

Marchetti : l'accueil funéraire certifié

Michel Marchetti a obtenu la norme « NF services funéraires ». La seule en France, qu'il partage avec une autre entreprise du secteur, implantée à Angers.

LE centre funéraire Castel Marchetti tel qu'il existe à ce jour a été créé en 1999. Mais il est né en 1903, par la grâce de M. Pingat, puis de M. Garet.

En 1979, il déménage en zone industrielle, avenue Gustave Eiffel. En 1981, Michel Marchetti, comptable au sein de l'entreprise, en reprend les rênes. Il fait évoluer l'activité « marbrerie » vers l'activité funéraire, dans sa globalité. Le 13 août dernier, il a reçu le document officiel de certification « NF services funéraires », délivré par l'Afaq Afnor, organisme certificateur.

l'union : pourquoi cette démarche ?

Michel Marchetti : « Il vaut mieux avoir le bac que d'avoir le niveau bac ! Nous étions déjà très sensibilisés à l'accueil de la clientèle, à la qualité de services en général. Nous avons donc fait une démarche « volontaire », très contraignante, pour obtenir cette forme de certification officielle, cette reconnaissance qui a un coût. »

l'u : en quoi a consisté votre travail ?



Impossible à mettre en place sans l'adhésion de toute l'équipe.

M.M. : « C'est Jean-Michel Lion, l'un de mes 12 collaborateurs, qui a pris en charge le dossier. Nous avons travaillé pendant un an à mettre en place les procédures. »

Elles concernent tous les secteurs de notre activité : l'accueil, la présentation, la disponibilité, l'astreinte téléphonique, mais aussi le travail de la femme de ménage, la gestion des sous-traitants, du personnel, l'hygiène, la satisfaction des familles, etc. »

l'u : sur quoi portent-elles concrètement ?

M.M. : « Nous avons écrit par le détail ce que nous faisons naturellement auparavant (et ce qu'imposait la norme NF) : sur le suivi des obsèques (accompagnement, information des proches...), sur l'hommage au défunt (toilette, habillage, respect des convictions...), sur les cérémonies (présentation du personnel, déroulement de la cérémonie...), etc. Un référentiel toujours à portée de main. »

l'u : comment ce formalisme a-t-il été perçu par le personnel ?

M.M. : « Ils étaient tous partis prenante dans le projet. C'était indispensable. Au quotidien ou presque, chacun s'autoévalue, s'autocontrôle, avec le souci de toujours se perfectionner — aux vues des critères retenus — afin d'apporter le meilleur service. »

l'u : cette « labellisation » a-t-elle changé votre travail ?

M.M. : « Nous sommes sûrs désormais que nous sommes au niveau. Nos clients semblent

satisfaits de nos prestations. Nous nouons presque toujours des relations fortes avec les familles à l'occasion des cérémonies. »

Peut-être peut-on dire que cette certification nous hisse d'un cran et va nous permettre d'exercer de façon encore plus libérée notre métier de base (l'accueil et le service), comme le musicien se libère de la technique pour mieux interpréter son œuvre. »

Ph.C.