



Cambuston : 953 avenue des Mascareignes  
☎ 0262.46.57.14 ☎ 0262.21.18.37 - N°Hab : 16-974-25  
Sainte-Clotilde : 1 rue Jean Cocteau  
☎ 0262.97.42.05 ☎ 0262.97.42.03 - N°Hab : 16-974-23  
Saint-Paul : 169 ter rue Marius et Ary LEBLOND  
☎ 0262.22.52.57 ☎ 0262.45.14.23 - N°Hab : 16-974-26  
Terre Sainte : 17 avenue du Président Mitterrand  
☎ 0262.25.60.15 ☎ 0262.25.25.89 - N°Hab : 16-974-24  
Saint-Joseph : 205 rue Raphaël BABET  
☎ 0262.56.58.09 ☎ 0262.56.08.84 - N°Hab : 16-974-22

---

*Norme NF EN 15017 et Règles de certification NF407*

*La Qualité chez SAS PF2 en 25 engagements*

---

*La recherche de la Qualité fait partie de notre culture de société de pompes funèbres depuis sa fondation. Les mots d'ordre en matière d'écoute des clients, d'accueil téléphonique, de correction des problèmes, de qualité de l'environnement de travail font partie intégrante de notre manière d'être.*

Par ce document, nous nous engageons à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour

1. rendre accessible pour le client les informations relatives à notre prestation et à notre structure ;
2. garantir un accueil téléphonique et physique rapide et courtois en fournissant aux parties prenantes des informations claires et précises ;
3. accueillir les proches de la personne décédée dans des locaux propres et confortables, isolés du magasin et protégés des regards extérieurs et des oreilles indiscrètes ;
4. respecter la confidentialité des informations relatives au décès et aux proches de la personne décédée ;
5. mettre à la disposition du client un catalogue (avec visuels sur support informatique) présentant la gamme des produits proposés ;
6. faire signer à la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles une liste répertoriant les effets et objets personnels du défunt ;
7. garantir le respect d'un code vestimentaire approprié par les collaborateurs de la société ;
8. respecter un délai d'intervention pour la prise en charge du corps de la personne ;
9. garantir un nombre suffisant de personnel pour l'enlèvement du corps de la personne décédée et son transport avant mise en bière ;
10. réaliser un transport avant mise en bière dans les meilleures conditions à l'aide d'un véhicule adapté, propre et en bon état de fonctionnement ;
11. assurer la fermeture du cercueil sans précipitation, avec dignité et discrétion ;



Cambuston : 953 avenue des Mascareignes  
☎ 0262.46.57.14 ☎ 0262.21.18.37 - N°Hab : 16-974-25  
Sainte-Clotilde : 1 rue Jean Cocteau  
☎ 0262.97.42.05 ☎ 0262.97.42.03 - N°Hab : 16-974-23  
Saint-Paul : 169 ter rue Marius et Ary LEBLOND  
☎ 0262.22.52.57 ☎ 0262.45.14.23 - N°Hab : 16-974-26  
Terre Sainte : 17 avenue du Président Mitterrand  
☎ 0262.25.60.15 ☎ 0262.25.25.89 - N°Hab : 16-974-24  
Saint-Joseph : 205 rue Raphaël BABET  
☎ 0262.56.58.09 ☎ 0262.56.08.84 - N°Hab : 16-974-22

12. respecter les souhaits des proches du défunt en matière d'objets présents dans le cercueil, sous réserve des interdictions ou recommandations légales ou réglementaires ;
13. effectuer le portage dans de bonnes conditions et dans le respect des usages locaux ;
14. garantir un transfert d'informations adéquat entre le conseiller funéraire et le personnel d'exécution ;
15. respecter et appliquer les règles de protocole ;
16. mettre à disposition un maître de cérémonie est facturée au client dédiée et complètement disponible pour le client, lorsque cette prestation est sollicitée ;
17. faciliter les relations entre la famille et les associations locales en charge de la cérémonie d'obsèques si elles existent. ;
18. réaliser un transport après mise en bière dans les meilleures conditions à l'aide d'un véhicule adapté, propre et en bon état de fonctionnement ;
19. respecter les éléments constitutifs de la cérémonie d'adieu ;
20. identifier clairement l'emplacement de la sépulture du défunt ;
21. indiquer clairement au client les modalités de remise des cendres ;
22. assurer que toutes les obligations légales concernant la personne décédée aient été respectées ;
23. informer et assister les familles et représentants des personnes décédées en matière de publications, avis de décès et remerciements ;
24. tenir compte des croyances et des souhaits de la personne décédée et respecter les usages en matière de cérémonies religieuses ou laïques ;
25. traiter rapidement, de manière courtoise et efficace, les réclamations des familles et représentants des personnes décédées ;

*De la réussite de cet objectif, dépend l'accroissement de l'efficacité de notre société et la consolidation de son image de marque. Ces deux enjeux vitaux dépendent de chaque personne dans la société. Aussi, attendons-nous de chacun la persévérance dans le respect total des dispositions écrites. Cette exigence s'ajoute à celle de la compétence (savoir-faire, savoir-faire faire) de chacun dans son métier et à celle du savoir être.*

Fait à Saint Pierre

Le 29/07/20

Signature