

Publié le 3 février 2011

Béziers : PFO humanise les pompes funèbres

La Sem PFO a développé une politique de qualité ambitieuse qui lui a permis d'être certifiée Iso 14001, Iso 9001, mais aussi NF 407 depuis 2010. Une reconnaissance qui se traduit par des prestations calées sur les besoins des familles en deuil et sur un service le plus harmonieux et humain possible.



Les 4 500 m² de jardin, avec leurs rosiers et oliviers, symbolisent parfaitement l'ambition du site de deux hectares développé à Béziers par la [Sem PFO](#) (Pompes Funèbres des communes Occitanes), plus connue sous le nom de Pech Bleu. Face à une demande particulièrement importante pour la crémation, avec un taux supérieur à 50 % en 2010 contre une moyenne nationale qui se situe entre 30 et 35 %, la Sem a dû s'adapter à ce mode de sépulture moderne et aux besoins de chaque famille. Un service de restauration, assuré avec l'aide de traiteurs locaux, est par exemple, proposé depuis quelques mois. Une salle est équipée d'un écran géant plasma où peuvent être diffusés, selon le souhait des familles, des montages vidéos ou photos personnalisés, réalisés par un maître de cérémonie.

« Il faut décharger ceux qui viennent de perdre un être cher de toutes les contingences matérielles, et les accompagner le jour des obsèques, mais aussi avant et après », explique Manuel Sauveplane, directeur de PFO qui emploie 39 professionnels et s'occupe de plus de 2 000 familles par an. La qualité de service est ainsi devenu le maître mot de la société d'économie mixte, comme en témoignent les différentes certifications obtenues au cours des dernières années : Iso 14001, Iso 9001, mais aussi NF 407 depuis 2010. « Nous faisons en sorte que tout le site soit impeccable, du jardin au salon de recueillement, en passant par le salon de convivialité », commente Manuel

Sauveplane. Trois femmes de ménages ont d'ailleurs été recrutées à plein temps. Ce souci du détail, pour une qualité et un service optimum, se retrouve à tous les niveaux : cireuse de chaussures à la disposition des agents, machine à café gratuite dans l'ensemble du site ou encore badge magnétique qui autorise aux familles de venir se recueillir à tout moment.

Un chemin permet également de circuler dans l'ensemble du jardin. « Les familles en deuil peuvent soit y disperser les cendres au vent, au pied d'un olivier, soit louer une case pour les entreposer dans un cadre harmonieux, ou les inhumer dans des cavurnes répartis dans le jardin, en forme de pétales de fleurs », explique Manuel Sauveplane pour qui le site doit rester avant tout un lieu de vie. Des musiques apaisantes y sont diffusées, et même jouées par des musiciens à certains moments clés de l'année, comme la Toussaint. En novembre dernier, une jeune violoncelliste avait ainsi joué Bach devant 300 personnes, accompagnée par de la lecture de poèmes. « Ce fut un moment intense et plein d'émotion, au milieu des oliviers », raconte le directeur de la Sem.

Par Marie-Anne RAMAZZINA