

# Protocole de certification



BNQ 9700-999/2010

Prestation de services professionnels à la clientèle –  
Entreprises de services funéraires – Protocole de  
certification



**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**

BNQ 9700-999/2010

Prestation de services professionnels à la clientèle –  
Entreprises de services funéraires – Protocole de  
certification



---

---

ICS : 03.080.30; 03.120.20

---

---

## 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.

## PREMIÈRE ÉDITION — 2010-12-07

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, 2010

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.

ISBN 978-2-550-60651-2 (version imprimée)  
ISBN 978-2-550-60652-9 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives  
nationales du Québec, 2010

© BNQ, 2010

## 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.

**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**

## AVANT-PROPOS

Le présent document a été élaboré en consultant un comité d'élaboration du protocole de certification formé des membres suivants :

BEAUDOIN, Pierre	Université Laval
BOUCHARD, André	Licencié en théologie
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	Maison commémorative familiale Fournier
MARCOUX, Denis J.	Solutions 4T gestion de projet
MILLER, Robert	Corporation des thanatologues du Québec
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
TREMBLAY, Yoland	Cimetière Notre-Dame-des-Neiges
VEILLEUX, Geneviève	Arbor Memorial Services inc.
GAGNON, Daniel (coordonnateur)	Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**



## SOMMAIRE

		<b>Page</b>
1	OBJET	1
2	RÉFÉRENCES NORMATIVES	1
3	DÉFINITIONS	1
4	EXIGENCES DU PROGRAMME DE CERTIFICATION	2
5	RÈGLES DE PROCÉDURE DE CERTIFICATION	3
	5.1 RÈGLES DE PROCÉDURE GÉNÉRALES	3
	5.2 DEMANDE DE CERTIFICATION	3
	5.3 EXAMEN DES DOCUMENTS DE L'ENTREPRISE	4
	5.4 VISITE DE CONTRÔLE EN VUE DE LA CERTIFICATION	4
	5.5 DÉCISION DE CERTIFICATION ET DÉLIVRANCE DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	5
	5.6 CONDITIONS DE MAINTIEN DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	5
	5.7 VISITES DE CONTRÔLE PÉRIODIQUES	5
	5.8 RENOUVÈLEMENT DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	5
	5.9 MODIFICATION À LA PORTÉE DU CERTIFICAT DE CONFORMITÉ	5
6	MARQUAGE	6
	ANNEXE A — RÉFÉRENCE INFORMATIVE	7

**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**

**PRESTATION DE SERVICES PROFESSIONNELS À LA CLIENTÈLE —  
ENTREPRISES DE SERVICES FUNÉRAIRES —  
PROTOCOLE DE CERTIFICATION**

**1 OBJET**

Le présent document a pour objet de fixer les exigences de certification, les règles de procédure et les exigences de marquage qui s'appliquent à la certification des entreprises de services funéraires selon les exigences de la norme BNQ 9700-699.

Le présent document s'adresse aux entreprises de services funéraires désireuses de voir reconnaître par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) la conformité de leur prestation de services professionnels à la clientèle.

**2 RÉFÉRENCES NORMATIVES**

Il convient de prendre note que, dans le présent document, une référence normative datée signifie que c'est l'édition donnée de cette référence qui s'applique, tandis qu'une référence normative non datée signifie que c'est la dernière édition de cette référence qui s'applique.

Aux fins du présent document, les ouvrages de référence suivants contiennent des exigences dont il faut tenir compte et sont cités aux endroits appropriés dans le texte :

**BNQ (Bureau de normalisation du Québec)** [<http://www.bnq.qc.ca>]

BNQ 9700-699 *Prestations de services professionnels à la clientèle — Entreprises de services funéraires.*

NQ 9902-001 *Certification de produits, de processus et de services — Règles de procédure.*

**3 DÉFINITIONS**

Les termes utilisés dans le présent document ou dans le document *Exigences de certification BNQ 9700-699* sont définis dans les documents BNQ 9700-699 et NQ 9902-001, à l'exception des termes suivants qui sont ainsi définis :