

Comment choisir un opérateur funéraire

Comment gérer son deuil tout en faisant face à ses obligations ? Les sociétés de pompes funèbres peuvent être d'une aide précieuse ou bien de simples marchands, l'œil rivé sur la courbe des bénéfices.

“Avez-vous en tête une société de pompes funèbres qui ait déposé son bilan ?” : telle est la question retournée par Michel Kawnik, président de l'AFIF (Association française d'information funéraire), lorsqu'on l'interroge sur les pratiques des pompes funèbres lire également ci-contre). La réponse est alors négative...

“Le funéraire est un secteur d'entente, réplique alors Michel Kawnik, un petit monde où règne la loi du silence et le lobbying. Plus de 80 % de ces entreprises ont un seul objectif, celui du profit, et ne sont animés d'aucun esprit éthique.” Autrement dit, un secteur rentable et très concurrentiel.

Le jugement est sévère. Mais les pompes funèbres ne font pas grand chose pour améliorer leur image. Dénoncé à plusieurs reprises pour l'opacité de ses prix et de ses pratiques, le secteur devait se conformer au 1^{er} janvier 2011 à un décret les obligeant à suivre un modèle de devis. Las.

Une enquête réalisée par le magazine de consommation Que Choisir quelques mois plus tard révélait que, sur 1 000 magasins visités et 820 devis récoltés, 97 % d'entre eux n'étaient effectivement pas du tout conformes à la réglementation.



Le secteur des pompes funèbres est très opaque et surtout rentable. Face aux prix complètement libres exercés par les sociétés, il convient de se renseigner et de faire jouer la concurrence. Photo Fotolia

Trois questions simples

Face aux prix totalement libres – et parfois sauvages – exercés par les sociétés funéraires, face à des tarifs qui peuvent aller du simple au quadruple pour des produits et des services similaires, que peuvent faire des familles en désarroi ? Comparer, est la première réponse. “Il faut faire jouer la concurrence, explique Michel Kawnik. Appeler les magasins en leur posant trois questions simples : Quel est le coût pour les démarches et les formalités ? Quel est le premier prix pour un cercueil en chêne équipé (pour une inhumation) ou

pour un cercueil destiné à la crémation ? Quel est le coût pour un corbillard et les porteurs et quel sera le nombre de porteurs ? Tout ceci représente environ 70 % de la dépense. Si l'entreprise refuse de répondre, mieux vaut ne pas perdre son temps avec elle.” D'autres conseils peuvent être utiles, comme de se renseigner auprès de ses voisins et amis, d'être accompagné par une personne moins destabilisée lors d'une visite en magasin ou encore de se sentir en confiance avec le conseiller funéraire qui vous reçoit.

Olivier DELAHAYE

INTERVIEW

Michel Kawnik, fondateur et président de l'Association française d'information funéraire

Faut-il vraiment avertir les pompes funèbres 48 h après un décès ?

“Après un décès, il ne faut surtout pas se précipiter. Il n'y a aucune urgence. Les 48 heures dont vous parlez, c'est en fait le délai pour transporter le corps du défunt, sans mise en cercueil, dans une chambre funéraire. L'inhumation ou la crémation doivent être réalisées dans les six jours ouvrables après le décès. En fait, il y a beaucoup de désinformation faite auprès des familles par les sociétés de pompes funèbres ou les établissements de santé pour éviter à ces derniers une charge qui leur incombe : le transfert et le séjour en chambre funéraire.”

Est-ce à dire qu'il y a entente entre les deux ?

“Il peut y avoir entente car les deux sont gagnants. L'établissement de santé (hôpital ou maison de retraite) s'évite un coût et la société de pompes funèbres facture à la famille le transfert et le séjour du corps. Ce qui est en plus un piège.”

C'est-à-dire ?

“Dès lors que le défunt est placé dans la chambre funéraire d'une société, celle-ci peut utiliser ce fait pour devenir l'opérateur des obsèques. Or, il n'y a aucune raison à cela, la famille a tout à fait le droit de faire intervenir un autre opérateur dans la chambre funéraire d'une entreprise privée. Mais tout est fait souvent pour contraindre les familles. On leur demande de déposer un livret de famille ou bien un chèque, voire de contresigner rapidement un devis, comme si cela allait de soi. Il faut être très vigilant.”

Peut-on faire confiance aux comparateurs trouvés sur Internet ?

“Non. D'abord, parce qu'ils ne comparent pas du tout les prix mais vous redirigent vers des sociétés de pompes funèbres qui sont partenaires. Ensuite, parce qu'ils appartiennent souvent à ces mêmes sociétés. Il n'existe pas de site Internet qui mette les opérateurs funéraires en concurrence.”

Propos recueillis par O.D.

ANTICIPATION - PROTECTION



- Transmission de patrimoine
- Donation, donation-partage
- Protection du conjoint
- Testament
- Succession
- Assurance-vie
- Fiscalité



Notaires

CONSULTEZ

VOTRE NOTAIRE

Le conseil proche de vous

<http://chambre-38.notaires.fr>