



Bureau de normalisation  
du Québec

**BNQ 9700-699/2009**  
**(R 2021)**

**Prestation de services professionnels  
à la clientèle — Entreprises de  
services funéraires**

**NORME**



BNQ 9700-699/2009  
(R 2021)

Prestation de services professionnels à la clientèle —  
Entreprises de services funéraires

*Professional Customer Service — Funeral Service Providers*



**BNQ**  
Bureau de normalisation  
du Québec

## **Bureau de normalisation du Québec**

Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) est un organisme québécois de normalisation créé en 1961. Il est l'un des organismes d'élaboration de normes accrédités par le Conseil canadien des normes (CCN) et, par conséquent, fait partie du système national de normes.

À titre d'unité administrative d'Investissement Québec (IQ), le BNQ produit des normes répondant aux besoins de l'industrie, des organismes publics et parapublics et des groupes concernés.

**DEUXIÈME ÉDITION — 2021-08-24**

La présente édition reconduit (confirme), en les intégrant, le texte de l'édition du 10 juillet 2009 et le texte du modificatif n° 1 du 12 août 2021. Par conséquent, la présente édition est équivalente à l'édition antérieure.

La décision découlant de l'examen systématique qui permettra de déterminer si le présent document doit être modifié, révisé, reconduit ou archivé sera mise en œuvre au plus tard à la fin d'août 2031.

**ICS : 03.080.30.**

ISBN 978-2-551-26696-8 (version imprimée)  
ISBN 978-2-551-26697-5 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives  
nationales du Québec, 2021

## **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](mailto:bnqinfo@bnq.qc.ca); site Web : [www.bnq.qc.ca](http://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.

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](http://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, 2021

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.

## AVIS

### COMPRÉHENSION DE LA NOTION D'ÉDITION

Il importe de prendre note que la présente édition inclut implicitement tout modificatif et tout errata qui pourront éventuellement être faits et publiés séparément. C'est la responsabilité des utilisateurs du présent document de vérifier s'il existe des modificatifs et des erratas.

### INTERPRÉTATION

Les formes verbales conjuguées **doit** et **doivent** sont utilisées pour exprimer une exigence (caractère obligatoire) qui doit être respectée pour se conformer au présent document.

Les expressions équivalentes **il convient** et **il est recommandé** sont utilisées pour exprimer une suggestion ou un conseil utiles mais non obligatoires ou la possibilité jugée la plus appropriée pour se conformer au présent document.

À l'exception des notes mentionnées **notes normatives** qui contiennent des exigences (caractère obligatoire), présentées uniquement dans le bas des figures et des tableaux, toutes les autres notes du document mentionnées **notes** sont **informatives** (à caractère non obligatoire) et servent à fournir des éléments utiles à la compréhension d'une exigence (caractère obligatoire) ou de son intention, des clarifications ou des précisions.

Les **annexes normatives** fournissent des exigences supplémentaires (caractère obligatoire) qui doivent être respectées pour se conformer au présent document.

Les **annexes informatives** fournissent des renseignements supplémentaires (à caractère non obligatoire) destinés à faciliter la compréhension ou l'utilisation de certains éléments du présent document ou à en clarifier l'application, mais ne contiennent aucune exigence (caractère obligatoire) qui doit être respectée pour se conformer au présent document.

### DÉGAGEMENT DE RESPONSABILITÉ

Le présent document a été élaboré comme document de référence à des fins d'utilisation volontaire. C'est la responsabilité des utilisateurs de vérifier si des lois ou des règlements rendent obligatoire l'utilisation du présent document ou si des règles dans l'industrie ou des conditions du marché l'exigent, par exemple, des règlements techniques, des plans d'inspection émanant d'autorités réglementaires, des programmes de certification. C'est aussi la responsabilité des utilisateurs de tenir compte des limites et des restrictions formulées notamment dans l'objet et dans le domaine d'application et de juger de la pertinence du présent document pour l'usage qu'ils veulent en faire.

### EXIGENCES CONCERNANT LE MARQUAGE ET L'ÉTIQUETAGE

Il est possible que le présent document contienne des exigences concernant le marquage ou l'étiquetage, ou les deux. Dans cette éventualité, en plus de se conformer à ces exigences, les fournisseurs de produits ont la responsabilité de respecter les lois et les règlements nationaux, provinciaux ou territoriaux sur les langues en vigueur là où les produits sont distribués.



## AVANT-PROPOS

Le présent document a été élaboré conformément aux exigences et lignes directrices du Conseil canadien des normes (CCN) pour les organismes d'élaboration de normes. Sa reconduction (confirmation) a été approuvée par un comité de normalisation formé des membres suivants :

CLOUTIER, Gino	Association des cimetières chrétiens du Québec
DESCHÊNES, Brigitte	Résidence funéraire du Saguenay
DESROCHERS, Denis	Centres funéraires Grégoire et Desrochers
FOURNIER, André	Maison commémorative familiale Fournier
GOYER, Jonathan	Corporation des thanatologues du Québec
LECLAIRC, Yves	Union des consommateurs
MARCOUX, Denis J.	Solutions 4T gestion de projet
PRUD'HOMME, Danis	Réseau FADOQ
RÉMILLARD, Francis	Office de la protection du consommateur
RODRIGUE, Yvan	Lépine Cloutier — La Souvenance
VEILLEUX, Geneviève	Arbor Memorial
VIENS, Nathalie	Experte en formation aux services funéraires

### **Coordination**

CORREIA MOREAU, Elisabeth (normalisatrice)\* Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

---

\* Au moment de la publication de la présente norme, cette personne avait cessé de travailler pour le Bureau de normalisation du Québec (BNQ).

L'édition 2009 du présent document a été élaborée et approuvée par un comité de normalisation formé des membres suivants :

BEAUDOIN, Pierre	Université Laval
BOUCHARD, André	Licencié en théologie
CHARTRAND, Sophie	La Maison Monbourquette
CLOUTIER, Gino	Association des cimetières catholiques romains du Québec
DESCHÊNES, Brigitte	La résidence funéraire du Saguenay
DESROCHERS, Denis	Centre funéraire Grégoire et Desrochers inc.
FOURNIER, André	Georges Fournier et fils inc.
MARCOUX, Denis J.	Solutions 4T gestion de projet
POIRIER, Marc	Corporation des thanatologues du Québec
PRUD'HOMME, Danis	Réseau FADOQ
RÉMILLARD, Francis	Office de la protection du consommateur
RODRIGUE, Yvan	Lépine Cloutier — La Souvenance
TANGUAY, Charles	Union des consommateurs
TREMBLAY, Yoland	Cimetière Notre-Dame-des-Neiges
VEILLEUX, Geneviève	Arbor Memorial Services inc.
GAGNÉ, Nicole (coordonnatrice)	Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

La participation des personnes suivantes est également à souligner :

DESCHÊNES, Marc-André	Curateur public du Québec
FERRERO, J. P.	Bureau de normalisation du Québec
HÉBERT, Richard	Corporation des thanatologues du Québec

MILLER, Robert	Corporation des thanatologues du Québec
LANGLOIS, Martine	Réseau FADOQ
PRENEVOST, Richard	Association des cimetières catholiques romains du Québec

L'élaboration de la présente norme a été rendue possible grâce à l'initiative et au soutien financier de la Corporation des thanatologues du Québec et de ses partenaires.



## SOMMAIRE

	INTRODUCTION	1
1	OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION	1
2	RÉFÉRENCE NORMATIVE	2
3	DÉFINITIONS	2
4	EXIGENCES GÉNÉRALES	4
	4.1 POLITIQUE QUALITÉ	4
	4.2 RESPECT DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS	4
	4.3 ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE	4
5	PRESTATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE	5
	5.1 PROFESSIONNALISME	5
	5.2 PREMIER CONTACT ET RENCONTRES AVEC LA CLIENTÈLE	5
	5.3 COMMUNICATIONS ÉCRITES	8
	5.4 DOCUMENTS ET FICHIERS INFORMATIQUES	8
	5.5 IDENTIFICATION DU DÉFUNT	9
	5.6 TRANSPORT	9
	5.7 LOCAUX ET ÉQUIPEMENTS	11
	5.8 SOINS MINIMAUX, SOINS COSMÉTIQUES ET SOINS DE THANATOPRAXIE ET DE RESTAURATION DU CORPS DU DÉFUNT	12
	5.9 EXPOSITION ET PRÉSENTATION DU DÉFUNT OU DES CENDRES	13
	5.10 CRÉMATION	13
	5.11 FUNÉRAILLES ET CÉLÉBRATION COMMÉMORATIVE	15
	5.12 INHUMATION ET MISE EN CRYPTÉ	15
	5.13 DESTINATION FINALE DES CENDRES DU DÉFUNT	16
	5.14 SOUTIEN ET SUIVI À LA FAMILLE DU DÉFUNT	16
	5.15 SERVICES, PRODUITS ET FOURNITURES OFFERTS À LA CLIENTÈLE	16
	5.16 DOCUMENTS CONTRACTUELS ET FACTURATION	16
	5.17 MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE	18
	5.18 TRAITEMENT DES PLAINTES	18
	5.19 PUBLICITÉ	19
6	RESSOURCES HUMAINES	19
	6.1 PLANIFICATION DES RESSOURCES HUMAINES	19
	6.2 DESCRIPTION DES POSTES ET FORMATION	19
	6.3 FORMATION DU PERSONNEL EN CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE	21

7	FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS	21
ANNEXE A —	SOINS MINIMAUX DU DÉFUNT	22
ANNEXE B —	GUIDE DE RÉFLEXION SUR LES RITUELS	23
ANNEXE C —	EXEMPLE D'UNE POLITIQUE QUALITÉ DES ENTREPRISES DE SERVICES FUNÉRAIRES	26
ANNEXE D —	ARTICLE 3 DU <i>CODE D'ÉTHIQUE DE LA CORPORATION DES THANATOLOGUES DU QUÉBEC</i>	27
ANNEXE E —	VALEURS ORGANISATIONNELLES, PROFESSIONNELLES ET PERSONNELLES	29
TABLEAU E.1 —	VALEURS ORGANISATIONNELLES D'UNE ENTREPRISE DE SERVICES FUNÉRAIRES	29
TABLEAU E.2 —	VALEURS PERSONNELLES ET PROFESSIONNELLES DES CADRES ET DU PERSONNEL D'UNE ENTREPRISE DE SERVICES FUNÉRAIRES	31
ANNEXE F —	EXTRAIT D'UN DOCUMENT EXPLICATIF SUR LE <i>CODE CANADIEN DES NORMES DE LA PUBLICITÉ</i>	33
ANNEXE G —	BIBLIOGRAPHIE	34

## **PRESTATION DE SERVICES PROFESSIONNELS À LA CLIENTÈLE — ENTREPRISES DE SERVICES FUNÉRAIRES**

### **INTRODUCTION**

La présente norme a été entreprise dans le cadre d'une démarche pour souligner l'importance et, par là, le professionnalisme des travailleurs et des entreprises funéraires au Québec. Leurs tâches et responsabilités sont grandes. 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 dans leur démarche pour qu'elles vivent mieux leur deuil. Afin de vous aider à mieux saisir les motivations qui ont guidé l'élaboration de la présente norme, l'annexe B présente un guide de réflexion sur les rituels.

### **1 OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION**

La présente 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.

Lorsque la présente norme de service touche des éléments de gestion d'entreprise, comme la gestion des ressources humaines, elle n'en traite que les aspects reliés à la qualité de la prestation des services à la clientèle.

La présente norme ne s'applique pas aux entreprises qui vendent des produits et des fournitures aux entreprises de services funéraires.

La présente norme a été élaborée en vue de servir de document de référence dans le cadre d'activités d'évaluation de la conformité des services visés.

**NOTE** — L'évaluation de la conformité est définie comme l'examen systématique du degré de satisfaction d'un service aux exigences spécifiées.