

## Résidences funéraires F. Thériault précurseure



[Pierre Bellemare](#)

Publié le 19 juin 2012

### Certification du Bureau de normalisation du Québec

**Les Résidences funéraires F. Thériault franchit une étape majeure. Elle est la première dans Lanaudière et l'une des trois entreprises funéraires de la province à détenir la certification de qualité accordée par le Bureau de normalisation du Québec (B.N.Q.).**



«On préfère guider la parade plutôt que de la suivre», explique Louis-Simon Lamontagne (vice-président) au sujet de la motivation à s'engager dans cet exigeant processus. On peut comparer la démarche ("Prestation de services professionnels à la clientèle – Entreprises de services funéraires) à celle de la norme ISO (assurance qualité) dans le domaine manufacturier.

#### Contexte

«Cette nouvelle norme, dont l'idée émane de la corporation des thanatologues du Québec, définit les exigences quant à la qualité de la prestation des services offerts par les entreprises de services funéraires. Elle établit, par une démarche consensuelle des représentants des consommateurs, des aînés et des services

© Pierre Bellemare

Jean Rousseau a remis le certificat à Francine Thériault, présidente de Résidences funéraires F. Thériault. Ils sont encadrés des vice-présidents Louis Lamontagne et Louis-Simon Lamontagne.

funéraires, les standards de professionnalisme à atteindre pour le milieu funéraire», précise Jean Rousseau, directeur du B.N.Q.

La mise en place du programme ne fut pas une mince affaire. Président de la corporation des thanatologues du Québec, René Goyer raconte que les premiers pas remontent à 2006. Il se réjouit de l'entrée en vigueur de la certification.

Notamment, la norme, une première au Canada, précise les procédures pour le premier contact et les rencontres avec la clientèle, un protocole d'identification du défunt, des règles pour le transport, des critères pour l'aménagement des locaux et des installations techniques, un souci quant aux soins à apporter dans la présentation du défunt et au soutien à la famille après les funérailles ainsi que l'engagement de l'entreprise dans l'évaluation de sa prestation de services.

Les services funéraires certifiés sont basés sur des valeurs d'engagement, de respect, d'écoute, d'empathie, d'éthique et d'intégrité.

La démarche de certification s'effectue de façon volontaire. Le Bureau de normalisation du Québec est un organisme indépendant.

Un logo "Professionalisme certifié" permet d'identifier facilement les entreprises funéraires ayant obtenu la certification.

«Depuis plus de 50 ans, notre famille et notre dévoué personnel offrons un soutien bienveillant et attentif aux familles endeuillées de nos communautés. Le processus rigoureux ayant mené à l'obtention de la norme "Prestation de services professionnels à la clientèle – Entreprises de services funéraires" représente pour nous une valeur ajoutée remarquable. Il s'agit d'un sceau de qualité émis par un tiers indépendant qui permettra aux clients de reconnaître facilement nos hauts standards de qualité», affirme M. Lamontagne.

Il est fier de la certification obtenue. Celle-ci est d'une durée de trois ans. Des visites périodiques de contrôle sont réalisées afin de s'assurer du maintien de la conformité aux exigences du programme.