

# Michel Marchetti, directeur du Centre Funéraire Marchetti, certifié "NF Services Funéraires"

**Suite à l'obtention par son établissement de la norme "NF Services Funéraires", Michel Marchetti, dirigeant du centre funéraire Marchetti et coprésident de CPFM, a reçu Résonance afin de nous parler de cette norme, de ce qu'elle a pu apporter à son entreprise et à son personnel et de la garantie qu'elle représente pour les familles.**



Michel Marchetti,  
co-président de la CPFM,  
directeur du Centre Funéraire Marchetti.

**Réson@nce** : Monsieur Marchetti, votre établissement est l'un des deux premiers en France à avoir été normé "NF Services Funéraires". Quelles étaient vos motivations avant d'entamer cette démarche ?

**Michel Marchetti** : À l'origine, l'idée de créer une norme française est née à CPFM. Ce projet a donc fait l'objet de nombreuses réunions de travail, constituées de permanents et d'adhérents auquel j'ai participé. S'appuyant en premier lieu sur la norme européenne, les permanents de CPFM, et notamment Nelly Chevallier-Rossignol, ont fourni un gros travail de traduction et d'écriture, pour aboutir à l'instauration d'un référentiel. Ce dernier qui est, bien entendu, adapté à la législation française, met en exergue un grand nombre d'obligations et de contraintes clairement supérieures à celles de l'habilitation, sinon toute la démarche n'aurait servi à rien, afin d'obtenir un niveau de compétences irréprochables vis-à-vis des familles, qui puisse être un réel gage de confiance.

Bien entendu, nous ne souhaitons pas non plus imposer des contraintes telles qu'elles auraient été dissuasives pour les professionnels. Le niveau qualitatif, en termes de prestations et de services, requis pour cette normalisation, devait être accessible à n'importe quel professionnel funéraire volontaire, adhérent CPFM ou non.

Une fois ce référentiel écrit, le choix de CPFM pour l'organisme de référencement c'est tout naturellement porté vers AFAQ-AFNOR, pour sa reconnaissance par le public. En effet, notre secteur d'activité reste encore aujourd'hui tabou pour le grand public, et les articles ou autres reportages dont nous avons fait l'objet ces derniers temps

**"Dans cette procédure, l'ensemble du personnel est concerné, sans oublier les sous-traitants, chaque maillon a son importance"**

n'étaient pas là pour nous aider. Nous avions donc besoin d'une "Marque" qui soit reconnue par le plus grand nombre, et la "Marque" NF nous a semblé être la meilleure solution.

Le choix de norme NF étant fait, le référentiel étant écrit et validé au journal officiel, je me suis dit, que cette normalisation serait très positive pour mon entreprise et pour l'ensemble du personnel, qui sera associé à cette aventure. De plus, étant déjà certifié "Qualifunéraire" (certification interne au réseau "Le Choix Funéraire"), c'est en toute connaissance de cause, que j'ai été dans les premiers à m'engager dans cette démarche de certification.

**Réson@nce** : Pour être certifiée, l'entreprise doit être audité. Pouvez-vous nous en dire quelques mots, cet audit a-t-il été contraignant pour votre entreprise et son personnel, et combien de temps a-t-il duré ?

**Michel Marchetti** : Avant même d'être audité, nous avons dû procéder à une auto-évaluation, un véritable audit interne. Pour réaliser cette étape des travaux de mise en place des procédures, qui est certainement la plus passionnante de la démarche, j'ai nommé Jean-Michel Lion responsable du projet. Sa mission consistait, d'une part, à mettre en place le système, et d'autre part, à motiver le personnel, et c'était ça le vrai défi. Dans cette procédure, l'ensemble du personnel est concerné, de la femme de ménage au maître de cérémonie, en passant par les porteurs et sans oublier les sous-traitants, chaque maillon a son impor-

Photo du Centre Funéraire Marchetti.



tance. De ce fait, même si la norme "NF Services Funéraires" peut représenter de lourdes contraintes, notamment par une surcharge possible de travail, cette certification représente une réelle motivation pour le personnel, qui se voit responsabilisé et surtout reconnu dans ses fonctions. Autre contrainte s'il en est, c'est que cette motivation et cette responsabilisation de l'ensemble du personnel, le dirigeant compris, doit se pérenniser dans le temps car l'audit est renouvelé l'année suivante de la certification, puis tous les deux ans en alternance avec un suivi documentaire.

Bien sûr, toutes ces démarches, ces contrôles et la certification représentent un coût financier. Il faut voir cette norme "NF Services Funéraires" comme un investissement pour le bon fonctionnement de l'entreprise, et comme un nouvel outil de travail dont la fonction est d'assurer la rigueur et le professionnalisme, que les familles sont en droit d'attendre de notre part... Cette norme représente et doit représenter dans l'esprit de tous, un devoir de qualité et non une plus-value financière !

Pour finir sur le sujet de l'audit, il ne pèse pas sur le fonctionnement de l'entreprise, il est nécessaire. Pour une entreprise mono site comme la mienne, il a duré une journée pleine. Tous les documents ont été analysés et vérifiés, toutes les activités ont été passées en revue, que ce soit au niveau de l'accueil, de l'hygiène, du service aux familles... Tous les postes spécifiques à notre activité ou annexe ont été passés au crible.

Je tiens à signaler, à mes collègues intéressés par la certification, qu'une auditrice ainsi que Madame Duarte, l'ingénieur AFAQ-AFNOR en charge de la marque "NF service funéraire" seront présentes sur le stand de CFFM, lors du Salon Funéraire 2007 au Bourget, afin de répondre à toutes leurs questions.

**Réson@nce :** Avec l'obtention de cette certification, avez-vous vu des changements au sein de votre entreprise ou de votre personnel ?

**Michel Marchetti :** Au quotidien, c'est une responsabilisation et un autocontrôle permanent de chacun. Ce qui se pratiquait auparavant par habitude est aujourd'hui clairement référencé. Je ne peux pas dire qu'il y ait un réel changement dans les pratiques puisque si l'on fait son métier avec application, qu'il y ait une norme ou pas, le travail sera bien fait, mais là où je constate de vrais changements, c'est plus dans les mentalités de chacun. Comme je l'ai déjà dit, chacun est responsabilisé et chacun sait que ses compétences et son application sont nécessaires à la conservation de la certification.

Vous savez, lorsque nous avons obtenu cette certification et qu'il en avait été fait état dans votre précédente édition, tous ont été très fiers de montrer à leurs parents, à leurs conjoints ou à leurs proches ce qu'ils avaient réalisé, ensemble, et pour l'entreprise. Je crois que c'est cette prise de conscience des valeurs et du rôle de chacun au sein de l'entreprise, qui est le plus grand changement. Incontestablement, je pense que cette certification a apporté des valeurs positives dans l'état d'esprit de tous.

**Réson@nce :** De même, avez-vous observé des changements au niveau des familles ?

**Michel Marchetti :** A ce niveau-là, et plus généralement, cette observation peut être à mon avis très variable d'une entreprise à l'autre.

Nous sommes nombreux à exercer ce métier. Pour certains, la norme NF ne représente qu'un simple examen, probablement "à leur niveau". Or, entre penser avoir le niveau et avoir l'examen, il peut y avoir de nombreux écarts à combler. Je veux dire par là que, si pour une entreprise, l'obtention de la norme "NF Services Funéraires" a représenté un énorme pas en avant, il est évident que les procédures et services aux familles s'en trouveront nettement améliorés. Par contre, pour les entreprises pour qui la certification ne représentera qu'une officialisation de leurs compétences et une reconnaissance de la qualité de leur travail, les prestations resteront certainement inchangées, puisque déjà au niveau de la norme. Les changements que peut engendrer une certification resteront perceptibles par notre clientèle, mais au-delà de ce que les familles seront en mesure d'observer, je crois qu'une norme, à plus forte raison lorsque c'est une norme NF clairement identifiable, représente avant tout pour ces dernières un gage de sérieux, de qualité et de confiance. Cela fait partie des choses qui peuvent contribuer à rassurer les familles et à instaurer un climat de confiance, surtout quand nous constatons l'image que certains médias s'acharnent à vouloir donner de notre profession...

Dans un contexte un petit peu plus large, je pense que cette démarche volontaire des entrepreneurs vers la certification peut être aussi, à long terme, une réponse aux administrations et aux bancassurances, quant à la prise en charge des dossiers dont ils ont la gestion. C'est une supposition personnelle, mais sur quels critères vont-ils choisir leurs prestataires, peut-être que cette norme "NF Services Funéraires" fera partie des critères de sélection...

Propos recueilli par  
**Steve La Richarderie**



Diplôme Norme NF Service obtenu par le Centre Funéraire Marchetti.

**"Je crois qu'une norme, à plus forte raison lorsque c'est une norme NF clairement identifiable, représente avant tout pour les familles un gage de sérieux, de qualité et de confiance"**

Jean-Michel Lion,  
Responsable du projet  
NF Services Funéraires.

