



Simplifia

Charte Partenaire

Chaque année en France, plus de **600 000 familles** sont touchées par la perte d'un parent ou d'un proche. La survenue d'un tel événement est une épreuve douloureuse que doivent surmonter la famille et les proches du défunt. Les personnes touchées par le deuil doivent pouvoir **bénéficier d'une attention accrue** de la part des entreprises avec lesquelles Simplifia travaille et de façon générale, de la part de tous les personnels et interlocuteurs mobilisés tout au long de cette période.

Cette attention passe par **une reconnaissance des spécificités du deuil** propres à fragiliser les personnes et les familles : peines et souffrances, pertes de repères sociaux et familiaux, aménagements plus ou moins longs et contraignants des temps de vie, et plus généralement la nécessité de trouver un nouvel équilibre affectif, familial et social.

Elle passe ainsi par :

- Une qualité d'écoute adaptée, faite de compréhension et de respect.
- Une volonté de soutien, pour aller vers toujours plus de simplicité dans l'engagement et la gestion des démarches commerciales et administratives, des services et des prestations, nécessités par le deuil.
- Un accompagnement renforcé correspondant à l'état émotionnel des personnes touchées par le deuil.

Ainsi la présente charte constitue pour le prestataire interlocuteur de la famille un engagement à développer une attention en adéquation avec le vécu des personnes en deuil en :

- Facilitant l'accès à l'ensemble des démarches nécessitées par le décès d'un proche.
- Veiller à créer et maintenir le dialogue avec la famille du défunt tout au long de la période de deuil.
- Protéger de manière spécifique à chaque intervenant, la famille et les proches de la personne défunte tout au long de la période de deuil, particulièrement au regard d'éventuelles démarches d'ordre commercial et/ou patrimonial.
- Veiller à la sauvegarde de la confidentialité des informations personnelles et sociales du défunt, des familles et des proches.
- Informer les familles des différentes démarches à effectuer.
- Adapter l'accueil des familles et des proches aux spécificités de la période de deuil.
- Veiller à simplifier les formalités des familles endeuillées en leur évitant notamment les éventuelles formalités administratives et professionnelles, et déclarations d'informations redondantes.

Fait à le/...../.....

Nom/Prénom et Signature