

Le présent document fait partie des exigences du programme de certification Entreprise en santé du BNQ sur les pratiques organisationnelles en matière de santé et au mieux-être en milieu de travail. Il vise à fournir des renseignements supplémentaires qui faciliteront la préparation et le déroulement des audits, tels qu'ils sont décrits dans le protocole de certification BNQ 9700-880/2020.

Pour obtenir la certification, l'entreprise doit démontrer la conformité à l'ensemble des exigences du programme de certification. Les principaux moyens utilisés pour vérifier la conformité sont :

- l'examen des éléments de preuve documentaire;
- les entrevues avec des personnes à différents niveaux dans l'organisation;
- l'observation de l'environnement de travail.

Indépendamment du niveau de certification visé par l'entreprise, celle-ci doit transmettre au BNQ, un mois avant la tenue de chaque audit, le fichier *Certification Entreprise en santé — Renseignements utiles pour l'audit* en format électronique dûment complété. Ce fichier, qui permet de recueillir de façon structurée des renseignements relatifs à la maîtrise documentaire de même qu'aux activités de communication et de formation réalisées, est accessible dans le site web du BNQ [www.bnq.qc.ca].

Sur demande, l'entreprise doit aussi être en mesure de fournir : un registre des plaintes et avis ou constats de non-conformité aux exigences légales ou règlementaires relatifs à la santé et à la sécurité au travail pour les 12 derniers mois [voir article 6.2 e) du protocole BNQ 9700-880/2020]; des spécimens d'utilisation de la marque de certification du BNQ (voir annexe B du protocole BNQ 9700-880/2020).

Le tableau 1 qui suit précise les éléments de preuve documentaire à fournir selon le niveau de certification visé pour démontrer la conformité aux exigences stipulées dans la norme CAN/BNQ 9700-800/2020. Il est à noter qu'un élément de preuve donné peut servir à démontrer la conformité à plusieurs exigences et qu'il couvre alors plus d'un article de la norme.

Le tableau 2, quant à lui, précise l'interprétation de quelques exigences de la norme dans le contexte de la certification.

Il est important de noter que l'ensemble des actions ou des processus nécessaires au respect des exigences de la norme pour le niveau de certification visé doit avoir été mis en œuvre avant l'audit de certification initial ou avant un audit visant un changement de niveau de certification.

TABLEAU 1

**ÉLÉMENTS DE PREUVE DOCUMENTAIRE À FOURNIR
SELON LE NIVEAU DE CERTIFICATION VISÉ**

Niveau Entreprise en santé (Es)		Niveau Entreprise en santé Élite (EsE) (en sus des éléments du niveau Es)		Niveau Entreprise en santé Élite plus (EsE+) (en sus des éléments des niveaux Es et EsE)	
NORME CAN/BNQ 9700-800/ 2020-02-13 Article	Objet du document	NORME CAN/BNQ 9700-800/ 2020-02-13 Article	Objet du document	NORME CAN/BNQ 9700-800/ 2020-02-13 Article	Objet du document
5.2	Politique en matière de santé et mieux-être en milieu de travail.*				
5.3.1	Grille ou liste des risques relevés et description des moyens prévus pour les contrôler (ou l'équivalent).*				
5.4	Mesures pour favoriser la réintégration au travail.	5.4	Complément d'information.**	5.4 5.4	Mesures pour favoriser le maintien au travail. Description(s) de tâches des gestionnaires faisant mention des responsabilités en matière de maintien et de retour au travail.
5.5.3	Rôles et responsabilités du représentant de la direction et, s'il y a lieu, du responsable de la démarche.*	5.6	Plan stratégique (ou l'équivalent).		
		5.7	Responsabilités des gestionnaires en regard de la santé du personnel.	5.7 5.7	Objectifs établis dans le cadre des activités d'évaluation des gestionnaires. Plan de développement des compétences des gestionnaires.
6.1	Liste des membres du comité.*	6.1	Complément d'information.**		
6.2	Mandat et objectifs du comité.				
6.2	Compte rendu des rencontres du comité.				
7.2	Mesures pour assurer la confidentialité des données recueillies.				
7.3	Raisons motivant la mise à jour des données à un intervalle de plus de deux ans et moyens				

TABLEAU 1

**ÉLÉMENTS DE PREUVE DOCUMENTAIRE À FOURNIR
SELON LE NIVEAU DE CERTIFICATION VISÉ**

Niveau Entreprise en santé (Es)		Niveau Entreprise en santé Élite (EsE) (en sus des éléments du niveau Es)		Niveau Entreprise en santé Élite plus (EsE+) (en sus des éléments des niveaux Es et EsE)	
NORME CAN/BNQ 9700-800/ 2020-02-13 Article	Objet du document	NORME CAN/BNQ 9700-800/ 2020-02-13 Article	Objet du document	NORME CAN/BNQ 9700-800/ 2020-02-13 Article	Objet du document
	alternatifs mis en œuvre, s'il y a lieu.*				
7.4.6	Questionnaire(s) ou liste(s) de questions utilisé(es) pour la collecte de données auprès du personnel.*				
7.4.6	Indicateurs utilisés pour l'analyse des données administratives.				
7.5.1	Rapport(s) décrivant les résultats de la collecte de données auprès du personnel et de la collecte de données administratives.*	7.5.1	Complément d'information.**	7.5.1	Complément d'information.**
8.2 et 8.3	Plan d'action.*	8.2 et 8.3	Complément d'information.**	8.2 et 8.3	Complément d'information.**
8.4	Renseignements exigés sur chacune des interventions.*	8.4	Complément d'information.**		
9.3.1	Rapport sur le résultat de l'évaluation de chaque intervention.	9.3.1	Complément d'information.**		
9.3.2	Rapport synthèse sur les résultats des évaluations.*	9.3.2	Complément d'information.**	9.3.2	Complément d'information.**
		9.4	Synthèse écrite sur les résultats de la revue annuelle de la démarche.*		

* Les éléments de preuve documentaire marqués d'un astérisque doivent être transmis en format électronique au BNQ un mois avant la date prévue de l'audit.

** Le fichier *Certification Entreprise en santé — Renseignements utiles pour l'audit* fournit les précisions quant au complément d'information à inclure à l'élément de preuve documentaire.

TABLEAU 2

PRÉCISIONS SUR L'INTERPRÉTATION DE QUELQUES EXIGENCES DE LA NORME

NORME BNQ 9700-800/2020-02-13 Chapitre ou article	Niveau(x) de certification	Précision(s)
5 <i>Engagement de la direction</i>		
5.1 <i>Communication d'intention</i>	[Es]	Le respect des exigences spécifiées dans cet article est vérifié seulement lors d'un audit initial.
5.3 <i>Santé et sécurité</i>	[Es]	L'audit du BNQ ne vise pas à se substituer à une visite d'inspection réglementaire ni à un audit de système de gestion de la santé et de la sécurité au travail. Les vérifications du BNQ consisteront à confirmer que les principaux risques à la santé physique et psychologique, ainsi que les méthodes pour les contrôler, sont connus au sein de l'organisation. Si, lors d'un audit, un écart aux exigences légales ou réglementaires est constaté, le BNQ prendra note de la situation et s'assurera qu'elle est traitée avec diligence. De plus, dans le cas où le BNQ constate l'absence de prise en charge par l'entreprise d'un manquement grave pouvant représenter un danger pour la santé et la sécurité du personnel, il se réserve le droit de ne pas délivrer le certificat de conformité, ou de procéder à la suspension ou au retrait du certificat de conformité déjà délivré, conformément aux modalités prévues dans le chapitre 8 du protocole de certification BNQ 9700-880.
5.3.2 <i>Communications</i>	[Es]	L'entreprise devra être en mesure de démontrer de quelle façon elle exige que ses sous-traitants informent les membres de leur personnel des risques auxquels ils peuvent être exposés dans le cas où elle ne les informe pas directement.
5.5 <i>Représentants de la direction</i>	[Es]	Au sein de très grandes organisations, il est possible de nommer deux membres de la direction à titre de représentants de la direction.
5.6 <i>Planification stratégique</i>	[EsE]	L'entreprise doit être en mesure de démontrer, par un document de planification stratégique ou par tout autre document, que sa politique et ses pratiques en faveur de la santé et du mieux-être de son personnel contribuent à l'atteinte de ses objectifs et stratégies organisationnels.
Exigences relatives à la formation (articles 5.3.2, 5.4, 5.5.2, 5.7 et 6.4)	[Es] [EsE+] [Es] [EsE] [EsE]	Les activités de formation doivent tout au moins avoir été amorcées au moment de l'audit initial ou d'un audit visant un changement de niveau de certification, et elles doivent faire l'objet d'une planification dans un délai raisonnable. Pour les articles 5.5.2 et 6.4, cette précision ne s'applique pas dans le cas où l'organisation est en mesure de démontrer qu'il n'y a pas de besoin en formation à combler.
7 <i>Collecte de données</i>		
7.5 <i>Rapports</i> (article 7.5.2.1)	[EsE+]	La direction peut déléguer la présidence de l'activité de présentation et d'échange avec le personnel, par exemple à un membre du comité ou à des gestionnaires, mais l'activité doit se dérouler en présence d'un membre de la direction. L'utilisation d'un forum de discussion électronique peut s'avérer acceptable pour réaliser cette activité, particulièrement dans le contexte d'entreprises avec plusieurs sites dispersés, dans la mesure où : – l'infrastructure technologique et les processus de communication en place permettent à l'ensemble du personnel de consulter l'information partagée et de poser des questions;

TABLEAU 2

PRÉCISIONS SUR L'INTERPRÉTATION DE QUELQUES EXIGENCES DE LA NORME

NORME BNQ 9700-800/2020-02-13 Chapitre ou article	Niveau(x) de certification	Précision(s)
		<ul style="list-style-type: none"> – la participation d'un membre de la direction dans la réalisation des activités de présentation et de discussion des résultats de la collecte de données, à une date ou période clairement définie, est vérifiable; – le résultat du forum de discussion électronique interactif démontre que des échanges entre la direction de l'entreprise et les membres du personnel ont vraiment eu lieu.
8		<i>Plan d'action</i>
8.2 <i>Exigences générales</i> [article 8.2 e)]	[Es]	<p>L'animation de groupes de discussion pour approfondir les besoins prioritaires définis lors de la collecte de données est une bonne pratique. Cette activité ne peut toutefois pas être considérée comme une intervention au sens de la norme.</p> <p>Aux fins de réalisation des activités annuelles d'évaluation et de communication prescrites dans la norme, chacune des interventions retenues doit être définie de façon à pouvoir faire l'objet d'un suivi annuel. S'il s'agit d'un projet d'envergure, celui-ci devra être découpé en étapes appropriées.</p> <p>Lors de la revue du plan d'action, des interventions pourront être maintenues dans la mesure où :</p> <ul style="list-style-type: none"> – le besoin ciblé est toujours prioritaire; – une réflexion a été menée sur les raisons de la non-atteinte des objectifs visés pour ces interventions.
8.3 <i>Choix des interventions</i>	[Es]	L'entreprise doit être en mesure d'expliquer le cheminement logique et les critères utilisés pour cibler les besoins à traiter en priorité et choisir les interventions retenues.
9		<i>Évaluation</i>
9.2 <i>Évaluation des interventions et de l'atteinte des objectifs du plan d'action</i>	[EsE] et [EsE+]	<p>Dans le cas où les moyens utilisés ne permettent pas d'évaluer annuellement l'atteinte de certains objectifs liés aux interventions ou au plan d'action :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les activités annuelles de communication, de présentation et d'échange avec le personnel exigées par la norme devront tout de même avoir lieu afin de présenter les données disponibles; – les rapports synthèses sur les résultats des évaluations devront indiquer à quel moment les informations manquantes seront disponibles.
9.4 <i>Revue annuelle de la démarche de santé et mieux-être</i>	[EsE]	<p>L'activité d'évaluation qualitative de la démarche vise principalement à recueillir des renseignements sur le bon déroulement de chacune des activités de la démarche et constitue un intrant important à l'activité de revue annuelle de la démarche.</p> <p>La revue annuelle de la démarche permet à la direction de porter un jugement sur l'efficacité de la démarche. Pour ce faire, la synthèse de cette revue devrait préciser :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les sources d'information utilisées; – la conclusion de la direction quant à l'efficacité de la démarche; – les opportunités d'améliorations ciblées et les décisions qui en ont découlé.

TABLEAU 2

PRÉCISIONS SUR L'INTERPRÉTATION DE QUELQUES EXIGENCES DE LA NORME

NORME BNQ 9700-800/2020-02-13 Chapitre ou article	Niveau(x) de certification	Précision(s)
9.5 <i>Communication</i>	[EsE+]	La direction peut déléguer la présidence de l'activité de présentation et d'échange avec le personnel, par exemple à un membre du comité ou à des gestionnaires, mais l'activité doit se dérouler en présence d'un membre de la direction. L'utilisation d'un forum de discussion électronique peut s'avérer acceptable pour réaliser cette activité (voir article 7.5 ci-dessus pour des précisions).