

PF Côte de Lumière...

Adhérer au GOFI, le marquage de l'indépendance et de la solidarité au sein d'une même famille professionnelle

Cinq agences⁽¹⁾ dans le sud littoral de la Vendée, au cœur de cet environnement rural si particulier bénéficiant de l'attrait du bord de mer et de son effervescence touristique estivale, c'est ainsi que l'on peut, d'une certaine manière, situer les pompes Funèbres Côte de Lumière dirigées par Fabrice Bory. Pour celui-ci, animé par des convictions où l'on perçoit l'attachement à l'indépendance, la reconnaissance de celle-ci, le désir de solidarité et le partage avec ses confrères, adhérer au GOFI sonnait comme une évidence.



Fabrice Bory.



Au commencement de cette aventure vendéenne, nous avons le beau-père de Fabrice Bory. Celui-ci rachète une société d'ambulances, en 1997, qui bénéficiait alors d'une habilitation funéraire comme beaucoup d'ambulanciers à l'époque. Il n'y avait pas de funérarium, mais il y avait un véhicule de cérémonie. Les soins et la présentation du défunt se faisaient à domicile. Un an plus tard, celui-ci, à la suite de sa rencontre et de ses échanges avec Loïck Rodde de Funéplus, décide d'investir dans une chambre funéraire qui sera construite à L'Aiguillon-sur-Mer. "Ce fut la première, avec à l'époque, une soixantaine de convois."

Apporter la valeur ajoutée d'une bonne qualification professionnelle

Fabrice Bory a rejoint son épouse dans cette activité de pompes funèbres, sans aucune connaissance du métier et sans qualification, venant du milieu agricole et travaillant dans l'entreprise familiale dirigée par son père. C'est grâce à Funéplus que Fabrice va

effectuer toutes les formations réglementaires. Et même aller plus loin en participant à la première session du CQP Conseiller funéraire (Certificat de Qualification Professionnelle) à Paris.

"Il s'agissait pour moi de me lancer dans une démarche de sérieux et de qualité dans laquelle j'inclus l'obtention de la norme NF Services funéraires et Organisation d'obsèques⁽²⁾. Je souhaitais aussi donner un cadre qualitatif aux pompes funèbres de mon beau-père que j'intégrais. Nous avons ainsi amélioré le processus de conduite d'un dossier qui débute à la prise d'appel téléphonique (pas plus de trois sonneries dans le vide) pour finir au questionnaire de satisfaction famille, ce qui était nouveau pour nous", précise Fabrice Bory.

Se développer tout en restant indépendant

Selon ce dernier, tout cela a contribué à le sortir de l'isolement - fréquent d'un point de vue professionnel en milieu rural - aidé par l'adhésion à Funéplus ainsi qu'au GOFI quelques années plus tard. Y concourant également, va suivre petit à petit une croissance externe. Dès 2006 est réalisé le rachat d'une affaire à la Tranche-sur-Mer qui permet, avec maintenant deux agences, d'atteindre 180 convois par an. D'autres

... tout cela a contribué à le sortir de l'isolement - fréquent d'un point de vue professionnel en milieu rural - aidé par l'adhésion à Funéplus ainsi qu'au GOFI quelques années plus tard.

Les PF Côte de Lumière à L'Aiguillon-sur-Mer.





L'espace funéraire et l'entrée du funérarium à Luçon.



L'espace d'accueil de la chambre funéraire de Luçon.

se feront au fil des années - dont la dernière acquisition à Luçon, bassin économique important avec presque 10 000 habitants - pour atteindre cinq établissements aujourd'hui.

"Nous sommes toujours complètement indépendants, mais ce n'est pas pour autant que nous devons être transparents sur le marché. D'où l'intérêt pour le GOFI et la raison pour laquelle j'y ai adhéré à ses tout débuts, en juin 2018. Nous avons une place prépondérante sur nos secteurs géographiques, d'autant plus en milieu rural, nous sommes sur des petits périmètres, isolés sur des petites communes de 2 000 à 3 000 habitants (excepté Luçon). Mais nous traçons notre chemin à notre rythme en prenant soin de nos collaborateurs afin qu'ils s'épanouissent dans l'entreprise."

Le GOFI, des valeurs et un projet commun

Dans cet engagement, le responsable des PF Côte de Lumière se retrouve à 100 % dans les valeurs du GOFI, se référant notamment à la mise en avant de l'indépendance, à la réalisation d'un projet commun, au combat visant à s'implanter mieux dans le marché des contrats obsèques et à faire évoluer le monde de la banque et des assurances vers plus de prise en considération des Opérateurs Funéraires Indépendants (OFI) qui sont en réels contact et accompagnement des personnes concernées... Et donc aptes à circonstancier un contrat en fonction des besoins et des souhaits concrets du contractant en prenant en compte les vrais coûts locaux. Il s'agit là, pour lui (comme pour beaucoup de ses confrères membres du groupement), d'une lutte fondamentale à laquelle on doit donner le maximum de moyens.

Lorsque l'OFI doit exécuter un contrat établi et vendu par une "banque-assurance", les prix pour les prestations et

les produits prévus ne correspondent pas ou plus à la réalité, sachant que les disparités naissent de l'ancienneté de la vente, des spécificités concurrentielles départementales ou locales (notamment pour le coût d'une crémation), de l'existence ou pas d'un article ou d'un service donné, etc.

"Ce qui est gênant, c'est que ce sont des dossiers qui peuvent nous échapper du fait de l'inadéquation entre la convention obsèques signée et l'exécution que peut en faire concrètement l'opérateur funéraire choisi par la famille du défunt. Pour nous, chaque convoi est important. Quand, sur une petite agence rurale, vous faites quatre-vingts convois par an, en perdre cinq, c'est énorme. C'est grave aussi pour les familles endeuillées qui se retrouvent dans des situations délicates, dans un moment difficile pour elles où elles sont fragiles. C'est donc un combat auquel je veux participer et dont le GOFI est pour moi le fer de lance. Bien sûr, il va falloir du temps, mais j'espère vivement que, dans les mois qui viennent, les choses avanceront."

Gil Chauveau

Nota :

- (1) Saint-Michel-en-l'Herm (agence et siège du groupe), L'Aiguillon-sur-Mer (agence et chambre funéraire avec deux salons), La Tranche-sur-Mer (agence et chambre avec deux salons), Luçon (agence et chambre avec trois), Angles (chambre avec deux salons).
- (2) Voir article sur la norme NF Services Funéraires et Organisation d'Obsèques d'AFNOR dans Résonance n° 175 - Novembre 2021.

Pour nous, chaque convoi est important. Quand, sur une petite agence rurale, vous faites quatre-vingts convois par an, en perdre cinq, c'est énorme.

Le funérarium d'Angles.

