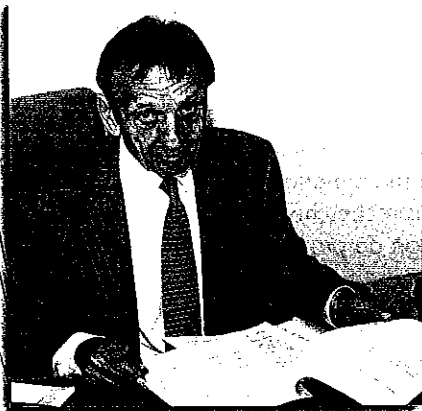


Le chaînon manquant...

Depuis les lois Sueur de 2004, 2008, 2009, le contrat-obsèques a été et continue d'être l'objet de l'attention et de l'intervention de multiples acteurs : assureurs, banquiers, institutionnels, mutuelles, professionnels du funéraire, politiques de toutes tendances. Pour l'observateur averti de ce domaine se pose la question de l'absence, en apparence, des courtiers-gestionnaires-assistants. Nous avons tenté, avec un expert reconnu en la matière, Jean-Pierre Sirugue, d'en déterminer les raisons et d'en appréhender les évolutions possibles.

« Nous évoluons désormais dans un marché économique, et financier, c'est incontestable »

Jean-Pierre Sirugue.



Résonance : À votre avis, quelles sont les causes de la non-participation au débat de ces spécialistes ?

Jean-Pierre Sirugue : Comme vous l'avez vous-même précisé, cette absence n'est qu'apparente. Il faut en effet préciser que si les organismes courtiers ne figurent pas au tableau des participants, nombre de leurs membres ont non seulement participé au débat mais ont, souvent et depuis longtemps, été à l'origine même des différentes évolutions que nous connaissons depuis la loi 93/23. Il n'est pas de mon propos de citer des noms, qui d'ailleurs sont connus de tous.

Résonance : J'entends bien votre réponse, mais si ces professionnels sont reconnus de tous, appréciés à titre personnel pour leurs capacités, connaissances et qualités, comment se fait-il qu'ils ne constituent pas une collectivité professionnelle organisée, représentative, car en définitive, il semble bien que ce soient eux qui aient la plus grande, et peut-être la meilleure pratique du contrat-obsèques ?

Jean-Pierre Sirugue : Pour être aussi complet et clair que possible, il est nécessaire de retenir les deux éléments essentiels qui caractérisent le courtier-obsèques :

- Les premiers et principaux acteurs sont issus du monde syndical funéraire. Pour la plupart, ils étaient et sont demeurés de formation, d'esprit, d'action funéraires. Cela les différencie d'ailleurs de tous les autres courtiers même si ceux-ci sont amenés occasionnellement ou régulièrement à proposer ce type de contrats à leur clientèle.

- Avec l'obligation de l'assurance-vie comme unique moyen de règlement des contrats, le courtier-funéraire a dû évoluer d'abord en se familiarisant avec ce domaine nouveau et ensuite en suivant son développement comme méthode de paiement de services à la personne, de plus en plus intégrés au contrat-obsèques.

Cette avalanche de compléments au traditionnel convoi à l'avance a fait que la réaction de ces auxiliaires funéraires devenus, malgré eux, auxiliaires d'assurance, a été très diverse. Les uns sont restés totalement attachés à leurs traditions n'ayant et ne voulant avoir comme clients que des opérateurs funéraires en réseaux ou indépendants. Les autres se sont tournés vers les nouveaux diffuseurs et ont dû évoluer avec eux.

Il est quand même à noter que cette division dans la réalité n'est pas aussi tranchée qu'on pourrait le croire, les auxiliaires purement funéraires étant aussi parfois sollicités auprès de la Bancassurance. Bien qu'il me plaise de reconnaître qu'il n'est pas toujours aisé d'être hybride ("un pied dans la tombe, un pied dans la banque"), il faut savoir assimiler et intégrer son métissage. Toutes ces raisons, tous ces constats motivent l'absence d'une organisation actuelle de cette profession, qui n'a pas encore terminé sa mutation et trouvé sa réelle position sur le marché de la prévoyance funéraire.

Résonance : Votre analyse nous laisse perplexes. Qu'advient-il dans le proche avenir, et nous faisons référence à la décennie que nous venons d'entamer, de ces spécialistes des contrats et services du funéraire ?

Jean-Pierre Sirugue : Nous évoluons désormais dans un marché économique et financier, c'est incontestable. Comme dans tout marché de ce type, c'est de ce même marché, dans toutes ses composantes que viendra la réponse et très rapidement.

Si l'on se réfère, même avec une certaine prudence aux chiffres avancés par les diverses études réalisées pour les dix ans à venir entre 35 et 41 % des décès seront pré-réglés par deux types de contrats : en service, en capital.

Ceux qualifiés "en service" sont généralement aujourd'hui souscrits avec et chez une pompe funèbre. Ceux que l'on qualifie "en capital" ne sont souscrits que chez des non-professionnels du funéraire, généralement financiers ou institutions, mais sont susceptibles d'évoluer vers le service et ce hors de tout contact avec l'opérateur funéraire. Ce dernier point est d'importance car aujourd'hui 85 % des contrats concernant la protection de la famille au sujet des obsèques en cas de décès de l'un de ses membres principaux sont souscrits en capital sur base d'un âge moyen de 58 ans, en pleine ascension vers les zones moins âgées. En 1998, on a constaté qu'en moyenne les contrats en service était souscrits aux environs de 73 ans, et ceux en capital aux environs de 70 ans.

Cela signifie bien que la notion de protection est essentielle pour les contrats en capital, souscrits de plus en plus en fonction de la notion de responsabilités familiales. Cela signifie aussi que l'assuré en capital, le temps venant, aura le même réflexe que celui qui, aujourd'hui, s'adresse directement au spécialiste funéraire, c'est-à-dire : comment le capital souscrit sera-t-il utilisé ? Comment manifester des volontés, même réduites au sujet de ses obsèques ? À qui s'adresser ? Tout naturellement, il reviendra vers celui auprès duquel il a souscrit, son banquier, son assureur, qui, dans son esprit, se doit de l'entendre, de l'informer le plus largement possible et de prendre la responsabilité de recueillir ses volontés tout en assurant, le jour venu, la parfaite exécution.

Conclusions du marché : il y a les auxiliaires des exécutants, les professionnels du funéraire, et il y a les auxiliaires des 85 %. Pour ces derniers, l'engagement est d'importance car ils sont à la fois des assistants après-vente pour l'information de l'assuré, gestionnaire la vie durant du contrat, organisateurs du décès, assistants responsables de la bonne exécution des services post mortem auxquels les vendeurs se sont originellement engagés.

Résonance : Autant votre examen de la situation des courtiers contrats-obsèques apparaît tempéré, autant votre conclusion sur l'évolution de cette profession nous paraît catégorique. La confirmez-vous ?

Jean-Pierre Sirugue : Je valide et je confirme au titre de la réalité. Quelle est cette réalité ? 85 contre 15 %, et en admettant la marge d'erreur propre à toute analyse, acceptons 80/20.

Pourquoi ? Parce que les deux acteurs ne jouent pas sur la même scène. Les courtiers auxiliaires funéraires gèrent les contrats des opérateurs, réalisés grâce à la qualité des services de ceux-ci, à leur réputation locale, voire à leur appartenance à tel ou tel regroupement qu'il soit de nature syndicale, ou de nature commerciale comme les réseaux.

Les courtiers auxiliaires des 80 ou 85 %, des non-professionnels du funéraire ont des missions de nature différente. Ils doivent successivement pouvoir proposer des services de grande amplitude, soit sans trop entrer dans le détail :

- Le projet de contrat et sa présentation funéraire qui permettent au vendeur d'aborder, sans trop aller loin dans l'analyse et la proposition, un domaine qui ne lui est guère familier. N'oublions pas que le domaine funéraire est prétexte à la conclusion d'un contrat essentiellement contrat d'assurance-vie.

- Signature faite, protection financière déterminée, l'assuré peut à un moment ou à un autre, avoir au minimum besoin d'informations complémentaires sur le funéraire, voire besoin d'exprimer des volontés. L'auxiliaire doit savoir pleinement remplir ce rôle et adapter le contrat d'origine à toutes les modifications possibles.

- Le décès survenant, cet auxiliaire doit, pour utiliser une expression qui paraîtra peut-être un peu osée, "mettre en musique la partition contractuelle" dans le plus strict respect des volontés de l'assuré si elles ont été exprimées, ou en accord avec la famille en cas d'absence de souhaits particuliers, et en parfaite harmonie avec l'opérateur exécutant.

- Enfin, il revient à cet auxiliaire sous sa totale responsabilité de mettre en œuvre l'ensemble du bouquet de services prévus au contrat, d'en contrôler la bonne exécution et de demeurer pendant un temps certain l'interlocuteur-assiste de tous ceux qui restent face à un certain nombre de problèmes prévus voire imprévus.

Bref, ces professionnels, ce sont – tant pour les adhésions issues des contrats collectifs que des contrats individuels via les grands vendeurs –, des auxiliaires, des auxiliaires d'assureurs, des auxiliaires d'assistants.

Nous pourrions résumer en disant les 3A... nouveau métier ? Peut-être, voire plus que peut-être, avec bien sûr un pont vers ceux qui ne sont qu'auxiliaires funéraires pour le choix et l'organisation des services.

Propos recueillis par
Résonance

... l'assuré peut à un moment ou à un autre, avoir au minimum besoin d'informations complémentaires sur le funéraire, voire besoin d'exprimer des volontés

... les 3A... Il en faut et vite car ils seront, s'ils restent indépendants, à la fois la sécurité des grands vendeurs vis-à-vis de leur clientèle mais aussi et surtout la sécurité des pompes funèbres exécutantes

Pour conclure :

un souhait : les 3A... Il en faut et vite car ils seront, s'ils restent indépendants, à la fois la sécurité des grands vendeurs vis-à-vis de leur clientèle mais aussi et surtout la sécurité des pompes funèbres exécutantes. Et, comme vous l'avez très justement remarqué, ces Auxiliaires-Assureurs-Assistants doivent se faire reconnaître et donc s'organiser. Dans le cas contraire, le monde financier, qui lui sait s'organiser et le faire rapidement, aura tôt fait de créer des 3A à sa dévotion. Pour tous alors situation et discours risquent bien d'être radicalement différents.