

POLITIQUE QUALITE

Le Pôle Funéraire Toulouse Métropole met un point d'honneur à offrir des services funéraires de très haute qualité, avec respect et dignité, en réponse aux besoins de chaque famille en deuil.

Notre vision totalement orientée vers la qualité a pour objectif **de respecter les normes les plus élevées tout en veillant à l'adéquation de nos services avec les attentes des usagers et les exigences légales ou réglementaires.**

Conformément avec cette stratégie, nos principaux objectifs sont :

- Etre accessible et à l'écoute
- Assurer la Satisfaction des Usagers
- Garantir la Qualité et la Compétence de nos collaborateurs
- Garantir la Transparence et Informer
- Respecter les Traditions et Croyances
- Respecter les Valeurs Humaines et Ethiques

Pour cela, nous déployons une politique qualité ambitieuse dont l'un des principaux résultats est la satisfaction des usagers.

Celle-ci démontrera, sans ambiguïté possible, notre volonté d'assurer les meilleures prestations de service, et de recherche permanente d'amélioration de nos pratiques dans le respect de la réglementation en vigueur concernant :

- La prise en charge des défunts
- La déclaration de décès,
- Les autorisations de crémation et d'inhumation
- Les conditions de transport des défunts
- La maintenance et l'hygiène des locaux et véhicules

En conclusion, notre politique qualité repose sur l'écoute, le respect, la conformité, la compétence et la transparence, afin de garantir une prise en charge complète et humaine des familles endeuillées.

Karine BONNIN
Directrice du pôle funéraire
Le 13/02/2025