

Etablissements Marchetti à Château Thierry : Une première en France

L'entreprise Michel Marchetti a reçu la norme NF Service® "Service funéraires-Organisation d'obsèques". Une première en France, en effet c'est une des deux premières entreprises à avoir été certifiées, l'autre établissement est : Les Pompes Funèbres Chevet-Tombini à Angers.



Cette norme AFNOR dont le cahier des charges a été élaboré par un comité à l'initiative de la CPFM, est ouverte à toutes les entreprises de services funéraires, quelles qu'elles soient, affiliées ou non à une fédération ou à un réseau. Cette norme concerne tous les aspects des services funéraires à l'exclusion de la marbrerie.

Le cahier des charges est très complet, il concerne aussi bien les services funéraires, la préparation des corps, l'accueil des familles, l'hygiène, la déontologie, le personnel, dont au moins une personne doit avoir réussi l'examen du CQP, dans chaque point de vente.

Vue extérieure
du Centre Funéraire Marchetti.



"Cette norme très contraignante sur son cahier des charges, est destinée à pousser les opérateurs funéraires à améliorer la qualité des services"

Cette norme très contraignante sur son cahier des charges, et à mettre en place, est destinée à pousser les opérateurs funéraires à améliorer la qualité des services. Une telle mise en place ne peut pas se faire sur la seule volonté du chef d'entreprise, mais doit pour être menée à bien, être soutenue par tout le personnel de l'entreprise. Michel Marchetti constate, que c'est soutenu par l'ensemble du personnel, qu'il est arrivé à satisfaire tous les points de la norme. C'est l'un de ses collaborateurs : Jean-Michel Lion qui a été le "pilote de la norme" en conduisant le projet tout au long du processus de mise en place. Le rôle du "pilote" ne s'arrête pas à la mise en place, mais il doit aussi la faire vivre, car il ne s'agit pas de baisser la garde, les entreprises certifiées NF Service® "Service funéraires-Organisation d'obsèques" sont soumises à des contrôles annuels de leur qualité par l'AFNOR.

Même si ce processus semble contraignant, le jeu en vaut la chandelle, la volonté d'améliorer et de maintenir la qualité des services en tous points se ressent très vite auprès de la clientèle, qui sait très rapidement apprécier cette volonté de qualité des services et des prestations.

Muriel Ghys