



NORME BNQ 9700-699/2009



respect écoute
engagement
éthique empathie
intégrité

Qu'est-ce que la norme sur les « Entreprises de services funéraires »?

Il s'agit de la première norme du genre à voir le jour au pays. La norme a pour objet de fixer les exigences quant à la qualité de la prestation des services à la clientèle offerts par les entreprises de services funéraires. Elle définit les standards de professionnalisme à atteindre, axés sur des valeurs telles que **l'engagement, le respect, l'écoute, l'empathie, l'éthique et l'intégrité.**

Pourquoi une norme portant sur les services funéraires?

Le but est d'assurer par une norme consensuelle un niveau de qualité de services et d'augmenter la transparence dans la prestation de ces services pour encore mieux protéger les personnes touchées, en les accompagnant avec professionnalisme pour qu'elles vivent pleinement leur deuil.

Quels sont les avantages pour une entreprise de services funéraires d'être certifiée selon cette norme?

La certification par le BNQ représente une valeur ajoutée pour les entreprises funéraires qui l'obtiennent. Il s'agit d'un sceau de qualité et de professionnalisme émit par un tiers indépendant qui permettra aux clients de savoir facilement si une entreprise funéraire respecte les exigences quant à la qualité de la prestation des services offerts.

Quels sont les avantages pour un endeuillé de choisir une entreprise de services funéraires certifiée par la norme du BNQ?

En faisant appel à une entreprise certifiée par le BNQ, la personne aura la certitude d'obtenir des services basés sur des valeurs d'engagement, de respect, d'écoute, d'empathie, d'éthique et d'intégrité. **La norme « Entreprises de services funéraires » est une garantie d'être servi par des professionnels formés et compétents.**

Qu'est-ce qu'une norme?

Une norme est un document de référence approuvé par un institut de normalisation reconnu tel que le BNQ. Elle définit des caractéristiques et des règles volontaires applicables aux activités. Elle est le consensus entre l'ensemble des parties prenantes d'un marché ou d'un secteur d'activité.

Quelle est la différence entre réglementation et norme ?

La réglementation relève des pouvoirs publics, elle est l'expression d'une loi ou d'un règlement, son application est imposée. La norme, quant à elle, a un caractère volontaire et s'y conformer n'est pas une obligation. Une norme traduit l'engagement d'une entreprise à atteindre un niveau de qualité et de sécurité reconnu et approuvé.

Comment a été élaborée la norme « Entreprises de services funéraires »?

La norme a été initiée par la Corporation des thanatologues du Québec et réalisée par le Bureau de normalisation du Québec. Elle a ensuite été élaborée et approuvée par un comité de normalisation formé de spécialistes et d'intervenants du domaine funéraire ainsi que de représentants des consommateurs, le tout en fonction des règles internationales d'élaboration de normes.

Quel est le rôle de l'organisme initiateur de la norme ?

La Corporation des thanatologues du Québec (CTQ) a initié le processus d'élaboration de la norme « Entreprises de services funéraires ». Le rôle de la CTQ, en tant qu'organisme initiateur est d'accompagner les entreprises dans la préparation de leur dépôt de candidature, de participer à la révision éventuelle de la norme et de faire sa promotion au sein du domaine funéraire.

Comment initier les démarches pour obtenir la norme du BNQ ?

Les entreprises de services funéraires qui désirent appliquer cette norme et être certifiées doivent tout d'abord prendre connaissance de la norme et implanter ses exigences au sein de l'entreprise.

Une fois cette étape franchie, ils font une demande de certification au BNQ en s'adressant directement à ce dernier et en remplissant le formulaire qui est disponible sur le site web bnq.qc.ca.

Une fois la demande dûment remplie, le BNQ procédera à l'examen documentaire, à l'audit de certification sur place et prendra une décision de certification qui, si elle s'avère positive, sera suivie de l'émission d'un certificat de conformité et de la permission d'utiliser la marque de certification.

Par la suite, un audit de maintien ou de renouvellement sera effectué afin d'assurer l'application dans le temps des exigences de la norme.

www.domainefuneraire.com

