



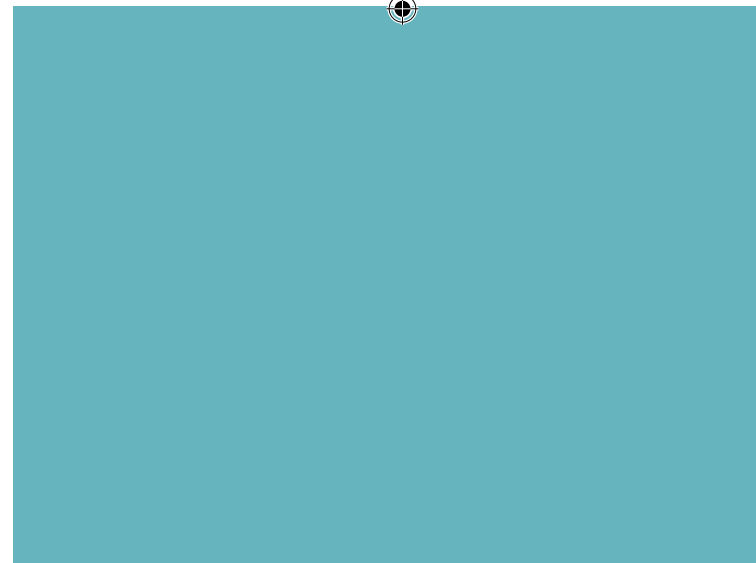
La Certification de services et Qualicert

La certification de services est la reconnaissance par un organisme tiers et indépendant de la conformité des services du crématorium aux exigences définies dans un référentiel (loi du 3 janvier 1994 - Décret d'application du 30 mars 1995).

Le référentiel spécifique «*Accueil et accompagnement des familles dans les crématoriums*» élaboré à l'initiative du gestionnaire du crématorium et réalisé en collaboration avec SGS ICS, a été validé le 5 juin 2012 par un comité de Certification indépendant composé de représentants d'associations de consommateurs, de professionnels et des Pouvoirs Publics.

Le crématorium a obtenu un certificat à l'issue des « audits réalisés par les auditeurs de SGS ICS ».

L'obtention de cette certification de services valorise les efforts que le crématorium a réalisés pour mieux répondre aux attentes dans l'accueil et l'accompagnement des familles en deuil.



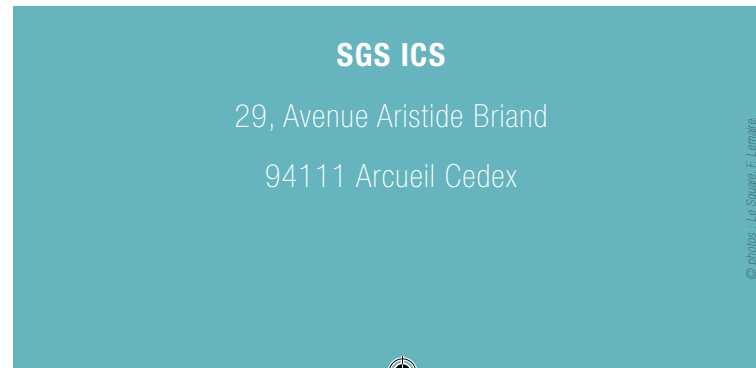
Votre établissement :



SGS ICS

29, Avenue Aristide Briand
94111 Arcueil Cedex

© photos : Le Square, F. Lemara



La certification :
Des engagements
pour mieux vous
accueillir et vous
accompagner

CERTIFICATION



En quelques années, la crémation s'est fortement développée en France et est aujourd'hui choisie par plus d'un Français sur trois.

Cette progression a vu également l'évolution des attentes des familles qui, comme dans de nombreux domaines, sont à la recherche d'un service de qualité.

Le gestionnaire du crématorium a rapidement identifié la nécessité pour les familles de disposer d'un accueil adapté et d'un accompagnement discret dans cette étape particulière des obsèques.

Ainsi, le crématorium s'est engagé dans une démarche de certification de services afin de renforcer la satisfaction des familles qui ont le choix de leur établissement.

Pourquoi la certification de services ?

La certification de services, ce sont des engagements que prend un établissement vis-à-vis de ses usagers, dont le respect est contrôlé par un organisme tiers indépendant.

Avec cette démarche, le personnel du crématorium est impliqué au quotidien pour apporter le meilleur service possible aux familles éprouvées par le décès d'un proche.

Quel est l'intérêt de la certification de services pour les familles en deuil ?

La certification de services garantit un niveau de qualité optimal dans l'accueil et l'accompagnement des familles. Ce niveau de qualité est identique dans tous les établissements ayant adhéré à cette démarche*.

* Liste des sites disponibles sur demande auprès de SGS ICS

L'engagement de tous dans l'accueil et l'accompagnement des familles

Avec 11 engagements détaillés et précis, le crématorium affirme son exigence d'excellence dans toutes les prestations proposées aux familles :

- 1 Un principe d'équité et de neutralité est observé par notre personnel vis-à-vis des usagers.
- 2 Un accueil professionnel est assuré par notre personnel pour chaque cérémonie d'hommage.
- 3 Toutes les familles bénéficient, si elles le souhaitent, de l'organisation d'une cérémonie d'adieu simple par le personnel du crématorium.
- 4 Notre établissement est équipé d'un dispositif qui permet à la famille d'assister à l'entrée du cercueil pour la crémation.
- 5 La possibilité est donnée aux familles de laisser l'urne en dépôt dans l'attente d'une décision sur le devenir des cendres.
- 6 Un questionnaire de satisfaction peut être mis à disposition des usagers avec l'accord de l'autorité délégante.
- 7 Notre personnel accompagne la famille lors de la remise des cendres et, le cas échéant, pour la dispersion au jardin du souvenir.
- 8 Nous assurons un accueil téléphonique professionnel.
- 9 Nous nous assurons de la propreté des locaux à disposition du public.
- 10 Le personnel porte une tenue propre et soignée.
- 11 En cas de réclamation formulée par courrier postal ou par message électronique, notre Service Relation Client répond dans un délai de 15 jours ouvrés.*

* Ces 11 engagements sont extraits du référentiel de certification de services qui peut être obtenu ou consulté auprès de SGS ICS.



WWW.QUALICERT.FR