

funeraire

MAGAZINE

n° 237 - JUIN/JUILLET 2013

Assureurs, pompes funèbres et contrats obsèques :

Vers un
nouveau
testament ?



Un jardinier à votre disposition



N'hésitez plus à proposer vos services d'entretien de sépultures. Depuis 2008, la société En sa Mémoire développe des contrats de nettoyage de tombes, soit en direct par Internet, soit en sous-traitance pour le compte de professionnels funéraires.

Vus depuis la position de proches du défunt habitant loin de la tombe familiale, ces services sont essentiels et participent à une bonne évolution du deuil.

Sur le plan purement technique, l'intervention s'appuie sur des éléments logistiques rassurants et sur un engagement de qualité garantie. Les explications de Yann Lepage.

C'est bon ! Le stade de l'essai des cinq ans d'existence est dépassé. En sa Mémoire peut se prévaloir d'une expérience positive et d'une gestion intégrant des critères de rentabilité d'exploitation. Cinq ans pour tester et affiner les bases d'un nouveau métier, celui de l'entretien et du fleurissement de tombes selon un forfait négocié en contrat annuel, reconductible et pouvant être interrompu à tout moment par le client. En amont En sa Mémoire prend en charge la mission d'un entretien de

tombe, en aval le client garde sa liberté permanente.

Pas satisfait ? Rupture immédiate de contrat. En cinq ans, Yann Lepage ne compte que une ou deux résiliations, pour des raisons étrangères à la qualité de ses prestations d'ailleurs.

Profil d'un nouveau service

Le fleurissement d'une tombe est certainement l'acte le plus ancien que les anthropologues ont recensé dans les rites funéraires et ces derniers le considèrent même comme

un signe décisif dans la mesure des progrès de la conscience humaine. Au-delà du geste spontané de l'endeuillé, l'entretien d'une tombe participe aussi au système de civilisation adopté par les humains devenus sédentaires. Autant dire qu'il demeure important pour chacun d'entre nous de fleurir et d'entretenir l'endroit où s'exerce le culte du souvenir d'un être cher.

Tant que la trace physique garde un sens pour l'endeuillé, la tombe classique ou cinéraire nécessite des attentions pour rester digne (propreté) et témoigner d'un attachement affectif intact (dépose de cadeaux funéraires, la fleur en étant le signe privilégié).

Tout ceci étant admis, la proposition d'un professionnel, en fin de funérailles, de prolonger le service par un entretien de tombe est loin d'être absurde. Elle repose en fait sur un besoin très réel et assorti d'une réponse sur mesure. En effet, même si l'offre de prestation est globale, comprenant à chaque intervention un nettoyage complet, un fleurissement et un bilan photo de la tombe après travaux, la famille détermine librement la fréquence des opérations tout au long de l'année. Certaines ne veulent qu'une intervention au moment de la Toussaint, d'autres vont jusqu'à demander une intervention par mois.

Pour le professionnel de pompes funèbres, la proposition d'un fleurissement de tombe est doublement gagnant. Il applique sa marge sur la vente et garde le contact avec son client, parallèlement à l'entretien de son image de marque. Il faut dans ce cas que l'opération soit menée sur le terrain avec une charte précise de valeurs définissant un pépiniériste méticuleux.

La proposition de ce type de service s'inscrit dans une stratégie d'offres en bouquet qui permet de défendre le cœur d'activité en occupant la périphérie commerciale.

Gageons qu'elle représente une opportunité nouvelle dans des temps qui pourraient par ailleurs s'annoncer difficiles...



Ci-dessus, une tombe avant et après intervention. Notez bien que En sa Mémoire ne pratique pas de nettoyage de tombe au sens marbrier du terme (décapage de pierre) mais peut redorer les lettres gravées.

Les sécurités installées par En sa Mémoire



Ci-dessus Yann Lepage et Flavien Jourdain, cofondateurs de l'entreprise.

Un logiciel spécifique a été mis au point depuis 2011, baptisé Esméralda, pour sécuriser les interventions de terrain (fiches d'interventions, dates préprogrammées, conception des tournées de travail, courriers clients, etc). La notion de mémoire intervient aussi au niveau des travaux réalisés

car ils sont tous archivés après exécution. En sa Mémoire est également solide sur le plan financier et traite en gros avec ses fournisseurs. Enfin, son protocole d'intervention repose sur les principes du bio, éloignant ainsi l'usage des herbicides.

Le développement de l'activité se réalise par secteurs avec une mise en place accompagnée de formation du personnel qui prend ensuite la charge de sa région d'intervention.

Nous sommes ici dans le principe du satisfait ou remboursé, le client recevant une photo du chantier finalisé après chaque intervention.