

Publié le 30 septembre 2011

Tours : Une politique de qualité pour les PFI

En s'engageant dans une politique de qualité innovante, les PFI (Pompes Funèbres Intercommunales) de l'agglomération tourangelle ont décroché en 2010 la certification Iso 9001. Membre de l'Union du pôle funéraire public, elles ont également adopté la « Charte de la personne endeuillée ».



« Notre ambition est de mettre à disposition un service de qualité, appliquer des tarifs modérés, créer et gérer des équipements funéraires modernes et performants qui tiennent compte des évolutions techniques et sociales », commente Marie-Claude Chéramy, directrice générale des Pompes Funèbres Intercommunales (PFI) qui interviennent sur une quinzaine de communes de l'agglomération de Tours. L'entreprise garantit un accueil, une écoute, des conseils et pratiques conformes à la « Charte de la personne endeuillée » qu'elle a signée. Des contrôles internes et le traitement systématique des retours de questionnaires de satisfaction visent à « améliorer les prestations en continue ». Cette politique a permis aux PFI de l'agglomération tourangelle et aux Pompes funèbres Evin, une filiale, d'obtenir la certification Iso 9001. Une première pour un opérateur funéraire dans le département d'Indre-et-Loire et la région Centre. « L'obtention de cette certification est avant tout le résultat d'un travail de fond mené par l'ensemble du personnel », commente Marie-Claude Chéramy.

Une permanence 24 h/24

Un fonctionnement bien rodé « a été mis en place pour assurer le meilleur service possible », poursuit la directrice des PFI. Au centre funéraire intercommunal, comme dans chacune de ses six agences, les familles et amis du défunt sont accueillis et pris en charge par un conseiller funéraire. Il les accompagne dans toutes leurs démarches et demeure à leurs côtés jusqu'à la fin des obsèques,

en informant, en orientant sur les éventuelles aides financières, en aidant à choisir et à organiser, selon les souhaits, le mode de sépulture adapté (inhumation ou crémation), le rituel (cérémonie civile ou religieuse) et la cérémonie (dans l'intimité ou ouverte au public). Un service gratuit d'information, « Funéraire Public Assistance », est même offert pendant les trois mois qui suivent le décès. Afin d'être réactive à tout moment, la Sem a également établi un système de permanence qui fonctionne 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. « Nous sommes capables d'intervenir rapidement et de procéder aux premières démarches quelle que soit l'heure », précise Éric Dreneau, directeur adjoint des PFI. Une écoute qui se retrouve dans les journées thématiques et les conférences débats que proposent régulièrement les PFI. Au programme, des éléments de réponses à des questions clés que peuvent se poser le public comme les professionnels sur le funéraire mais aussi sur des sujets comme le suicide des personnes âgées ou la fin de vie.

Par Marie-Anne RAMAZZINA