



Bureau de normalisation
du Québec

CAN/BNQ 9700-800/2020

**Entreprise en santé — Prévention, promotion et
pratiques organisationnelles favorables à la santé
et au mieux-être en milieu de travail**



Conseil canadien des normes
Standards Council of Canada



NORME

CAN/BNQ 9700-800/2020

Entreprise en santé — Prévention, promotion et pratiques
organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être en
milieu de travail

*Healthy Enterprise — Prevention, Promotion, and Organizational Practices
Contributing to Health and Wellness in the Workplace*



BNQ
Bureau de normalisation
du Québec

Bureau de normalisation du Québec

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

Le Bureau de normalisation du Québec consacre d'abord ses activités à la production de normes répondant aux besoins de l'industrie, des organismes publics et parapublics et des groupes concernés; il s'occupe également de la certification des produits, des processus et des services à partir des normes qu'il a élaborées, en apposant, lorsqu'il y a lieu de le faire, sa propre marque de conformité. Enfin, le BNQ offre un service d'information, en ce qui a trait aux normes tant québécoises que nationales et internationales, aux industriels désireux de se conformer aux normes dans l'optique de la fabrication et de l'exportation de produits divers et de la prestation de services.

Norme nationale du Canada

Une Norme nationale du Canada est une norme qui a été élaborée par un organisme d'élaboration de normes (OEN) titulaire de l'accréditation du Conseil canadien des normes (CCN) conformément aux exigences et lignes directrices du CCN. On trouvera des renseignements supplémentaires sur les Normes nationales du Canada à l'adresse : www.ccn.ca.

Le CCN est une société d'État qui fait partie du portefeuille d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE). Dans le but d'améliorer la compétitivité économique du Canada et le bien-être collectif de la population canadienne, l'organisme dirige et facilite l'élaboration et l'utilisation des normes nationales et internationales. Le CCN coordonne aussi la participation du Canada à l'élaboration des normes et définit des stratégies pour promouvoir les efforts de normalisation canadiens.

En outre, il fournit des services d'accréditation à différents clients, parmi lesquels des organismes de certification de produits, des laboratoires d'essais et des organismes d'élaboration de normes. On trouvera la liste des programmes du CCN et des organismes titulaires de son accréditation à l'adresse : www.ccn.ca.

PREMIÈRE ÉDITION DE LA NORME NATIONALE DU CANADA — 2020-02-13

La présente norme nationale du Canada a le même contenu technique que la norme BNQ 9700-800/2011 qui est maintenant archivée.

L'examen systématique qui permettra de déterminer si le présent document doit être modifié, révisé, reconduit ou archivé sera commencé au plus tard à la fin de février 2025.

ICS : 03.040; 03.100.99

ISBN 978-2-551-26530-5 (version imprimée)
ISBN 978-2-551-26531-2 (PDF)

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives
nationales du Québec, 2020

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; site Web : 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] 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.

Le contenu du présent document est le résultat de milliers d'heures de travail fournies de façon bénévole par de nombreux experts du milieu. Nous vous remercions d'en tenir compte et de contribuer par votre achat à l'évolution du présent document au cours des années à venir.

© BNQ, 2020

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 et approuvé par le CCN en tant que norme nationale du Canada. Sa publication a été approuvée par un comité de normalisation formé des membres suivants :

Employeurs

BRONGEL, Julie	Gendarmerie royale du Canada (GRC)
CHEVALLIER, Magali	Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)
CÔTÉ, Marie-Ève	Conseil du patronat du Québec (CPQ)
JEAN, Annie	Mouvement Desjardins
MANDRUZZATO, Megane	Groupe Optel

Utilisateurs

MARGOTTON, Raphaël	MEDIAL services-conseils SST
MILLER-BOURDON, Diane	La Great-West
PARENT, Michèle	Morneau Shepell

Intérêt général

GAUDETTE, Emmanuelle	Willis Towers Watson
MESSIER, Mario	Groupe entreprises en santé (Groupe ES)
RODRIGUE, Jean-Pier	Consultant
VÉZINA, Michel	Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)

Coordination

LANGLAIS, Daniel (normalisateur) Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

Révision linguistique

GILES, Éveline (révisseuse linguistique)* Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

La collaboration ou la participation des personnes suivantes est également à souligner :

BOIVIN, Manon	Groupe Optel
DUCHARME, Claudine	Morneau Shepell
LAVALLÉE, Diane	Groupe Optel
PELLETIER, Maude	Fédération interprofessionnelle de la santé du Québec (FIQ)
SULTAN-TAÏEB, Hélène	Université du Québec à Montréal (UQAM)

L'élaboration du présent document a été rendue possible grâce au soutien financier des organismes suivants : Mouvement Desjardins, Lundbeck, La Great-West, et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

* Au moment de la publication de la présente norme, cette personne avait cessé de travailler pour cet organisme.

SOMMAIRE

	Page	
1	OBJET	4
2	DOMAINE D'APPLICATION	4
3	DÉFINITIONS	4
3.1	TERMES GÉNÉRAUX	4
3.2	SPHÈRES D'ACTIVITÉ	7
3.3	PRATIQUES DE GESTION RECONNUES LIÉES À LA SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE	8
4	NIVEAUX D'ENGAGEMENT	9
5	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	12
5.1	COMMUNICATION D'INTENTION	12
5.2	POLITIQUE	12
5.3	SANTÉ ET SÉCURITÉ	12
5.4	MAINTIEN AU TRAVAIL ET RETOUR AU TRAVAIL	13
5.5	REPRÉSENTANTS DE LA DIRECTION	14
5.6	PLANIFICATION STRATÉGIQUE	15
5.7	DIRECTION ET GESTIONNAIRES	15
5.8	ALLOCATION DE TEMPS AU PERSONNEL	16
6	COMITÉ DE SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE	16
6.1	ORGANISATION ET COMPOSITION	16
6.2	MANDAT ET OBJECTIFS	16
6.3	RÔLES ET RESPONSABILITÉS DU COMITÉ	17
6.4	FORMATION	17
7	COLLECTE DE DONNÉES	17
7.1	GÉNÉRALITÉS	17
7.2	CONFIDENTIALITÉ	18
7.3	CALENDRIER ET FRÉQUENCE	18
7.4	OBJET DE LA COLLECTE DE DONNÉES	18
7.5	RAPPORTS	24
8	PLAN D'ACTION	26
8.1	ÉNONCÉ DE PRINCIPES	26

8.2	EXIGENCES GÉNÉRALES	26
8.3	CHOIX DES INTERVENTIONS	26
8.4	RENSEIGNEMENTS SUR CHACUNE DES INTERVENTIONS	28
9	ÉVALUATION	29
9.1	ÉNONCÉ DE PRINCIPES	29
9.2	ÉVALUATION DES INTERVENTIONS ET DE L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION	29
9.3	RAPPORTS ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS	30
9.4	REVUE ANNUELLE DE LA DÉMARCHE DE SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE	30
9.5	COMMUNICATION	31
9.6	CONSERVATION DES RÉSULTATS	31
ANNEXE A —	SOMMAIRE DES EXIGENCES PROPRES À CHAQUE NIVEAU D'ENGAGEMENT	32
ANNEXE B —	CONFIDENTIALITÉ — PRINCIPES ET BALISES	37
ANNEXE C —	RÉFÉRENCES INFORMATIVES	40
ANNEXE D —	BIBLIOGRAPHIE	43

ENTREPRISE EN SANTÉ — PRÉVENTION, PROMOTION ET PRATIQUES ORGANISATIONNELLES FAVORABLES À LA SANTÉ ET AU MIEUX-ÊTRE EN MILIEU DE TRAVAIL

INTRODUCTION

Les personnes qui œuvrent dans une entreprise constituent sa ressource la plus importante. Un personnel en santé, productif et innovateur, faisant partie d'une force de travail bien formée et motivée, permet à l'entreprise de croître et de prospérer dans un environnement souvent concurrentiel.

Une part importante de la productivité et de l'expertise du personnel est sous-utilisée en milieu de travail en raison notamment des problèmes organisationnels, de la détresse psychologique et des problèmes physiques, psychologiques et sociaux, qui contribuent à l'absentéisme et au présentéisme.

La présente norme vise la création des conditions en milieu de travail favorisant l'adoption et le maintien de saines habitudes de vie par les membres du personnel et l'amélioration durable de la santé et du mieux-être des personnes en milieu de travail. Pour y arriver, une mobilisation des entreprises et de leur personnel est essentielle. La prévention est alors prioritaire et passe par la mise en place, la promotion, le maintien et l'amélioration des pratiques organisationnelles qui y sont favorables. À cet égard, la norme préconise :

- l'intégration de la valeur de la santé des personnes dans les processus de gestion de l'entreprise;
- la création ou l'amélioration des conditions du travail favorisant la prévention des maladies ou des lésions liées au travail;
- la création de conditions en milieu de travail favorisant la santé et le mieux-être du personnel;
- la mise en œuvre d'interventions qui tiennent compte à la fois des besoins du personnel, ceux-ci étant relevés au moyen de collectes de données périodiques, et des enjeux de l'entreprise.

Elle permet aux entreprises, au personnel, aux syndicats, aux fournisseurs de services et aux autres intervenants du monde du travail de collaborer en vue de créer un milieu de travail plus sain.

La norme repose sur trois principes directeurs :

- la responsabilité partagée de la santé entre les personnes et les parties prenantes en milieu de travail;
- l'engagement ferme, concret et visible de la direction;
- un partenariat étroit entre la direction, le personnel et toutes les parties prenantes concernés.

La norme permet de :

- s'adapter aux caractéristiques particulières de chaque milieu de travail;
- soutenir l'élaboration d'une politique globale en matière de santé en milieu de travail;
- prendre en considération les besoins, les préférences et les attitudes des divers groupes de participants quel que soit leur état de santé;
- tenir compte du fait que le mode de vie d'une personne se compose d'un ensemble d'habitudes de santé interdépendantes.

Il est reconnu que l'équilibre physique et psychologique du personnel d'une entreprise influence sa productivité au travail. Ainsi, la mise en œuvre d'une démarche efficace de santé et mieux-être favorisant cet équilibre pourra avoir un effet positif marquant sur la santé des travailleurs et sur celle de l'entreprise. Une telle démarche, lorsqu'elle est bien structurée, peut permettre d'améliorer le climat et la culture de l'entreprise notamment par la satisfaction et l'expérience du personnel favorisant ainsi son engagement au travail et sa rétention ainsi que le recrutement de nouveaux employés. Elle peut aussi contribuer à réduire le taux de roulement du personnel, les coûts d'assurance salaire et d'assurances collectives, les coûts des cotisations aux commissions des accidents du travail, l'absentéisme et tous les coûts directs et indirects associés à une mauvaise santé. Il est important de souligner ici que les coûts directs représentent généralement une fraction seulement de tous les coûts associés à la mauvaise santé.

La présente norme repose sur un modèle selon lequel les interventions mises en œuvre sont choisies en fonction des besoins retenus par l'entreprise comme étant prioritaires parmi l'ensemble des besoins révélés par une collecte de données. Cette collecte de données touche quatre sphères d'activité reconnues pour avoir d'importantes répercussions sur la santé et le mieux-être en milieu de travail. Trois niveaux d'engagement sont offerts aux entreprises pour leur permettre de moduler la mise en œuvre de la norme en fonction de leurs objectifs tout en demeurant alignées sur les meilleures pratiques en la matière. Le passage d'un niveau d'engagement à l'autre vise à obtenir des retombées plus importantes. Il suppose un

approfondissement de la démarche grâce à une collecte de données plus large, des besoins ciblés avec plus de précision et des interventions plus nombreuses impliquant davantage les gestionnaires.

Après quelques années suivant la mise en œuvre de cette démarche, les répercussions sur la santé des personnes et sur l'entreprise pourront être mesurées. La présente norme peut également aider une entreprise à augmenter le niveau de confiance que lui accordent les parties avec lesquelles elle transige, qu'il s'agisse du personnel, des syndicats, des actionnaires, des partenaires financiers, des partenaires d'affaires ou des consommateurs de ses produits ou services.

La présente norme est mise à la disposition des entreprises pour les guider dans leurs interventions en matière de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être de leur personnel. Elle sert ainsi de cadre de référence à une démarche volontaire qui intègre les efforts des entreprises et de leur personnel pour rendre leur environnement de travail plus favorable à la santé.

1 OBJET

La présente norme spécifie des exigences importantes en matière de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être en milieu de travail, incluant ses dimensions psychologique et sociale.

Ces exigences forment un cadre de référence portant sur des éléments d'intervention ayant trait aux personnes, aux pratiques organisationnelles et à l'environnement de travail. Elles visent le maintien et l'amélioration durable de l'état de santé du personnel et des entreprises. La présente norme ne contient pas de critères de performance.

NOTES —

- 1 À titre d'information, rappelons que la définition du terme *santé* qui est utilisée dans la présente norme et qui provient de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) inclut le concept de mieux-être en raison notamment de la référence qu'elle fait aux dimensions psychologique et sociale de la santé. Bien que ceci implique une certaine redondance, l'utilisation de l'expression *santé et mieux-être* dans le titre de la norme permet de faire ressortir le fait qu'elle vise autant les dimensions psychologique et sociale de la santé que sa dimension physique.
- 2 La présente norme se situe dans une perspective de développement durable et de responsabilité sociétale des entreprises.

2 DOMAINE D'APPLICATION

La présente norme s'applique à toute entreprise ou organisation, quelle que soit sa taille, son statut et ses activités, désireuse de mettre en œuvre et de maintenir une démarche de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé et au mieux-être de son personnel et de faire reconnaître ses efforts à cet effet.

NOTE — Dans le présent document, le terme *entreprise* est utilisé pour désigner autant une entreprise qu'une organisation.

La présente norme a été élaborée en vue de servir de document de référence, notamment dans le cadre d'activités d'évaluation de la conformité de la démarche mise en place.

3 DÉFINITIONS

Pour les besoins du présent document, les termes suivants sont ainsi définis :

3.1 TERMES GÉNÉRAUX

absentéisme, n. m. Situation marquée par des absences au travail, occasionnelles, répétitives ou prolongées d'un ou de plusieurs membres du personnel, excluant les périodes normales de congé et celles prévues par la loi. (Référence : Office québécois de la langue française, *Le grand dictionnaire terminologique* [adaptation].) Anglais : **absenteeism**.