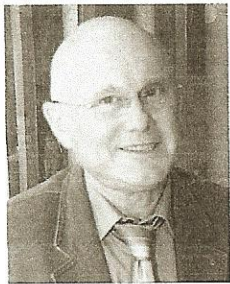


## Pompes funèbres Marchetti : La norme pour partager (et séréniser)



La profession connaît mieux Michel Marchetti comme président de la CPFM que comme chef d'entreprise. Et pourtant ce dernier vaut le coup d'être découvert comme tel. Le qualifie-t-on de «progressiste», de «démocrate» aussi. Lors

d'une visite dans son centre funéraire, il nous a vite donné le ton «prenez des

*photos si vous le voulez mais sachez-le, nous n'avons pas voulu faire dans l'extraordinaire. Tout est correct, pratique, mais sans plus. Juste l'essentiel, pour permettre un rassemblement extérieur...».*

En entretien dans le bureau, Michel Marchetti rentre dans le vif du sujet : «La norme oblige à une vraie délégation de compétences tout comme elle pérennise les processus de vérification postérieure. Le personnel est obligé de s'impliquer et cela le valorise. Quand on valorise l'outil de travail par le personnel, on valorise le fond et parallèlement à cela, on estompe l'importance de l'homme-clé. C'est tellement plus rassurant quand on sait que, indépendamment de ce qui peut arriver à une personne de l'entreprise, quelle que soit son importance et sa formation, l'entreprise peut continuer ses activités sans aucun problème majeur...»

La norme, qui pèse à peu près 2 000 euros par an et

Funéraire magazine N° 181

par site certifié, facilite aussi la gestion et introduit de la rigueur à tous les niveaux. Quand il y a un manquement, c'est le pilote de la norme qui donne l'alerte, un fait dont se réjouit Michel Marchetti pour les entreprises exploitant plusieurs sites ou pour les entreprises exerçant en mixte, le sérieux en pompes funèbres rejaillissant également sur la marbrerie. La voix du syndicaliste reprend le dessus quand il nous indique : «Demain la différence se fera par la qualité. La concurrence sera si dure que les entreprises ne maîtrisant pas toutes les étapes de la qualité ne seront pas performantes sur le prix de leurs prestations. Elles n'y survivront pas. Quant à ceux qui voudront vendre leur entreprise, comment pourront-ils le faire sans garantir objectivement une qualité pérenne dans le temps. La qualité, c'est la reconnaissance des familles, donc leur fidélité, donc c'est la valeur du fonds...».



Jean-Michel Lion, «monsieur qualité» des établissements Marchetti et ses collègues. La chambre funéraire obéit aux standards du métier et l'accent est porté sur les prestations, comme ce recueil de la mémoire offert à toutes les familles.