

Étapes de certification

Description du programme de certification 9700-699

Le présent programme de certification s'adresse à toute entreprise de services funéraires qui souhaite faire reconnaître par le BNQ la conformité de ses services professionnels par rapport aux exigences de la norme BNQ 9700-699 *Prestation de services professionnels à la clientèle – Entreprises de services funéraires*.

Les exigences du programme de certification comprennent l'ensemble des exigences présentées dans les documents suivants :

- la norme BNQ 9700-699 *Prestation de services professionnels à la clientèle – Entreprises de services funéraires*;
- le protocole de certification BNQ 9700-999, qui inclut le document *Exigences de certification BNQ 9700-699*;
- le fascicule de documentation BNQ 9902-001 *Certification de produits, de processus et de services – Règles de procédure générales* (téléchargeable gratuitement dans le site Web du BNQ).

Le protocole de certification est un document où sont précisées les modalités d'interventions particulières du BNQ. Elles définissent les conditions de délivrance et de maintien du certificat de conformité et précisent les critères de contrôle du respect de chaque exigence décrite dans la norme. Le document *Exigences de certification BNQ 9700-699*, qui est joint au protocole de certification, spécifie les preuves documentaires que l'entreprise doit fournir et apporter, aux endroits appropriés, les précisions dont elle doit tenir compte pour démontrer la conformité aux exigences du programme.

Pour sa part, le fascicule de documentation BNQ 9902-001 établit les règles de procédure générales propres au BNQ en matière de certification. Ces règles sont génériques et complémentaires au protocole de certification.

Le formulaire de *Demande de certification* sert à réunir tous les renseignements administratifs nécessaires à l'ouverture d'un dossier de certification. Il doit être rempli lors de la première demande de certification et lorsqu'il y a des changements dans la prestation des services.

Au dépôt du formulaire de demande de certification, les *Étapes de vérification* débutent. Une visite menant à la certification est réalisée et, lorsque toutes les exigences du programme sont respectées, le certificat de conformité est délivré. Il n'y a pas de calendrier précis pour cette étape.

Seule l'entreprise de services funéraires qui détient un certificat valide peut afficher le marque de conformité distinctive réservé au présent programme de certification. Le lien vous présente ce repère essentiel et vous explique la symbolique qui l'entoure.

Par la suite, au cours du cycle de certification de trois ans, des activités de contrôle périodique sont réalisées afin de s'assurer du maintien de la conformité aux exigences du programme.

Personne à joindre pour de plus amples renseignements :

Daniel Gagnon, ing.
Bureau de normalisation du Québec
333, rue Franquet
Québec (Québec) G1P 4C7
Tél. : 418 652-2230
Tc : 418 652-2292
Courriel : Daniel.Gagnon@bnq.qc.ca