

# Services Funéraires



## Des Pompes Funèbres aux **services funéraires** !

Les Services Funéraires – Ville de Paris ont tenu compte des évolutions spectaculaires des français face au deuil et au décès d'un proche :

- La religion n'est plus un secours pour 41% des français athées ou non-croyants et 90 % de non-pratiquants.
- Les repères traditionnels sont perdus, avec l'essor de la crémation, passée de 1 à 30 % en moins d'une génération.
- Les besoins des endeuillés sont très différents entre le décès subit d'une personne dans la force de l'âge et celui d'un centenaire.

### Les codes funèbres ont été abandonnés, on est entré dans l'ère du service

#### 1 UNE NOUVELLE GAMME DE PRODUITS

Traditionnellement, les Pompes Funèbres proposent des gammes qui poussent à la dépense la plus élevée et qui restent dans un registre sans originalité. Ce qui conduit les familles à acheter plus cher, si elles veulent un produit de qualité.

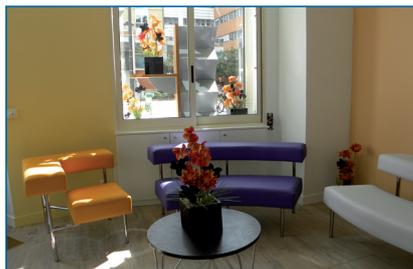
Les Services Funéraires – Ville de Paris ont initié une approche différente. Pour chaque niveau de prix, plusieurs produits sont proposés.

L'offre se décline en cercueils traditionnels, écologiques et design, dans un même budget. Cela correspond aux préoccupations contemporaines, dans les domaines de l'écologie et de la personnalisation.

#### 2 DES LIEUX D'ACCUEIL

Les agences d'accueil des familles ont été relookées. Plus de plaques de marbre ni de fleurs artificielles pour décorer !

Les agences sont chaleureuses, colorées et certainement



rassurantes. Elles sont fonctionnelles et confortables, avec des espaces d'entretien, entre la famille et le conseiller, agrandis. Cela convient à cette nouvelle approche du deuil : on n'est plus dans le drame, mais dans le service.

#### 3 DES SOLUTIONS IMMÉDIATES FACE AU DÉCÈS

Pour répondre à l'accélération du temps et aux contraintes parisiennes, les Services Funéraires - Ville de Paris mis en place un service téléphonique qui répond aux urgences 24 heures / 24 : « **Solutions obsèques** » 0 800 88 00 88. Parce que les familles veulent tout et tout de suite, **une agence reste ouverte 7j/7**, avec un conseiller présent physiquement, au 5 avenue de la République.



#### 4 LE DEUIL 2.0

De plus en plus de familles cherchent avant tout un prix bas, la rapidité et ne souhaitent pas se déplacer dans une agence pour l'organisation d'obsèques. Pour cette clientèle particulière, les SFVP ont créé [www.i-obsèques-paris.fr](http://www.i-obsèques-paris.fr).

C'est un outil pour les consommateurs d'Internet qui va également révolutionner le « comportement d'achat » des français face aux obsèques. Il s'agit d'une offre packagée qui répond à des critères spécifiques.



# Actualités funéraires

## 1/ LA CRÉMATION ET LE DEVENIR DES CENDRES

### 1 EST-CE QUE JE PEUX RAMENER L'URNE À LA MAISON ?

NON ! L'urne ne peut être qu'au cimetière. Si les cendres quittent le cimetière, ce n'est que pour être dispersées en pleine nature.

### 2 QU'EST-CE QUE JE RISQUE DANS CE CAS ?

La loi n'a pas prévu de sanction. Elle se veut pédagogique avant tout. En cas de conflit familial, le juge peut prendre des mesures pour rétablir l'ordre des choses.

### 3 EST-CE QUE JE PEUX PARTAGER LES CENDRES ?

NON ! L'intégralité des cendres doit être remise dans une même urne.

### 4 OÙ VONT LES URNES ?

La majorité des urnes va dans une sépulture de famille, une case de columbarium ou un caverne. Les cendres sont également souvent dispersées sur le jardin du souvenir.

### 5 S'IL Y A UNE DISPERSION, IL N'Y A PLUS DE TRACE ?

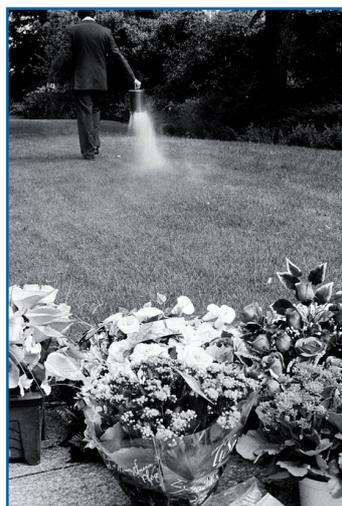
Il y a obligation pour la commune qu'il y ait une inscription dans le cas du jardin du souvenir. Et s'il y a dispersion, en pleine nature, il doit y avoir une déclaration préalable à la Mairie du lieu de naissance.

### 6 POURQUOI EST-IL INTERDIT DE METTRE L'URNE DANS UNE MAISON ?

Parce que c'est un lieu où tout le monde n'a pas forcément accès. Disperser les cendres dans une propriété de famille et de la vendre ensuite car on est en indivision, constitue un exemple type de ce qui n'est plus possible.

### 7 L'URNE DE MON GRAND-PÈRE EST À LA MAISON DEPUIS 10 ANS. QU'EST-CE QUE JE PEUX EN FAIRE ?

En produisant un certificat de crémation, on peut toujours inhumer dans une sépulture ou disperser les cendres dans le jardin du souvenir.



## 2/ QUOI DE NEUF POUR LES MARRONNIERS DE LA TOUSSAINT ?

Entretien avec François Michaud Nérard, directeur général des Services Funéraires – Ville de Paris et auteur de *La révolution de la mort*, aux éditions Vuibert.

### 1 CRÉMATION OU INCINÉRATION ?

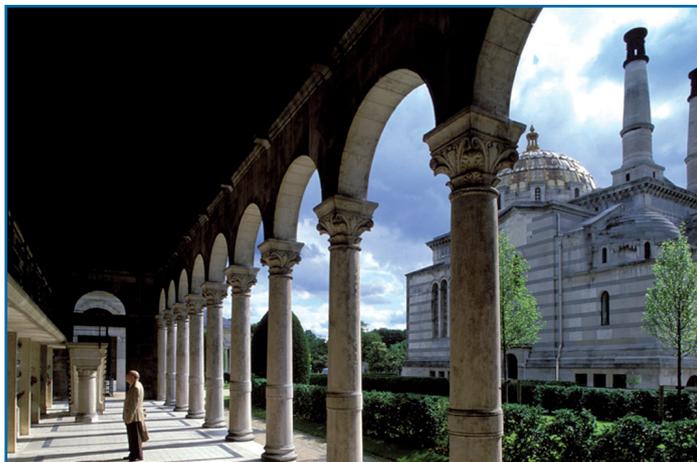
**François Michaud Nérard :** La crémation est un phénomène nouveau et le vocabulaire n'est pas encore figé. Néanmoins, le seul terme approprié est bien « crémation » pour les personnes. « L'incinération » est le terme réservé aux ordures ménagères et aux déchets.

### 2 POURQUOI LES FRANÇAIS CHOISISSENT MAJORITAIREMENT LA CRÉMATION ?

**FMN :** Le choix de la crémation est celui du défunt. Il arrive que les proches soient surpris de cette décision. Le dialogue doit donc pouvoir s'instaurer dans les familles sur ce sujet délicat.

### 3 LA TRADITION DES OBSÈQUES SE PERD-ELLE ?

**FMN :** Les repères des français sont largement basés sur l'enterrement catholique. Avec la crémation et la perte de croyances, ces repères disparaissent : on ne meurt plus chez soi, entouré de ses proches, mais, seul, à l'hôpital. On ne passe plus dans l'église, en convoi funéraire, au cœur de la cité, mais dans un crématorium au bord de l'autoroute. Le défunt n'est plus dans un cimetière, sous une grosse pierre, mais dans une urne, qui contient 2 litres de cendres humaines, que l'on peut balader et disperser.



### 4 POUR QUI SONT FAITES LES OBSÈQUES ?

**FMN :** La loi accorde une totale primauté aux volontés du défunt. C'est lui qui peut fixer le caractère religieux ou non des obsèques, leur déroulement, ainsi que le mode de sépulture (inhumation ou crémation). Certaines dispositions peuvent parfois heurter les survivants ou ne leur laisser que trop peu de marge de manœuvre au risque d'engendrer traumatismes et frustrations pour ceux qui restent.



### 5 UNE CÉRÉMONIE NON RELIGIEUSE PEUT-ELLE AVOIR DU SENS ?

**FMN :** Bien sûr ! Il est tout à fait possible de donner du sens, créer du rite et avoir de la spiritualité sans service religieux. Les Services Funéraires – Ville de Paris ont beaucoup travaillé sur le sujet. 66 % des familles ayant une crémation au Père Lachaise n'auront qu'une cérémonie civile, sans aucun geste religieux. Il est important de les accompagner dans ces moments-là. En cas d'inhumation, à Paris, plus de la moitié des convois funéraires partent de la chambre mortuaire de l'hôpital pour aller directement au cimetière où le cercueil sera inhumé aussitôt. Il n'est pas facile de laisser partir un proche, sans lui avoir donné un geste d'humanité.

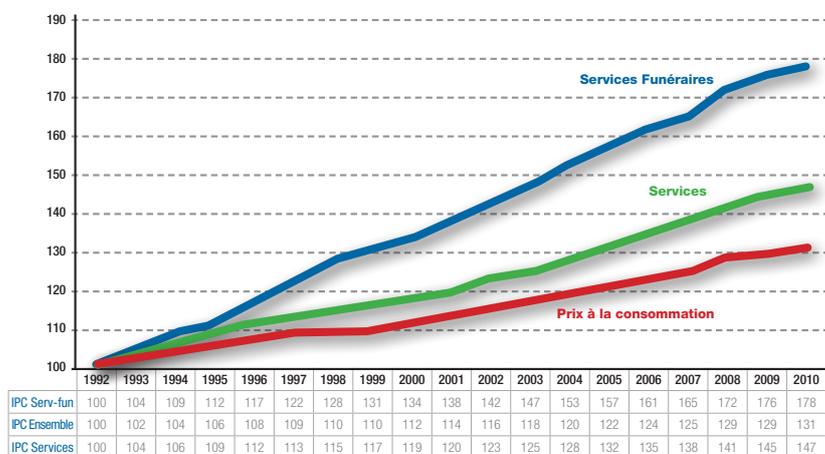
### 6 LE DÉVELOPPEMENT DES CONTRATS DE PRÉVOYANCE OBSÈQUES N'EST-IL PAS SANS POSER DE PROBLÈME ?

**FMN :** Plus de 2 millions de contrats obsèques sont actuellement souscrits. Il y en a de « vrais » et de « faux ». Les « faux » se contentent de prévoir le financement des obsèques (ce sont de purs placements financiers). Quant aux « vrais », ils veillent à ce que la somme placée soit d'une part, revalorisée, et d'autre part, dédiée au financement des obsèques et non à quoi que ce soit d'autre. Les « vrais » contrats obsèques conjuguent un devis détaillé, établi par un conseiller funéraire, avec un support d'assurance.

Un arrêt de la cour de cassation, du 17 mars 2010, publié au Bulletin du 6 avril 2010, décide que sans précision d'affectation du capital aux obsèques, le bénéficiaire du dit-contrat, peut en disposer à sa guise. Il paraît donc primordial de s'adresser à un opérateur funéraire pour souscrire un vrai contrat obsèques afin de s'assurer que ses volontés seront bien respectées.

Le taux de croissance du nombre de contrats de prévoyance obsèques est de 10 % chaque année.

### 3/ COMBIEN ÇA COÛTE ?



#### 1 EVOLUTION DES PRIX SUR PLUS DE 15 ANS

Depuis la loi de 1993 supprimant le monopole communal, les prix du funéraire ont augmenté 2 fois et demi plus vite que l'inflation. Paradoxalement, l'augmentation de la concurrence a produit de la hausse des prix. Le funéraire n'est pas un secteur économique comme les autres.

#### 2 LA CREMATION MOINS CHERE QUE L'INHUMATION

A prestation égale, il n'y a pas de raison que la crémation soit moins chère que l'inhumation. Mais deux différences principales ont un impact sur le prix entre l'inhumation et la crémation : les gens qui choisissent la crémation choisissent généralement des prestations plus simples qui réduisent le coût global des obsèques. En cas d'inhumation, il faut prendre en compte les frais de cimetières qui sont généralement élevés (achat de concession, caveau, ouverture de sépulture, creusement etc...). En cas de crémation, une fois la taxe de crémation payée, les frais de cimetière sont réduits : sépulture plus petite ou inhumation de l'urne en caveau existant. Ces frais peuvent être inexistantes, ou très faibles, en cas de dispersion des cendres.

#### 3 LE PRIX DES CONCESSIONS

**Rappelons, ce que peu de gens savent, que toute personne peut être enterrée gratuitement quelles que soient ses ressources. Dans chaque commune, il existe un terrain commun, dans lequel on peut être inhumé pourvu que :**

- L'on soit décédé sur le territoire de la commune.
- L'on soit domicilié sur la commune.
- L'on ait droit à une sépulture pour y avoir une sépulture de famille.
- Ou, pour les français de l'étranger, que l'on soit inscrit sur les listes électorales.

Pour être assuré que la sépulture puisse rester plus de 5 ans, on peut acheter une concession. Le prix est en fonction du lieu (de la commune et du cimetière) et de la durée. Contrairement à ce que l'on pense, il est souvent possible d'acheter des concessions et avoir des concessions perpétuelles dans les cimetières parisiens prestigieux.

A Paris, les prix varient fortement d'un cimetière extra-muros, comme Thiais ou Pantin (concession de 10 ans pour 202 €), à une concession perpétuelle dans un cimetière intra-muros comme Montmartre ou le Père Lachaise (11 763 € pour 2 m<sup>2</sup> perpétuelle).

#### 4 PRIX DES PRESTATIONS OBLIGATOIRES ET DES PRESTATIONS FACULTATIVES

**Ce qui est obligatoire :** le cercueil, sa cuvette étanche et ses poignées, les opérations d'inhumation ou de crémation. Et un véhicule habilité.

**Certaines prestations sont dites « réglementées », c'est à dire qu'elles deviennent obligatoires en fonction des circonstances des obsèques, comme les soins de thanatopraxie ou la fourniture d'un cercueil hermétique. Mais nombreuses sont facultatives. Un modèle de devis-type a été publié par le Ministère de l'Intérieur. Il regroupe les prestations entre :**

- prestations courantes,
- prestations complémentaires
- prestations optionnelles,
- frais avancés pour le compte de la famille.

(Arrêté du 23/08/10)

#### 5 QUELS CONSEILS POUR LES FAMILLES ?

- ne pas se précipiter,
  - se faire accompagner par quelqu'un qui a plus de recul,
  - demander un devis détaillé,
  - ne pas signer la commande tout de suite si vous avez un doute,
  - ne pas hésiter à contacter le service public de votre ville.
- A Paris, la mairie de Paris a créé les Services Funéraires – Ville de Paris, joignables 24h/24 au Numéro vert 0 800 88 00 88.

#### 6 COMMENT FINANCER LES OBSEQUES ?

Les obsèques coûtent cher. Elles représentent une dépense importante auxquelles peu de familles sont préparées. Le prix s'échelonne entre 2500 et 4000 €, couramment et entre 1900 et 10 000 € à Paris.

Vérifiez s'il y a une prise en charge par la mutuelle. Faites prélever la somme sur le compte du défunt. Vous pouvez prélever à hauteur de 3050 € maximum.

A Paris, les personnes dépourvues de ressources suffisantes peuvent bénéficier de la mise en place d'obsèques à moindre coût (participation demandée 332.23 € en octobre 2011), voire gratuites pour les personnes dans la plus grande détresse. Tout est fait pour que les parisiens puissent avoir des obsèques dignes. Y compris en cas de grande pauvreté.