



Bureau de normalisation
du Québec

Norme et certification
Entreprise en santé

Document Questions et réponses

Version 1.0

Mis à jour le 2021-09-23

NORME

Question 1 :

De quelle façon puis-je me procurer la norme Entreprise en santé?

Vous pouvez la télécharger gratuitement sur le site Web du BNQ à l'adresse suivante : <https://www.bnq.qc.ca/fr/certification/sante-au-travail/entreprise-en-sante.html>. Vous la trouverez sous l'onglet intitulé « *Télécharger la norme* ». La norme est disponible en version française et anglaise.

Question 2 :

Est-ce que le BNQ peut nous aider dans l'implantation de la norme au sein de notre organisation?

Puisque le BNQ est un organisme de certification accrédité, il réalise des audits de certification à titre de tierce partie indépendante et effectue la vérification de la conformité aux exigences de la norme. Par souci d'impartialité, il ne peut vous assister dans l'implantation. Il est primordial, pour la crédibilité de la certification, que le BNQ demeure impartial dans le processus de certification. Nous pouvons toutefois vous aider quant à la compréhension ou l'interprétation des exigences de la norme.

Pour vous aider dans le processus d'implantation de la norme, il est possible de faire affaire avec des consultants spécialisés en la matière.

Question 3 :

Combien faut-il de temps pour implanter la norme Entreprise en santé?

Cela dépend des ressources que vous y allouerez. Généralement, une période approximative de 12 mois est nécessaire, au cours de laquelle vous devrez mettre sur pied votre comité de santé et mieux-être, réaliser votre collecte de données, bâtir votre plan d'action, mettre en œuvre les interventions planifiées, réaliser l'évaluation de vos interventions et faire votre revue annuelle de la démarche. L'évaluation des interventions et la revue annuelle de la démarche doivent avoir été faites, comme prévu au chapitre 9 de la norme, avant que nous puissions réaliser un audit de certification initial.

La grille d'auto-évaluation vous permettra d'évaluer les efforts requis afin de vous conformer à l'ensemble des exigences. Vous trouverez la grille d'auto-évaluation, sous l'onglet intitulé « *Télécharger les documents requis pour la certification* » sur le site Web du BNQ à l'adresse suivante :

<https://www.bnq.qc.ca/fr/certification/sante-au-travail/entreprise-en-sante.html>.

CERTIFICATION

Question 4 :

Qu'est-ce que la certification Entreprise en santé?

La certification est une évaluation impartiale, réalisée par le BNQ (une tierce partie indépendante) de la conformité à l'ensemble des exigences mises en œuvre en regard de la norme Entreprise en santé. Il s'agit donc d'une reconnaissance formelle, émise par le BNQ, que vos pratiques organisationnelles sont favorables à la santé et au mieux-être en milieu de travail et que celles-ci sont conformes aux exigences du niveau de certification visé (Entreprise en santé, Entreprise en santé Élite ou Entreprise en santé Élite+).

La certification Entreprise en santé permet de mettre en valeur vos bonnes pratiques organisationnelles, tant au niveau de la gestion, de la conciliation travail-vie personnelle (famille), de l'environnement de travail et des habitudes de vies de votre personnel.

Question 5 :

La certification est-elle abordable?

Les coûts pour la certification Entreprise en santé sont très concurrentiels par rapport à ce que peuvent vous offrir d'autres types de programmes. Ils vont varier en fonction du nombre de sites à certifier et du nombre d'employés. Les coûts de certification incluent tous les travaux du BNQ, de la revue de votre documentation à l'émission de votre certificat. En somme, la certification Entreprise en santé est un processus rigoureux d'audits, et les coûts de certification sont très abordables.

Question 6 :

Est-il possible d'avoir une estimation des coûts de certification?

Vous pouvez nous faire parvenir une demande de devis estimatif qu'il vous sera possible de présenter à la direction de votre organisation pour approbation. Pour demander un devis estimatif, il suffit de vous rendre sur le site Web du BNQ à l'adresse suivante : <https://www.bnq.qc.ca/fr/certification/sante-au-travail/entreprise-en-sante.html>.

Vous n'aurez qu'à remplir les quelques champs requis que vous retrouverez sous l'onglet intitulé « *Demander un devis estimatif* ».

Question 7 :

À quel moment devrions-nous transmettre au BNQ une demande de certification initiale?

Vous devez avoir terminé le processus d'implantation (ou y parvenir avant la visite d'audit initial). Lorsque vous êtes fin prêts, vous pouvez faire votre demande de certification. Idéalement, nous vous demandons de faire votre demande, 3 à 4 mois avant la date d'audit initial souhaité.

Question 8 :

Quelle est la procédure pour déposer une demande de certification Entreprise en santé auprès du BNQ?

Vous devez d'abord remplir le *Formulaire de demande de certification* que vous trouverez sur le site Web du BNQ à l'adresse suivante : <https://www.bnq.qc.ca/fr/certification/sante-au-travail/entreprise-en-sante.html>, sous l'onglet intitulé « *Télécharger les documents requis pour la certification* ». Une fois rempli, vous n'aurez qu'à retourner le formulaire et, si applicable, à joindre un fichier Excel avec l'adresse de tous vos sites à certifier ainsi que le nombre d'employés par site, à la personne indiquée au bas du formulaire.

Question 9 :

Quelles sont les étapes qui font suite à la réception de notre demande de certification?

Nous communiquerons avec vous afin de vous informer que nous avons bien reçu votre demande et pour valider ou compléter certaines informations utiles nous permettant de vous préparer une proposition de services. Si vous acceptez la proposition de services qui vous sera transmise, un auditeur responsable de votre audit vous sera assigné. Celui-ci communiquera avec vous pour déterminer la date d'audit et vous informer des étapes subséquentes.

Question 10 :

Notre organisation a plusieurs sites, pouvons-nous faire certifier un seul ou quelques sites seulement ou devons-nous tous les faire certifier?

Vous pouvez faire certifier les sites que vous souhaitez, mais seuls ces sites apparaîtront comme sites certifiés sur votre certificat. Analysez bien les avantages et les inconvénients pour votre organisation de ne pas certifier tous vos sites avant de prendre une décision. Le BNQ peut offrir le service d'audit, en français comme en anglais, alors il est possible pour nos auditeurs de se déplacer partout à l'intérieur ou à l'extérieur de la province.

Question 11 :

Quels sont les documents dont nous devrions prendre connaissance avant de faire une demande de certification?

Il y a quelques documents clés qui vous seront très utiles. Tout d'abord, il y a le *Protocole de certification 9700-880/2020* qui vous présente les règles de fonctionnement du BNQ applicables au programme de certification Entreprise en Santé.

Il y a également le document *Précisions aux exigences du programme de certification Entreprise en santé* qui vous fournira des renseignements supplémentaires qui faciliteront la préparation et le déroulement des audits, tels qu'ils sont décrits dans le protocole de certification. Le tableau 2 de ce document précise l'interprétation de quelques exigences de la norme, ce qui répondra à plusieurs questions que vous pourriez avoir. Nous vous recommandons d'utiliser ces deux documents en complémentarité de la norme.

Enfin, n'oubliez pas que la Grille d'auto-évaluation est un excellent outil pour valider par vous-même votre niveau de conformité aux exigences et l'efficacité des pratiques organisationnelles que vous avez mises en œuvre.

Question 12 :

Qu'arrive-t-il si, lors de la visite, l'auditeur soulève des non-conformités?

Le protocole de certification BNQ 9700-880 prévoit que vous aurez 30 jours suivant l'audit pour répondre aux non-conformités et apporter les correctifs nécessaires. Lorsque vos réponses et correctifs seront acceptés par votre auditeur, celui-ci vous avisera et il soumettra au BNQ sa recommandation de certification initiale, de maintien ou de renouvellement de certification (si l'organisation doit démarrer un nouveau cycle de certification).

Question 13 :

Lorsque le certificat nous est acheminé, pour quelle durée est-il valide?

Un certificat est valide pour une durée de 3 ans. Ceci est toutefois conditionnel à la réalisation des audits de maintien qui ont lieu annuellement.

Question 14 :

Quels sont les avantages de la certification Entreprise en santé?

Suite à l'audit, un rapport faisant état des principaux constats d'audit vous sera transmis. Ce rapport contiendra les points forts, les opportunités d'amélioration et les non-conformités observées lors de votre audit. Cela vous permettra de prendre les décisions et les actions nécessaires afin d'améliorer de façon continue votre démarche.

De plus, vous aurez accès à une image de marque exclusive avec laquelle vous pourrez faire la promotion de votre certification. Un guide de normes graphiques accompagnera cette image de marque.

La certification vous incitera à améliorer de façon continue vos pratiques organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être du personnel. Elle pourra vous permettre, entre autres, d'obtenir des retombées positives sur le recrutement, la rétention et l'engagement de votre personnel.

Clients certifiés

Question 15 :

Le protocole de certification 9700-880/2020 prévoit qu'il est possible d'avoir accès à une réduction de fréquence d'audit au moment de la recertification. Quels sont les critères pour y parvenir?

Tout d'abord, il est important de mentionner que cette réduction de fréquence d'audit est valide seulement pour le cycle de recertification en cours. À chacun des cycles de recertification, le BNQ se prononcera sur votre admissibilité ou non à la réduction de fréquence d'audit de maintien. Pour ce faire, le BNQ utilise des critères standardisés pour évaluer le niveau de prise en charge et de déploiement dans l'organisation. Si le niveau de maturité est jugé élevé, vous serez admissible à une réduction de fréquence d'audit et en serez avisé dans la lettre de décision de recertification qui vous sera transmise.

Question 16 :

De quelle façon pouvons-nous faire la promotion de notre certification?

Toute entreprise détentrice d'un certificat de conformité du BNQ en règle peut, conformément aux conditions relatives aux responsabilités et engagements stipulés dans le chapitre 6 du document BNQ 9700-880 Entreprise en santé — Prévention, promotion et pratiques organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être en milieu de travail — Protocole de certification, afficher la marque de certification dans ses documents administratifs, commerciaux (incluant les documents d'accompagnement) ou publicitaires (site Web, brochures, annonces, cartes professionnelles, etc.). Les conditions d'utilisation de la marque sont détaillées dans l'annexe B de ce document.

En bref, l'organisation qui est certifiée doit s'assurer que l'énoncé de la référence à la certification est véridique, ne porte pas à confusion par rapport aux activités couvertes par la portée de la certification et qu'aucune mention ne sous-entend que le produit, processus ou service qu'elle délivre est certifié.

Question 17 :

Notre organisation vient de terminer un cycle de trois ans et nous souhaitons poursuivre avec la certification. Pouvons-nous modifier le mois de nos audits?

Il est possible de le faire, mais il faut nous contacter dès que vous souhaitez prendre cette décision. Le devancement ou la remise à plus tard de vos audits auront des impacts qu'il vous faudra évaluer. Nous prendrons le temps de vous expliquer le tout plus en détail afin que vous preniez une décision éclairée.