

## Norme BNQ 9700-699 : Pour des services funéraires de qualité

**Québec, le 15 septembre 2021** — Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) annonce la publication de la deuxième édition de la norme BNQ 9700-699 *Prestation de services professionnels à la clientèle – Entreprises de services funéraires*. Cette norme fixe des exigences de qualité et de transparence pour les entreprises funéraires, assurant aux proches des défunts des services professionnels qui facilitent le processus de deuil.

Pour répondre aux besoins exprimés par l'industrie funéraire, le BNQ a élaboré et publié en 2009 la première édition de la norme BNQ 9700-699, en concertation avec les fournisseurs de services, les consommateurs et les experts du domaine. Elle recense les meilleures pratiques permettant d'offrir un service optimal aux personnes endeuillées et encourage l'harmonisation des pratiques entre les entreprises.

La norme couvre plusieurs aspects, notamment le respect des lois et des règlements, la documentation contractuelle, la communication, la formation du personnel, l'identification du défunt, le transport et la crémation.

La seconde édition de la norme, publiée le 24 août 2021, inclut des mises à jour en lien avec la réglementation. L'essentiel du contenu a toutefois été reconduit tel quel. « Les rares changements dans cette nouvelle édition prouvent la pertinence du document et de son contenu pour le domaine funéraire et leurs clients », note Jean Rousseau, directeur principal au BNQ.



Pour bénéficier d'un service respectant les meilleures pratiques, les consommateurs peuvent choisir des entreprises de services funéraires détenant une certification qui prouve le respect des exigences de la norme BNQ 9700-699. À travers le Québec, 19 entreprises, représentant plus d'une centaine d'établissements, sont déjà certifiées.

« La Corporation des thanatologues du Québec salue la publication de cette nouvelle édition de la norme de prestation de services professionnels et encourage ses membres à participer au processus de certification. Plusieurs entreprises membres de la Corporation des thanatologues du Québec ont déjà obtenu leur certification du BNQ et nous sommes convaincus de sa pertinence, surtout dans le contexte actuel de transformation de notre domaine », indique Jonathan Goyer, président de la Corporation des thanatologues du Québec.

Les organisations funéraires qui souhaitent entreprendre une démarche de certification pour mettre en valeur leur saine gestion peuvent contacter le BNQ. La certification s'adresse à tout type d'organisation, autant aux entreprises privées qu'aux coopératives funéraires.

Pour plus d'information sur la norme BNQ 9700-699 *Prestation de services professionnels à la clientèle – Entreprises de services funéraires* ou pour connaître les entreprises de services funéraires certifiées, visitez le site web du BNQ à l'adresse :

<https://www.bnq.qc.ca/fr/certification/service-a-la-clientele/entreprises-de-services-funeraires.html>.

### **À propos du BNQ**

En activité depuis 60 ans, le Bureau de normalisation du Québec (BNQ), une unité d'affaires d'Investissement Québec, est l'organisme de référence pour les normes et la certification au Québec. Il développe des normes consensuelles et des protocoles de certification en conformité avec les règles de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Le BNQ est accrédité par le Conseil canadien des normes (CCN).

Pour plus d'information sur le BNQ : [bnq.qc.ca](http://bnq.qc.ca)

– 30 –

Renseignements :

Annie Morin  
Conseillère en communication  
Bureau de normalisation du Québec (BNQ)  
annie.morin@invest-quebec.com  
418 808-3775