

# Journées nationales Funéplus au Mont-Saint-Michel : aller de l'avant, toujours

**Après la Vendée l'année dernière, c'est au Mont-Saint-Michel que le réseau Funéplus a tenu ses Journées Nationales 2025, les 5 et 6 juin. C'est dans une ambiance détendue mais studieuse que se sont succédés séances de travail, partage d'expériences, analyse du marché et perspectives pour l'avenir.**



**P**our ses Journées Nationales (JN), le réseau Funéplus a pris ses quartiers au Mont-Saint-Michel pour 2 jours. 2 jours de retrouvailles pour les membres présents, pour rencontrer l'équipe, les fournisseurs, les autres entrepreneurs affiliés, mais surtout pour échanger et partager entre pairs. Les participants ont tout d'abord été accueillis par l'équipe Funéplus, avec en tête Antony Fallourd et Céline Mallard, les codirigeants, dans le hall réservé aux partenaires et fournisseurs du réseau qui sponsorisent l'événement. Partageant les mêmes valeurs que ce groupe leader à taille humaine, ils ont pu profiter d'un contact privilégié tout au long de ces journées.

## Parlons chiffres

Après cet accueil, Antony Fallourd et Céline Mallard ont fait le point sur

Antony Fallourd et Céline Mallard.



**Nouveauté 2025,** le réseau a lancé une grande enquête afin de cerner au mieux le profil de ses affiliés.

l'activité du réseau, ses perspectives, le tout remis dans le contexte du secteur funéraire. En 2025, Funéplus, c'est 420 entreprises affiliées (+ 12,9 % vs 2024) représentant 795 points de vente (+ 6 %) et 3 000 collaborateurs terrain, 41 partenaires et 41 fournisseurs référencés et une équipe de 12 permanents au siège. En nombre de points de vente, le réseau est à la deuxième place en France.

Nouveauté 2025, le réseau a lancé une grande enquête afin de cerner au mieux le profil de ses affiliés. Elle a permis de constater les faits suivants : le panel de 119 affiliés ayant répondu (soit 28 % du total) représente 209 points de vente (26 %) et 3 996 monuments (28 %). Dans cette cohorte, 75 % des entreprises possèdent une chambre funéraire, et 30 % une salle de cérémonie. Au niveau de leur activité, les répondants sont pompes funèbres et marbriers à 88,5 %, pompes funèbres uniquement à 9 % et marbriers à 2,5 %. Seuls 7 % pratiquent la thanatopraxie en interne. Cette enquête, riche en enseignements, a vocation à être renouvelée afin de permettre de coller au mieux aux réalités du terrain.

Cette édition 2025 a également vu la naissance des Funé d'Or, des récompenses décernées pour les affiliés s'étant démarqués par leur activité, leur proactivité et leur implication dans le réseau.

Les premiers lauréats de cette cérémonie sont :

- Les Pompes Funèbres Legrand : ils sont les premiers à avoir cru

en Funéplus et à s'être affiliés en 1989 ;

- Ex æquo, les Pompes Funèbres Mériquot et Ronfort ont remporté un prix grâce à leurs 4 parrainages chacun, un record ;
- Les Pompes Funèbres Moreau ont, quant à elles, obtenu une récompense pour leur progression de souscription de contrats obsèques sur la période 2023/2024 ;
- Les Pompes Funèbres Lemonnier, pour la diversité des articles et outils qu'ils ont commandés ces dernières années ;
- Les Pompes Funèbres Forget, pour leur activité de marbrerie : ce sont eux qui ont commandé le plus de monuments Funéplus Granits ;
- Frédéric Leplumey, pour avoir suivi pas moins de 10 formations en 12 ans ;
- Les Pompes Funèbres Bory ont été récompensées pour leur effort de plantation d'arbres Memoria Silva.

Ces moments ont été suivis par la restitution de 2 groupes de travail Innovation.

### Groupe de travail : optimiser le premier contact avec les familles

Le premier groupe, dont les travaux ont été présentés par Florent Top, président de FunéUP, avait pour objectif la création d'un outil logiciel permettant de simplifier la vie des opérateurs de pompes funèbres. Le groupe a donc eu comme but d'optimiser l'expérience client pour les familles, en conciliant environnement concurrentiel, gestion de la vulnérabilité de la famille, démarches administratives... La mission de ce groupe était donc d'optimiser et de sécuriser le parcours funéraire afin d'améliorer le quotidien des équipes et d'accompagner les familles, du premier contact à l'après-décès. Le groupe a ainsi identifié 3 grands axes de travail.

"Le premier contact est très important : c'est là que tout commence, et aussi là que peuvent apparaître

les premières difficultés, notamment les contraintes administratives. Le groupe a notamment identifié une signature électronique parfois inégalement acceptée par les administrations, ainsi qu'une certaine disparité entre les mairies, avec des pratiques locales qui parfois divergent un peu du cadre national. Un autre sujet a également été évoqué : la durée et l'intensité du premier rendez-vous. C'est un moment clé, au cours duquel il faut être relativement rapide et où il y a beaucoup d'informations à faire passer, sans l'alourdir. Certaines entreprises le font d'ailleurs en 2 fois", précise Florent Top.

Pour pallier ces difficultés, le groupe de travail a proposé un parcours numérique dès le premier contact, qui permettrait de récolter directement les informations et les documents clés (livret de famille, notamment), mais aussi de proposer la signature électronique.

L'idée serait de pouvoir envoyer un lien depuis le téléphone portable du conseiller funéraire à la famille, sur lequel elle pourrait rentrer les informations sur le défunt, signer électroniquement, et enfin déposer les documents nécessaires. Le but de la démarche étant de gagner du temps pour anticiper la déclaration de décès et gérer facilement les cas

... la création  
d'un outil logiciel  
permettant de simplifier  
la vie des opérateurs  
de pompes funèbres.

L'équipe Funéplus.



**TÉNÉO INDUSTRIE**  
MAINTENANCE INDUSTRIELLE

|| Gardez une **longueur d'avance**  
et misez sur notre **savoir-faire**

Ténéo Industrie | Tél. : 01 84 80 61 06 | [www.teneo-industrie.fr](http://www.teneo-industrie.fr)



Il faut sensibiliser les conseillers funéraires. Dès le premier rendez-vous, il faut formaliser les méthodes de paiement...



Le monument modulable ORELL.

... trouver des solutions pour décharger les professionnels du funéraire des opérations purement administratives...

de familles éparpillées avec des membres qui vivent parfois à des centaines de kilomètres les uns des autres.

### La sécurisation et le suivi des paiements, un défi pour tous

Le premier point évoqué à ce sujet est que : "Ce n'est pas forcément la zone de confort des conseillers : ils ne font souvent pas ce métier pour l'argent, plutôt par vocation, par dévouement pour les familles. Aborder ce sujet est assez délicat pour eux, mais malgré tout un sujet essentiel pour une entreprise. Aujourd'hui, on remarque que les risques d'impayés sont en hausse, avec un pouvoir d'achat qui diminue pour tout le monde, et bien sûr un suivi et une réclamation du paiement qui sont difficiles, avec des mails à envoyer aux différents organismes et à suivre entre les parties prenantes, sans parler de virements de la part des banques qui ne mentionnent pas le nom du défunt, ce qui prend beaucoup de temps de recherche", explique Florent Top.

Pour optimiser ces opérations : "Il faut sensibiliser les conseillers funéraires. Dès le premier rendez-vous, il faut formaliser les méthodes de paiement, prendre un acompte ou un chèque de caution, voire une empreinte bancaire (ce qui reste rare). Il faut donc former les conseillers afin de trouver le discours idéal pour en parler lors du premier rendez-vous. Il manque quand même un outil clé en main pour gérer ce sujet. Nous réfléchissons depuis plusieurs mois à un logiciel centralisé de pilotage des paiements : centraliser les méthodes de paiement, ou proposer simplement des facilités (crédit en plusieurs fois), généraliser les prélèvements SEPA, mais aussi la prise d'empreintes bancaires. On a également pensé à faciliter l'édition et l'envoi de demandes de paiement, et à synchroniser le tout avec un logiciel de gestion pour réconcilier automatiquement les paiements entrants. Bien sûr, le logiciel comprend également un volet statistiques. Nous travaillons aussi sur la possibilité pour chaque dossier de définir des méthodes de paiement, même si différentes personnes veulent payer différemment. Il serait aussi possible de prélever sur le compte du défunt avec un règlement du solde par la famille, si besoin", précise-t-il.

Automatiser les démarches administratives et faciliter la vie des pompes funèbres, afin de donner plus de temps au conseil et à l'accompagnement des familles, c'est aussi fluidifier les relations avec les administrations et les banques, notamment : "Nous développons également un outil permettant d'envoyer et de piloter les demandes : les envois de mails de relance à la banque du défunt, par exemple, pourraient être automatisés, avec les pièces justificatives jointes automatiquement. Il faut aussi réconcilier les paiements : tout paiement entrant sur le compte pourrait automatiquement solder les factures dans le logiciel de gestion."

### La vente de services complémentaires, quand en parler ?

Là encore, c'est une question de temps, comme le dit Florent : "Concernant la vente de fleurs, de plaques... la difficulté pour aborder le sujet avec les familles vient de la temporalité mal définie : quand est-ce qu'il faut les proposer ? Souvent, c'est fait trop tôt ou trop tard, par manque de temps. De plus, le conseiller est souvent mal à l'aise : il ne voit pas la famille comme un client. Il y a globalement peu de suivi après les obsèques, mais les conseillers n'ont souvent pas de consignes et de temps à accorder à la relance pour le suivi après obsèques."

Il faut donner du temps aux conseillers : "Nous avons identifié plusieurs pistes : il faut définir le timing, mais également segmenter l'offre et automatiser les relances le plus possible, car nous sommes convaincus que les conseillers funéraires auront peu de temps à consacrer à ces sujets, donc il est nécessaire de privilégier l'envoi d'e-mails automatiques après les obsèques. Le but de ce groupe de travail était de trouver des solutions pour décharger les professionnels du funéraire des opérations purement administratives pour qu'ils aient plus de temps à consacrer aux familles. Nous sommes en train de finaliser les solutions, afin que vous puissiez vous consacrer à votre cœur de métier : l'accompagnement", conclut-il.

### Groupe de travail : un monument exclusif et collaboratif Funéplus

Le second groupe de travail présenté par Benard Maffre (Granits Michel Maffre), Franck Le Roy (Stonest) et

Florence Gauthier-Raynal (Funéplus Granits) a planché sur la thématique de la marbrerie en agence de pompes funèbres, avec le lancement préalable d'un grand questionnaire sur le sujet, dont 4 thématiques ont été dégagées :

- Trouver des solutions pour financer les expositions de monuments : c'est un marché "classique" de l'imaginaire des familles, et il faut créer l'offre pour stimuler la demande, et l'exposition fait ce travail très bien.
- Faire de la location de monuments pour les expositions, avec option d'achat ou pas. Cela permettrait aux pompes funèbres d'exposer à moindre coût.
- Se concentrer sur la formation, avec des petites mises en situation pour former les équipes, car la vente de marbrerie est un domaine spécifique.
- Faire un monument exclusif aux affiliés Funéplus : c'est cette solution qui a été retenue.

#### **Concevoir un monument modulable avec des affiliés**

Lors de la réunion de travail en présentiel, différents concepts ont été testés : idées, formes, designs, matériaux... Il en est ressorti toute une gamme de monuments, des monuments qui peuvent se décliner en plusieurs versions. Rien n'est figé : tout peut évoluer, selon les envies, les régions, les contraintes, les finances... La gamme est immédiatement identifiable comme un monument Funéplus. Ce monument, l'ORELL, est entièrement modulable, avec une tombale ou pas, des galets, un jardinet... au final, il y a 5 variantes différentes possibles, toutes déposées à l'INPI.

Ces monuments sont personnalisables : il est possible de changer l'emplacement ou la forme du logo en trèfle (en quatre parties), de laisser des messages éphémères avec des marqueurs gouache. Il est également possible de mettre un arbre ou des fleurs au niveau de la stèle...

Il y a également un pupitre sur lequel on peut écrire au feutre pour laisser un message, ou graver.

#### **Faire bouger les lignes en innovant pour les familles**

Ces JN ont également été l'occasion de mettre en avant 3 dirigeantes de pompes funèbres qui changent les choses et "font montre", comme on dit, d'un incroyable talent.

La première est Sandra Izabelle, qui préside aux destinées des pompes funèbres Izabelle-Renaud à Saint-Lô (50). Elle a en effet décidé d'embaucher une "nouvelle collègue", en la personne d'une chatte nommée Valkyrie. Loin d'incommoder les familles, elle permet d'ajouter de la chaleur à des entretiens souvent éprouvants pour les familles, tout en soudant l'équipe autour d'elle. Elle amène également un sujet de discussion, fournit une présence reconfortante (allant jusqu'à se coucher sur les genoux de certains clients) et permet de créer du lien au sein des familles et avec les autres employés. De plus, au-delà de ses vertus thérapeutiques (c'est même ce que dit sa photo sur le site de l'agence), Valkyrie est un vecteur de communication : depuis son arrivée, l'entreprise a eu les faveurs du Parisien, de la radio NRJ ou encore de Ouest-France.

La deuxième initiative mise en avant lors de ces moments est celle d'Anabel Leduc, gérante de pompes funèbres. À vos côtés, à Beaupréau-en-Mauges (49). Elle a en effet converti une maison d'habitation en funérarium pour des cérémonies très personnalisées dans un cadre exceptionnel : un grand parc avec un étang fait en effet partie du funérarium. Ainsi, les familles peuvent se promener dans le parc, y organiser des cérémonies civiles, mais également laisser des objets, des souvenirs sur les arbres, au bord de l'eau... une façon de se recueillir hors du temps, qui est très appréciée par les familles.

... des monuments  
qui peuvent se décliner  
en plusieurs versions.  
Rien n'est figé :  
tout peut évoluer,  
selon les envies,  
les régions,  
les contraintes...



## **"Traité des nouveaux droits de la Mort"**

**Tome I : La Mort, activités juridiques - 430 pages - Tarif 69 €**  
**Tome II : La Mort, incarnations cadavériques - 430 pages - Tarif 69 €**

**PROMO Résonance : 75 € les 2 tomes au lieu de ~~138 €~~**

Parution Novembre 2014

Disponible sur la boutique en ligne du site de Résonance :

[www.resonance-funeraire.com](http://www.resonance-funeraire.com)

... le Club Avantages  
aux affiliés Funéplus  
permet  
à leurs collaborateurs  
de bénéficier de réductions  
dans des enseignes...

Enfin, la troisième initiative mise en avant est celle de Muriel Ebérard à Pardies (64), qui chamboule les cérémonies en créant des moments hors du temps, originaux et très personnalisés, sécurisants et inoubliables. Elle utilise notamment des galets peints à déposer sur la sépulture, de l'origami, mais surtout une collection de cartes créées pour l'occasion qui permettent aux familles de se rappeler du défunt : les cartes indiquent "son plat préféré", "un de ses livres préférés"... Elle propose également des lâchers de ballons lors des cérémonies, pour que ces dernières soient le plus personnalisées et originales possible.

### Un CSE pour les petites structures

Enfin, Cécile de Krassilnikoff et Stéphane Labes de Tempeos sont montés à la tribune pour présenter le Club Avantages Funéplus, un comité d'entreprise accessible aux petites structures. Dans un contexte de recrutement difficile, pouvoir proposer les mêmes services que les grandes entreprises est plus qu'un détail pour les structures avec peu d'employés. Ainsi, la solution de Comité Social d'Entreprise (CSE) proposée par le Club Avantages aux affiliés Funéplus permet à leurs collaborateurs de bénéficier de réductions dans des enseignes, de billets de cinéma ou d'entrées dans des parcs de loisir à des tarifs préférentiels... Pour les gérants, ce sont également

des sommes qui ne génèrent pas de charges sociales, et donc plus faciles à supporter pour les petites entreprises.

Pour conclure, ces JN se sont terminées sur de beaux moments de convivialité, avec des projets plein la tête pour les participants. Les différentes conférences, présentations, groupes de travail ont permis à tous de constater qu'ils ne sont pas seuls face à la conjoncture pas toujours facile, et que le funéraire est un secteur qui fourmille d'idées nouvelles pour renouveler les rites, accompagner les familles, créer des moments forts à l'image des défunts et honorer leur mémoire. La croissance du groupe Funéplus montre que son concept est le bon, et que les entreprises qui s'y affilient partagent une même vision de leur secteur et de l'entrepreneuriat. Rendez-vous en 2026 !

**Mathieu Bougaud**

Les participants.



**Résonance**  
Funéraire



Restez connecté à l'actualité du funéraire  
**Réjoignez-nous** sur notre page Facebook  
et soyez les premiers à commenter et à relayer toutes les informations.

Aimez notre page et envoyez nous  
des petits messages sympa \*

Recherchez Résonance Funéraire  
à partir de votre compte Facebook



\* Les autres messages ne seront pas lus