

La maison des obsèques

The logo for Vyv3 is positioned in the bottom-left corner. It features the text 'vyv' in a bold, lowercase, sans-serif font, followed by a superscripted '3'. The text is white and is contained within a white, rounded, oval shape. This oval is set against a large, stylized graphic of a flower or sunburst with three petals in shades of orange and yellow.

vyv³

Introduction



Lionel Crepin

Directeur des ressources
humaines, référent raison
d'être

« La raison d'être « se mobiliser chaque jour au cœur des territoire » s'inscrit et participe à la construction de la marque employeur de La Maison des Obsèques. Proximité, conciliation des enjeux professionnels et personnels, réaffirmation de notre rôle d'acteur de l'économie sociale et solidaire, telles sont les convictions de notre groupe que nous souhaitons mettre en avant et continuer à faire vivre concrètement »

Les chiffres clés



**+180 agences et + 110
funérariums en France**



**+ 38 départements pour
être au plus près des
familles accompagnées**



**24h/24 – 7j/7 : une
assistance téléphonique
permanente**



**1er opérateur funéraire
mutualiste en France**



**100 % des devis gratuits
et personnalisé**

Présentation du comité

Noms et fonctions des référents entités

- **Lionel Crépin**
 - DRH
- **Rémy Guéneuguès**
 - Membre du directoire

Liste des membres du comité

- Lionel Crépin
- Remy Guéneuguès
- Audrey HERVOIT
- Marie Rondeau
- Sarah ARNAUD
- *Autres invités ponctuels*

Grands thèmes abordés :

- Réunion de lancement et de présentation ;
- Notre rôle en tant qu'acteur au sein de l'ESS & « démystification du secteur » ;
- Identification des actions à valoriser ;
- Réflexion sur l'apport d'intervenants externes ;
- Pas de budget alloué en 2024.

Au sein du comité ..



Rémy Guéneuguès

Membre du conseil de
surveillance
Membre du comité

« Prendre soin des défunts, de leurs familles, de leur entourage : ce sont des métiers exigeants et engageants. Il est utile de prendre le temps d'en parler. La démarche Raison d'Être est un levier supplémentaire pour mettre en valeur ce qui fait le quotidien de tous les acteurs et actrices engagés dans la réussite de ce beau projet collectif qu'est La Maison des Obsèques. »

Suivez l'évolution du nombre d'actions par ici

➔ [Voir sur la plateforme](#)

Les indicateurs nationaux déclinés



Patient, client, salarié

- > Score NPS 2024 (Net promoter score)

N/A – l'outil n'est pas déployé

- > Taux de satisfaction des patients/aidants (via enquêtes de satisfaction)

N/A – l'outil n'est pas déployé

- > Couverture géographique des services proposés VS déserts médicaux :

39 départements en France entière



Salariés

- > Taux absentéisme

- **2024 : 4,4 %**

- > Engagement intrinsèque (PRISME)

- **2024 : 7,8/10**

- > Taux de collaborateurs ayant bénéficié d'un entretien annuel

- **2024 : 57 %**



Planète

- > Consommation kWh/m2 2023 :

Données non disponibles

- > Bilan Carbone sur les émissions d'équivalent CO2 :

Données non disponibles

- > Nombre de personnes ayant suivi la formation « santé, climat et biodiversité »

N/A – l'outil n'est pas déployé

Le top 3 des actions 2024 : patients, clients, résidents

Infographie parcours simplifié sur [le nouveau site](#)

Dans les instants douloureux qui suivent la perte d'un proche, il est souvent difficile de savoir par où commencer. Pour répondre à ce besoin de repères et accompagner les familles avec humanité, La Maison des Obsèques met à disposition une infographie claire, transparente et simplifiée.

Ce support visuel a été conçu pour guider pas à pas les proches dans les premières démarches à effectuer après un décès :

Ce qu'il faut faire dans les 24 premières heures

Ce qui peut être réalisé dans les jours suivants

Et comment anticiper les formalités administratives

À travers cette initiative, l'objectif est de rassurer les familles, en leur offrant un point de repère fiable et compréhensible, dans un moment de doute, de vulnérabilité et de grande charge émotionnelle.

Ce document vient compléter l'accompagnement humain et bienveillant des conseillers funéraires, disponibles à tout moment pour répondre aux questions, expliquer les démarches et soulager les proches dans les décisions à prendre.

Parce qu'aucune famille ne devrait traverser seule ces étapes difficiles, La Maison des Obsèques agit pour rendre ce parcours plus doux, plus lisible et profondément respectueux.

[Découvrir l'action sur la plateforme](#)

PRENDRE SOIN DES PATIENTS ET CLIENTS

1. Que faire au moment du décès ?

24H Dans un délai de 24 heures
Les premières 24 heures après le décès sont cruciales, car plusieurs démarches doivent être effectuées rapidement.

1 Constat de Décès
La première étape consiste à faire constater le décès par un médecin ou un officier de l'état civil. Ce-ci délivrera un certificat de décès, document indispensable pour la suite des formalités.

2 Déclaration de décès
Une fois le certificat obtenu, vous devez déclarer le décès à la mairie ou au service funéraire. Cette déclaration doit être faite dans les 24 heures suivant le constat de décès.

3 Préparation des obsèques
Contactez votre entourage afin d'organiser les obsèques. Les conseillers funéraires de La Maison des Obsèques sont disponibles pour vous accompagner dans cette démarche.

48H Dans un délai de 48 heures à 6 jours après le décès
Après les premières 24 heures, certaines démarches doivent être effectuées dans les jours suivants.

4 Organisation des Obsèques
En collaboration avec les conseillers funéraires, définissez les détails des obsèques. Réservez un lieu de sépulture, organisez le service funéraire.

5 Informer les Proches
La Maison des Obsèques, avec son service presse, vous permet d'échanger rapidement et facilement, les informations de décès ainsi que les dates et lieux des différentes étapes des obsèques avec les proches et les amis du défunt. Pensez à rédiger un avis de décès à publier dans la presse locale ou nationale. Vous pouvez également faire de décès sur notre site internet pour permettre aux personnes les plus éloignées de déposer un hommage en ligne et ainsi rendre hommage au défunt.

Un accompagnement dédié tout au long de ces étapes douloureuses
Les pompes funèbres La Maison des Obsèques sont présentes à chaque étape pour vous accompagner dans ces moments difficiles.

Conseillers funéraires dédiés
Nos conseillers funéraires sont spécialement formés pour vous offrir un soutien personnalisé et répondre à toutes vos questions. Leur expertise et leur compassion vous guideront tout au long du processus. De par son ADN mutualiste, La Maison des Obsèques met un point d'honneur à accompagner les familles tout au long de leur parcours. Chaque étape de votre deuil.

Services Complets
Que vous ayez besoin d'aide pour les démarches administratives, l'organisation des obsèques, ou un accompagnement post-obsèques, La Maison des Obsèques est à votre écoute à chaque étape de votre deuil.

Disponibilité et proximité
Avec plus de 800 agences réparties dans toute la France, nous sommes toujours à proximité pour vous offrir un service rapide et efficace. N'hésitez pas à nous contacter pour toute question ou besoin particulier.

Traverser la perte d'un être cher est une épreuve difficile, mais les Pompes Funèbres La Maison des Obsèques sont là pour vous accompagner à chaque étape. En suivant ce guide, vous serez mieux préparé à gérer les démarches administratives et à rendre hommage à votre proche de manière digne et respectueuse. N'hésitez pas à faire appel à nos conseillers funéraires pour obtenir un soutien personnalisé et répondre à toutes vos préoccupations. Ensemble, nous franchissons ces moments douloureux avec compassion et dignité.

Le top 3 des actions 2024 : salariés

Ligne d'écoute psychosociale

« Prendre soin de nos collaborateurs comme ils prennent soin de nos familles ». Ancrée dans ses valeurs mutualistes et consciente de porter un métier dans lequel le travail émotionnel est sollicité au quotidien, la Maison des Obsèques place la santé et le bien-être de ses collaborateurs au cœur de ses préoccupations.

Dans la sphère du travail, même formés, expérimentés et investis, nous pouvons tous être confrontés à des événements ou des situations particulières qui vont venir nous déstabiliser. Cela est signe d'humanité, celle-là même qui nous permet d'être au côté des familles endeuillées. Dans la sphère personnelle, lorsque certains événements ou situations se produisent, nous pouvons avoir besoin d'être écoutés, accompagnés, conseillés ou encore orientés.

C'est la raison pour laquelle, conformément à nos engagements, nous proposons depuis 2019 à l'ensemble des collaborateurs de notre réseau, y compris à nos cadres, un espace d'échange et de ressource. Ainsi, un partenariat avec Ressources Mutuelles Assistance – assistant intégré du groupe VYV - et seul assistant mutualiste de France (RMA : <https://www.ressources-mutuelles-assistance.fr/>) a été conclu pour la mise à disposition d'une ligne d'écoute psychosociale à destination de l'ensemble des collaborateurs qui éprouverait le besoin d'une assistance ou d'un conseil, en cas de difficultés professionnelles ou personnelles.

[Découvrir l'action sur la plateforme](#)

À votre Écoute

Nous mettons à votre disposition un service d'accompagnement, d'écoute et de soutien personnalisé et confidentiel.

PRENDRE SOIN DES SALARIÉS

02 40 48 39 12

Du lundi au vendredi
de 8h à 18h30
identifiant : LMO2019

Un service en partenariat avec   La Maison des Obsèques

Le top 3 des actions 2024 : planète

Partenariat avec l'association « Trees for Memory ».

Trees for Memory est une organisation dédiée à accompagner les familles en deuil à travers la symbolique des arbres. Dans ces moments douloureux, il est essentiel de trouver des moyens profonds et significatifs pour honorer la mémoire de ceux qui nous ont quittés.

Avec "Trees for Memory", les familles ont la possibilité de parrainer un arbre en hommage à leurs proches disparus. Ce geste crée un lien durable entre la nature et leurs souvenirs, transformant chaque arbre en une célébration vivante de l'amour et des instants précieux partagés.

La Maison des Obsèques, de part sa fondation issue de l'économie sociale et solidaire a souhaiter démontrer par la preuve, tout son attachement à l'accompagnement des familles, ainsi qu'à sa profonde implication environnementale.

C'est pourquoi, notre réseau a décidé de planter un arbre symbole du souvenir pour chaque défunt accompagné.

En 2024 c'est plus de 13 000 arbres qui ont pu être plantés grâce à ce partenariat.

[Découvrir l'action sur la plateforme](#)



Trees for Memory

Les difficultés rencontrées et projections pour la suite

Difficultés rencontrées

- Disponibilités des parties prenantes
- Priorisation de chantiers majeurs simultanés sur l'année 2024 :
 - Croissance externe forte
 - Nouveau site internet
 - Mise en place d'une nouvelle organisation (cf Régions)
 - Elaboration parcours client
 - Mise en place d'un SIRH

Propositions 2025 - 2026

1. Refonte du comité pour redonner un nouveau souffle

- *Des nouveaux membres et des nouveaux profils*

2. Thématiques envisagées

- Mise en avant et utilisation du nouveau site au service de notre mission*
- Création d'un parcours de formation aligné avec notre raison d'être*
- Relancer une réflexion sur la partie RSE et nos impacts (et venir compléter l'axe planète)*
- Soutenir le lancement de nouveaux outils au service de la communication et de formation interne*
- Valoriser l'engagement des collaborateurs LMO – y compris au sein du Groupe*
- Développer de la visibilité des activités au sein du Groupe et en partenariat avec des écoles*

