ce respect s'exercera aussi sur les choix politiques, philosophiques ou religieux, l'origine géographique, sociale ou culturelle et l'orientation sexuelle de tous les membres de l'association.

Au cours des activités, qu'elles aient lieu dans les locaux et espaces d'Os'mose ou en dehors de ceux-ci, les membres se comportent de manière courtoise et respectent les règles généralement admises de la bienséance et de la civilité. Ils s'abstiennent de tout comportement, parole ou acte pouvant être considéré comme manquant de respect pour quiconque, même absent. Ils restent modérés, consciencieux et calmes.

Tout comportement contraire à l'éthique et aux valeurs de l'association comme la participation aux activités en état d'ébriété ou le non-respect des instructions fournies par les responsables de l'association peuvent faire l'objet d'une sanction disciplinaire de l'Organe d'Administration allant jusqu'à l'exclusion. Les décisions de l'Organe d'Administration sont sans appel.

Cet article se veut la transcription de règles de comportement et de savoir-vivre usuelles librement consenties par tous.

2. DESCRIPTION ET FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION

2.1. Finalité sociale

Pourquoi Os'mose ? Pour désigner, au sens figuré, une influence réciproque et intime, celle qui naît de la complicité mutuelle, de l'harmonie entre un maître et son chien, surtout quand il s'agit d'une personne fragilisée par le handicap ou la maladie.

Le but principal d'Os'mose est de rendre à ces personnes fragilisées une part de leur autonomie et participer ainsi à leur réintégration sociale, grâce à la formation de chiens d'assistance.

L'objectif majeur de l'association étant l'intégration des personnes porteuses de handicap, Os'mose possède également un centre d'éducation canine où les personnes ayant un chien de famille ou un chien d'assistance peuvent se côtoyer lors de cours communs.

Les méthodes de travail respectent le concept de « *One Health, One Welfare* » qui reconnaît les interdépendances directes et indirectes entre le bien-être des animaux et le bien-être des personnes.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

Pour de plus amples informations sur le but et l'objet social de l'association, vous pouvez consulter les statuts (annexe du Moniteur belge).

2.2. Historique de l'association

L'association Os'mose a été fondée en 2010. Depuis sa création, elle s'est développée dans les domaines du chien d'assistance, du centre d'éducation canine et des cynoactivités® (cette dernière activité ayant été stoppée en 2024).

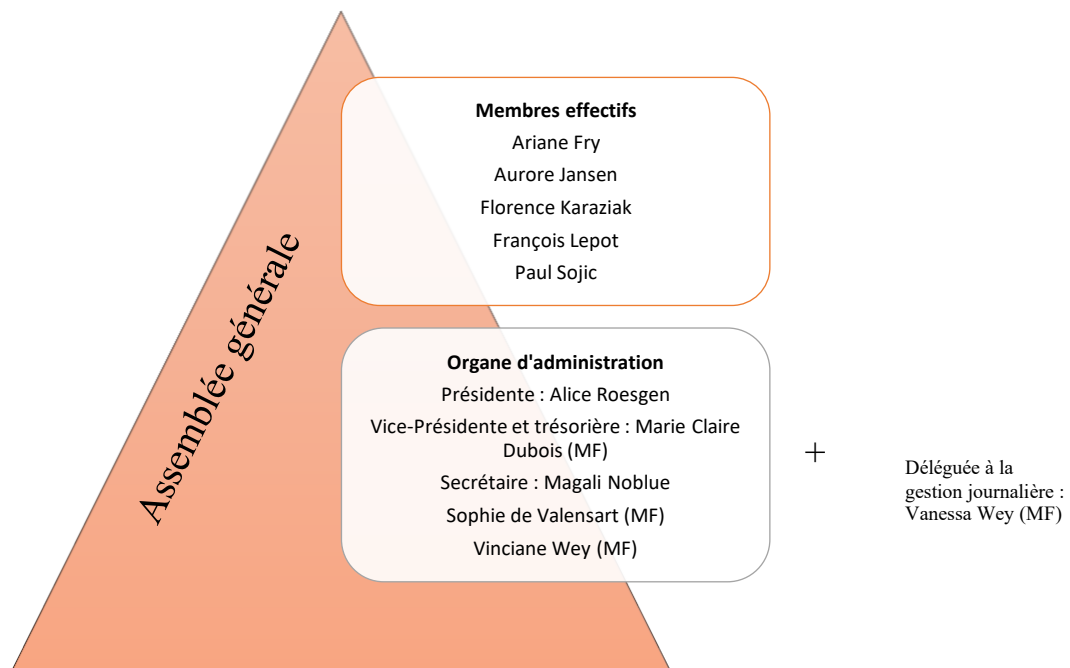
Elle est reconnue par l'AVIQ (Agence pour une Vie de Qualité) et CELMA (Cel Machtiging Assistentiehondenscholen) et labellisée depuis 2015 par ADI (Assistance Dog International).

En 2020/21, Os'mose a construit son centre de formation (chiens d'assistance – chiens de famille), centre écologique puisqu'il s'agit notamment d'une ossature en bois et de murs en paille recouverts d'argile et de chaux.

Bien que s'étant professionnalisée avec l'engagement de plusieurs employés, l'association existe et fonctionne grâce à la participation active de nombreux bénévoles.

2.3. Organigramme

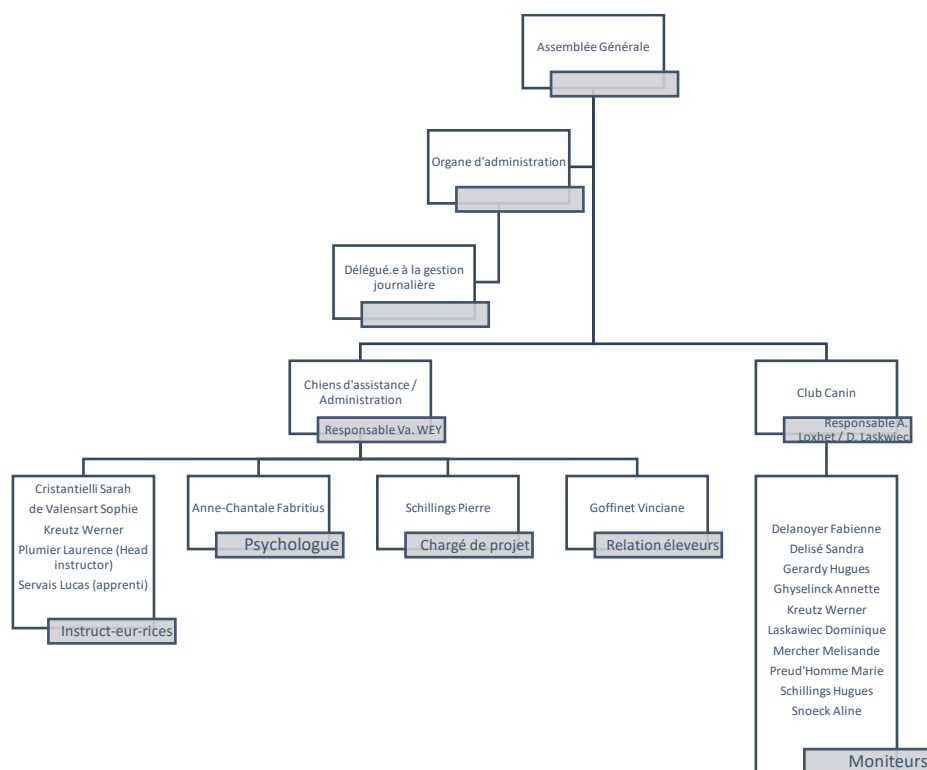
- L'assemblée générale est composée de tous les membres effectifs qui élisent parmi eux des administrateurs pour composer l'Organe d'Administration (OA).
- L'OA désigne parmi ses membres un.e président.e, un.e vice-président.e, un.e trésori.er.ère, un.e secrétaire. qui forment le bureau.
- La gestion journalière est confiée à une directrice qui agit en qualité de déléguée à la gestion journalière.



*MF = Membre Fondateur

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

2.3.1. Os'mose en un coup d'œil



2.4. Membres

- Sont membres effectifs : les personnes mentionnées sur le registre des membres effectifs et consultable au bureau du centre Os'mose (moyennant un rendez-vous préalable). Ces membres effectifs composent l'Assemblée Générale de l'association. Parmi ces membres effectifs sont sélectionnés les administrateurs qui composent l'Organe d'Administration (et dont le bureau fait partie : président(e), vice-président(e), secrétaire, trésorier-ère).
- Sont membres adhérents : tous les membres du centre d'éducation canine en ordre de cotisation.
- Sont membres adhérents de droit : les bénéficiaires de chiens d'assistance, les familles d'accueil des chiens, les moniteurs canins, les personnes exerçant une activité bénévole au profit de l'association.
- Sont membres d'honneur : toute personne désignée par l'Organe d'Administration comme parrain. Cette qualité peut être cumulée avec celle de membre adhérent de l'association.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

2.5. Objectifs de l'association

Après avoir atteint tous les objectifs établis pour ses dix premières années d'existence, en 2022, l'assemblée générale a fixé les objectifs suivants à court – moyen – long terme (2 – 5 – 10 ans).

Le premier objectif de l'association est de maintenir les acquis et ne jamais baisser la qualité de travail des chiens d'assistance comme de l'enseignement donné au centre d'éducation canine.

Dès lors, les membres effectifs s'engagent à :

- maintenir sa reconnaissance (AVIQ – CELMA) et son accréditation (ADI)
- mettre en place des formations sur le bien-être animal, les méthodes de travail pour les chiens de famille, ... pour partager son savoir et s'assurer que tous les moniteurs canins emploient des méthodes positives.

La volonté est d'augmenter et améliorer la collaboration entre les moniteurs du centre d'éducation canine et ceux des chiens d'assistance.

Les deux autres axes sont la recherche de fonds et la communication. Dans un premier temps, il est indispensable de prolonger notre statut concernant l'exonération fiscale, ensuite nous souhaitons trouver des partenariats solides qui nous garantissent un apport financier récurrent et annuel. Enfin la gestion des réseaux sociaux et la communication devra se faire de manière plus professionnelle.

3. UTILISATION DES ESPACES ET DES LOCAUX

Tous les membres et employés qui utilisent les locaux et les espaces de l'association veillent à se comporter de manière prudente et responsable tant pour leur sécurité physique que pour celle de leurs chiens. Les consignes de sécurité qui suivent sont à respecter scrupuleusement. **La responsabilité de l'association ne peut en aucun cas être engagée en cas de non-respect ou d'insubordination aux consignes écrites et verbales de ses responsables.**

3.1. Dispositions générales

Les lois et codes en vigueur (notamment le code de la route) sont de stricte application. Une vigilance accrue est de rigueur sur les lieux fréquentés par les personnes à mobilité réduite et par les chiens.

Les dispositions de sécurité fournies par les responsables de l'association, les moniteurs canins ou toute personne désignée par Os'mose doivent être scrupuleusement suivies. Tout acte d'insubordination pourra mener à l'exclusion du membre fautif.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

3.2. Utilisation des locaux et de la cafétéria

L'utilisation des locaux et du matériel qui y est mis à disposition - que ce soit dans le cadre des activités quotidiennes de l'association ou dans le cadre d'une occupation à titre privé - se fera toujours de manière précautionneuse et respectueuse.

La cafétéria et la terrasse attenante sont strictement réservées aux membres de l'association ou aux participants lors d'évènements organisés par Os'mose.

L'apport et la consommation de boissons autres que celles vendues à la cafétéria sont interdits dans l'enceinte des espaces de l'association.

L'accès à l'arrière du comptoir est strictement interdit et réservé aux bénévoles en charge du service de la cafétéria.

Tout membre est tenu de veiller à la propreté des installations ce qui comprend aussi de ramener les verres et les bouteilles au comptoir.

Il est interdit de fumer dans la cafétéria comme dans tous les locaux de l'association.

L'accès à la cafétéria est autorisé aux chiens tenus en laisse et sous l'entière responsabilité de leur maître. Chaque membre veillera à l'entente cordiale entre les chiens et à la tranquillité de toutes les personnes présentes.

Peu importe où ils se trouvent, les enfants restent toujours sous la responsabilité de leurs parents ou des adultes qui les accompagnent.

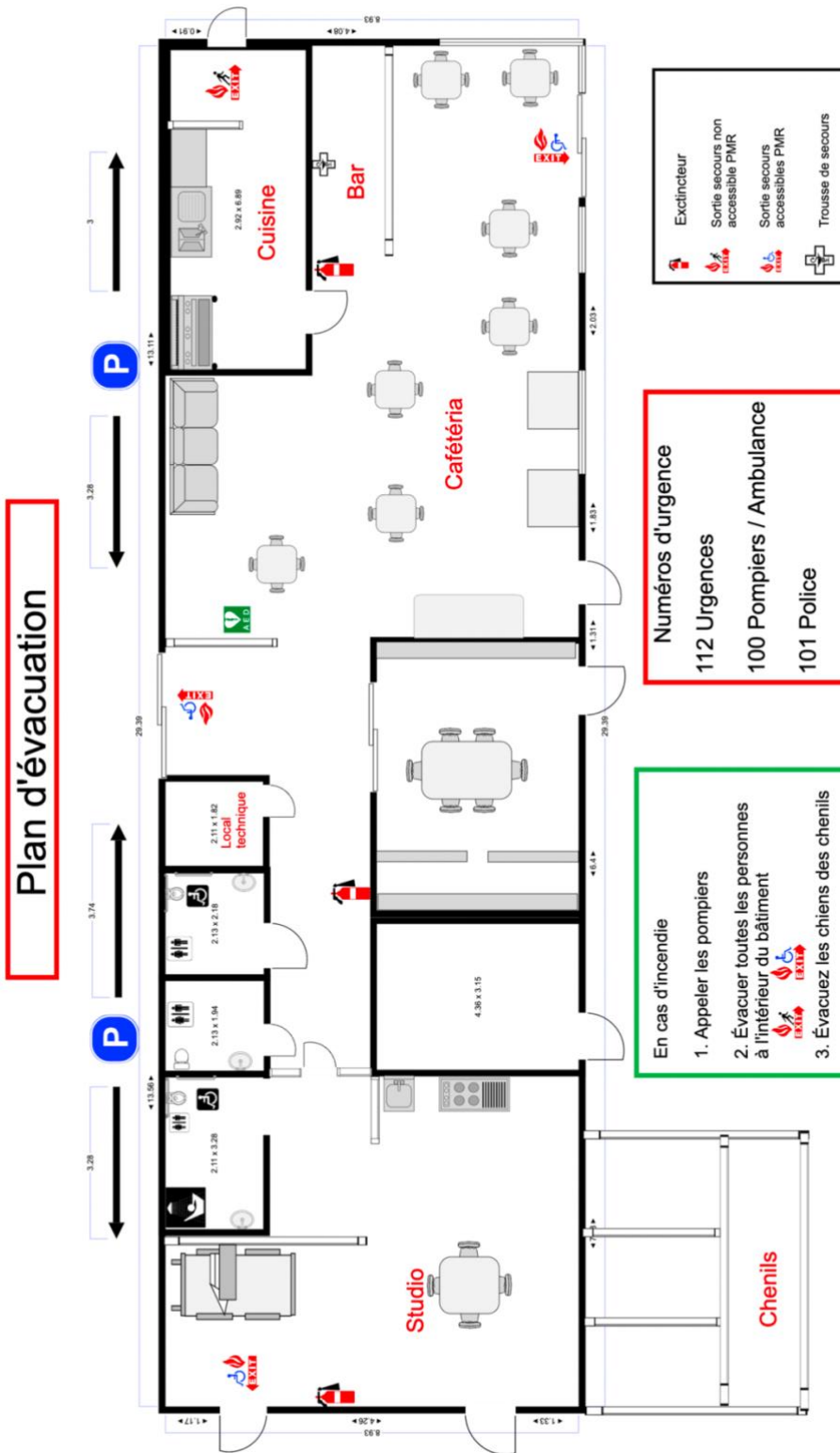
Sauf invitation contraire, les locaux suivants (identifiés par un pictogramme conventionnel) sont interdits à toute personne : bureau, pièce vétérinaire, studio, cuisine, conciergerie, local technique.

3.3. Équipements de premiers soins et de sécurité incendie

Le centre Os'mose dispose de deux trousse de secours situées derrière le bar et dans la pièce vétérinaire. Mais aussi d'un DEA situé à l'entrée de la cafétéria.

La présence des extincteurs ainsi que les issues de secours sont indiquées de manière visible à l'aide des pictogrammes de sécurité conventionnels et sur le plan suivant

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026



Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

4. Responsabilités, assurances, données personnelles

4.1. Limites de responsabilité de l'association

L'association décline toute responsabilité en cas de vol, dégâts, dégradations et autres dommages survenant dans l'enceinte du centre Os'mose et aux abords de celui-ci.

L'association décline toute responsabilité du fait d'accident ou morsure causés par un chien à un autre chien, à un membre, à un moniteur ou à tout tiers, sur le terrain d'entraînement ou en dehors de celui-ci. L'article 1385 du Code civil « *le propriétaire d'un animal, ou celui qui s'en sert pendant qu'il est à son usage, est responsable du dommage que l'animal a causé, soit qu'il fût sous sa garde, soit qu'il fût égaré ou échappé* » est pleinement d'application sur le site d'Os'mose.

Le propriétaire ou gardien du chien reste responsable en toutes circonstances du comportement et des actes de son animal. Il lui revient de prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des personnes et des autres animaux, tant dans l'enceinte de l'association qu'à l'extérieur. Il est exigé que chaque propriétaire soit en possession d'une assurance responsabilité civile incluant les éventuels dommages causés par son chien.

4.2. Assurances

Os'mose souscrit les assurances suivantes :

- RC administrative
- RC exploitation
- assurance accident de travail
- assurance incendie – vol – véhicule

En complément des assurances souscrites par l'ASBL Os'mose, chaque membre (qu'il soit bénéficiaire, adhérent, ou famille d'accueil) est tenu de disposer d'une assurance responsabilité civile personnelle incluant la couverture des dommages causés par son chien. Cette assurance est obligatoire pour participer aux activités de l'association.

4.3. Finances et contrôle des comptes

L'ASBL Os'mose veille à une gestion financière rigoureuse, transparente et conforme à sa mission sociale. La diversification des sources de financement constitue un principe fondamental afin de limiter toute dépendance financière et d'assurer la pérennité de l'association.

Contrôle et vérification des comptes

Les comptes de l'association font l'objet des contrôles suivants :

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

- **Contrôle interne** : une première vérification est réalisée en interne afin d'assurer la cohérence des dépenses, des revenus et des pièces justificatives.
- **Vérification par un comptable externe certifié** : les comptes sont ensuite analysés et validés par un expert-comptable indépendant, garantissant leur exactitude et leur conformité aux obligations légales en vigueur.
- **Analyse par Donorinfo** : après approbation, les comptes sont transmis à Donorinfo, organisme indépendant reconnu en Belgique, qui procède à une analyse neutre et transparente de la gestion financière de l'association.

La validation par Donorinfo atteste d'une gestion financière fiable, éthique et conforme à l'objet social de l'ASBL Os'mose, et garantit que les fonds sont utilisés exclusivement au service de sa mission.

4.4. Protection des données personnelles

Par l'adhésion de ses membres à l'association, l'ASBL Os'mose entre en possession de certaines données à caractère personnel. Conformément au règlement européen n°2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD) du 14 avril 2016 entré en application le 25 mai 2018, celles-ci sont conservées en sécurité, et ne sont pas communiquées à des partenaires, ni à des tiers et ne sont pas vendues à d'autres organisations ou entreprises.

4.5. Revue « Entre chiens et nous »

La revue « *Entre chiens et nous* » ainsi que les newsletters éditées par Os'mose n'ont aucune connotation commerciale mais sont strictement informatives du fonctionnement de l'ASBL et des diverses activités liées à son objet social. Toutefois, chaque membre a la possibilité de se désinscrire en envoyant une demande écrite à l'adresse suivante : Os'mose ASBL, chemin du Halage, 31 – 4130 TILFF ou info@os-mose.be

4.6. Droit à l'image

À tout moment, Os'mose peut utiliser des photos et/ou vidéos réalisées dans le cadre de ses activités (centre de formation canin, cours divers, événements, conférences,...) pour

- la publication sur le site internet de l'ASBL Os'mose (www.os-mose.be) et sur les pages des réseaux sociaux de l'association (Facebook, LinkedIn, etc ...)
- la publication dans la revue périodique d'Os'mose (Entre Chiens et Nous)
- la publication dans un article de journal ou tout autre support si celui-ci est dédié à mettre en lumière l'ASBL Os'mose.

Ces photos/vidéos ne sont jamais utilisées à des fins commerciales.

Chaque membre a pu exprimer son approbation ou son refus de publication de ses images en signant un document spécifique.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

4.7. Conflit d'intérêt

Principe général

Tout membre de l'Organe d'Administration, du Bureau, ainsi que toute personne impliquée dans la gestion, la prise de décision ou la représentation de l'ASBL Os'mose, exerce ses fonctions dans l'intérêt exclusif de l'association et de sa mission sociale.

Définition

Il y a conflit d'intérêts lorsqu'une personne se trouve dans une situation où un intérêt personnel, familial, professionnel ou financier — direct ou indirect — est susceptible d'influencer, ou de paraître influencer, l'exercice impartial et objectif de ses responsabilités au sein de l'association.

Obligation de déclaration

Toute situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu doit être déclarée sans délai à l'Organe d'Administration dès que la personne concernée en a connaissance.

Procédure de gestion

L'Organe d'Administration examine la situation déclarée et décide des mesures appropriées afin de préserver l'indépendance, la transparence et l'intégrité de la décision.

La personne concernée par le conflit d'intérêts :

- s'abstient de participer aux discussions relatives au point concerné ;
- ne prend pas part à la décision ni au vote s'y rapportant.

Traçabilité

Toute déclaration de conflit d'intérêts et la décision prise par l'Organe d'Administration sont consignées dans le procès-verbal de la réunion concernée.

Manquement

Le non-respect de cette obligation de déclaration peut entraîner des mesures disciplinaires décidées par l'Organe d'Administration, pouvant aller jusqu'à l'exclusion, conformément aux statuts et au présent règlement.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

5. Les chiens d'assistance

5.1. Les chiens d'assistance formés par Os'mose

a. Chien d'aide pour personnes à mobilité réduite

Au terme de sa formation, un chien d'aide est capable de répondre à une quarantaine d'ordres. Cela permet au chien de réaliser, notamment, les tâches suivantes :

- ramasser un objet tombé par terre ou hors de portée et le donner à son maître ;
- appuyer sur un interrupteur pour allumer/éteindre les lumières ou appeler un ascenseur ;
- ouvrir/fermer les portes ;
- payer à un comptoir trop haut pour la personne en chaise roulante ;
- appeler à l'aide en aboyant sur commande ;
- marcher en laisse sans tirer ;
- rester calme dans n'importe quel contexte.

b. Chien de réponse ou d'alerte pour personnes épileptiques

Le chien peut, soit aider si une crise survient (chien d'intervention), soit prévenir une crise (chien d'alerte) afin que le maître puisse se mettre en position de sécurité. Parmi les commandes, lorsque son maître vient de faire une crise d'épilepsie, en fonction des besoins de celui-ci : aller chercher de l'aide, appuyer sur un bouton d'alarme, apporter des objets (médicament, téléphone, oreiller, eau, couverture, ...), immobiliser le maître par terre s'il est trop agité (en se couchant dessus), sécuriser la personne en l'empêchant de traverser la rue ; ...

c. Chien d'alerte pour diabétique

L'ASBL Os'mose est épaulée, dans cette discipline, par le service de diabétologie du CHU de Liège (Drs Radermecker et Paquot).

Le chien prévient la personne lorsque son taux de glycémie est en train de chuter ou d'augmenter (hypo- ou hyperglycémie) afin qu'elle puisse prendre un médicament ou se sucrer avant une chute voire un coma.

d. Chien d'éveil

Os'mose éduque des chiens d'éveil pour des familles qui ont un enfant présentant un trouble mental (trisomie, autisme, syndrome X fragile, ...) ou une maladie rare ou orpheline.

Le chien d'éveil a pour but d'ouvrir l'enfant au monde extérieur, de permettre la jonction entre l'enfant et son environnement et de renforcer les contacts avec la réalité. Il permet également

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

l'évolution de l'enfant tant sur les plans de la socialisation et de la communication que sur les plans psychomoteur et psychoaffectif.

Grâce au chien, l'enfant peut acquérir/développer les compétences suivantes :

- la communication : pour se faire comprendre de l'animal par des gestes ou des mots;
- la concentration et la patience : pour que l'animal réussisse des exercices demandés;
- la responsabilisation : en s'occupant d'un être vivant en l'alimentant, en le toiletant, en le promenant et en partageant des moments de jeux, de tendresse et d'affection.

Si l'enfant est le premier bénéficiaire de cette aide, la famille l'est tout autant. En effet, grâce au chien, les enfants – parfois fort agités en extérieur – s'apaisent et donc c'est toute la famille qui en profite. Par exemple aller faire ses courses devient moins compliqué pour deux raisons. Le chien se centre sur l'enfant et inversement donc moins de stress pour l'enfant, moins d'excitation, et pour le regard extérieur les gens voient le chien et l'enfant et ont donc un regard différent/moins critique et comprennent que si l'enfant a un chien, c'est pour une raison valable.

Au moment de l'introduction de la demande, l'enfant ne doit pas être âgé de plus de 7 ans.

5.2. Coûts et financements

La formation complète d'un chien d'aide est de **minimum 30.000€**. Le chien est attribué gratuitement à la personne bénéficiaire.

L'association fonctionne principalement grâce aux dons privés qui peuvent, dans certains cas, bénéficier d'une déductibilité fiscale. Elle reçoit également le soutien de services club tels que Lions, Rotary ou Inner Wheel, ainsi que de fondations et organismes philanthropiques tels que la Fondation Roi Baudoin, La Loterie Nationale ou Cap 48.

Par ailleurs, dans le cadre d'une succession – en particulier en l'absence de descendance directe – certaines dispositions peuvent offrir des avantages fiscaux intéressants, notamment via les mécanismes de legs en duo. Os'mose recommande de se renseigner auprès de son notaire afin d'identifier la formuler la plus adaptée à sa situation.

5.3. Conditions/processus pour recevoir un chien d'assistance

Conditions pour être éligible à l'obtention d'un chien d'assistance :

1. Disposer de suffisamment d'autonomie et de motivation pour pouvoir :
 - a. communiquer avec le chien (par la voix ou par des gestes)
 - b. sortir le chien
 - c. assister aux cours individuels et collectifs
 - d. continuer à travailler les ordres acquis
2. Être capable d'assumer financièrement le coût des frais inhérents au chien (nourriture, frais vétérinaires,...)

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

3. Vivre dans un univers propice à accueillir le chien. En outre l'habitation devra comprendre un jardin clôturé (aussi petit soit-il) pour pouvoir y lâcher le chien le matin et/ou le soir
 - 4a. Pour les personnes à mobilité réduite : habiter dans un rayon de 100km (ou une heure de route) autour du centre Os'mose
 - 4b. Pour les personnes diabétiques : être diagnostiqué avec Diabète Type 1
 - 4c. Pour les personnes épileptiques : faire plusieurs crises par mois.
 - 4d. Pour les personnes désirant recevoir/travailler un chien d'assistance psychiatrique : demander les critères par e-mail (info@os-mose.be)

Déroulement du processus de candidature d'un futur bénéficiaire :

1. La personne potentielle future bénéficiaire - ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur d'âge - prend contact avec Os'mose en remplissant le formulaire de demande d'un chien d'assistance (<https://www.os-mose.be/fr/pages/1-chiens-d-assistance/>)
 2. La personne chargée de projet prendra contact pour fixer un rendez-vous et demander les informations complémentaires nécessaires. Celui-ci se tiendra au centre Os'mose avec le chargé de projet + une psychologue.
 3. Présence lors d'un cours collectif.
 4. Une visite sera effectuée à domicile par la personne chargée de projet.
 5. Le comité d'attribution des chiens d'assistance statue sur la recevabilité de la demande.
 6. Le/la Président(e) écrit un courrier postal et électronique à la personne demandeuse pour exprimer l'accord ou le refus d'obtenir un chien d'aide.
 7. Une personne déjà en possession d'un chien d'aide devient prioritaire pour recevoir un chien successeur en cas de perte ou de mise à la retraite du précédent mais uniquement après une réévaluation complète du dossier.
- * À chaque étape du parcours, chaque partie peut décider d'arrêter le processus.

A noter que le délai d'attente pour recevoir un chien d'aide est de 18 à 24 mois ; si les conditions sont remplies, la personne sera tenue informée du délai d'attente pour l'attribution de son futur chien.

Os'mose s'engage à traiter toutes les demandes sans distinction de sexe, race ou religion.

5.4. Familles d'accueil

De 2 à 24 mois les chiots sélectionnés dans des élevages familiaux partenaires sont placés dans des familles d'accueil. Celles-ci ont trois rôles essentiels à jouer durant la formation d'un chien d'aide :

Socialisation

Le chien d'aide doit pouvoir faire face à n'importe quelle situation. La famille d'accueil devra donc emmener le chien, dès son plus jeune âge, dans un maximum d'endroits (bus, train, restaurant, marché, magasins, ...) afin de lui faire connaître les situations les plus diverses (bruit, foule, silence, lumière, ...)

Éducation

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

Grâce au soutien des instructeurs canins d'Os'mose et aux cours dispensés par eux et au centre canin de Tilff, la famille d'accueil va recevoir un chiot de 2 mois, le former intégralement et le remettre complètement formé à son futur maître, environ 22 mois plus tard. Avec l'aide d'un instructeur de référence, le challenge sera donc d'apprendre une trentaine de commandes aux futurs chiens d'assistance. Pas de panique, le chien adore travailler puisqu'il est formé avec une méthode d'éducation positive (notamment clicker training) et apprendre devient un vrai plaisir.

Relais

Afin que la séparation ne soit pas trop douloureuse, tant pour le chien que pour la famille d'accueil, Os'mose souhaite que les familles d'accueil rencontrent et travaillent le chien avec le futur maître. Ainsi le chien d'aide pourra également s'habituer à son maître et inversement. Cela se passera toujours en compagnie ou avec l'accord de l'instructeur de référence.

Conditions pour être candidat famille d'accueil :

- Disposer de suffisamment de temps pour s'occuper et sortir le chien en formation dans un maximum d'endroits différents.
- Être capable de se déplacer pour socialiser le chien et se rendre aux cours dispensés par l'association.
- Évidemment aimer les chiens, mais aussi leurs contraintes : salissant (surtout en hiver), perte de poils, dégâts éventuels, besoins faits à l'intérieur de la maison quand ils sont chiots.
- S'engager à suivre au minimum un cours individuel et un cours collectif par semaine (à la maison, au centre Os'mose, en extérieur).

5.5. Suivi sanitaire et gestion vétérinaire des chiens

Dans le cadre de la gestion responsable et éthique de son programme, l'ASBL Os'mose assure un suivi sanitaire rigoureux de l'ensemble des chiens en formation et placés.

Dès leur arrivée en famille d'accueil, les chiots bénéficient d'un suivi ostéopathique précoce afin de détecter d'éventuelles tensions, asymétries ou inconforts liés à la croissance. Un accompagnement complémentaire est organisé chaque fois que nécessaire.

Le suivi vétérinaire comprend notamment les vaccinations, les examens de croissance, les tests de laxité, les radiographies officielles des hanches et des coudes ainsi que tout examen jugé nécessaire par la vétérinaire référente de l'association.

Dans le cadre d'un partenariat académique avec la Faculté de Médecine Vétérinaire, les chiens en formation rencontrent à plusieurs reprises les étudiants du cours de nutrition et diététique, sous la supervision de leur professeur. Ce partenariat permet un contrôle du poids, une analyse de l'alimentation et un suivi des courbes de croissance, contribuant à une gestion scientifique et préventive de leur développement.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

L'ASBL Os'mose prévoit la castration ou la stérilisation de l'ensemble des chiens en formation, sauf exception motivée dans le cadre d'un programme de reproduction validé par l'association. Pour les mâles, l'intervention est réalisée aux environs de l'âge de dix mois, en fonction de la physiologie, de la maturité et du caractère du chien. Pour les femelles, la stérilisation est effectuée après les premières chaleurs.

Ces décisions sont prises en concertation et en collaboration avec la vétérinaire référente de l'association, et les interventions sont réalisées sous sa supervision ou, le cas échéant, par un vétérinaire désigné par celle-ci.

Aucun chien n'est placé auprès d'un bénéficiaire ni réformé hors programme sans avoir été préalablement castré ou stérilisé, sauf décision expresse et motivée de l'ASBL Os'mose.

5.6. Terrain de formation et d'entraînement – Espace formation PMR

Les bénéficiaires et les familles d'accueil qui prennent part à des leçons se conformeront strictement aux consignes des instructeurs canins. Il en va de même pour les personnes qui les accompagnent.

L'espace de formation des personnes à mobilité réduite est interdit aux accompagnants et visiteurs pendant les cours. Accompagnants et visiteurs ont accès à la cafétéria pendant toute la durée des activités

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

6. Facility Dogs

Les Facility Dogs sont des chiens sélectionnés, formés et certifiés afin d'accompagner un professionnel dans l'exercice de ses fonctions.

Contrairement aux chiens d'assistance qui travaillent pour une seule personne bénéficiaire, les Facility Dogs interviennent auprès de plusieurs personnes au sein d'une institution ou d'une collectivité.

Ils peuvent notamment être présents dans les services de police, les maisons de repos, les établissements de soins, les écoles, les services d'aide à la jeunesse ou toute autre structure dont le projet est validé par Os'mose.

Les Facility Dogs développés dans le cadre des programmes d'Os'mose sont formés selon les standards de qualité de l'association et dans le respect des recommandations d'Assistance Dogs International (ADI).

Afin de répondre à la diversité des projets et des réalités de terrain, Os'mose développe plusieurs types de programmes Facility Dog :

- des Facility Dogs intégralement sélectionnés, élevés, éduqués et formés par Os'mose ;
- des Facility Dogs privés suivant un parcours complet de formation auprès d'Os'mose ;
- des Facility Dogs privés déjà formés et intégrant un parcours spécifique de certification.

Afin de garantir la qualité de l'accompagnement, de préserver le bien-être des chiens et de maintenir un encadrement adapté, Os'mose se réserve le droit de limiter chaque année le nombre de projets Facility Dog acceptés dans chacun de ces programmes.

Chaque projet fait l'objet d'une analyse individuelle et d'une validation préalable par l'association.

6.1. Facility Dogs formés par Os'mose

Os'mose peut sélectionner, élever, éduquer, former et certifier des Facility Dogs destinés à accompagner un professionnel dans le cadre de ses missions au sein d'une institution ou d'une collectivité.

Ces chiens suivent un parcours spécifique inspiré des standards appliqués aux chiens d'assistance tout en étant adapté à leur futur environnement de travail. Le programme comprend notamment la sélection du chiot, son intégration dans une famille d'accueil, son suivi sanitaire, sa socialisation, sa formation spécifique, la formation du référent, les évaluations intermédiaires, la certification et le suivi post-certification.

Le chien reste la propriété d'Os'mose et travaille sous la responsabilité du référent désigné.
Financement : voir point 6.5.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

6.2. Formation complète d'un Facility Dog privé

Os'mose peut accepter, en nombre limité, des projets impliquant un chien appartenant au référent ou à l'institution.

Le chien suit alors un parcours de formation complet inspiré de celui des chiens d'assistance. Celui-ci comprend notamment une formation théorique, une formation clicker, des suivis individuels, des cours collectifs, des évaluations à 5, 10 et 15 mois, les contrôles de santé requis ainsi qu'une certification finale.

L'entrée dans le programme est soumise à la validation préalable du projet par Os'mose, notamment concernant la race, l'origine du chien, l'éleveur et les aptitudes observées. Le nombre de projets admis chaque année peut être limité afin de garantir la qualité de l'accompagnement proposé.

Financement : voir point 6.5.

6.3. Certification d'un Facility Dog privé

Ce programme est destiné aux chiens déjà correctement éduqués, socialisés et présentant les aptitudes nécessaires à l'exercice futur de leur mission.

L'accès au programme est conditionné à la réussite préalable d'un Public Access Test (PAT) permettant de vérifier les acquis de base du chien ainsi que son comportement en environnement public.

Après validation de cette étape, le chien suit une formation spécifique d'environ six mois comprenant des suivis individuels, des cours collectifs et une préparation à la certification. Le nombre de projets admis chaque année peut être limité afin de garantir la qualité de l'encadrement proposé.

Financement : voir point 6.5.

6.4. Police Facility Dogs

Os'mose développe également des **Police Facility Dogs** destinés à accompagner les services de police dans leurs missions auprès des victimes et des personnes vulnérables.

Ces chiens étaient jusqu'à présent désignés au sein de l'association sous l'appellation de **chiens d'assistance judiciaire**. Afin de s'aligner sur les standards internationaux d'Assistance Dogs International (ADI), d'harmoniser la terminologie utilisée avec celle des autres associations accréditées et de renforcer la cohérence avec les programmes déjà développés en Flandre, Os'mose utilise désormais l'appellation **Police Facility Dog**.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

Ces chiens sont spécialement sélectionnés, formés et certifiés afin d'intervenir dans des situations particulièrement sensibles, notamment lors d'auditions de victimes de violences intrafamiliales, d'agressions sexuelles ou dans le cadre d'autres procédures impliquant des personnes vulnérables.

Grâce à leur présence rassurante et non jugeante, ils contribuent à réduire le stress, favoriser le sentiment de sécurité et faciliter la communication. Chaque chien travaille sous la responsabilité d'un policier référent spécifiquement formé et accompagné par Os'mose.

En dehors de ses périodes de travail, le chien vit au sein du foyer de son référent où il bénéficie d'une vie familiale équilibrée, essentielle à son bien-être et à la qualité de son travail.

Os'mose est pionnière en Belgique francophone dans le développement de ces programmes et collabore actuellement avec plusieurs zones de police. L'association prévoit qu'à la fin de l'année 2026, une dizaine de zones de police disposeront d'un Police Facility Dog formé ou accompagné par Os'mose.

Financement : voir point 6.5.

6.5. Financement des Facility Dogs

Les Facility Dogs constituent un programme distinct des chiens d'assistance traditionnels.

Contrairement aux chiens d'assistance, qui sont attribués gratuitement aux bénéficiaires grâce aux dons, subsides et partenariats de l'association, une participation financière peut être demandée dans le cadre des programmes Facility Dog.

Cette participation financière ne constitue pas l'acquisition du chien mais une contribution aux coûts de sélection, d'éducation, de formation, de certification et de suivi du programme. Afin de maintenir l'accessibilité financière des projets tout en garantissant leur pérennité, Os'mose applique un principe commun à l'ensemble des programmes Facility Dog. Une partie de la participation financière est versée durant la formation, au fur et à mesure de l'avancement du projet. Le solde est ensuite versé après la certification au moyen d'un système de cagnotte libre pouvant être alimenté progressivement sur une période maximale de trois ans.

Pour les chiens privés, l'entrée dans le programme et la poursuite de la formation restent conditionnées à la réussite des différentes étapes d'évaluation. L'obtention de la certification finale n'est jamais garantie. En cas d'arrêt du programme ou d'échec à une évaluation, les montants déjà versés restent acquis à Os'mose et correspondent aux prestations de formation, d'accompagnement et d'évaluation déjà réalisées.

Les chiens formés intégralement par Os'mose suivent quant à eux un parcours de sélection et d'évaluation préalable particulièrement rigoureux avant leur remise au référent, ce qui réduit considérablement le risque d'échec au terme du programme.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

Le tableau ci-dessous reprend les principales caractéristiques et modalités financières des différents programmes Facility Dog développés par Os'mose.

	Facility Dog Os'mose	Formation complète d'un Facility Dog privé	Certification d'un Facility Dog privé
Chien fourni par Os'mose	✓	X	X
Sélection du chiot	✓	X	X
Famille d'accueil	✓	X	X
Formation théorique	✓	✓	✓
Formation clicker	X	✓	X
Cours collectifs	✓	✓	✓
Suivis individuels	✓	✓	✓
Évaluations intermédiaires (5 - 10 - 15 mois)	✓	✓	X
Certification finale	✓	✓	✓
Suivi post-certification	✓	✓	✓
Propriété du chien	Os'mose	Référent / institution	Référent / institution
Participation financière totale	13.000 €	6.000 €	2.000 €
Participation durant la formation	6.500 €	3.000 €	1.000 €
Participation après certification (cagnotte)	6.500 €	3.000 €	1.000 €
Garantie de certification	✓*	X	X

* Sous réserve du maintien des conditions de santé, de comportement et de bien-être du chien.

Les modalités financières applicables à chaque projet sont précisées dans les conventions en vigueur au moment de l'entrée dans le programme.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

7. Centre d'éducation canine

La méthode éducative repose sur la complicité, la douceur, la patience, la compréhension et le respect du chien. Il n'y a pas de méthode éducative unique et universelle. Chaque race a ses spécificités, et au sein d'une race, chaque individu a également ses particularités, et il y a donc lieu d'en tenir compte.

Nos cours s'adressent donc à toute personne possédant un chien de famille, peu importe l'âge, la race ou l'utilité (compagnie, travail, sportif).

Cependant, nous nous réservons le droit de fermer provisoirement les inscriptions afin que les groupes ne soient pas démesurément grands et ainsi maintenir une qualité de travail optimale.

Le but principal d'Os'mose étant l'intégration pour tous, nous tentons de composer les groupes en mixant les personnes participant aux cours avec un chien de famille et celles participant aux cours avec un (futur) chien d'assistance.

7.1. Formalités d'adhésion

L'association peut à tout moment accueillir de nouveaux membres dans les limites de ses disponibilités et de ses possibilités matérielles. Elle peut refuser toute nouvelle adhésion sans avoir à fournir de justification.

Pour devenir membre, chaque postulant doit remplir le formulaire « Inscription club canin » après s'être assuré auprès des personnes responsables que des places sont disponibles.

Ces informations sont gérées conformément aux règlements en vigueur sur la protection des données personnelles.

Par la signature de son formulaire, le futur adhérent s'engage à respecter les statuts de l'association et le présent règlement d'ordre intérieur, y compris dans ses modifications futures éventuelles. De même qu'il certifie que son chien est en ordre de vaccination (y compris la toux des chenils) et que lui-même est en ordre d'assurance Responsabilité Civile.

Après avoir remis ce formulaire à l'association et s'être acquitté de la cotisation, le nouveau membre sera informé qu'il peut commencer à suivre les cours.

S'il s'agit de sa première adhésion à l'association, le nouveau membre participera obligatoirement à la leçon théorique.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

7.2. Cotisation

Une cotisation annuelle sera demandée à chaque membre lors de son inscription. Elle est valable pour une année, de date à date (par exemple du 1^{er} juin 2025 au 31 mai 2026).

Si, pour une même année, un membre se présente avec deux ou plusieurs chiens simultanément, le coût de la cotisation sera réduit à partir du 2^{ème} chien.

Chaque membre adhérent s'acquitte en outre d'une participation financière par cours auquel il prend part. Le paiement s'effectue à l'aide d'une carte électronique spécifique à Os'mose qui lui est remise au moment de son adhésion et qu'il charge à son gré auprès du responsable de la cafétéria ou d'un moniteur.

Tout membre qui n'est pas (ou n'est plus) en règle de cotisation n'est pas (ou n'est plus) admis sur le terrain.

Un membre adhérent qui cesse de participer régulièrement aux cours, à quelque moment que ce soit et pour quelque raison que ce soit (en ce compris le refus d'adhérer à un changement du règlement d'ordre intérieur) est considéré comme démissionnaire et ne peut prétendre à aucun remboursement total ou partiel de sa cotisation. Il en va de même pour tout membre sanctionné, suspendu ou exclu.

7.3. Emplacements de stationnement des véhicules

Les emplacements de stationnement de véhicules situés devant le centre Os'mose sont strictement réservés aux personnes à mobilité réduite.

Les autres emplacements de stationnement disponibles à proximité peuvent être utilisés librement en respectant les règles du code de la route. Les conducteurs sont invités à faire preuve d'une vigilance accrue lors de leurs manœuvres en raison de la présence de personnes à mobilité réduite, d'animaux, de promeneurs, de cyclistes et de sportifs aux abords du RAVeL et des locaux d'Os'mose.

7.4. Accès aux terrains d'entraînement

Les enfants de moins de 12 ans, même accompagnés d'un parent, ne sont pas admis sur le terrain. Au-delà, les moniteurs se réservent le droit de juger de l'aptitude ou non de l'adolescent à conduire un chien sur le terrain. Leur décision est sans appel.

Jusqu'à 18 ans, la responsabilité des enfants incombe entièrement aux parents, tant sur les terrains qu'en-dehors de ceux-ci. Les parents veilleront à ce que les consignes de sécurité données par les moniteurs ou par tout autre responsable soient respectées. Os'mose décline toute responsabilité pour tout dommage qu'un mineur pourrait causer ou subir.

Obligation d'avoir la carte de membre pour monter sur le terrain.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

Il est demandé d'avoir une tenue adaptée aux terrains d'entraînement, y compris porter des chaussures fermées.

Aucune personne, ni aucun chien n'est autorisé à accéder au terrain d'entraînement sans l'autorisation du moniteur.

L'accès au terrain est interdit aux chiennes en chaleur (3 semaines) et aux chiens blessés et/ou malades.

Il est interdit de se présenter sur le terrain en état d'ébriété de même qu'il y est interdit de fumer.

7.5. Comportement sur et en-dehors des terrains d'entraînement

Le moniteur est la personne responsable sur les terrains. Ses instructions doivent être suivies à la lettre. En cas de manquement grave, les moniteurs peuvent exclure immédiatement du terrain, tout membre ne respectant ces consignes.

Les membres veilleront à limiter les aboiements de leur chien sur les espaces de stationnement et dans les voitures, afin d'éviter les nuisances au voisinage.

Les communications téléphoniques sont interdites et les téléphones mobiles seront maintenus en mode silencieux durant les cours. Une exception est accordée aux personnes dont la profession requiert qu'elles puissent être joignables à tout moment.

Les colliers coercitifs sont interdits (colliers étrangleurs, colliers à pointe, colliers suisses). Sont seuls autorisés les colliers plats ou les harnais. Il est interdit de brutaliser un chien, tant sur les terrains d'entraînement que dans l'enceinte de l'association. Tout acte de brutalité est sanctionné d'exclusion sans condition.

Il est interdit de déranger les chiens qui se trouvent dans les cages, voitures et remorques et a fortiori de laisser jouer des enfants à proximité.

Le membre est tenu de délasser son chien et de lui avoir fait faire ses déjections avant de venir au cours. Si cela se produit accidentellement sur le terrain, le membre enlève immédiatement les déjections à l'aide des pelles mises à disposition. En dehors du terrain, il veille à ramasser les déjections avec un sac approprié et à reprendre celui-ci.

Pour la bonne organisation des cours et des groupes, le moniteur peut décider s'il autorise ou non un membre arrivé en retard à monter sur le terrain. Des retards répétés aux séances d'entraînement peuvent conduire à la suppression de la séance de travail pour les retardataires.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

Toute entorse à la bienséance ou au présent règlement peut être sanctionnée d'exclusion temporaire par décision de l'Organe d'Administration d'Os'mose. Cette décision sera signifiée par lettre recommandée après avoir permis à l'intéressé de s'expliquer devant l'Organe d'administration.

7.6. Comportement en cas d'incident

Les membres informent immédiatement le moniteur ou l'un des responsables du centre en cas d'incident de toute nature survenant sur le site d'Os'mose.

De même, si un chien se blesse ou est blessé par un autre, la personne à la garde de laquelle il est confié en informe immédiatement le moniteur ou l'un des responsables du centre avant de quitter le terrain.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

8. Procédure de plainte

Objectif

La présente procédure vise à garantir que toute plainte ou préoccupation exprimée par un membre, un employé, un bénévole, une famille d'accueil, un bénéficiaire ou toute personne en interaction avec l'ASBL Os'mose soit entendue, analysée avec impartialité, traitée dans un délai raisonnable et suivie d'une réponse appropriée.

Cette procédure contribue à maintenir un environnement de travail et de collaboration respectueux, transparent et conforme aux valeurs de l'association.

Champ d'application

Cette procédure s'applique à toute plainte concernant notamment :

- le fonctionnement de l'association
- le comportement d'un membre, employé ou bénévole
- une question éthique ou de gouvernance
- le bien-être animal
- un comportement inapproprié lors des activités
- toute autre situation pouvant porter atteinte aux valeurs ou au bon fonctionnement de l'association.

Personnes pouvant introduire une plainte

Une plainte peut être introduite par :

un employé, un bénévole, un membre de l'association, une famille d'accueil, une personne bénéficiaire d'un chien d'assistance Os'mose, un partenaire ou intervenant externe ou encore toute personne participant aux activités de l'association.

Principes généraux

La gestion des plaintes repose sur les principes suivants :

- respect des personnes impliquées
- confidentialité du processus
- impartialité de l'analyse
- recherche prioritaire d'une solution constructive
- protection des personnes ayant introduit une plainte de bonne foi.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

Étapes de la procédure

Étape 1 – Résolution par le dialogue

Lorsque cela est possible, la personne concernée est encouragée à tenter de résoudre la situation par le dialogue.

Cela peut se faire : directement avec la personne impliquée et/ou avec l'aide d'un membre du staff. Il est possible également de demander le soutien de la psychologue de l'association lorsque la situation le justifie.

Cette démarche vise à favoriser une résolution rapide et constructive lorsque la situation résulte d'un malentendu, d'un problème de communication ou d'une incompréhension.

Si cette démarche n'est pas possible ou si la situation persiste, une plainte formelle peut être introduite.

Étape 2 – Introduction d'une plainte formelle

La plainte peut être introduite auprès de : la Présidente de l'association ou la Directrice de l'association.

La plainte peut être transmise : par courrier électronique, par courrier postal ou via le formulaire de plainte. Cela peut aussi exceptionnellement se faire par téléphone avec confirmation écrite.

Enregistrement de la plainte

Toute plainte formelle est enregistrée dans un **registre interne des plaintes**.

Un accusé de réception est envoyé au plaignant **dans un délai maximum de 10 jours ouvrables**.

Le registre des plaintes permet d'assurer :

- la traçabilité des démarches
- le suivi des situations
- l'amélioration continue des pratiques de l'association.

Analyse de la plainte

La Présidente ou la Directrice analyse la plainte et détermine la procédure appropriée.

Selon la nature de la situation, la plainte peut :

- être traitée directement
- faire l'objet d'une médiation
- faire l'objet d'une analyse interne

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

- être transmise à l'Organe d'Administration si nécessaire.

Si la plainte concerne directement la Présidente ou la Directrice, celle-ci est examinée par l'Organe d'Administration.

Enquête et traitement

Selon la nature de la plainte, les actions suivantes peuvent être mises en œuvre :

- audition des personnes concernées
- consultation éventuelle de témoins
- analyse des faits
- recherche d'une solution par médiation.

Toutes les parties concernées peuvent être entendues dans le respect des principes d'impartialité et d'équité.

Décision et suivi

Une réponse est apportée au plaignant **dans un délai raisonnable, idéalement dans les 30 jours suivant la réception de la plainte**, sauf situation nécessitant une analyse plus approfondie.

À l'issue de l'analyse, l'association peut décider notamment de :

- classer la plainte sans suite
- proposer une médiation
- mettre en place des mesures correctives
- appliquer des mesures disciplinaires
- adapter certaines pratiques ou procédures internes.

La décision est communiquée au plaignant et dans le respect de la confidentialité.

Recours

Si la personne estime que sa plainte n'a pas été traitée de manière satisfaisante, elle peut demander un réexamen du dossier.

Cette demande doit être adressée par écrit à la Présidente ou à la Directrice de l'association.

Si la situation le justifie ou si le plaignant estime que la décision rendue n'est pas satisfaisante, la plainte peut être portée en appel devant l'Organe d'Administration de l'ASBL Os'mose.

L'Organe d'Administration examine alors le dossier, peut entendre les parties concernées et rend une décision finale.

Cette possibilité d'appel garantit que toute plainte peut être examinée au niveau de la gouvernance de l'association.

Situations particulières

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

Les situations liées aux risques psychosociaux au travail, à la violence, au harcèlement moral ou sexuel ou à toute problématique relevant de la législation du travail sont traitées conformément aux dispositions prévues dans le règlement de travail de l'association et selon les procédures légales applicables.

Confidentialité

Toutes les plaintes sont traitées avec la plus grande discrétion. Les informations recueillies sont utilisées uniquement dans le cadre du traitement de la plainte.

Amélioration continue

Les plaintes reçues peuvent faire l'objet d'une **analyse périodique par l'association** afin de :

- identifier d'éventuelles problématiques récurrentes
- améliorer les pratiques internes
- renforcer la qualité des activités et des collaborations.

Accessibilité de la procédure

La présente procédure de gestion des plaintes est accessible aux membres, employés, bénévoles, familles d'accueil, bénéficiaires et partenaires de l'association.

Elle est :

- incluse dans les documents internes de l'association
- disponible sur demande auprès de l'ASBL Os'mose
- consultable dans les documents institutionnels (ROI) de l'association lorsque ceux-ci sont diffusés.

Cette accessibilité vise à garantir la transparence du fonctionnement de l'association et à permettre à toute personne concernée de connaître les modalités d'introduction et de traitement d'une plainte.

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

Formulaire de plainte

Ce formulaire permet de signaler une situation nécessitant l'intervention de l'association. Les informations fournies seront traitées avec confidentialité.

Informations sur la personne introduisant la plainte

Nom :

Prénom :

Statut :

Employé

Bénévole

Bénéficiaire

Famille d'accueil

Membre du club canin

Partenaire

Autre : _____

Adresse email :

Téléphone :

Type de plainte

Organisation / fonctionnement de l'association

Comportement inapproprié

Question éthique

Bien-être animal

Conflit relationnel

Sécurité / incident

Autre : _____

Personne(s) concernée(s)

Nom(s) si connu(s) :

Fonction ou rôle dans l'association :

Description de la situation

Date ou période :

Lieu :

Description des faits :

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026

Démarches déjà entreprises

Avez-vous tenté de résoudre la situation par le dialogue ?

- Oui
 Non

Si oui :

- Avec la personne concernée
 Avec un membre du staff
 Avec la psychologue
 Autre : _____

Résultat de cette démarche :

Attentes / demande

Que souhaiteriez-vous comme suite à cette plainte ?

Transmission

Le formulaire peut être transmis à la **Présidente** ou à la **Directrice de l'ASBL Os'mose**.

Par :

- email
 courrier
 remise en main propre

Déclaration

Je confirme que les informations fournies dans ce formulaire sont, à ma connaissance, exactes.

Nom :

Date :

Signature (si version papier)

Révision	Date	Dernière rédaction par	Relecture par	Validation OA
04	23.06.2026	Vanessa Wey	Marie Dubois	25.06.2026