



**KIT PRATIQUE SUR LE CHOIX
D'UNE ENTREPRISE DE POMPES FUNEBRES
ET D'UN CONTRAT OBSEQUES**

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.funeraire.quechoisir.org



Comment choisir une entreprise de pompes funèbres ?

Vous venez d'apprendre un décès et êtes chargé(e) d'organiser les obsèques. C'est une démarche difficile d'autant qu'il y a de nombreux pièges à éviter.

Le premier conseil de l'UFC-Que Choisir est de **prendre son temps**. Si certaines démarches administratives doivent être réalisées rapidement, l'organisation des obsèques ne justifie pas de se précipiter car les délais le permettent.

Les délais d'organisation des obsèques sont de 24 heures au moins et de 6 jours au plus à compter du décès (dimanches et jours fériés non compris), que ce soit une inhumation ou une crémation.

Les démarches à effectuer dans les 24 heures

1. **Faire constater le décès par un médecin (obligatoire)**

En cas de décès dans un établissement de santé (hôpital, maison médicalisée privée), le personnel s'en charge. En cas de décès à domicile, il est nécessaire d'appeler un médecin. Il établira un certificat médical de décès qui sera utile dans vos démarches.

2. **Déclarer le décès en mairie (obligatoire)**

Toute personne peut déclarer un décès.

En cas de décès dans un établissement de santé, la déclaration de décès est faite par le directeur de l'établissement. En cas de décès à domicile, c'est à vous de faire la déclaration de décès en mairie mais vous pouvez aussi confier cette démarche à une autre personne.

La déclaration de décès se fait à la mairie du lieu du décès, sur présentation des pièces suivantes :

- La pièce d'identité du déclarant.
- Le livret de famille du défunt ou tout document permettant de contrôler son identité (carte d'identité, extrait d'acte de naissance ou de mariage).
- Le certificat médical de décès.

L'officier d'état civil vous délivre alors un acte de décès, document officiel de décès.

Pensez à demander plusieurs exemplaires originaux de l'acte de décès car il peut être exigé par les organismes sociaux, financiers et administratifs lors des formalités après obsèques.

3. **Assurer le transfert du corps (si nécessaire)**

Bon à savoir : le transfert vers une chambre funéraire n'est jamais obligatoire, que le décès survienne au domicile, dans une maison de retraite, une clinique ou un hôpital. Aussi ne signez pas de demande de transfert par avance vers une chambre funéraire sans avoir bien réfléchi à l'intérêt de ce transfert et sans disposer d'au moins un devis vous en précisant le coût.



➤ *En cas de décès à l'hôpital public*

Le défunt est transféré dans la chambre mortuaire de l'hôpital, équipée pour conserver le corps des défunts jusqu'au jour des obsèques, c'est-à-dire six jours au plus après le décès (les dimanches et jours fériés ne sont pas pris en compte).

Les chambres hospitalières sont gratuites pendant 3 jours après la date du décès.

Si l'hôpital n'a pas de chambre mortuaire, le défunt peut être transféré vers la chambre mortuaire d'un autre hôpital ou une chambre funéraire privée.

Bon à savoir : en cas de transfert, lorsque l'hôpital est tenu d'avoir une chambre mortuaire¹, les frais engagés pour le transport du défunt sont pris intégralement en charge par l'hôpital, ainsi que les frais de séjour durant les trois premiers jours suivant l'admission. Au-delà, les frais de séjour sont à la charge de la famille.

Le défunt peut également être transféré à son domicile ou à celui d'un membre de la famille. Le transfert est réalisé avant mise en bière (sans cercueil).

Le transfert, quel que soit le lieu de destination, devra intervenir dans un délai de 24 heures (ou de 48 heures en cas de soin de conservation) à compter de l'heure du décès du défunt.

➤ *En cas de décès en maison de retraite*

Si elle dispose d'une chambre mortuaire, le corps du défunt peut y être placé dans l'attente de l'organisation des obsèques, dans les mêmes conditions qu'à l'hôpital.

Si elle ne dispose pas de chambre mortuaire, le régime est plus flou : en principe, le corps du défunt peut être maintenu dans sa chambre jusqu'à la mise en bière, la maison de retraite étant considérée comme le domicile du défunt. Toutefois, elle incite souvent les familles à opérer un transfert vers une chambre funéraire, pour des raisons de discrétion vis-à-vis des autres résidents notamment. Dans ce cas, l'établissement n'est pas tenu de prendre les frais de transfert et de séjour à sa charge.

➤ *En cas de décès à domicile*

Si le médecin constate une mort naturelle, la famille peut garder le défunt au domicile ou le faire transférer vers une chambre funéraire. Le transfert doit intervenir dans un délai de 24 heures (ou de 48 heures en cas de soin de conservation) à compter de l'heure du décès du défunt. Les frais de séjour sont à la charge de la famille.

Pour connaître la liste des chambres funéraires dans la commune, vous pouvez consulter les Pages Jaunes ou vous rendre à la mairie.

Bon à savoir : les chambres funéraires sont tenues par des entreprises de pompes funèbres qui proposent également d'organiser les obsèques. Vous n'êtes toutefois pas tenu(e) de faire appel à l'entreprise de pompes funèbres qui tient la chambre funéraire dans laquelle le défunt séjourne. Une liste des entreprises de pompes funèbres de la commune doit être affichée de façon visible dans les locaux de la chambre funéraire.

4. S'informer sur les opérateurs funéraires

➤ *Avant toute chose, assurez-vous que le défunt n'a pas souscrit de contrat d'assurance obsèques de son vivant.*

Ce contrat prévoit le versement d'un capital en cas de décès pour l'organisation des obsèques. Le bénéficiaire de ce capital peut être un proche du défunt mais aussi une entreprise de pompes funèbres.

¹ S'il comptabilise plus de 200 décès annuels.



Si une entreprise de pompes funèbres est désignée, les démarches à réaliser par la famille sont simplifiées : il lui suffit de contacter l'entreprise désignée afin qu'elle organise les obsèques selon les volontés du défunt (mises par écrit à la signature du contrat d'assurance). Elle présentera ensuite sa facture à la compagnie d'assurances qui lui versera directement le capital correspondant.

Si vous êtes désigné(e) par le contrat comme bénéficiaire, vous devez vous manifester auprès de la compagnie d'assurances. Celle-ci vous versera le capital garanti une fois que vous lui aurez adressé certains documents justificatifs (listés dans le contrat d'assurance). Cela ne vous décharge pas de l'organisation des obsèques et du choix de l'entreprise de pompes funèbres.

➤ *Afin de choisir une entreprise de pompes funèbres compétente, il est important de comparer.*

Pour cela, inutile de vous rendre auprès de toutes les entreprises de pompes funèbres de la commune, ce serait trop long et trop éprouvant.

L'UFC-Que Choisir vous recommande les démarches suivantes :

- ✓ Obtenir la liste des entreprises de pompes funèbres de la commune, auprès de la mairie (elle est obligatoirement affichée), de la préfecture ou sur les Pages Jaunes. Vous pouvez également vous adresser à des entreprises de pompes funèbres situées hors de la commune.
- ✓ Etablir un premier contact téléphonique afin d'apprécier l'accueil du représentant et sa capacité à répondre à des questions simples.

Après une présentation rapide (date du décès, nature de la cérémonie (inhumation ou crémation) et lieu prévu pour la cérémonie), demandez :

- Le montant des honoraires de la société de pompes funèbres (pour les démarches effectuées auprès de l'administration ou des prestataires pour des actes tels que l'ouverture d'un caveau ou le creusement d'une fosse).
- Le premier prix pour un cercueil en chêne 22 mm équipé.
- Le coût du corbillard et des porteurs ainsi que le nombre de porteurs.

S'il refuse de répondre au téléphone à des questions aussi simples, éliminez cette entreprise de pompes funèbres de votre sélection.

- ✓ Réfléchir aux principaux points de la cérémonie :
 - Inhumation ou crémation.
 - Cérémonie civile ou religieuse.
 - Concession existante ou non.
 - Budget moyen alloué au cercueil (il représente plus de 25% du coût total des obsèques).

NB : Le coût moyen des obsèques est de 3 900 euros pour une inhumation, hors marbrerie (un peu moins cher pour une crémation).

Les démarches à effectuer dans les deux jours

Il s'agit avant tout de sélectionner l'entreprise de pompes funèbres qui organisera les obsèques. Il vous suffira ensuite de suivre ses indications.

La sélection de l'entreprise de pompes funèbres se fera sur la base de l'accueil que vous réserve le représentant mais aussi à partir du devis qu'il vous remettra lors de votre visite dans ses locaux.

Le représentant de l'entreprise de pompes funèbres a l'obligation de vous remettre un devis écrit gratuit et détaillé (article 4 de l'arrêté du 11 janvier 1999).



Votre attention doit être attirée sur les mentions suivantes du devis (rarement présentes dans les devis que nous avons fait établir de façon anonyme) :

- ✓ Les informations d'ordre général
 - Les mentions légales relatives à l'entreprise de pompes funèbres (nom, adresse, capital et numéro d'enregistrement RCS...) : le devis doit être établi par écrit sur un papier à en-tête et comporter la signature du représentant. Refusez tout devis établi sur une simple feuille volante, il n'engage pas l'entreprise de pompes funèbres.
 - La durée de validité du devis : en général de 1 à 3 mois, elle doit être systématiquement précisée.
 - L'indication du caractère obligatoire ou non de la prestation proposée. A titre d'exemple, un cercueil et un corbillard, ainsi que des porteurs, sont obligatoires, tandis que les soins de conservations ou le séjour en chambre funéraire sont facultatifs.

- ✓ Les informations plus spécifiques
 - Les montants nets des prestations ou fournitures effectuées par chaque entreprise tierce. Il s'agit, par exemple, des opérations de fossoyage et de mise en terre en cas d'inhumation.
 - Les honoraires de l'entreprise de pompes funèbres correspondant à la représentation du client auprès des diverses administrations et le montant demandé par ces organismes (administratifs, cultuels...).
 - Les frais administratifs : il s'agit des vacations de police payées sous forme de taxe dont le montant est fixé par la commune.
 - Le nombre d'agents exécutant les prestations funéraires et affectés au convoi (en pratique, le nombre de porteurs).

Vous n'êtes en aucun cas obligé(e) de signer le devis qui vient d'être établi. Ne succombez pas à la pression de votre interlocuteur !

En effet, en signant le devis, vous donnez votre accord pour la réalisation des prestations détaillées. Il s'agit alors d'un bon de commande, d'un contrat qui vous engage.

Or, il peut être utile de revoir le devis à tête reposée car le discours du représentant de l'entreprise de pompes funèbres peut être très clair sur le coup mais beaucoup plus confus à la relecture du devis. N'hésitez pas à demander des précisions en cas de doute sur l'intitulé d'un poste du devis. Refusez de signer le contrat, en particulier si vous souhaitez vous rendre auprès d'une autre entreprise de pompes funèbres (à prévoir dans les deux jours du décès).

S'accorder un délai de 24 heures n'est pas inutile et ne met absolument pas en péril l'organisation des obsèques puisque vous avez un délai de 6 jours (dimanche et jours fériés non compris) à compter de la date du décès.



Comment choisir son contrat d'assurance obsèques ?

Vous souhaitez anticiper vos obsèques et soulager votre famille des contraintes matérielles le jour de votre décès.

Il est important que vous ne succombiez pas aux promesses annoncées du contrat d'assurance obsèques, les prestations couvertes n'étant pas toujours à la hauteur.

La question que vous devez vous poser avant toute chose est : quel soutien souhaitez-vous apporter à vos proches ?

Selon que vous souhaitez les soulager d'une charge financière importante et non anticipée et/ou les soulager de l'organisation pratique des funérailles, les solutions ne sont pas les mêmes.

En cas de soutien exclusivement financier

Votre préoccupation principale est dans ce cas de laisser suffisamment d'argent à vos proches pour payer vos obsèques sans anticiper l'organisation des funérailles que vous leur laissez le soin de traiter avec un opérateur funéraire le moment venu.

Plusieurs modes de financement sont possibles :

- **Si vous possédez un compte en propre** et suffisamment alimenté, celui-ci sera normalement bloqué jusqu'à liquidation de la succession. Cependant, il reste possible de prélever les frais des funérailles sur les livrets de caisses d'épargne, les comptes bancaires et les comptes chèques postaux du défunt. L'entreprise de pompes funèbres peut se faire régler directement par l'établissement bancaire détenteur du compte du défunt jusqu'à concurrence de 3 050 €.
- Sur justification fournie par les héritiers, **les frais d'obsèques sont également déduits de l'actif de la succession** (c'est à dire le montant de l'héritage servant au calcul des droits de succession) dans la limite de 1 500 € (article 775 du code général des impôts).
- Si votre décès survient alors que vous êtes salarié et en activité, il convient de se renseigner auprès de son régime de sécurité sociale. Ainsi, **les caisses primaires d'assurance maladie versent un capital-décès** au conjoint ou, à défaut aux ascendants ou aux descendants directs du défunt, égal à trois fois le montant du dernier salaire, dans la limite du plafond de la sécurité sociale : minimum 332,76 euros ; maximum 8 319 euros.
- Certaines **Mutuelles complémentaires ou obligatoires** et certaines **caisses de retraites** participent au financement des frais d'obsèques en reversant un capital défini ou un forfait à l'opérateur funéraire (tiers payant), ou à la famille.
- Vous pouvez enfin souscrire un **contrat d'assurance obsèques en capital**. Dans ce cas, les frais seront pris en charge, selon les conditions du contrat, par l'opérateur funéraire désigné ou le capital prévu sera versé à un bénéficiaire désigné (proche du défunt).

Contrat d'assurance obsèques en capital :

C'est un contrat d'assurance vie qui prend en charge le financement des obsèques mais qui ne comporte aucune stipulation de prestations funéraires. Au décès de l'assuré, le capital constitué est versé au bénéficiaire.

Le souscripteur n'a aucune garantie concernant l'utilisation du capital. Le bénéficiaire désigné est libre d'utiliser pour tout autre chose que le financement des obsèques.

Des garanties d'assistance peuvent être jointes au contrat. Exemples : rapatriement du corps du défunt et des personnes l'accompagnant au moment de son décès, transport de la famille, aide à domicile...



En cas de financement et d'organisation des obsèques

Votre préoccupation est non seulement de financer les obsèques mais aussi d'organiser en détail le déroulement de vos obsèques, pour décharger vos proches ou pour exprimer certaines volontés qui vous sont chères.

Le contrat d'assurance obsèques en prestations répond sans doute à vos attentes.

Contrat d'assurance obsèques en prestations :

C'est un contrat qui prend en charge le financement des obsèques et l'organisation de celles-ci, ce qui implique obligatoirement l'action conjointe d'un assureur et d'un opérateur funéraire.

La partie financement s'appuie sur un contrat d'assurance vie par lequel l'assureur s'engage à verser, au décès de l'assuré, le capital à l'opérateur funéraire désigné comme bénéficiaire. La partie organisation repose, quant à elle, sur un contrat de prestations d'obsèques adossé au contrat d'assurance. Il décrit de manière précise les produits et prestations funéraires que l'opérateur funéraire désigné s'engage à réaliser.

Seuls les contrats de prestations d'obsèques à l'avance procurent au souscripteur la certitude que ses volontés seront strictement respectées. En effet, la cérémonie d'obsèques suivra scrupuleusement les prestations et les produits inscrits au contrat.

Deux possibilités s'offrent aujourd'hui à vous :

- Souscrire un contrat d'assurance obsèques en prestations standardisées.
- Souscrire un contrat d'assurance obsèques en capital en désignant un opérateur funéraire comme bénéficiaire (contrat d'assurance obsèques en prestations personnalisées).

L'UFC-Que Choisir attire votre attention sur les **différences fondamentales qui peuvent exister entre les contrats en prestations selon qu'elles sont standardisées ou personnalisées**.

1. Le contrat d'assurance obsèques en prestations standardisées :

Ce contrat est proposé uniquement par les compagnies d'assurances et les banques (à l'exclusion des opérateurs funéraires) qui, en accord avec un réseau d'opérateurs funéraires, vous proposent un certain nombre de prestations funéraires en complément du financement des obsèques.

Le danger de ces contrats réside dans le fait qu'ils ne tiennent pas compte de vos souhaits, si ce n'est le choix entre inhumation et crémation et cérémonie civile ou religieuse, ainsi que le montant à investir.

En effet, l'enquête menée par les associations locales de l'UFC-Que Choisir en mars dernier a révélé que le client n'a pas le choix du produit, qu'il s'agisse du cercueil, des emblèmes ou plaques, de la pierre tombale, des faire-part etc.

Il ne peut non plus exprimer de préférence parmi les options éventuellement proposées : dispersion des cendres ou achat d'une case de columbarium en cas de crémation, par exemple.

Par ailleurs, la nature et le contenu des prestations pour lesquelles s'engagent les compagnies d'assurances au travers des opérateurs funéraires désignés dans les contrats en prestations ne sont pas suffisamment détaillés pour permettre une bonne information de l'assuré. Cette imprécision induit que **l'opérateur funéraire peut fournir des prestations de qualité inférieure à ce qui était attendu, ou qu'il demande un complément au capital prévu**. Ces pratiques vont à l'encontre du principe de liberté des funérailles, posé en 1887 et toujours d'actualité.

Il n'est en outre prévu **aucune possibilité de modification de ces contrats sauf à renoncer au bénéfice de ce contrat en prestations pour un contrat en capital !**



2. Le contrat d'assurance obsèques en prestations personnalisées :

Ce contrat est souscrit une fois que vous avez rencontré un opérateur funéraire à qui vous avez exprimé vos volontés sur le déroulement de la cérémonie, le choix du cercueil, la nécessité d'acquiescer une concession...A l'issue de l'entretien, l'opérateur funéraire établit un devis qui reprend l'ensemble de vos demandes et fixe ainsi le montant des obsèques au plus juste.

Il vous propose ensuite de souscrire un contrat de financement dont le capital garanti couvre exactement le coût des obsèques.

Cette solution est idéale dans la mesure où elle tient compte de vos souhaits quant au déroulement de la cérémonie et du montant précis des obsèques dans le contrat de financement. Elle vous apporte la garantie qu'au jour de votre décès, vos proches n'auront effectivement pas à déboursier d'argent, ni à se tracasser des aspects organisationnels, si ce n'est le choix des textes, de la musique, des fleurs...

Dans tous les cas

✓ **Connaissez vos droits en matière d'assurance**

- Au préalable, l'assureur doit vous remettre une note d'information sur les conditions du contrat ;
- Vous avez la faculté de renoncer au contrat dans les 30 jours après sa signature ;
- L'assureur doit vous communiquer les valeurs de rachat du capital chaque année.

✓ **Avant de signer un contrat en prestations, assurez-vous ...**

- **Des prestations funéraires fournies :**

Le contrat doit faire apparaître clairement ce qui n'est pas couvert : le caveau, la pierre tombale, parfois le transport du corps, l'ouverture ou la fermeture de la sépulture, le salon funéraire, les faire-part, les frais de creusement de fosse ou d'achat d'une concession ne sont pas nécessairement compris.

Par ailleurs, l'opérateur funéraire a l'obligation de détailler les prestations, qu'elles soient standardisées ou personnalisées, qu'il s'engage à réaliser, et ce sous peine de nullité du contrat.

Enfin, le contrat doit mentionner la faculté pour le souscripteur de modifier à tout moment certaines prestations (nature des obsèques, mode de sépulture...) ainsi que l'opérateur habilité désigné pour exécuter les obsèques.

- **De l'engagement financier de l'établissement financier et de l'opérateur funéraire :**

Le contrat doit faire apparaître de manière claire si le capital souscrit couvre intégralement les prestations d'obsèques définies au contrat, quelle que soit l'évolution des prix de prestations funéraires.

Cela est rarement le cas et, bien souvent, les proches du défunt doivent verser un supplément. A défaut, les opérateurs funéraires baissent le niveau des prestations, n'hésitant pas à violer délibérément les termes du contrat !