

Dans le cadre du processus de certification, les auditeurs du BNQ collectent l'information pertinente relative aux objectifs, au champ de l'audit et aux exigences de la norme par des entrevues, par l'observation d'activités et de l'environnement de travail et par la revue de documents.

Le présent document vise à :

- préciser les éléments de preuves documentaires que l'organisation doit fournir à l'auditeur du BNQ pour démontrer la conformité aux exigences de la norme BNQ 9700-820/2010-06-30;
- fournir des éléments d'information utiles à la compréhension des exigences de certification décrites dans la norme BNQ 9700-820/2010-06-30 et dans le document *Règles de fonctionnement du BNQ du programme de certification « Conciliation travail-famille »*.

NORME <i>BNQ 9700-820/2010-06-30</i> Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir par l'organisation (* : à fournir au moins 4 semaines avant la tenue de l'audit.)	Élément d'information utile à la compréhension des exigences du programme de certification
5 EXIGENCES GÉNÉRALES		
5.1 <i>Engagement de la direction</i>		
5.1.1 <i>Politique de gestion interne de l'organisation</i> La direction de l'organisation doit avoir une politique de gestion interne imprégnée de la conciliation travail-famille.	Politique de gestion écrite précisant l'engagement de la direction de l'organisation envers la conciliation travail-famille (CTF).	* Il convient que cette politique : <ul style="list-style-type: none"> – soit cohérente avec les autres politiques de l'organisation; – comprenne l'engagement de la direction envers la CTF et son adhésion à la norme BNQ 9700-820; – fournisse un cadre pour établir et revoir les objectifs visés par la CTF (voir 7.1); – soit communiquée et comprise au sein de l'organisation; – soit revue quant à son adéquation en continu.
5.1.2 <i>Conciliation travail-famille (CTF)</i> La direction de l'organisation doit pouvoir démontrer, par un énoncé, son engagement envers la conciliation travail-famille. Cet énoncé doit refléter son adhésion à la présente norme et il doit être affiché au moins à un endroit, bien à la vue des travailleurs et des travailleuses et de la clientèle, dans les lieux de travail de l'organisation.	Document décrivant l'engagement de la direction envers la CTF de même que son adhésion à la norme BNQ 9700-820.	* Ce document pourrait être la politique exigée dans l'article 5.1.1.

NORME <i>BNQ 9700-820/2010-06-30</i> Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir par l'organisation (* : à fournir au moins 4 semaines avant la tenue de l'audit.)	Élément d'information utile à la compréhension des exigences du programme de certification
<p>5.1.3 <i>Accessibilité pour les femmes et les hommes</i></p> <p>La direction de l'organisation doit pouvoir démontrer que les mesures et les pratiques de conciliation travail-famille mises en place concernent tant les besoins des femmes que ceux des hommes qui exercent leurs activités au sein de l'organisation.</p> <p>La direction de l'organisation doit aussi promouvoir l'utilisation des mesures et des pratiques de CTF autant par les hommes que par les femmes.</p>	<p>Document décrivant la population ciblée par les mesures et les pratiques de CTF mises en place de façon à démontrer la prise en considération des besoins de l'ensemble des travailleurs et des travailleuses.</p> <p>Matériel promotionnel utilisé par la direction pour favoriser l'utilisation des mesures et des pratiques de CTF autant par les hommes que par les femmes, s'il y a lieu.</p>	
<p>5.1.4 <i>Communication</i></p> <p>La direction de l'organisation doit pouvoir démontrer qu'elle informe ses travailleurs et travailleuses des mesures et des pratiques de CTF implantées dans l'organisation.</p>	<p>Document qui indique les moyens utilisés par la direction pour informer ses travailleurs et travailleuses des mesures et des pratiques de CTF implantées dans l'organisation.</p>	
<p>5.1.5 <i>Désignation d'une personne responsable</i></p> <p>La direction de l'organisation doit désigner une personne responsable de la CTF pour effectuer les tâches qui ont une incidence sur la mise en œuvre et le maintien des mesures et des pratiques de CTF en rapport avec la présente norme.</p> <p>La personne responsable de la CTF doit être un employé ou une employée de l'organisation.</p>		<p>La personne responsable de la CTF n'est pas nécessairement un membre de la direction de l'organisation.</p>
5.2 Lois et règlements		
<p>L'organisation doit, s'il y a lieu, fournir au comité de CTF (article 5.3.2) une liste des infractions et des reconnaissances de culpabilité aux lois et aux règlements, des 12 derniers mois, applicables à son secteur d'activité.</p> <p>NOTES —</p> <p>1. Il convient que l'organisation se renseigne auprès des autorités compétentes en ce qui a trait à l'ensemble des lois et des règlements applicables à son secteur d'activité, et qu'elle les respecte.</p> <p>2. Une liste non exhaustive des lois et des règlements relatifs à la présente norme est présentée dans l'annexe A.</p>	<p>S'il y a lieu, liste des infractions et des reconnaissances de culpabilité aux lois et aux règlements, des 12 derniers mois, applicables à son secteur d'activité.</p>	<p>* Les lois et les règlements applicables au secteur d'activité d'une organisation peuvent être plus nombreux que ceux relatifs au travail ou à la norme BNQ 9700-820.</p>

<p align="center">NORME BNQ 9700-820/2010-06-30 Chapitre ou article</p>	<p align="center">Élément de preuve documentaire à fournir par l'organisation (* : à fournir au moins 4 semaines avant la tenue de l'audit.)</p>	<p align="center">Élément d'information utile à la compréhension des exigences du programme de certification</p>
<p>5.3.1 <i>Composition du comité</i> (suite et fin)</p> <p>Une même personne ne doit pas cumuler plus d'une responsabilité au sein du comité.</p> <p>NOTES —</p> <p>1. Des représentants du comité de sécurité et santé au travail, de la condition féminine ou d'autres comités peuvent aussi faire partie du comité de conciliation travail-famille, si la représentation de la proportion hommes et femmes dans l'organisation est respectée.</p> <p>2. Bien que le comité de normalisation souhaite voir une évolution dans le partage des responsabilités, il est important d'insister sur la présence des femmes dans le comité de CTF, puisque ce sont elles qui, actuellement, assument de façon importante les responsabilités familiales et sociales.</p> <p>3. Il convient que les membres du comité de CTF fassent un suivi auprès de leurs mandants afin de s'assurer que les mesures et les pratiques de CTF implantées dans l'organisation soient intégrées, s'il y a lieu, dans leurs conventions collectives.</p>		<p>Le terme « responsabilité » fait référence à la notion de représentativité des membres au sein du comité comme le décrit le 1^{er} paragraphe du présent article et non aux activités de la démarche de CTF décrites dans l'article 5.3.2.</p>
<p>5.3.2 <i>Responsabilités du comité</i></p> <p>Le comité doit approuver, de façon consensuelle et par écrit la démarche de CTF; à cet effet, il doit :</p>	<p>Document qui met en évidence que le comité a approuvé, préalablement au dépôt d'une demande de certification initiale au BNQ, les 7 activités de la démarche de CTF exigées par la norme.</p>	<p>* L'approche consensuelle fait référence à l'absence d'une opposition ferme de la part d'une partie importante des membres du comité de CTF.</p> <p>Une fois la certification initiale délivrée, le comité devra être en mesure de démontrer qu'il respecte et applique les activités de la démarche de CTF.</p>

NORME BNQ 9700-820/2010-06-30 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir par l'organisation (* : à fournir au moins 4 semaines avant la tenue de l'audit.)	Élément d'information utile à la compréhension des exigences du programme de certification
5.3.2 <i>Responsabilités du comité</i> (suite) <ol style="list-style-type: none"> 1. consulter les travailleurs, les travailleuses et l'organisation pour connaître leurs besoins; 2. proposer à la direction de l'organisation des mesures et des pratiques de CTF adaptées aux besoins des travailleurs et des travailleuses; 3. participer à la mise en œuvre et à la promotion des mesures et des pratiques de CTF dans l'ensemble de l'organisation; 4. évaluer les mesures et les pratiques de CTF au moins tous les deux ans (article 7.2); 5. présenter les résultats de l'évaluation des mesures et des pratiques de CTF à la direction de l'organisation ainsi qu'aux travailleurs et travailleuses au moins tous les deux ans (article 7.4); 	<p>Document décrivant sommairement à quel moment la consultation auprès des travailleurs, des travailleuses et de l'organisation pour connaître leurs besoins a eu lieu, de quelle manière a été faite cette consultation et quels en sont les résultats.</p> <p>Compte rendu de réunion du comité de CTF ou tout autre document équivalent dans lesquels se trouvent les propositions soumises par le comité de CTF à la direction de l'organisation.</p> <p>Comptes rendus de réunion du comité de CTF ou tout autre document équivalent décrivant de quelle manière les membres du comité de CTF participent à la mise en œuvre des pratiques de CTF.</p> <p>Matériel utilisé par le comité de CTF pour promouvoir les mesures et les pratiques de CTF mises en œuvre au sein de l'organisation, s'il y a lieu.</p>	<p>Cette activité de consultation concerne autant les travailleurs et les travailleuses participant et non participant aux mesures et pratiques de CTF mises en œuvre. Les données recueillies lors de cette consultation doivent être traitées de façon confidentielle et le résultat de leur analyse doit être présenté sous une forme dépersonnalisée qui en assure la confidentialité.</p> <p>Pour assurer l'adéquation entre les propositions soumises à la direction et les besoins relevés lors de la consultation, l'intervalle de temps entre ces deux activités n'excède généralement pas 6 mois.</p> <p>En relation avec le 6^e point du présent article, les activités de consultation et de proposition de mesures et de pratiques de CTF doivent être menées au moins tous les 4 ans.</p>

NORME <i>BNQ 9700-820/2010-06-30</i> Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir par l'organisation (* : à fournir au moins 4 semaines avant la tenue de l'audit.)	Élément d'information utile à la compréhension des exigences du programme de certification
<p>5.3.2 <i>Responsabilités du comité</i> (suite et fin)</p> <p>6. faire la révision des mesures et des pratiques de CTF et des besoins des travailleurs et des travailleuses et de l'organisation au moins tous les quatre ans;</p> <p>7. s'il y a lieu, faire, à partir de la liste fournie par l'organisation (article 5.2), l'analyse des infractions et des reconnaissances de culpabilité aux lois et aux règlements, des 12 derniers mois, applicables au secteur d'activité de l'organisation.</p>	<p>Document fournissant la date de la réalisation de l'activité de révision des mesures et des pratiques de CTF et des besoins des travailleurs et des travailleuses et de l'organisation et décrivant les résultats qui en ont découlé.</p> <p>Un document décrivant les décisions prises et les recommandations formulées par le comité de CTF à la suite de son analyse des infractions et des reconnaissances de culpabilité aux lois et aux règlements, des 12 derniers mois, applicables au secteur d'activité de l'organisation, s'il y a lieu.</p>	
6 EXIGENCES PARTICULIÈRES		
<p>6.1 <i>Généralités</i></p> <p>Les mesures et les pratiques de CTF spécifiées dans la présente norme tiennent compte des exigences indiquées dans les lois et les règlements relatifs au travail et elles vont au-delà de ces seuils minimaux prescrits, tout en les respectant (voir annexes B et C).</p> <p>Les mesures et les pratiques de CTF de la présente norme sont regroupées selon les catégories suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Gestion de la CTF (article 6.2); – Adaptabilité de l'organisation du travail (article 6.3); – Aménagement du temps de travail (article 6.4); – Congés (article 6.5); – Flexibilité dans le lieu de travail (article 6.6); – Services ou biens offerts dans les lieux de travail (article 6.7). 	<p>Une grille d'autoévaluation dans laquelle on trouve, pour chacune des mesures et des pratiques mises en œuvre par l'organisation, la référence aux endroits précis de la documentation de l'organisation démontrant le respect des exigences concernées, s'il y a lieu.</p>	<p>* La grille fournie par le BNQ est conçue de façon à permettre à l'organisation de procéder à l'autoévaluation de ses mesures et pratiques de CTF et ainsi d'avoir un aperçu du niveau de classification qu'elle pourrait obtenir (voir chapitre 4 de la norme BNQ 9700-820).</p> <p>Pour être admissible à la certification l'organisation doit remplir deux conditions. Premièrement, elle doit démontrer la conformité aux exigences décrites dans les chapitres 5 et 7 et dans les articles 6.2.1 et 6.2.2 de la norme BNQ 9700-820. Deuxièmement, elle doit obtenir le nombre minimal de points exigés, au total et dans chacune des catégories suivantes, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> – total : minimum de 30 points; – gestion de la CTF (chapitre 6, article 6.2) : minimum de 4 points (dont au moins 2 dans l'article 6.2.1 et 2 dans l'article 6.2.2);

NORME <i>BNQ 9700-820/2010-06-30</i> Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir par l'organisation (* : à fournir au moins 4 semaines avant la tenue de l'audit.)	Élément d'information utile à la compréhension des exigences du programme de certification
6.1 Généralités (suite et fin)		
Des points sont accordés en fonction du degré d'implantation des mesures et des pratiques de CTF dans l'organisation. Ces points servent à déterminer la classification de l'organisation (voir chapitre 4).		<ul style="list-style-type: none"> – aménagement du temps de travail (chapitre 6, article 6.4) : minimum de 10 points; – congés (chapitre 6, article 6.5) : minimum de 6 points.
6.2 Gestion de la conciliation travail-famille (gestion de la CTF)		
6.2.1 <i>Formation sur la conciliation travail-famille</i> L'organisation doit offrir une formation sur la CTF à l'intention des gestionnaires, des membres du comité et des travailleurs et des travailleuses. La formation doit notamment porter sur la politique de gestion interne de l'organisation et sur les mesures et les pratiques de CTF dans l'organisation, et doit présenter les éléments qui montrent que l'organisation va au-delà du minimum prévu dans les lois et les règlements relatifs au travail. <ul style="list-style-type: none"> – deux points sont accordés à l'organisation qui offre la formation sur la conciliation travail-famille et dont le comité de conciliation travail-famille a terminé la formation [CES DEUX MESURES CONSTITUENT UNE OBLIGATION MINIMALE (voir chapitre 4)]. 	Matériel utilisé pour la formation dans lequel il est possible de trouver : <ul style="list-style-type: none"> – la politique de gestion interne de l'organisation ou une référence à celle-ci; – une description des mesures et les pratiques de CTF de l'organisation ou une référence à tout autre document pouvant fournir cette information; – l'énumération des mesures et des pratiques de CTF de l'organisation qui vont au-delà des seuils minimaux prescrits dans les lois et les règlements relatifs au travail; – un registre ou une liste indiquant le nom et la fonction des personnes ayant participé à la formation sur la CTF et le moment où cette formation a eu lieu. 	
6.2.2 <i>Guide ou document d'information des mesures et des pratiques de CTF</i> L'organisation doit avoir un guide ou un document d'information qui décrivent et expliquent les mesures et les pratiques mises en place, ainsi que l'engagement de la direction indiqué dans l'article 5.1.	Convention collective, manuel du travailleur ou de la travailleuse ou tout autre document qui décrivent et expliquent les mesures et les pratiques mises en place, ainsi que l'engagement de la direction indiqué dans l'article 5.1.2.	* Les modalités d'admissibilité et d'accès aux mesures et aux pratiques mises en œuvre se trouvent généralement dans le même document que celui qui les décrit et les explique.

NORME <i>BNQ 9700-820/2010-06-30</i> Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir par l'organisation (* : à fournir au moins 4 semaines avant la tenue de l'audit.)	Élément d'information utile à la compréhension des exigences du programme de certification
<p>6.2.2 <i>Guide ou document d'information des mesures et des pratiques de CTF</i> (suite et fin)</p> <p>Le pointage est le suivant :</p> <p>deux points sont accordés à l'organisation qui a un guide ou un document d'information dans lesquels les mesures et les pratiques de CTF et l'engagement de la direction sont indiqués [CETTE MESURE CONSTITUE UNE OBLIGATION MINIMALE (voir chapitre 4)].</p>		
7 ÉVALUATION DES MESURES ET DES PRATIQUES DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE		
7.1 Généralités		
<p>L'objectif de l'évaluation vise à obtenir une évaluation à la fois qualitative et quantitative des mesures et des pratiques de CTF mises en application dans l'organisation. L'impact de l'évaluation des mesures et des pratiques et de l'interprétation des résultats est considérable, parce que cela permet à l'organisation et au comité de CTF d'en suivre l'évolution, de s'assurer que les résultats sont en lien avec les objectifs visés par la CTF et d'orienter les interventions futures.</p>		<p>Pour les mesures et les pratiques de CTF de l'organisation qui ont été mises en œuvre depuis moins de 2 ans, les activités exigées dans les articles 7.2 à 7.4 devront faire l'objet d'une planification documentée dans un délai raisonnable ne pouvant excéder 2 ans suivant leur date de mise en œuvre.</p> <p>Pour les mesures et les pratiques de CTF de l'organisation qui ont été mises en œuvre depuis plus de 2 ans, ces activités doivent être réalisées.</p> <p>Les données collectées lors de l'évaluation des mesures et des pratiques de CTF doivent être traitées de façon confidentielle et le résultat de leur analyse doit être présenté sous une forme dépersonnalisée qui en assure la confidentialité.</p>

NORME BNQ 9700-820/2010-06-30 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir par l'organisation (* : à fournir au moins 4 semaines avant la tenue de l'audit.)	Élément d'information utile à la compréhension des exigences du programme de certification
7.2 Évaluation des mesures et des pratiques mises en application		
<p>Le comité de CTF doit faire, auprès des travailleurs et des travailleuses de l'organisation, une évaluation des mesures et des pratiques de CTF mises en application dans l'organisation au moins tous les deux ans. L'évaluation doit porter au moins sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le taux de satisfaction globale de toutes les mesures et de toutes les pratiques de CTF; b) le taux de satisfaction de chacune des pratiques et de chacune des mesures de CTF; c) l'appréciation qualitative de chacune des mesures et de chacune des pratiques de CTF. <p>NOTE — Il convient que l'évaluation des mesures et des pratiques mises en application dans l'organisation tienne compte des travailleurs et des travailleuses qui participent ou non aux mesures et aux pratiques. Des évaluations parallèles permettront d'évaluer, de façon individuelle, les besoins de CTF, la satisfaction des mesures et des pratiques mises en application et les commentaires des travailleurs et des travailleuses participants et non participants.</p>	<p>Dossier dans lequel il est possible d'y trouver la date de réalisation de l'activité d'évaluation des mesures et des pratiques de CTF :</p> <ul style="list-style-type: none"> – une description des moyens, de la méthodologie et des outils utilisés et – une synthèse des données collectées auprès des travailleurs et des travailleuses de l'organisation sur : <ul style="list-style-type: none"> a) leur taux de satisfaction globale de toutes les mesures et pratiques de CTF; b) leur taux de satisfaction de chacune des mesures et pratiques de CTF; c) leur appréciation qualitative de chacune des mesures et pratiques de CTF. 	<p>Il convient que le comité soumette à la direction de l'organisation des propositions d'ajustements aux mesures et aux pratiques de CTF en place à la suite d'un constat d'inadéquation entre les résultats obtenus lors de l'évaluation et les objectifs de CTF visés par l'organisation.</p>
7.3 Rapport et interprétation des résultats		
<p>Le comité de CTF doit faire un rapport écrit de l'évaluation des pratiques et des mesures de CTF qui doit comprendre au moins les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le résultat de l'évaluation exigée dans l'article 7.2; b) une interprétation des résultats. 	<p>Rapport dans lequel il est possible d'y trouver sa date de réalisation et :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le résultat de l'évaluation exigée dans l'article 7.2; b) une interprétation de ces résultats. 	

NORME BNQ 9700-820/2010-06-30 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir par l'organisation (* : à fournir au moins 4 semaines avant la tenue de l'audit.)	Élément d'information utile à la compréhension des exigences du programme de certification
7.4 <i>Présentation et conservation des résultats</i>		
<p>Le comité de CTF doit présenter à la direction, au moins tous les deux ans, le rapport et l'interprétation des résultats du rapport mentionnés dans l'article 7.3.</p> <p>Le comité de CTF doit présenter aux travailleurs et aux travailleuses (participants et non participants) de l'organisation, au moins tous les deux ans, le rapport et de l'interprétation des résultats du rapport mentionnés dans l'article 7.3.</p> <p>La présentation du rapport par le comité de CTF aux travailleurs et aux travailleuses doit faire l'objet d'échanges avec les travailleurs et les travailleuses.</p> <p>Les échanges faits avec les travailleurs et les travailleuses lors de la présentation doivent, à des fins de recommandations, faire l'objet d'une analyse par le comité et donner lieu à un suivi auprès des travailleurs et des travailleuses de la part du comité.</p> <p>Les résultats des évaluations et le rapport dont il est question dans le présent chapitre doivent être conservés pendant une période d'au moins 5 ans.</p>	<p>Compte rendu de réunion du comité de CTF ou tout autre document équivalent démontrant qu'une présentation du rapport et l'interprétation des résultats du rapport mentionnés dans l'article 7.3 a été faite au moins tous les deux ans à la direction et aux travailleurs et aux travailleuses de l'organisation.</p> <p>Dossier dans lequel il est possible d'y trouver :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) une analyse des renseignements collectés lors des échanges faits avec les travailleurs et les travailleuses; b) une description des suivis réalisés par le comité de CTF auprès des travailleurs et des travailleuses à la suite de ces échanges. 	