

BNQ 9700-820/2010

Conciliation travail-famille

**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**

BNQ 9700-820/2010

## Conciliation travail-famille

*Work-Family Balance*



---

---

ICS : 03.040

---

---

## DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Toute demande de renseignements 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 — 2010-06-30

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 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.

## 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 ou dans le domaine d'application, ou dans les deux.

**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**

## AVANT-PROPOS

Le présent document a été élaboré par le comité de normalisation sur la conciliation travail-famille, formé des membres suivants :

BENOIT, Marie-France	Confédération des syndicats nationaux (CSN)
GINGRAS, Carole	Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)
GRENIER, Marie-Noël	Équipements récréatifs Jambette inc.
LALANDE, Nadine	Ministère de la Famille et des Aînés — Direction de la recherche et du développement des politiques (DRDP)
LEE-GOSSELIN, Hélène	Université Laval — Faculté des sciences de l'administration — Département de management
MASCHINO, Dalil	Ministère du Travail
MARCOTTE, Célyne	Emploi-Québec
MASSICOTTE, François	Regroupement des jeunes chambres de commerce du Québec
MIGNAULT, Claude	Lab-Volt ltée
PÉPIN, Normand	Centrale des syndicats démocratiques (CSD)
PETTINATI, Rossana	Manufacturiers exportateurs du Québec
TOURANGEAU, Stéphanie	Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT)
ALLARD, Sylvain (coordonnateur)	Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

L'élaboration de la présente norme a été rendue possible grâce au soutien financier du ministère de la Famille et des Aînés.

**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**



## SOMMAIRE

		<b>Page</b>
	INTRODUCTION	1
1	OBJET	3
2	DOMAINE D'APPLICATION	3
3	DÉFINITIONS	4
4	CLASSIFICATION ET DÉSIGNATION	6
5	EXIGENCES GÉNÉRALES	8
5.1	ENGAGEMENT DE LA DIRECTION	8
	5.1.1 Politique de gestion interne de l'organisation	8
	5.1.2 Conciliation travail-famille (CTF)	8
	5.1.3 Accessibilité pour les femmes et les hommes	8
	5.1.4 Communication	8
	5.1.5 Désignation d'une personne responsable	9
5.2	LOIS ET RÈGLEMENTS	9
5.3	COMITÉ DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE	9
	5.3.1 Composition du comité	9
	5.3.2 Responsabilités du comité	10
6	EXIGENCES PARTICULIÈRES	10
6.1	GÉNÉRALITÉS	10
6.2	GESTION DE LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE (GESTION DE LA CTF)	11
	6.2.1 Formation sur la conciliation travail-famille	11

6.2.2	Guide ou document d'information des mesures et des pratiques de CTF	11
6.2.3	Programme d'aide aux employés [travailleurs et travailleuses] (PAE)	12
6.2.4	Service d'information et d'orientation	12
6.2.5	Cheminements adaptés	12
6.3	ADAPTABILITÉ DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL	13
6.4	AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL	13
6.4.1	Réduction du temps de travail	13
6.4.2	Horaires de travail adaptés	14
6.4.3	Prévisibilité des horaires et des lieux de travail	15
6.4.4	Semaine de travail comprimée	15
6.4.5	Utilisation des banques d'heures	16
6.5	CONGÉS	16
6.5.1	Généralités	16
6.5.2	Congés entourant la naissance ou l'adoption d'un enfant	16
6.5.3	Congés pour raisons et événements familiaux	18
6.5.4	Congés compensatoires et sans solde	20
6.5.5	Vacances	22
6.6	FLEXIBILITÉ DANS LE LIEU DE TRAVAIL	23
6.6.1	Travail à domicile (télétravail)	23
6.6.2	Travail dans un bureau satellite (ou près du lieu de résidence)	23
6.7	SERVICES OU BIENS OFFERTS DANS LES LIEUX DE TRAVAIL	24
6.7.1	Aide ou soutien financiers pour la garde des enfants d'âge préscolaire	24
6.7.2	Aide ou soutien financiers pour la garde des enfants d'âge scolaire	24
6.7.3	Soutien aux travailleurs et aux travailleuses dont un ou des membres de leur famille ont une ou des incapacités temporaires ou permanentes	24
6.7.4	Remboursement des frais de garde (heures supplémentaires)	25
6.7.5	Autres services répondant à des besoins particuliers de CTF	25
7	ÉVALUATION DES MESURES ET DES PRATIQUES DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE	25
7.1	GÉNÉRALITÉS	25
7.2	ÉVALUATION DES MESURES ET DES PRATIQUES MISES EN APPLICATION	26
7.3	RAPPORT ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS	26
7.4	PRÉSENTATION ET CONSERVATION DES RÉSULTATS	26

---

ANNEXE A —	LISTE NON EXHAUSTIVE DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS RELATIFS À LA PRÉSENTE NORME	27
ANNEXE B —	PRESTATIONS DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE (RQAP)	28
ANNEXE C —	LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE DANS LA LÉGISLATION QUÉBÉCOISE ET CANADIENNE	30
ANNEXE D —	RÉFÉRENCES INFORMATIVES	41
ANNEXE E —	BIBLIOGRAPHIE	42

**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**

## CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

### INTRODUCTION

Afin d'assurer leur développement et leur croissance, les organisations doivent continuellement s'adapter, et ce, dans toutes leurs fonctions. Au fil des décennies, de nombreux changements sont venus forcer cette adaptation; il suffit de penser, par exemple, aux progrès technologiques qui accélèrent les rythmes de travail, notamment dans le domaine de l'information et des communications, ou, encore, à l'élargissement des marchés à l'échelle de la planète qui accentue la concurrence et qui transforme en partie l'organisation du travail. Cette dernière est de plus en plus fondée sur la gestion en flux tendus, dont une des caractéristiques est de produire des emplois et des horaires de travail atypiques ou hors normes.

Outre cette adaptation quasi constante, on reconnaît aussi d'emblée que la première force d'une organisation réside dans sa main-d'œuvre. Or, le visage de la population active subit bien des mutations au fil du temps. Le modèle passé du père unique pourvoyeur n'est plus; la main-d'œuvre est dorénavant composée presque autant de femmes que d'hommes, bien souvent parents de jeunes enfants ou aidants auprès d'adultes dépendants, apparentés ou non. Cette main-d'œuvre est maintenant aussi plus qualifiée. Il faut également prendre acte de l'arrivée de nouvelles générations de travailleurs et de travailleuses, dont les attentes et les comportements à l'égard du travail diffèrent de ceux des générations précédentes; leur engagement est manifeste, mais leur volonté d'un meilleur équilibre avec la vie privée l'est tout autant.

Tous ces changements interviennent alors que le taux d'activité québécois est parmi les plus élevés de l'histoire du Québec, que la population vieillit et que la natalité ne croît que lentement, que les départs à la retraite sont nombreux, que la rareté de main-d'œuvre est déjà observée et qu'on entrevoit une décroissance de la main-d'œuvre à partir de 2016\*.

La combinaison de tous ces changements se traduit par autant de pressions sur les individus et les familles, de même que sur les employeurs. Les défis posés quant à l'attraction et la rétention du personnel sont de plus en plus évidents et ils incitent à penser que des efforts d'adaptation seront essentiels à l'avenir. L'équation est donc simple : pour prospérer, les organisations doivent clairement innover en matière de gestion des ressources humaines. Pour la spécialiste québécoise Hélène Lee-Gosselin, c'est à un changement de vision que les milieux de travail d'aujourd'hui sont conviés :

---

\* *Le marché du travail, l'emploi sectoriel et l'emploi professionnel au Québec : perspectives de long terme, 2007-2016* (voir annexe D, ch. D.2).

« On passe donc [...] d'une vision prescriptive et simple de la place du travail et de la famille dans la vie des adultes à la promotion des choix individuels, beaucoup plus diversifiés et [...] à la nécessité pour l'organisation de respecter ces choix diversifiés, sinon, de les accommoder\*. »

Dans cet environnement, favoriser concrètement un meilleur équilibre entre les responsabilités professionnelles, familiales et sociales apparaît de plus en plus faire nettement partie des solutions gagnantes. Il s'agit d'une source d'innovation vers laquelle de plus en plus d'organisations se dirigent. Différentes études et analyses illustrent que des mesures et des pratiques favorisant la conciliation du travail et de la famille (CTF) peuvent contribuer à réduire les taux de roulement, les absences et le stress, procurer une plus grande satisfaction au travail et une productivité améliorée, en plus d'améliorer l'image des organisations\*\*. À l'opposé, une étude canadienne a estimé à la fin des années 90 que le coût du conflit travail-famille s'élevait annuellement pour les organisations à 2,7 M\$, surtout en absences du travail, alors que le système de santé absorbait, quant à lui, des coûts de l'ordre de 425,8 M\$ en visites médicales\*\*\*.

La présente norme vise à ce que de plus en plus d'organisations développent des mesures et des pratiques d'aide et de soutien à la CTF. Jusqu'à maintenant, toutes les études et tous les sondages qui ont été menés sur cette question révèlent que les travailleurs et les travailleuses, en priorité ceux et celles qui ont de jeunes enfants, demandent davantage de flexibilité dans leur temps de travail. Outre cet aspect, les attentes concernent aussi la possibilité de s'absenter du travail pour prendre soin de leurs enfants ou de leurs proches malades, victimes d'incapacités temporaires ou permanentes, ou de les accompagner. Enfin, en général, les travailleurs et les travailleuses souhaitent un style de gestion de la CTF, c'est-à-dire qui reconnaît l'importance de considérer la main-d'œuvre dans les autres facettes de la vie.

La présente norme a été conçue avec la volonté d'offrir de multiples choix et options aux organisations, étant entendu que, au-delà des mesures et des pratiques d'aide reconnues comme étant attendues par la plupart des travailleurs et des travailleuses, presque toutes les autres mesures et pratiques d'aide dépendent du milieu de travail et des besoins de sa main-d'œuvre. On sait que des mesures et des pratiques bien adaptées aux besoins de la main-d'œuvre et aux réalités des milieux de travail ont plus de chance de produire les effets voulus et de se prolonger dans le temps.

La présente norme découle de la politique gouvernementale québécoise *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*, rendue publique en décembre 2006. Une de ses grandes orientations est spécifiquement consacrée à la CTF et a pour but d'encourager les milieux de travail à instaurer des mesures et des pratiques de CTF et de reconnaître les meilleures pratiques en la matière. Cette politique reconnaît que les mesures de conciliation travail-famille sont largement utilisées par les femmes et qu'il y a lieu de procéder à un rééquilibrage des rôles masculins et féminins.

---

\* *Le travail tentaculaire : existe-t-il une vie hors du travail?* (voir annexe D, ch. D.3).

\*\* *Les avantages et les inconvénients des mesures favorisant la conciliation travail-famille dans les entreprises et les facteurs qui peuvent les faire varier* (voir annexe D, ch. D.2).

\*\*\* *An Examination of the Implications and Costs of Work-Life Conflict in Canada* (voir annexe D, ch. D.3).

Afin de guider les actions des organisations désireuses de s'engager sur la voie d'une meilleure CTF, la présente norme se fonde sur cinq principes. Tout d'abord, l'organisation doit exprimer son engagement de manière formelle et, en second lieu, cet engagement doit faire en sorte de favoriser l'égalité entre les femmes et les hommes. Par ailleurs, la communication à l'endroit du personnel combinée au fait de travailler avec l'aide d'un comité constituent deux autres principes à respecter, principes qui sont aussi, en fait, des conditions de succès. Enfin, un dernier principe moteur tient au fait de la désignation d'une personne responsable dans chaque organisation.

La norme porte spécifiquement sur la conciliation travail-famille pour plusieurs raisons. Le comité de normalisation est d'avis que :

- a) les responsabilités sociales sont constitutives de la société et que les besoins qui y sont associés sont, par conséquent, importants;
- b) les enquêtes québécoises et canadiennes ont révélé que les travailleurs et les travailleuses vivent des conflits importants à cet égard et que ces conflits ont des couts sociaux, individuels et organisationnels significatifs.

Par conséquent, la CTF apparaît comme prioritaire. Toutefois, les entreprises peuvent élargir l'admissibilité aux mesures et aux pratiques pour des motifs de conciliation travail-vie personnelle (CTV), ce que certaines organisations font déjà en complément de la CTF.

## **1 OBJET**

La présente norme spécifie les exigences en matière de bonnes pratiques de conciliation travail-famille (CTF) dans le respect des caractéristiques et des réalités des organisations et de leurs travailleurs et travailleuses. Elle vise à ce que la CTF fasse partie intégrante de la gestion des ressources humaines des organisations.

## **2 DOMAINE D'APPLICATION**

La présente norme s'applique à tous les types d'organisations (privées, publiques et autres) désireuses de mettre en œuvre et de maintenir des mesures et des pratiques de CTF qui demeurent en adéquation avec les besoins exprimés à la fois par les travailleurs et les travailleuses et les organisations.

**NOTE** — Les organisations peuvent ainsi démontrer leur engagement envers la CTF, tandis que les travailleurs et les travailleuses peuvent reconnaître les organisations qui y adhèrent.

Le présent document a été élaboré en vue de servir de document de référence dans le cadre d'activités d'évaluation de la conformité des mesures et des pratiques visées.

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

### 3 DÉFINITIONS

Aux fins du présent document, les termes suivants sont ainsi définis :

**ami**, n. m., **amie**, n. f. Personne qui est une connaissance proche et qui perdure dans des relations caractérisées par la confiance et le soutien mutuels. Anglais : *friend*. {Référence : *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé* [formulation modifiée] (voir annexe D, ch. D.3).}

NOTE — Un ami est une personne avec laquelle on entretient un lien affectif particulier semblable à un lien familial.

**conciliation travail-famille**, n. f. Recherche de l'équilibre entre les exigences et les responsabilités liées à la vie professionnelle et à la vie familiale. Anglais : *work-family balance*.

NOTES —

1 Dans le contexte de la présente norme, la vie familiale fait référence aux personnes avec lesquelles le travailleur et la travailleuse ont un lien de dépendance dont la famille, la famille proche, la famille élargie, les amis.

2 Cette recherche d'équilibre tient aussi compte des possibles incidences des activités personnelles et sociales, et se fait par l'intermédiaire de modalités, de dispositions, de stratégies et de plans d'action, ainsi que de ressources et de mesures facilitantes, mises en place de concert avec les travailleurs et les travailleuses et les organisations concernés. L'objectif de cette recherche est d'assouplir ou d'aplanir certaines contraintes et exigences du monde du travail en vue d'une gestion plus équilibrée du temps consacré à la vie professionnelle et à la vie familiale.

3 L'expression **conciliation travail-famille** est plus spécifique que **conciliation travail-vie personnelle**. En effet, la conciliation travail-famille fait référence plus précisément au fait qu'une personne arrive à concilier ses exigences professionnelles avec ses obligations d'ordre strictement familial. Dans la documentation, on trouve également les expressions équivalentes : **conciliation famille-travail**, **conciliation emploi-famille** et **conciliation famille-emploi**.

**congé**, n. m. Période pendant laquelle un travailleur est autorisé à s'absenter sans qu'il y ait rupture du contrat de travail. Anglais : *leave of absence*. {Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [formulation modifiée] (voir annexe D, ch. D.2).}

**famille**, n. f. Les conjoints, ou le conjoint survivant ainsi qu'un enfant à leur charge, le conjoint séparé judiciairement ou de fait ainsi qu'un enfant à sa charge, les conjoints sans enfant à charge ou une personne célibataire ainsi qu'un enfant à sa charge. Anglais : *family*. (Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [voir annexe D, ch. D.2].)

**famille élargie**, n. f. Groupe de personnes liées par la naissance, par alliance ou par d'autres relations, culturellement reconnues comme constituant la famille élargie, comme les tantes, les oncles, les nièces, les neveux. Anglais : *extended family*. (Référence : *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé* [voir annexe D, ch. D.3].)



**famille proche**, n. f. Groupe de personnes liées par la naissance, par alliance ou par d'autres relations, culturellement reconnues comme constituant la famille proche comme les conjoints, les partenaires, les parents, les frères et les sœurs, les enfants, les parents adoptifs et les grands-parents. Anglais : *immediate family*. (Référence : *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé* [voir annexe D, ch. D.3].)

**flexibilité**, n. f. Capacité d'une personne ou d'une organisation à s'adapter rapidement aux circonstances et à moduler son activité pour répondre efficacement aux exigences de la situation. Anglais : *flexibility*. (Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [voir annexe D, ch. D.2].)

**horaire normal**, n. m. (syn. **horaire normal de travail**, n. m.; **horaire de travail normal**, n. m.; **horaire habituel**, n. m.; **horaire habituel de travail**, n. m.; **horaire de travail habituel**, n. m.). Répartition habituelle des heures et des jours de travail à l'intérieur d'une semaine ou d'une période donnée. Anglais : *regular schedule; regular work schedule; normal schedule; normal work schedule*. {Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [formulation modifiée] (voir annexe D, ch. D.2).}

**incapacité permanente**, n. f. (syn. **invalidité permanente**, n. f.; **invalidité définitive**, n. f.). État d'une personne qui, à la suite d'un accident ou d'une maladie, se trouve dans l'impossibilité définitive d'exercer, en tout ou en partie, une activité professionnelle rémunératrice. Anglais : *permanent disability*. (Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [voir annexe D, ch. D.2].)

**incapacité temporaire**, n. f. État d'une personne qui se trouve provisoirement dans l'impossibilité d'exercer, en tout ou en partie, une activité professionnelle rémunératrice à la suite d'une maladie ou d'un accident. Anglais : *temporary disability*. (Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [voir annexe D, ch. D.2].)

NOTE — L'incapacité temporaire peut être partielle ou totale.

**mesure**, n. f. Moyen mis en œuvre pour atteindre un but. Anglais : *measure*. (Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [voir annexe D, ch. D.2].)

**organisation**, n. f. Entité juridiquement constituée, à but lucratif ou non, à caractère privé ou public, visant la réalisation d'objectifs déterminés. Anglais : *organization*.

NOTE — Exemples d'organisations : les entreprises, les organismes gouvernementaux (publics et parapublics), les organisations syndicales, toute communauté humaine structurée (mouvement, association).

**organisation du travail**, n. f. Coordination des activités et des tâches dans un organisme ou une entreprise visant à instaurer un aménagement rationnel des différents postes de façon à augmenter la productivité tout en améliorant la qualité de vie au travail. Anglais : *work organization*. (Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [voir annexe D, ch. D.2].)

NOTE — Dans les nouvelles formes d'organisation du travail, on tend de plus en plus à revoir les structures organisationnelles et les procédés de travail afin de les rendre conformes aux nouvelles réalités économiques et sociales.

**parent**, n. m. Personne, père ou mère, qui a la charge légale d'un ou de plusieurs enfants et qui a le devoir de les éduquer et d'en prendre soin jusqu'à la majorité. Anglais : *parent*. (Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [voir annexe D, ch. D.2].)

**politique**, n. f. Ensemble de principes généraux adoptés par une organisation privée ou publique pour l'exercice de ses activités. (Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [voir annexe D, ch. D.2].) Anglais : *policy*.

NOTE — Par extension, le terme **politique** désigne également le texte ou le document qui présente la politique.

**pratique**, n. f. (syn. : **usage**, n. m.; **coutume**, n. f.). Manière d'agir générale et collective dans un milieu particulier qui est reçue comme allant de soi. Anglais : *practice; custom; usage*. (Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [voir annexe D, ch. D.2].)

**proche**, n. Parent ou ami intime. (Référence : *Dictionnaire de la langue française* de l'Internaute Magazine [voir annexe D, ch. D.3].) Anglais : *close relations*.

**travailleur**, n. m., **travailleuse**, n. f. Personne qui exerce une activité physique ou intellectuelle moyennant une rémunération ou une rétribution d'une autre nature. Anglais : *employee; worker*. {Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [ajout d'un équivalent anglais] (voir annexe D, ch. D.2).}

**vacances**, n. f. pl. Période de l'année correspondante aux jours fériés et chômés. Anglais : *holiday period*. {Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [formulation modifiée] (voir annexe D, ch. D.2).}

NOTE — Exemples : vacances de Noël, vacances de Pâques.

**vacances payées**, n. f. pl. (syn. : **congé annuel**, n. m.; **congé annuel payé**, n. m.). Congé rémunéré auquel a droit annuellement le salarié conformément à la loi ou à toute autre entente avec l'employeur. Anglais : *paid vacation; annual leave; paid annual leave*. {Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [formulation modifiée] (voir annexe D, ch. D.2).}

NOTE — La durée de ce congé est généralement déterminée par le service continu.

#### 4 CLASSIFICATION ET DÉSIGNATION

Aux fins de l'application de la présente norme, une organisation doit être classée par ordre croissant selon l'un des quatre (4) niveaux suivants : NIVEAU 1, NIVEAU 2, NIVEAU 3 et NIVEAU 4.

Cette classification doit être faite comme suit :

NIVEAU 1

- Pointage d'au moins 30 points répartis comme suit :

- pointage d'au moins 2 points dans l'article 6.2.1 dans la catégorie « Gestion de la CTF »;
- pointage de 2 points dans l'article 6.2.2 dans la catégorie « Gestion de la CTF »;
- pointage d'au moins 10 points dans l'article 6.4 dans la catégorie « Aménagement du temps de travail »;
- pointage d'au moins 6 points dans l'article 6.5 dans la catégorie « Congés »;
- pointage d'au moins 10 points supplémentaires dans le chapitre 6 dans les différentes catégories.

#### NIVEAU 2

- Pointage d'au moins 45 points répartis comme suit :
  - pointage d'au moins 2 points dans l'article 6.2.1 dans la catégorie « Gestion de la CTF »;
  - pointage de 2 points dans l'article 6.2.2 dans la catégorie « Gestion de la CTF »;
  - pointage d'au moins 10 points dans l'article 6.4 dans la catégorie « Aménagement du temps de travail »;
  - pointage d'au moins 6 points dans l'article 6.5 dans la catégorie « Congés »;
  - pointage d'au moins 25 points supplémentaires dans le chapitre 6 dans les différentes catégories.

#### NIVEAU 3

- Pointage d'au moins 60 points répartis comme suit :
  - pointage d'au moins 2 points dans l'article 6.2.1 dans la catégorie « Gestion de la CTF »;
  - pointage de 2 points dans l'article 6.2.2 dans la catégorie « Gestion de la CTF »;
  - pointage d'au moins 10 points dans l'article 6.4 dans la catégorie « Aménagement du temps de travail »;
  - pointage d'au moins 6 points dans l'article 6.5 dans la catégorie « Congés »;
  - pointage d'au moins 40 points supplémentaires dans le chapitre 6 dans les différentes catégories.

## NIVEAU 4

- Pointage d'au moins 75 points répartis comme suit :
  - pointage d'au moins 2 points dans l'article 6.2.1 dans la catégorie « Gestion de la CTF »;
  - pointage de 2 points dans l'article 6.2.2 dans la catégorie « Gestion de la CTF »;
  - pointage d'au moins 10 points dans l'article 6.4 dans la catégorie « Aménagement du temps de travail »;
  - pointage d'au moins 6 points dans l'article 6.5 dans la catégorie « Congés »;
  - pointage d'au moins 55 points supplémentaires dans le chapitre 6 dans les différentes catégories.

## 5 EXIGENCES GÉNÉRALES

### 5.1 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

#### 5.1.1 Politique de gestion interne de l'organisation

La direction de l'organisation doit avoir une politique de gestion interne imprégnée de la conciliation travail-famille.

#### 5.1.2 Conciliation travail-famille (CTF)

La direction de l'organisation doit pouvoir démontrer, par un énoncé, son engagement envers la conciliation travail-famille. Cet énoncé doit refléter son adhésion à la présente norme et il doit être affiché au moins à un endroit, bien à la vue des travailleurs et des travailleuses et de la clientèle, dans les lieux de travail de l'organisation.

#### 5.1.3 Accessibilité pour les femmes et les hommes

La direction de l'organisation doit pouvoir démontrer que les mesures et les pratiques de conciliation travail-famille mises en place concernent tant les besoins des femmes que ceux des hommes qui exercent leurs activités au sein de l'organisation.

La direction de l'organisation doit aussi promouvoir l'utilisation des mesures et des pratiques de CTF autant par les hommes que par les femmes.

#### 5.1.4 Communication

La direction de l'organisation doit pouvoir démontrer qu'elle informe ses travailleurs et travailleuses des mesures et des pratiques de CTF implantées dans l'organisation.

### 5.1.5 Désignation d'une personne responsable

La direction de l'organisation doit désigner une personne responsable de la CTF pour effectuer les tâches qui ont une incidence sur la mise en œuvre et le maintien des mesures et des pratiques de CTF en rapport avec la présente norme.

La personne responsable de la CTF doit être un employé ou une employée de l'organisation.

## 5.2 LOIS ET RÈGLEMENTS

L'organisation doit, s'il y a lieu, fournir au comité de CTF (article 5.3.2) une liste des infractions et des reconnaissances de culpabilité aux lois et aux règlements des 12 derniers mois, applicables à son secteur d'activité.

### NOTES —

- 1 Il convient que l'organisation se renseigne auprès des autorités compétentes en ce qui a trait à l'ensemble des lois et des règlements applicables à son secteur d'activité, et qu'elle les respecte.
- 2 Une liste non exhaustive des lois et des règlements relatifs à la présente norme est présentée dans l'annexe A.

## 5.3 COMITÉ DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE

### 5.3.1 Composition du comité

La personne responsable de la CTF doit mettre sur pied un comité de conciliation travail-famille formé des personnes suivantes :

- au moins une personne représentant la direction de l'organisation;
- s'il y a lieu, au moins une personne représentant les travailleurs et les travailleuses non syndiqués;
- s'il y a lieu, au moins une personne représentant les travailleurs et les travailleuses, qui doit être une personne désignée par le ou les syndicats.

La composition du comité doit être représentative de la proportion d'hommes et de femmes dans l'organisation. Dans le cas contraire, l'organisation doit pouvoir démontrer qu'il y a eu un accord, avec les travailleurs et les travailleuses, justifiant une représentation différente.

Une même personne ne doit pas cumuler plus d'une responsabilité au sein du comité.

### NOTES —

- 1 Des représentants du comité de sécurité et santé au travail, de la condition féminine ou d'autres comités peuvent aussi faire partie du comité de conciliation travail-famille, si la représentation de la proportion hommes et femmes dans l'organisation est respectée.

2 Bien que le comité de normalisation souhaite voir une évolution dans le partage des responsabilités, il est important d'insister sur la présence des femmes dans le comité de CTF, puisque ce sont elles qui, actuellement, assument de façon importante les responsabilités familiales et sociales.

3 Il convient que les membres du comité de CTF fassent un suivi auprès de leurs mandants afin de s'assurer que les mesures et les pratiques de CTF implantées dans l'organisation soient intégrées, s'il y a lieu, dans leurs conventions collectives.

### 5.3.2 Responsabilités du comité

Le comité doit approuver, de façon consensuelle et par écrit, la démarche de CTF; à cet effet, il doit :

1. consulter les travailleurs, les travailleuses et l'organisation pour connaître leurs besoins;
2. proposer à la direction de l'organisation des mesures et des pratiques de CTF adaptées aux besoins des travailleurs et des travailleuses;
3. participer à la mise en œuvre et à la promotion des mesures et des pratiques de CTF dans l'ensemble de l'organisation;
4. évaluer les mesures et les pratiques de CTF au moins tous les deux ans (article 7.2);
5. présenter les résultats de l'évaluation des mesures et des pratiques de CTF à la direction de l'organisation ainsi qu'aux travailleurs et travailleuses au moins tous les deux ans (article 7.4);
6. faire la révision des mesures et des pratiques de CTF et des besoins des travailleurs et des travailleuses et de l'organisation au moins tous les quatre ans;
7. s'il y a lieu, faire, à partir de la liste fournie par l'organisation (article 5.2), l'analyse des infractions et des reconnaissances de culpabilité aux lois et aux règlements des 12 derniers mois, applicables au secteur d'activité de l'organisation.

## 6 EXIGENCES PARTICULIÈRES

### 6.1 GÉNÉRALITÉS

Les mesures et les pratiques de CTF spécifiées dans la présente norme tiennent compte des exigences indiquées dans les lois et les règlements relatifs au travail et elles vont au-delà de ces seuils minimaux prescrits, tout en les respectant (voir annexes B et C).

Les mesures et les pratiques de CTF de la présente norme sont regroupées selon les catégories suivantes :

- **Gestion de la CTF** (article 6.2)
- **Adaptabilité de l'organisation du travail** (article 6.3)

- **Aménagement du temps de travail** (article 6.4)
- **Congés** (article 6.5)
- **Flexibilité dans le lieu de travail** (article 6.6)
- **Services ou biens offerts dans les lieux de travail** (article 6.7).

Des points sont accordés en fonction du degré d'implantation des mesures et des pratiques de CTF dans l'organisation. Ces points servent à déterminer la classification de l'organisation (voir chapitre 4).

## **6.2 GESTION DE LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE (GESTION DE LA CTF)**

### **6.2.1 Formation sur la conciliation travail-famille**

L'organisation doit offrir une formation sur la CTF à l'intention des gestionnaires, des membres du comité et des travailleurs et des travailleuses. La formation doit notamment porter sur la politique de gestion interne de l'organisation et sur les mesures et les pratiques de CTF dans l'organisation, et doit présenter les éléments qui montrent que l'organisation va au-delà du minimum prévu dans les lois et les règlements relatifs au travail.

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui offre la formation sur la conciliation travail-famille et dont le comité de conciliation travail-famille a terminé la formation [CES DEUX MESURES CONSTITUENT UNE OBLIGATION MINIMALE (voir chapitre 4)];
- deux points supplémentaires sont accordés à l'organisation, lorsque plus de la moitié des gestionnaires et des travailleurs et des travailleuses ont terminé la formation;
- deux points supplémentaires sont accordés à l'organisation qui offre un plan de formation périodique, structuré et avec suivi pour ses gestionnaires et pour les membres du comité.

Pour le 3<sup>e</sup> élément de l'énumération, les deux points supplémentaires sont accordés seulement s'il y a conformité avec les deux premiers éléments de l'énumération et si le plan de formation a été mis en application.

### **6.2.2 Guide ou document d'information des mesures et des pratiques de CTF**

L'organisation doit avoir un guide ou un document d'information qui décrivent et expliquent les mesures et les pratiques mises en place, ainsi que l'engagement de la direction indiqué dans l'article 5.1.

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui a un guide ou un document d'information dans lesquels les mesures et les pratiques de CTF et l'engagement de la direction sont indiqués [CETTE MESURE CONSTITUE UNE OBLIGATION MINIMALE (voir chapitre 4)].

NOTE — Le guide ou le document d'information peuvent être une convention collective, un manuel du travailleur et de la travailleuse, et ils peuvent contenir d'autres renseignements relatifs à la CTF.

### **6.2.3 Programme d'aide aux employés [travailleurs et travailleuses] (PAE)**

L'organisation doit avoir un PAE qui peut aider ses travailleurs et travailleuses ou leur famille aux prises avec des problèmes de nature variée.

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui a un PAE pour ses travailleurs et travailleuses
- ou
- quatre points sont accordés à l'organisation qui a un PAE pour ses travailleurs et travailleuses et leur famille.

### **6.2.4 Service d'information et d'orientation**

L'organisation doit avoir un service d'information ou d'orientation qui voit au traitement de toute question relative à la CTF (par exemple, les garderies, les centres de jour, les services de prévention).

Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui a un service d'information ou d'orientation qui voit au traitement de toute question relative à la CTF.

### **6.2.5 Cheminements adaptés**

L'organisation doit permettre à ses travailleurs et travailleuses qui ont de jeunes enfants et qui le demandent la possibilité de modifier temporairement le contenu de leur travail ou de leur cheminement (par exemple, limiter les transferts, retarder une promotion, maintenir un horaire stable). Ces cheminements adaptés peuvent aussi s'appliquer à d'autres types de besoins familiaux, par exemple à celui de s'occuper de parents âgés.

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives à la modification temporaire du contenu du travail ou de cheminement des



travailleurs et des travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :

- les modalités d’admissibilité et d’accès;
- l’indication que la modification n’a pas pour effet de nuire à leur accès à des possibilités de promotion ou de mutation, ni de limiter cet accès.

### **6.3 ADAPTABILITÉ DE L’ORGANISATION DU TRAVAIL**

L’organisation doit mettre en place des mesures et des pratiques qui permettent à ses travailleurs et travailleuses de s’absenter avec le moins de contraintes possible par rapport à leurs responsabilités professionnelles (par exemple, rotation d’emploi, échange d’horaire de travail, partage des compétences, groupes multidisciplinaires, équipes volantes).

Le pointage est le suivant :

- cinq points sont accordés à l’organisation qui consigne les modalités d’admissibilité et d’accès relatives aux mesures et aux pratiques d’adaptabilité de l’organisation du travail qu’elle met en place.

### **6.4 AMÉNAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL**

#### **6.4.1 Réduction du temps de travail**

L’organisation doit permettre à ses travailleurs et travailleuses de travailler un nombre d’heures inférieur au nombre d’heures normales de travail (par exemple, le travail à temps partiel, le travail partagé).

Le pointage est le suivant :

- cinq points sont accordés à l’organisation qui consigne les modalités d’admissibilité et d’accès relatives à la réduction du temps de travail et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses

ou

- sept points sont accordés à l’organisation qui a des lignes directrices écrites relatives à la réduction du temps de travail, qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d’admissibilité et d’accès;
  - l’horaire de travail;
  - les règles d’application;
  - les directives quant aux jours fériés et chômés;

- le début et la fin de la période pendant laquelle la réduction du temps de travail est permise;
- les modalités de retour à l'horaire normal de l'organisation;
- deux points supplémentaires sont accordés à l'organisation qui permet aux travailleurs et aux travailleuses de conserver les mêmes avantages sociaux; ces deux points sont accordés seulement si l'organisation a au préalable obtenu un pointage de sept points.

NOTE — Le travail partagé consiste à partager un emploi à temps plein selon un horaire à mi-temps ou selon un autre découpage horaire (par exemple, un emploi de 40 heures par semaine peut être divisé en deux postes de 20 heures, répartis entre deux personnes; les deux travailleurs ou travailleuses peuvent se séparer distinctement les tâches ou se diviser le travail comme une équipe).

#### 6.4.2 Horaires de travail adaptés

L'organisation doit offrir un ou des horaires de travail adaptés à ses travailleurs et travailleuses (par exemple, l'horaire variable [syn. : horaire flexible], l'horaire à la carte, l'horaire fixe au choix).

Le pointage est le suivant :

- sept points sont accordés à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives aux horaires de travail adaptés et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses

ou

- neuf points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives aux horaires de travail adaptés, qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d'admissibilité et d'accès;
  - les règles d'application;
  - selon le type d'horaire :
    - les plages d'horaire fixe
    - les plages d'horaire variable
    - le nombre minimal d'heures travaillées
    - le début et la fin de la période pendant laquelle l'horaire adapté est permis
    - les modalités de retour à l'horaire normal de l'organisation;
  - s'il y a possibilité d'accumulation de temps, les modalités de reprise du temps accumulé.



### 6.4.3 Prévisibilité des horaires et des lieux de travail

L'organisation doit faire connaître à ses travailleurs et travailleuses ayant des besoins de CTF toute variation des horaires et des lieux de travail.

NOTE — Il convient que les horaires et les lieux de travail soient les plus prévisibles possible.

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites pour faire connaître à l'avance toute variation des horaires et des lieux de travail habituels à ses travailleurs et travailleuses, et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses; les lignes directrices doivent spécifier au moins les règles d'application et le nombre de jours d'avance permettant à l'organisation d'informer ses travailleurs et travailleuses

ou

- cinq points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites pour faire connaître au moins sept jours à l'avance toute variation des horaires et des lieux de travail habituels à ses travailleurs et travailleuses, et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses; les lignes directrices doivent spécifier au moins les règles d'application

ou

- sept points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites pour faire connaître au moins sept jours à l'avance toute variation des horaires et des lieux de travail habituels à ses travailleurs et travailleuses, qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses et qui, selon les besoins de CTF exprimés par ces derniers, donne la possibilité à ses travailleurs et travailleuses de refuser cette variation; les lignes directrices doivent spécifier au moins les règles d'application.

### 6.4.4 Semaine de travail comprimée

L'organisation doit offrir une semaine de travail dite comprimée, aménagée de manière à réduire le nombre de jours ouvrables en augmentant la durée quotidienne des heures de travail (par exemple, une semaine de travail de 35 heures effectuée en 4 jours au lieu de 5).

NOTE — Il est possible qu'une réduction du nombre de jours de travail soit accompagnée d'une réduction du nombre d'heures de travail.

Le pointage est le suivant :

- cinq points sont accordés à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives à la semaine de travail comprimée et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses

ou

- sept points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives à la semaine de travail comprimée, qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d'admissibilité et d'accès;
  - le nombre d'heures minimales travaillées;
  - les règles d'application;
  - le début et la fin de la période pendant laquelle la semaine de travail comprimée est permise;
  - les modalités de retour à l'horaire normal de l'organisation.

#### **6.4.5 Utilisation des banques d'heures**

L'organisation doit permettre à ses travailleurs et travailleuses d'utiliser les heures accumulées dans leur banque d'heures (par exemple, les heures à taux simple, les heures supplémentaires).

Le pointage est le suivant :

- trois points sont accordés à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives à l'utilisation des heures accumulées dans les banques d'heures, sans permettre que ces heures soient accolées aux vacances, et qui les applique lorsque des besoins de CTF sont exprimés par ses travailleurs et travailleuses
- ou
- cinq points sont accordés à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives à l'utilisation des heures accumulées dans les banques d'heures, tout en permettant que ces heures soient accolées aux vacances ou soient accumulées sur une période d'une année, et qui les applique lorsque des besoins de CTF sont exprimés par ses travailleurs et travailleuses.

### **6.5 CONGÉS**

#### **6.5.1 Généralités**

Les mesures et les pratiques de CTF spécifiées dans l'article 6.5 doivent aller au-delà des exigences indiquées dans les lois et les règlements relatifs au travail. Il peut s'agir de combler l'écart entre le salaire réel et les prestations allouées en vertu de certains régimes de protection publics ou d'une durée supplémentaire du congé.

#### **6.5.2 Congés entourant la naissance ou l'adoption d'un enfant**

**6.5.2.1 Congés de maternité et de paternité** — L'organisation doit offrir des congés de maternité et de paternité que ses travailleurs et travailleuses peuvent prendre à l'occasion d'un

accouchement ou d'une interruption de grossesse naturelle ou provoquée légalement. Les congés doivent être offerts pour la maternité et pour la paternité.

Le pointage est en fonction du nombre de mesures offertes par l'organisation parmi les éléments suivants :

- le remplacement partiel ou complet de revenu sans condition;
- l'augmentation de la durée du congé;
- le maintien des avantages sociaux;
- la possibilité d'un retour progressif, si le travailleur ou la travailleuse en font la demande;
- l'assurance que le congé n'a pas pour effet de nuire à l'accès à des possibilités de promotion ou de mutation, ni de limiter cet accès;
- dans le cas du congé de paternité, l'étalement du congé.

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives à **une mesure** et qui l'applique lors d'un accouchement ou d'une interruption de grossesse naturelle ou provoquée légalement
- ou
- quatre points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives à **trois mesures** et qui les applique lors d'un accouchement ou d'une interruption de grossesse naturelle ou provoquée légalement
- ou
- cinq points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives à **toutes les mesures** et qui les applique lors d'un accouchement ou d'une interruption de grossesse naturelle ou provoquée légalement.

Les lignes directrices des mesures offertes doivent spécifier les modalités d'application.

**6.5.2.2 Congé d'adoption et congé parental** — L'organisation doit offrir un congé d'adoption que ses travailleurs et travailleuses peuvent prendre à l'occasion de l'adoption d'un enfant et un congé parental que ses travailleurs et travailleuses peuvent prendre à la suite du congé de maternité, de paternité ou d'adoption. Les congés doivent être offerts pour le congé d'adoption et le congé parental.

Le pointage est en fonction du nombre de mesures offertes par l'organisation parmi les éléments suivants :

- le remplacement partiel ou complet de revenu sans condition;
- l'augmentation de la durée du congé;
- le maintien des avantages sociaux;
- la possibilité d'un retour progressif, si le travailleur ou la travailleuse en font la demande;
- l'assurance que le congé n'a pas pour effet de nuire à l'accès à des possibilités de promotion ou de mutation, ni de limiter cet accès;
- l'étalement du congé.

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives à **une mesure** et qui l'applique selon les besoins exprimés par ses travailleurs et travailleuses
- ou
- quatre points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives à **trois mesures** et qui les applique selon les besoins exprimés par ses travailleurs et travailleuses
- ou
- cinq points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives à **toutes les mesures** et qui les applique selon les besoins exprimés par ses travailleurs et travailleuses.

Les lignes directrices des mesures offertes doivent spécifier les modalités d'application.

### **6.5.3 Congés pour raisons et événements familiaux**

**6.5.3.1 Congé pour raisons familiales** — L'organisation doit offrir un congé pour raisons familiales à ses travailleurs et travailleuses lorsque ceux-ci doivent s'absenter, à la suite d'obligations reliées à la garde, à la santé ou à l'éducation d'un enfant soit du travailleur ou de sa conjointe ou de son conjoint, soit de la travailleuse ou de son conjoint ou de sa conjointe, ou d'obligations reliées à l'état de santé de leur famille proche.

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives au congé pour raisons familiales avec salaire et qui les applique selon les besoins exprimés par ses travailleurs et travailleuses

ou

- trois points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives au congé pour raisons familiales avec salaire et avec possibilité de fractionnement du congé et qui les applique selon les besoins exprimés par ses travailleurs et travailleuses.

Les lignes directrices doivent spécifier les modalités d'admissibilité, d'accès et d'application.

**6.5.3.2 Congé pour deuil** — L'organisation doit offrir un congé pour deuil à ses travailleurs et travailleuses lors du décès d'un membre de leur famille proche ou de leur famille élargie.

Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives au congé pour deuil avec salaire et avantages sociaux et qui les applique lors du décès d'un membre de la **famille proche**

ou

- deux points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives au congé pour deuil avec salaire et avantages sociaux, qui les applique lors du décès d'un membre de la **famille proche** et de la **famille élargie** et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d'admissibilité et d'accès;
  - la durée du congé selon le lien de parenté;
  - les modalités d'application.

**6.5.3.3 Congé pour mariage ou pour union civile** — L'organisation doit offrir un congé pour mariage ou pour union civile à ses travailleurs et travailleuses lors de leur mariage ou de leur union civile.

Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives au congé pour mariage ou pour union civile avec salaire et avantages sociaux et qui les applique lors du mariage ou de l'union civile de ses travailleurs et travailleuses

ou

- deux points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices écrites relatives au congé pour mariage ou pour union civile avec salaire et avantages sociaux et qui les applique lors du mariage ou de l'union civile de ses travailleurs et travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d'admissibilité et d'accès;
  - la durée du congé;
  - les modalités d'application.

**6.5.3.4 Congé de compassion** — L'organisation doit offrir à ses travailleurs et travailleuses un congé de compassion pour l'accompagnement d'un membre de la famille proche, d'un membre de la famille élargie et d'un ami.

Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui offre une bonification de la durée du congé ou une compensation financière et qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives au congé de compassion.

NOTES —

- 1 Le congé de compassion peut être sans salaire et sans avantages sociaux.
- 2 Le congé de compassion est admissible aux prestations de l'assurance-emploi (prestation de congé de soignant).

**6.5.3.5 Congé à la suite d'un acte criminel ou d'un suicide** — L'organisation doit offrir un congé à ses travailleurs et travailleuses lorsqu'ils sont victimes d'un acte criminel ou lorsqu'un membre de la famille proche et de la famille élargie est également victime d'un tel acte, de même que lorsqu'il s'agit du suicide d'un membre de la famille proche et de la famille élargie.

Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui offre une bonification de la durée du congé ou une compensation financière et qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives au congé à la suite d'un acte criminel ou d'un suicide.

## **6.5.4 Congés compensatoires et sans solde**

**6.5.4.1 Congé autofinancé** — L'organisation doit offrir un congé à ses travailleurs et travailleuses pour convenances personnelles de longue durée et payé à même une partie de la rémunération acquise et retenue à cette fin par l'organisation.

NOTE — Dans le langage courant, les termes « congé à traitement différé », « congé rémunéré étalé » et « congé avec salaire différé » sont souvent utilisés pour désigner le congé autofinancé, mais ils ne sont pas appropriés puisque le salaire n'est ni différé ni étalé.



Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives au congé autofinancé et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses

ou

- deux points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices relatives au congé autofinancé, qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d'admissibilité et d'accès;
  - les règles d'application;
  - les modalités de réduction et de répartition du revenu;
  - la durée du congé;
  - les avantages sociaux;
  - l'assurance que le congé n'a pas pour effet de nuire à l'accès à des possibilités de promotion ou de mutation, ni de limiter cet accès.

**6.5.4.2 Congé sans solde** — L'organisation doit offrir un congé sans solde à ses travailleurs et travailleuses ayant des besoins de CTF.

Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives au congé sans solde et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses

ou

- deux points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices relatives au congé sans solde, qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d'admissibilité et d'accès;
  - les durées minimales et maximales du congé;
  - les règles d'application;
  - l'assurance que le congé n'a pas pour effet de nuire à l'accès à des possibilités de promotion ou de mutation, ni de limiter cet accès.

## 6.5.5 Vacances

**6.5.5.1 Flexibilité dans le choix des dates des vacances payées** — L'organisation doit offrir à ses travailleurs et travailleuses la possibilité de choisir les dates de leurs vacances payées pour satisfaire à des besoins de CTF.

Le pointage est le suivant :

- trois points sont accordés à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès à la flexibilité dans le choix des dates des vacances payées et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses

ou

- quatre points sont accordés et l'organisation qui a des lignes directrices relatives à la flexibilité dans le choix des dates des vacances payées, qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d'admissibilité et d'accès;
  - les règles d'application.

**6.5.5.2 Flexibilité dans le morcèlement des vacances payées** — L'organisation doit offrir à ses travailleurs et travailleuses la possibilité de morceler leurs vacances payées en plusieurs périodes plus courtes pour satisfaire à des besoins de CTF.

Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives à la flexibilité dans le morcèlement des vacances payées et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses

ou

- deux points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices relatives à la flexibilité dans le morcèlement des vacances payées, qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d'admissibilité et d'accès;
  - les règles d'application.

## **6.6 FLEXIBILITÉ DANS LE LIEU DE TRAVAIL**

### **6.6.1 Travail à domicile (télétravail)**

L'organisation doit permettre, à la demande de ses travailleurs et travailleuses, d'effectuer une partie ou la totalité de leur travail à domicile (par exemple, pour prolonger un congé de maternité, pour donner des soins à une personne malade).

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives au travail à domicile et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses

ou

- trois points sont accordés à l'organisation qui a des lignes directrices relatives au travail à domicile, qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d'admissibilité et d'accès;
  - l'horaire de travail fixe ou variable;
  - le lieu de travail;
  - l'accès aux différentes ressources matérielles et d'affaires;
  - les formalités d'assurances et de santé et de sécurité;
  - les règles d'application;
  - s'il y a lieu, les modalités de retour au lieu de travail.

### **6.6.2 Travail dans un bureau satellite (ou près du lieu de résidence)**

L'organisation doit permettre, à la demande de ses travailleurs et travailleuses, d'effectuer une partie ou la totalité de leur travail dans un bureau satellite situé plus près du lieu de résidence que du lieu de travail de l'organisation.

Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui a des lignes directrices relatives au travail dans un bureau satellite, qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses et dont les lignes directrices spécifient au moins les éléments suivants :
  - les modalités d'admissibilité et d'accès;
  - l'horaire de travail fixe ou variable;

- le lieu de travail;
- l'accès aux différentes ressources matérielles et d'affaires;
- les formalités d'assurances et de santé et de sécurité;
- les règles d'application;
- s'il y a lieu, les modalités de retour au lieu de travail.

## **6.7 SERVICES OU BIENS OFFERTS DANS LES LIEUX DE TRAVAIL**

### **6.7.1 Aide ou soutien financiers pour la garde des enfants d'âge préscolaire**

L'organisation doit avoir des initiatives relatives à l'aide et au soutien financiers pour la garde des enfants d'âge préscolaire de ses travailleurs et travailleuses (par exemple, l'accessibilité à un service de garde, des places réservées en garderie, du dépannage ponctuel pour la garde des enfants, diverses formes de soutien financier).

Le pointage est le suivant :

- quatre points sont accordés à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès à l'aide et au soutien financiers relatives à la garde des enfants d'âge préscolaire de ses travailleurs et travailleuses.

*NOTE* — Selon la *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance* (annexe D, ch. D.1), les services de garde à l'enfance couvrent les centres de la petite enfance, les garderies, les haltes-garderies, les jardins d'enfants et les services de garde en milieu familial.

### **6.7.2 Aide ou soutien financiers pour la garde des enfants d'âge scolaire**

L'organisation doit avoir des initiatives relatives à l'aide et au soutien financiers pour la garde des enfants d'âge scolaire de ses travailleurs et travailleuses (par exemple, les camps de vacances, les salles de jeux et de sports supervisées, les journées d'activités supervisées pendant les journées pédagogiques ou la période estivale).

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès à l'aide et au soutien financiers relatives à la garde des enfants d'âge scolaire de ses travailleurs et travailleuses.

### **6.7.3 Soutien aux travailleurs et aux travailleuses dont un ou des membres de leur famille ont une ou des incapacités temporaires ou permanentes**

L'organisation doit offrir un soutien à ses travailleurs et travailleuses dont un ou des membres de leur famille ont une ou des incapacités temporaires ou permanentes (par exemple, les frais de garderie, les frais de centre de jour, l'aide domestique, les services de consultation).

Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives au soutien aux travailleurs et aux travailleuses dont un ou des membres de leur famille ont une ou des incapacités temporaires ou permanentes.

#### **6.7.4 Remboursement des frais de garde (heures supplémentaires)**

L'organisation doit rembourser les frais de garde d'enfants de ses travailleurs et travailleuses, lorsque ses travailleurs et travailleuses font des heures supplémentaires à la demande de l'organisation.

Le pointage est le suivant :

- deux points sont accordés à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès relatives au remboursement des frais de garde des enfants de ses travailleurs et travailleuses, lorsque ses travailleurs et travailleuses font des heures supplémentaires à la demande de l'organisation.

Le remboursement des frais de garde, lorsque les travailleurs et les travailleuses font des heures supplémentaires, doit être accessible à l'ensemble des travailleurs et des travailleuses de l'organisation.

#### **6.7.5 Autres services répondant à des besoins particuliers de CTF**

L'organisation doit offrir à ses travailleurs et travailleuses divers services de CTF autres que ceux qui sont spécifiés dans la présente norme.

Le pointage est le suivant :

- un point est accordé à l'organisation qui consigne les modalités d'admissibilité et d'accès aux autres services de CTF offerts à ses travailleurs et travailleuses et qui les applique selon les besoins de CTF exprimés par ses travailleurs et travailleuses.

## **7 ÉVALUATION DES MESURES ET DES PRATIQUES DE CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE**

### **7.1 GÉNÉRALITÉS**

L'objectif de l'évaluation vise à obtenir une évaluation à la fois qualitative et quantitative des mesures et des pratiques de CTF mises en application dans l'organisation. L'impact de l'évaluation des mesures et des pratiques et de l'interprétation des résultats est considérable, parce que cela permet à l'organisation et au comité de CTF d'en suivre l'évolution, de s'assurer que les résultats sont en lien avec les objectifs visés par la CTF et d'orienter les interventions futures.



## 7.2 ÉVALUATION DES MESURES ET DES PRATIQUES MISES EN APPLICATION

Le comité de CTF doit faire, auprès des travailleurs et des travailleuses de l'organisation, une évaluation des mesures et des pratiques de CTF mises en application dans l'organisation au moins tous les deux ans.

L'évaluation doit porter au moins sur les éléments suivants :

- a) le taux de satisfaction globale de toutes les mesures et de toutes les pratiques de CTF;
- b) le taux de satisfaction de chacune des pratiques et de chacune des mesures de CTF;
- c) l'appréciation qualitative de chacune des mesures et de chacune des pratiques de CTF.

NOTE — Il convient que l'évaluation des mesures et des pratiques mises en application dans l'organisation tienne compte des travailleurs et des travailleuses qui participent ou non aux mesures et aux pratiques. Des évaluations parallèles permettront d'évaluer, de façon individuelle, les besoins de CTF, la satisfaction des mesures et des pratiques mises en application et les commentaires des travailleurs et des travailleuses participants et non participants.

## 7.3 RAPPORT ET INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Le comité de CTF doit faire un rapport écrit de l'évaluation des mesures et des pratiques de CTF qui doit comprendre au moins les éléments suivants :

- a) le résultat de l'évaluation exigée dans l'article 7.2;
- b) une interprétation des résultats.

## 7.4 PRÉSENTATION ET CONSERVATION DES RÉSULTATS

Le comité de CTF doit présenter à la direction, au moins tous les deux ans, le rapport et l'interprétation des résultats du rapport mentionnés dans l'article 7.3.

Le comité de CTF doit présenter aux travailleurs et aux travailleuses (participants et non participants) de l'organisation, au moins tous les deux ans, le rapport et l'interprétation des résultats du rapport mentionnés dans l'article 7.3.

La présentation du rapport par le comité de CTF aux travailleurs et aux travailleuses doit faire l'objet d'échanges avec les travailleurs et les travailleuses.

Les échanges faits avec les travailleurs et les travailleuses lors de la présentation doivent, à des fins de recommandations, faire l'objet d'une analyse par le comité et donner lieu à un suivi auprès des travailleurs et des travailleuses de la part du comité.

Les résultats des évaluations et le rapport dont il est question dans le présent chapitre doivent être conservés pendant une période d'au moins 5 ans.

-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-

**ANNEXE A**  
(informative)  
[à caractère non obligatoire]

**LISTE NON EXHAUSTIVE DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS  
RELATIFS À LA PRÉSENTE NORME**  
(article 5.2)

COMPÉTENCE QUÉBÉCOISE

- *Code du travail*
- *Loi sur les normes du travail*
- *Loi sur les décrets de convention collective*
- *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*
- *Loi sur l'équité salariale*
- *Loi sur la santé et la sécurité du travail*
- *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*
- *Loi sur l'assurance parentale*
- *Charte des droits et libertés de la personne*

COMPÉTENCE FÉDÉRALE

- *Code canadien du travail*
- *Charte canadienne des droits et libertés*
- *Loi canadienne sur les droits de la personne*
- *Loi sur l'assurance-emploi*



**ANNEXE B**  
(informative)  
[à caractère non obligatoire]

**PRESTATIONS DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE (RQAP)**  
(tableau de synthèse)

NOTE — C'est la responsabilité de l'utilisateur ou de l'utilisatrice de s'assurer que ces données sont toujours à jour.

Types de prestations	Régime de base		Régime particulier		Versement des prestations	
	Nombre de semaines	Remplacement de revenu	Nombre de semaines	Remplacement de revenu	Peut débuter au plus tôt	Se termine au plus tard (sans prolongation de la période de prestations)
<b>De maternité</b> (exclusives à la mère)	18	70 %	15	75 %	La 16 <sup>e</sup> semaine précédant la semaine où est prévu l'accouchement.	18 semaines après la semaine de la naissance de l'enfant.
					Dans le cas d'une interruption de grossesse : la semaine de l'interruption de grossesse, si elle survient après la 19 <sup>e</sup> semaine de gestation.	18 semaines après la semaine de l'interruption de grossesse.
<b>De paternité</b> (exclusives au père)	5	70 %	3	75 %	La semaine de la naissance de l'enfant.	52 semaines après la semaine de la naissance de l'enfant.
<b>Parentales</b> (partageables entre les parents)	7 25 (7 + 25 = 32)	70 % 55 %	25	75 %	La semaine de la naissance de l'enfant.	52 semaines après la semaine de la naissance de l'enfant.
<b>D'adoption</b> (partageables entre les parents)	12 25 (12 + 25 = 37)	70 % 55 %	28	75 %	<b>Adoption au Québec :</b> la semaine de l'arrivée de l'enfant auprès d'un des parents en vue de son adoption. La date considérée comme étant celle de l'arrivée de l'enfant en vue de son adoption dépend du type d'adoption.	





Types de prestations	Régime de base		Régime particulier		Versement des prestations	
	Nombre de semaines	Remplacement de revenu	Nombre de semaines	Remplacement de revenu	Peut débuter au plus tôt	Se termine au plus tard (sans prolongation de la période de prestations)
<b>D'adoption</b> (partageables entre les parents) [suite et fin]					<p><b>Pour l'adoption spéciale (intrafamiliale), c'est :</b> la date de réception à la cour de la <b>requête</b> pour ordonnance de placement de l'enfant en vue de son adoption.</p> <p><b>Pour l'adoption dans le cadre du programme Banque mixte, c'est :</b> la date à laquelle l'enfant est placé physiquement dans la famille.</p> <p><b>Pour l'adoption régulière, c'est :</b> la date à laquelle l'enfant est placé physiquement dans la famille.</p> <p><b>Pour l'adoption d'un enfant déjà placé chez vous en famille d'accueil, c'est :</b> la date de réception à la cour de la <b>requête</b> pour ordonnance de placement de l'enfant en vue de son adoption.</p> <p><b>Pour l'adoption coutumière inuite, c'est :</b> la date à laquelle l'enfant est confié physiquement aux parents adoptants.</p>	52 semaines après la semaine de l'arrivée de l'enfant.
					<p><b>Adoption hors Québec :</b> deux semaines avant la semaine de l'arrivée de l'enfant auprès d'un des parents en vue de son adoption. La date considérée comme étant celle de l'arrivée de l'enfant en vue de son adoption est la date à laquelle l'enfant a été confié physiquement aux parents adoptants.</p>	52 semaines après la semaine de l'arrivée de l'enfant.

[[http://www.rqap.gouv.qc.ca/includes/tableaux/tab\\_synthese\\_prestations.html](http://www.rqap.gouv.qc.ca/includes/tableaux/tab_synthese_prestations.html)]

## ANNEXE C

(informative)

[à caractère non obligatoire]

### LA CONCILIATION TRAVAIL-FAMILLE DANS LA LÉGISLATION QUÉBÉCOISE ET CANADIENNE

NOTE — C'est la responsabilité de l'utilisateur ou de l'utilisatrice de s'assurer que ces données sont toujours à jour. Les lois et les règlements indiqués dans la présente annexe constituent une liste non exhaustive des lois et règlements relatifs à la présente norme.

#### COMPÉTENCE QUÉBÉCOISE

Au Québec, les conditions de travail sont régies par :

- le *Code du travail*
- la *Loi sur les normes du travail*
- la *Loi sur les décrets de convention collective*
- la *Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction*
- la *Loi sur l'équité salariale* (n'y sont pas assujetties les entreprises exerçant leurs activités dans un secteur de compétence fédérale ni celles qui comptent moins de 10 employés; dans ce dernier cas, elles doivent cependant respecter l'équité salariale prévue dans l'article 19 de la *Charte des droits et libertés de la personne*).

S'y ajoutent également, en droit du travail et dans le contexte des travaux en conciliation travail-famille :

- la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, dont le *retrait préventif pour la travailleuse enceinte ou qui allaite*
- la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*
- la *Loi sur l'assurance parentale*, dont le *Régime québécois d'assurance parentale – Information aux employeurs*
- la *Charte des droits et libertés de la personne*.



### *Loi sur les normes du travail*

Le site Web de la Commission des normes du travail nous permet de prendre connaissance des employeurs qui ont contrevenu à la loi ainsi que des infractions commises.

#### [Commission des normes du travail du Québec – Liste des employeurs contrevenant à la loi](#)

Par ailleurs, la *Loi sur les normes du travail* prévoit un **droit de recours contre les pratiques interdites** en lien avec les responsabilités familiales.

Article 122. Il est interdit à un employeur ou à son agent de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié, d'exercer à son endroit des mesures discriminatoires ou des représailles ou de lui imposer toute autre sanction :

- à cause de l'exercice par ce salarié d'un droit, autre que celui visé à l'article 84.1, qui lui résulte de la présente loi ou d'un règlement;
- pour la raison qu'une salariée est enceinte;
- dans le but d'éluder l'application de la présente loi ou d'un règlement;
- pour le motif que le salarié a refusé de travailler au-delà de ses heures habituelles de travail parce que sa présence était nécessaire pour remplir des obligations reliées à la garde, à la santé ou à l'éducation de son enfant ou de l'enfant de son conjoint, ou en raison de l'état de santé de son conjoint, de son père, de sa mère, d'un frère, d'une sœur ou de l'un de ses grands-parents, bien qu'il ait pris les moyens raisonnables à sa disposition pour assumer autrement ces obligations.

### *Loi sur l'équité salariale*

Les entreprises ne sont pas tenues d'informer la Commission de l'équité salariale (CES) lorsque l'exercice est réalisé. La CES n'est informée que s'il y a plainte. Ces données ne sont toutefois pas publiques.

## COMPÉTENCE QUÉBÉCOISE

### *Loi sur les normes du travail du Québec (LNT) et Règlement sur les normes du travail (RNT)*

Sujet	Article LNT RNT	Résumé du contenu – <i>Loi sur les normes du travail du Québec</i>	
<b>MESURES DIRECTES</b>			
<b>Absence pour raisons familiales ou parentales</b>	79.7	<b>Obligations reliées à la garde, à la santé ou à l'éducation</b> d'un enfant du salarié ou d'un enfant de son conjoint.  <b>Obligations reliées à l'état de santé</b> du conjoint du salarié, de son père, de sa mère, d'un frère, d'une sœur ou d'un de ses grands-parents.	10 jours par année, sans salaire.  Ce congé peut être fractionné en jours pris à divers moments au cours de l'année. Une journée peut aussi être fractionnée (en demi-journées par exemple) si l'employeur y consent.



Sujet	Article LNT RNT	Résumé du contenu – <i>Loi sur les normes du travail</i> du Québec	
<b>MESURES DIRECTES</b> (suite)			
<b>Absence pour raisons familiales ou parentales</b> (suite et fin)	79.8	<b>Maladie ou accident grave d'un parent proche</b>  Présence requise auprès de l'enfant du salarié, de son conjoint, de l'enfant de son conjoint, de son père, de sa mère, du conjoint de son père ou de sa mère, d'un frère, d'une sœur ou de l'un de ses grands-parents.	Au plus 12 semaines sur une période de 12 mois (le salarié doit occuper un emploi chez son employeur depuis 3 mois).  L'absence peut être prolongée si un enfant mineur du salarié est atteint d'une maladie grave, potentiellement mortelle. Elle se termine au plus tard 104 semaines après le début de l'absence.
<b>Adoption d'un enfant</b>  <b>Naissance de son enfant</b>  <b>Interruption de grossesse à compter de la 20<sup>e</sup> semaine de grossesse</b>	81.1	5 jours d'absence (dont 2 payés si le salarié occupe un emploi chez son employeur depuis au moins 60 jours).  Ce congé peut être fractionné en journées à la demande du salarié. Il ne peut être pris après l'expiration des 15 jours qui suivent l'arrivée de l'enfant à la résidence de son père ou de sa mère ou, le cas échéant, l'interruption de grossesse.	
<b>Congé de maternité</b>	81.4	La salariée enceinte a droit à un congé de maternité sans salaire d'une durée maximale de 18 semaines.  Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2006, la salariée peut recevoir des prestations de remplacement de revenus de travail en vertu du Régime québécois d'assurance parentale.  La salariée doit être réintégrée dans son poste habituel avec les mêmes avantages, y compris le salaire auquel elle aurait droit si elle ne s'était pas absentée du travail.	
<b>Congé de paternité</b>	81.2	Le salarié a droit à un congé de paternité d'au plus cinq semaines continues, sans salaire, à l'occasion de la naissance de son enfant.  Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2006, le salarié peut recevoir des prestations de remplacement de revenus de travail en vertu du Régime québécois d'assurance parentale.	
<b>Congé parental</b>	81.10	Le père et la mère d'un nouveau-né et la personne qui adopte ont droit à un congé parental sans salaire d'une durée maximale de 52 semaines (partagé entre le père et la mère). La personne qui adopte l'enfant de son conjoint a également droit à ce congé.  Le congé parental s'ajoute au congé de maternité et au congé de paternité. Le salarié peut recevoir des prestations de remplacement de revenus de travail en vertu du Régime québécois d'assurance parentale.  Le salarié doit être réintégré dans son poste habituel avec les mêmes avantages, y compris le salaire auquel il aurait droit s'il ne s'était pas absenté du travail.	



Sujet	Article LNT RNT	Résumé du contenu – <i>Loi sur les normes du travail</i> du Québec			
<b>MESURES DIRECTES</b> (suite et fin)					
<b>Avantages sociaux pendant les absences pour raisons familiales ou parentales</b>	81.15	La participation du salarié aux régimes d'assurance collective et de retraite ne doit pas être affectée par son absence sous réserve qu'il acquitte régulièrement les cotisations exigibles à ces régimes et dont l'employeur assume sa part.			
<b>MESURES INDIRECTES</b>					
<b>Durée de la semaine normale de travail</b>	52	Aux fins du calcul des heures supplémentaires, la semaine normale de travail est de 40 heures. Cependant, pour certains salariés, la semaine normale peut être différente (par exemple, salarié de l'industrie du vêtement : 39 heures).			
<b>Jours fériés, chômés et payés</b>	59.1 à 65	Au nombre de 7 dans la LNT, en sus de la Fête nationale.  Au nombre de 9 dans la LNT, en sus de la Fête nationale, pour le salarié de l'industrie du vêtement. [Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement.]			
<b>Heures supplémentaires</b>	55	Droit de refus dans certaines circonstances.  À la demande du salarié, l'employeur peut remplacer le paiement des heures supplémentaires par un congé payé d'une durée équivalant aux heures supplémentaires, majorée de 50 %.			
<b>Congés annuels</b>	66 à 77	<b>Service continu</b>	<b>Durée du congé</b>	<b>Indemnité</b>	
		Moins d'un an	1 jour par mois de service continu	4 %	
		1 an à moins de 5 ans	2 semaines continues	4 %	
		5 ans et plus	3 semaines continues	6 %	
		<b>Particularité – Salarié de l'industrie du vêtement</b>			
		Moins d'un an	1 jour par mois de service, sans excéder 2 semaines	4 %	
		1 an à moins de 3 ans	3 semaines, dont 2 semaines continues	6 %	
		3 ans et plus	4 semaines, dont 3 semaines continues	8 %	
<b>Repos hebdomadaire</b>	78	Le salarié a droit chaque semaine à un repos d'au moins 32 heures consécutives.			



Sujet	Article LNT RNT	Résumé du contenu – <i>Loi sur les normes du travail</i> du Québec	
<b>MESURES INDIRECTES</b> (suite)			
<b>Absence pour cause de maladie, d'accident ou d'acte criminel</b>	79.1 à 79.6	<p>Au plus 26 semaines sur une période de 12 mois, sans salaire.</p> <p>Le salarié doit être réintégré dans son poste habituel avec les mêmes avantages, y compris le salaire auquel il aurait droit s'il ne s'était pas absenté du travail.</p> <p>La participation du salarié aux régimes d'assurance collective et de retraite ne doit pas être affectée par son absence sous réserve qu'il acquitte régulièrement les cotisations exigibles à ces régimes et dont l'employeur assume sa part.</p> <p>Le salarié qui justifie 3 mois de service continu est admissible.</p>	
		<p><b>Si le salarié subit un préjudice corporel grave :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ à l'occasion d'un acte criminel le rendant incapable d'occuper son poste habituel;</li> <li>▪ en tentant de procéder légalement à l'arrestation d'un contrevenant ou en prêtant assistance à un agent de la paix qui effectue une arrestation;</li> <li>▪ alors qu'il prévient ou tente de prévenir, de façon légale, une infraction ou lorsqu'il prête assistance à un agent de la paix.</li> </ul>	<p>Au plus 104 semaines*, sans salaire.</p> <p>La période d'absence débute au plus tôt à la date à laquelle l'acte criminel a été commis ou à l'expiration de la période de 26 semaines si le salarié était absent pour cause de maladie ou d'accident. Elle se termine au plus tard 104 semaines après que l'acte criminel a été commis.</p> <p>_____</p> <p>* Le salarié n'a pas droit à ces absences si les circonstances démontrent qu'il a pris part à l'acte criminel et dans les cas où il s'agit d'une lésion professionnelle au sens de la <i>Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles</i>.</p> <p>Le salarié qui justifie 3 mois de service continu est admissible.</p>
<b>Décès</b>	80	Du conjoint, d'un enfant, de l'enfant du conjoint, du père, de la mère, d'un frère, d'une sœur.	1 jour avec salaire et 4 jours sans salaire.
	80.1	D'un gendre, d'une bru, des grands-parents, des petits-enfants, de même que du père, de la mère, du frère ou de la sœur du conjoint.	1 jour sans salaire.



Sujet	Article LNT RNT	Résumé du contenu – <i>Loi sur les normes du travail</i> du Québec	
<b>MESURES INDIRECTES</b> (suite et fin)			
<b>Décès</b> (suite et fin)		<b>Particularité – Salarié de l'industrie du vêtement</b> [Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement]	
		Du conjoint, d'un enfant, de l'enfant du conjoint, du père, de la mère, d'un frère, d'une sœur.	3 jours consécutifs avec salaire et 2 jours sans salaire.
		Des grands-parents, du père ou de la mère du conjoint.	1 jour avec salaire.
		D'un gendre, d'une bru, des petits-enfants, d'un frère ou d'une sœur du conjoint.	1 jour sans salaire.
<b>Absences à la suite d'un acte criminel ou d'un suicide</b>	79.9	<b>Présence requise</b> de la part du salarié auprès de son enfant mineur qui a subi un préjudice corporel grave à la suite d'un acte criminel le rendant incapable d'exercer ses activités régulières.	Au plus 104 semaines, sans salaire.
	79.10	<b>Disparition</b> de l'enfant mineur du salarié.	Au plus 52 semaines, sans salaire.  Si l'enfant est retrouvé avant l'expiration de ce délai, l'absence prend fin le onzième jour qui suit.
	79.11	<b>Suicide</b> de son enfant ou de son conjoint.	Au plus 52 semaines, sans salaire.
	79.12	Décès de son enfant ou de son conjoint <b>victime d'un acte criminel</b> .	Au plus 104 semaines, sans salaire.
<b>Mariage ou union civile</b>	81	Du salarié.	1 jour avec salaire.
		Des enfants du salarié, de son père, de sa mère, d'un frère, d'une sœur, de l'enfant du conjoint.	1 jour sans salaire.

*Loi sur la santé et la sécurité du travail (Québec)*

Sujet	Article LSST	Résumé du contenu – <i>Loi sur la santé et la sécurité du travail</i>
<p><b>Programme Pour une maternité sans danger</b></p> <p>et</p> <p><b>« Retrait préventif »</b></p>	40 à 48	<p>Des conditions dangereuses, conjuguées à des problèmes de santé liés à la grossesse, permettent à la travailleuse de se prévaloir de ce programme. Elle doit cependant être médicalement apte à travailler pour demander une affectation à son employeur.</p> <p>Dans le cas où les tâches habituelles de la travailleuse ne peuvent pas être modifiées ou s'il est impossible de l'affecter à d'autres tâches, elle peut se retirer du travail, avec compensation. Dans une telle circonstance, l'employeur verse le salaire habituel pendant les cinq premiers jours ouvrables et, par la suite, la travailleuse retirée du travail touche 90 % de son salaire net.</p> <p>Travailleuses qui ne sont pas admissibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ travailleuses autonomes dont l'entreprise n'est pas constituée en personne morale;</li> <li>▪ domestiques travaillant chez un particulier;</li> <li>▪ étudiantes en stage;</li> <li>▪ bénévoles;</li> <li>▪ travailleuses travaillant dans des entreprises de compétence fédérale.</li> </ul>





## COMPÉTENCE FÉDÉRALE

Au fédéral, on compte :

- le *Code canadien du travail* (industries et entreprises de réglementation fédérale)
  - Partie I – *Relations du travail*
  - Partie II – *Santé et sécurité au travail*
  - Partie III – *Durée normale du travail, salaire, congés et jours fériés*
  - Règlements apparentés
- la *Charte canadienne des droits et libertés*
- la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (par exemple, disparités salariales discriminatoires)
- la *Loi sur l'assurance-emploi* (prestations de compassion).

### La *Charte des droits et libertés de la personne* (loi dite « fondamentale »)

Droits et libertés reconnus par la *Charte* :

Types	Droits et libertés en lien avec la CTF (direct ou indirect)
Libertés et droits fondamentaux	Non pertinents
Droit à l'égalité	Motifs de discrimination interdite <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Âge</li> <li>▪ Condition sociale</li> <li>▪ Convictions politiques</li> <li>▪ État civil</li> <li>▪ Grossesse</li> <li>▪ Handicap</li> <li>▪ Langue</li> <li>▪ Orientation sexuelle</li> <li>▪ Race, couleur, origine ethnique ou nationale</li> <li>▪ Religion</li> <li>▪ Sexe</li> </ul>
Droits économiques et sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le droit à des conditions de travail justes et raisonnables respectant la santé, la sécurité et l'intégrité physique de la personne, dans la mesure prévue par la loi [art. 46].</li> <li>▪ L'égalité des conjoints, dans le mariage ou l'union civile, et une responsabilité égale dans la direction morale et matérielle de la famille et l'éducation de leurs enfants communs [art. 47].</li> </ul>
Droits judiciaires	Non pertinents
En cas d'arrestation ou de détention	Non pertinents
Devant le tribunal	Non pertinents
Droits politiques	Non pertinents
Droit au respect de ses droits et libertés	Non pertinents



## COMPÉTENCE FÉDÉRALE

## Code canadien du travail (CCT) et Règlement du Canada sur les normes du travail (RCNT)

Sujet	Article CCT RCNT	Résumé du contenu – Code canadien du travail et Règlement du Canada sur les normes du travail	
<b>MESURES DIRECTES</b>			
<b>Absences pour raisons familiales ou parentales</b>	206.3, 209.1- 209.21	<p>Pour maladie grave ou dont le risque de décès est important au cours des 26 semaines suivantes.</p> <p>Présence requise auprès de l'époux de l'employé, de son conjoint de fait, de son enfant (y compris l'enfant de son époux ou de son conjoint de fait), de son père ou de sa mère (y compris l'époux ou le conjoint de fait de son père ou de sa mère) et toute autre personne incluse dans la définition de « membre de la famille » précisée par règlement ou par le paragraphe 23.1(1) de la <i>Loi sur l'assurance-emploi</i>.</p>	Durée maximale du congé : 8 semaines.
<b>Congé de maternité</b>	205.1, 206	<p>La durée maximale du congé est de 17 semaines.</p> <p>L'employée qui justifie 26 semaines de service continu est admissible.</p>	
<b>Congé parental</b>	206.1	<p>La durée maximale de ce congé est de 37 semaines (durée maximale de 52 semaines pour le congé de maternité et le congé parental combinés).</p> <p>Le droit au congé ne peut être exercé qu'au cours des 52 semaines qui suivent le jour de la naissance ou le jour où on commence à prendre soin de l'enfant, et lors d'une adoption, le jour où l'enfant est effectivement confié à l'employé.</p>	
<b>MESURES INDIRECTES</b>			
<b>Durée de la semaine normale de travail</b>	169	Aux fins du calcul des heures supplémentaires, la semaine normale de travail est de 40 heures.	
<b>Jours fériés, chômés et payés</b>	166, 193 à 202  RCNT 17, 18	Au nombre de 9 (1 <sup>er</sup> janvier, Vendredi saint, fête de Victoria, fête du Canada, fête du Travail, jour de l'Action de grâce, jour du Souvenir, jour de Noël et lendemain de Noël).	



Sujet	Article CCT RCNT	<b>Résumé du contenu – Code canadien du travail et Règlement du Canada sur les normes du travail</b>		
<b>MESURES INDIRECTES</b> (suite et fin)				
<b>Heures supplémentaires</b>	171, 174  RCNT 11.1	Pas de droit de refus.  L'employé peut être employé au-delà de la durée normale du travail; le nombre d'heures ne peut excéder 48 heures au cours d'une même semaine.		
<b>Congés annuels</b>	183, 184 RCNT 13	<b>Service continu</b>	<b>Durée du congé</b>	<b>Indemnité</b>
		1 à 6 ans	2 semaines	4 %
		6 ans et plus	3 semaines	6 %
<b>Repos hebdomadaire</b>	173	L'employé a droit à au moins un jour complet (période de 24 heures consécutives) de repos par semaine, si possible le dimanche.		
<b>Absence pour cause de maladie ou d'accident</b>	239(1)- (1.1)	Au plus 12 semaines non rémunérées (employé protégé pour toute absence ne dépassant pas 12 semaines consécutives).  L'employeur peut affecter à un poste différent, comportant des conditions d'emploi différentes, l'employé qui, à son retour, n'est plus en mesure de remplir les fonctions qu'il occupait auparavant.  Le salarié qui justifie 3 mois de service continu est admissible.		
<b>Décès</b>	210  RCNT 33	D'un proche parent : époux, épouse, conjoint ou conjointe de fait, père, mère, beaux-parents (incluant le conjoint de fait), enfants, enfants du conjoint, petits-enfants, frères, sœurs, grands-parents ou toute personne qui réside de façon permanente chez l'employé.	Pour l'employé qui justifie 3 mois de service continu : 3 jours avec salaire.  Pour l'employé qui ne compte pas 3 mois de service continu : 3 jours de congé non rémunéré.	
<b>Employées enceintes ou allaitantes — Cessation des tâches et réaffectation</b>	132	L'employée enceinte ou allaitant un enfant peut cesser d'exercer ses fonctions courantes si elle croit que la poursuite de tout ou partie de celles-ci peut, en raison de sa grossesse ou de l'allaitement, constituer un risque pour sa santé ou celle du fœtus ou de l'enfant.  L'employeur peut, en consultation avec l'employée, affecter celle-ci à un autre poste ne présentant pas le risque pour sa santé ou celle du fœtus ou de l'enfant.  Qu'elle ait ou non été affectée à un autre poste, l'employée est réputée continuer à occuper son poste et à en exercer les fonctions, et continue de recevoir le salaire et de bénéficier des avantages qui y sont rattachés.		



*Loi sur l'assurance-emploi*

Sujet	Article	Résumé du contenu – <i>Loi sur l'assurance-emploi</i> (prestations de compassion)	
<b>Congé de compassion (prestations de congé de soignant)</b>	23.1	Absence pour prodiguer des soins ou offrir un soutien à un membre de la famille* souffrant d'une maladie grave, qui risque de causer le décès dans un délai de 26 semaines.	Le travailleur peut recevoir jusqu'à un maximum de 6 semaines de prestations de compassion.  Si le travailleur est sans travail mais qu'il a déjà présenté une demande d'assurance-emploi, il peut aussi demander ce genre de prestations.
<b>Prestations spéciales</b>		Ex. hospitalisation – Concordance avec l'AP à valider.	

*Membres de la famille du travailleur	*Membres de la famille de l'époux ou épouse, ou du conjoint de fait du travailleur
Son enfant	Son enfant
Son époux ou épouse, ou conjoint ou conjointe de fait	
Son père ou sa mère	Son père marié ou sa mère mariée ou en union de fait
L'époux ou l'épouse de son père ou de sa mère	
Le conjoint ou la conjointe de fait de son père ou de sa mère	
Son frère, sa sœur, y compris son demi-frère ou sa demi-sœur	Son frère ou sa sœur, y compris son demi-frère ou sa demi-sœur
Un de ses grands-parents, y compris ses grands-parents par remariage	Un de ses grands-parents
Un de ses petits-enfants, y compris son époux ou épouse, ou conjoint ou conjointe de fait	Un de ses petits-enfants
L'époux ou épouse, ou conjoint ou conjointe de fait de son fils ou de sa fille	L'époux ou l'épouse, ou conjoint ou conjointe de fait de son fils ou de sa fille
Son beau-père ou sa belle-mère, par mariage ou union de fait	
Son beau-frère ou sa belle-sœur, par mariage ou union de fait	
Son oncle ou sa tante, y compris l'époux ou l'épouse, ou conjoint ou conjointe de fait	Son oncle ou sa tante
Son neveu ou sa nièce, y compris son époux ou épouse, ou conjoint ou conjointe de fait	Son neveu ou sa nièce
Un de ses parents de famille d'accueil anciens ou actuels	Un de ses parents de famille d'accueil anciens ou actuels
Un enfant qu'il a, ou a eu, en famille d'accueil, y compris son époux ou épouse, ou conjoint ou conjointe de fait	
Un enfant qu'il a, ou a eu, en tutelle	Un enfant qu'il a, ou a eu, en tutelle
Un tuteur ancien ou actuel, y compris son époux ou épouse, ou conjoint ou conjointe de fait	

**ANNEXE D**

(informative)

[à caractère non obligatoire]

**RÉFÉRENCES INFORMATIVES****D.1 LOI, REGLEMENT ET DOCUMENT DE MEME NATURE**

QUÉBEC. *Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance.*

**D.2 DOCUMENTS GOUVERNEMENTAUX**

EMPLOI-QUÉBEC (Centre d'étude sur l'emploi et la technologie). *Le marché du travail, l'emploi sectoriel et l'emploi professionnel au Québec : perspectives de long terme, 2007-2016* (André Grenier et Lassad Damak), Montréal, CETECH, 2007, 34 p.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF). *Le grand dictionnaire terminologique*, [En ligne], 2010.  
[<http://www.granddictionnaire.com/>].

ROCHETTE, Maude. *Les avantages et les inconvénients des mesures favorisant la conciliation travail-famille dans les entreprises et les facteurs qui peuvent les faire varier*, octobre 2001 (ministère de la Famille et des Aînés).

**D.3 AUTRES DOCUMENTS**

DUXBURY, Linda, Chris HIGGINS, et Karen JOHNSON. *An Examination of the Implications and Costs of Work-Life Conflict in Canada*, juin 1999, 98 p. (rapport soumis à Santé Canada).

LEE-GOSSELIN, Hélène. « Quelle est la place de l'entreprise privée et celle de l'État dans le développement des politiques de conciliation? », *Le travail tentaculaire : existe-t-il une vie hors du travail?*, Québec, Les Presses de l'Université Laval, 2005, p. 153.

L'INTERNAUTE MAGAZINE. *Dictionnaire de la langue française*, [En ligne], 2010.  
[<http://www.linternaute.com/dictionnaire/>].

ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ. *Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé*, Genève, 2001 (Équipe Classification, Évaluation, Enquêtes et Terminologie).

**ANNEXE E**  
(informative)  
[à caractère non obligatoire]

**BIBLIOGRAPHIE**

**E.1 DOCUMENTS GOUVERNEMENTAUX**

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, ministère du Conseil exécutif, Secrétariat à la famille. *Travail-famille : un tandem de cœur... et de raison*, 1994, 95 p.

MINISTÈRE DE LA FAMILLE ET DES AÎNÉS, Secrétariat à la famille. *Guide Travail-famille : un tandem de cœur... et de raison : guide destiné aux milieux de travail*, [En ligne], 2010.  
[[www.mfa.gouv.qc.ca](http://www.mfa.gouv.qc.ca)].

MINISTÈRE DU TRAVAIL, Conseil consultatif du travail et de la main-d'œuvre. *Concilier travail et famille : un défi pour les milieux de travail – Plan d'action*, [En ligne], 2010.  
[[http://www.cctm.gouv.qc.ca/publications/broch\\_8.5x11\\_final2.pdf](http://www.cctm.gouv.qc.ca/publications/broch_8.5x11_final2.pdf)].

**E.2 AUTRE DOCUMENT**

WORK/LIFE ASSOCIATION, *The workplace manual*, Australie, 1998-2000 (SAA HB 122), [En ligne], 2010.  
[<http://newcatalogue.library.unisa.edu.au/vufind/Record/40232>].

## **FORMULAIRE POUR COMMENTAIRES**

Dans le but d'améliorer les documents publiés par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) et d'en faciliter la mise à jour, nous vous invitons à nous faire parvenir vos suggestions et commentaires relatifs au présent document en remplissant le présent formulaire.

BNQ 9700-820

*Conciliation travail-famille.*

- JE DÉSIRES :**
- signaler une erreur dans ce document*
  - suggérer une modification à ce document*
  - faire part d'un besoin ou d'un intérêt pour créer un nouveau document*
  - proposer une autre intervention*

### **SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES :**

---

---

---

---

---

---

---

---

Expéditeur ou expéditrice :

_____	_____
(nom)	(organisme)
_____	_____
	(adresse)
_____	_____
	(code postal)
Signature : _____	Tél. : _____
	Date : _____

**RETOURNER AU :** Bureau de normalisation du Québec  
333, rue Franquet  
Québec (Québec) G1P 4C7  
Téléphone : 418 652-2238  
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)



**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**



**Cette page est laissée intentionnellement vierge.**

# Bureau de normalisation du Québec

---

Membre du Système national de normes (SNN), le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) est l'un des quatre organismes d'élaboration de normes canadiens accrédités par le Conseil canadien des normes (CCN). Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 1990, il est une direction autonome du Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ).

Le BNQ a pour mission d'agir comme partenaire des milieux d'affaires, industriels, sociaux et réglementaires afin de favoriser l'amélioration de la qualité des produits, des processus et des services, ainsi que leur acceptation sur tous les marchés.

Le BNQ offre les services suivants :

- élaboration de normes;
- certification de produits, de processus et de services;
- enregistrement de systèmes;
- évaluation des laboratoires d'analyses aux fins d'accréditation par le CCN.

En matière d'élaboration de normes, les activités du BNQ permettent d'établir des critères de performance pour définir notamment la qualité, la sécurité et l'aptitude à l'emploi de produits, de processus ou de services dans un contexte de développement durable. L'approche distinctive du BNQ à cet égard est d'assurer un consensus entre toutes les parties concernées.

En matière de reconnaissance de conformité, l'approche du BNQ vise à garantir qu'un produit, qu'un processus ou qu'un service respectent de façon continue les exigences des normes qui les concernent.

En ce qui a trait à l'enregistrement des systèmes, les activités du BNQ visent à garantir que le système mis en place dans les entreprises est conforme et est maintenu conforme aux exigences des normes applicables.

Les différentes accréditations et reconnaissances détenues par le BNQ garantissent à ses clients que les mandats qu'ils lui confient sont réalisés selon les critères internationaux qui définissent les meilleures pratiques en matière de normalisation, de certification et d'enregistrement de systèmes.



Bureau de normalisation du Québec  
333, rue Franquet  
Sainte-Foy (Québec) G1P 4C7  
Téléphone: (418) 652-2238 ou 1 800 386-5114  
Télécopieur: (418) 652-2292  
[www.bnq.qc.ca](http://www.bnq.qc.ca)  
[bnqinfo@bnq.qc.ca](mailto:bnqinfo@bnq.qc.ca)

