

Neutralité respectueuse

Michel Smeets, fondateur et dirigeant d'Enaos, explique le concept de service informatique qu'il met à disposition des professionnels funéraires pour apporter un prolongement de service aux familles. Comme vous le constaterez, sa démarche est spécifique. Elle rejoint l'objectif d'efficacité et de sobriété dans le plus pur respect des sensibilités en présence.

En 1999, le web était une affaire de spécialistes et d'avant-gardistes ! Le monde funéraire y était peu représenté, à l'exception peu notable de deux sites américains de type «cimetière virtuel».

Enaos fut donc une réelle innovation et une «première» pour le secteur funéraire. D'emblée, le business modèle du site web Enaos fut cadré par trois principes directeurs

1. Seules les entreprises de pompes funèbres habilitées peuvent encoder les données sur le site dont l'objectif est de fournir à la communauté des infos décès pratiques, correctes et rapides.

2. Les données sont la propriété des entreprises de pompes funèbres et de leurs familles qui les mandatent. Enaos s'interdit toute valorisation financière de ces données à son profit.

3. La notion de «respect» est le critère ultime pour toute question qui se posera pour les développements présents et à venir.

Près de 20 ans plus tard, ce sont toujours les mêmes principes qui guident l'équipe Enaos et cela se marque également dans l'approche spécifique du deuil. Partant de la définition du Larousse, nous positionnons le deuil de manière générique comme l'étape qui suit la disparition d'une personne. Dans ce sens, nous considérons 3 catégories de personnes concernées par le deuil :

- Les personnes directement proches du défunt (père, mère, fils, fille, conjoint, frère, sœur) ;
- La communauté concernée soit par le défunt soit par un proche ;
- Les conseillers funéraires qui accompagnent les proches du défunt.

Pour aller au-delà de la définition du Larousse, nous avons positionné le deuil comme un espace psychique encadrant une relation spécifique créée par une personne appartenant à l'une des trois catégories précitées



et le défunt. Dès lors, pour que cet espace spécifique soit respecté au niveau de l'outil web, il est apparu comme une évidence qu'en aucune manière, le site Enaos ne pouvait contenir d'éléments commerciaux externes. Il est donc vierge de tout lien commercial.

Par sa neutralité et son dépouillement, le site Enaos permet à chaque partie de projeter la spécificité de l'espace relationnel qu'il génère psychologiquement. De plus, il permet au conseiller funéraire de jouer son rôle d'accompagnateur dans le deuil, au travers de l'outil web tout en respectant son client dans toutes ses spécificités.

Pour les membres de la communauté concernée, les sources d'informations complémentaires et les actions d'interaction avec les proches sont présentées avec toute la sobriété nécessaire au deuil et sans effet de manche superfétatoire.

Conformément aux discussions partagées en 2003 avec la CNIL, (Commission Nationale Informatique et Libertés), la décision d'imposer au conseiller funéraire le rôle de médiateur pour les messages de condoléances vis-à-vis de leur client a également permis de protéger le deuil et sa relation spécifique de tout élément perturbateur.

Le conseiller funéraire va au-delà de la mise en place des informations utiles et du rôle de médiateur. Il permet réellement à la personne endeuillée de vivre cette relation spécifique au défunt dans un espace protégé.

Quant à la communauté, il est apparu très rapidement qu'elle y a trouvé un support à son besoin d'exprimer ses condoléances dans le sens premier du terme (con-dolore, souffrir avec !). Un des aspects les plus remarquables de l'espace condoléances et des messages qui y transitent, c'est que





les auteurs de ces messages y adoptent un style beaucoup moins formel, traduisant ainsi des émotions en quelque sorte plus «vraies». En effet, bien que les rédacteurs puissent reprendre des messages préformatés, on observe bien plus de rédactions «à chaud» visant l'expression d'un vécu plus que du formalisme de bon aloi.

Et pour permettre à tout un chacun d'utiliser un support adapté à sa sensibilité et au type de rapport qu'il entretient avec le défunt ou l'endeuillé, il dispose d'un choix : condoléance, témoignage, hommage ou carte de visite.

Et en tant qu'accompagnateur du

deuil de son client, c'est le conseiller qui va générer le registre de condoléances afin de libérer son client des contingences techniques peu en phase avec son vécu de deuil des premiers jours. Dans cette même logique de personnalisation de la relation entre le conseiller et son client endeuillé, les sites d'infos décès générés par Enaos sont aujourd'hui complètement dédiés au nom de l'entreprise de pompes funèbres, créant ainsi une proximité supplémentaire qui permet au conseiller de mieux personnaliser encore son action aux yeux de son client.

Au-delà de la partie «grand public», le conseiller va mettre à disposition

de son client un espace personnel, éventuellement familial. Cet espace privatif pour la personne endeuillée est en fait un espace transitionnel entre l'endeuillé et le conseiller. Bien que ce dernier ne puisse accéder à cet espace, il peut y glisser différentes communications, messages et autres fichiers. Autant d'éléments qui vont donner au client endeuillé une réelle consistance et différents supports concrets à la relation spécifique qu'il s'est créée psychologiquement avec le défunt.

Cet espace privé est un réel outil pour la personne endeuillée. Il va lui permettre d'exprimer son travail de deuil en fonction de ses propres besoins et de l'évolution de celui-ci. Il y retrouvera en effet des informations, des supports d'expression, des voies de communication, des outils de mise en place du souvenir, des relais de partage, ...

Pour le conseiller funéraire, il est un environnement privilégié qui lui permet de réellement mettre à la disposition de son client toutes les facettes de son accompagnement dans le cheminement du deuil.

Et pour les conseillers funéraires, l'utilité de cet espace ne laisse planer aucun doute car il peut à tout instant constater l'importance du trafic de la famille dans son espace privé.

Le deuil est clairement un travail d'approvisionnement de l'absence physique. Et il est évident qu'internet ne va en rien modifier les fondamentaux de la problématique du deuil. Néanmoins, internet permet de nouvelles approches qui peuvent enrichir la boîte à outils de l'entreprise de pompes funèbres dans son accompagnement des familles. Beaucoup de choses restent à développer dans cette approche. Et c'est bien un challenge commun pour Enaos et ses clients que de développer sans cesse des outils qui permettent au deuil de se déployer dans cette relation intime et unique qui unit l'endeuillé et son défunt. Nul doute qu'internet et les conseillers funéraires puissent y développer de nouvelles lettres de noblesse !

