

## Charte qualité « Excellence »

### POMPES FUNEBRES BROGGI DE SEQUANIE

Madame QUEDEC Sandrine

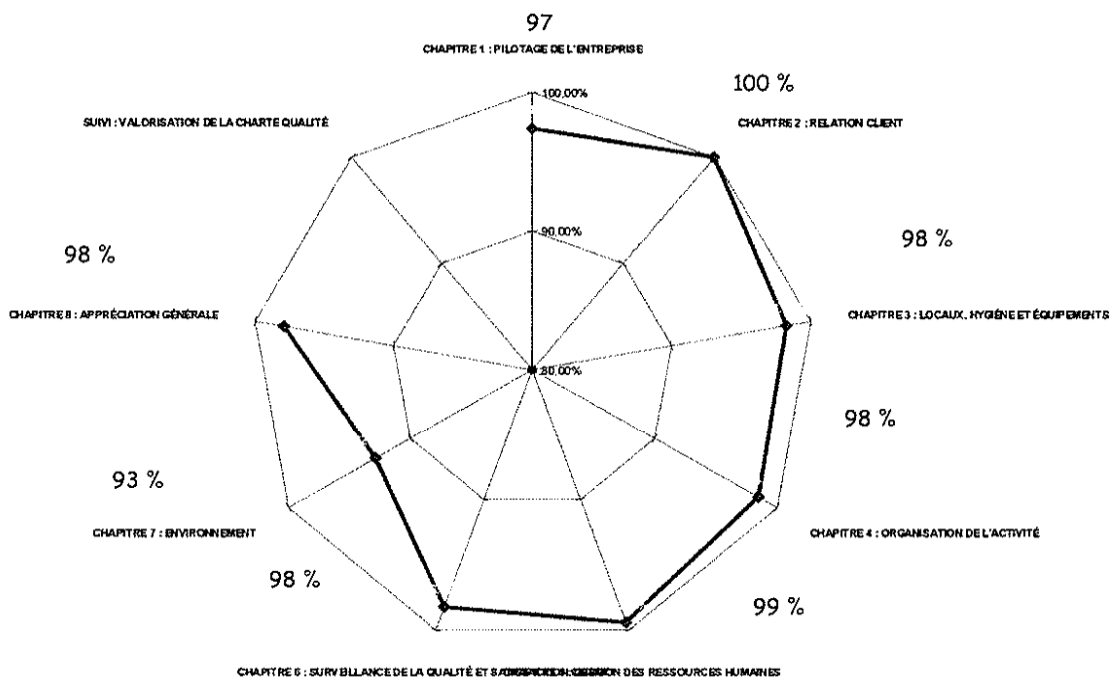
Pompes funèbres

Marbrerie

Chambres funéraires

Crémation

Note : 98,2 %



### PILOTAGE DE L'ENTREPRISE

La gérante a repris l'activité de marbrerie et les pompes funèbres en juillet 2010 après avoir suivi l'Ecole des Managers à Vesoul. Dès la reprise, elle a dû faire face à un contexte économique difficile. Lors de la reprise, l'entreprise comptait deux agences. Grâce à ses efforts constants et à sa détermination, elle a ouvert une nouvelle agence en février 2014 et espère prochainement ouvrir une quatrième à Luxeuil-Les-Bains.

### RELATION CLIENT

La relation client est primordiale dans l'activité exercée par la gérante. Dans ce secteur stéréotypé et majoritairement masculin, cette femme dynamique et souriante donne à son métier un aspect chaleureux et réconfortant. Chaque client, quel que soit la prestation qui lui est fournie, est pris en considération par l'entreprise et tout est mis en œuvre afin qu'il bénéficie d'une prestation irréprochable.

### ORGANISATION DE L'ACTIVITE

L'entreprise est organisée de la manière suivante : la gérante, ainsi que deux employées, assurent l'accueil des clients et des familles au sein des établissements. Trois salariés marbriers sont présents dans l'entreprise et 8 vacataires assurent les différents services lors des funérailles. Cette organisation fonctionne très bien, permet de répondre à une demande pas toujours régulière et permet à l'entreprise d'optimiser à la fois la gestion quotidienne de l'entreprise et permet également d'être réactif au besoin, en fonction de l'activité.

assure une présence régulière sur les différents sites. Elle dispose de personnel compétent, qualifié, qu'elle sait remercier et gratifier. La gérante sait déléguer et une confiance réciproque règne dans l'entreprise.

### **LOCAUX, HYGIENE ET EQUIPEMENTS**

Les locaux ont été entièrement rafraîchis entre 2012 et 2013. De nombreuses remises aux normes, notamment au niveau des installations thermiques et électriques ont été effectuées, toujours dans un souci d'efficacité, de satisfaction de la clientèle et du personnel de l'entreprise. Seuls quelques aménagements restent à effectuer dans le cadre de l'accessibilité.

### **APPRECIATION GENERALE**

L'entreprise a une dimension et un esprit « familial ». Elle est bien managée du point de vue commercial, en ce qui concerne les ressources humaines et l'outil de travail. Tous les collaborateurs travaillent dans un esprit de cohésion, en s'impliquant afin de satisfaire au mieux la clientèle. Le seul bémol pouvant être émis réside dans la gestion financière de l'entreprise. En effet, depuis la reprise en 2010, l'entreprise a connu quelques soucis de rentabilité dus à des marges trop faibles, mais aujourd'hui, l'équilibre financier est rétabli.

### **Synthèse GENERALE**

La gérante a su bien développer son entreprise, imposer son nom et son identité. Après 5 années, elle se développe aujourd'hui afin d'étendre sa couverture. L'image de l'entreprise est celle d'une entreprise dynamique et offrant un service irréprochable.

### **Points forts**

Travail de qualité/Satisfaction clients  
Relationnel  
Organisation interne et externe de l'entreprise

### **Points à améliorer et recommandations**

Finaliser la mise aux normes des locaux, surtout au niveau de l'accessibilité  
Faire « vivre » le site internet en l'actualisant plus fréquemment

**Avis de la CMA70 à l'octroi de la charte qualité :** favorable  
Favorable