

L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES FACE A LA MORT

LES METIERS DU FUNERAIRE
Hier, Aujourd'hui... et Demain ?

L'OBJECTIF DE CET EXERCICE EST DE POSER QUELQUES RÉFLEXIONS SUR LES ÉVOLUTIONS POSSIBLES DU MÉTIER DE CONSEILLER FUNÉRAIRE ET, PLUS LARGEMENT, DE TOUS LES MÉTIERS EN RELATION AVEC LES FAMILLES, QUE CES ÉVOLUTIONS SOIENT ATTENDUES OU NON.

NOTRE ENVIRONNEMENT ÉVOLUE. LE PARCOURS CLIENT ÉVOLUE DANS SON MODE DE RÉFLEXION ET DE COMPRÉHENSION DE CE QU'IL ACHÈTE.

IL N'Y A PAS DE RAISON QUE CE SECTEUR ECHAPPE À CE MOUVEMENT.

À CETTE FORME DE MATURITÉ DU CONSUMÉRISME S'AJOUTE UNE NOUVELLE TECHNOLOGIE QUI A COMMENCÉ, ET QUI VA FORTEMENT IMPACTER NOTRE HORIZON, JE VEUX PARLER DE **L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE.**

IL VA SANS DIRE QUE NOS MÉTIERS SONT DES MÉTIERS Ô COMBIEN EN RELATION ET DONC LE RÔLE DE L'INTERLOCUTEUR PHYSIQUE EST ABSOLUMENT CENTRAL.

TROIS ANGLES :

- **LES ATTENTES DE LA FAMILLE**
- **LES MOTIVATIONS DU COLLABORATEUR**
- **LES BESOINS DE L'ENTREPRISE ET SON RÔLE**

TROIS PÉRIODES :

- **AVANT 1993, ON PARLAIT ALORS DE RÉGLEUR ET DE MONTEUR DE CONVOI**
- **AUJOURD'HUI, ON A CRÉÉ UN DIPLÔME POUR LE CONSEILLER ET LE MAITRE DE CÉRÉMONIE**
- **DANS 10 ANS, ???**

PREMIERS CONSTATS :

1) UNE DIMENSION SOCIALE IMPORTANTE

AU-DELA DES COMPÉTENCES RÉGLEMENTAIRES ET TECHNIQUES QUI SONT UN PRÉREQUIS, LA RÉELLE VALEUR AJOUTÉE DU PROFESSIONNEL DU FUNÉRAIRE REPOSE SUR SA CAPACITÉ D'ÉCOUTE, DE PRISE EN CHARGE ET D'ACCOMPAGNEMENT. IL PEUT RECEVOIR POUR CELA DES INFORMATIONS QUI TOUCHENT À L'INTIMITÉ DE SES INTERLOCUTEURS. IL PEUT ÊTRE AUSSI UN RÉFÉRENT SUR LA PÉRIODE DU DÉBUT DU DEUIL.

IL EXISTE UN PARADOXE ENTRE LA RÉACTIVITE ATTENDUE DANS « L'URGENCE DU CORPS » ET LA RASSURANCE QUE LE PROFESSIONNEL DU FUNERAIRE DOIT ORGANISER AVEC LA FAMILLE. CETTE CONSTRUCTION RÉPOND À UN DOUBLE OBJECTIF : ORGANISER UN HOMMAGE ET FACILITER LA SÉPARATION AVEC LE DEFUNT.

LES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES ACTUELLES, MAIS SURTOUT À VENIR (DÉMATÉRIALISATION, NTIC, IA...) PEUVENT IMPACTER CES MODES DE TRAVAIL **MAIS SANS SE SUBSTITUER À L'INTELLIGENCE SOCIALE DE LA RELATION.**

2) UN DÉFICIT D'IMAGE

LE SECTEUR RESTE EMPREINT D'UNE IMAGE PEU VALORISANTE, A PRIORI, ALORS MÊME QUE LES FAMILLES S'EXPRIMENT MAJORITAIREMENT SATISFAITES DE L'ACCUEIL ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DU FUNÉRAIRE ET EN GARDENT UNE IMAGE POSITIVE À POSTERIORI.

3) DES CRITERES COMPLEXES DE RECRUTEMENT ET LES MOTIVATIONS DES COLLABORATEURS

L'UNE DES MOTIVATIONS FORTES DES NOUVEAUX ENTRANTS DANS LE SECTEUR EST LA RECHERCHE D'UN METIER AVEC DU SENS.

ILS ATTENDENT DE LEUR EMPLOYEUR UNE FORME DE COACHING POUR MONTER EN COMPÉTENCES. IL EST NOTABLE QUE LES NOTIONS D'ATTACHEMENT ET DE FIDÉLISATION À L'ENTREPRISE SONT DES CRITÈRES EN PERTE DE VITESSE.

4) DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

L'IMPLICATION HUMAINE IMPORTANTE DU PROFESSIONNEL DU FUNÉRAIRE PEUT PRESENTER UNE CHARGE CONSÉQUENTE QUI N'EST PAS TOUJOURS PLEINEMENT PRISE EN COMPTE PAR L'EMPLOYEUR.

LES NOTIONS DE «BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL» ET DE «RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES» DEVIENNENT DES VALEURS FORTES DANS NOTRE SOCIÉTÉ.

IL S'AVÈRE QUE LE CONSEILLER FUNÉRAIRE EXERCE SON ACTIVITÉ DE FAÇON PLUTOT SOLITAIRE.

IL N'EST PAS RARE QU'IL SOIT SEUL DANS SON AGENCE ET SI SON ACTIVITÉ ENGENDRE DES RELATIONS PROFESSIONNELLES MULTIPLES (PERSONNEL ADMINISTRATIF, COLLÈGUES D'EXPLOITATION ...). IL LUI EST DIFFICILE D'ÉCHANGER ET DE PARTAGER DES CHARGES EMOTIONNELLES CONSÉCUTIVES À SON ACTIVITÉ.

IL N'EST PAS CERTAIN QUE LES **NTIC** SOIENT SUFFISANTES POUR PALIER À CES DIFFICULTÉS.

TOUT PART DES FAMILLES...

Une attente accrue en matière d'accueil et de service

Qu'attendez-vous prioritairement des opérateurs de pompes funèbres ? (réponses « En premier » + « En second »)

Base 2019 : 1002 individus de 40 ans et plus

64% Accueil

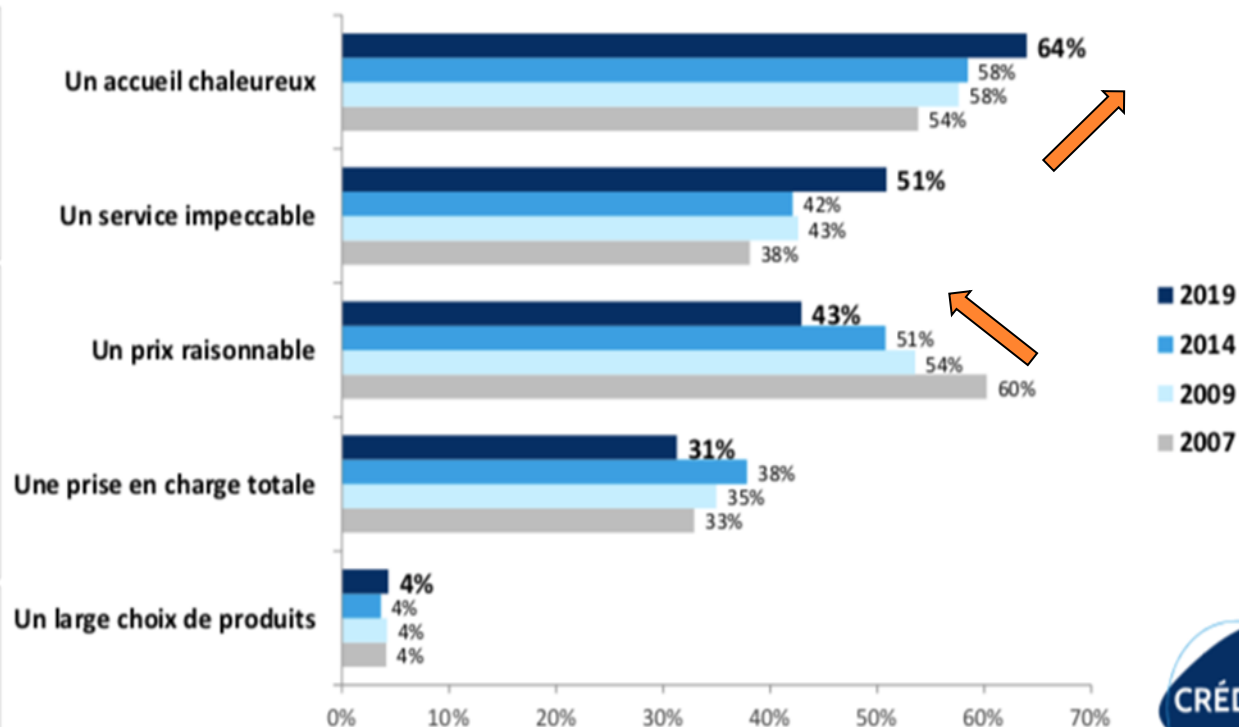
68 % chez les femmes
68% chez ceux ayant déjà organisé les obsèques d'un proche
68% chez ceux ayant déjà eu affaire personnellement à un opérateur de PF
67% chez ceux qui ont vécu le deuil d'un proche dans les cinq dernières années

51% Service

58% chez ceux se rendant au cimetière à la Toussaint systématiquement
56% chez ceux ayant déjà organisé les obsèques d'un proche
56% chez ceux souhaitant une inhumation
55% chez ceux souhaitant une cérémonie religieuse
55% ayant déjà eu personnellement affaire à un opérateur de PF

43% Prix

48% chez ceux n'ayant pas organisé d'obsèques de proches
49% chez ceux n'ayant pas eu affaire personnellement à un opérateur de PF



Source : Les Français et les obsèques, CSNAF-CREDOC 2007, 2009, 2014, 2019



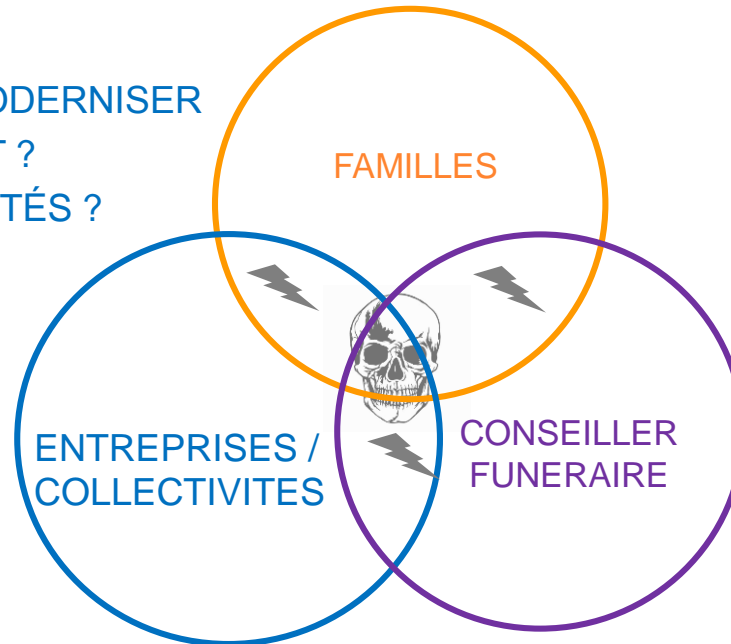
TENSIONS ET DEFIS

MARCHÉ :

- TRADITIONNEL ET STATIQUE ?
- EN CROISSANCE (HORIZON 2040)
- CONCENTRATION GROS ACTEURS ?
- NATIONAL/TERRITORIAL ?
- RÔLE, SENS, IMAGE ?

NÉCESSITÉ D'ÉVOLUER. MODERNISER

- POURQUOI ➤ COMMENT ?
- MENACES ? OPPORTUNITÉS ?



ATTENTES :

- 1 - EXPERTISE FUNÉRAIRE
- 2 - CONSEIL
- 3 - ACCUEIL, ÉCOUTE ET ACCOMPAGNEMENT

MOTIVATIONS :

- UTILITÉ FAMILLE ET SOCIALE
- RELATION HUMAINE
- VALEURS
- VALORISATION MÉTIER
- FLEXIBILITÉ
- EQUILIBRE VIE PRIVÉE, BIEN ÊTRE AU TRAVAIL
- SOUTIEN DE L'ENTREPRISE, LUTTE C/ISOLEMENT, ACCOMPAGNEMENT

TENSIONS ET DEFIS

MARCHÉ :

- TRADITIONNEL ET STATIQUE ?
- EN CROISSANCE (HORIZON 2040)
- CONCENTRATION GROS ACTEURS ?
- NATIONAL/TERRITORIAL ?
- RÔLE, SENS, IMAGE ?

NÉCESSITÉ D'ÉVOLUER. MODERNISER

- POURQUOI ➤ COMMENT ?
- MENACES ? OPPORTUNITÉS ?

EMERGENCES :

- DIGITAL, ENVIRONNEMENT
- NVX MODES : PF CONFESIONNELLES, COOPÉRATIVES,..
- INNOVATIONS : STARTUPS...
- ENTREPRISE POLYMORPHIQUE SE LAISSER DÉBORDER ?

PROFILS :

- PROMOTION/VALIDATION EXPÉRIENCE
- MÉTIERS DU COMMERCE
- MÉTIERS DU SOIN (AIDE SOIGNANT, AMBULANCIER...)
- DEMANDEURS D'EMPLOI.

ATTENTES :

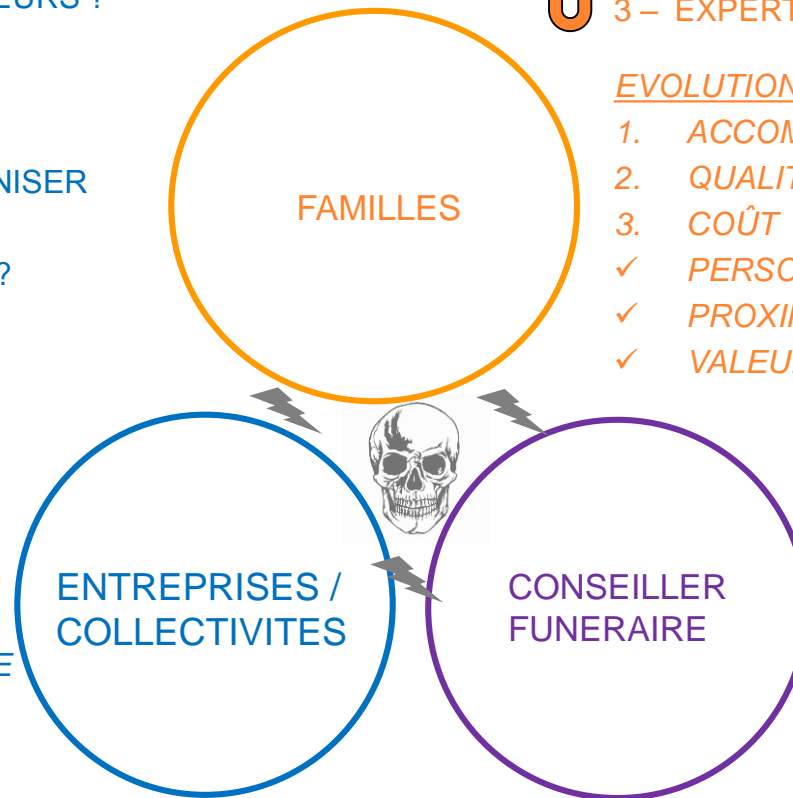
- 1 – ACCUEIL, ÉCOUTE ET ACCOMPAGNEMENT
- 2 – CONSEIL
- 3 – EXPERTISE FUNÉRAIRE

EVOLUTIONS/TENDANCES

1. ACCOMPAGNEMENT
 2. QUALITÉ GLOBALE DU SERVICE
 3. COÛT
- ✓ PERSONNALISATION
 - ✓ PROXIMITÉ
 - ✓ VALEURS : RESP SOCIÉTALE, ÉCOLOGIE

MOTIVATIONS :

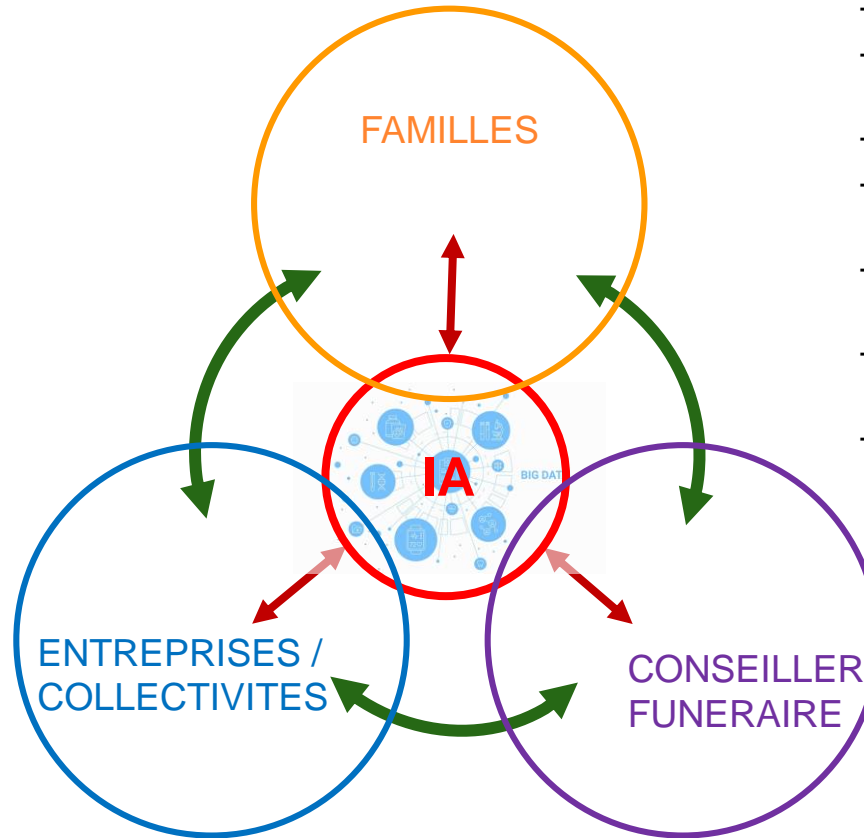
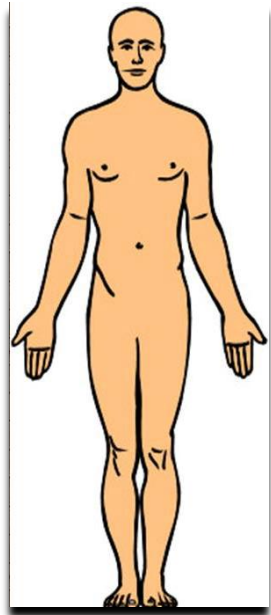
- UTILITÉ FAMILLE ET SOCIALE
- RELATION HUMAINE
- VALEURS
- VALORISATION MÉTIER
- FLEXIBILITÉ
- EQUILIBRE VIE PRIVÉE, BIEN ÊTRE AU TRAVAIL
- SOUTIEN DE L'ENTREPRISE, LUTTE C/ISOLEMENT, ACCOMPAGNEMENT



UNE EVOLUTION INEVITABLE

QUESTIONS :

- EXCÈS DE TECHNICISATION ?
- DESHUMANISATION, PERTE DE LIEN DIRECT ?
- FORCES CENTRIFUGES ?
- AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION GLOBALE ?
- IMPACT SUR LES COÛTS ET LES PRIX ?
- IMPACT SUR LA RELATION CLIENT ?
- IMPACT SUR LA SATISFACTION ET L'IMAGE ?



↔ Digitalisation, IA

↔ Relation, humain



CONCLUSION

LES ÉVOLUTIONS DES MÉTIERS DU FUNÉRAIRE

- L'INÉVITABILITÉ ET LES OPPORTUNITÉS DE LA DIGITALISATION ET DE L'IA
 - GAINS EN EFFICACITÉ, SÉCURITÉ, RÉACTIVITÉ
- LES EXIGENCES CROISSANTES DE COMPÉTENCE RELATIONNELLE PROFESSIONNELLE
 - ACCUEIL, ÉCOUTE ET ACCOMPAGNEMENT
 - SATISFACTION DES FAMILLES
 - MOTIVATIONS DES PROFESSIONNELS
- L'AMÉLIORATION EN TERMES :
 - DE QUALITÉ GLOBALE DE **SERVICE** (EFFICACITÉ, FIABILITÉ, ÉCONOMIE)
 - DE FIDÉLISATION DES **PERSONNELS**
 - D'**IMAGE** HUMANISTE, RESPONSABLE ET CITOYENNE DE L'ENTREPRISE

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

