



# ROC-ECLERC

Parce que la vie est déjà assez chère !

## DOSSIER DE PRESSE

Novembre 2011

### Chiffres clefs

Près de 500 magasins en France  
Plus de 2000 employés  
50 000 services funéraires par an  
20 000 monuments funéraires par an  
7500 contrats de prévoyance par an  
Chiffre d'affaires 2009 :  
145 millions d'euros



N°2 des pompes funèbres en France, **ROC-ECLERC** est un réseau de concessions de marques et d'enseignes de près de 500 magasins dans l'hexagone.

Depuis plus de 25 ans, la marque s'est affirmée comme une marque à l'identité forte, capable de faire évoluer les mentalités et les pratiques du funéraire.

Après avoir été un acteur central de la libéralisation du secteur en 1993, le groupe n'a cessé de militer pour moderniser l'image et les pratiques de cette profession mal connue : baisse des tarifs en utilisant les méthodes traditionnelles de la grande distribution, dénonciation du scandale des taux de TVA, engagement pour plus de transparence sur les devis, amélioration des services de prévoyance obsèques, création d'une plate-forme internet proposant des services et une boutique en ligne...

Contrôlé par le fond d'investissement Argos-Soditic, le groupe **ROC-ECLERC** s'impose aujourd'hui comme l'un des leaders du marché du funéraire, et prévoit une croissance importante dans les années à venir, en France et en Europe.



# UN RÉSEAU AU SERVICE DES FAMILLES...

**Le groupe ROC-ECLERC apporte aux familles un accompagnement attentif et compétent, une qualité de services exemplaire et une offre de produits accessible et diversifiée.**

## NOS VALEURS

### Le respect des familles

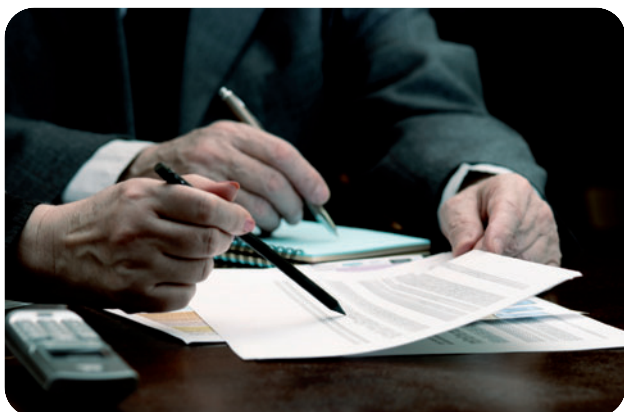
La dignité, la discrétion et le respect de la liberté de choix sont les valeurs primordiales du groupe. Afin de garantir un haut niveau de professionnalisme, chaque affilié signe une **charte d'engagement** qui prévoit l'adhésion à code éthique très strict. Les familles ont ainsi la garantie de bénéficier d'une écoute attentive de la part de professionnels sachant apporter un soutien efficace et une présence apaisante pour l'organisation des obsèques.

### Une qualité irréprochable

Dans la grande tradition de l'art funéraire, ROC-ECLERC propose un large choix de monuments funéraires et cinéraires de qualité. L'exécution des monuments est confiée à des artisans, ce qui assure un résultat personnalisé et permet d'exiger un travail sur-mesure.

### La recherche du meilleur prix

La recherche des prix les plus bas est au cœur de la démarche du groupe, « **Parce que la vie est déjà assez chère !** ». Une centrale d'achats, qui gère d'importants volumes de marchandises, permet de négocier des tarifs très avantageux auprès des fournisseurs.



## NOS PRESTATIONS

### La prévoyance obsèques

Chaque année, ROC-ECLERC enregistre un grand nombre de contrats de prévoyance obsèques, auxquels s'ajoutent les accords signés auprès des mutuelles, des organismes bancaires et des assureurs partenaires. Interlocuteur privilégié, le groupe a mis au point une offre unique de conservation des volontés essentielles, qui peuvent être modifiées et sont exécutées sous la vigilance d'un organisme indépendant.

### L'encadrement et le soutien psychologique et juridique

Parce que les démarches administratives peuvent être complexes à gérer pour les proches, la gestion des formalités (courriers auprès des administrations...) peut être entièrement prise en charge. Une protection juridique est assurée par des avocats joignables tous les jours et une assistance psychologique est proposée pour aider à mieux vivre ces moments douloureux.

### La boutique en ligne

Sur le site de ROC-ECLERC, les proches ont la possibilité de commander en ligne des plaques funéraires, des fleurs fraîches, des couronnes ou des fleurs artificielles. Les commandes peuvent être livrées en 24h ou le jour des obsèques. Les monuments funéraires sont présentés sur des fiches-produits détaillées et un devis personnalisé peut être demandé en ligne. Une « granithèque » permet également de choisir une pierre parmi une gamme de 16 types de granit.

# ...EN PLEIN DÉVELOPPEMENT

**Le deuxième réseau funéraire français poursuit son expansion en ouvrant chaque mois de nouveaux magasins sur tout le territoire. Avec près de 500 agences, ROC-ECLERC affirme ainsi son identité et sa volonté de faire évoluer les mentalités et les pratiques du funéraire.**

## L'ÉQUIPE DIRIGEANTE



Sandrine Thiéfine,  
Présidente du directoire

Depuis juillet 2010, **Sandrine Thiéfine**, auparavant directrice générale, est présidente du groupe ROC-ECLERC. Dotée d'une solide expérience opérationnelle et commerciale dans le secteur des pompes funèbres, elle a pour ambition d'ouvrir rapidement 150 nouveaux magasins dans l'hexagone et de donner au réseau d'une dimension européenne.

Le **Comité de Direction** du groupe ROC-ECLERC est composé de Franck Mesmin, directeur financier, Stéphane Carré, directeur des achats, Philippe Garot, responsable du développement et de l'animation et Cécile Marchandise, responsable juridique. Sur le terrain, des équipes dédiées prennent en charge la relation avec les mutuelles, la centrale d'achats, la communication...

## LES MAGASINS EN NOM PROPRE

Le groupe possède 5 magasins en nom propre en région parisienne, qui lui permettent de rester en contact avec les attentes de la clientèle et de tester services et produits avant de les proposer à ses affiliés.

Les magasins sont situés à Créteil (94), Bondy (93), Livry-Gargan (93), Ivry sur Seine (94) et Paris 11<sup>e</sup>.

Un plan de développement des magasins en nom propre est actuellement à l'étude.



Le magasin de Bondy (93)

## LES PERSPECTIVES

De nombreuses entreprises de Pompes Funèbres ont rejoint le réseau ROC-ECLERC, sur tout le territoire. Dès 2012, l'objectif du groupe est développer le réseau dans les Dom Tom et dans les pays européens afin d'élargir la notoriété de ROC-ECLERC en tant que spécialiste des prestations funéraires de qualité à bas prix.



Le magasin de Pontivy (56)



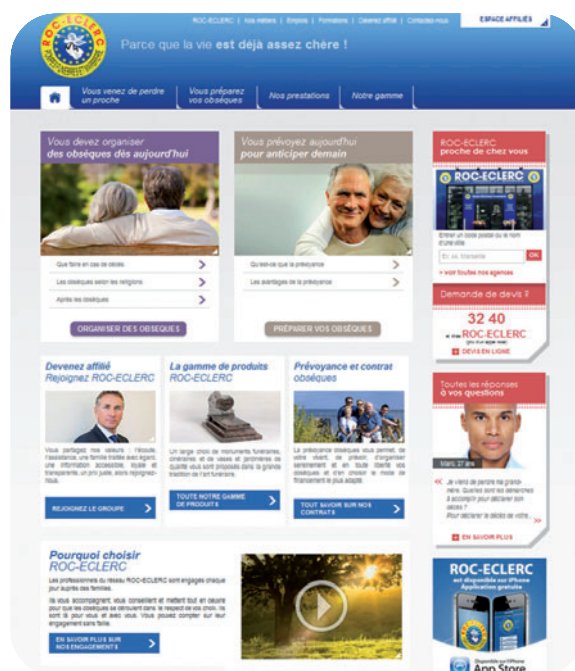
# UNE COMMUNICATION INNOVANTE

**Marque forte à la notoriété exceptionnelle, ROC-ECLERC affirme son identité et ses valeurs en développant des outils de communication au services des familles et des affiliés.**

## LE NOUVEAU SITE INTERNET

Le nouveau site internet de ROC-ECLERC a été conçu pour informer, sensibiliser et accompagner les familles dans leur réflexion autour de la mort :

- Il aide à répondre aux questions et aux problèmes concrets qui surgissent lors de la perte d'un être cher : Quelles démarches effectuer ? Comment financer les obsèques ? Quelles prestations choisir ?
- Il apporte une aide à la réflexion sur la prévoyance obsèques : qu'est-ce que la prévoyance, ses avantages, les contrats proposés...
- Ce nouveau site propose également de prendre contact directement avec un professionnel du réseau ROC-ECLERC en indiquant l'agence la plus proche et offre de nombreux conseils pour apporter son soutien aux familles endeuillées.



## LA CAMPAGNE TÉLÉVISÉE

Tous les ans, le groupe ROC-ELERC produit une campagne télévisée à la période de la Toussaint. Du 17 octobre au 6 novembre 2011, 129 spots ont ainsi été diffusés sur les chaînes nationales (TF1, France 2, France 3, France 5 et BFM-TV). Le film était destiné à véhiculer la notion de qualité propre à la marque ROC-ECLERC tout en présentant trois univers de produits incontournables des agences du réseau : les cercueils, les pierres tombales et les fleurs artificielles. L'impact de la campagne a été une nouvelle fois une grande réussite, comme l'atteste l'augmentation substantielle du nombre d'internautes sur le site : [www.roc-eclerc.com](http://www.roc-eclerc.com) et le flux croissant dans le réseau de pompes funèbres ROC-ECLERC.



## L'APPLICATION IPHONE

**En 2011, ROC-ECLERC a proposé la première application iPhone destinées aux personnes confrontées à la perte d'un proche.**

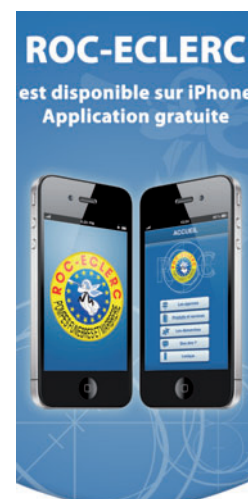
**Pratique**, elle permet de géo-localiser rapidement l'agence la plus près de chez soi

**Instructive**, l'application offre de nombreux conseils sur les démarches administratives, le déroulement des obsèques

ou encore le « lieu du souvenir » où déposer les cendres en cas d'inhumation. Les rites funéraires sont expliqués pour toutes les grandes religions et une rubrique est dédiée à l'attitude à adopter par rapport aux proches (« Que dire ? »). Enfin, un lexique complet permet de se familiariser avec le vocabulaire funéraire.

**Utile**, l'application Iphone ROC-ECLERC permet également de commander des fleurs artificielles et des plaques personnalisées à travers la boutique en ligne et de les faire livrer sur toute la France.

**A télécharger gratuitement sur l'App Store**



Disponible sur l'iPhone  
**App Store**

Retrouvez toutes les informations sur  
[WWW.ROC-ECLERC.COM](http://WWW.ROC-ECLERC.COM)



# PAROLES D'AFFILIÉS



**Gautier Caton,**  
gérant de 6 magasins  
dans le Loiret (45)

« En 2007, j'ai décidé de rejoindre le groupe ROC-ECLERC pour son dynamisme, sa notoriété et son combat sur les prix. Aujourd'hui à la tête de 6 magasins dans le département du Loiret, j'apprécie de travailler au sein de ce réseau. **Lors des réunions nationales et régionales, les échanges d'idées avec les dirigeants et les autres affiliés nous aident à progresser.** Les recommandations en matière de présentation et les formations nous incitent à améliorer en permanence la qualité de notre service. Aujourd'hui, j'étudie plusieurs projets de développement avec ROC-ECLERC, dont la création d'une chambre funéraire. »



**Gavina Gilbert Blasco,**  
gérante de 2 magasins  
Clamart (92) et  
Villejuif (94)

« J'ai ouvert mon premier magasin ROC-ECLERC en 1995 à Clamart, convaincue par l'image de marque et la force du groupe. **Travailler avec ROC-ECLERC me permet d'entretenir des relations privilégiées avec les opérateurs funéraires du réseau et de bénéficier de prix très compétitifs en marbrerie.** En août dernier, j'ai donc décidé d'ouvrir une deuxième agence à Villejuif, avec le soutien du groupe ROC-ECLERC. »



**Marylène Fournier,**  
gérante de 2 magasins  
à Meaux et à Chelles (77)

« ROC-ECLERC est un groupe militant, actuel, qui répond à la demande des clients. Outre une enseigne très porteuse, le réseau me permet de proposer à mes clients des monuments et des articles funéraires aux meilleurs prix du marché. **Cette compétitivité m'a incité cette année à investir dans 2 nouveaux magasins ROC-ECLERC à Coulommiers (77) et à Montfermeil (93), qui sont actuellement en cours d'ouverture.** »



**Laurent Martin,**  
gérant de deux magasins  
ROC-ECLERC à Challans (85)  
et à Saint Nazaire (44)

« J'ai rejoint le groupe ROC-ECLERC en juillet 2008, en ouvrant un premier magasin en Vendée, puis un deuxième en Loire Atlantique en janvier 2009. J'ai été très satisfait du soutien que le groupe offre à ceux qui débutent dans ce métier. En effet, j'ai pu suivre des formations spécifiques et profiter des conditions négociées par la centrale d'achat, qui à mon sens est très performante. Nous avons même aujourd'hui nos propres contrats obsèques ! En ces jours difficiles, les familles endeuillées cherchent une entreprise fiable et sérieuse tout en regardant de plus en plus le coût des obsèques. L'image de l'enseigne est capitale dans leurs choix d'opérateurs funéraires. **Aujourd'hui, notre part de marché ne cesse d'évoluer, aussi bien en Pompes Funèbres qu'en Marbrerie,** ce qui prouve que je n'ai pas fait d'erreur en choisissant le réseau ROC-ECLERC. D'ailleurs, je suis en train d'ouvrir un nouveau magasin à Saint Gilles Croix de Vie (85) et je travaille sur un autre projet d'ouverture en Loire-Atlantique... »



**Julien Desouches,**  
gérant de 5 magasins  
en Ile-de-France (77 et 91)

« J'ai fait le choix de rejoindre ROC-ECLERC en 2007 pour bénéficier de la force d'un réseau de franchisés indépendants et de l'implantation nationale. **Depuis, j'apprécie de profiter du soutien du groupe, des conditions négociées par la centrale d'achat, des campagnes de communication nationales et des actions promotionnelles ponctuelles.** La preuve ? Je vais bientôt inaugurer une 6ème agence ROC-ECLERC en Ile-de-France. »



# DEVENIR AFFILIÉ DU GROUPE ROC-ECLERC

## UN MARCHÉ À LA CROISSANCE ASSURÉE

Depuis quelques années, le secteur du funéraire évolue en profondeur. Les statistiques démographiques annoncent une forte croissance du nombre de décès dans les années à venir, due à la fois au vieillissement de la génération du baby-boom et à l'allongement de la durée de vie. Dans le même temps, les mentalités évoluent, et les Français sont de plus en plus nombreux à rechercher des services complémentaires et à opter pour des prestations de prévoyances obsèques. Le marché du funéraire, dont le chiffre d'affaires est en constante augmentation, s'impose ainsi comme un marché porteur à la croissance garantie.

## UN METIER AU SERVICE DES AUTRES

Travailler dans le secteur du funéraire nécessite de savoir faire preuve d'altruisme et d'humanité, et d'avoir un réel sens du service, de la psychologie et de l'écoute. Nos affiliés doivent posséder des compétences juridiques et psychologiques, tout en étant capable d'apporter des éléments de réflexion spirituels et philosophiques.

## LE SOUTIEN D'UN GRAND GROUPE

**Toute la force du réseau réside dans le juste équilibre entre indépendance des entrepreneurs et solidarité du groupe. À chaque étape de son développement, l'affilié bénéficie d'un véritable soutien et d'un accompagnement personnalisé.**

- En perpétuelle évolution, **notre centrale d'achats et de référencements** négocie les meilleurs tarifs auprès de fournisseurs français et asiatiques, tout en exigeant que la qualité soit toujours au rendez-vous.
- Mutuelles, banques et assurances, **nos partenaires** sont à nos côtés pour proposer des services performants de prévoyance funéraire et d'assistance à la personne.
- **Une ligne de soutien psychologique** est disponible pour les affiliés qui ressentent le besoin d'échanger sur les difficultés de leurs conditions de travail.
- **Des formations spécifiques** sont assurées dans les deux centres de ROC-ECLERC par notre partenaire Psya.
- Nos nombreux affiliés prouvent chaque jour leur **solidarité** les uns envers les autres en s'entraidant dès que cela est nécessaire.

### REJOIGNEZ LE GROUPE ROC-ECLERC

Vous souhaitez  
devenir affilié ?

Contactez-nous :

102-104, avenue Edouard Vaillant  
92100 BOULOGNE-BILLANCOURT

Tél : **01 77 87 00 00**

Fax : 0177 87 00 10

[p.garot@groupe-roc-eclerc.com](mailto:p.garot@groupe-roc-eclerc.com)



*Parce que la vie  
est déjà assez chère !*