**TERRITOIRES EN ACTION**

**« C’est un métier que l’on choisit. » (3 min 24)**

# Tout pour respecter le souhait des familles

**[Réunion de l’équipe. Le point sur les tâches de la journée qui commence]**

« On a une famille qui arrive à 11 h 30. À midi, il y a un décès à l'hôpital militaire de Bordeaux.  
Tous les cercueils sont prêts.  
Il n'y a plus qu'à. »

**[TERRITOIRES EN ACTION « C’est un métier que l’on choisit. »]**

**[Léa Debord au téléphone] :** « Oui, bonjour, ici les pompes funèbres Hervoit. Voilà, je vous appelle pour connaître vos disponibilités, s'il vous plaît. Pour vos prochains créneaux pour les crémations ?  
Je vais vous rappeler après, c'est que j'ai la famille qui arrive à 9 h et demie. Mais je voulais peut-être déjà connaître vos créneaux pour ne pas pour m'avancer auprès d’eux. »

**Léa Debord, conseillère funéraire - La Maison des Obsèques (VYV3) :** « Je pense que les gens ont du mal à parler du fait qu'il y a de la tristesse, qu'il y a une épreuve à traverser.

**[L’intérieur de l’agence]**

Il faudra en parler parce qu'on le voit beaucoup quand on reçoit les familles. Ils arrivent dans le bureau et c'est vrai qu'ils me disent je ne sais pas du tout ce qu'aurait souhaité papa ou maman, en fonction. Ils ne connaissent pas du tout les volontés.

**[Une personne choisit un objet funéraire]**

On essaye de creuser, par rapport à des indices qu'on peut avoir et essayer de les aiguiller, les accompagner sur toutes les démarches parce qu'il y a énormément de démarches à faire auprès des mairies, etc. Je donne tout ce que j'ai pour pouvoir accomplir le souhait des familles. Je le ferai toujours avec tout, tout ce que j'ai, et c'est ça pour moi qui compte. Et je sais qu'ils le ressentent. »

# Au sein de la Maison des Obsèques, le soutien d’un réseau

**Audrey Hervoit, directrice de territoires - La Maison des Obsèques (VYV3) :** « Donc ici, vous êtes sur le site du Plassin, qui est un complexe funéraire complet où vous pouvez retrouver ici

**[Panorama du site]**

un bâtiment pour maison funéraire où vous avez six salons.  
C'est un métier qui est très éprouvant au quotidien, mais c'est un métier que l'on choisit. Rejoindre La Maison des Obsèques, ça a pu nous apporter des supports. On a aujourd'hui un réseau de collègues. On peut s'appeler si on a un petit problème, ça nous aide. Et puis on ne se sent pas isolé. »

**[La salle où l’on prépare les cercueils]**

# Avec le cœur

**Pierre-Étienne Hervoit, agent polyvalent et responsable d’agence** **- La Maison des Obsèques (VYV3) :** «Le maître de cérémonie, eh bien, son rôle, ça va être de guider, d'accompagner les gens, faire en sorte que les horaires soient respectés et aussi faire ce qui est trop difficile à faire pour les familles. On n'a pas forcément non plus le courage ou la force de s'exprimer, mais il y a souvent des choses qu'on voudrait dire.  
Moi, je dis toujours : écoutez, je vais vous appeler, soit vous venez, soit vous me tendez la feuille.  
On partage avec les gens ces moments qu'on voudrait tous éviter. Du coup, on s'immisce, on partage avec eux ce moment intime du départ d'un proche.  
Et je pense que tout ça, on ne peut le faire qu’avec le cœur, tout simplement. »

# Objectif de La Maison des Obsèques : doubler le réseau

**Jean-Charles Suire-Duron, directeur général - La Maison des Obsèques (VYV3) :** «Ils s'engagent beaucoup émotionnellement, c'est très fort. C'est de l'émotion, honnêtement, mais c'est vrai, c'est sincère. Ça me rend très fier.  
On est dans une activité assez particulière parce qu'on a 60 % de l'activité qui est très artisanale, fait comme vous l'avez vu par exemple par des opérateurs locaux, et également avec d'autres opérateurs qui sont détenus par les fonds de pension. Le groupe et les mutuelles offrent une troisième voie finalement, et une voie plus de régulation et de modération, surtout en termes tarifaires.  
L'objectif de VYV 2025 sur l'activité funéraire, c'est de doubler le réseau, donc racheter des entreprises. Créer aussi effectivement des établissements, développer effectivement des partenariats. Aussi avec le groupe, on est en train de travailler sur tout ce qui est contrats obsèques par le biais de nos mutuelles.

**[L’agence funéraire Hervoit]**

Bien évidemment, en faisant connaître auprès des adhérents, auprès des collaborateurs, dans le groupe y compris, et également auprès de l'ensemble des autres activités sanitaires et sociales.

**[Gravure d’une plaque mémorielle]**

Le groupe a pas mal de cliniques et de maisons de retraite et ce serait intéressant de pouvoir capter l'attention des familles de ces établissements.  
Aujourd'hui, c'est un peu la boucle qui est bouclée parce qu'on va finalement de la naissance au décès avec le développement de La Maison des Obsèques dans le groupe. »