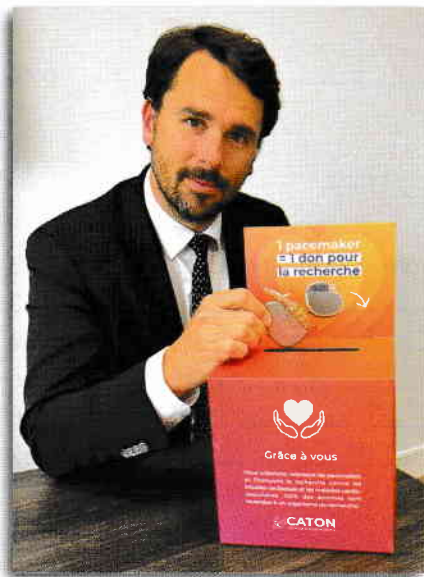


Gautier Caton :

"Notre développement est supporté par nos valeurs familiales"

Outre la croissance externe que l'on connaît, le développement de la Maison Caton ne s'arrête pas là... RSE, média ou encore formation sont autant d'items sur lesquels Gautier Caton mise pour assurer un développement pérenne et réfléchi de la société familiale, en parfaite adéquation avec les besoins actuels du marché.



Gautier Caton.



Je tiens à rendre hommage [...] à tous ces salariés qui ont contribué, et contribuent aujourd'hui, à la réussite de notre Groupe.

Résonance : Gautier, vous êtes la cinquième génération de la famille Caton à œuvrer dans le secteur funéraire, et êtes aujourd'hui directeur général de l'entreprise familiale. Depuis sa première agence ouverte à Orléans en 1988 par votre père Pascal, force est de constater que le Maison Caton n'a cessé de s'agrandir... croissance qui s'est d'ailleurs accélérée depuis quelques années. Tout ce chemin parcouru, c'est un bel exemple pour nombre de professionnels ?

Gautier Caton : C'est gentil, merci, c'est un beau compliment venant d'un magazine comme Résonance. Le chemin parcouru est avant tout celui de ma famille, de mon père et de ma mère en particulier. Aurai-ils pu imaginer un développement de 60 agences de Bourges à Paris, de Tours à Nevers lorsqu'ils ont fixé la première enseigne sur leur agence à Orléans à la fin des années 80 ? Je ne crois pas.

Mais tout cela, je ne m'en attribue absolument pas le mérite... Ce sont mes parents qui ont pris le risque au moment où le monopole des pompes funèbres disparaissait. C'était alors une véritable "terra incognita" qui s'ouvrait devant ce jeune couple avec 2 enfants en bas âge. Il fallait alors un sacré courage (et un peu d'inconscience ?) pour se lancer dans une aventure entrepreneuriale. Les valeurs reçues des 3 précédentes générations, le travail, la rigueur, la prise de risque et par-dessus tout le respect et la bienveillance envers les familles du Loiret ont fait le reste.

Comme tous les professionnels du funéraire le savent : on ne compte pas nos heures. Nous sommes là pour les familles 24h/24 7j/7. C'était déjà le cas pour mon grand-père, pour mon arrière-grand-père. Je suis né dans ce contexte, j'ai grandi avec un modèle, avec une famille exemplaire. Je n'ai eu qu'à m'en inspirer.

Les valeurs reçues [...], le travail, la rigueur, la prise de risque et par-dessus tout le respect et la bienveillance envers les familles du Loiret ont fait le reste.

Et puis, au-delà de mes parents et de ma sœur, cette croissance est due aux conseillers funéraires qui dans nos agences accueillent les familles en deuil, aux maîtres de cérémonie, aux marbriers et aux personnels administratifs. Ils sont toujours en première ligne. Ils ont traversé vaillamment la terrible canicule, puis plus récemment la Covid. Car ce "chemin parcouru", comme vous le dites si bien, a été couronné de succès parce que nous étions bien accompagnés. Je tiens à rendre hommage à l'occasion de cette interview à tous ces salariés qui ont contribué, et contribuent aujourd'hui, à la réussite de notre Groupe.

R : Un petit scoop quant à vos prochaines successions ?

GC : Plutôt que de scoop, je préfère parler plus sobrement d'annonce. Nous sommes satisfaits et heureux d'exporter notre savoir-faire et notre savoir-être dans un nouveau département dès ce printemps. Certains confrères ont souhaité prolonger leur action auprès des familles qu'ils accompagnaient en Indre-et-Loire depuis plus de 30 ans.

À vrai dire, c'est un retour (sic), car nous avons déjà ouvert deux agences à Tours il y a une quinzaine d'années. Ce fut un échec pour diverses raisons. Ce déploiement, "loin de nos bases orléanaises", était peut-être un peu prématuré. Notre structure de l'époque ne nous permettait pas une logistique optimale, et nous avons donc cédé nos agences. Nous avons tiré les leçons de cette première expérience, et sommes aujourd'hui pleinement en mesure de

poursuivre un développement serein et durable en Indre-et-Loire.

Mais c'est avant tout un honneur que des confrères nous permettent de prolonger leur service. Nous savons tous qu'on ne "confie" pas "ses" familles à la légère. Les relations de confiance tissées au fil des générations entre les pompes funèbres et les habitants d'une ville sont très particulières. Quand intervient une reprise, c'est que nous avons bien en commun un certain nombre de valeurs, celles qui font la fierté de toutes nos entreprises familiales de pompes funèbres.

C'est donc un véritable challenge qui nous attend pour nous montrer à la hauteur de nos prédécesseurs. Lorsque nous prolongeons l'accompagnement de nos confrères, c'est toujours délicat : on ne peut pas démeriter... et d'ores et déjà toutes nos équipes sont mobilisées depuis nos "bases". Car désormais, au fil de la Loire, de Tours à Nevers en passant évidemment par Orléans (berceau de l'entreprise), nous proposons le savoir-faire Caton.

Mais ne vous méprenez pas, nous ne sommes pas du tout dans un "esprit de conquête". Ce sont surtout des rencontres avec des confrères qui souhaitent transmettre, mais dont les enfants, souvent, ont fait un autre choix que le funéraire, qui dictent ces reprises. Nous échangeons alors longuement pour bien nous assurer que nous sommes en phase, que nous avons la même vision du métier.

R : En 2021, vous ouvriez une première agence à Paris... Comment s'est passée cette "montée à la capitale" ?

GC : Bien ! Très bien même ! À tel point que nous avons ouvert 2 nouvelles agences en 2023, et encore une ce printemps. Comme nous l'avions pressenti, les familles parisiennes sont sensibles à notre approche. Nous sommes des pompes funèbres familiales, depuis 5 générations... c'est rassurant. Notre façon de recevoir en agence, avec nos valeurs "provinciales" (et j'en

suis fier), une qualité du service, avec un accueil humain, chaleureux et bienveillant, cela touche les Parisiens. Ils le disent et l'écrivent : la note moyenne Google de nos 3 premières agences est de 4,9/5. Et les commentaires laissés par les familles que nous avons accompagnées depuis 3 ans font la fierté de nos équipes parisiennes (et la mienne également).

Nous souhaitons aussi, en ouvrant ou reprenant des agences à Paris, combler un manque. En effet, au fil des fusions et des acquisitions, l'offre funéraire s'est fortement réduite, je dirais même appauvrie, standardisée. Nous sommes donc venus avec nos valeurs et nos équipes et leur savoir-être pour rapporter une vraie liberté de choix aux familles parisiennes. Nous étions donc jusque-là présents dans les 13^e, 14^e et 15^e arrondissements... et nous venons tout juste d'ouvrir notre quatrième agence dans le 16^e arrondissement.

Cette nouvelle agence Caton située dans le quartier d'Auteuil vient compléter notre offre, qui se veut de proximité. Depuis cette nouvelle agence "de quartier", nous nous ouvrons aussi aux familles vivant à Neuilly, Boulogne, Saint-Cloud ou encore Levallois-Perret. Nous sommes également au plus près des ambassades et consulats, ce qui facilitera encore la gestion des rapatriements de ressortissants étrangers vers leur pays d'origine.

La présence d'une véritable entreprise familiale à Paris a également séduit nos confrères en régions. Ils sont de plus en plus nombreux à nous confier tout ou partie de leurs départs et arrivées sur l'Île-de-France. Notre connaissance des rouages administratifs, notre bonne connaissance des prestataires locaux et nos valeurs communes ont naturellement facilité ces rapprochements Paris-province. Nous leur simplifions la vie, car nous les informons, les conseillons et leur proposons une offre "sur mesure" en fonction de leurs besoins. Quand une conseillère funéraire de Limoges est face à une famille qui doit gérer un problème d'obstacle médico-légal à l'IML Paris, nous sommes

Notre façon de recevoir en agence, avec nos valeurs "provinciales" [...], une qualité du service, avec un accueil humain, chaleureux et bienveillant, cela touche les Parisiens.

Nous sommes [...] au plus près des ambassades et consulats, ce qui facilitera [...] la gestion des rapatriements de ressortissants étrangers vers leur pays d'origine.

Le COFFIN-LIFT

NOUVEAU

DBC CONCEPT

L'ergonomie au service des professionnels du funéraire

DIGNITYBOARD

Le FALCATA

Le LIFTPACK

Retrouvez notre catalogue en ligne www.dbc-concept.com

Réduire l'impact
environnemental
des obsèques et même
de toute la filière funéraire
m'anime au quotidien.

Ces pacemakers sont
valorisés dans une filière
spécifique et, à l'issue
de leur traitement,
les bénéfices sont reversés
à la Fédération Française
de Cardiologie.

en mesure d'expliquer, conseiller et gérer par-delà les centaines de kilomètres. Cela a contribué au succès de nos implantations parisiennes. Nous sommes au service des familles parisiennes et au service de nos confrères en régions.

Alors l'heure n'est pas encore aux bilans, mais, dans la mesure où les familles sont satisfaites, que nous rendons service à nos confrères en régions et que cela facilite les contacts avec l'étranger, je dirais que nous avons bien fait de "monter à la capitale", comme vous dites. L'ouverture de notre dernière agence dans l'Ouest parisien en témoigne ("dernière"... dans le sens de dernière en date...).

R : La croissance est une chose, mais je crois savoir que vous avez fait le choix de diversifier vos axes de développement. Le sujet étant central actuellement, commençons par votre démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) et votre filière de recyclage de produits polluants tels que les pacemakers...

GC : En effet, la croissance, j'insiste, n'est pas une fin en soi. Nous nous développons "à notre rythme". Car, rappelons-le, nous sommes un groupe 100 % familial et totalement indépendant. Nous faisons nos propres choix.

Et notre choix, c'est de croître en respectant certaines valeurs. Au-delà des valeurs traditionnelles héritées de génération en génération, il en est une qui me tient particulièrement à cœur, c'est le respect de l'environnement. Il rejoint les préoccupations de plus en plus de familles. Réduire l'impact environnemental des obsèques et même de toute la filière funéraire m'anime au quotidien.

Cela commence par ce que nous pouvons mettre en place directement à l'échelle de notre entreprise. C'est une de nos forces qui nous permet d'agir vite : l'agilité. Nous décidons, nous réfléchissons et nous agissons.

Quand nous avons décidé de planter un arbre en France pour chaque famille accompagnée, nous savions que nous nous engageons sur le long terme. Et aujourd'hui, nous avons planté près de 20 000 arbres et contribué à restaurer des forêts sur nos territoires. L'objectif est de compenser le bois utilisé pour les cercueils (même si leur bois provient de forêts écogérées en France). Et puis symboliquement, nous savons que les familles sont sensibles à ce geste qui prolonge la vie.

Afin d'agir en faveur de la diversité, nous nous sommes également intéressés aux abeilles, et en particulier aux abeilles de la Sologne. Il y a 6 ans déjà, nous

installons notre première ruche à proximité d'un de nos centres funéraires. Nous avons depuis amplifié la démarche et actuellement avec un rucher complet qui est installé dans le parc du château de La Ferté-Saint-Aubin. Ces abeilles sont choyées par une famille d'apiculteurs depuis 4 générations et nous produisons un excellent miel.

Constatant que les pacemakers prélevés sur les défunts n'étaient pas valorisés à l'issue du recyclage, nous avons cherché une solution dans la même logique que les métaux issus de la crémation... et mis en place une filière de collecte et de traitement. Nous pensions mener une action au niveau de notre territoire, mais nous avons été un peu surpris par le succès, et collectons désormais sur toute la France. Des hôpitaux ou des thanatopracteurs ont été soulagés de cette solution gratuite permettant de valoriser un composant électronique. Nous envoyons des boîtes de collecte (gratuitement) à toutes les structures qui en ont le besoin et nous en font la demande. Ces pacemakers sont valorisés dans une filière spécifique et, à l'issue de leur traitement, les bénéfices sont reversés à la Fédération Française de Cardiologie.

De la même manière, constatant que les ornements funéraires divers, les plaques et les fleurs artificielles terminaient souvent avec les ordures ménagères et/ou en déchetterie, nous avons réagi. Nous avons créé des caisses spécifiques pour collecter ces ornements funéraires en fin de vie. Il y en a une dans chacune de nos agences et les familles peuvent les y déposer. Nous nous chargeons alors de séparer les différents matériaux via des professionnels du tri sélectif et de leur traitement. Nous rendons ainsi service aux mairies, et pour les familles, c'est nettement plus satisfaisant qu'une vulgaire poubelle, car ces objets de mémoire sont chargés d'une forte valeur symbolique.

Nous avons également entrepris la pose de bornes électriques sur nos centres funéraires et auprès de nos agences. Cela permet aux familles de recharger leurs véhicules lorsque nous les recevons ou durant les cérémonies. Cela favorise également l'adoption de véhicules électriques de la part de nos salariés qui peuvent recharger pendant leur temps de travail et, dans un second temps, nous pourrions ainsi faire évoluer notre flotte de véhicules en électrique.

Ce sont quelques actions phares que nous avons mises en place depuis 6 ans à notre échelle. Mais nous ne nous arrêtons pas là, nous souhaitons engager nos fournisseurs avec nous dans un mouvement plus vaste du funéraire.

Nos fournisseurs de cercueils, par exemple, n'utilisent que des bois français provenant de forêts écogérées : on ne prive pas la forêt de ses arbres en fabriquant des cercueils. Nos cercueils sont également exempts de Composants Organiques Volatils (COV). Ce sont des vernis sur base aqueuse qui sont désormais utilisés. Ils sont nettement plus respectueux de l'environnement et de notre santé à tous.

Les fabricants de capitons que nous avons sélectionnés eux aussi ont adapté leurs matériaux et leurs pratiques. Dans la mesure du possible, nous leur avons demandé de "chasser le synthétique", et tous les dérivés du pétrole comme le polyester, de nos capitons. Il a fallu trouver les matières naturelles adaptées à cet usage et même aller chercher des fournisseurs de lin ou de coton bio. Pas simple pour un industriel de faire évoluer une gamme et des lignes de production...

Mais le résultat est là, et nous sommes en mesure de proposer aux familles dans toutes nos agences une gamme complète (couleurs variées, styles différents et budget large) et réellement alternative aux diverses matières synthétiques et polluantes... sans renoncer à l'esthétique. Nous avons donc incorporé du coton bio, de la ouate végétale, des mélanges de coton et de lin.

Nous agissons donc à notre niveau, nos fournisseurs nous ont rejoints... et nous incitons également les familles à "prendre les bonnes décisions". Il s'agit d'une sensibilisation en douceur aux bonnes pratiques : privilégier pour le défunt des vêtements en fibres naturelles (coton, chanvre, lin), préférer un granit français pour le monument, organiser le covoiturage lors des obsèques, choisir des fleurs naturelles "de saison" et d'origine locale, etc. Nous leur remettons depuis 2020 un flyer avec nos recommandations pour diminuer l'impact écologique des funérailles.

Ce sont autant de petits gestes, à tous les niveaux avec des partenaires motivés

et des familles conscientes de notre responsabilité collective que nous réduirons ensemble l'impact écologique des obsèques en France. Je suis convaincu que celles et ceux qui nous lisent partagent cette conviction.

R : C'est dans ce même état d'esprit que vous avez mené diverses actions dans le secteur de la formation professionnelle et avez obtenu le statut de référent... n'est-ce pas ?

GC : Oui, c'est également un sujet que je trouve essentiel et dans lequel je me suis très rapidement investi. Pourquoi ? Il y a deux raisons principales.

La première est assez évidente : des personnels bien formés, ce sont des personnels capables d'apporter un service de qualité aux familles. C'est ma préoccupation première, comme pour toute ma famille : la qualité du service. Alors je me suis investi pour améliorer les cycles de formation, notamment, au sein de la Fédération Nationale du Funéraire (et mon père déjà avant moi... c'est un engagement de longue date). Au niveau national mais aussi au sein de l'entreprise, la formation est un sujet majeur, et notre équipe ressources humaines veille à favoriser la formation initiale et continue de nos salariés en poste et des nouveaux entrants pour les faire monter en compétence.

La seconde raison de mon investissement en temps et énergie sur ce sujet relève de la difficulté à recruter des personnes hors du funéraire. Si nos métiers attirent peu, alors autant former nous-mêmes des personnels et faire éclore des professionnels formés et motivés. Bien formés et diplômés, ces personnes de tous âges et toutes origines sont susceptibles d'intégrer nos entreprises. Elles sont ainsi opérationnelles dès leur entrée en poste et apportent un service de qualité aux familles.

Cette question de formation et de la montée en compétence des personnels

Nous avons créé des caisses spécifiques pour collecter ces ornements funéraires en fin de vie.

Ce sont autant de petits gestes, à tous les niveaux avec des partenaires motivés et des familles conscientes de notre responsabilité collective, que nous réduirons ensemble l'impact écologique des obsèques en France.

Atlantic Autos Concept

Constructeur de véhicules funéraires haute couture depuis 1976



www.atlantic-autos-concept.fr
ZA du Cher D939, route de la Rochelle, 17290 CHAMBON



Bien formées
et diplômées,
ces personnes de tous âges
et toutes origines sont
susceptibles d'intégrer
nos entreprises.)

... je développe
l'entreprise
en fonction de nos valeurs
familiales. Certaines sont
traditionnelles, comme
le respect, la bienveillance,
la discrétion, et d'autres
sont plus modernes,
comme le respect
de l'environnement.)

Le résultat est là :
un ouvrage riche
et sensible.
C'est un témoignage
remarquablement écrit
sur toutes
nos professions...
de l'intérieur.)

du funéraire est un autre enjeu majeur pour notre secteur. On entend souvent : "Le funéraire, on y entre par hasard et on y reste par passion." J'aimerais bien que l'on cesse d'y arriver par hasard, mais que ce soit bien par envie, avec une motivation forte... et au terme d'une formation riche et rigoureuse à nos différents métiers.

R : Pensez-vous que cette diversification dans vos choix et axes de développement soit une réponse cohérente aux évolutions actuelles du marché et qu'elle contribue à la stabilité et au succès rencontrés par votre entreprise ?

GC : Pour être franc, nous ne raisonnons pas en axes de développement ou d'évolutions de marché auxquelles il faudrait répondre. Nous ne suivons pas les modes. Je n'invente rien à ce niveau-là, je marche dans les pas de mon père, Pascal Caton. Quand il a œuvré auprès de Jean-Pierre Sueur pour mettre fin au monopole et de permettre à des centaines d'entreprises familiales d'éclorre sur tout le territoire, il ne suivait pas une mode, il créait une rupture forte dans le modèle... en accord avec ses convictions profondes et son attachement à la liberté. Il voulait plus que tout apporter une liberté de choix aux familles et s'est battu pour que ses convictions aboutissent.

Je fonctionne comme lui : je développe l'entreprise en fonction de nos valeurs familiales. Certaines sont traditionnelles, comme le respect, la bienveillance, la discrétion, et d'autres sont plus modernes, comme le respect de l'environnement. Mais ces valeurs sont notre "boussole" pour développer l'entreprise. Nous ne suivons pas les modes, mais, dans la mesure où elles sont profitables pour les familles, nous veillons à les impulser. C'est notre cap depuis longtemps, et pour les années à venir.

R : Gautier, avant de conclure, vous ne vous êtes pas encore exprimé au sujet du livre de Caroline de Bodinat, "Demain dès l'aube", récemment paru aux éditions Flammarion et qui retrace son parcours d'un an d'immersion au sein des pompes funèbres Caton...

GC : Merci de me permettre de m'exprimer sur cet incroyable ouvrage que Caroline a

consacré à notre profession. Car j'aimerais en préambule profiter de l'occasion qui m'est donnée pour bien préciser qu'il ne s'agit en aucun cas d'un ouvrage de commande. Caroline de Bodinat, dont nous avons accompagné la famille à plusieurs reprises depuis des années, est venue spontanément nous demander d'intégrer nos équipes. Après y avoir réfléchi, nous avons accepté sa demande et lui avons donné carte blanche. Elle a ainsi effectué une véritable immersion et côtoyé tous les corps de métier de notre secteur... sur la durée. Elle s'est investie y compris dans les conditions les plus exigeantes du four du crématorium, mais aussi en hiver au côté des fossoyeurs. Sa démarche était très courageuse, et c'est une première à ma connaissance.

Le résultat est là : un ouvrage riche et sensible. C'est un témoignage remarquablement écrit sur toutes nos professions... de l'intérieur. Elle a découvert ce que les familles ne voient jamais. Je n'aime pas le terme de "coulisses", mais c'est pourtant là qu'elle a passé des mois entiers à observer, échanger avec les professionnels... et travailler sans se ménager.

Jamais notre profession n'aura été présentée dans un ouvrage aussi conséquent et aussi complet. Ce n'est pas une mise en avant des Pompes Funèbres Caton, mais véritablement l'éloge d'une profession. Son ouvrage a reçu un accueil très favorable des médias et du grand public, et cela contribue à redorer l'image de notre profession. Pour cette raison également, nous sommes ravis d'avoir accueilli Caroline, d'avoir accepté qu'elle passe "de l'autre côté du miroir".

R : Merci pour cet échange qui, j'en suis sûr, n'aura pas manqué d'intérêt pour nos lecteurs.

GC : Merci à vous, c'est toujours un plaisir de m'adresser à nos confrères et à tous les acteurs du funéraire qui vous lisent.

Steve La Richarderie

Une nouvelle demande,
un nouveau marché.
Un nouveau souffle.



LES
empreintes

ARTISAN BIJOUTIER GRAVEUR

Contact :
commercial@lesempreintes.com
Tél. : 33 (0)3 44 40 84 29