

# L'importance de l'humain dans l'accompagnement des familles endeuillées

Souvent à la mort d'un proche, la famille se retrouve démunie face à l'organisation des obsèques. Nicolas Baumgartner, directeur des Pompes Funèbres Cassar SA, souhaite dans cette interview informer les gens sur le domaine de la prévoyance funéraire en montrant à quel point un tel contrat peut soulager les familles dans un moment difficile.

**Nicolas Baumgartner**



## Nicolas Baumgartner, en quoi les Pompes Funèbres Cassar SA sont-elles un acteur incontournable du secteur?

Un des éléments prépondérants de notre entreprise est l'accompagnement de proximité. En effet, nous disposons actuellement de 15 bureaux répartis dans 15 localités vaudoises. Ces bureaux sont attribués à des conseillers funéraires ayant un attachement avec la région où ils travaillent, de par leur naissance, leur scolarité, leur vie sociale... Ceci dans le but de bien comprendre les nécessités spécifiques de chaque famille en deuil.

## Comment accompagnez-vous les familles?

Aux Pompes funèbres Cassar, le conseiller qui accompagne une famille en deuil est son seul interlocuteur. Cela signifie que ce conseiller se charge de toute l'organisation, fonctionne comme maître de cérémonie si la famille en désire une, s'occupe de la partie administrative, effectue la préparation, les soins et la mise en bière (mise en cercueil) du défunt.

## En quoi est-ce important pour vous d'être à leur écoute?

L'écoute et l'empathie sont les bases mêmes de notre profession. Nous devons être capables de nous adapter aux demandes des familles, dans des moments qui sont compliqués pour elles. Le secret de notre métier et de

guider les familles en leur laissant toujours prendre librement les décisions. Nous nous trouvons souvent face à des personnes désespérées par la perte d'un proche et qui, pour bon nombre d'entre elles, n'ont jamais été confrontées à pareille situation.

## Qui sont vos collaborateurs?

Nos collaborateurs sont des personnes domiciliées et ayant un attachement à la région dans laquelle ils travaillent. J'aimerais souligner que nous attachons une importance toute particulière à la formation de nos collaborateurs. Cet apprentissage est long et complexe mais

il est primordial. D'ailleurs la qualité et l'humanité de nos services sont très souvent soulignées par les familles.

## Pourquoi la prévoyance funéraire est-elle importante?

La personne prépare à l'avance ses propres obsèques. Ainsi, au moment du décès, la famille est déchargée de tous les choix et de tous les doutes quant aux volontés de son cher disparu. Comme la facture a déjà été réglée par le contractant selon un plan de paiement totalement libre, la famille est également exonérée de cette charge financière.

## Qui peut souscrire à un contrat obsèques et à quel moment?

Tout le monde peut souscrire à un contrat obsèques mais, généralement, c'est aux alentours de l'âge de la retraite ou lors de problèmes de santé que les personnes y songent. La mort et la prévoyance funéraire sont des sujets dont on n'ose pas encore beaucoup parler aujourd'hui.

## Pourquoi et comment remédier à ce tabou?

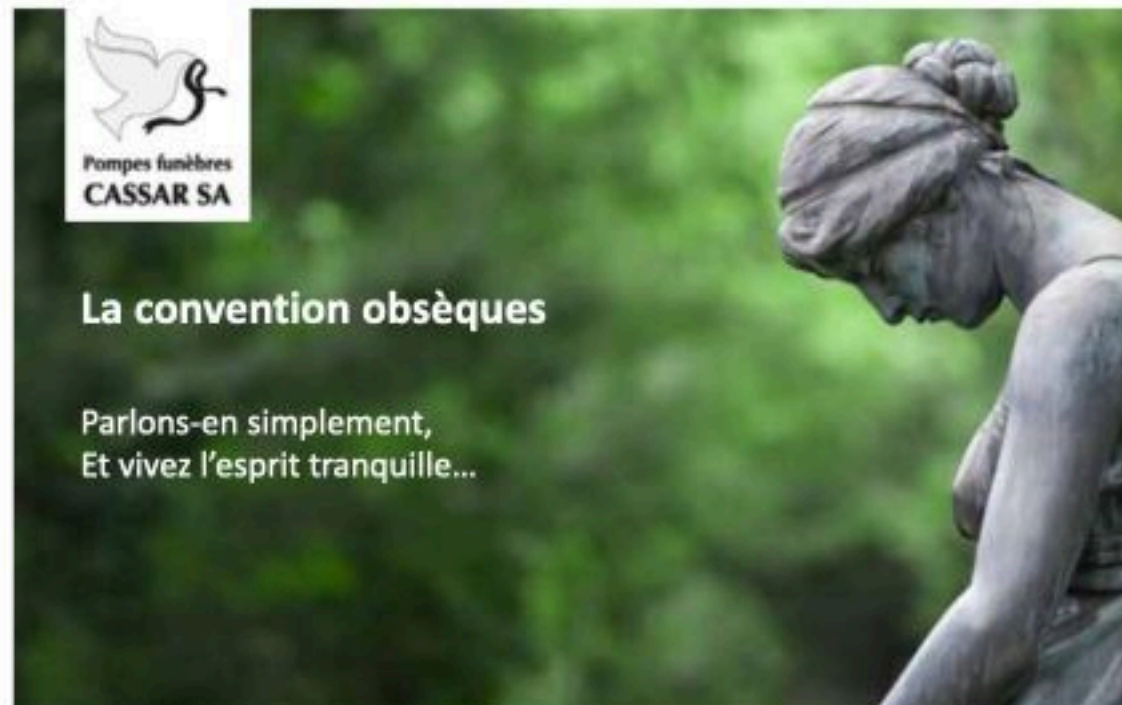
Aujourd'hui, nous parlons plus facilement de la mort grâce notamment à différents articles où différentes émissions à la radio ou la télévision. Nous recevons un nombre incalculable de demandes de stages dans notre entreprise, témoignant ainsi de l'intérêt et de la curiosité grandissante relatifs à la mort. Nous sommes heureux de répondre aux questions afin de collaborer à la démocratisation de notre profession.

## Comment voyez-vous l'avenir des Pompes Funèbres Cassar SA?

Il est impératif que nous continuions à miser sur l'excellence dans l'accompagnement des familles ainsi que sur notre politique de prix très attractifs. Les Pompes Funèbres Cassar ont ainsi été désignés l'entreprise la moins chère de Suisse romande à deux reprises sur trois enquêtes par l'émission « À bon entendre » de la RTS.

J'aimerais enfin remercier, au nom de toute notre équipe, les familles qui nous ont fait confiance et qui nous permettent d'exercer notre métier si enrichissant.

[cassar.ch](http://cassar.ch)



## La convention obsèques

Parlons-en simplement,  
Et vivez l'esprit tranquille...