Publié le 3 juillet 2017

La médiation, nouveau-né du funéraire

L'Union du pôle funéraire public (UPFP) et la Confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie (CPFM) ont créé fin juin une association en vue d'offrir à leurs adhérents et aux consommateurs les services d'un médiateur. Depuis le 1er janvier 2016, les professionnels, tous secteurs confondus doivent garantir aux consommateurs un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation avant toute procédure contentieuse.

Les statuts de l'association ont été signés le 29 juin dans les locaux de la Fedepl. *« Le dossier d'agrément sera présenté en septembre à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation chargée de d'accorder son feu vert »*, indique **Patrick Lerognon, président de l'Union du pôle funéraire public** (UPFP) et directeur général de la Spl **PFP La Rochelle-Ré-Aunis**. En effet, les médiateurs à la consommateur doivent être agréés par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

La **mise en place de ce médiateur a pris du temps** mais à ce jour, les référencements de médiateurs par la CECMC ne sont pas tous achevés et tous les secteurs professionnels ne sont pas à ce jour couverts.

Avec le papy-boom, de 530 000 à 700 000 décès d'ici 2030

À ce jour, le funéraire est traditionnellement peu exposé aux litiges commerciaux. *« Ils sont rares et souvent*

traités en interne. J'ai 30 années d'expérience dans ce domaine et je n'ai jamais été confronté à un litige nous obligeant d'aller devant les tribunaux pour le régler », affirme Patrick Lerognon. Quand ils surviennent, les conflits portent sur un retard dans le respect des horaires d'un enterrement ou encore sur un décalage entre l'offre commerciale et la prestation fournie.

« Avec la CPFM, qui couvre près de 40 % de l'activité nationale du funéraire, nous sommes dans l'impossibilité d'identifier le volume des litiges dans notre secteur », poursuit-il. L'arrivée annoncée du papy-boomer pourrait changer la donne. *« Nous allons passer de 530 000 décès chaque année à près de 700 000 à l'horizon de 2030. Pour les Epl, qui ne représentent plus que 10 % du funéraire en France, la qualité du service rendu à la clientèle est un enjeu majeur si nous ne voulons pas disparaître. »*