

## ◆ Comment aider les familles endeuillées ?



Les collectivités locales peuvent prévoir un budget obsèques pour aider les personnes défavorisées, mais il leur reste difficile d'intervenir dans un domaine où la concurrence et les tarifs vont croissants.

Le budget du funéraire pèse aujourd'hui en France plus de 3 milliards d'euros. Les Français touchés par un décès ne regardent pas vraiment à la dépense pour rendre un dernier hommage à leurs proches. Même quand la crise économique sévit, les entreprises de services funéraires gagnent de l'argent. Pour le président de l'Association française d'information funéraire, Michel Kawnick, « certaines sociétés de pompes funèbres profitent de la détresse des gens pour réaliser des bénéfices sans précédent dans le secteur ».

Malgré les remontrances du gouvernement pour obliger ces sociétés à remettre systématiquement un devis pour toute prestation, aucune mesure n'a encore permis d'assainir un marché qui compte environ 535 000 décès par an. Les prix flambent depuis dix ans et, parallèlement, les communes ont de plus en plus de mal à faire face à l'augmentation des tarifs et de la pauvreté. Car, au bout du compte, il revient à la commune de prendre en charge les obsèques des familles sans ressources.

### Des obsèques prises en charge

A Carrières-sous-Poissy, dans les Yvelines, si la personne décédée n'a pas de famille pour prendre en charge le paiement des obsèques, elle est enterrée dans le carré des indigents. Le maire se voit dans l'obligation de procéder à l'enterrement aux frais de sa commune. Dans ce cas, le service de l'état civil se charge de faire établir des devis et choisit le prestataire le moins coûteux pour un enterrement en pleine terre avec la fourniture d'une seule plaque. La mairie peut demander de l'aide au département si le défunt était suivi par une assistante sociale du secteur. Le département se tourne à son tour vers le CCAS (centre communal d'action sociale) pour demander un complément à l'aide départementale. Le montant total de l'aide accordée peut aller jusqu'à 800 euros.

Pour les communes adhérant à un syndicat comme le Sifurep (Syndicat intercommunal funéraire de la région parisienne), un contrat de délégation de service public prévoit que le concessionnaire prend en charge les ob-



◀ Pour Marie-Hélène Pache-Lefevre, avocat, le rôle des maires est central en matière de devis types.

sèques à la place des communes, sur justificatif du CCAS attestant que la personne était sans ressources. Si la famille n'a pas de quoi acheter une concession dans le cimetière, le défunt peut être inhumé en terrain commun, mis gratuitement à la disposition des familles pour cinq ans. Composé de sépultures individuelles, ce terrain laisse aux familles le temps d'acquérir une concession ou de décider du futur lieu de sépulture. Avant l'expiration de la période de cinq ans, la famille peut solliciter l'octroi d'une concession particulière pour y déposer le corps. Sinon, les corps peuvent être déposés dans un ossuaire par la commune. Sous certaines conditions, celle-ci pourra procéder à leur crémation.

### Contrôler les tarifs

« Nous avons des accords avec les Pompes Funèbres Générales (PFG) pour proposer des tarifs encadrés », indique Catherine Dumas, directrice générale adjointe du Sifurep. Toutes les villes adhérentes peuvent ainsi bénéficier de ces contrats (1 600 euros), mais aussi de la centrale d'achat du syndicat qui offre à la mairie de nombreux avantages pratiques pour tous les travaux nécessaires au cimetière, comme la relève de concessions ou le jardinage. Le syndicat va plus loin encore en proposant la gratuité des obsèques aux familles ayant perdu un enfant de moins de deux ans. Il règle aussi en grande partie la facture des indigents. C'est ce qui se passe à Suresnes, dans le département des Hauts-de-Seine, où la mairie contrôle les tarifs. « Pour nous, c'est un devoir de venir épauler les familles dans de telles circonstances », assure Josée Jasansky Tilquin, conseillère municipale déléguée au cimetière et aux pompes funèbres.

Dans d'autres communes, comme celle de Saint-Morillon, en Gironde, la mairie a coutume de prendre en charge uniquement le prix des concessions. Annick Cabé, responsable de la gestion du cimetière, n'a jamais été sollicitée pour des aides depuis plus de deux décennies, ni n'a reçu aucune demande auprès du CCAS qu'elle dirige également. Il faut dire que la commune, située à 25 km de Bordeaux, s'est vu attribuer, lors de la dernière étude de l'Insee, un niveau de revenus moyens largement supérieur à la moyenne nationale.

Tel n'est pas le cas de Noisy-le-Sec, en Seine-Saint-Denis, où de nombreuses familles sont dans le besoin. « Il faut solliciter les assistantes sociales pour obtenir des aides et demander le règlement de la facture en deux fois. Sans compter que les nouvelles sociétés, sitôt obtenu leur dossier d'habilitation de la préfecture, n'acceptent

qu'un seul paiement », glisse Christian, le gardien du cimetière.

Sur la Côte d'Azur, dans la communauté de communes d'Artuby-Verdon, Jean-François Ferrachet, premier adjoint à La Roque-Esclapon, fixe les prix des concessions et des caveaux pour les revendre au prix coûtant (3 887 euros environ pour un caveau de quatre places). « Pour le reste, c'est le privé qui prend le relais », assure l' élu.

### Les devis types sont-ils une solution ?

Selon Marie-Hélène Pache-Lefevre, avocat associé (SCP Seban & Associés), le rôle des maires est ici central. Tout d'abord la loi les oblige à organiser le mode de consultation des devis. La diffusion des devis types sur le site Internet de la commune semble être un bon moyen d'informer les familles. Ils peuvent aussi communiquer au préfet ou à la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) l'identité des opérateurs qui ne respecteraient pas la réglementation.

Cependant, le service public communal ou intercommunal du service extérieur des pompes funèbres mérite d'être localement organisé. Les communes peuvent favoriser une politique de prix plus accessible pour les prestations de service public, et apporter toutes garanties quant à la transparence des devis qu'elles proposent dans le respect du devis type.

Elles inciteront ainsi l'ensemble des opérateurs du champ concurrentiel à améliorer

leurs pratiques tarifaires. Le choix de prestations funéraires n'est pas un choix de consommation comme un autre. Si ce marché est entré dans le champ concurrentiel depuis la réforme intervenue en 1993, la gestion des obsèques reste un sujet douloureux pour les familles, qui, confrontées à un décès, n'ont pas le temps de consulter de nombreux prestataires. Il est donc nécessaire de renforcer leur information.

L'instauration d'une déontologie des pratiques tarifaires n'est pas nouvelle. La loi du 8 janvier 1993 imposait déjà une liste d'éléments devant obligatoirement figurer sur les devis mais elle ne permettait pas une réelle comparaison. Les associations de consommateurs ont exigé un encadrement plus strict des pratiques tarifaires. C'est ainsi que la loi du 19 décembre 2008 a retenu l'idée du devis type auquel les professionnels doivent se conformer. Ce devis type comporte cependant des imperfections (les prestations dites obligatoires sont insuffisamment distinguées des autres prestations) et son application en 2011 et 2012 a été très disparate, certains devis s'apparentant







→ davantage à des prix d'appel peu conformes au coût réel des obsèques. Au demeurant, l'absence de sanction en cas de non-respect du devis type semble le principal obstacle à sa bonne application. Le préfet peut, après une mise en demeure, suspendre l'habilitation de l'opérateur pour une durée maximale d'un an ou la retirer. Mais cette sanction qui paraît disproportionnée n'est pas appliquée. Le Code de la consommation instaure aussi, aux articles L. 113-3 et R. 113-1, une infraction de cinquième classe avec une amende de 1 500 euros : elle n'est pas non plus appliquée.

### Service public ou business ?

En conséquence, que peuvent faire les maires et les collectivités face à la montée du prix des obsèques ? « Difficile à dire », indique Catherine Dumas. On peut garder une régie ou une société d'économie mixte (SEM) et offrir des prix avantageux. C'est l'expérience de la SEM de Grenoble ou celle de Paris par exemple, mais ce n'est pas toujours du goût de la profession. Héritage du temps où les pompes funèbres étaient un monopole public, les régies municipales et les SEM se contentent aujourd'hui de seulement 10 % du marché du funéraire.

La solution pourrait venir de regroupements par l'intermédiaire d'un syndicat intercommunal afin de négocier les tarifs. A Lyon, la régie municipale de pompes funèbres de la ville, ne pouvant plus faire face à une très forte concurrence, s'est rapprochée de Villeurbanne pour constituer un syndicat intercommunal et transformer la régie en structure intercommunale.

Parler de business du funéraire semble pourtant exagéré à Josée Jasansky Tilquin, même si elle reconnaît qu'il y a



▲ H. Chapu, esquisse pour *L'Immortalité*, 1882.

des abus. « C'est la nature humaine », se résigne-t-elle. Les pouvoirs publics ont aussi leur part de responsabilité. La taxe d'inhumation perçue par les communes peut varier de quelques dizaines à plusieurs centaines d'euros selon le lieu. Mais comment maîtriser de nombreux indépendants qui veulent gagner leur vie, alors même que l'accès à la profession est réglementé ? Pour devenir entrepreneur des pompes funèbres, il faut en effet obtenir l'autorisation du préfet et il sera bientôt nécessaire de détenir un diplôme national.

En attendant les futurs diplômés du funéraire, sitôt connue la loi Sueur du 8 janvier 1993 qui mettait fin au monopole communal des pompes funèbres, les investisseurs financiers se sont multipliés et près d'un millier de sociétés nouvelles sont arrivées sur le marché.

Comme le dit le sociologue Tanguy Châtel, spécialiste des questions de fin de vie, « la mort n'échappe pas à la modernité ». En 2013, plus de 3 000 entreprises tentent de s'adapter aux évolutions de la société. La première tendance est la demande croissante pour la crémation, autorisée par l'Eglise catholique en 1963 (voir notre article dans ce numéro, p. 29). La seconde est l'arrivée du *low cost* qui rattrape le marché et fait chuter le prix moyen des funérailles (voir notre article dans ce numéro, p. 27). La troisième évolution est l'arrivée des nouvelles technologies. La mort en ligne génère aujourd'hui des milliers de connexions. La profession peut fournir des condoléances et des devis en ligne. Seule entorse à la modernité, le secteur du funéraire ne veut pas entendre parler de cercueils en carton, pourtant moins chers. ♦

Dominique Hervé

## Conseils pour préparer ses obsèques

Préparer à l'avance ses obsèques permet d'éviter des soucis à ses proches, de s'assurer du respect de ses volontés et de trouver les financements adaptés.

- Les détenteurs d'un contrat-obsèques doivent impérativement informer leur entourage de l'existence de leur souscription. Le numéro de contrat et le nom du concessionnaire suffisent.
- A défaut de contrat-obsèques, informer si possible son entourage de ses volontés funéraires. L'idéal est de laisser des indications écrites.
- Avoir réfléchi à la question : inhumation ou crémation ? De toute façon, elle se posera. Autant donc y songer et informer son entourage de son choix. Ou le faire inscrire dans un document testamentaire.
- S'adresser à un professionnel du secteur funéraire. Rester vigilant sur les offres d'officines non spécialisées. Ne pas hé-

siter à consulter, à comparer. Seuls un réseau d'entreprises de pompes funèbres ou un entrepreneur funéraire sont aptes à proposer un service global.

- Regrouper les documents administratifs, comme le livret de famille, le titre de concession, une fiche individuelle d'état civil, une fiche familiale d'état civil...
- Les travaux de cimetière (caveau et monument) peuvent être réalisés à l'avance.
- Après le décès, d'autres dépenses incombent à la famille : droits et frais de succession, liquidation de la situation fiscale du défunt, déménagement. Des dépenses à évaluer et à prévoir.
- Savoir que chacun a le droit d'organiser ses obsèques comme il en a envie, selon des souhaits que nul ne peut discuter ou contester. ♦