

Attualità

Cimiteri: come i Comuni francesi gestiscono i reclami in arrivo dall'utenza

a cura di Elisa Meneghini

[Fonte: *Funéraire Magazine* n. 145, Aprile 2004]

In Francia è molto alta l'attenzione che viene riservata all'utenza che ha usufruito dei servizi comunali cimiteriali. Al fine infatti di determinare il grado di soddisfazione della gestione dei cimiteri, i Comuni hanno messo a disposizione della stessa utenza delle apposite strutture destinate alla raccolta dei reclami.

Il "reclamo" assume notevole importanza, in quanto permette di conoscere come il servizio viene percepito dal singolo utente e di conseguenza consente di individuare le soluzioni per migliorarlo. Le osservazioni pervengono ai Comuni attraverso diversi strumenti, anche se nella maggior parte dei casi il riscontro è per via telefonica o attraverso la ricezione di lettere (vedi Tab. 1).

L'interesse nei confronti dell'utenza viene dimostrato dal fatto che il 43% dei Comuni francesi

effettua tale prassi. Ovviamente questa realtà è più presente negli agglomerati urbani più grandi; basti pensare che il 61% delle città con più di 10.000 abitanti mette a disposizione tali strutture, percentuale che si abbassa al 44% nelle città con meno di 2.000 abitanti (vedi Graf. 1).

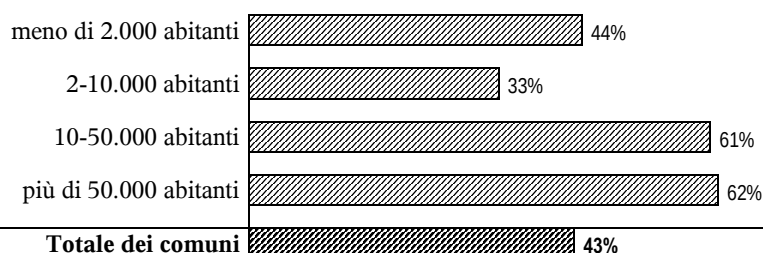
In media i 2/3 dei Comuni che utilizzano tale sistema non ricevono mai lamentele nella gestione dei cimiteri, mentre i restanti ne ricevono solo raramente. Ciò dimostra che la qualità del servizio offerto dalle municipalità francesi è piuttosto alta.

È la fascia delle grandi città quella in cui la soddisfazione dell'utenza tende a calare, ma questo è abbastanza normale considerando la numerosità dei servizi offerti, proporzionale alla dimensione della popolazione, come si potrà notare dal Graf. 2.

Tab. 1	Totale	> 50.000 ab.	10-50.000 ab.	2-10.000 ab.	< 2.000 ab.
Mezzi utilizzati per conoscere i pareri delle famiglie in merito alla gestione dei cimiteri					
Lettere, telefonate ricevute spontaneamente	81%	39%	64%	64%	84%
Riscontri sistematici del personale comunale	13%	44%	41%	21%	13%
Altro (incontri col sindaco in municipio)	13%	44%	41%	21%	13%
Questionario post-esequie	0%	22%	5%	0%	0%
Mezzi utilizzati per determinare il numero delle visite annuali nei cimiteri del Comune					
Oui	2%	10%	6%	2%	2%

Fonte: Inchiesta CIF-CREDOC 2003

Graf. 1 – Percentuale dei Comuni (suddivisi per dimensione dell'agglomerato urbano) che hanno messo a disposizione delle famiglie degli strumenti per raccogliere le loro impressioni sulla gestione comunale dei cimiteri



Come individuato nel Graf. 2, solo il 14% riceve regolarmente dei reclami in merito alla gestione comunale dei cimiteri, e le lagnanze riguardano soprattutto i danni compiuti all'interno del cimitero (61%) e l'incuria o la carente manutenzione ordinaria del cimitero (47%).

Questi sono i temi ricorrenti – indipendentemente dalla dimensione del Comune – anche se, come si può notare dalla Tab. 2, sono fonte di segnalazione pure altri motivi.

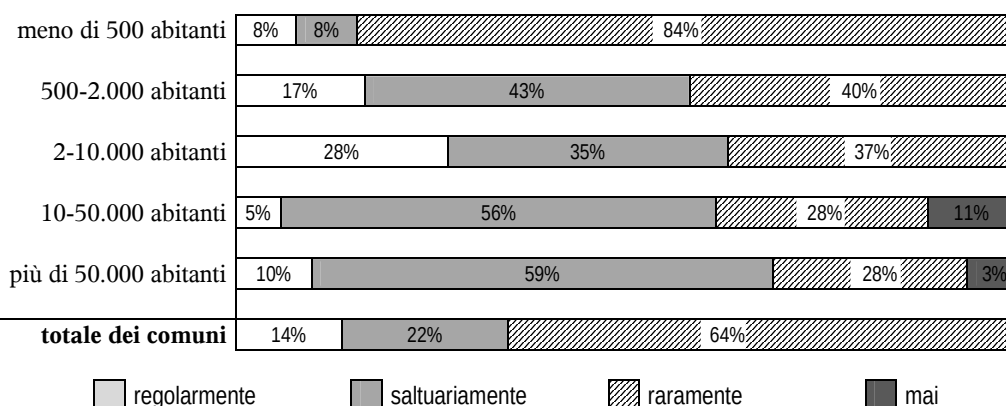
Esistono anche dei Comuni che hanno messo a disposizione delle strutture di ascolto per le

famiglie appena colpite dal lutto, ma si tratta di casi isolati (solo il 3%) e circoscritti nella maggior parte nelle grandi città.

L'impegno francese rivolto a coloro che usufruiscono dei servizi in questo particolare settore dovrebbe essere preso ad esempio anche in Italia.

Il cimitero è il luogo di memoria della collettività e per l'importanza che riveste, anche come punto di aggregazione sociale, merita il rispetto sia di coloro che lo utilizzano sia di coloro che, a più livelli, vi lavorano.

Graf. 2 – Ricezione di reclami riguardanti la gestione dei cimiteri effettuata dai Comuni (suddivisi per dimensione dell'agglomerato urbano)



Tab. 2	Totale	> 50.000 ab.	< 50.000 ab.	10.000 ab.	< 2.000 ab.
<i>(Base: 14% dei Comuni che raccolgono almeno saltuariamente i reclami delle famiglie)</i>					
Danni compiuti all'interno dei cimiteri	61%	67%	44%	33%	71%
Attuale manutenzione del cimitero	47%	48%	62%	58%	45%
Accessibilità al cimitero	14%	18%	12%	8%	15%
Assenza di attrezzature	14%	0%	10%	31%	9%
Accessibilità alle sepolture	13%	5%	21%	14%	12%
Prezzi delle concessioni	10%	18%	5%	17%	9%
Criteri di attribuzione delle concessioni	6%	5%	7%	0%	9%
Assenza di installazioni legate alla cremazione	4%	0%	0%	0%	6%
Durata delle concessioni	4%	0%	5%	0%	6%
Frequentazione del cimitero	0%	5%	5%	0%	0%
Assenza della camera mortuaria	0%	0%	5%	9%	0%

Fonte: Inchiesta CIF-CREDOC 2003