

Publié le 3 février 2011

## Tours : Les PFI peaufinent leurs services

Sous le statut de Sem depuis 1999, les PFI (Pompes Funèbres Intercommunales) ont développé une offre de services spécialement adaptés aux besoins des familles en deuil. En particulier dans le cas de crémations dont le nombre s'est multiplié au fil des ans. Les proches du défunt sont soutenus avant, pendant et après les obsèques.



« La pratique de la crémation s'est développée, passant de moins de 10 % à plus de 30 % en 20 ans. Il était important de s'adapter à cette évolution et de soutenir les familles dans un rituel qui, pour des obsèques civiles, remplace le passage à l'église », explique Marie-Claude Cheramy, directrice générale des [PFI](#), Sem qui intervient sur une quinzaine de communes, représentant 290 000 habitants. Les Pompes Funèbres Intercommunales ont mis en œuvre un accompagnement personnalisé.

Au Centre Funéraire Intercommunal, comme dans chacune de ses six agences, les familles et amis du défunts sont accueillis et pris en charge par un conseiller funéraire qui les accompagne dans toutes leurs démarches et demeure à leurs côtés jusqu'à la fin des obsèques. « Il aide à organiser la cérémonie et prend les dispositions nécessaires selon le mode de sépulture choisi, inhumation ou crémation dans le crématorium d'Esvres-sur-Indre, au Sud de Tours », ajoute Éric Dreneau, directeur général délégué des PFI. Un service gratuit d'information, « Funéraire Public Assistance », est même proposé pendant les trois mois qui suivent le décès. La Sem a également établi un système de permanence pour pouvoir fonctionner 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. « Nous sommes capables d'intervenir rapidement et de procéder aux premières démarches quelle que soit l'heure », précise Éric Dreneau.

Autre atout de la Sem face à ses concurrents : si le défunt n'a pas préparé ses obsèques de son vivant, une prise en charge partielle, voire totale, des frais peut intervenir pour les familles les plus démunies en accord avec les services sociaux de la commune concernée. « Dans ce cas particulier, l'hommage rendu se veut tout aussi respectueux et les pratiques et gestes professionnels sont ceux de toute organisation d'obsèques. Il y aura par exemple toujours quatre personnes qui porteront le cercueil à l'épaule ». Les cendres peuvent être soit déposées dans une urne qui peut être inhumée dans un cimetière (tombe familiale, columbarium, case cinéraire...), soit dispersées dans le jardin du souvenir.

« Notre ambition est de mettre à disposition un service de qualité, appliquer des tarifs modérés, créer et gérer des équipements funéraires modernes et performants qui tiennent compte des évolutions techniques et sociales », commente Marie-Claude Cheramy. Une politique de qualité récompensée en 2010 par une certification Iso 9001.

Par Marie-Anne RAMAZZINA