

« Funéraire et nouvelles technologies : véritable bouleversement des usages ou simple effet de mode ? Quelle place pour le service public ? » Retour sur le colloque annuel du SIFUREP

Comme chaque année, à quelques semaines de la Toussaint, le SIFUREP (Syndicat Intercommunal Funéraire de la Région Parisienne) a organisé le 8 octobre dernier son colloque annuel. 130 participants, collectivités, professionnels du funéraire et organismes publics se sont réunis pour une matinée d'information et de débats sur l'émergence du numérique dans les pratiques funéraires.

« Si l'évolution des pratiques funéraires est inéluctable, le colloque du SIFUREP a permis de montrer que l'innovation, quelle qu'elle soit, n'était pas à poursuivre au détriment de la réflexion, de l'éthique, de la modération et de la garantie d'un service de qualité », a souligné **Jacques Kossowski, Président du SIFUREP, Député-Maire de Courbevoie**, « les pouvoirs publics doivent jouer un rôle de protection des citoyens face à ces nouveaux paradigmes sans pour autant aller contre les avancées de la société ».

De nombreux exemples concrets ont ponctué cette table ronde qui réunissait à la fois Sandrine Abecassis, Directrice digital et communication multicanal d'OGF, Tanguy Châtel, Docteur en sociologie et spécialiste des questions de fin de vie, d'accompagnement et de la mort, Loïc Damiani-Aboulkheir, Maire-adjoint délégué à la ville numérique, au patrimoine historique et au cimetière de Fontenay-sous-Bois, Danielle Da Palma, Avocate, Cabinet Seban et Associés, Éric Fauveau, Président de la société Afterweb-venture et François Michaud-Nérard, Directeur général de la SEM Funéraire de la Ville de Paris.

• L'émergence de nouveaux services en ligne

« Depuis le lancement de notre premier site internet et des premiers devis en ligne en 2009, nous n'avons de cesse de faire évoluer nos services internet. Nous avons beaucoup travaillé pour apporter des informations pratiques aux familles dans l'objectif de leur faciliter la visite en agence. C'est grâce à cela que nous pouvons désormais informer nos clients où qu'ils soient, 24h/24 et 7j/7 », témoigne Sandrine Abecassis, Directrice digital et communication multicanal d'OGF, premier opérateur funéraire en France.

Informations sur le déroulement des obsèques et les démarches à effectuer, consultation des avis de décès et des livrets de condoléances en ligne, et même comparateurs de devis des opérateurs funéraires, sont autant de nouveaux services qui répondent directement aux besoins d'immédiateté et de transparence des familles.

Les services publics s'adaptent également à ces nouveaux comportements. « Savoir observer ce qui se passe et accompagner les citoyens au mieux, c'est aussi le rôle du service public. Il faut expérimenter et c'est ce que nous avons fait avec Révolution obsèques et Révolution Marbrerie », ajoute François Michaud-Nérard, Directeur général de la SEM Funéraire de la Ville de Paris. Il ajoute que le crématorium du Père Lachaise permet grâce à son site internet, de visiter virtuellement les salles ou de choisir textes et musiques pour préparer la cérémonie.

Tanguy Châtel, Docteur en sociologie et spécialiste des questions de fin de vie, d'accompagnement et de la mort a rappelé que « la mort est de son temps et évolue avec son temps, il est normal que les nouvelles technologies investissent aussi le domaine funéraire, du moment que le côté spectaculaire ne l'emporte pas. L'évolution est inéluctable ; simplement la temporalité des funérailles est longue alors qu'Internet est dans l'immédiateté, une information chasse l'autre. Il faut donc être prudent et internet n'empêchera pas que les familles aient surtout besoin d'accompagnement ».

- **Retransmission en direct des obsèques**

L'augmentation des demandes de crémation et l'éloignement géographique des familles contribuent au développement de services de retransmission en direct des cérémonies. Une évolution des pratiques funéraires qui a suscité de nombreux échanges entre l'auditoire et les intervenants et doit être très encadré juridiquement : du respect de la sécurité du flux vidéo, de la propriété individuelle et du droit à l'image, comme l'indique l'avocate au cabinet Seban et Associés, Danielle Da Palma.

« Nous avons mis au point un système extrêmement sécurisé pour assurer à nos clients le respect de leur vie privée », explique Éric Fauveau, Président de la société Afterweb-venture.

- **Hommage virtuel aux défunts**

Les mémoriaux virtuels accompagnés ou non de QR codes apposés sur les tombes permettent d'accéder à des espaces dédiés sur internet. Ce sont des pratiques très répandues aux Etats-Unis et au Japon. Si la demande reste encore marginale en France, elle risque d'évoluer au fur et à mesure avec la génération internet. Elle doit elle aussi être très encadrée juridiquement, ce qui n'est pas toujours le cas que ce soit au niveau des conditions générales de vente ou du droit moral, constate Maître Da Palma,

- **Mémorial virtuel pour les soldats de 14-18 et les déportés**

« A Fontenay-sous-Bois, nous avons lancé en 2013 des parcours interactifs basés sur des QR Codes. Certains codes, positionnés sur des monuments aux morts ou des tombes importantes pour l'histoire de la ville permettent ainsi de réintégrer le cimetière dans le patrimoine de notre ville et de perpétuer la mémoire de nos disparus », témoigne Loïc Damiani-Aboulkheir, Maire-adjoint délégué à la ville numérique, au patrimoine historique et au cimetière de Fontenay-sous-Bois. « Nous avons aussi gardé la mémoire des 530 Fontenaysiens morts pendant la guerre de 14-18 en créant un mémorial virtuel sur le site des archives municipales de la ville avec la participation des habitants, nous sommes en train de faire de même avec les déportés ».



Contacts Presse

Catherine Dumas – cdumas@sifurep.com – 01 44 74 32 09

À propos du SIFUREP – www.sifurep.com

Créé en 1905, le SIFUREP (Syndicat Intercommunal Funéraire de la Région Parisienne), assure la gestion et le contrôle du service public funéraire pour le compte de 82 collectivités et gère huit délégations de service public :

- pour le service extérieur des pompes funèbres ;
- pour 5 crématoriums (Mont-Valérien à Nanterre, Val-de-Bièvre à Arcueil, Parc à Clamart, Champigny-sur-Marne et Montfermeil) ;
- pour 2 chambres funéraires (Nanterre, Montreuil).

Le SIFUREP accompagne aussi les villes dans leurs réflexions sur la place des cimetières dans le tissu urbain et sur les actions d'amélioration de gestion, d'aménagement de ces équipements publics. A cet effet, il a créé une centrale d'achat pour une meilleure gestion des cimetières et propose des marchés de services, fournitures et travaux en matière funéraire. Il a aussi mis en place une compétence optionnelle « cimetières » relative à la création et/ou à l'agrandissement, ainsi qu'à la gestion des cimetières.

Le SIFUREP est présidé depuis le 23 mai 2014, par Jacques KOSSOWSKI, Député-Maire de Courbevoie.