



Résonance

Funéraire

Interview

Gautier Caton :
j'ai choisi d'adhérer au réseau
d'entreprises indépendantes
UDIFE - Le Choix Funéraire



Prévoyance

"Majeurs protégés" :
qui est concerné ?



Vie des entreprises

2B&G Qualité :
bienvenue dans l'univers
de la conformité réglementaire



Réglementation

L'entreprise de pompes funèbres
ne peut pas prélever les frais d'obsèques
sur le compte du défunt...



2B&G Qualité : bienvenue dans l'univers de la conformité réglementaire

Nous le savons tous, le funéraire est l'un des domaines où on légifère le plus et où l'exigence de qualité des matériels et équipements est essentielle... Encore faut-il bien appréhender le sujet et ne pas se précipiter dans toutes sortes de fausses bonnes idées. Ce sujet ne s'improvise pas, et le choix de son interlocuteur Qualité est primordial. 2B&G Qualité et son cofondateur Éric Berger détonnent par une double compétence tout à fait inhabituelle, mais qui en fin de compte fait toute la différence. Explications...



En octobre 2011, un arrêté ministériel vient définir de nouvelles règles relatives, notamment aux organismes vérificateurs, afin de se mettre en conformité avec le droit européen. Une accréditation est désormais exigée, et cette nouvelle posture ne relève plus de la discrétion des préfetures. Le durcissement de l'accès à ce type de prestations devenues très observées et où le laxisme n'a pas sa place n'a pas fait que des heureux ; à contrario, d'autres se sont félicités de l'exigence de professionnalisme et de connaissances initiales pour un bon exercice de cette activité désormais encadrée.

Conséquence immédiate, le funéraire entre de plain-pied dans la sphère des

François Boirié (à gauche) et Éric Berger (à droite).



Les évaluations menées par les équipes d'évaluateurs COFRAC sont réalisées conformément aux normes européennes en vigueur.

référentiels normatifs, ce qui, est une excellente chose. En effet, l'exigence de qualité auprès des familles se doit le cas échéant d'être démontrée par des évaluations périodiques sérieuses, et si pour l'instant il n'est pas encore question des prestations de services, la conformité des matériels et équipements en revanche est indispensable pour un bon exercice dans les meilleures conditions possibles.

Les opérateurs vérificateurs "historiques" durent ainsi passer à ce nouveau système d'accréditation pour leurs activités de contrôle des chambres funéraires, crématoriums et véhicules funéraires, et durent se soumettre à un certain nombre d'évaluations réalisés par le COFRAC (COMité FRANçais de l'ACcréditation), qui est l'organisme qui contrôle et évalue annuellement les organismes déjà accrédités, ou candidats à l'accréditation, qui proposent des prestations de certification, de vérification, d'inspection, d'essai, d'étalonnage, d'analyse ou d'examen.

Les évaluations menées par les équipes d'évaluateurs COFRAC sont réalisées conformément aux normes européennes en vigueur. Objectif : offrir des garanties solides aux clients du Comité, aux clients des clients et aux prescripteurs privés et publics... La plupart des organismes d'évaluation de la conformité déjà clients du COFRAC procèdent au renouvellement de leur accréditation, soit pour des raisons réglementaires, soit pour des raisons stratégiques, afin de conserver leurs marchés, développer l'export ou conquérir de nouveaux clients. Le

renouvellement est prononcé pour une durée de 5 ans avec un contrôle d'évaluation annuel où tout écart constaté à l'application de la réglementation devra être rectifié.

Éric Berger, un parcours atypique, mais très valorisant

Le secret d'Éric Berger, tient à ses 25 années passées dans la profession funéraire. Il en connaît tous les arcanes, et c'est cette parfaite connaissance professionnelle qui va retenir l'attention du COFRAC. Passionné par les démarches techniques et qualité, il s'intéresse très tôt à l'application de normes pour le funéraire et, bien que ce sujet ne soit pas à cette époque d'actualité, il développe dans ce domaine une expertise unique. Il est formé à la norme 17020 régissant les organismes d'inspection au COFRAC, où il devient évaluateur technique.

Il collabore étroitement au sein de la commission d'évaluation qui précisément accrédite les entreprises chargées des contrôles. Le passage à l'accréditation en 2011 va accélérer le développement de sa nouvelle vocation. Après un rapide passage au sein d'une enseigne funéraire qu'il fera accréditer, il s'associe avec François Borie professionnel de l'inspection pour la création de l'entreprise accréditée, 2B&G Qualité.

"Notre mission est certes de contrôler des structures, mais également de les préparer à cela. Nous sommes en mesure d'effectuer des sessions de formation et d'information, afin que la dimension qualitative de l'évaluation soit non seulement bien comprise, mais également source de potentielles actions d'amélioration", souligne Éric Berger, et d'ajouter : "La démarche pour les entreprises funéraires est sensiblement la même. Une visite

d'un organisme accrédité comme le nôtre ne doit pas se vivre comme un contrôle pénalisant. C'est bien au contraire un rendez-vous où, grâce à l'évaluation des matériels et équipements, nous allons pouvoir échanger avec les entreprises sur leurs droits et devoirs, le contexte réglementaire fluctuant, le renouvellement des matériels... Prises dans ce sens, nos visites sont profitables aux opérateurs, et ils le comprennent bien".

Confusion des genres

Il est un détail intéressant qu'il faut souligner. Pour nombre d'organismes publics, notamment certaines préfetures, le temps s'est arrêté dans la dénomination des structures agréées désormais accréditées, qui, aujourd'hui, ne se limitent pas à l'association des deux noms historique "agréé" et l'accréditée. Ce retard de vocabulaire fait qu'il est toujours question pour elles d'entreprises "agréées" pour effectuer les vérifications, or le mot "agrément" a disparu du vocabulaire réglementaire en octobre 2011 pour laisser la place à "organisme accrédité". La différence est subtile, mais elle est toutefois essentielle.

Pour Éric Berger, ce point est sensible et d'importance : "Il est toujours délicat de faire observer à une préfeture l'actualisation des textes législatifs et réglementaires. Cette connaissance lacunaire de ce volet peut être préjudiciable non seulement pour les opérateurs funéraires, mais également pour la préfeture en question. L'accréditation est un terme qui mérite que l'on s'y arrête. C'est avant tout la reconnaissance de la compétence, et de l'autorité de référence de la conformité.

Démarche volontaire ou réglementaire, l'accréditation consiste à éva-



L'accréditation est un terme qui mérite que l'on s'y arrête. C'est avant tout la reconnaissance de la compétence.

2 B & G QUALITÉ
Audits • Contrôles • Études • Formations

Organisme de contrôle des installations funéraires
Accréditation nationale

Accréditation N° 3-1146
Portée disponible sur www.cofrao.fr

VISITE DE CONFORMITÉ ÉMISSION DU RAPPORT

- Véhicules de transports de corps
- Corbillards, véhicules mixtes
- Chambres funéraires
- Funérariums
- Maisons funéraires
- Crématoriums

Rapidité d'intervention et rapports délivrés sous 72h

www.2bgqualite.fr

Interventions sur tout le territoire
Pour tout renseignement funéraire
06 84 75 64 70
berger@2bgqualite.fr

Siège social : 380, rue Clément Ader - Local 14 - 27930 Le Vieil Évreux • Email : contact@2bgqualite.fr

Groupes SLR - 01 60 42 52 80



véhicules, les chambres funéraires et les crématoriums. Connaître sur le bout des doigts l'intégralité des textes et la jurisprudence associée est affaire d'expert... accrédité.

Le parc français de chambre funéraires et de certains crématoriums est vieillissant. La réglementation pour sa part est, des plus complexes et sa lecture dans l'esprit du texte suppose du temps ainsi que des connaissances initiales que nombre d'opérateurs ne possèdent pas. Il en est de même pour les architectes en charge soit de la réhabilitation de ces locaux ou de leur conception initiale.

Si le maître d'œuvre est en capacité d'édifier selon les règles de son art un projet de bâtiment, il doit néanmoins en appréhender les facettes réglementaires relatives au funéraire, notamment épaisseur de certaines cloisons, aération, dispositif sanitaire... 2B&G Qualité intervient fréquemment sur des missions amont : "De plus en plus d'opérateurs comprennent que notre rôle ne se limite pas à une vérification selon une grille d'audit. Examiner les plans d'exécution avant la réalisation en compagnie du maître d'œuvre et du maître d'ouvrage permet souvent d'éviter des erreurs qui peuvent financièrement impacter un budget de réalisation. Nos recommandations sur ce type de mission sont la garantie pour l'opérateur que son équipement répondra en tous points aux exigences législatives et réglementaires relatives au funéraire. La dimension de conseil est donc une autre facette non négligeable de notre activité, une facette exponentielle compte tenu du grand nombre de projets actuellement en prévision en France", précise Éric Berger.

"Il est un sujet sur lequel j'aimerais intervenir. Le renouvellement des parcs de véhicules. Une nouvelle acquisition répond à des caractéristiques précises et normées de la part du constructeur aménageur lui-même soumis à notre contrôle, on ne peut pas faire un véhicule funéraire n'importe comment. Un passage à la DREAL (Mines) s'impose, il en va de la sécurité du chauffeur et des éventuelles personnes transportées. D'autre part, la revente des anciens véhicules peut également poser problème, dans le sens où le caisson funéraire déjà ancien suppose son remplacement et ne peut être vendu en l'état. Un contrôle de conformité valable six mois est obligatoire pour

le vendeur, et ce pour éviter de mauvaises surprises à l'acquéreur. Consulter au préalable nos services évite, à l'instar des créations d'équipements, ventes ou achats, des problèmes regrettables mais inévitables si on tente de s'exonérer du volet réglementaire."

Agir très en amont, contribuer au développement éthique du funéraire

La loi de 1993 a eu, parmi d'autres, un aspect bénéfique, de même qu'une véritable prise de conscience des enjeux relatifs à la qualité, concurrence oblige. Certaines structures rarissimes se sont lancées dans des certifications Qualité selon des référentiels normatifs tels que ISO 9001 pour les services, OHSAS 18001 pour la santé, sécurité et conditions de travail, ou ISO 14001 pour l'environnement. Ces certifications démontrent que la Qualité est une exigence non seulement interne à l'entreprise, mais également de la part des familles. La qualité en tant que référentiel normatif, mais également en tant que volet obligatoire du contrôle, est donc au cœur du débat qui doit animer nos instances de représentation funéraire.

"Je suis convaincu que les organismes accrédités ont leur place au sein du Conseil National des Opérations Funéraires (CNOF), c'est même vivement souhaitable. Nous disposons des compétences liées aux impératifs de notre expertise, mais aussi d'une connaissance parfaite du "métier" et de ses obligations législatives et réglementaires qui évoluent en permanence. Les différentes évaluations ont permis une harmonisation des procédures de contrôle par la clarification de certaines applications du CGCT".

Allier rigueur et souplesse

On l'aura compris, 2B&G Qualité redéfinit les contours de sa mission initiale. Apporter l'expertise requise pour effectuer un contrôle crédible, valide et porteur ne peut se faire que par la conjugaison de la rigueur, associée à la prévention. C'est pourquoi le périmètre des interventions de 2B&G Qualité et Éric Berger s'élargissent au conseil expert très amont du volet contrôle. Cette nouvelle perspective inclut également la formation et l'information, tant au niveau des collectivités locales et territoriales qu'à celui des préfectures, où la lecture des textes sur le fond et la forme est essentielle pour leur bonne application.

"Nous appliquons des valeurs éthiques et humaines au service de l'accréditation. Nous sommes indépendants vis-à-vis de toute démarche commerciale, nos décisions sont impartiales, nous agissons en transparence par des méthodes et des processus clairement identifiés ; enfin, nous garantissons la confidentialité totale de nos actions. Nous sommes des acteurs de l'intérêt général et du bien commun. Nous avons pleinement conscience de nos responsabilités tant humaines que financières, et nous contribuons efficacement et loyalement au progrès social et économique des entreprises. En cela, nous sommes et restons un maillon fort de notre chaîne funéraire", conclut Éric Berger.

Jérôme Maniaque

Nos recommandations sur ce type de mission sont la garantie pour l'opérateur que son équipement répondra en tous points aux exigences législatives et réglementaires relatives au funéraire.

luer et reconnaître la compétence technique et qualité ainsi que l'impartialité des organismes d'évaluation de la conformité, qui vérifient que les produits, services, systèmes, installations et personnels répondent à des exigences spécifiées. L'accréditation des organismes d'inspection est un moyen d'attester de leurs compétences et de leur impartialité pour réaliser des missions spécifiques de contrôle à contenu technique. Elle permet de valoriser les organismes et de donner confiance à leurs clients ou aux autorités publiques.

C'est une authentique mission de confiance, nous sommes le trait d'union entre les opérateurs et les représentations départementales de l'État, qui sont dépositaires des listes d'opérateurs ayant satisfait aux exigences de contrôle. Il en va donc d'une certaine façon de la sécurité d'exercice auprès des familles et de la crédibilité de la préfecture qui doit veiller à la bonne application des textes relatifs notamment au funéraire. Nous sommes donc les "faisant foi", c'est-à-dire que nos procédures sont la reproduction et l'application des décrets concernant les installations funéraires du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT)", insiste Éric Berger.

Véhicules, équipements funéraires et crématoriums, se faire évaluer, c'est se préserver

Les visites de contrôle d'organismes accrédités sont obligatoires pour les

Consulter au préalable nos services évite, à l'instar des créations d'équipements, des problèmes regrettables mais inévitables si on tente de s'exonérer du volet réglementaire.

Nous disposons des compétences liées aux impératifs de notre expertise, mais aussi d'une connaissance parfaite du "métier" et de ses obligations législatives et réglementaires qui évoluent en permanence.

Encart pub : 1/4