

Fascicule de certification



BNQ 9825-900/2014

Employeur remarquable et Employeur remarquable –
Diversité ethnoculturelle – Programme de certification



Cette page est laissée intentionnellement vierge.

BNQ 9825-900/2014

Employeur remarquable et Employeur remarquable –
Diversité ethnoculturelle – Programme de certification

*Remarkable Employer and Remarkable Employer –
Ethnocultural Diversity – Certification Program*



ICS : 03.040; 03.100.30; 03.120.20

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET D'ACHAT

Toute demande de renseignements ou d'achat concernant le présent document peut être adressée au Bureau de normalisation du Québec (BNQ), à l'adresse suivante : 333, rue Franquet, Québec (Québec) G1P 4C7
[téléphone : 418 652-2238, poste 2437, ou 1 800 386-5114; télécopieur : 418 652-2292; courriel : bnqinfo@bnq.qc.ca; site Web : www.bnq.qc.ca].

RÉVISION DES DOCUMENTS DU BNQ

La collaboration des utilisateurs et des utilisatrices des documents du BNQ est essentielle à la mise à jour de ceux-ci. Aussi, toute suggestion visant à améliorer leur contenu sera reçue avec intérêt par le BNQ. Nous vous prions de nous faire parvenir vos suggestions ou vos commentaires en utilisant le formulaire que vous trouverez à la fin du présent document.

DEUXIÈME ÉDITION — 2014-06-30

Cette nouvelle édition remplace celle du 5 novembre 2008.

Le présent exemplaire du document, qu'il soit en format électronique ou qu'il soit imprimé, n'est destiné qu'à une utilisation personnelle. Toute distribution à des tiers, à des partenaires ou à des clients, ainsi que toute sauvegarde, diffusion ou utilisation dans un réseau informatique, est interdite, à moins qu'une entente particulière n'ait été conclue entre un acheteur enregistré et le BNQ.

Seul un acheteur dument enregistré auprès du service à la clientèle du BNQ reçoit les mises à jour du document. Les notifications et le catalogue peuvent être consultés en tout temps dans le site Web du BNQ [www.bnq.qc.ca] pour vérifier l'existence d'une édition plus récente d'un document ou la publication de modificatifs ou d'erratas.

S'il désire continuer de recevoir les mises à jour, un acheteur enregistré doit informer, dans les meilleurs délais, le service à la clientèle du BNQ de tout changement d'adresse.

© BNQ, 2014

Tous droits réservés. Sauf prescription différente, aucune partie du présent document ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et le microfilmage, sans l'accord écrit du BNQ.

ISBN 978-2-551-25556-6 (version imprimée)
ISBN 978-2-551-25557-3 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2014

AVANT-PROPOS

Le présent document a été élaboré en consultant un comité formé des membres suivants :

ARCAND, Sébastien	HEC Montréal
BÉLAND, Sonia	Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion (MIDI)
BERNIER, Pierre	Groupe Ambition
BLEAU, Marilou	Les Services Conseils Systématix Inc
CHALOIN, Nathalie	Fjordtech
HERRAN, Maria-Cristina	L-IPSE Services conseil
MOREAU, Josée	Emploi-Québec
MARCOTTE, Anne-Marie	Conférence régionale des élus de Montréal (CRE-Montréal)
TANGUAY, Joanne (responsable de projet)	Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

Dans le cadre du projet de révision du présent programme de certification, le comité reconnaît l'importante contribution de Yanick Saindon, anciennement du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, de même que celles de Chantal Lamoureux pour son expertise professionnelle en matière de gestion de la diversité et de Saileth Ramirez pour son expertise professionnelle en matière de méthodologies d'enquête.

Cette page est laissée intentionnellement vierge.

INTRODUCTION

Le programme de certification Employeur remarquable du Bureau de normalisation du Québec (BNQ) tire son origine du désir du Groupe Ambition de mettre en place un outil permettant de faire reconnaître, de façon indépendante, la qualité des relations d'affaires internes d'une organisation telle qu'elle est perçue par ses employés en prenant appui sur le sondage organisationnel Employeur remarquable qu'il a conçu.

La deuxième édition du présent document a pour principal objectif de refléter les modifications apportées à ce programme à la suite d'une initiative du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion visant à y mettre davantage en valeur les pratiques de gestion touchant la diversité ethnoculturelle*.

Le programme révisé peut dorénavant mener à la délivrance de deux types de certificats valides pour une période de deux ans, soit Employeur remarquable et Employeur remarquable — Diversité ethnoculturelle. Pour obtenir une certification Employeur remarquable — Diversité ethnoculturelle, une organisation doit d'abord démontrer qu'elle se conforme aux conditions d'obtention de la certification Employeur remarquable.

Le Groupe Ambition offre aux organisations des services de consultation sous la forme de diagnostics, de formations, d'accompagnement et de conception d'outils de gestion pour les aider dans leur développement organisationnel. Il est l'organisme désigné** par le BNQ pour administrer le sondage Employeur remarquable auprès des organisations désirant obtenir une certification.

Le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a pour mission de promouvoir l'immigration, de sélectionner des personnes immigrantes désirant s'installer au Québec et de soutenir la pleine participation des personnes issues de l'immigration au développement du Québec.

Le BNQ est le seul organisme qui soit autorisé à délivrer un certificat de conformité Employeur remarquable ou Employeur remarquable — Diversité ethnoculturelle en vertu du présent programme de certification. Il est aussi le seul qui ait le pouvoir de retirer à une organisation le certificat de conformité qu'elle détient.

Une organisation qui détient un certificat de conformité valide relatif au présent programme de certification obtient le droit d'afficher la ou les marques de conformité qui y sont associées dans ses documents administratifs, commerciaux et publicitaires.

* Sans réduire l'importance accordée aux autres facettes touchant la gestion de la diversité en milieu de travail, l'intégration en emploi des personnes immigrantes et la gestion de la diversité ethnoculturelle font partie des priorités gouvernementales.

** Dans le cadre du présent programme de certification, le Groupe Ambition peut déléguer à des représentants autorisés la promotion du programme et la réalisation de certaines activités associées à la préparation du sondage (voir articles 5.2.1 et 5.2.3).

Cette page est laissée intentionnellement vierge.

SOMMAIRE

		Page
1	OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	1
2	DÉFINITIONS	1
3	EXIGENCES DU PROGRAMME DE CERTIFICATION	2
4	EXIGENCES TECHNIQUES DU PROGRAMME SELON L'OPTION DE CERTIFICATION VISÉE	2
5	PROCESSUS DE CERTIFICATION	2
5.1	DEMANDE DE CERTIFICATION INITIALE	2
5.2	ACTIVITÉS PRÉPARATOIRES AU SONDAGE	3
5.3	RÉALISATION DU SONDAGE	3
5.4	DÉCISION DE CERTIFICATION	4
5.5	MAINTIEN ET RENOUVÈLEMENT DU CERTIFICAT	5
6	RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENTS DU BNQ, DU GROUPE AMBITION ET DU CLIENT	6
6.1	BNQ	6
6.2	GROUPE AMBITION	6
6.3	CLIENT	6
7	DISPOSITIONS EN CAS DE MODIFICATIONS	7
7.1	MODIFICATIONS APPORTÉES AUX EXIGENCES DU PROGRAMME DE CERTIFICATION	7
7.2	MODIFICATIONS APPORTÉES AUX PRATIQUES ORGANISATIONNELLES DU CLIENT	7
7.3	MODIFICATIONS APPORTÉES AU STATUT JURIDIQUE OU À LA DÉNOMINATION SOCIALE DU CLIENT	8

8	SUSPENSION ET RETRAIT D'UN CERTIFICAT	8
8.1	GÉNÉRALITÉS	8
8.2	PROCESSUS DE SUSPENSION	8
8.3	PROCESSUS DE RETRAIT	9
9	TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES DEMANDES DE RÉVISION	9
9.1	GÉNÉRALITÉS	9
9.2	PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTÉ	9
9.3	DEMANDE DE RÉVISION	10
ANNEXE A —	EXIGENCES TECHNIQUES	11
	TABLEAU A.1 — TABLEAU DES EXIGENCES TECHNIQUES DU PROGRAMME SELON L'OPTION DE CERTIFICATION VISÉE	11
ANNEXE B —	DESCRIPTION SOMMAIRE DU QUESTIONNAIRE	12
ANNEXE C —	LICENCE D'UTILISATION DES CERTIFICATS ET DES MARQUES DE CONFORMITÉ DU PROGRAMME DE CERTIFICATION DU BNQ	14

EMPLOYEUR REMARQUABLE ET EMPLOYEUR REMARQUABLE — DIVERSITÉ ETHNOCULTURELLE — PROGRAMME DE CERTIFICATION

1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION

Le présent document établit les règles de fonctionnement et les exigences applicables au programme de certification Employeur remarquable et Employeur remarquable — Diversité ethnoculturelle du BNQ.

Ce programme vise à démontrer la qualité des relations d'affaires internes d'une organisation telle qu'elle est perçue par ses employés.

Le présent document décrit les étapes du processus menant à la délivrance d'un certificat Employeur remarquable ou Employeur remarquable — Diversité ethnoculturelle de même qu'au maintien et au renouvellement de la certification du BNQ.

Ce programme de certification s'applique à tout type d'entreprise ou d'organisation, quels que soient le produit ou le service fournis. Pour assurer la fiabilité des résultats du sondage à des fins statistiques et de certification, il est toutefois offert aux organisations comptant un nombre minimal d'employés (voir annexe A).

2 DÉFINITIONS

Pour les besoins du présent document, les termes suivants sont ainsi définis :

personnel ciblé, n. m. Ensemble des employés et des gestionnaires qui ne font pas partie de l'équipe de direction, notamment le président, le directeur général et les membres de son comité de direction. Anglais : *targeted staff*.

NOTES —

1 Le terme « personne ciblée », également utilisé dans le présent document, désigne une personne appartenant au groupe du personnel ciblé.

2 Le nombre total de personnes ciblées inclut le personnel permanent, le personnel non permanent (p. ex. : saisonnier et temporaire) de même que le personnel à temps partiel ou sur appel. Les bénévoles et les stagiaires sans rémunération ne font toutefois pas partie du personnel ciblé.