

## **Communiqué de presse de l'Association française d'information funéraire Septembre-octobre 2012**

### **ETHIQUE, MARKETING ET BUSINESS DU FUNERAIRE EN 2012**

#### **Les obsèques, la législation et les tribunaux**

Tromperies, termes vagues et abus de langage continuent de servir la stratégie de bon nombre d'entreprises funéraires !

Si des personnes endeuillées peuvent faire le choix d'une société importante et connue, par désir de sécurité, ces mêmes personnes ont toutes les chances d'être abusées et de payer très cher cette confiance accordée.

Pour exemple :

Monsieur D. règle ses obsèques à l'avance auprès d'une filiale d'un groupe funéraire. Le contrat prévoit « la préparation et l'organisation des obsèques » et « la mise en bière anticipée » mais non l'injection de 10 litres de produit formolé, acte qualifié avec élégance de « soins de conservation et de présentation ».

Appelés lors de son décès à l'hôpital, sa fille et son tuteur trouvent le cercueil fermé. Une demande d'ouverture du cercueil est faite aux services de police afin que la famille puisse revoir une dernière fois le défunt.

Bien que les vêtements aient été fournis, le corps nu était simplement recouvert d'une simple camisole chirurgicale en papier.

La famille a été punie pour sa détermination. Une plainte a été déposée contre cette entreprise mais la justice a été habilement trompée par les termes employés sur la facture :

- Les tribunaux déclarent qu'aucune faute n'a été commise, le défunt ayant par avance refusé l'injection de formol ainsi que « le séjour et la présentation en chambre funéraire » (structure privée, onéreuse et non obligatoire surtout lors d'un décès en centre de soins)
- Dans ce cas la justice ne considère pas qu'une entreprise de pompes funèbres doit défendre les intérêts de sa clientèle ni avoir une obligation de contrôle et de résultat.
- La justice française ne reconnaît pas cette prestation « cauchemardesque » comme étant un non-respect du défunt et des familles.

Ces drames sont les conséquences de la manipulation malhonnête de descriptions floues, qui ne permettent donc pas la compréhension des actes effectivement réalisés. En effet, la thanatopraxie (injection de formol) n'est pas obligatoire. De surcroît est interdite par certaines croyances : religions musulmanes, juives et orthodoxes. Cette technique de conservation chimique, sournoisement associée en « pack » à la toilette, à la coiffure et au maquillage est étrangère à l'appellation de « soins de conservation et de présentation ». Les mots accolés de soins, conservation et présentation, n'ont qu'un seul but : déstabiliser le client et obtenir un consentement rapide pour une commande incomprise de la clientèle et qui sera facturée jusqu'à 500 euros !

En mandatant une société de pompes funèbres agissant sans éthique, à la manière de ce groupe funéraire, toute personne, croyante ou non, décédant en établissement de santé, risque - en toute légalité et en toute impunité pour la société de pompes funèbres - d'être mise en cercueil, recouverte d'une simple alaise chirurgicale, ce même cercueil étant fermé avant l'arrivée des proches !

**Les conseils de l'Association française d'information funéraire :** relire les conditions de votre contrat obsèques et selon le cas, faire préciser que l'habillement, le maquillage et la coiffure doivent être effectués, car ils sont sans rapport avec la formalisation des « soins de conservation et de présentation ».

En cas de refus et si votre contrat a été établi postérieurement au 10 décembre 2004, n'hésitez pas à désigner une autre société de pompes funèbres comme bénéficiaire. Pour toute souscription antérieure et sans autorisation de changement par la société bénéficiaire, la loi ne vous offre qu'une seule possibilité : la résiliation, assortie d'une perte financière...

## **Les effets d'annonce s'invitent dans le monde des pompes funèbres**

Les « Vu à la télé », « au service des familles » ou autre « proche de vous dans la douleur » sont dépassés pour le funéraire.

Aujourd'hui, le marketing des obsèques utilise les termes à la mode : « low cost », « vente directe », « prix cassé », « éco-responsabilité », « offre révolutionnaire », etc.

Du jour au lendemain - afin d'obtenir l'attention des médias et ainsi une publicité à bon compte - une société peut communiquer des prix sans rapport avec les coûts moyens proposés sur son secteur géographique. Il est intéressant de signaler que ces mêmes entreprises n'ont jamais contesté les coûts communiqués par les syndicats funéraires, coûts élevés dont le seul objectif est de conditionner les familles pour qu'elles paient très cher.

Le secret de ces funérailles « low cost » consiste simplement à exclure le personnel de l'organisation et ôter les prestations et les produits funéraires non légalement obligatoires. Pour plus de clarté : la famille devra effectuer les démarches auprès de la mairie, du commissariat, du cimetière, s'occuper de la toilette mortuaire, trouver du personnel, aider à installer le défunt dans le cercueil au domicile, porter le cercueil et creuser une fosse en cimetière. Cerise sur le sombre gâteau du business du funéraire : des cimetières proches et intramuros pour personnes nanties ou payant sans rechigner peuvent être exclus de l'offre, sauf réajustement très conséquent qui transforme le devis « low cost » en « high cost »...

Si de plus en plus de personnes choisissent des obsèques simples et peu onéreuses, elles doivent être averties que la loi sur la liberté des funérailles de 1887 ne les protège plus. En 2012 l'égalité face aux dépenses des obsèques et au choix du cimetière peut - selon l'entreprise choisie et la municipalité - tenir compte du lieu du décès ainsi que de la bonne volonté des centres de soins, des maisons de retraite et des proches. Il est facilement compréhensible que des offres non réalistes mais habilement présentées soient uniquement proposées par le biais d'internet car cela pourrait provoquer une légitime colère dans le cas d'un entretien normal ! Que ces nouvelles offres commerciales puissent aussi être cautionnées par des maires serait officiellement le point de départ d'une nouvelle société avec castes et privilèges !

## **Analyse et mise en garde de l'Association française d'information funéraire**

La quasi absence de contrôle administratif, la crise économique, et une vigilance moindre des familles favorisent les annonces publicitaires astucieuses, les actes effectués ou simulés par du personnel non habilité, les agissements d'entrepreneurs qualifiés « d'escrocs » par les tribunaux et non inquiétés, les facturations outrageusement élevées, etc.

Des scandales vont encore bouleverser l'opinion comme à Laon pour ce jeune chômeur de 22 ans qui a été obligé, suite aux habiles conseils d'une entreprise, de creuser la tombe de son père.

Pour longtemps encore le marché funéraire, de près de 3 milliards d'euros par an, continuera de motiver certaines sociétés pour manipuler et tromper ceux et celles qui accordent une confiance aveugle aux prestataires de ce service public délégué.

Comme pour les années précédentes, notre organisme demande qu'une stricte législation impose les termes exacts pouvant être employés par les professionnels du funéraire et des assurances. La lecture d'une offre publicitaire, d'un devis ou d'une facture ne doit plus autoriser une interprétation qui porte préjudice aux familles.

## **Depuis 20 ans, L'AFIF aide et défend les familles**

L'Association française d'information funéraire est un organisme indépendant de tout syndicat, fédération, société commerciale ou autre association.

Plus que jamais sa mission répond au besoin national d'information gratuite et impartiale pour : choisir une société funéraire, signaler les produits et les services obligatoires ou non, connaître les droits et les obligations des familles, dénoncer les stratégies commerciales malhonnêtes, etc.

La consultation du site [www.afif.asso.fr](http://www.afif.asso.fr) est indispensable.

Quelques-unes de ses rubriques :

- Comment sélectionner une entreprise, mises en garde,
- Tarifs et services des sociétés de pompes funèbres,
- Après un décès : démarches et formalités obligatoires (30 lettres types gratuites)
- La conservation des corps,
- Les contrats obsèques,
- La crémation,
- Adresses et tarifs actuels des 145 crématoriums en France et dans les DOM TOM.

Depuis 1997, le site internet de cette association sans but lucratif est reconnu comme étant le site de référence pour le funéraire et les obsèques.

L'AFIF, comme pour les années précédentes, regrette qu'un nombre trop limité de pompes funèbres accepte la transparence de leurs tarifs et s'engage sur une stricte charte d'éthique et de qualité.

**Permanence téléphonique gratuite : 01 45 44 90 03**

**Site internet : [www.afif.asso.fr](http://www.afif.asso.fr)**

**Contact : Michel Kawnik, Président**

Association française d'information funéraire - 9 rue Chomel 75007 Paris -