

MANIFESTE DES SERVICES FUNERAIRES

Propositions des Entreprises de Services
Funéraires à l'attention des Pouvoirs Publics





Introduction	7		
I – Présentation du secteur	9		
1 – Description générale	9		
2 – Les acteurs	9		
a) Les pouvoirs publics	9		
b) Les professionnels du funéraire	9		
Les entreprises	9		
Les emplois	11		
Une formation spécifique	11		
c) Les familles	12		
3 – Le paysage réglementaire et administratif	13		
4 – L'évolution des pratiques funéraires	13		
a) La crémation en constante progression	13		
La situation actuelle	13		
Les crématoriums	14		
Les sites cinéraires : une obligation nouvelle pour les communes	14		
b) Une demande toujours forte pour des cérémonies civiles ou religieuses	14		
II – Les actions déjà menées par les opérateurs funéraires français	16		
1 – Plus de transparence et une qualité de service maximale pour les consommateurs	16		
2 – Un personnel de plus en plus qualifié	16		
3 – Des préoccupations éthiques	17		
4 – Le respect de l'environnement : un enjeu partagé par les professionnels du funéraire	17		
III – Les enjeux et propositions correspondantes	19		
1 – Un triple enjeu consumériste	19		
a) Le coût des obsèques	19		
La situation actuelle	19		
Les hausses de prix du secteur	19		
Le vrai chiffre des dépenses d'obsèques	19		
– Avis de décès dans la presse, frais de culte, achat d'une concession au cimetière	19		
– Vacations de police	20		
– Taxes municipales	20		
Une fiscalité française très lourde : la TVA sur les obsèques	20		
La proposition des entreprises du secteur	20		
b) Le développement de l'offre de contrats en prévision d'obsèques	21		
La situation actuelle	21		
La proposition des entreprises du secteur	21		
c) Le financement des obsèques	22		
La situation actuelle	22		
La proposition des entreprises du secteur	22		
2 – Un enjeu environnemental : la crémation	23		
La situation actuelle	23		
Les propositions des entreprises du secteur	23		
3 – Un enjeu européen : la problématique des transports intra-communautaires et internationaux	23		
La situation actuelle	23		
La proposition des entreprises du secteur	24		
4 – Un enjeu humain : une plus grande proximité avec les familles	24		
La situation actuelle	24		
La proposition des entreprises du secteur	24		
5 – Un enjeu de libre concurrence : l'évolution de la législation sur les chambres funéraires	24		
La situation actuelle	24		
La proposition des entreprises du secteur	25		
6 – Un double enjeu sanitaire	25		
a) Accélérer la mise sur le marché des produits substitutifs au formaldéhyde	25		
La situation actuelle	25		
La proposition des entreprises du secteur	25		
b) L'accès des opérateurs funéraires au certificat de décès	27		
La situation actuelle	27		
La proposition des entreprises du secteur	27		
7 – Un enjeu social : le niveau de prise en charge par les communes de personnes sans ressources	27		
La situation actuelle	27		
La proposition des entreprises du secteur	27		
IV – Nos engagements et propositions pour des services funéraires encore plus efficaces et humains	29		
1 – Nos engagements	29		
2 – Nos propositions	29		
Conclusion	30		

« Montrez-moi la façon dont une nation ou une société s'occupe de ses morts, et je vous dirai, avec une raisonnable certitude, les sentiments délicats de son peuple et sa fidélité envers un idéal élevé. »

William Gladstone

Introduction

Le rituel funéraire est une pratique spécifique à l'homme, et la sépulture est l'un des premiers signes de l'humanité. « La sépulture est la ligne de partage entre animal et humain, entre nature et culture », comme le dit si bien Annick Decoux-Barrau. Temps fort de la vie collective, les funérailles étaient, jusqu'au milieu du XXème siècle, prises en charge par les proches et par la communauté. Le progrès de la science et de la technique, l'éclatement des lieux des décès, l'urbanisation croissante, l'évolution des pratiques religieuses et des solidarités communautaires, le rejet de la mort et la montée de l'individualisme ont modifié, dans nos sociétés occidentales, les pratiques funéraires.

Désormais, les professionnels du funéraire n'assurent plus uniquement la prise en charge matérielle et technique du corps mais la prise en charge totale des obsèques (développement des chambres funéraires conséquence de la disparition progressive des veillées funéraires au domicile, émergence des services après décès, aide psychologique et accompagnement des familles, etc.).

Qui sont ces entreprises du funéraire dont l'utilité sociale est réelle ? Quels sont les problématiques et enjeux de ce secteur méconnu et pourtant présent à un moment important de la vie ?

Ce manifeste se propose de répondre à ces questions ainsi qu'à toutes celles que se pose légitimement chacun. Ce document ambitionne également de mieux faire connaître ce secteur, ses entreprises, ses salariés et finalement de contribuer à atténuer le tabou de la mort et, plus précisément, à réfléchir sur la place à donner aux défunts dans notre société. Il souhaite enfin lever le voile sur les différents enjeux auxquels les professionnels sont aujourd'hui confrontés : enjeux consuméristes et environnementaux, européens et humains, administratifs et sanitaires ou encore sociaux.

A l'heure où l'immatériel et le virtuel occupent un espace de plus en plus important, la phrase de William Gladstone n'en résonne qu'avec davantage de pertinence.

« La mort des hommes est davantage l'affaire des survivants que la sienne. »

Thomas MANN

I – Présentation du secteur

1 – Description générale

- 535 000 décès par an, soit en moyenne 1 500 défunts par jour
- 600 000 décès prévus par l'INSEE en 2020
- 3 000 entreprises
- 25 000 salariés

Bien que cela soit d'un usage courant, restreindre le secteur à la seule appellation de pompes funèbres est erroné et réducteur. Trois activités principales doivent en effet être distinguées :

- l'organisation des obsèques (la pompe funèbre),
- la marbrerie funéraire (vente et pose de monuments funéraires),
- la prévoyance funéraire (organisation anticipée de ses propres obsèques).

2 – Les acteurs

a) Les pouvoirs publics

Les entreprises de services funéraires travaillent en lien étroit avec les collectivités. En effet, le maire est doté de pouvoirs en matière de funérailles et de cimetières. C'est ainsi que :

– **Le maire** doit pouvoir d'urgence à ce que toute personne décédée sur le territoire de sa commune soit **inhumée déce**ment sans distinction de culte ni de croyance¹. Il délivre également les **autorisations administratives** nécessaires à certaines opérations funéraires (transport d'un corps en cercueil, crémation, inhumation, exhumation, etc.) et assure la police des funérailles ainsi que celle des cimetières².

– **La commune** doit prendre en charge financièrement les obsèques des **personnes dépourvues de ressources suffisan-**

tes mais il n'existe pas, actuellement, de définition précise du niveau de ressources donnant lieu à prise en charge. La commune doit aussi prendre l'initiative, en l'absence de familles ou de proches, d'organiser les obsèques. Elle assure également la gestion du cimetière et du crématorium.

– **Le Conseil National des Opérations Funéraires (CNOF)** : placé sous l'autorité du Ministère de l'Intérieur et plus précisément de la Direction Générale des Collectivités Locales (DGCL), le CNOF est un organe consultatif chargé d'émettre des avis sur les projets de textes relatifs au funéraire. Y sont notamment représentés les communes et leurs groupements, les représentants des professionnels du funéraire, les organisations syndicales de salariés et les associations de consommateurs.

b) Les professionnels du funéraire

Les entreprises

En France, le service funéraire est une **mission de service public** à caractère industriel et commercial dont l'exercice nécessite une **habilitation préfectorale**. Cette mission peut être exercée par une entreprise, une association ou par la commune. Lorsqu'elle est exercée par cette dernière, elle peut l'être soit directement (régie municipale), soit par voie de gestion déléguée. Les communes ou leurs délégataires ne disposent d'aucun droit d'exclusivité pour l'exercice de cette mission. Cette mission se caractérise notamment par la mise en œuvre de moyens matériels et humains de plus en plus importants pour

1) Article L 2213-7 du CGCT.

2) Article L 2213-8 du CGCT.

adapter les équipements et les prestations aux besoins nouveaux des familles. Elle est majoritairement assurée par des entreprises privées :

- 95% des funérailles sont gérées par des entreprises privées
- 86% de ces entreprises ont moins de 10 salariés
- 1,7 milliard d'euros de chiffre d'affaires en 2007

Monsieur M., 45 ans, gérant d'une PME de 13 salariés dans l'Aisne, décrit quelques caractéristiques de son métier sous l'angle du chef d'entreprise.

« Si la gestion d'une entreprise funéraire est pour l'essentiel comparable à d'autres métiers, certains aspects spécifiques méritent d'être soulignés. Dans cette activité de services à la personne, le nombre nécessairement important d'intervenants est incontournable : la formation, le maintien à niveau, les permanences (24h/24, nuits et jours fériés) alourdissent considérablement les frais salariaux. De plus, le deuil frappe la famille sans jamais que celle-ci ne soit vraiment préparée. Ce constat n'est pas sans conséquences pour le gestionnaire de l'entreprise funéraire. Il veillera tout particulièrement à tenir à disposition une gamme de produits à prix bas correspondant aux attentes légitimes des plus démunis. Il devra aussi prévoir des avances de trésorerie pour régler sans délais les frais de tiers, achat de concession, vacation de police, taxes, etc., tout en prenant en compte les différents modes de règlement (par exemple, paiement par le notaire chargé de la succession, avec un délai de 6 mois et plus, paiement par la banque, échelonnement accordé au client). »



Les entreprises sont également, de plus en plus, confrontées à la détresse des familles comme l'expriment clairement les courriers ci-dessous :

« Mon mari venait d'être licencié suite à la fermeture de son usine. Moi-même sans qualification particulière, je ne trouve pas d'emploi permanent. »

« N'ayant droit à aucune aide spécifique, je suis à ce jour, dans l'incapacité de payer votre facture. Ayant fait il y a quelques années le choix de ne pas travailler pour élever mes enfants, le décès de mon mari me plonge dans les plus grandes difficultés. Je ne peux plus faire face aux dépenses de premières nécessités, alimentation, cantine des enfants, loyer, chauffage. »

« Depuis longtemps je suis invalide et par conséquent n'ayant jamais travaillé, je n'ai pas de revenu propre. Je ne vais toucher que la demi-pension de mon mari retraité ouvrier agricole, qui me permettra tout juste de vivre. Je vous propose de régler ma facture de 3 250 € par mensualités de 20 €. »

Une formation spécifique

Une formation spécifique est obligatoire. Dans certains cas, un diplôme est même nécessaire (thanatopraxie⁴ par exemple). La loi du 19 décembre 2008 sur le funéraire vient d'ailleurs, à la demande des professionnels du secteur, de créer une obligation de diplôme pour les assistants et conseillers funéraires. Davantage d'informations sont disponibles sur le site Internet suivant : <http://www.metiersdunfuneraire.fr>

Emma, 28 ans, assistante funéraire depuis 6 ans. Diplômée d'un BTS Action Commerciale, Emma a découvert ce métier par hasard, comme beaucoup d'autres salariés de ce secteur.

« J'ai répondu à une annonce de recrutement par curiosité. J'ai été séduite par le côté relationnel de ce métier mais aussi par la variété de ses tâches (conseil, vente, organisation de cérémonies, animation d'équipe). C'est un métier difficile car nous sommes en contact permanent avec la souffrance des familles et qu'il y a une forte exigence de leur part : on n'a pas droit à l'erreur. Mais c'est un métier passionnant par la qualité de ses contacts, par la diversité des milieux sociaux que l'on côtoie. J'ai la conviction de faire un métier passionnant qui a une forte utilité sociale. Les remerciements chaleureux des familles après des obsèques sont, à chaque fois, une grande satisfaction personnelle et un vrai signe de reconnaissance... Dommage que ce métier soit si méconnu ! Peut-être parce que la mort est quelque chose de tabou dans nos sociétés occidentales ! La mort, on la voit s'étaler sur les journaux, à la télévision. Mais la mort proche, on n'aime pas en parler... Donc, on n'aime pas entendre parler de nous. C'est dommage car nos métiers sont de vrais métiers. »

Les emplois

Le secteur du funéraire a créé près de 30% d'emplois nouveaux en quinze ans. Les embauches sont toujours d'actualité puisque plus de la moitié des entreprises prévoient de recruter dans les 2 ans qui viennent afin d'offrir davantage de services et une disponibilité accrue. Une permanence 24h/24 et 7j/7 est ainsi en place dans chaque entreprise, du simple fait de la nature de son activité, mission de service public. En effet, les entreprises peuvent être appelées par les autorités locales³, de nuit comme de jour, pour l'enlèvement d'un corps sur la voie publique. Ce sont effectivement les professionnels, et non les pompiers ou la police/gendarmerie, qui interviennent.

Par ailleurs, contrairement à l'image perçue, le secteur funéraire est un secteur relativement jeune.

- 54% des salariés ont moins de 45 ans
- 25% des salariés sont des femmes
- Celles-ci représentent 50% des métiers d'accueil
- 72% des thanatopracteurs ont moins de 45 ans et 24% ont moins de 30 ans.

3) Il s'agit là d'une réquisition.

4) Ensemble des techniques mises en œuvre pour la conservation temporaire et la présentation des corps.

c) Les familles

Pouvant choisir librement l'entreprise funéraire qu'elles souhaitent, les familles abordent le parcours des funérailles dans un état qu'il est difficile d'anticiper. Tout en étant confrontée à un flot d'émotions, chacune s'engage dans une succession d'étapes qui conduisent à la séparation. Dans notre société en pleine mutation, ces familles ont toujours besoin de rites ayant des racines dans des traditions diverses. Elles ont aussi besoin de créer des nouvelles formes d'expression autour de la mort, depuis le constat de décès jusqu'au repos des restes du défunt. Le caractère de la cérémonie, comme la séparation au cimetière ou au crématorium, sont ainsi l'occasion de choix essentiels, porteurs de sens. Le rôle de l'opérateur funéraire, dans ses missions de conseil et d'accompagnement, est donc particulièrement essentiel dans ces moments qui engagent les étapes futures du travail du deuil.

Environ **1 500 familles** en moyenne sont touchées, chaque jour, par un décès, et il est généralement admis qu'au cours de sa vie, une même personne aura à s'occuper directement de 3 décès en moyenne. Plus de **80% des décès ont désormais lieu dans des établissements médicaux sociaux** (dont les maisons de retraite) et les défunts sont de moins en moins veillés à domicile. Cette évolution sociétale s'est traduite par le développement des **chambres funéraires**⁵. Il en existe actuellement **plus de 2 300 en France**, créées et financées en quasi-totalité par les entreprises funéraires.



M., 54 ans :

« Au lendemain de l'inhumation de notre mère et belle-mère, mon épouse et moi-même tenons à vous exprimer, simplement mais le plus sincèrement du monde, nos remerciements très émus pour ce qui a été fait par vos soins : tout était parfait. Nos remerciements vont aussi, et de tout cœur, à votre excellente équipe dont le professionnalisme n'a d'égal que la très profonde humanité ressentie chez tous et toutes : un grand réconfort. L'action, très efficace, menée dès le soir du constat du décès par votre équipe d'astreinte de nuit, le beau salon et ses agencements rendant toute sa dignité au corps humain qui, plus que jamais, doit être protégé puisque ne pouvant plus se défendre. [...] Les phases funéraires ont été remarquablement ordonnées par votre cadre M. C., agissant sur une équipe très sympathique et respectueuse à laquelle nous tenons, aussi, à rendre hommage ainsi qu'aux marbriers de service. »

5) Etablissement comportant des installations destinées à conserver les corps des personnes décédées avant la mise en bière et donnant aux familles la possibilité de veiller leur défunt. Elle peut permettre le dépôt temporaire d'un cercueil et comprendre une salle pour la célébration de toute cérémonie funéraire.

3 – Le paysage réglementaire et administratif

Le cadre législatif et réglementaire des services funéraires a connu de réelles évolutions, lesquelles se sont accélérées depuis une quinzaine d'années.

– En 1804, un décret confia aux fabriques et consistoires le monopole exclusif de l'ensemble des fournitures et services funéraires.

– Puis, la loi du 28 décembre 1904 transféra aux communes le monopole des activités funéraires, jusque-là dévolues aux établissements culturels.

– Quelques décennies plus tard, la loi du 8 janvier 1993 abrogea ce monopole communal et instaura un régime de libre concurrence, encadré par une réglementation stricte.

– Tout récemment, la loi du 19 décembre 2008 sur le funéraire vint restreindre les possibilités de destination des cendres en cas de crémation, créa un diplôme funéraire et simplifia les contrôles sur les opérations funéraires, institua une obligation de sites cinéraires pour les communes de plus de 2 000 habitants (bien que dans les faits, de nombreuses petites communes en soient d'ores et déjà équipées).

4 – L'évolution des pratiques funéraires

a) La crémation en constante progression

La situation actuelle

La crémation est un mode d'obsèques en constante évolution : elle a ainsi représenté **27,61% des décès en 2008** contre 12% en 1996 et moins de 1% en 1975. En 2008, **51% des Français préféraient être crématisés** alors qu'ils n'étaient que 20% en 1979⁶ : pour la première fois en France, une majorité de nos concitoyens se prononcent ainsi en

Famille D. :

« Ne changez rien. Vous possédez le pouvoir d'apaiser. Vous êtes à nos yeux le formidable médiateur en de telles situations difficiles. Votre accueil, votre disponibilité, votre spontanéité et votre dévouement ne peuvent qu'être félicités. »

Famille M. :

« Malgré tous nos malheurs, vous avez su apporter une sérénité avec beaucoup de soins à mon épouse. Moi et toute la famille, nous vous en remercions. »

Mlle A.-G., 34 ans :

« Avant tout, permettez-moi de vous exprimer ma gratitude pour ce travail minutieux et soigné, que vous avez accompli avec succès. [...] Avec votre équipe, vous formez vraiment une famille au grand cœur, au service de toutes les familles attristées par la perte d'un être cher. [...] Du fond du cœur, je voudrais vous remercier pour tout ce que vous avez fait pour nous et pour mon papa. Je suis très admirative devant vos valeurs humaines dans les épreuves que nous étions en train de vivre. [...] »



6) Sondage réalisé par l'IFOP en octobre 2008.

faveur de cette alternative. Cette évolution résulte de plusieurs facteurs, qu'ils soient d'ordre économique, philosophique ou religieux (levée de l'interdit de l'Église catholique au début des années 1960). L'évolution peut également résulter de facteurs écologiques, les défunts ou leurs proches considérant (à tort) qu'il s'agit là d'un procédé plus respectueux de l'environnement. Par ailleurs, ce développement s'est traduit par augmentation rapide des constructions de crématoriums et le taux d'équipement de la France devrait continuer à s'accroître.

Les crématoriums

Actuellement, **138 crématoriums sont en service et 37 sont en cours de réalisation**. Créés par les communes et les EPCI⁷ qui ont seuls la compétence de leur création et gestion (même de façon déléguée), **les crématoriums sont majoritairement (71%) gérés par des entreprises privées**, par voie de gestion déléguée. Là encore, le secteur bénéficie de la présence efficace des entreprises privées.

Les sites cinéraires : une obligation nouvelle pour les communes

La pratique croissante de la crémation pose bien évidemment la question du devenir des cendres. La loi du 19 décembre 2008 sur le funéraire a limité le choix des familles quant aux destinations possibles des cendres. Désormais, **les urnes ne peuvent plus être conservées à domicile**, ni les cendres partagées. Les cendres peuvent être :

- soit conservées dans une urne cinéraire, laquelle doit être inhumée dans une sépulture, ou déposée dans une case de columbarium ou scellée sur un monument funéraire à l'intérieur d'un cimetière,
- soit dispersées dans l'espace aménagé

à cet effet dans un cimetière ou dans un site cinéraire,

- soit dispersées en pleine nature sauf sur les voies publiques.

Par ailleurs, **cette loi oblige les communes de plus de 2 000 habitants à s'équiper d'un site cinéraire**.

b) Une demande toujours forte pour des cérémonies civiles ou religieuses⁸

- 80% des Français accordent une place importante aux cérémonies lors des obsèques
- 55% des Français souhaitent des cérémonies religieuses
- 25% des Français préfèrent les cérémonies dites civiles (chiffre en augmentation)
- 84% des personnes souhaitant être inhumées déclarent qu'il est important qu'il y ait une cérémonie
- 52% des personnes souhaitant être crématisées déclarent qu'il est important qu'il y ait une cérémonie
- 72% des personnes qui souhaitent être inhumées veulent une cérémonie religieuse et 20% une cérémonie civile
- 41% des personnes souhaitant être crématisées veulent une cérémonie religieuse et 29% une cérémonie civile

7) Établissements publics de coopération intercommunale.

8) Sondage effectué par l'IFOP en octobre 2008.

II – Les actions déjà menées par les opérateurs funéraires français

1 – Plus de transparence et une qualité de service maximale pour les consommateurs

L'offre de prestation d'obsèques est rigoureusement encadrée par la réglementation française. **C'est ainsi qu'un devis gratuit, écrit, détaillé et chiffré doit être obligatoirement remis aux familles**. Ce devis doit faire apparaître le montant total TTC et le prix TTC de chaque fourniture et prestation, ainsi que les prestations et fournitures effectuées par des entreprises tierces. Les devis doivent également faire apparaître, de manière distincte, les prestations obligatoires. Après acceptation du devis, **un bon de commande doit obligatoirement être établi et signé par le client**. Sa signature concrétise l'engagement de l'entreprise et de la famille.

En plus de ces obligations réglementaires, la CPFM a récemment réalisé, avec l'AFNOR⁹ et dans le cadre de la certification **NF Services Funéraires**, un descriptif type d'obsèques. Ce document doit permettre aux consommateurs d'avoir ainsi un élément de référence et de comparaison.

Un lexique de la terminologie utilisée a également été réalisé, avec l'AFNOR, pour permettre au grand public de comprendre le vocabulaire employé par les professionnels et donc de pouvoir également comparer ce qui leur est proposé.

Enfin, afin d'améliorer la qualité du service rendu aux familles, beaucoup d'entreprises de services funéraires françaises se sont lancées dans des processus de **certification de services** qui garantissent une qualité d'accueil et de prestations. Plusieurs labels existent actuellement dont les plus connus sont **NF Services Funéraires (AFNOR), Qualicert et les normes ISO**.

2 – Un personnel de plus en plus qualifié

Comme il n'existait pas de diplômes spécifiques au funéraire, hormis celui de thanatopracteur, les professionnels ont mis en place plusieurs qualifications :

- **Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) de Conseil en Funéraire**. Il s'agit d'un titre délivré par la branche à toute personne ayant réussi l'examen validant la formation obligatoire du personnel pour la réception des familles et l'organisation des obsèques.
- **Le diplôme universitaire (DU) en droit funéraire** permet d'acquérir des connaissances de base dans différents domaines funéraires (droit funéraire, droit administratif, droit de la vente, procédures contentieuses, etc.). www.fld-lille.fr.
- **Le MBA européen en gestion des services funéraires**. Projet financé par l'Union Européenne, il forme à la gestion d'une entreprise de services funéraires sur le marché européen et comporte 800 heures de cours, dont des sessions pratiques dans les cinq pays européens partenaires de ce programme (France, Espagne, Italie, Angleterre, Allemagne). Ce MBA s'adresse aux professionnels du secteur funéraire mais il est également ouvert à tous les diplômés Bac + 3. www.fusemba.com.

9) Association Française de Normalisation.

Nicolas, 35 ans, cadre dans une entreprise de services funéraires, suit depuis 1 an les cours de ce master européen.

« J'ai souhaité intégrer ce master pour compléter ma formation d'école de commerce par une formation professionnelle européenne de manager avec une spécialité « secteur funéraire ». Cette formation est très enrichissante car elle me permet d'être en contact et d'échanger avec d'autres jeunes managers qui travaillent dans les différents pays européens dans le même secteur que le mien. »

3 – Des préoccupations éthiques

Le respect des règles d'éthique est une préoccupation constante des professionnels. **C'est la raison pour laquelle la CPFM a fondé, avec la Société de Thanatologie, le Comité National d'Éthique du Funéraire.** Composé de sociologues, anthropologues, philosophes, psychologues, historiens, représentants des cultes et professionnels du funéraire, ce comité réfléchit aux différentes questions d'éthique qui se posent lors de l'exercice des métiers. Cela concerne par exemple les cérémonies civiles, la mort périnatale, la crémation, le cimetière, l'importance des rites funéraires, la mort en images, etc.

4 – Le respect de l'environnement : un enjeu partagé par les professionnels du funéraire

Les professionnels du secteur n'ont pas attendu ces dernières années pour se mobiliser. Afin de privilégier l'utilisation des bois d'essences nationales et éco-certifiées et de ne pas participer à la déforestation des forêts tropicales, **de plus en plus de professionnels accordent une réelle importance au**

choix de matériaux utilisés pour la fabrication des cercueils. Dans certains cas, cela inclut aussi des partenariats en faveur du reboisement des forêts françaises. Par ailleurs, les usines françaises les plus performantes ont supprimé les solvants dans les teintures, utilisent des colles biodégradables et des vernis à très faible grammage dont le séchage s'effectue maintenant par des procédés écologiques. De plus, les sciures et copeaux de rabotage produits lors de la fabrication sont utilisés pour le chauffage des usines et l'alimentation d'une partie de la chaîne de production. Parallèlement à la proposition d'offre labellisée pour les cercueils, une offre de capitons en matières d'origine naturelle a été développée, tant pour l'inhumation que pour la crémation.

Par ailleurs, **depuis 2004, les professionnels ont joué un rôle moteur dans les réflexions environnementales liées au développement de la crémation.** A l'origine d'une prise de conscience collective, ils ont participé, parfois financièrement, aux études préalables au projet d'arrêté visant à faire disparaître quasiment tout rejet polluant.

Enfin, dans le cadre du développement des chambres funéraires et crématoriums qu'ils financent, **les opérateurs funéraires s'attachent à privilégier les projets architecturaux qui s'inscrivent dans une démarche environnementale.** Ils proposent aussi souvent qu'ils le peuvent des bâtiments répondant à la norme HQE offrant, en plus des alternatives photovoltaïques, des chauffe-eau solaires et la récupération des eaux pluviales.

« Si la mort n'est pensable, ni avant, ni pendant, ni après, quand pourrions-nous la penser ? »

Vladimir Jankélévitch

III – Les enjeux et propositions correspondantes

1 – Un triple enjeu consommériste

a) Le coût des obsèques

La situation actuelle

Les hausses de prix du secteur

Comme tout produit ou service, les prestations funéraires connaissent des augmentations de prix régulières, mais modérées, de l'ordre de 3% par an en moyenne¹⁰. Elles résultent, pour l'essentiel, des augmentations du coût de la main d'œuvre, de l'essence et des matières premières telles que le bois. A titre comparatif, l'inflation annuelle des services a connu une évolution assez similaire, autour de 3% en moyenne également, ces dernières années. Il est important de souligner que **les prix du secteur ont augmenté en moyenne de 36% en dix ans tandis que le SMIC s'accroissait, sur la même période, de 42%**. Les prix moyens pratiqués par les entreprises ont donc suivi une évolution inférieure à ce qu'ils auraient logiquement dû connaître.

Par ailleurs, des différences de prix existent entre les différents opérateurs, résultant de la liberté pour chaque entreprise de proposer des prestations qui lui sont propres et qui peuvent varier selon les souhaits des familles (convictions religieuses, critères sociaux, coutumes régionales) et les conditions d'inhumation ou de crémation (transport de corps sur une longue distance, concession située dans un endroit difficile d'accès et nécessitant la mise en œuvre de techniques spécifiques impliquant des coûts supplémentaires, etc.).

Ainsi, comparer des frais d'obsèques entre différentes entreprises ne peut donc valablement se faire qu'à prestations et conditions strictement identiques (taxes communales et frais dits de « tiers » inclus).

Le vrai chiffre des dépenses d'obsèques

La facture moyenne des obsèques s'élève à 3 500 euros. Cette dernière inclut un montant important de dépenses non imputables aux professionnels. **Les frais de tiers (avis de décès dans la presse, les frais de culte, l'achat d'une concession au cimetière, les vacations de police ou encore les taxes municipales) représentent environ 20% d'une facture.** A ces frais s'ajoute la TVA à taux plein (19,60%). **C'est ainsi que près de 40% des dépenses d'obsèques ne sont pas imputables aux professionnels du funéraire !**

– Avis de décès dans la presse, frais de culte, achat d'une concession au cimetière

La décision d'insérer un avis de décès dans les journaux, de célébrer une cérémonie civile ou religieuse ou d'acheter une concession à la commune, est prise par la famille au moment des obsèques. C'est l'entreprise funéraire, mandatée par la famille, qui commande directement ces prestations auprès des différents intervenants choisis par la famille (journaux, culte, commune). **Ces prestations sont intégrées dans la facture de l'entreprise funéraire sous la rubrique « tiers »** mais elles sont intégralement reversées, par l'entreprise funéraire, sans marge, aux différents intervenants.

Ces différentes décisions sont prises par les proches du défunt. Les entreprises en demandent la réalisation à divers fournisseurs, pour le compte de la famille. Les prestations une fois effectuées par ces

« On a divers sujets de mépriser la vie, mais on n'a jamais raison de mépriser la mort. »

François de la Rochefoucault.

¹⁰ 2,30% en 2006 ; 3,20% en 2007 et 3,43% en 2008.

tiers sont ensuite refacturées à la famille, dans leur intégralité et sans marge, par les professionnels.

– Vacations de police

La présence d'un fonctionnaire de police est obligatoire lors de certaines opérations (par exemple : pose de scellés à la fermeture du cercueil¹¹). **Ces vacations de police**, traditionnellement perçues auprès des familles par les professionnels, **sont intégralement reversées au Trésor Public, sans marge**. Depuis décembre 2008, les communes doivent respecter une fourchette de montants, fixée par la loi et revue à la hausse (de 20 à 25 € par vacation de police).

– Taxes municipales

Les familles doivent obligatoirement s'acquitter de certaines taxes communales pour une inhumation, une crémation et/ou un convoi. Ces taxes figurent également dans la facture de l'entreprise funéraire.

Une fiscalité française très lourde : la TVA sur les obsèques

Actuellement, la quasi-totalité des prestations d'obsèques sont soumises à une **TVA de 19,60%**. Une faible partie est taxée à 5,50%. **Cela représente pour chaque famille un coût moyen de l'ordre de 500 euros par obsèques**. L'État français est le grand bénéficiaire de cette fiscalité **puisque les rentrées fiscales sont évaluées à 250 millions d'euros par an**. La plupart des États de l'Union Européenne procèdent pourtant à une exonération de TVA ou appliquent un taux réduit¹².

Par ailleurs, la Commission Européenne estime que la France enfreint la jurisprudence communautaire et a introduit, en mars 2009, un recours devant la Cour de Justice des Communautés Européennes. La fiscalité

française impose, en effet, aux opérations funéraires deux taux de TVA (19,60% et 5,50%) alors même que, selon la Commission Européenne, un taux unique devrait s'appliquer en vertu de la jurisprudence sur les prestations complexes uniques.

La proposition des entreprises du secteur

Baisser la TVA

Depuis 2005, la CPFPM demande à l'État français de réduire à 5,50% le taux de TVA appliqué. Une telle réduction permettrait aux familles d'économiser en moyenne **350 euros par décès**. Cela représenterait, pour l'Etat, **0,07% des recettes fiscales nettes** en 2008 ou seulement un quart du bénéfice du PMU en 2007. Ce manque à gagner budgétaire¹³ serait en réalité bien moindre, s'agissant d'un pouvoir d'achat supplémentaire rendu aux Français.

Cette baisse est légitime pour diverses raisons. Les services funéraires couvrent un ensemble de prestations obligatoires et de première nécessité. Il est ainsi du ressort des pouvoirs publics d'aider les familles à organiser des obsèques dans la dignité et le respect dus au défunt en réduisant le poids financier des funérailles. Réduire la TVA mettrait également fin à certaines incohérences fiscales : les fleurs coupées assemblées en couronne mortuaire sont taxées à 19,60% tandis que les fleurs coupées offertes à la Saint-Valentin sont taxées à 5,50% ! Et les exemples ne manquent pas... Les parlementaires français ont bien compris l'importance d'une telle baisse et interpellent régulièrement le gouvernement en ce sens.

11) Lorsque le défunt est enterré dans une commune différente du lieu de fermeture du cercueil, soit 80 % des décès environ.

12) Ces pays sont : l'Italie, le Royaume-Uni, le Danemark, les Pays-Bas, le Portugal, la Finlande, la Suède, la Belgique, Chypre, l'Espagne, la Grèce, la Hongrie, la Lettonie, le Luxembourg, la République Tchèque, la Slovaquie et la Pologne.

13) 180 millions d'euros.

En juillet 2009, 50 d'entre eux ont signé une proposition de loi demandant l'application du taux réduit.

Bien que les prix soient libres et doivent le rester, les entreprises françaises se sont engagées à répercuter sur leurs prix l'intégralité de la baisse de TVA. Cet engagement pourrait prendre la forme d'une charte, signée par les entreprises, et accompagnée d'une période probatoire de 3 ans à l'issue de laquelle un bilan serait réalisé par les pouvoirs publics. Les professionnels du secteur proposent également d'apporter leur contribution dans le cadre de la lutte contre l'exclusion. Ils suggèrent ainsi de participer à l'élaboration d'une prestation minimum d'obsèques comportant un cérémonial personnalisé, pour les personnes sans ressource ou seules.

b) Le développement de l'offre de contrats en prévision d'obsèques

La situation actuelle

En matière de prévoyance funéraire, les attentes des familles sont très diversifiées et affectées par le tabou de la mort. Même si le nombre de contrats d'obsèques souscrits par les Français est en forte progression, les consommateurs n'ont pas une information suffisante pour choisir parmi les différents produits proposés actuellement sur le marché.

La loi dispose qu'un contrat de prévoyance funéraire est toujours constitué d'un contrat de financement dont la durée dépend de la vie humaine, auquel il peut être adjoint un contrat de prestations détaillées. Dans ce contexte, les réseaux de distribution non funéraires (banques, assurances, mutuelles et institutions diverses) multiplient, depuis quelques années, des produits ressemblant aux contrats obsèques personnalisés entreprises funéraires mais qui, en substance, n'en sont pas. Sous l'appellation contrats obsèques ou similaire se trouvent des produits très différents et commercialisés

par différents acteurs : opérateurs funéraires, assureurs, mutuelles, banques. Certains sont de simples contrats d'assurance-vie strictement destinés à financer les obsèques dont le capital peut éventuellement, mais pas forcément, servir à financer les obsèques. Les contrats commercialisés par les entreprises funéraires habilitées, sont les seuls à comporter un devis détaillé et personnalisé d'organisation d'obsèques associé à un contrat d'assurance-vie.

La proposition des entreprises du secteur

Afin de lever toute ambiguïté pour les consommateurs, les professionnels du funéraire proposent que **l'utilisation des termes « obsèques, funérailles ou funéraire »** dans l'appellation commerciale des contrats de préfinancement des obsèques ne soit **pas autorisée si le contrat ne comporte pas de prestations d'obsèques détaillées et personnalisées**, réalisées par un opérateur funéraire dûment habilité.

Un marché funéraire aux mains des assureurs : le cas de l'Espagne

Depuis quelques années, les groupes bancaires et d'assurances sont omniprésents dans le secteur de la prévoyance funéraire. L'anonymat des relations a ainsi pris le pas sur des démarches humaines et de proximité. Lors d'un décès, il suffit pour les proches de contacter par téléphone un numéro spécifique. Les interlocuteurs, dont ce n'est pourtant pas le métier, sollicitent alors l'entreprise funéraire la plus à même de satisfaire les volontés des défunts, sans même qu'une rencontre avec la famille n'ait lieu. Tout est réglé à distance, entre un bancassureur et la famille. L'Espagne a ainsi une approche différente de la mort : de gigantesques complexes et d'imposantes chambres funéraires pouvant accueillir des centaines de défunts simultanément ont fleuri, ces dernières années, aux abords des villes.

Les cercueils ne sont-ils pas amenés aux offices de façon mécanique et sans porteurs, par une trappe ouverte dans le sol, afin d'accélérer les cérémonies et pouvoir ainsi en faire plusieurs dans la journée ? De tout cela, les professionnels français, heureusement, ne veulent pas.

M. et Mme E.-N., 62 et 59 ans, résidents en Loire-Atlantique

« Nous avons décidé de préparer les démarches liées à nos obsèques il y a quelques années car nous voulions décharger nos proches de tous ces tracasseries lors de notre décès. Lorsque la mort survient dans une famille, ce sont là des choses pratiques qu'il est assez désagréable de gérer dans la peine et les proches sont en général heureux que tout ait été réglé à l'avance. La famille peut ainsi se consacrer à l'essentiel, la préparation de la messe par exemple. Nous avons même vu où nous serons enterrés dans le cimetière : cela ne nous a fait aucune impression particulière et nous avons même remarqué que nous aurons un cerisier au-dessus de nous ! Préparer nos obsèques de la sorte nous permet aussi de payer le prix d'aujourd'hui et non pas le prix du moment de notre décès, qui sera sans doute plus élevé. »



c) Le financement des obsèques

La situation actuelle

En application d'une instruction¹⁴ de la Direction de la Comptabilité Publique de 1976, les Caisses d'Épargne (alors établissements publics) et La Poste autorisaient le paiement d'une partie des frais d'obsèques par prélèvement sur le compte bancaire du défunt, bloqué au moment du décès. L'objectif était de faciliter le financement des frais d'obsèques, par les familles, avant le règlement de la succession. Cette facilité a, par la suite, été également proposée par les banques privées. C'est ainsi qu'actuellement, la plupart des banques autorisent le prélèvement d'une somme maximum de 3 050 euros. Malheureusement, cette possibilité ne s'applique pas de la même façon sur l'intégralité du territoire français et un certain nombre d'établissements bancaires refusent ce qui est accepté par d'autres. Certaines familles font par conséquent l'objet de discrimination, sans aucun critère objectif.

La proposition des entreprises du secteur

Les professionnels proposent que **toutes les familles**, quelle que soit la banque du défunt, **puissent bénéficier de cette possibilité de prélèvement sur le compte bancaire bloqué du défunt, avant règlement de la succession, pour financer les obsèques de ce dernier**. En effet, les délais de règlement de succession sont généralement assez longs et les héritiers sont obligés de faire l'avance des frais d'obsèques, même si le défunt disposait d'un compte suffisamment provisionné.

Les professionnels proposent également que le plafond de 3 050 euros (fixé en 1992) soit réévalué afin de mieux correspondre aux besoins actuels des familles, notamment

¹⁴) Cette instruction est désormais caduque.

lorsqu'un transport de corps doit être effectué ou lorsque doit être construit un caveau.

2 – Un enjeu environnemental : la crémation

La situation actuelle

Le meilleur équilibre doit être établi entre le respect de l'environnement et les investissements nécessaires à l'adaptation des équipements. Un projet d'arrêté est actuellement en cours d'élaboration par le Ministère de la Santé. Il vise à limiter les émissions atmosphériques des crématoriums, en particulier de dioxyde d'azote, monoxyde de carbone, poussières, dioxine et mercure. Ce projet prévoit que les quantités maximales définies seraient exigibles dans un délai de 5 ans. Or, si cette mise aux normes via l'installation de systèmes de filtration est parfaitement légitime, elle sera néanmoins très difficile à mettre en place, dans un délai aussi court, pour des raisons techniques et financières. En effet, seulement 8% des crématoriums français sont actuellement déjà équipés de systèmes de filtration et le coût élevé de ces systèmes, estimé à environ 500 000 euros par crématorium, va alourdir considérablement les charges d'exploitation des gestionnaires. Ce montant équivaut tout de même à 33% du coût de construction d'un crématorium de taille moyenne !

Ce projet d'arrêté risque donc de freiner la création de nouveaux crématoriums alors même que la crémation est en plein essor. Il est également susceptible d'entraîner d'importantes augmentations de prix de crémation pour les familles et des charges supplémentaires pour les collectivités locales. Enfin, en ce qui concerne les crématoriums gérés sous contrats de délégation de service public (DSP), ces nouvelles règles supposent une renégociation, par les délégataires et avec les communes, des contrats de délégation existants.

Les propositions des entreprises

Les professionnels demandent aux pouvoirs publics des **délais progressifs de mise aux normes des crématoriums**, avec des dispositions transitoires pour les crématoriums existants. Ces dispositions transitoires permettraient ainsi l'émergence de nouvelles technologies qui prendraient mieux en compte, par rapport au seul système disponible à ce jour, le traitement des résidus enfouis en décharge. Par ailleurs, les professionnels souhaitent attirer l'attention des élus et des départements sur la nécessité d'avoir une politique géographique cohérente de création des crématoriums : afin d'éviter que certaines zones soient dépourvues d'équipements tandis que d'autres se trouveraient suréquipées, une évaluation prospective des besoins et un recensement des équipements existants sont nécessaires.

3 – Un enjeu européen : la problématique des transports intracommunautaires et internationaux

La situation actuelle

Actuellement, **la liberté de circulation des personnes**, au sein de l'Union Européenne, instaurée par le Traité de Rome, **ne s'applique pas aux corps des personnes décédées**. Les transports de corps sont en effet toujours soumis aux dispositions du Conseil de l'Europe, de l'accord international de Berlin du 10 février 1937 et de l'accord de Strasbourg du 26 octobre 1976, ce dernier n'ayant pas été ratifié par tous les pays européens. Ces accords ne tiennent pas compte de l'existence de l'espace unique de l'Union Européenne et il existe donc un vide juridique générant des situations anarchiques. **Cela a pour conséquences une incohérence de traitement des défunts au sein même de l'Union et des coûts inutiles pour les familles** : à titre illustratif,

l'utilisation d'un cercueil hermétique s'impose pour le transport d'un corps de Strasbourg à Baden-Baden alors qu'il n'est pas obligatoire pour aller de Lille à Nice... Il en résulte aussi une impossibilité de procéder à la crémation des corps rapatriés d'un autre pays de l'Union Européenne, puisque les cercueils hermétiques posent des problèmes techniques, juridiques et environnementaux lors de la crémation. Seuls quelques crématoriums prennent aujourd'hui le risque de pratiquer ce genre d'opération très complexe.

La proposition des entreprises du secteur

A l'heure où les Européens vivent de plus en plus hors de leur pays d'origine, les obstacles aux transports intra-communautaires et internationaux des corps revêtent une importance croissante. **Une liberté de circulation effective des corps des personnes décédées doit donc être mise en place au même titre que la libre circulation des personnes instaurée par le Traité de Rome.** Afin de combler ce vide juridique et répondre aux besoins des familles, les professionnels demandent ainsi que soit signé un accord à l'intérieur de l'Union Européenne ou un avenant aux accords du Conseil de l'Europe.

4 – Un enjeu humain : une plus grande proximité avec les familles

La situation actuelle

Il arrive fréquemment que des proches de défunts éprouvent des difficultés pour se déplacer jusqu'à une agence de services funéraires en raison de leur état de santé, de leur âge, de l'absence de moyens de transports, etc. Afin de renforcer la mission de service public, qui implique proximité et disponibilité, il est important de permettre aux entreprises de services funéraires de

pouvoir se rendre au domicile, uniquement à la demande de la famille, afin de régler l'organisation des obsèques. C'est un service qui a toujours été rendu par les entreprises funéraires. Or, à l'heure actuelle, la vente à domicile, même sur demande de la famille, est considérée comme du démarchage par le Code de la Consommation¹⁵ et tout démarchage à domicile est interdit par le Code Général des Collectivités Territoriales¹⁶. La combinaison de ces deux articles aboutit à l'impossibilité de répondre aux demandes des proches qui souhaitent organiser les obsèques depuis leur domicile.

La proposition des entreprises du secteur

Afin de répondre à ces besoins des familles, **les entreprises proposent que le règlement des obsèques à domicile soit autorisé, uniquement sur demande de la famille.** Cette possibilité ne dispenserait pas, bien entendu, l'entreprise de l'application des prescriptions réglementaires en vigueur sur la vente des prestations funéraires, c'est-à-dire l'établissement d'un devis, puis, si ce devis convient à la famille, de la signature d'un bon de commande.

5 – Un enjeu de libre concurrence : l'évolution de la législation sur les chambres funéraires

La situation actuelle

Il existe actuellement plus de 2 300 chambres funéraires en France. Ces dernières ont été en quasi-totalité construites et financées par les entreprises privées, lesquelles gèrent aujourd'hui plus de 90% de ces établissements. L'investissement moyen pour une chambre funéraire varie de 200 000 à 500 000 euros, selon la taille de l'établissement. A ce coût s'ajoutent des

¹⁵ Article L. 121-21 du Code de la Consommation.

¹⁶ Article L. 2223-33 du CGCT.

dépenses de fonctionnement (interventions de nuit, etc.) et de maintien aux normes des locaux¹⁷. Or, la législation funéraire actuellement en vigueur interdit à l'entreprise qui a construit et financé elle-même la construction de sa chambre funéraire, et qui la gère, d'y apposer son nom ! Il en est de même des locaux commerciaux de l'entreprise qui doivent être distincts des locaux de la chambre funéraire : aucune porte de communication, par exemple, ne doit exister entre les deux ! Certains opérateurs ont déjà été condamnés pour non respect de ces règles. Si ces dispositions pouvaient éventuellement se justifier à une époque où il n'existait que très peu de chambres funéraires, et que la possession de ces dernières pouvait constituer un avantage concurrentiel, il n'en est plus de même aujourd'hui.

La proposition des entreprises du secteur

Les professionnels demandent donc **la libéralisation des modalités de gestion et de fonctionnement des chambres funéraires.**

6 – Un double enjeu sanitaire

a) Accélérer la mise sur le marché des produits substitutifs au formaldéhyde

La situation actuelle

L'inhumation ou la crémation n'intervenant que quelques jours après le décès¹⁸, une conservation efficace du corps durant cette période est essentielle tant pour des raisons d'hygiène que pour permettre aux proches de faire leur deuil. A cet effet, divers composants chimiques sont utilisés, dont le formaldéhyde, agent biocide. Or, cette substance est cancérigène dans le cas d'une exposition régulière et il est essentiel pour les thanatopracteurs que ce composant soit remplacé par un produit moins dangereux. En juin 2009, les autorités sanitaires françaises ont d'ailleurs sou-

ligné les risques liés à ce produit et insisté sur l'urgence à mettre en œuvre des solutions de substitution. Les professionnels n'ont pas attendu cette alerte pour mettre en place des mesures de protection individuelle des salariés exposés et développer des produits de substitution. Ainsi, depuis plus d'un an, au moins deux nouveaux produits de substitution ont fait l'objet de brevets et d'un dépôt d'agrément auprès des laboratoires européens compétents. Toutefois, **pour pouvoir être utilisés en France, ces produits de substitution attendent toujours leur autorisation de mise sur le marché** : en application de la directive européenne sur les biocides, seules les substances chimiques ayant fait l'objet d'un agrément européen peuvent être introduites. Or, le délai d'obtention de cet agrément est de l'ordre de trois ans ! Face à cette situation, les autorités du Royaume-Uni ont décidé de délivrer des autorisations provisoires tandis que la France a décidé d'examiner l'ensemble du dossier et demande des études complémentaires. Ces démarches reportent donc la mise sur le marché de ces produits de substitution et prolongent indirectement la durée d'utilisation de produits contenant une substance que ces mêmes autorités qualifient pourtant de dangereuse !

A cela s'ajoute la décision de la Commission Européenne de réviser les divers textes communautaires réglementant ce type de produits (dont la directive sus-mentionnée). Un projet de règlement a ainsi été soumis aux institutions communautaires le 12 juin 2009 et la nouvelle réglementation devrait entrer en vigueur dans plus d'un an.

La proposition des entreprises du secteur

Les professionnels du funéraire demandent que les autorités sanitaires françaises observent les mêmes procédures que celles

¹⁷ Contrôles Apave ou Veritas.

¹⁸ 6 jours au plus tard.



du Royaume-Uni et autorisent provisoirement la mise sur le marché des produits répondant aux critères énoncés ci-dessus. Ils souhaitent également que les pouvoirs publics français n'attendent pas l'entrée en vigueur du nouveau règlement européen pour procéder à l'agrément demandé.

b) L'accès des opérateurs funéraires au certificat de décès

La situation actuelle

Le **certificat de décès** est un formulaire administratif défini par un arrêté du 24 décembre 1996. Il comporte deux parties, remplies par le médecin qui constate le décès. La première est renseignée de façon anonyme (et cachetée par le médecin), comportant des informations détaillées sur les causes du décès. Ces informations sont destinées au service de la veille sanitaire. L'autre partie comporte l'identité du défunt ainsi que certaines informations rendant possible ou impossible la réalisation de certaines opérations. Cette partie, faite en trois exemplaires autocopiants, est destinée au service de l'Etat-civil afin de pouvoir enregistrer le décès et permettre la délivrance des autorisations administratives. A l'exception du gestionnaire de la chambre funéraire dans laquelle est admis le défunt, **les opérateurs funéraires ne sont pas destinataires du certificat de décès. Or, il détient des éléments importants (en particulier en cas de maladie contagieuse) pour la réalisation de certaines opérations** telles que les transports avant mise en bière, la possibilité ou non de réaliser des soins de conservation, l'obligation de mise en cercueil immédiate, etc. Ces informations sont importantes car elles sont corrélées aux risques éventuels encourus par le personnel effectuant ces opérations et qui engagent la responsabilité de l'employeur.

La proposition des entreprises du secteur

La délivrance des autorisations administratives nécessaires à la réalisation des opérations funéraires pouvant être remplacée par de simples déclarations, **il est important que les professionnels du funéraire puissent disposer des informations qui leur permettront de réaliser des opérations funéraires** sans risques et en respectant les contraintes réglementaires¹⁹. Ils souhaitent donc faire partie des destinataires du certificat de décès.

7 – Un enjeu social : le niveau de prise en charge par les communes de personnes sans ressources

La situation actuelle

En vertu du Code Général des Collectivités Territoriales, **les communes doivent prendre en charge financièrement les obsèques des personnes dépourvues de ressources qualifiées de suffisantes**. Néanmoins, il n'existe actuellement aucune définition précise de ce niveau de ressources. Cette incertitude ouvre donc la voie à des décisions hétérogènes sur l'ensemble du territoire français, décisions parfois arbitraires dans la mesure où rien ne vient limiter ou encadrer les communes amenées à statuer sur cet élément financier.

La proposition des entreprises du secteur

Les professionnels souhaitent que **les pouvoirs publics définissent clairement le niveau de ressources permettant une prise en charge par la commune**.

¹⁹) En particulier les délais prévus pour la réalisation des opérations de transports sans cercueil, soit 24 heures à compter du décès.

IV – Nos engagements et propositions pour des services funéraires encore plus efficaces et humains

1 – Nos engagements

- Être plus transparent pour les consommateurs :
 - Adoption d'une terminologie commune à tous les opérateurs funéraires
 - Mise à disposition du public d'un modèle de devis pour une inhumation et une crémation
- Développer la qualité des prestations par la certification de services
- Qualifier davantage le personnel par le développement de la formation et la mise en place de diplômes funéraires
- Veiller au respect des règles d'éthique par la création d'un conseil de l'ordre
- Préserver l'environnement par la fourniture aux familles de prestations et produits éco-labellisés

2 – Nos propositions

- Baisser la TVA à 5,50% permettant ainsi aux familles endeuillées d'économiser 350 euros en moyenne sur une organisation d'obsèques
- Clarifier l'appellation des contrats de préfinancement d'obsèques. Réserver l'utilisation des termes « obsèques » ou « funéraires » aux seuls contrats comportant une organisation personnalisée et détaillée des obsèques du souscripteur
- Appliquer le principe de libre concurrence à la gestion des chambres funéraires
- Autoriser les familles à prélever, avant succession, la somme nécessaire au paiement des obsèques sur les comptes bancaires bloqués du défunt
- Définir clairement le niveau de ressources permettant une prise en charge des obsèques par les communes
- Faciliter les transports intra-communautaires et internationaux des corps au même titre que la libre circulation des personnes instaurée par le Traité de Rome
- Accorder un délai suffisant aux gestionnaires de crématoriums pour l'installation d'un système de filtration permettant de limiter les rejets polluants
- Autoriser le règlement à domicile des obsèques sur demande exclusive des familles afin de répondre aux souhaits de celles qui ne veulent pas ou ne peuvent pas se déplacer
- Agréer rapidement les produits de substitution au formaldéhyde contenu dans les fluides utilisés pour les soins de conservation des corps afin de limiter les risques auxquels sont exposés les salariés
- Permettre l'accès des professionnels du funéraire aux informations du certificat de décès sur la contagiosité des défunts afin de limiter les risques auxquels sont exposés les salariés

Conclusion

Regarder la mort en face et accepter d'en discuter aujourd'hui, sur la place publique, suscite au mieux de l'indifférence, au pire un réel rejet. Certes, le faire sous le prisme du voyeurisme effarouché ou de la comptabilité administrative est tout-à-fait envisageable. Mais rares sont ceux qui acceptent l'idée d'en parler librement et sérieusement. Peu fréquents également sont ceux qui acceptent l'idée de préparer les démarches administratives liées à leur propre mort. Ce n'est qu'à l'automne de leur vie, semble-t-il, que les Français envisagent plus sereinement leur disparition. Pourtant, la mort de chacun fait pleinement partie de nos existences et là réside l'une des rares certitudes de nos vies. Ce premier hiatus entre la réalité de la mort et la peur d'en parler se double d'un second écart, tout aussi important, entre la réalité vécue par les professionnels du funéraire et l'image qu'en ont un grand nombre de nos concitoyens. Si le sujet n'était pas aussi grave, il serait possible d'affirmer que sont sans doute légion ceux qui considèrent encore aujourd'hui les entreprises du secteur comme les croque-morts de Lucky-Lucke, leurs mètres déjà déroulés avant même d'entrer dans la pièce où repose le défunt.

A l'aube du XXIème siècle, les professionnels du secteur ont souhaité contribuer à un changement de regard à la fois sur la mort et sur leur métier. Un grand nombre de préjugés et de méconnaissances se devaient ainsi d'être relevés et corrigés. Qui aurait considéré que les entreprises du secteur sont en

quasi-totalité des entreprises privées, pour la plupart des PME de moins de 10 salariés et qu'elles remplissent une mission de service public ? Qui aurait soupçonné le secteur d'avoir son propre MBA, d'embaucher un grand nombre de jeunes et de se féminiser de plus en plus ? Qui aurait imaginé que près de 40% d'une facture d'obsèques ne dépendent en aucune façon des entreprises funéraires elles-mêmes mais d'une taxation directe et indirecte ainsi que de frais imputables à des tiers ? Qui aurait pensé que les entreprises du secteur doivent faire face aux mêmes obstacles que bien d'autres entreprises, comme par exemple une croissance du SMIC de 42% en 10 ans ou les incohérences administratives en matière de vente à domicile ou d'utilisation de produits cancérigènes, par exemple ?

Les professionnels du funéraire, et avec eux les 25 000 salariés du secteur, s'évertuent jour après jour à innover pour toujours plus de proximité avec les familles endeuillées, de transparence pour les consommateurs, de qualité pour les proches, d'éthique pour les intervenants et de prise en compte de l'environnement. Bien que la plupart des actions déjà menées par ces entreprises soient passées inaperçues, les familles des défunts sont néanmoins sensibles aux certifications de qualité qui sont de plus en plus octroyées, aux formations sans cesse plus élaborées dispensées aux salariés, aux documents types visant à offrir toujours plus de transparence.

Néanmoins, du fait sans doute de l'assez grande méconnaissance du secteur et d'une certaine hésitation à travailler sur le sujet de la mort, un certain nombre d'avancées sont nécessaires. Celles-ci, une fois mises en place, permettraient aux professionnels du funéraire d'être des acteurs ancrés dans le XXIème siècle et non plus des opérateurs inhibés par des dispositions et des règles d'un autre temps.

Ce manifeste a ainsi vocation à apporter aux pouvoirs publics et aux hommes politiques, aux familles endeuillées et au grand public, une plus grande connaissance du secteur funéraire. Elle est la condition essentielle pour permettre la résolution nécessaire des obstacles à l'exercice d'un métier indispensable à nos existences, profondément humain et toujours davantage tourné vers l'autre. Forts de ces évolutions dans la façon dont notre société s'occupe de ses défunts et de leurs proches, nous pourrions alors montrer à William Gladstone que, malgré des avancées technologiques, des besoins changeants et des exigences nouvelles, notre société continue d'avoir des sentiments délicats et une fidélité envers un idéal élevé.





CPFM - Confédération des Professionnels du Funéraire et de la Marbrerie
14, rue des Fossés Saint-Marcel
75005 Paris

Tel. : + 33(0)1 55 43 30 00 Fax : +33(0)1 55 43 93 09
<http://www.cpfm.fr> cpfm@cpfm.fr