

26 mars 2018



La ville d'Istres distinguée pour son service funéraire

Déjà récompensée dans de nombreux domaines comme l'éducation, le tourisme ou encore le cadre de vie, la ville d'Istres vient de nouveau d'être mise à l'honneur pour la qualité de l'accueil et des services de sa Régie Municipale des Pompes Funèbres. Une première dans la région.

La Régie Municipale des Pompes Funèbres de la ville d'Istres est le premier établissement public ou privé de la région Sud-Provence-Alpes-Côte-d'Azur et la 4^e ville en France(*) à obtenir la certification « *NF Service - Services funéraires - Organisation d'obsèques* » (basée sur la norme européenne NF-EN 15017), qui vient récompenser la qualité des prestations mais aussi le travail et le dévouement des agents de ce service municipal.

Créée en concertation avec la Confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie, « NF Service – Services funéraires et organisation d'obsèques » répond aux attentes des clients, des professionnels et des pouvoirs publics en attestant de la qualité des services funéraires.

Délivrée par l'AFNOR, l'Association Française de Normalisation (organisme agréé par l'État), cette certification assure les usagers d'un service de qualité tenant compte de différents critères comme la prise en charge des familles, le respect du défunt et de ses proches mais aussi la formation du personnel ou encore l'application d'une charte déontologique.

Les principaux engagements de services certifiés

- Qualité de l'accueil et de la prise en charge de la famille : permanence téléphonique, espace dédié à la réception des familles, etc...
- Respect des principes de déontologie, y compris la confidentialité des informations liées au défunt
- Valorisation du savoir-faire : compétence, formation et qualification du personnel
- Clarté et précision des informations fournies : affichage des prix, devis détaillé, etc...
- Qualité de la prestation et des hommages rendus : transport, déroulement de la cérémonie, etc...
- Évaluation de la satisfaction des clients pour l'amélioration de la qualité de service

La certification NF Service s'appuie sur du concret

Les professionnels du funéraire, des associations de consommateurs, les pouvoirs publics et collectivités ont rédigé le référentiel de certification NF Service « Services funéraires et organisation d'obsèques ». Une fois certifiées NF Service, les entreprises du funéraire sont contrôlées tous les ans par « AFNOR Certification » qui s'assure de la qualité constante de la prestation.

(*) Après Montpellier, Grenoble et Beziers