

Publié le 30 juin 2017

Médiation du funéraire : acte de naissance

La Fédération des Epl a eu le plaisir d'accueillir le 29 juin les représentants de l'Union du pôle funéraire public (UPFP) et de la Confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie (CPFM), les 2 principaux syndicats professionnels du secteur public et privé. Ensemble, ils ont décidé de s'associer afin de mettre à disposition des familles un médiateur de la consommation.



Le secteur du funéraire s'organise afin de se conformer à la réglementation en vigueur "*afin de renforcer encore plus la qualité de service proposé aux familles*", ont déclaré d'emblée les représentants de l'UPFP et de la CPFM présents* ce 30 juin au siège de la Fédération des Epl.

L'ordonnance du 20 août 2015 transposant la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, a modifié les règles du code de la consommation. Depuis le 1er janvier 2016, toutes les entreprises commerciales ont l'obligation d'avoir un **médiateur spécifique de la consommation** pour régler les litiges qui apparaîtraient dans le cadre de la relation ou d'une transaction commerciale.

Une association pour médiation Chaque professionnel doit avoir choisi un médiateur dont le fonctionnement peut être construit autour d'une **association** réunissant l'ensemble des représentants des entreprises concernées. Il a ensuite l'obligation de communiquer les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève sur ses documents commerciaux (devis, factures, conditions générales de vente...) ou sur son site internet.

Les Epl sont bien évidemment concernées par cette nouvelle obligation légale. Beaucoup de médiations sectorielles se sont déjà mises en place depuis 2016 (eau, tourisme, transport, logement, etc.) dans lesquelles les Epl peuvent être représentées. Cette lacune dans le secteur du funéraire sera donc prochainement comblée par la désignation d'un médiateur et d'une association entourant son activité. **Alain Bachelier**, retraité du groupe OGF, est d'ores et déjà candidat.

L'ensemble du dispositif sera proposé pour validation d'ici la fin de l'été (médiateur + association) auprès de la **Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation** (CECMC) qui a autorité. Cette dernière notifiera ensuite cette médiation à la

Commission européenne.

La Fédération des Epl a joué son rôle d'impulsion Depuis 2016, la Fédération des Epl est à l'origine de la sensibilisation des Epl sur les enjeux de la médiation de la consommation.

Cette sensibilisation découle du plan d'actions 2016 de la Fédération et qui a donné lieu à la production de **notes pratiques** à destination des Epl et différents rendez-vous, notamment le 14 mars à l'occasion d'une journée consacrée exclusivement sur ce thème. Ensemble, ils ont pu y rencontrer différents experts dont notamment **Bernard Dreyfus**, délégué général à la médiation avec les services publics auprès du défenseur des droits, membre de la CECMC.

Lire aussi (pour les abonnés) : [Médiations de la consommation : l'obligation faite règle](#)

Parmi les personnes présentes à l'évènement du 29 juin, **Thierry Durnerin**, directeur général de la FedEpl, se réjouit : *"la Fédération est heureuse d'avoir accompagné ses adhérents du secteur du funéraire dans cette démarche il est vrai légale, mais aussi innovante dans ce rapprochement sur une action commune par 2 organisations représentants des intérêts concurrentiels."*

L'intégration des Epl dans le dispositif existant de la **médiation du tourisme et des voyages** tout comme la proposition d'une médiation sectorielle pour les **Epl du logement** seront les prochaines actions de la Fédération.

*Étaient présents :- **Bertrand Burel**, directeur général de la Sem [Pompes funèbres intercommunales de la Saintonge](#) (PFI de Saintonge) à Saintes,- **Bernard Chaigneau**, président de la Sem PFI de Saintonge, vice-président de la Fédération des Epl de Nouvelle Aquitaine,- **Marie-Claude Cheramy**, directrice générale de la Sem [Pompes funèbres intercommunales de Tours](#), - **Richard Ferret**, directeur général de la CPFM,- **Pierre Larribe**, responsable juridique de la CPFM,- **Patrick Lerognon**, directeur général de la Spl [Pompes Funèbres Publiques La Rochelle-Ré-Aunis](#), président de l'[UPFP](#), - **Michel Marchetti**, co-Président de la [Confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie](#) (CPFM).

Photo : (de g. à dr.) Marie-Claude Cheramy (PFIT), Richard Ferret (CPFM), Pierre Larribe (CPFM) et Patrick Lerognon (UPFP). ©Aliénor Malbosc, PFP-La Rochelle-Ré-Aunis.

Par Grégory MASCARAU