



Le professionnalisme par l'innovation

Petite histoire d'une grande idée
Par Jean Baillargeon, Directeur de l'Institut PRF

Réseau avant-gardiste



Vision-3D

Réseau
Signature Prf

Valeurs identitaires
Professionnels en
Rituels
Funéraires
PRF

Communication

Formation

Certification

Culture
innovatrice

Service de qualité
supérieure

ORIGINE: Professionnel en rituels funéraires – PRF

Norme sur la prestation de services professionnels à la clientèle

- ▶ Entreprises de services funéraires BNQ 9700-699-9700-999 *

Mise en place

2005

2012

- 5 ans de réflexion et de préparation
- 1an de consultation
- 1an de contestation

7 ans

Norme et protocole de certification

- ▶ La démarche professionnelle de certification BNQ comprends deux documents qui ont demandé près de 5 années de travail (2005–2009)
- ▶ Le premier document représente la norme en tant que telle, qui définit les exigences de la certification et le deuxième est le protocole de certification qui définit les éléments de contrôle de la certification.

Une norme indépendante et intègre

- ▶ Gérer par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ)
- ▶ Un organisme paragouvernemental affilié au CRIQ et au Conseil Canadien des normes (CCN)
- ▶ Normalise des produits et services (réf:ISO)
- ▶ La certification BNQ c'est:
- ▶ Une initiative de la CTQ
- ▶ N'est pas obligatoire
- ▶ Permet d'être évalué par un organisme indépendant
- ▶ La majorité des entreprises certifiées BNQ sont membres du Réseau Signature PRF

Normaliser les services funéraires:
Une première en Amérique du Nord

A reçu l'appui de l'Office de
protection des consommateurs

L'utilité d'une norme de service qualité associée au Réseau Signature PRF

1. Faire une différence face à la concurrence

- Par l'attitude professionnelle
- Valeurs organisationnelles
- Valeurs personnelles
- Valeurs civiques
- Par les rituels funéraires
- Les parcours de deuil personnalisés
- Le testament en rituels funéraires
- Le rejet du fast-food funéraire

2. Offrir de meilleurs services

- Par le contrôle de qualité
- Le GPN
- L'accueil et l'accompagnement-norme
- Le travail en équipe
- L'informatisation des tâches
- Les registres de contrôle
- Le plan de formation continue de l'Institut PRF
- L'encadrement d'experts
- L'innovation et la culture d'adaptation au changement

3. Bâtir une notoriété

- Par la reconnaissance professionnelle
- Par le BNQ– Contrôle de la certification de l'entreprise
- Par l'Institut PRF
- Contrôle de la formation
- Reconnaissance de l'expérience acquise, diplôme officiel, statut professionnel, PRF ou ORF
- Par le Réseau Signature PRF
- Contrôle de licences
- Réseau d'entreprises partenaires
- Établir un réseau d'entraide
- Soutien au niveau de la communication

Les trois piliers du professionnalisme

Équipe de
professionnels
diplômés et en
formation



Entreprises
certifiées
BNQ



Notoriété de notre
Réseau
professionnel

**FORCE
ACTUEL** 👍

Contenu
innovateur

Cahier de
norme
GPN
Institut de
formation
Testament en
rituels funéraires

L'Institut Prf ^{MC}

Formation
continue

Diplôme-
PRF

ou -ORF

**Force en
développement**
t

Alliances
professionnelles

1. Partenariat-entre
entreprises
2. Partenariat en
recherche et
développement

Nos titres professionnels exclusifs

- ▶ **PROFESSIONNEL EN RITUELS FUNÉRAIRES–PRF**
 - ✓ Directeur d'entreprises de services funéraires
 - ✓ Thanatopracteurs
 - ✓ Conseiller en services funéraires
- ▶ **OFFICIERS EN RITUELS FUNÉRAIRES–ORF**
 - ✓ Préposé à la direction des funérailles ou à la célébration commémorative
 - ✓ Réceptionniste, personne responsable de l'accueil, hôtesse
 - ✓ Porteur, chauffeur, préposé au transport des défunts

Nouveau sens pour les rituels

- ▶ Une norme professionnelle pour ritualiser la mort et encadrer le parcours de deuil
- ▶ Les rituels funéraires deviennent une base de références des rites de passage civiques et religieux et de la guérison du deuil
- ▶ Les rites religieux traditionnels:
 - ✓ La naissance (baptême)
 - ✓ La puberté (confirmation)
 - ✓ La fécondité (fiançailles, mariage)
 - ✓ La mort (partage, recueillement, hommages, cérémonies, disposition)

Clés de la réussite du Réseau

NOTORIÉTÉ ET
RÉPUTATION

The diagram consists of three overlapping circles. The top circle is teal and contains the text 'NOTORIÉTÉ ET RÉPUTATION'. The bottom-left circle is light blue and contains the text 'RIGUEUR', 'FORMATION CONTINUE', and 'PRF ET ORF'. The bottom-right circle is dark blue and contains the text 'CRÉDIBILITÉ', 'CERTIFICATION', and 'BNQ'. The circles overlap in the center, and there is a decorative blue and black wave-like shape at the bottom left of the slide.

RIGUEUR
FORMATION
CONTINUE
PRF ET ORF

CRÉDIBILITÉ
CERTIFICATION
BNQ

NOTRE SIGNATURE DISTINCTE



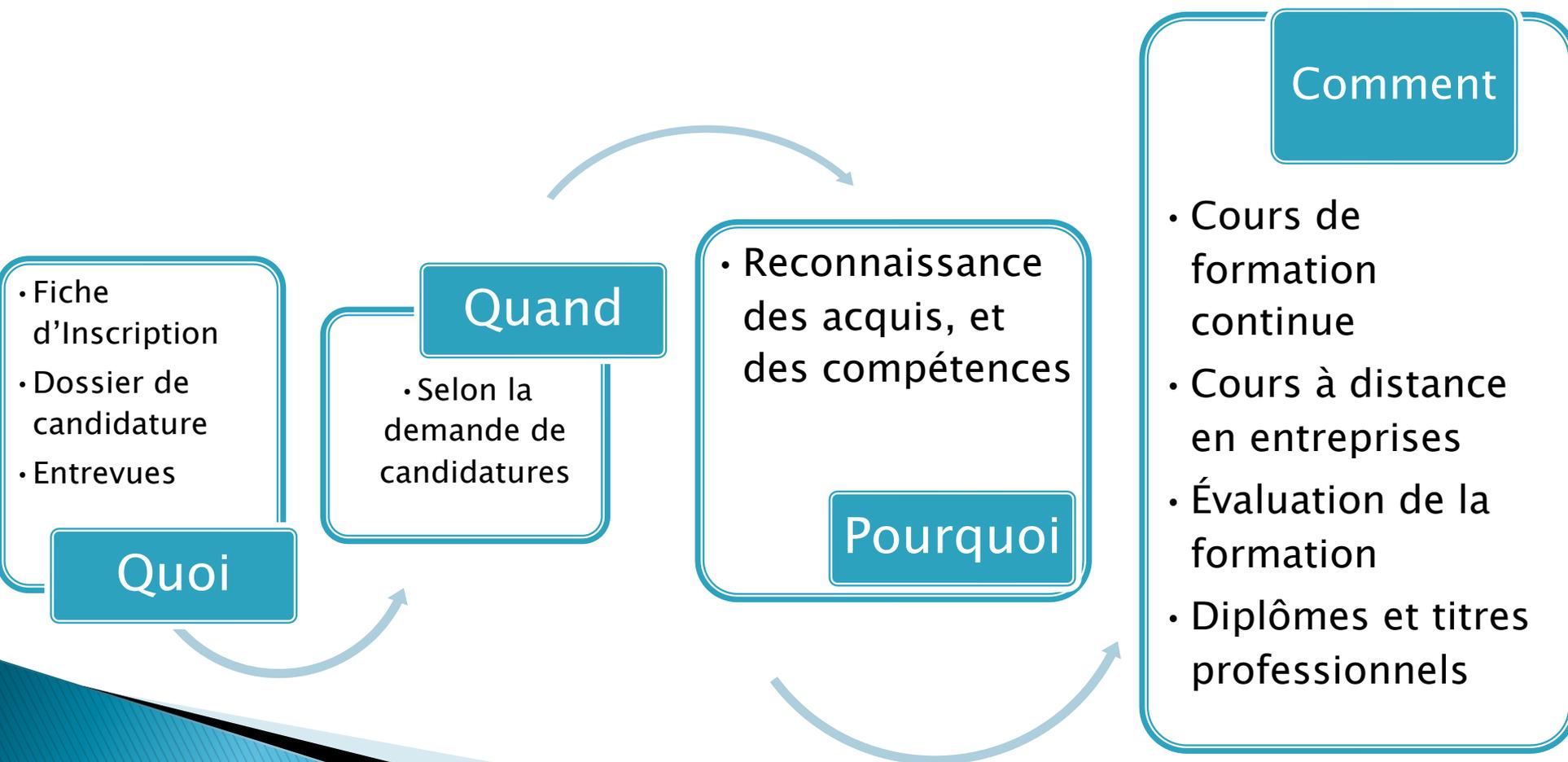
L'Institut Prf

*Réseau
Signature Prf*



Service
de
qualité

Plan de formation continue du Réseau: Une étape obligatoire de la norme



Réseau Signature PRF– Fondateurs et Conseil d'administration

- ▶ M. Yves Berthiaume, Maison funéraire Shields–Berthiaume et Salon funéraire Berthiaume – **Vice président**
- ▶ M. André Fournier –Maison Commémorative familiale Fournier
Trésorier
- ▶ Mme Brigitte Deschênes, Résidence funéraire du Saguenay–
Conseillère
- ▶ M. Yvan Rodrigue, Lépine Cloutier et Urgel Bourgie–**Conseiller**
- ▶ M. Jean Baillargeon, expert–conseil en communication stratégique–**Secrétaire et directeur de L'Institut PRF**

Réseau
Signature Prof

Vous souhaitez la bienvenue

Questions?

jbexpertconseil@icloud.com

Réseau Signature Prof

R Maison commémorative familiale
ROULEAU
Partenaire du Réseau professionnel en rituels funéraires

F Maison commémorative familiale
FOURNIER
Partenaire du Réseau professionnel en rituels funéraires



SHIELDS BERTHIAUME
COMPLEXE FUNÉRAIRE FAMILIAL DE LA PETITE NATION



BERTHIAUME
SALON FUNÉRAIRE FAMILIAL • FAMILY FUNERAL HOME

LÉPINE CLOUTIER

URGEL BOURGIE

Maison
Gamache
& *Nadeau*

STEVE & ELKAS
RÉSIDENCE FUNÉRAIRE
CRÉMATORIUM



Complexe thanatologique
LUCAS FOURNIER

Signature Prof



COMPLEXE FUNÉRAIRE
Marc Leclerc l'ée



complexe funéraire
JACQUES & FILS
crématorium



**RÉSIDENCE FUNÉRAIRE
DU SAGUENAY**