

Paris, le 28 octobre 2008

## **Près de 400 agences des Pompes Funèbres Générales et Roblot certifiées à ce jour par SGS ICS**

### **QUALICERT, une vraie garantie de services pour les familles**

Les obsèques sont un moment douloureux où les familles endeuillées sont particulièrement sensibles et vulnérables. Il était donc nécessaire d'entourer cette activité de toutes les garanties de qualité et de services exigées.

Conscients de leurs obligations vis-à-vis des familles, les Pompes Funèbres Générales et Roblot, deux marques du leader français des services funéraires OGF, ont entrepris dès 2004 une démarche de certification de services venant renforcer la qualité de leurs prestations. Près de 400 agences, chambres funéraires et crématoriums d'OGF ont d'ores et déjà obtenu la certification de services Qualicert, sur la base d'un référentiel reconnu comme l'un des plus exigeants de la profession. Délivrée par SGS ICS, cette certification garantit, par 52 engagements, l'excellence du niveau d'équipements et de services assurés par les salariés concernés. Ces engagements concernent les différentes étapes de la relation avec les proches d'une personne décédée ainsi que le parcours des funérailles, depuis l'accueil et l'information des familles jusqu'à l'évaluation par ces mêmes familles de la prestation réalisée.

Axée sur les services fournis aux clients, la certification de services engage ainsi l'entreprise sur des résultats contrôlables et vérifiables.

#### **En quoi consiste la certification de services ?**

Il s'agit d'une démarche encadrée par le code de la consommation, afin d'apporter une véritable garantie de services aux particuliers. La certification de services atteste que les caractéristiques du service rendu aux clients sont conformes à un référentiel. OGF a travaillé en collaboration avec SGS ICS, expert de la certification de services avec la marque QUALICERT, pour définir les engagements de son référentiel. Celui-ci a été validé par des représentants des associations de consommateurs, des professionnels du secteur, dont le syndicat CPFM, et les pouvoirs publics. Publié au Journal Officiel, le référentiel comporte 52 engagements et 242 points détaillés qui s'appliquent aux agences, aux convois funéraires, aux services logistiques et à des services du siège. Le référentiel est également conforme aux recommandations de la norme européenne Services Funéraires EN15017. Pour obtenir et conserver cette certification, des contrôles annuels et la mise en œuvre de plans d'actions sont obligatoires.

Cette procédure exigeante permet de garantir aux familles la qualité de services fournie par l'entreprise.

#### **Une certification d'ampleur nationale**

La démarche de certification de services est déployée dans toutes les régions de France, soit près de 400 sites certifiés à ce jour. Elle concernera fin 2009 toutes les agences de pompes funèbres d'OGF, dont celles des marques historiques Pompes Funèbres Générales et Roblot, soit près de 1 000 sites, un nombre inégalé en terme de certification qualité dans le domaine du funéraire.

#### **Contacts Presse :**

**OGF** : TBC Communication / Cécilia Larcange  
37, rue de Bellefond 75009 Paris – 01 49 70 43 06 – 06 84 742 800

**SGS** : Nathalie Dunois - 04 91 19 16 16  
ste.bleuciel@wanadoo.fr

## Tout prévoir dans le détail, de l'accueil du défunt à l'accompagnement après les obsèques

Les 52 engagements et les 242 caractéristiques détaillées de la certification des Pompes Funèbres Générales et Roblot couvrent tous les aspects et tous les instants, depuis le décès jusqu'à l'inhumation ou la crémation.

Ainsi, les familles bénéficient d'un accueil téléphonique professionnel 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, en téléphonant à n'importe quelle agence certifiée. Sur le lieu des cérémonies civiles, au cimetière ou dans les salles de cérémonies, le personnel organise un hommage au défunt selon les souhaits de la famille. Lors de la prise en charge du défunt, si la famille souhaite, par exemple, que le défunt conserve ses bijoux, le personnel remplit une fiche d'inventaire, la fait signer à la famille et lui en remet un exemplaire. La présentation du déroulement des obsèques est remise à la famille afin qu'elle en connaisse toutes les étapes dans le détail. Au cours de la cérémonie, les collaborateurs doivent par exemple apporter leur assistance aux personnes âgées ou à mobilité réduite. Le cercueil est systématiquement porté à l'épaule, avec respect et précaution, à l'entrée et à la sortie de la cérémonie. Un service complet et personnalisé peut être proposé aux familles pour être accompagnées dans toutes leurs démarches après les obsèques, ...

En choisissant de se faire certifier par un organisme tiers et indépendant tel que SGS ICS, OGF prouve son engagement à répondre de manière crédible et transparente aux attentes des familles.

La certification QUALICERT atteste que les équipes des Pompes Funèbres Générales et Roblot respectent les défunts et la volonté de leurs proches. Elle reflète également l'implication des collaborateurs, conscients de l'importance de ce qui se joue en termes relationnel et psychologique au moment des obsèques.

Les marques Pompes Funèbres Générales, Roblot et le réseau Dignité Funéraire font partie d'**OGF**, n°1 français des services funéraires. Ses 6 000 collaborateurs en France, répartis dans près de 1.000 points de vente organisent chaque année près de 120 000 obsèques. Par ailleurs, le Groupe a réalisé, en 2008 (31 mars), un CA de près de 520 millions d'euros à travers ses trois pôles d'activité : services funéraires (pompes funèbres, marbrerie, gestion de crématoriums), industrie et prévoyance funéraire.

**SGS ICS** est la filiale française de certification du groupe mondial SGS et propose une offre complète, complémentaire et diversifiée, notamment : Certification des systèmes de management (ISO 9001 2000, ISO 14001 2004, OHSAS 18001... Dispositifs médicaux ISO 13485, marquage CE...). Certification des engagements de services sur la base de référentiels métiers Qualicert (maisons de retraite, services à la personne, ambulanciers, officines, transport de personnes à mobilité réduite, instituts médico-éducatifs...). Certification des personnes et certification de Qualification (CACES/visite médicale). SGS ICS fait partie du groupe SGS, leader mondial de l'inspection, du contrôle, de l'analyse et de la certification.

[fr.certification@sgs.com](mailto:fr.certification@sgs.com) - [www.fr.sgs.com/certification](http://www.fr.sgs.com/certification)

### Contacts Presse :

**OGF** : TBC Communication / Cécilia Larcange  
37, rue de Bellefond 75009 Paris – 01 49 70 43 06 – 06 84 742 800

**SGS** : Nathalie Dunoir - 04 91 19 16 16  
[ste.bleuciel@wanadoo.fr](mailto:ste.bleuciel@wanadoo.fr)