



SDPSE/BPEOF/RH/10102019

**Label Qual-e-Pref  
Comité Local des usagers  
Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des usagers du BPEOF pour l'année 2019**

Dans le cadre du label Qual-e-Pref, l'enquête de satisfaction mise en place par le BPEOF en 2018 a été reconduite pour l'année 2019.

Cette enquête de satisfaction, sous la forme de cinq questions, a été adressée par voie électronique le 23/09/2019 aux 169 opérateurs funéraires parisiens afin de recueillir leur avis et connaître leur niveau de satisfaction sur les missions de service public exercées par les sections des habilitations des opérateurs funéraires et des actes consécutifs aux décès du BPEOF.

Les questions posées étaient les suivantes :

1 – Avez-vous connaissance des informations disponibles sur le site de la Préfecture de Police concernant la réglementation des activités funéraires (habilitations, actes consécutifs aux décès) ?
2 – Si oui, êtes-vous satisfait(e) ?
3 – Êtes-vous bien accueilli(e) lorsque vous contactez par téléphone ou courriel la section des actes consécutifs aux décès ?
4 – Êtes-vous satisfait(e) des réponses apportées (courriel, courrier,...) à vos demandes ?
5 – Êtes-vous satisfait(e) par le délai de délivrance aux coursiers des actes consécutifs aux décès ?

Au 10/10/2019, 19 opérateurs et 1 administration ont répondu :

Opérateur	Date de réponse	Appréciation
Pompes Funèbres Alves	23/09/2019	5 oui
Advitam	23/09/2019	5 oui + « Nous sommes très satisfaits des échanges que nous avons avec vous et de la rapidité de vos traitements. »
Poulain et Fils Paris 11 <sup>ème</sup>	23/09/2019	5 oui + « L'équipe Poulain vous remercie grandement pour tout votre travail. »
PFG – Paris 14 <sup>ème</sup>	23/09/2019	5 oui
PFG – Paris 15 <sup>ème</sup>	23/09/2019	5 oui
PFG – Paris 11 <sup>ème</sup>	23/09/2019	5 oui
PFG – Paris 19 <sup>ème</sup>	23/09/2019	5 oui
Roblot – Paris 15 <sup>ème</sup>	23/09/2019	5 oui

Rebillon – Paris 11 <sup>ème</sup>	23/09/2019	5 oui + « Merci pour votre disponibilité »
Pompes Funèbres Bertrand	23/09/2019	5 oui
PLM – Paris 12 <sup>ème</sup>	23/09/2019	5 oui
Mairie de Paris - Services des cimetières – Bureau des concessions (Mme Jousse)	24/09/2019	4 oui + Question 5 : sans objet
PFG – Paris 18 <sup>ème</sup>	24/09/2019	5 oui + « Je remercie votre équipe pour votre service rendu ainsi que pour votre patience. »
Rebillon – Paris 19 <sup>ème</sup>	24/09/2019	5 oui
Direction d’OGF (Mme Lahmar)	25/09/2019	5 oui
Roc Eclerc – Paris 12 <sup>ème</sup>	25/09/2019	5 oui
Roc-Eclerc – Paris 10 <sup>ème</sup>	26/09/2019	5 oui + « Tout va bien ! »
LPF.com – Paris 12 <sup>ème</sup>	01/10/2019	5 oui
Pompes Funèbres Pascal Leclerc – Paris 20 <sup>ème</sup>	02/10/2019	5 oui
Services Funéraires Ville de Paris – Responsable démarches (M. Pouly)	04/10/2019	5 oui + « Au-delà de ce questionnaire, je tenais à vous transmettre, au nom des SFVP, toute notre satisfaction à travailler avec vos équipes, notamment pour leur disponibilité et leur réactivité. »