

Nous nous engageons à :

- assurer un accueil courtois, discret et efficace,
- être disponible 24h/24 et 365 jours par an,
- appliquer strictement la législation funéraire en vigueur,
- respecter l'éthique professionnelle et la morale liée au deuil,
- la libre consultation des tarifs et l'affichage transparent des prix,
- établir des devis clairs et détaillés,
- remettre aux familles un guide pratique leur facilitant les démarches post-obsèques,
- fournir des explications sans ambiguïté et sans orientation mercantile,
- conseiller objectivement les familles en respectant leur libre choix,
- prendre en compte les réelles possibilités financières des familles,
- traiter de façon régulière les questionnaires de satisfaction,
- observer le strict respect des volontés du défunt,
- respecter les engagements pris lors de la signature de la commande,
- respecter rigoureusement le secret professionnel et la confidentialité des informations recueillies,
- respecter les croyances et la liberté de culte des familles,
- ne pas commettre d'ingérence dans les questions d'ordre familial et se garder de toute indiscretion,
- ne pas orienter les familles directement ou par intermédiaire,
- exercer le suivi permanent de l'organisation opérationnelle des funérailles,
- ce que l'organisation et le déroulement du cérémonial confère aux obsèques le caractère requis par les proches et les circonstances,
- garantir aux familles un service de qualité sans cesse adapté à l'évolution de l'art funéraire,
- exiger de l'ensemble de nos agents une tenue vestimentaire et une attitude irréprochables,
- fournir des véhicules funéraires en parfait état,
- ordonnancer les cérémonies avec courtoisie, rigueur et ponctualité,
- communiquer avec tact et mesure lors des actions de communication médiatiques,
- accepter sans réserve les contrôles d'organismes de certification qualité.