

# Les opérateurs funéraires indépendants doivent se réapproprier le sujet des contrats obsèques !

Mario Metta consultant formateur Funefor, structure spécialisée dans le domaine du conseil et de la formation funéraire assurantielle, dresse un bilan très clair de la situation sur le marché des contrats obsèques en France. Il explique le désintérêt des conseillers funéraires pour les contrats obsèques chez les pompes funèbres, constate même que la réglementation n'est pas souvent respectée, et plaide pour le renforcement de l'obligation de formation.

**Funéraire Magazine :** *en tant que spécialiste des contrats obsèques, quels constats faites-vous aujourd'hui sur le marché français de la prévoyance funéraire et plus particulièrement au sein des entreprises de pompes funèbres ?*

**Mario Metta :** en 2022, 467 000\* contrats d'assurance obsèques ont été souscrits (+0,8 % par rapport à 2021) pour un total de 5 217 000 000 € de contrats d'assurance obsèques actifs en France. Le marché est donc stable par rapport à 2021 mais n'a pas encore retrouvé l'appétence commerciale d'avant COVID (516 000 contrats en 2019).

En 2022, 31 % des décès ont été couverts par un contrat d'assurance obsèques contre 29 % en 2018. Organiser et financer ses obsèques à l'avance fait donc aujourd'hui clairement partie du processus préparatoire de l'évènement inéluctable et aucune entreprise de pompes funèbres ne peut raisonnablement ignorer leur existence et d'abord leur intérêt économique.

Plus de 80 % des contrats obsèques en cours ont été souscrits pour couvrir uniquement financièrement les funérailles, ce sont des contrats obsèques en capitaux.

Certains réseaux et groupes d'opérateurs funéraires financiarisés ont passé des accords avec les grands producteurs historiques (Banque

Postale, Crédit mutuel, Generali, Abeille, etc.) et les conseillers s'aperçoivent des montants souvent trop faibles pour couvrir les frais d'obsèques. Malheureusement je constate depuis quelques années une certaine déception des opérateurs funéraires indépendants vis-à-vis de la prévoyance obsèques, incitant même parfois leurs clients à se tourner vers des établissements financiers pour trouver une « meilleure solution ». Un comble !

**F.M. :** *pourquoi ressent-on un certain désamour des opérateurs funéraires vis-à-vis des contrats obsèques ?*

**Mario Metta :** Je vois quelques principales raisons dont les tarifs d'assurances devenus prohibitifs pour les clients. En effet les dépassements et surcoûts trop importants par rapport aux devis de prestations sont trop difficiles à justifier par les conseillers funéraires. De fait ces derniers sont plus réticents à proposer activement ces solutions aux endeuillés, ils se contentent désormais le plus souvent de répondre à la demande.

Une revalorisation des capitaux garantis souvent très insuffisante ne permet clairement pas de compenser les augmentations des prix des prestations non seulement des débours mais également des produits et services. Alors que pendant longtemps les entreprises prenaient en



Mario Metta, consultant formateur Funefor dresse un bilan sans concession du marché des contrats obsèques en France.

charge la différence y compris celles liées à l'augmentation des tiers, en rognant sur leur marge, il n'est économiquement plus possible de le faire. Le conseiller funéraire se retrouve en première ligne pour réclamer la différence aux survivants. Ce n'est pas une situation confortable pour lui d'autant que c'est le plus souvent quelqu'un d'autre qui avait fait la promotion d'une prise en charge totale à la souscription.

Les réglementations et les contrôles ont également été renforcés pour des obligations et des financements de formations amoindris. J'ai alerté Monsieur le Sénateur Jean-Pierre Sueur sur ces deux points lors d'une journée dédiée le 12 septembre 2022, "Bilan et perspectives de la loi 93-23 dite "loi Sueur". Depuis plus d'un an rien n'a évolué puisque dans le pro-

## Contrats d'assurance obsèques à adhésion individuelle

|  | 2018  | 2019  | 2020  | 2021  | 2022  | 22/21  |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Nombre d'affaires nouvelles (en milliers)  | 486   | 516   | 427   | 463   | 467   | +0,8 % |
| Nombre de contrats en cours (en milliers)  | 4 774 | 4 921 | 5 023 | 5 099 | 5 217 | +2,3 % |
| Cotisations (M€)                           | 1 500 | 1 556 | 1 506 | 1 641 | 1 717 | +4,6 % |
| Nombre de décès <sup>1</sup> (en milliers) | 172   | 181   | 191   | 199   | 202   | +1,7 % |
| Prestations (M€)                           | 616   | 642   | 700   | 727   | 747   | +2,7 % |

1. Ayant fait l'objet d'un règlement dans l'année.

\*Source : France Assureur.

gramme du diplôme du conseiller funéraire il n'est désormais même plus obligatoire d'aborder la prévoyance funéraire. Heureusement certains organismes de formation n'y renoncent pas. Rien n'a évolué non plus sur les revalorisations que certains assureurs et courtiers font désormais payer par avance à leurs clients, sans être certains qu'avec l'inflation constatée les capitaux seront suffisants. Ce qui est sûr c'est qu'ils ne couvriront pas les évolutions des tarifs des tiers, ni les prix des nouveaux services qui seront conçus et proposés avant le décès de l'assuré et qui ne seront pas contenus dans nos devis de prestation associés au contrat.

La concurrence installée sur le secteur propose des offres souvent similaires. Peu de nouveaux courtiers sont venus « bousculer » les formules en place qui sont devenues peu à peu en décalage avec le marché et avec les attentes des clients sans possibilité de moduler le contrat dans le temps, sans transparence réelle ni espace client sur le web, etc...

**F. M. :** pourquoi est-il essentiel aujourd'hui pour une entreprise de pompes funèbres de développer son portefeuille de contrats obsèques ?

**Mario Metta :** d'abord parce qu'elle n'a pas vraiment le choix depuis 1993 si elle souhaite elle-même répondre

aux nombreuses sollicitations de ses clients pour financer par avance leurs obsèques : Article R2223-33 du CGCT - Décret 2000-318 2000-04-07 jorf 9 avril 2000 : Les formules de financement en prévision d'obsèques visées au 2° de l'article L. 2223-20 et proposées par les régions, les entreprises, les associations et leurs établissements habilités conformément à l'article L. 2223-23 sont des contrats dont l'exécution dépend de la durée de la vie humaine au sens du 1° de l'article L. 310-1 du Code des assurances.

Ensuite pour le chef d'entreprise, c'est un moyen de capter le client en amont et de s'assurer que le moment venu, le conjoint ou les enfants, n'iront pas solliciter les services d'une autre entreprise choisie sur Internet. A l'heure où la concurrence est de plus en plus rude, toute action pour se constituer sa clientèle future est essentielle, cela valorise l'entreprise qui sera transmise aux successeurs ou revendue aux structures pas forcément les plus offrants financièrement à court terme... même si c'est pour un chiffre d'affaires qui ne sera réalisé peut-être que dans 30 ans...

C'est aussi garantir le règlement d'un capital suffisant au moment venu pour les familles, puisque l'on sait que les montants garantis des contrats en capitaux sont bien inférieurs aux montants moyens des contrats en prestations quand ils

sont vendus par le banquier ou l'assureur. Qui est le mieux placé pour vendre un contrat en prestations qu'un conseiller funéraire dans une entreprise de pompes funèbres ? Ceci à condition bien-sûr de suivre ou de faire suivre son portefeuille de contrats pour surveiller : l'adéquation «Devis/ capitaux garantis» et de réactualiser ce dernier avec la famille si nécessaire avant le décès, pour être certain de tenir la promesse de ne rien réclamer aux survivants.

Et en cette période de crise du pouvoir d'achat, éviter les impayés et délais de règlements devient essentiel. Là également le choix du partenaire prévoyance et de l'assureur reste un élément primordial de l'équation qui permettra d'éviter les «chèques tiroirs».

Pour le conseiller funéraire, organiser des obsèques sur la base d'un contrat obsèques est un confort indiscutable et un gain de temps puisque tout est déjà défini. Le climat est plus serein pour et avec la famille. Enfin l'aspect financier n'est plus le couperet qui va tomber à la fin de l'entretien double peine pour les endeuillés, puisqu'il est déjà réglé.

Pour le client, évoquer le sujet de la prévoyance obsèques n'est pas nécessairement perçu comme déplacé, inadapté ou inopportun. C'est peut-être lui rendre tout simplement service : lui proposer une solution face à une situation familiale compliquée, face au sujet de moins en moins tabou de la mort qu'il ne voudrait pas forcément aborder avec ses enfants, face à une situation financière compliquée, etc.

Encore faut-il que le conseiller qui lui a fourni les renseignements soit lui-même formé et informé de manière continue pour respecter les recommandations de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), ce qui n'a pas l'air d'être le cas...

**F. M. :** sur quoi vous fondez-vous pour dire que les Pompes Funèbres ne respectent pas souvent la réglementation en la matière ?

**Mario Metta :** tout d'abord c'est le constat qui vient d'être réalisé lors d'une étude basée sur 300 visites

mystères menées au premier semestre 2023 et commandée et commentée par l'ACPR elle-même le 11 octobre dernier. L'objectif de cette opération était de dresser l'état des lieux des pratiques de commercialisation suite à la mise à jour de la recommandation de 2021 sur ce sujet (Reco 2021-R-01 du 18 février 21). Les visites ont été réalisées sur l'ensemble des réseaux de distribution (4 réseaux bancaires ; 8 réseaux de salariés et agents généraux d'organismes d'assurance et 4 réseaux de pompes funèbres).

Le constat est décevant puisque tout réseau confondu le score global est de 44,5 % sur la notation définie par le cabinet qui a réalisé l'étude. Cette note doit être relativisée puisque l'ACPR considère que la conformité doit être atteinte à 100 % en cas de contrôle.

La moins bonne note a été attribuée aux pompes funèbres (hélas), puisqu'ils sont trop rarement formés aux domaines de l'assurance. Lors des tests de positionnement que je réalise au début des formations à la prévoyance que j'anime, au moins 50 % des conseillers n'identifient pas cette structure : l'ACPR ...

**F. M. :** *cette étude fait-elle des recommandations afin d'améliorer la situation ?*

**Mario Metta :** Les axes de progrès mis en avant dans cette étude pour tous réseaux confondus sont les suivants : le recueil du besoin doit être amélioré (Objectif, capacité financière,...) c'est donc le sujet du questionnement souvent jugé à raison parfois trop intrusif par les conseillers qui est mis en cause.

L'ACPR relève par exemple que le questionnement sur le bénéficiaire est essentiel car il permet d'identifier qui recevra le capital au jour du décès. C'est une question qui ne se pose pas forcément chez l'opérateur funéraire qui sera de toute façon désigné lui-même bénéficiaire de premier rang et qui s'intéresse surtout aux volontés du client. Le conseiller doit déjà poser de nombreuses questions délicates pour dresser son devis de prestations. Il doit donc davantage s'intéresser aux bénéficiaires

de second rang en désignant nommément au moins une personne physique ou morale. *"La part des postulants (enquêteurs mystères) se voyant proposer la rédaction d'une clause personnalisée est trop faible"*. D'autres nombreuses questions doivent être posées en particulier si le demandeur a déjà souscrit un contrat obsèques et quel est son niveau de connaissance et sa situation, quel montant peut-il consacrer à cette garantie sans se priver ? Connaît-il le montant que l'on pourra prélever sur son compte le moment venu ? S'il a déjà souscrit, sait-il que le capital garanti est susceptible de ne pas couvrir le coût des funérailles ou des prestations convenues ? même si depuis juillet 2013 le capital garanti

ne peut être utilisé, à concurrence du coût des obsèques, à la convenance du (des) bénéficiaire(s) et donc à des fins étrangères au financement d'obsèques etc.

Les informations délivrées doivent être complètes et claires pour permettre aux souscripteurs de saisir les caractéristiques des contrats obsèques (utilité, principales limites...) et celles du contrat proposé en particulier (nature, fonctionnement, garanties, rachat, frais...)

**F. M. :** *reconnaissez qu'il est difficile pour un conseiller funéraire de maîtriser toutes les subtilités des produits d'assurance ?*

**Mario Metta :** j'ai l'habitude de dire «on ne vend bien que ce que l'on



Mise en ligne sur le site internet de l'ACPR le 23/02/2021

## Recommandation n° 2015-R-02 du 12 février 2015 sur la commercialisation des contrats d'assurance vie liés au financement en prévision d'obsèques, modifiée le 18 février 2021

### 1. Contexte

À fin 2017, plus de quatre millions de contrats destinés au financement d'obsèques ont été commercialisés en France et environ 500 000 nouveaux contrats sont souscrits chaque année.

L'étude de réclamations émanant de la clientèle et le contrôle des pratiques, notamment en matière de publicité et de distribution des contrats d'assurance vie liés au financement d'obsèques, ont permis de constater que les souscripteurs<sup>1</sup> pouvaient mal appréhender les garanties proposées.

Ainsi, les informations fournies aux souscripteurs en phase précontractuelle, de même que celles présentes sur les supports à caractère publicitaire, ne leur permettent pas toujours de bien comprendre le fonctionnement du produit et de son coût et notamment de prendre pleinement conscience du fait que :

- le capital garanti<sup>2</sup> au décès de l'assuré est obligatoirement affecté au financement de ses obsèques à concurrence du coût de celles-ci ;
- le capital garanti pourrait ne pas être suffisant pour couvrir le coût des obsèques de l'assuré, en particulier (i) lorsque ce capital est d'un faible montant, ou (ii) lorsqu'il correspond au montant du devis des prestations obsèques joint au contrat sans prendre en compte l'augmentation probable du coût des prestations funéraires au jour du décès. En effet certains supports peuvent laisser penser aux souscripteurs que le montant du capital sera supérieur au coût des funérailles, de telle sorte qu'il en subsistera un reliquat au profit du ou des bénéficiaire(s) distinct(s) de l'opérateur funéraire, alors que cela est rarement le cas ;
- ils conservent, jusqu'au dénouement de leur contrat, le libre choix du prestataire chargé de l'organisation des funérailles, y compris dans le cas où un prestataire a été désigné dans leur contrat ;

<sup>1</sup> Ce terme recouvre, dans la présente recommandation, aussi bien les souscripteurs de contrats individuels que les adhérents à des contrats collectifs, de même que les candidats à l'assurance durant la phase précontractuelle.

<sup>2</sup> Par souci de simplification, les termes « capital garanti » ou « capital » désignent, dans la suite de la recommandation, le capital qui sera versé au bénéficiaire au décès de l'assuré quelle que soit la typologie de contrat (prévoyance ou épargne).

connait bien» ! Je m'aperçois lorsque je demande à des conseillers funéraires de m'expliquer la différence entre un contrat en épargne et un contrat en prévoyance, qu'ils ont du mal à formuler clairement celle-ci. Sans forcément devenir des experts en assurance le contrat dit «Vie entière» est assez simple et souvent le grand public confond assurances vie et assurances décès, ou durée viagère du contrat et règlement en viager... Il faut lui apporter des éclairages sur ces subtilités qui peuvent paraître complexes au départ. Le devoir de conseil et sa justification doivent être systématiques et personnalisés (Clause bénéficiaire, fiches

d'information et de conseils, etc.)

Il n'y a que la formation continue et la pratique régulière de la souscription par les conseillers funéraires qui permettront l'application des bonnes pratiques recommandées par l'ACPR pour la commercialisation des contrats obsèques.

L'ACPR a accepté la demande d'une analyse dédiée pour les réseaux de pompes funèbres, j'espère qu'elle nous permettra de définir des axes de progrès encore plus précis pour la profession.

Le fait que l'activité de mandataires d'intermédiaire d'assurance soit réalisée à titre accessoire par les opérateurs funéraires permet à une simple

attestation de «formation d'une durée raisonnable» de justifier de la capacité professionnelle d'exercice, mais elle n'exclue en rien la possibilité d'appliquer l'obligation faite par la DDA (Directive de la Distribution d'Assurances) à tous distributeurs d'assurances de réaliser une formation minimale de 15 h par an. D'autant que les solutions d'assurances vie sont des produits d'assurances assez complexes pour le quidam et qui engagent les souscripteurs sur des délais et des montants assez conséquents.

Préparons-nous aux contrôles ! Formons-nous !