

Services funéraires

L'évolution des métiers du funéraire

Des métiers qui donnent du sens à la vie...

Conception : Boreal > 01.48.03.99.99



www.metiersdufuneraire.fr



www.metiersdufuneraire.fr



COMMISSION EUROPÉENNE
Fonds social européen

CPNEFP
Commission Paritaire Nationale
pour l'Emploi et la Formation Professionnelle
de la branche des services funéraires

Sommaire

LES PROFESSIONNELS DU FUNÉRAIRE

La branche professionnelle des services funéraires, représentée par les organisations patronales (CPFM, FFPP) et les organisations syndicales, s'engage auprès de ses adhérents afin d'accompagner l'évolution de leur environnement professionnel.

Elle conçoit et met en œuvre un projet d'envergure intégrant la réalisation d'un répertoire des métiers et d'une analyse prospective des métiers et des qualifications.

Conscients de la nécessaire adaptation de leurs compétences à un marché influencé par des facteurs variés, les Professionnels du funéraire analysent leur environnement et leurs métiers, et en tirent des perspectives d'évolution.

Introduction p 2-3

- Les objectifs de cette étude p 2
- Méthodologie p 3
- Les facteurs d'évolution p 3

Le contexte de l'évolution des métiers du funéraire p 4-5

- 1 > A travers l'histoire p 4
- 2 > A travers les cultures p 5

Les facteurs d'évolution des métiers du funéraire p 6-13

- 1 > Un marché en croissance à long terme p 6
- 2 > Les attentes nouvelles des clients p 7
- 3 > Une offre de services davantage personnalisés p 8
- 4 > De nouvelles pratiques culturelles p 10
- 5 > Un cadre légal et réglementaire renforcé p 11
- 6 > Des évolutions technologiques pour une plus grande sécurité et productivité p 12
- 7 > Un champ concurrentiel plus rude et plus sélectif p 13

Conclusions p 14-15

- Les grandes étapes de l'évolution des entreprises du funéraire p 14
- Un marché influencé par les comportements économiques et les pratiques culturelles des familles p 14
- Une rupture des valeurs qui modifie en profondeur la demande des familles p 15
- De nouvelles compétences nécessaires pour proposer et réaliser de nouveaux services p 15

Pour aller plus loin p 16



INTRODUCTION

■ LES OBJECTIFS DE CETTE ÉTUDE

L'environnement des entreprises de services funéraires évolue : nouvelles attentes des familles, accroissement de la concurrence, évolution des valeurs et des comportements... Pour répondre à ces changements et poursuivre leur développement, les entreprises de services funéraires ont besoin de nouvelles compétences au regard de métiers qui se transforment.

L'objectif des travaux menés est d'identifier les facteurs d'évolution et d'analyser leur impact sur les besoins en compétences des entreprises. Ces nouvelles exigences impliqueront une professionnalisation des personnels, un développement des compétences des salariés et le recrutement de profils adaptés. Pour répondre aux besoins des salariés et des entreprises, il est nécessaire de construire les parcours de professionnalisation, les formations et les certifications adaptés.

Dans un deuxième temps, la description des évolutions des métiers permettra de définir des orientations et propositions d'action en termes d'emploi et de développement des compétences, en tenant compte d'une part du contenu des métiers de demain, et d'autre part des besoins en emploi.

Les travaux réalisés sont donc utiles :

- Aux entreprises pour anticiper leurs futurs besoins en compétences et connaître les profils dont elles vont avoir besoin pour se développer,
- Aux salariés pour éclairer les évolutions professionnelles possibles,
- A la branche des services funéraires pour construire les parcours de professionnalisation, ainsi que les formations et les certifications adaptées.

■ MÉTHODOLOGIE

Les travaux ont été menés en deux étapes :

- Recensement des facteurs les plus importants qui impacteront à terme les métiers des entreprises de services funéraires, et description des évolutions probables de ces métiers,
- Description des métiers et des savoir-faire spécifiques nécessaires, et présentation des compétences, connaissances et formations conseillées afin d'accompagner l'évolution du marché.

Ce document présente les résultats de la première étape.

Ces travaux ont été menés à un horizon de 5 ans, ce qui est l'horizon opérationnel pour travailler sur les métiers et les besoins en compétences.

■ LES FACTEURS D'ÉVOLUTION

Des facteurs et contraintes de différentes natures ont été analysés : marché du funéraire, aspects démographique, économique, juridique et réglementaire, technologique, sociologique, ...

Les travaux se basent sur l'analyse des facteurs structurels, des tendances à long terme qui influenceront profondément le marché et les métiers.

LE CONTEXTE DE L'EVOLUTION DES METIERS DU FUNERAIRE

1. À TRAVERS L'HISTOIRE

Les attitudes occidentales face à la mort évoluent à travers quatre grandes périodes historiques.

- Du Moyen-Âge à la Renaissance, la mort fait partie de la vie. Elle est préparée par le futur défunt, qui attache davantage d'importance à la proximité de la sépulture avec des reliques saintes, qu'à la sépulture en elle-même.
- Entre la Renaissance et la Révolution française, le futur défunt prend conscience qu'il abandonne ses biens matériels. Soucieux de laisser des traces de son existence, des dons sont effectués auprès des fondations et des hôpitaux.
- De la fin de la période des Lumières jusqu'au milieu du XX^{ème} siècle, la mort est considérée comme une séparation d'avec l'autre. Afin de conserver le souvenir de l'autre, la sépulture et par conséquent les cimetières prennent de l'importance. Les cimetières républicains remplacent les inhumations dans les églises à partir de 1804. Le monopole des prestations d'obsèques est confié aux structures religieuses, puis est ouvert progressivement aux communes et aux professionnels. Par ailleurs, les premières sociétés crématoristes apparaissent au milieu du XIX^{ème} siècle, appuyées par la franc-maçonnerie et les « médecins hygiénistes » ; l'Église catholique s'y oppose et interdira la crémation jusqu'en 1963.
- A partir de la seconde moitié du XX^{ème} siècle, la mort devient tabou. Une des conséquences est le transfert progressif des obsèques aux professionnels. En 1964, les deux-tiers des décès surviennent à domicile ; 20 ans plus tard, les deux-tiers des décès ont lieu à l'hôpital ou en établissement de soins. Cette professionnalisation s'accompagne d'un développement des techniques utilisées (soins de conservation, etc.).

2. À TRAVERS LES CULTURES

Les comportements des familles et des clients évoluent d'un cadre culturel judéo-chrétien à un cadre culturel moderne. Sous-tendu par une rupture globale des valeurs, le passage d'une culture à une autre est néanmoins progressif.

Dans la culture judéo-chrétienne, la mort est inscrite dans la durée, dans le long terme et l'éternité. Les obsèques ont un caractère imposé par la tradition : inhumation, caveau familial et concession à perpétuité prédominent.

Le groupe entourant le défunt est composé de la famille et des voisins, il s'inscrit dans la sphère sociale et les différentes communautés (religieuse, familiale, professionnelle, etc.).

La culture moderne repose davantage sur les valeurs de régénération et de purification. Les obsèques sont organisées autour de la crémation et de la dispersion des cendres (pas de dégradation du corps, retour à la nature).

La pompe des obsèques diminue, la personnalisation est de plus en plus forte, et le lieu de recueillement est celui que le défunt a aimé, au-delà de son lieu de naissance ou de vie familiale. Le deuil social se raccourcit, voire disparaît, et les concessions sont temporaires.

Les proches et les amis prennent le relais de la famille, souvent restreinte ou éclatée, ils s'inscrivent dans la sphère intime.

LES FACTEURS D'ÉVOLUTION DES MÉTIERS DU FUNÉRAIRE

1. UN MARCHÉ EN CROISSANCE À LONG TERME

■ UNE CROISSANCE DE FOND DU MARCHÉ

La structure de la démographie française, avec les conséquences du « papy-boom » actuel, entraînera, à moyen et long terme, une croissance du marché de plus de 25 %.

En même temps, il est difficile de prévoir une croissance à court terme. Cette étude s'est attachée à étudier des données structurelles plutôt que conjoncturelles, car des indices de variation, comme la canicule en 2003, ne permettent pas de dégager de tendances lourdes.

■ UNE COMPOSITION DÉMOGRAPHIQUE PLUS HÉTÉROGÈNE QU'AUTREFOIS

La structure de la composition démographique est fortement liée aux conséquences de l'immigration et particulièrement à l'éclosion des seconde et troisième générations. Les décès d'immigrés sédentarisés en France deviendront plus nombreux, entraînant une diversification des rites concernant les personnes décédées, selon les variétés ethniques. Il y aura une baisse sensible des transports de corps à l'étranger car on constate que les immigrés de la 2ème génération se font enterrer en France, avec des rites spécifiques.

En conséquence, on pourra voir se développer le rôle des associations et des organisations confessionnelles pour une aide aux personnes, hors ou en marge du champ marchand funéraire. D'autre part, on peut prévoir un impact sur les cimetières et leur gestion, avec la création d'espaces dédiés, puisque la législation française, fondée sur la laïcité, interdit toute création de cimetière confessionnel. Prochainement, des entreprises spécialisées pourraient se développer dans les grandes villes, pour les obsèques de musulmans, bouddhistes, juifs, etc.

■ L'ÉVOLUTION DE CERTAINES CARACTÉRISTIQUES PHYSIQUES DES FRANÇAIS

Comme aux États-Unis, la France verra une évolution des défunts, plus grands et surtout plus corpulents. Si la taille est un phénomène déjà pris en compte, la rupture sera forte en ce qui concerne l'obésité, car elle nécessitera une plus grande maîtrise des techniques de portage, ainsi que des équipes plus nombreuses. Cette probable évolution aura aussi des conséquences sur le métier de thanatopracteur.

2. LES ATTENTES NOUVELLES DES CLIENTS

■ LA DEMANDE D'UNE OFFRE GLOBALE ET PERSONNALISÉE

Plusieurs enquêtes¹ mettent à jour des demandes fortes émanant des familles et des proches :

- Une prise en charge globale de l'organisation des obsèques, avec un seul interlocuteur,
- Une prise en charge plus « humaine » de la mort, avec davantage d'assistance et de conseil,
- Un dialogue pratique et constructif avec les entreprises du funéraire, en abordant d'emblée le problème financier,
- Une personnalisation plus grande des services et des produits, au moment des obsèques mais aussi pour d'éventuelles commémorations ultérieures.

Ces demandes ont déjà été prises en considération par les professionnels du funéraire, et entraînent plusieurs conséquences :

- Le développement de l'assistance et du conseil avec un seul interlocuteur : les prestations doivent être innovantes et de qualité, tant du point de vue de l'information apportée aux familles et clients, que de celui de l'aide et du soutien psychologique.
- L'émergence du métier de conseiller administratif (hors conseil fiscal, financier ou notarial) : ce métier existe déjà dans certaines entreprises, et par le biais d'une plate-forme téléphonique, aide les familles à remplir les démarches nécessaires.
- Le rôle croissant des associations et des cabinets de psychologue (l'accompagnement psychologique ne se situant pas dans le périmètre des activités des entreprises de services funéraires) : l'aide qu'ils apportent s'avère d'autant plus nécessaire que les familles deviennent restreintes ou éclatées et que les personnes âgées sont de plus en plus isolées.

■ UN CHANGEMENT DANS LE COMPORTEMENT ÉCONOMIQUE DES FAMILLES

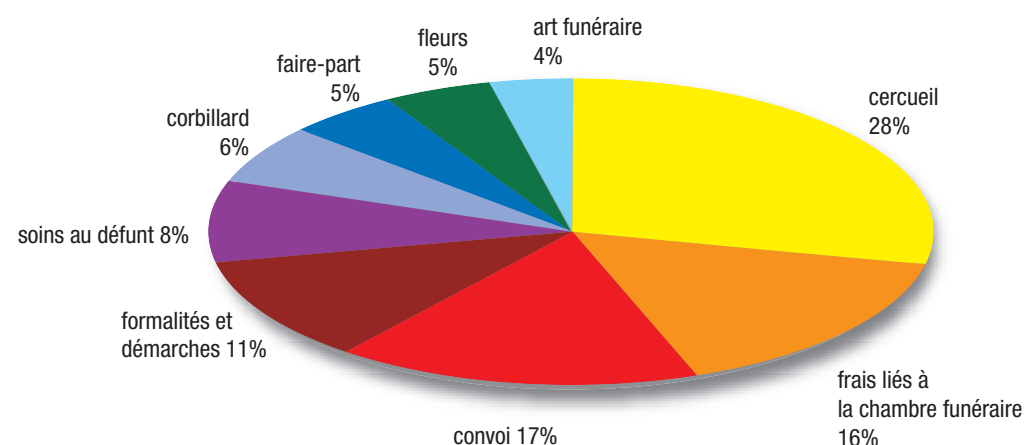
Les frais d'obsèques ont doublé depuis 1980, pour plusieurs raisons :

- Les investissements des entreprises ont augmenté : davantage de véhicules, installation technique des chambres funéraires, équipements appropriés, avec des contraintes réglementaires à respecter, etc.
- Les coûts de personnel ont cru de 11,40 %, en raison de l'augmentation des coûts de formation et d'habilitation, ainsi que du passage aux 35 heures.
- Cela a donc occasionné une inflation des coûts de fonctionnement. Les entreprises se sont multipliées, sans mutualiser leurs moyens, et face à un marché globalement stable, elles ont été contraintes d'augmenter leurs tarifs pour couvrir les coûts fixes.

À court terme, il est peu probable que les frais d'obsèques augmentent fortement. En revanche, la part des services continuera à croître par rapport aux frais de marbrerie.

¹Enquête IFOP pour la CPFM, 2004, et Enquête CREDOC pour la CSNAF, 2002

Postes de dépense pour une inhumation



Face à cette évolution des coûts, le comportement économique des familles a également changé : on assiste en effet au développement du consumérisme ; les clients sont plus attentifs aux prix, demandent une information transparente sur les prestations et leurs coûts, et achètent les obsèques comme des biens de consommation.

Le conseiller funéraire sera amené à développer ses compétences commerciales, et l'entreprise de services funéraires à proposer de nouvelles gammes de produits tout en renforçant l'information autour de ses prestations et des possibilités de financement.

■ DES LIEUX DE RECUEILLEMENT NOUVEAUX

L'enquête CREDOC réalisée en octobre 2003, à la demande de la Chambre Syndicale Nationale de l'Art Funéraire, note l'insatisfaction croissante des familles face à des cimetières uniformes, trop chargés d'un point de vue esthétique, insuffisamment spacieux et parfois mal entretenus.

Les plus grandes communes ont entamé une réflexion sur l'aménagement de leurs espaces funéraires, et devront s'impliquer dans une gestion plus stricte des sépultures, à l'aide d'outils informatisés.

3. UNE OFFRE DE SERVICES DAVANTAGE PERSONNALISÉS

■ UNE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE PLUS COMPLÈTE

Si autrefois les familles prenaient en charge l'essentiel de l'organisation des obsèques, elles en confient maintenant l'ensemble aux professionnels du funéraire, et attendent des propositions de services plus complètes.

Les familles et les proches sont de plus en plus attachés à une flexibilité dans le moment de l'organisation des obsèques (davantage de demandes pour le samedi). Elles souhaitent également des prestations logistiques annexes aux cérémonies (faire-part, commémorations, etc.). Les professionnels du funéraire reçoivent aussi un nombre croissant de demandes

d'entretien et de fleurissement de sépulture par délégation, correspondant à une transposition de ce que faisaient les familles. Les soins de conservation suivent également une croissance continue depuis 40 ans.

Ces services supplémentaires impliquent pour les entreprises du secteur funéraire, la capacité à les proposer aux familles et aux proches, à développer la qualité de l'offre, la sous-traitance à des entreprises spécialisées, la flexibilité et la réactivité dès la demande.

■ UNE DEMANDE DE PRISE EN CHARGE PLUS COMPLÈTE

La chambre funéraire a connu une rapide et forte croissance. Leur nombre était de 150 en 1990, et de plus de 1 500 en 2004.

La chambre funéraire est un lieu de transition, entre le lieu de vie (la maison du défunt) et le lieu du souvenir. Elle peut parfois être intégrée à un ensemble de lieux funéraires : crématorium, maison funéraire et salle de réception, cimetière, à condition d'avoir une entrée distincte, car elle doit rester un espace autonome.

La chambre funéraire doit être comprise comme un outil de travail de l'entreprise, un outil de proximité à partir duquel il est possible de gérer l'ensemble du processus funéraire, avec une plus grande efficacité. Elle est également un des moyens d'attractivité de la clientèle, puis qu'elle pose la réputation et la qualité des relations de l'entrepreneur avec les familles.

■ UNE DEMANDE DE MONUMENTS ET D'ARTICLES FUNÉRAIRES PLUS PERSONNALISÉS

Autrefois, l'entreprise funéraire fournissait le cercueil de base, avec la possibilité de le compléter avec divers accessoires (capiton, poignées, emblème, etc.). Désormais et de plus en plus, les professionnels vont créer et proposer davantage de gammes de cercueils, bien différenciés, avec des différences de prix justifiées.

L'art funéraire et cinéraire évolue et se développe : des matériaux, formes et teintes nouvelles sont proposés aux familles, et répondent davantage à leurs attentes. Celles-ci souhaitent en effet une plus grande personnalisation, une plus grande diversification des articles, ainsi qu'un dépouillement et une réduction de leur taille. Les familles et les proches se montrent plus sensibles à l'aspect et à l'esthétique des lieux, qui facilitent l'apaisement et le travail de deuil.

Les différents fabricants d'articles funéraires, dont les marbriers, sont donc amenés à étoffer leurs offres, afin que le conseiller funéraire puisse les intégrer dans ses propositions commerciales.

■ LE DÉVELOPPEMENT DES FORMULES DE PRÉFINANCEMENT D'OBSÈQUES

Il existe deux types de produits : la constitution d'un capital en vue de régler des obsèques, et le « contrat obsèques », qui associe deux intervenants (l'assureur et un opérateur de pompes funèbres).

Dans la première formule, le souscripteur acquitte en une seule fois (prime unique), ou en plusieurs versements (épargne périodique), ou encore durant sa vie entière (cotisation viagère mensuelle), un montant déterminé en fonction de son âge et du capital désiré. Il désigne comme bénéficiaire une personne de confiance qui se chargera d'organiser les obsèques.

Il peut donc être intéressant pour des entreprises funéraires de s'affilier à un réseau et de passer des accords avec des compagnies d'assurance. Le risque existe en revanche que les professionnels du funéraire passent par conséquent sous la tutelle des assureurs ; ils seraient alors

probablement amenés à proposer des prestations standardisées, ce qui est contradictoire avec les attentes de personnalisation exprimées par des familles.

La deuxième formule nécessite l'action conjointe d'un assureur et d'un opérateur funéraire. L'intéressé souscrit de son vivant un contrat d'assurance-vie pour un capital équivalent au montant du devis de l'entreprise de pompes funèbres, dans des conditions variables selon les contrats : prime unique, épargne périodique, ou cotisations viagères. Lors du décès, l'entreprise réalisera les prestations en suivant la définition du devis descriptif, à concurrence du capital versé par l'assureur. Le contrat obsèques est le seul cas où les gens choisissent de leur vivant leurs obsèques. Il permet d'éviter à la fois les soucis financiers et les choix d'organisation pour ceux qui restent.

Le contrat obsèques se développe de manière importante, et davantage en secteur rural qu'en ville. Cela implique une professionnalisation accrue des personnels des entreprises de services funéraires, afin d'expliquer les caractéristiques de ce type de contrat.

4. DE NOUVELLES PRATIQUES CULTURELLES

■ LA MONTÉE EN PUISSANCE DE LA CRÉMATION

La crémation est sans doute le facteur d'évolution le plus important du secteur funéraire. Avec une croissance lente et continue, de 1 à 2 % par an, (23,7 % des obsèques sont des crémations en 2004) on peut estimer que ce taux s'élèvera à 50 % en 2030 ou 2040. En 2004, pour les crémations, plus de 50 % des cérémonies sont civiles (contre 20% des cérémonies pour l'inhumation)². Selon la Fédération française de Crémation (FFC), c'est auprès des populations jeunes et urbaines que l'on trouve le plus grand nombre de partisans pour cette option.

Cette demande est renforcée par l'existence de crématoriums de proximité plus nombreux.

Les raisons qui ont permis la progression rapide de la crémation en France sont diverses : évolution des mentalités, quête de pureté, multiplication des infrastructures, manque de place dans les cimetières, explosion géographique des familles, pratiques religieuses en baisse, perception d'un coût moindre, etc.

Reste que la ritualisation des étapes de la crémation pour aider au travail de deuil des familles est encore à inventer, notamment une « cérémonie de passage » différente de la cérémonie actuelle. Davantage personnalisée, elle devrait permettre la réappropriation d'un rituel autrement perçu que comme vidé de sa substance.

■ LE SOUVENIR APRÈS LA CRÉMATION : RÉFLEXIONS TOUJOURS EN COURS

Si la crémation et sa logique moderniste et pratique, sont en pleine croissance, cette modalité funéraire côtoie toujours l'inhumation : le retour à la terre traditionnel, dans le caveau familial, répond à un besoin de commémoration, de souvenir.

On constate en effet que le taux de dispersion des cendres par rapport au nombre global des crémations est stable, voire en légère diminution du fait de l'augmentation des crémations. Les professionnels du funéraire affirment que les personnes qui se font crématiser demandent de moins en moins la dispersion des cendres et de plus en plus leur conservation dans un lieu de souvenir.

Dans tous les cas, les entreprises de services funéraires devront respecter, aider et conseiller les familles sur la dispersion ou les possibilités de conservation des cendres sur des sites aménagés et les accompagner pour des cérémonies liées aux dispositions des cendres dans des lieux de souvenir.

■ DES ACTEURS NOUVEAUX POUR ANIMER LES RITUELS

Si les familles, croyantes pour beaucoup mais non pratiquantes, retrouvent l'Église pour les événements majeurs, dont les funérailles, on assiste néanmoins à une déchristianisation générale depuis 1960.

En milieu rural, environ 90 % des convois funéraires sont actuellement des convois religieux, et 65 % en milieu fortement urbanisé. Mais face à cet attachement toujours fort, quoique ponctuel, le nombre de prêtres diminue de manière importante. L'Église catholique commence donc à missionner des laïcs, et à réfléchir aux réponses possibles face à une demande caractérisée par une simplification du rituel funéraire, le refus du temps social du décès, la désacralisation de la mort, la volonté de ne pas perturber les activités de la société civile.

■ UN GROUPEMENT DES DIFFÉRENTS LIEUX REQUIS POUR LES OBSÈQUES

La recherche de gains de productivité et de qualité de service pour les entreprises de services funéraires va probablement entraîner le regroupement des différents lieux requis par les obsèques : chambre funéraire et soins, culte, crématorium, restauration, parking, marbrerie et fleurs pourraient être réunis sur un « complexe funéraire ».

Les cimetières pourraient également évoluer vers l'aménagement végétal des sépultures davantage présent par rapport aux stèles et aux monuments traditionnels, ce qui induirait un impact sur le métier de paysagiste.

5. UN CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE RENFORCÉ

■ UNE SIMPLIFICATION DU DROIT ET DES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

La simplification des formalités administratives incombant aux opérateurs funéraires, et celle, à terme, des règles techniques appliquées aux opérations funéraires, contribueront à l'amélioration de la productivité des entreprises du secteur, ainsi qu'à la définition et l'application de règles nouvelles (par exemple réalisation des inhumations ou des crémations les week-ends et jours fériés).

L'évolution de la réglementation européenne devrait également permettre à terme la libre circulation des défunts (jouant plus particulièrement sur les zones frontalières) encore difficile à ce jour et uniquement possible en cercueil hermétique.

■ LE RENFORCEMENT DE LA LÉGISLATION CONCERNANT L'HYGIÈNE ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL

La réglementation sur l'hygiène, la gestion des déchets, la sécurité physique des salariés va se renforcer, avec des normes européennes plus contraignantes et des précautions renforcées concernant l'utilisation ou la manipulation de produits cancérigènes et mutagènes. La prévention des risques pourra vraisemblablement entraîner une évolution dans les métiers de thanatopracteur et de toiletteur.

■ LA MONTÉE DE LA JUDICIARISATION

L'arrivée de nouveaux entrepreneurs funéraires sans pré requis importants d'entrée (en particulier formation professionnelle et ressources financières) s'est souvent traduite par des différenciations fortes entre entreprises de services funéraires, et dans certains cas par une moindre qualité de prestations.

De plus en plus, lorsque la famille perçoit un défaut dans la qualité des prestations, elle n'hésite pas à réclamer réparation, allant jusqu'au contentieux. Les clients sont davantage organisés, grâce notamment aux associations de consommateurs se livrant à des analyses comparatives de prix et de devis, et réclamant plus de transparence sur la qualité des devis, la réalisation des obsèques, la garantie contractuelle du monument, du caveau, etc.

Les entreprises doivent devenir plus professionnelles sur la gestion de la qualité, du détail et de la transparence des informations clients, ainsi que sur le professionnalisme des personnels impliqués dans la réalisation des services.

■ UNE PRISE EN CHARGE CROISSANTE DES FRAIS D'OBSÈQUES

Il est possible de débloquer une certaine somme sur le compte du défunt pour financer les frais d'obsèques. Outre les ressources financières du défunt, il existe diverses modalités de prise en charge du coût des obsèques. Ces différentes sources de financement et de crédit et leurs modalités pratiques renforceront le rôle plus important d'information, de conseil et d'argumentation des professionnels du funéraire.

6. DES ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES POUR UNE PLUS GRANDE SÉCURITÉ ET PRODUCTIVITÉ

■ L'UTILISATION CROISSANTE D'OUTILS MÉCANISÉS PLUS PERFORMANTS

L'utilisation plus large des portiques pour la manipulation des cercueils et celle de matériel lourd dans les dépôts, doit permettre des gains de manutention et un accroissement de la sécurité. Cela implique pour les entreprises la nécessité d'une veille active sur les matériels et sur les fournisseurs, et la gestion des formations obligatoires pour l'utilisation des matériels et sur les risques encourus.

■ DE NOUVEAUX PRODUITS ET MATÉRIAUX

Les métiers du funéraire vont être de plus en plus influencés par l'amélioration des techniques (produits pour les soins de présentation, articles funéraires auto-produits, etc.) qui permettront d'augmenter la qualité et la réactivité vis-à-vis du client, et de minimiser les délais et les coûts.

■ LES POSSIBILITÉS OFFERTES PAR INTERNET

Une offre de nouveaux services, avec l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, sera possible. Des outils multimédia pourraient par exemple être utilisés au moment de la cérémonie.

D'autre part, l'information disponible sur Internet, accessible à toute personne, permettra de répondre à une demande de transparence accrue. Les familles pourront réaliser une large consultation de la nature des prestations et de leurs coûts.

■ VERS UNE UTILISATION OPTIMALE DES LOGICIELS DE GESTION

Les nouveaux systèmes informatiques d'aide au conseil et à la décision permettent de réaliser la programmation de la cérémonie, le choix et le séquençage des textes, des musiques, et des images. Les professionnels du funéraire devront être capables de choisir ces outils, de les mettre en place, et d'apprendre à les utiliser.

7. UN CHAMP CONCURRENTIEL PLUS RUDE ET PLUS SÉLECTIF

■ UNE RECHERCHE ACCRUE DE PRODUCTIVITÉ ET D'OPTIMISATION DES COÛTS

Le champ funéraire va progressivement s'organiser en réseaux constitués de TPE/PME, qui pourront ainsi profiter d'une fonction d'achats groupés et de prix réduits. Les entreprises ont également la possibilité de diversifier leurs sources d'approvisionnement (importation de pays étrangers), de développer la sous-traitance ou la mutualisation pour des activités hors du cœur de métier et/ou à faible valeur ajoutée.

Une des conséquences de la forte croissance des entreprises de pompes funèbres, renforcée par la nécessité de proximité avec le client, sera une réduction des coûts et une optimisation des investissements réalisés, ainsi que la mutualisation de certaines activités de service dans d'autres cas. On pourrait par conséquent assister à l'émergence d'entreprises de proximité spécialisées.

Les salariés des services funéraires devront également développer leur polyvalence, comme par exemple les ouvriers-marbriers qui devront éventuellement intégrer la fonction de porteur.

■ L'IMPACT DE LA PERSONNALISATION DE L'OFFRE SUR LA STRATÉGIE CLIENTÈLE

La segmentation de l'offre est caractérisée à la fois par les catégories sociales et par les types de pensée (catholique, musulman, juif, etc.), requérant des concepts et prestations différentes. Cette différenciation favorise les réseaux et les entreprises importantes, et également l'apparition d'acteurs nouveaux : grandes surfaces vendant des volumes importants d'articles funéraires à la Toussaint, et des entreprises spécialisées.

Les professionnels du funéraire devront mieux définir leur stratégie clientèle, développer des partenariats, communiquer et développer du relationnel spécifique auprès des différents segments de clientèle.

CONCLUSIONS

■ LES GRANDES ÉTAPES DE L'ÉVOLUTION DES ENTREPRISES DU FUNÉRAIRE

Une constante demeure : les services funéraires sont une activité non planifiable, basée sur la gestion de l'urgence.

Avant-hier : la collectivité et le clergé prennent part à l'organisation des obsèques, ce sont des événements collectifs. Les entrepreneurs fournissent les produits.

D'hier à aujourd'hui : les familles sont accueillies et les produits sont fournis par les entreprises funéraires. De nouvelles prestations et équipements se développent. La collectivité s'implique moins, les obsèques deviennent plus privées et intimes.

Et demain ? Les entreprises du funéraire devront être capables d'offrir des prestations variées, innovantes (services et produits) et différenciées face à des clients plus exigeants. L'importance croissante de la crémation nécessitera le renouvellement des services proposés. D'ici 3 à 5 ans, la qualité des offres et la capacité à être attractif seront les enjeux majeurs des entrepreneurs de services funéraires.

■ UN MARCHÉ INFLUENCÉ PAR LES COMPORTEMENTS ÉCONOMIQUES ET LES PRATIQUES CULTURELLES DES FAMILLES

L'évolution de la concurrence, plus rude et plus sélective, et les spécificités du secteur vont avoir plusieurs conséquences pour les entreprises :

- L'affiliation croissante des TPE / PME à des réseaux qui se multiplieront et grandiront, allant de pair avec une rationalisation du marché,
- La diversification des sources d'approvisionnement, le développement de la sous-traitance ou la mutualisation pour des activités hors du cœur du métier et / ou à faible valeur ajoutée,
- La recherche de productivité et de valeur en fonction de l'évolution de l'environnement. On assistera au renforcement de l'intégration des services funéraires et de la marbrerie.

On pourrait assister à l'émergence d'entreprises spécialisées de proximité, ou de sociétés de services avec des pôles spécialisés nécessitant la création de postes de responsables logistiques.

■ UNE RUPTURE DES VALEURS QUI MODIFIE EN PROFONDEUR LA DEMANDE DES FAMILLES

On assiste au développement du consumérisme : le client investit de son vivant, les familles comparent et achètent des biens de consommation.

Par ailleurs, les nouveaux comportements des familles dus aux transformations des valeurs, de la place de la mort et du culte du souvenir, entraîneront la recherche de nouveaux rites et la demande de personnalisation des produits et des prestations.

La différenciation des prestations se fera soit par les prix (ce qui est déjà le cas), soit par l'innovation et la qualité des prestations, perceptibles par le client.

Cela impliquera pour les entreprises du secteur funéraire la capacité à proposer des services aux familles et aux proches, de développer la qualité de l'offre, la sous-traitance à des entreprises spécialisées, la flexibilité et la réactivité à la demande.

Il faudra actualiser les rituels et les pratiques funéraires en tenant compte des valeurs et des sensibilités modernes, imaginer et proposer de nouvelles prestations de services pour la crémation, développer de nouveaux cérémoniels.

■ DE NOUVELLES COMPÉTENCES NÉCESSAIRES POUR PROPOSER ET RÉALISER DE NOUVEAUX SERVICES

La capacité à définir une stratégie de différenciation et une offre globale de nouveaux services sera déterminante pour les entreprises. Cette capacité nécessitera des compétences économiques, managériales et marketing.

Elle nécessitera également le développement des compétences de vente de solutions innovantes et adaptées à la demande du client.

Les entreprises auront à devenir plus professionnelles sur la qualité et le détail des informations clients, sur le professionnalisme des personnels impliqués dans la réalisation des services, et sur la capacité à gérer des litiges et du précontentieux. Par ailleurs, la capacité à accompagner la famille devra également être développée : le conseil ne sera plus seulement pour informer, mais pour écouter, comprendre le client et proposer des prestations personnalisées.

Les compétences de veille sur les marchés et les produits, de négociation de l'acheteur, de gestion logistique plus affinée et préventive des achats et des stocks, seront également à renforcer.

Dans la réalisation des services, les compétences de conception et d'animation de nouveaux cérémoniels seront importantes.

Enfin, dans les 5 à 10 ans, la polyvalence sera nécessaire sur les fonctions de portage, de pose et dépose de monuments, d'animation de cérémonies, d'accueil et présentation des défunts dans les chambres funéraires, afin de répondre aux exigences économiques du secteur.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Enquête IFOP pour la CPFM (Confédération des Professionnels du Funéraire et de la Marbrerie), 2004 : L'évolution de la consommation des familles en matière d'obsèques
- Enquête CREDOC pour la CSNAF (Chambre Syndicale Nationale de l'Art Funéraire), 2003 : La montée de la crémation, une nouvelle représentation de la mort
- Enquête CREDOC pour la CSNAF, 2002 : La crémation, quels enjeux, quelles difficultés, quelles réponses ?
- Indice INSEE, 2003 : Évolution du coût moyen des obsèques
- Enquête TNS Sofres pour Le Choix Funéraire, 2003 : Les choix funéraires des Français

Des métiers qui donnent du sens à la vie...