



**GROUPEMENT DES OPERATEURS
FUNERAIRES INDEPENDANTS**

LABEL QUALITE GOFI

Le **label Qualité GOFI** n'est pas un simple LOGO mais **des exigences** que les opérateurs funéraires indépendants s'engagent à garantir pour mieux satisfaire les familles.

Le fait d'adhérer au GOFI c'est accepter les **5 engagements** fondés sur 24 critères d'exigences du LABEL QUALITE identiques pour tous les opérateurs funéraires indépendants du GOFI.

LES

5

ENGAGEMENTS

**Assurer une qualité
d'accueil et de prise en
charge des familles**

**Respecter les
principes de
déontologie et de
confidentialité**

**Informier et conseiller
avec
professionnalisme**

**Garantir la satisfaction
des familles**

**Valoriser les
compétences**

GOFI

1 rue des Vanniers
08140 DOUZY

contact@gofi.fr

Les 5 engagements fondés sur 24 critères d'exigences

ASSURER UNE QUALITE D'ACCUEIL ET PRISE EN CHARGE DES FAMILLES

1. Garantir une permanence téléphonique 24h/24 et 7j/7
2. Respecter un décroché équivalent à un maximum de 6 sonneries
3. En Agence, garantir un accueil rapide et courtois pendant les jours et heures d'ouverture
4. Veiller à une prise en charge téléphonique et physique des familles dans la dignité et dans le respect de leur état émotionnel
5. Garantir auprès des familles, un délai d'intervention de 30 minutes pour la prise en charge du défunt après signature du certificat de décès
6. En cas d'impossibilité d'honorer la prise en charge, proposer en priorité un confrère membre du GOFI dans le secteur de proximité correspondant aux attentes de la famille

RESPECTER LES PRINCIPES DE DEONTOLOGIE ET DE CONFIDENTIALITE

7. Assurer la confidentialité des échanges dans les locaux où se déroule l'entretien avec les familles
8. Inscrire une clause sur le respect du principe de confidentialité au contrat de travail de tous les membres du personnel
9. S'engager à respecter la confidentialité des données client
10. Respecter les croyances et les volontés du défunt exprimées par celui-ci ou par la personne habilitée à la représenter
11. Garantir le respect des éléments constitutifs de la cérémonie d'Adieu
12. Garantir l'accessibilité et la propreté des locaux aux familles
13. Exiger une tenue correcte pour tout le personnel en contact direct avec les familles

INFORMER ET CONSEILLER AVEC PROFESSIONNALISME

14. Délivrer des informations claires sur les services, les prestations et les tarifications
15. S'engager à fournir un devis détaillé conformément à la réglementation. Celui-ci doit faire apparaître les fournitures et prestations obligatoires ainsi que les montants versés à des tiers (culte, presse etc.)
16. Etablir un bon de commande conforme au devis et signé par la famille
17. Informer et orienter la famille sur les formalités après décès et/ou proposer un accompagnement personnalisé

GARANTIR LA SATISFACTION DES FAMILLES

18. Mesurer systématiquement le niveau de satisfaction des familles au travers d'enquêtes de satisfaction, d'appel « client mystère » ou d'avis en ligne
19. Identifier et analyser les éventuels dysfonctionnements
20. Mettre en place des axes d'amélioration
21. Garantir aux familles une réponse satisfaisante et rapide aux éventuelles réclamations

VALORISER LES COMPETENCES

22. Respecter la réglementation en vigueur
23. Inciter les formations du personnel
24. Promouvoir les valeurs sociales par nos engagements (la cohérence entre la communication et les actes)