

moins de produits vendus comme la marbrerie) et marges potentiellement rognées, la montée en puissance de la crémation devrait contraindre les pompes funèbres à se déployer dans les services connexes et/ou à se positionner plus franchement dans l'exploitation de crématoriums.

La percée de l'assurance obsèques est l'autre grand facteur de mutation du marché. Environ 30 % des obsèques sont aujourd'hui préfinancées. Or, si les contrats obsèques permettent de sécuriser du chiffre d'affaires en amont, le risque est qu'à terme le marché funéraire tombe entre les mains des banques et des assureurs. Pour ne pas être réduits au rôle de simples sous-traitants, les entreprises de services funéraires doivent maîtriser quatre grands prérequis : visibilité marché, prestations homogènes et de qualité, tarifs compétitifs et systèmes d'information efficaces.

Déjà, le poids des services augmente au détriment de la vente de produits dans le chiffre d'affaires des opérateurs. Ils devraient ainsi représenter près de 60 % du chiffre d'affaires des pompes funèbres en 2020. Plusieurs pistes sont explorées par les pompes funèbres : retransmission vidéo, mémorial en ligne, personnalisation des monuments, aide aux démarches administratives...

Pour rester dans la course, les leaders intensifient également leur stratégie de développement. La croissance externe est ainsi un mode opératoire privilégié car il permet d'acquérir rapidement des parts de marché, d'optimiser son pouvoir de marché face aux fournisseurs et aussi son back office pour mutualiser les coûts. Funecap a par exemple mis la main sur plus de 200 agences depuis 2010. La diversification de l'offre, en particulier dans la gestion de crématoriums, est également une piste à creuser même si celle-ci s'avère coûteuse. Là encore, Funecap s'est distingué, remportant l'appel d'offres de la gestion du crématorium du Père Lachaise à Paris. Miser sur le digital pour enrichir ses services et son image est encore une voie pertinente, aussi bien pour les services à destination des familles que pour leur propre gestion interne. Dans ce domaine, Funéplus et Funéris ont été particulièrement actifs et envisagent l'avenir avec sérénité Ensemble, OGF et Funecap trustent plus de 30 % des parts de marché du funéraire en France. Et leurs atouts (puissance financière, couverture géographique, puissance d'achats, gestion des

deux-tiers du parc de crématoriums...) leur permettent d'envisager l'avenir avec sérénité. Quant aux indépendants (au moins 40 % du marché), ils ne manquent pas non plus d'atouts entre leur proximité, leur connaissance locale et leur relation client personnalisée. Ils devront toutefois se regrouper pour faire face à la montée de l'assurance obsèques. L'adhésion au Groupement des opérateurs funéraires indépendants (GOFI), qui a vocation à améliorer le référencement des pompes funèbres indépendantes auprès des assureurs et des banques, prend ainsi tout son sens. Mais le futur pourrait réserver quelques surprises avec une incursion plus franche des mutuelles dans la filière funéraire, pour l'instant représentée par La Maison des Obsèques.

Funéfor certifié Qualiopi

Xavier Doucet consultant chez Viaqualis a accompagné la société Funéfor, dirigée par



Mario Metta, spécialiste de la formation aux métiers du funéraire, dans l'obtention de la certification Qualiopi. Celle-ci sera imposée avant fin 2021 par l'application de la loi «avenir professionnel» à tous les organismes de formation souhaitant bénéficier des fonds publics mutualisés (OPCO, pôle emploi, région...).

Pour être certifié, l'organisme devra démontrer et prouver lors d'un audit qu'il respecte bien les sept critères du référentiel, qui décrivent les moyens mis en œuvre par l'organisme pour satisfaire ses clients :

- 1 - Les conditions d'information du public sur les prestations proposées, les délais pour y accéder et les résultats obtenus ;
- 2 - L'identification précise des objectifs des prestations proposées et l'adaptation de ces prestations aux publics bénéficiaires, lors de la conception des prestations ;
- 3 - L'adaptation aux publics bénéficiaires des prestations et des modalités d'accueil, d'accompagnement, de suivi et d'évaluation mises en œuvre ;
- 4 - L'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
- 5 - La qualification et le développement des connaissances et compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
- 6 - L'inscription et l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;

7 - Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées.

Rouen : les indigents ont leur sépulture

Dans son cimetière de l'Ouest, la ville de Rouen a remplacé les précaires croix en bois des indigents, par des cubes de granit à l'épreuve du temps, dans un troisième carré ouvert l'année dernière.

Après l'engazonnement réalisé en 2018 et 2019 en lien avec la stratégie municipale du "zérophyto", la collectivité a procédé ce mois-ci au remplacement des 468 croix ou piquets en bois par autant de blocs de granit avec plaque nominative. C'est le précédent maire, Yvon Robert, qui en avait émis le souhait.

Autrement plus esthétiques et durables, ces sépultures améliorent l'aménagement du site. Elles sont de nature à renvoyer une image moins dégradée d'êtres partis sans rien ni personne. Enfin, pas vraiment personne. Car l'Arami (Association rouennaise pour l'adieu aux morts isolés) les accompagne à leur dernière demeure.

En l'absence de famille et d'amis du défunt, l'Arami intervient lors de l'inhumation au cimetière de l'Ouest pour adresser un dernier au revoir à travers une prière ou un poème et un temps de recueillement. L'Arami, en partenariat avec la Ville, veille sur les carrés des indigents.

(source : rouen.fr)

