

Publié le 3 février 2011

## Marché du funéraire : Les Epl répondent à l'envolée de la crémation

Les Entreprises publiques locales se sont adaptées à un marché du funéraire en pleine évolution. Face à une forte concurrence, les Epl veulent faire la différence avec un sens de l'éthique et du service de haut niveau.



Intérêt économique, arguments écologiques, recul de la pratique religieuse... autant de phénomènes de société qui ont entraîné le boom de la crémation en France au cours des dix dernières années. Les crématoriums ont dû s'adapter à la demande. Aujourd'hui, une dizaine d'Epl interviennent sur ce marché très concurrentiel du funéraire dans le respect d'une éthique fondée sur l'intérêt général et le respect du service public, comme à [Grenoble](#) (Pompes Funèbres Intercommunales ou PFI Grenoble), à [Béziers](#) (Pompes Funèbres des communes Occitanes ou PFO), à [Tours](#) (PFI Tours) ou encore à [Saintes](#) (Pompes funèbres intercommunales de la Saintonge ou PFIS).

La Sem PFO a, par exemple, développé dans l'Hérault une politique de qualité ambitieuse qui lui a permis d'être certifiée Iso 14001, Iso 9001, mais aussi NF 407 depuis 2010. Les PFI Grenoble, qui gère le Crématorium Intercommunal à Gières, se sont également démarquées en France en obtenant dès 2008 la triple certification dans les domaines de la « Qualité, Santé & Sécurité, Environnement » (Iso 9001, OHSAS 18011, Iso 14001).

Les Epl de l'hexagone ont su utiliser leur statut mixte public-privé pour mettre en place une stratégie de développement innovante qui concilie qualité et innovation mais aussi traitement égalitaire de

tous les usagers et partenariat avec les différentes communes de leur territoire. Les services se sont calés aux besoins des familles, avec le souci d'alléger au maximum les problèmes de ceux qui sont confrontés à la disparition d'un proche, parfois brutale. Un service gratuit d'information, baptisée Funéraire Public Assistance, est même proposé à Tours par les PFI, pendant les trois mois qui suivent un décès.

Les sociétés d'économie mixte de l'hexagone proposent désormais aux familles un service personnalisable. Musiques, photos et vidéos rendent, dans une salle dédiée, un dernier hommage au défunt avant la crémation. Plusieurs options s'offrent ensuite aux familles. Elles peuvent choisir de disperser les cendres au vent dans le Jardin des souvenirs, comme l'a voulu pendant longtemps la tradition, ou sur un emplacement symbolisé par un rosier ou autres plantes, ou les placer dans une urne, dans un columbarium. Les Epl ont ainsi voulu répondre au besoin de certains d'associer un endroit précis à la mémoire de la personne disparue pour faire leur deuil.