



"Les contrats de prévoyance obsèques : Pourquoi et comment y vient-on ?"

*Etude réalisée pour
l'association Promo-funéraire*

Juillet 2004

Nicolas FAUCONNIER

Département Consommation – Marketing
142, rue du Chevaleret – 75013 Paris
01 40 77 85 60

SOMMAIRE

Contexte et objectifs	p 4
Méthodologie	p 6
1 Ce qui amène à se poser la question de ses propres obsèques	p 8
1.1 Une cible assez isolée	p 8
1.2 La mort devient un sujet de préoccupation récurrent	p 10
1.3 Deux attitudes concernant sa propre mort	p 14
1.4 Les enseignements tirés des expériences douloureuses	p 17
2 La décision de prendre un contrat obsèques	p 21
2.1 De nombreuses occasions, très diverses, conduisent à penser au contrat obsèques	p 21
2.2 Une "maturation" rapide	p 26
2.3 On souscrit également en ménage	p 28
2.4 Une fois la décision prise, peu de doutes	p 29
3 Le processus du choix du contrat	p 31
3.1 Un besoin d'informations relativement limité	p 31
3.2 La première et principale source d'informations : la famille	p 33
3.3 La première motivation du contrat : ne pas laisser une "dette" derrière soi	p 35
3.4 Peu de "personnalisation" dans le choix du contrat obsèques	p 37
3.5 La religion : une absente signifiante ?	p40
3.6 Au final peu d'obstacles ressentis pour les signataires	p 43
4 La démarche précise, la signature	p 44
4.1 Le passage à l'acte	p 44

4.2	Le choix de l'opérateur	p 46
4.3	La prise de contact	p 48
4.4	Un accueil et des entrevues unanimement appréciés	p 50
4.5	Des contrats très divers	p 52
4.6	La question du financement	p 54
4.7	L'après contrat	p 56
4.8	Un bilan (avant l'heure)	p 60
	Conclusion	p 66
	Annexe : le guide d'entretien	p 70

Contexte et objectifs de l'étude

Depuis 1999, Promofunéraire, organisme consulaire regroupant différents métiers de la filière funéraire, réalise chaque année une ou plusieurs études permettant à la profession de mieux connaître les différents aspects constitutifs de l'univers des obsèques, aussi bien d'un point de vue économique que d'un point de vue comportemental. Ainsi ont déjà été abordés des thèmes aussi différents que l'économie de la filière, le vécu et la perception du deuil et des obsèques, deux regards sur le cimetière l'un côté citoyen, l'autre côté municipalité et, enfin la crémation.

Aujourd'hui, l'un des éléments d'actualité, rencontrant une forte progression depuis quelques années, concerne la prévoyance obsèques et plus précisément la prévoyance dans sa déclinaison de contrat de prestation. En effet, il existe différentes formes de prévoyance dont certaines sont très cousines avec l'assurance vie et qui ne comprennent nullement de prestation d'obsèques mais simplement le versement d'un capital au bénéficiaire en vue (ou non) de financer la prestation d'obsèques.

Il s'agissait donc par le jeu de l'étude présente d'approcher la prévoyance associée à une prestation packagée ou personnalisée des obsèques et souscrite aussi bien auprès d'opérateurs funéraires que d'organismes de prévoyance ou de bancassurance.

Même si la prévoyance de ses propres obsèques, phénomène relativement récent, reste minoritaire, elle semble susciter un intérêt de plus en plus marqué. En effet, elle progresse en suivant un rythme de croissance soutenu en termes de contrats souscrits - on parle d'une croissance annuelle de 25%- , en témoignent également le nombre important et la diversité des acteurs proposant aujourd'hui ce service.

La question centrale de cette étude est : comment en vient-on à souscrire un contrat de prévoyance obsèques ? Quelle est la motivation fondamentale de cette démarche, comment se façonne-t-elle et comment se transforme-t-elle en acte ?

Plus précisément, ce travail avait pour objectif de répondre aux trois interrogations suivantes :

- Analyser la perception, du contrat obsèques dans la vision des obsèques. Comment s'inscrit-il chez le vivant dans la perspective de son départ ? En tant qu'élément de rassurance, de tranquillité ? Comme élément de modernité ? Comme une aide aux descendants... ?

- Comprendre les motivations qui poussent à s'y intéresser et éventuellement à le souscrire et, a contrario, les freins qui peuvent en détourner une partie de la population. De quelle nature : psychologique, histoire de famille, économique, rapports délicats avec les organismes...

- Etudier les modalités de prise du contrat obsèques, y repérer d'éventuels handicaps afin de travailler sur des voies d'amélioration, des pistes d'évolution...

L'objectif sous-tendu étant de mieux comprendre ce segment de marché pour mieux le dynamiser, il était également primordial d'analyser parallèlement les principaux freins à la souscription.

Méthodologie

Comme il s'agissait avant tout de comprendre une démarche individuelle -ou de couple- qui revêt un caractère très intime, voire difficile, et de mettre à plat toute la relation entre le souscripteur et le contrat de prévoyance, l'étude présentée dans ce rapport repose sur la réalisation d'entretiens qualitatifs approfondis. Cette méthode permet en effet :

- Par sa semi-directivité, de respecter la logique de pensée de chaque interlocuteur et d'adapter le questionnement au cas par cas ;

- Par sa nature individuelle, de respecter la dimension personnelle des propos tenus, de l'expérience vécue par l'interviewé ;

- Par le nombre des entretiens et l'hétérogénéité des interlocuteurs, de proposer une approche diversifiée du sujet et de prendre en compte un nombre important, sinon exhaustif, de situations différentes.

L'échantillon

L'étude a été menée auprès :

- de personnes ayant souscrit un contrat de prévoyance obsèques via un opérateur funéraire,

- de personnes ayant souscrit un contrat de prévoyance obsèques dans d'autres organismes (mutuelle, société de prévoyance, assurance),
- et enfin sur une cible ayant renoncé à souscrire soit dès l'évocation même de l'idée, soit au cours du processus menant à l'achat de la prestation.

Ce sont au final 32 personnes qui ont été interrogées, lors d'entretiens d'une durée de 1 heure 30 à 3 heures, de la mi-avril à la mi-mai 2004 :

	Formule contrats obsèques				Total
	prime unique	primes périodiques	primes viagères	non souscrit	
Homme	5	4	4	4	17
Femme	5	3	3	4	15
Cadre sup, prof libérale	3	2	2	3	10
Prof Interm, artisan, com.	4	3	3	3	13
Employé, ouvrier	3	2	2	2	9
60-70 ans	4	3	3	4	14
Plus de 70 ans	6	4	4	4	18
Opérateur funéraire	5	4	4	0	13
Autre opérateur	5	3	3	0	11
Plus de 100.000 habitants	4	3	3	3	13
20 à 100.000 habitants	3	2	2	3	10
Rural, moins de 20.000 h.	3	2	2	2	9
Paris RP	3	2	2	3	10
Province 1	3	1	2	2	8
Province 2	2	2	1	2	7
Province 3	2	2	2	1	7
Total	10	7	7	8	32

On trouvera le guide d'entretien en annexe.

1 CE QUI AMENE A SE POSER LA QUESTION DE SES PROPRES OBSEQUES

1.1 Une cible assez isolée

Les personnes recrutées pour cette étude étaient par définition déjà assez âgées. Ce choix s'imposait à l'analyse des données sur les actuels contractants, la grande majorité souscrivant leur contrat obsèques après la soixantaine.

Par contre, nous n'avions pas émis d'hypothèses particulières sur d'autres caractéristiques, et en particulier sur les relations que les contractants entretenaient avec leur famille.

L'isolement, la solitude sont un critère important, nous semble-t-il, pour définir une partie de cette population : ainsi, sur les 32 personnes interrogées, 23 vivaient seules et parmi elles, 6 n'avaient pas d'enfant (vivant du moins).

"Je vis seul. Ma femme qui est atteinte de la maladie d'Alzheimer est dans un institut spécialisé"

"Je suis célibataire et je vis seule. J'ai une sclérose en plaque depuis l'âge de 21 ans, alors vous comprenez..."

"Ma fille est décédée en 1967 d'une leucémie foudroyante..."

Le fait d'avoir des enfants n'implique pas forcément que l'on s'entende bien avec eux ou, même si c'est le cas, qu'on les voit souvent, qu'on les "ait" à proximité ou encore que la situation familiale soit des plus simples.

La mésentente avec des descendants ou des personnes de la famille qui pourraient éventuellement s'occuper de soi est un trait que l'on retrouve dans plusieurs profils de personnes interrogées :

"Ma fille habite à Aire sur la Lys. Nos rapports sont exécrables ; ma fille est une malade, je la traite comme une malade"

"J'ai une fille de 43 ans qui habite Saint-Chamond, avec qui je ne m'entends pas très bien, ça dépend des moments"

"Je ne vois plus mon fils"

"Mes enfants, je ne les vois plus... Sinon, je me sens assez proche de mes cousines"

L'éloignement est également un paramètre qui peut jouer dans l'impression d'une certaine solitude : bien s'entendre avec sa progéniture est une chose qui comble l'affect, mais en vivre séparé, éloigné, suscite les regrets et, surtout, une certaine inquiétude.

"Elle vit en banlieue. On se voit une fois tous les deux – trois mois parce que, d'abord, les transports ça coûte cher, et en plus parce qu'elle a un mari et trois enfants... Mais je ne me vois pas comme abandonnée, même s'il y a des moments pas faciles..."

"J'ai des cousins à Lyon du côté de ma femme, on les voit deux fois par an à Noël ou pour le jour de l'an, et à la Toussaint... C'est sûr, quand je ne serai plus là, ou ma femme, celui qui restera sera bien seul..."

"Je n'ai pratiquement plus de famille ; ma femme a sa famille, sa mère, ses oncles et ses tantes qui vivent en Corse"

Restent des personnes plus insérées dans un cercle familial qui, toutefois, ne représentent pas la majorité de nos interviewés :

"Ils ne sont tous pas loin. Un à Mons, un à Hellemmes et un à Tourcoing. J'ai des rapports journaliers et je les ai souvent à manger le midi ; nous sommes très unis"

"Mon fils qui habite tout près, je le vois régulièrement. D'ailleurs, mon petit-fils vient manger tous les midis, et le soir il vient faire ses devoirs".

Enfin, les évolutions sociétales passées, actuelles et encore à venir font que l'on peut trouver des cas familiaux un peu plus complexes ayant des répercussions évidentes sur l'organisation de sa vie et de ses choix quotidiens :

"Nous avons été mariés deux fois tous les deux. Ma femme avait deux enfants et moi cinq dont un est aujourd'hui décédé. Et nous avons eu une fille ensemble. Aujourd'hui je ne vois plus qu'un seul des enfants de mon premier mariage à cause de mon divorce. Mes enfants affectifs ce sont ceux de ma femme actuelle"...

Si les ascendants ou descendants directs, ceux-là mêmes normalement "habilités" à s'occuper du décès, font parfois défaut par la force des choses ou des caractères, les

personnes rencontrées dans le cadre de cette étude mentionnent pratiquement toujours un lien avec une personne de la famille plus ou moins éloignée.

"Je suis fille unique, j'ai juste une cousine".

"Je suis fille unique et je n'ai plus de famille. Du côté de mon mari, j'ai une belle sœur avec qui je suis proche"

"Mes belles sœurs, nous sommes très unies".

Mais ces relations n'obligent en rien au sens légal, donc moral, à assumer les démarches liées au décès d'une personne. De plus, il y a la retenue, celle qui ne permet pas d'aborder un sujet aussi difficile avec un neveu ou une belle sœur contrairement à une situation où l'on s'adresserait à l'un de ses enfants. Ces situations apparaissent en ce sens potentiellement génératrices de prévoyance.

Si l'on ne peut donc réellement parler d'isolement pour l'ensemble des personnes interrogées, on voit bien qu'une part importante d'entre elles vivent dans un état plus ou moins grand de rupture des liens sociaux ou affectifs. La retraite d'abord, la vieillesse ensuite sont deux facteurs qui génèrent une inquiétude, propice, comme on le verra, à s'intéresser de plus près à ce qu'il va advenir de soi. Les personnes interrogées étaient pour une majorité d'entre elles dans un état d'esprit où elles savaient, ou du moins imaginaient, ne plus pouvoir compter sur les autres.

1.2 La mort devient un sujet de préoccupation récurrent

Dans une logique naturelle, plus on atteint un âge certain, et plus on est certain de voir mourir des proches. Toutes les personnes interrogées ont donc connu des décès, organisé des obsèques, vécu des moments douloureux. Pour autant, toutes n'ont pas été marquées de la même façon, dans la même mesure. Si la mort d'un proche est,

d'évidence, une expérience traumatisante, c'est sur ses circonstances, voire sur la célébration des obsèques que l'esprit va se concentrer.

Quatre types d'expériences sont particulièrement marquants, selon les personnes.

1.2.1 Majoritairement : un traumatisme affectif, lié à la perte de personnes aimées

Le premier type relève de l'attachement porté au disparu : il est de nature purement affective, marque durablement, et fait surtout prendre conscience de l'inéluctabilité de la mort. L'expérience est souvent ancienne, remontant au premier proche décédé. Pour autant, elle demeure vivace dans l'esprit et le cœur, et constitue le début d'un travail sur soi. Sans renvoyer aux travaux précédemment réalisés sur le même thème, on peut citer quelques verbatims illustrant cette tendance :

"Celui de mes parents, je les aimais..."

"Celui de mon père, j'avais cinq ans, je me suis caché dans la pièce pour le voir, à l'époque on veillait encore les morts, et puis celui de ma femme"

"Quand ma fille est morte, la vie s'est arrêtée. Depuis, j'attends le mien"

"C'était ma mère, c'était une perte très lourde, très douloureuse pour moi".

"Celles de mes parents, on s'en souvient toute sa vie, ce qui marque avant tout c'est la disparition, il y a un énorme choc affectif, c'est indépendant des obsèques qui ne sont en fait que des formalités"

Le travail de deuil qui s'effectue à ce moment n'en finit jamais réellement, il est un début de préparation à sa propre disparition. Il est alors réactivé plus ou moins régulièrement par d'autres décès :

"Puis il y a eu mes oncles, mes tantes, mon beau-frère..."

"Après ma fille, c'est mon mari, puis ma sœur..."

"La mort de mes neveux..."

"A partir de là, j'ai eu l'impression que ça n'a pas cessé... Oui, évidemment, c'est à partir de ce moment que j'ai commencé à penser à moi, à ce qui se passerait..."

A partir de l'événement "fondateur", d'autres "accidents" peuvent survenir qui font prendre conscience de tout ce que l'on ne voudrait pas pour ses propres obsèques.

1.2.2 L'impréparation

Plusieurs personnes conservent un souvenir particulièrement négatif d'obsèques, fondé sur la vision de l'impréparation des familles. Autrement dit, c'est à ce moment là que ces personnes ont pris conscience du poids que cela pouvait représenter, et du fait que, surtout en cas de décès brutal, le trouble affectif peut s'aggraver de difficultés pratiques.

"Ca a été compliqué, rien n'était préparé. Il n'y avait pas d'argent".

"Cela a posé des problèmes de famille, personne n'était d'accord, ça a été terrible"

"Les obsèques de ma mère m'ont beaucoup marqué. C'était une mort brutale, il y avait toutes ces démarches pas faciles à faire, surtout quand on est malvoyante..."

De l'impréparation naît déjà l'idée que la prévoyance des obsèques peut réduire cette sensation désagréable d'être pris au dépourvu et "adoucir" en partie la douleur morale en allégeant la difficulté d'organiser des obsèques.

"Si tout est prévu à l'avance pour les obsèques, c'est plus supportable pour ceux qui restent, pour ceux qui doivent tout faire à ce moment là (curé, faire-part, cercueil), il vaut mieux que ce soit quelqu'un d'autre qui prenne cela en charge, ça soulage les personnes touchées".

1.2.3 Le moment des obsèques : on peut se heurter en plus à des situations dérangeantes...

En plus de la douleur liée au décès proprement dit, les obsèques apportent parfois leur lot de mauvaises images, de moments détestables voire de situations improbables. Ces situations encouragent certainement les personnes qui y ont été confrontées à entamer une réflexion sur le déroulement de leurs propres obsèques.

"Ce n'était vraiment pas le moment de se tirer dans les pattes"

"Mes parents, ce n'étaient pas des parents ils n'ont jamais voulu voir mes enfants ni mes petits enfants. Ils m'ont mis hors de la famille qui nous a quand même envoyé un faire-part et quand on est arrivé là-bas on nous a laissé de côté".

"Cela a posé des problèmes de famille, personne n'était d'accord, ça a été terrible"

1.2.4 Le refus du protocole, de l'hypocrisie du moment :

Toujours au moment des obsèques, apparaissent certaines réactions épidermiques quant au déroulement de la cérémonie. C'est là qu'on se forge une opinion à minima sur ce que l'on ne souhaiterait jamais voir ou avoir le jour de sa cérémonie.

La tradition conserve une place importante dans le protocole des obsèques qui ne convient pas forcément à tous. Par défaut, sans instruction, cette tradition tendra encore souvent à s'appliquer et cela choque.

"Ce qui m'a dégoûté c'est ces guignols de curés qui racontent n'importe quoi alors qu'ils ne connaissent même pas les gens qu'ils enterrent"

"Il a fallu tout assumer, le monde, le convoi à l'ancienne jusqu'au cimetière sous une chaleur d'enfer, et puis tout ce monde à gérer après !!! C'était terrible dans tous les sens du terme, moralement physiquement. Toute cette cérémonie grandiloquente, ridicule usante, la mort c'est la mort c'est tout"

"Quelle dureté au Portugal avec la religion, l'attitude des gens, toutes ces soi-disant traditions, ... terrible !

Toutes ces situations marquantes amènent l'individu à réfléchir sur la manière dont cela se passera quand ce sera son tour. On trouve ici déjà plusieurs origines, même si ce ne sont pas les seules à la volonté de souscrire à l'idée d'une prévoyance obsèques.

Et toutes ces situations sont forcément des fixateurs de l'idée qu'un jour tout le monde meurt et qu'il faudra bien passer par-là. Mais tous n'y songent pas de la même manière, quand ils y songent.

1.3 Deux attitudes concernant sa propre mort

Deux attitudes opposées ont été observées. Une première, majoritaire, rassemble les personnes qui pensent à leur mort, soit de manière obsessionnelle soit de manière plus sporadique, une deuxième est l'évitement, on ne souhaite pas y penser.

1.3.1 Ceux qui pensent à leur propre mort

1.3.1.1 On vit avec

La mort est inévitable, latente parfois, on vit avec. De toutes façons, en a-t-on réellement le choix. La maladie est là, le chemin est tout tracé, c'est programmé. On sent ces personnes là résignées, dans l'attente de l'événement avec la crainte que la maladie s'éternise, que la mort ne les guérisse pas assez vite.

"J'y pense assez fréquemment, je dirais depuis une dizaine d'années, depuis que j'ai vu mon pneumologue. Ca m'inquiète des fois. J'espère que ça va être rapide et puis voilà."

"Je sais depuis quelques mois que je suis atteinte d'un cancer de la moelle; j'y pense à tous moments".

"Depuis cinq ans où j'ai eu un problème cardiaque. Je ne peux pas faire autrement que d'y penser".

La disparition de proches marque les bornes de sa propre vie. Conscients des conséquences fatales du vieillissement mais repoussant le plus loin possible l'idée de la mort, une grande proportion des interviewés avouent que la disparition d'un proche du même âge ou, pire, plus jeune, les obligent à ouvrir les yeux sur leur propre sort à l'échéance. Machinalement un décès marque et chaque épreuve vécue agit comme une piqûre de rappel dont l'effet est plus puissant à chaque fois.

"Depuis la mort de mon mari. Je sais bien que je vais partir un jour"

"La mort ne m'inquiète pas, je ne tiens plus à la vie, je pense beaucoup à me suicider et je pense que je le ferais, Je ne suis plus du tout croyante, leurs propos [ceux des religieux] sont tellement absurdes ! la mort est une fin, point final ! Peut être la mort de ma fille y est pour quelque chose, je crois que je ne m'en suis jamais remise".

"La preuve que j'y pense souvent puisque j'ai pris un contrat. J'y pense depuis la mort de Maman, cela fait 22 ans

"J'y pense depuis que mon mari est parti, ça va faire 5 ans.

1.3.1.2 On y pense de temps en temps

Pour les mêmes raisons que précédemment, on pense à la mort mais de manière moins obsédante, soit depuis toujours car la voie est ainsi tracée : une naissance, une vie, une mort...

" Oui, parfois. Des fois on se demande comment ça va se passer"

"Oui, ça m'arrive mais je dis aux enfants qu'ils ne doivent plus s'en faire, le plus beau est derrière moi. Je crois que j'y ai toujours pensé, la mort ne me fait pas peur, c'est un passage".

"Depuis toujours, j'y pense à certains moments sans appréhension, c'est l'aboutissement normal de la vie"

...soit depuis la survenue d'un événement particulier : là encore un décès, une maladie, la contraction de prévoyance ou encore... de la publicité. Dans ce dernier cas, la publicité survient comme un révélateur, faisant prendre conscience aux "insoucians", à ceux qui refoulent l'idée, que la mort interviendra un jour et qu'il vaut mieux s'y préparer.

"Oui, à certains moments, parce que ça donne à réfléchir avec la mort de mon beau-frère"

"En février, je suis allée à l'hôpital et cela donne à réfléchir et là, je pense à mes enfants et petits enfants".

"Depuis que j'ai signé, j'y pense un peu plus parce que forcément, au moment de la signature, on a visualisé des choses de la cérémonie, alors forcément..."

"On y pense toujours, arrivée a un certain âge et puis on reçoit des publicités par la poste alors on regarde, on lit ce qui est proposé et ça y fait penser".

1.3.2 Ceux qui n'y pensent pas

Ils sont en fait très minoritaires. Ici, l'étude introduit un biais très marqué dans la mesure où l'on recherchait essentiellement des personnes ayant souscrit un contrat de prévoyance et donc, par définition, des personnes ayant parcouru tout un cheminement intellectuel axé sur la mort. Il est donc logique de ne recenser qu'une toute petite partie des interviewés dans ce cas. D'ailleurs, sur les quatre personnes qui ne déclarent pas y penser ou très peu, deux sont des personnes qui ont finalement renoncé à souscrire un contrat de prévoyance.

On remarque également que trois interviewés sur les quatre vivent seuls, peut-être pense-t-on moins à la mort lorsque l'on sait que l'on laissera moins de douleur derrière soi.

Il y a souvent une ambiance fataliste dans le discours recueilli auprès de ces personnes avec souvent le même leitmotiv qui revient en ostinato : il faut bien mourir un jour.

"Je n'y pense guère. Mais c'est sûr que je ne pense pas être immortel. Ca viendra quand ça viendra".

"Pas tellement, non pas encore. J'ai fait ma route, mon bout de chemin"

"je préfère penser à la vie et faire qu'elle soit la meilleure possible jusqu' à la fin".

Enfin, on peut très bien oublier d'y penser parce que tout va bien :

"Non, on ne l'imagine pas lorsque l'on est en bonne santé".

1.4 Les enseignements tirés des expériences douloureuses

Dans une petite majorité des cas le décès de proches ou les cérémonies qui ont marqué les interviewés ont des répercussions sur leur manière de voir ou de penser l'avenir. L'anticipation prime. Le simple fait de vouloir organiser ses propres obsèques est bien évidemment une conséquence de ce qui a été vécu, rares sont les cas, et on l'a vu précédemment, où l'expérience de la mort des autres est absente.

Et dans l'expérience de la mort des autres se fonde sa propre philosophie de la mort et sa propre vision de ses obsèques. A ce titre le vécu d'obsèques a pu apporter répugnance ("ce que je ne veux surtout pas") ou au contraire adhésion ("ce qui serait bien pour moi comme pour mes proches"). Mais d'abord, le premier enseignement c'est qu'il faut être prêt au bon moment, c'est à dire se préparer, surtout parce qu'on est seul.

1.4.1 L'isolement, la solitude.

L'inquiétude de sa destinée post mortem, non pas au sens spirituel du terme mais bien au sens physique et donc très matériel est évidemment très prégnant chez les personnes vivant seules et/ou ne laissant qu'une "vague" famille derrière elles.

Qui va s'occuper de mes obsèques ? Comment cela peut-il se passer ? Comment se comportera ce qui me reste de ma lointaine famille peu préoccupée par ma personne ? Beaucoup d'interrogations légitimes de la part de ces personnes isolées. La canicule de l'été 2003 a d'ailleurs été, et même si la plupart des interviewés s'en défendent, un révélateur douloureux. Comment peut-on abandonner SES morts ? Et chacun de transposer cette situation à son propre cas. Se pourrait-il que cela m'arrive ?

Le besoin est ici clairement exprimé, que la prévoyance obsèques peut naturellement combler.

"Moi, je n'ai plus personne. Qui va s'occuper de moi, où je vais aller, qu'est-ce qu'on va faire de ce corps...?"

"J'ai pris un premier contrat il y a dix ans je ne sais pas trop pourquoi, juste peut être parce que je vis seule et parce que je me suis demandée qui allait organiser mes

obsèques et comment. Pour moi, c'était prouver mon indépendance et ne rien devoir à personne"¹

"Comme j'ai une famille réduite, je ne voulais pas embêter mes nièces et dans le fond je me suis dit que c'était une excellente chose de prendre en main soi même cette décision".

1.4.2 Pour avoir les obsèques que l'on désire.

Autre logique des enseignements tirés, la volonté légitime que soient respectés un certain nombre de principes pour la cérémonie comme pour le type ou le lieu de repos éternel. Cette volonté se forge généralement après avoir assisté à des obsèques considérées comme catastrophiques ou plus simplement parce que l'interviewé a depuis toujours des idées très arrêtées sur ce qu'il souhaite.

" je me sens détachée de la vie désormais et je ne supporte plus les fleurs blanches, je trouve les cimetières absurdes et ces débordements religieux ridicules. Quand vous entendez un curé vous dire que votre fille est mieux là-haut que près de vous, ça vous met dans une colère terrible, je ne crois plus, je compte bien me faire incinérer et disperser dans le jardin du souvenir, sans cérémonie ni fleurs !"

"Pour qu'il n'y ait personne à mon enterrement, ni toutes ces cérémonies ridicules"

"Il n'y aura pas de fleurs, les amis proches uniquement et mes enfants"

"J'ai fait incinérer mon mari pour qu'il soit avec ses parents et j'ai dit qu'on fasse la même chose avec moi"

Il n'est pas toujours aisé de communiquer à ses proches (lorsqu'on en a encore) ses desiderata en matière de choix d'obsèques et de prestations. Certains ne le feront jamais car le sujet ne s'aborde pas facilement, d'autres n'ont pas encore pris le temps de le faire. Là encore la prévoyance obsèques apporte de toute évidence une solution de sérénité.

¹ Il s'agit d'une personne handicapée, atteinte d'une sclérose en plaque depuis l'âge de 21 ans et qui de ce fait n'a jamais souhaité fonder un foyer.

1.4.3 Pour ne pas laisser aux autres cette responsabilité

Que l'on soit seul, que l'on ait des désirs particuliers pour ces obsèques sont des éléments déclencheurs de la démarche prévoyance obsèques, c'est certain. Mais plus que tout, l'argumentaire qui est revenu le plus fréquemment dans les discours tenus portait sur la détermination à alléger la charge que représente l'organisation d'obsèques par les survivants proches.

A entendre les personnes interrogées, c'est même un sentiment tout naturel. On a pu être pris au dépourvu lors d'un décès et on ne souhaite pas que ses proches aient à vivre cette situation difficile. La douleur du décès suffit, si on peut éviter d'en rajouter...

"Je ne veux pas laisser à mes enfants ce fardeau"

"Il faut laisser le moins de problèmes à ceux qui nous suivent,

"J'ai tout préparé pour éviter ça à ma famille et éviter les profiteurs qui profitent des personnes endeuillées"

"Que jamais mes enfants n'aient ce genre de soucis : il y aurait l'argent qu'il faut et tout serait prêt"

"Après avoir vu la publicité TV ,on a eu envie d'avoir plus de renseignements sur ce produit . Ce qui nous a sensibilisé dans ce discours c'est le fait que ma fille soit tranquille par rapport à l'organisation de nos obsèques, aussi bien au niveau financier que psychologique. Prévoir notre mort c'est lui apporter une aide à ce moment là, qu'elle ne soit pas obligée de tout organiser, la mort c'est déjà assez dur comme cela".

Quand se présente le décès d'un proche ayant prévu ses propres obsèques, cela est vécu avec un tel soulagement que l'on n'envisage plus de ne pas faire pareil pour soi.

"Pour ma mère, elle avait souscrit quelque chose, quand elle est décédée, tout était fait, nous, ses enfants, n'avions plus rien à faire".

La prévoyance, est donc souvent décrite comme un outil apportant rassurance et sérénité. A ce stade de l'entretien, on ne note pas de signe d'inconvénient particulier propre à cette démarche. De plus, se préparer à l'avance n'empêche pas de modifier au gré du temps la façon dont on voit les choses.

"J'ai prévu ce que j'allais faire. J'ai préparé un faire-part que je modifie au fur et à mesure des événements de la vie "

In fine les enseignements tirés des décès qui ont marqué les interviewés convergent tous vers l'idée de penser concrètement à l'organisation de ses obsèques, peut être la seule manière pour ces interviewés de lever toutes les inquiétudes qui se dessinent par rapport au respect de ses "dernières volontés" ou celles liées à la charge que représente pour les autres l'organisation d'obsèques.

2 LA DECISION DE PRENDRE UN CONTRAT OBSEQUES

2.1 De nombreuses occasions, très diverses, conduisent à penser au contrat obsèques

2.1.1 De vraies motivations

Très souvent plusieurs motivations se conjuguent pour créer l'envie de souscrire. Elles ont principalement de deux ordres, l'aspect financier et les aspects plus matériels.

2.1.1.1 Les motivations d'ordre financier

Comme on l'a vu précédemment, les raisons et motivations pour souscrire ne manquent pas. Une qui n'a pas encore été abordée par les interviewés porte sur l'aspect financier des obsèques. On sait que l'effort financier qu'il faut consentir pour organiser des obsèques est important et un quart des personnes interrogées le dit spontanément. Avant toute autre chose, leur objectif premier, au travers de ces contrats est de ne pas grever les budgets de leurs descendants et/ou de ne pas laisser ceux-ci s'engluer dans des problèmes d'argent.

"Après la mort de mon mari, j'ai eu du mal à payer les obsèques... Le monsieur de la banque m'a parlé de son assurance pour la mort"

"C'est beaucoup parce que mes petits enfants ne sont pas riches, moi non plus"

"Financièrement, je ne voulais pas que mon épouse soit un jour ou l'autre dans le besoin suite à ma mort"

"L'aspect financier passe en premier, pour ne pas être pris au dépourvu. Un contrat obsèques c'est comme un investissement, un placement qui a pour but de garantir ses obsèques et mettre son conjoint et ses enfants à l'abris des soucis financiers inhérents au coût d'un enterrement".

Quand ce n'est pas tout simplement de la méfiance vis-à-vis de la profession :

"J'ai souscrit un contrat obsèques pour éviter à ma famille de vivre ce que j'avais vécu avec ma mère et pour éviter les profiteurs qui profitent des personnes endeuillées".

Dans le cas de personnes très isolées, cela peut revêtir l'aspect de l'évidence même. En effet, sauf à envisager une prise en charge par la collectivité, ce que certains se refusent à faire, il faut prévoir une enveloppe.

"Qui aurait payé ? Ca, je me le demande bien et comme je n'ai jamais trouvé de réponse à cette question, autant que je m'en charge moi-même".

2.1.1.2 Les motivations d'ordre matériel

Bien évidemment on retrouve là le sentiment que si l'on ne s'en occupe pas soi-même, personne ne le fera et qu'évidemment, personne n'est finalement mieux placé que soit pour savoir précisément ce que doit comporter la prestation d'obsèques.

"Quand ma nièce m'a laissé tomber, je me suis dit qu'il fallait que je prévois mes obsèques"

"Comme j'ai une famille réduite, je ne voulais pas embêter mes nièces et dans le fond je me suis dit que c'était une excellente chose de prendre en main soi-même cette décision"

"C'est plutôt l'aspect matériel qui a primé. J'avais le souhait que tout soit fait comme je le voulais et que ma nièce n'ait pas à s'en occuper".

Dans les considérations d'ordre matériel, on retrouve chez certains une préoccupation d'ordre esthétique, de coquetterie même chez les femmes.

"En plus, je ne voulais pas être dans un cercueil moche. Alors, après tout pourquoi ne pas le choisir. Ce n'est pas plus dramatique qu'autre chose. Mais ça fait quand même drôle de choisir SON cercueil".

"L'aspect matériel a été primordial, c'était surtout pour faire plaisir à mes enfants et pour pouvoir faire graver une pierre levée ou sera écrit quelque chose en mémoire de mon mari, ce qui n'avait pas été fait au moment de son décès".

"Je ne voulais pas de cérémonie ni qu'on m'habille n'importe comment".

2.1.2 Des influences

Comme cela a été déjà largement évoqué, les expériences douloureuses du passé ont fortement influencé les esprits en matière de prévoyance. On peut même placer ce phénomène comme premier élément déclencheur de la prise de conscience. Mais il y en a d'autres, qui interviennent tout au long du processus de maturation de l'idée.

2.1.2.1 La publicité

A la lecture des entretiens, on a pu observer que le mot publicité revenait de manière assez récurrente. Les interviewés avouent souvent l'utilité de ces publicités à un moment ou à un autre de leur réflexion. Cela ne signifie pas forcément l'assurance d'une notoriété sans faille pour l'annonceur mais plutôt celle du produit ou du service en l'occurrence. En effet, les personnes interrogées savent que toute entreprise de Pompes Funèbres propose ce type de service aujourd'hui. La démarche se fera pratiquement à l'identique que pour une prestation classique d'obsèques. On se rend dans une maison que l'on connaît, ayant pignon sur rue ou proche de chez soi et rarement ailleurs.

"Je suis allée chez la maison LIEVRE, par tradition familiale puisqu'ils se sont occupés des enterrements de la famille et de celui de ma mère"

Mais la publicité, elle, vante avant tout les mérites d'un service, du moins c'est ce que veulent en retenir les interviewés. Heureusement pour les annonceurs, certains notent quand même le numéro à appeler mais rarement les premières fois qu'elles voient la publicité. Il y a là un risque...

"Par la télévision. Je me suis dit, c'est vrai, après tout pourquoi pas, je ne laisserai pas de soucis"

"Ca remonte à loin, je ne sais plus trop, peut être après avoir vu la pub là-dessus."

"Un jour j'ai vu une publicité dans le journal, j'ai tout de suite écrit"

"La première fois que j'ai songé à prendre ce contrat, c'était en voyant la publicité à la télé il y a cinq ans"

Il est clair que le vecteur publicitaire appuis très fort auprès de ces population, son efficacité semble assez redoutable. Mais elle ne suffit pas. Derrière une publicité, il y a une démarche commerciale et qui dit démarche commerciale dit également méfiance de la part de ces populations de plus en plus sollicitées par les vendeurs de tout et n'importe quoi. C'est là que le relais "bouche à oreille" prend tout son sens.

2.1.2.2 Le "bouche à oreille"

Ici, plus de commercial abusif, c'est la confiance qui domine. Qui, un parent, qui un voisin ou un ami, toujours un tiers de confiance pour vous convaincre du bien fondé de la démarche. Bien sûr il faut vaincre le tabou du sujet.

"J'ai des amis plus vieux que moi encore qui y pense aussi mais on n'en parle pas"

Mais lorsque le sujet est abordé, sauf insensibilité à ce thème ou rejet formel de l'idée même de pouvoir organiser ses propres obsèques ("*C'est trop morbide*", "*Quand j'en parle autour de moi, on me dit "ce n'est pas possible", "et moi je dis que ça ne fait pas mourir de signer un contrat obsèques, c'est juste une précaution"*), l'impact peut être très fort.

"Je suis allée voir l'entreprise lorsqu'une des voisines y est allée pour elle"

"Mes parents avaient souscrit un contrat de ce type, ça m'a donné l'idée"

"Après la mort de mon mari, on m'a dit que si j'avais prévu ça aurait été moins dur".

"Je me suis inscrite à une association de crématiste qui m'a conseillé de prévoir mes obsèques".

Le bouche à oreille n'est bien sûr certainement pas suffisant à lui seul. Il vient compléter, infirmant ou confirmant l'information distillée dans les campagnes de publicité et bien sûr, il rassure.

"Bien sûr je me suis renseigné beaucoup autour de moi, qu'est-ce que vous croyez parce qu'avec toutes ces pub qu'ils passent à la télé tout ça ce n'est pas très explicite. Et si la société fait faillite ? Hein ? Qu'est-ce qu'il arrive ? Et bien ils ne vous le disent pas"

"L'expérience de l'enterrement de mes parents nous a laissé la certitude que nous ne voulions pas que notre fils s'occupe de tout ça, tant d'un point de vu financier que matériel, Nous avons vu des publicités à ce propos mais c'est à l'occasion d'un achat de fleurs pour un enterrement dans un magasin des PFG que le commercial m'est tombé dessus pour me parler des contrats obsèques. Cela m'a immédiatement donné le sentiment d'une exploitation outrancière de la mort. Ensuite, notre voisine nous en a parlé, elle nous a confié sa documentation, nous avons commencé à nous renseigner plus en détail, car nous voulions nous assurer que notre fils n'ait pas de soucis".

2.2 Une "maturation" rapide

Pas question, à la lecture des entretiens de conclure que le processus menant à la souscription est un processus lent, cheminant petit à petit vers la raison. C'est tout le contraire que l'on peut constater. Dans une très grande majorité des cas, la maturation est rapide, très rapide parfois même, comme si, à partir de la naissance de l'idée, il fallait faire très vite de peur soit de mourir, soit de renoncer parce que la "démarche" reste malgré tout difficile.

La grande majorité des interviewés, près des deux tiers, s'est résolue dans l'année qui a suivi la première idée. La décision intervient donc très vite. Comme s'il y avait finalement peu d'obstacles au franchissement du cap.

"Ca s'est fait très rapidement suite à 2 ou 3 discussions avec mes enfants, j'ai pris le numéro, j'ai appelé"

"Un an après la publicité, et deux semaines entre les renseignements et la signature du contrat"

"Six mois de réflexion, après avoir vu les premières publicités, puis appeler pour un rendez-vous".

"Ca a été vite. Je n'aime pas quand les choses traînent. Nous n'avons pas décortiqué la chose, vous savez c'est compliqué sinon. Nous on aime bien faire comme ça".

Si on peut parler d'une certaine célérité entre l'ébauche de l'idée et la maturation de la décision, celle-ci s'accroît encore entre la décision et la signature. Peut-être redoute-t-on de faire marche arrière, croit-on que cette phase du "je me jette à l'eau" est instable.

"Mais une fois que nous avons vu la personne, à peine un mois pour le rappeler et signer"

"Ca a été assez rapide. J'avais demandé de la documentation aux PFG et là, ils m'ont envoyé quelqu'un chez moi qui m'a tout expliqué et j'ai signé sur le champ. En plus, ce n'était pas dur parce que j'avais déjà une concession".

Certains semblent même s'impatienter de la lenteur qui leur est opposée.

"Je me suis renseignée l'année dernière auprès des PFG d'Andrézieux, parce que je connaissais le père du jeune homme qui les tenait et puis ça à traîné, ça m'a énervé, je voulais en terminer, je suis allée en novembre 2003 aux PFG, vers " la Charité", la maison Martel, je crois, ils m'ont donné un rendez-vous avec le commercial, ça à encore traîné un peu, je ne sais pas pourquoi, j'ai enfin pu signer en Février 2004".

Toutefois, une minorité des interviewés temporisent plus, voire beaucoup plus ces étapes. Que ce soit dans celle de la maturation :

"J'y ai pensé en 1958, à l'enterrement de mon père, j'avais 34 ans, je me suis dit qu'il faudrait faire quelque chose comme ça, prévoir ses obsèques, la vie a suivi son cours, j'y ai toujours pensé et en fait c'est en 2003 que j'ai fait les démarches parce que, la succession de mes parents était réglée".

"Ca m'a travaillé longtemps. J'ai vu plusieurs fois les pub à la télévision, jusqu'au jour où j'ai enfin retenu le numéro de téléphone"

"Peut être 20 ans en tout. Mais plus concrètement, environ 2 ou 3 ans, depuis qu'on en parle à la radio ou à la télé".

"5 ans parce qu'au début ce n'était que des effleurements".

...Ou dans la signature du contrat :

"J'ai pris mon temps pour réfléchir. J'ai eu les papiers avant l'été, après les vacances j'y suis retourné pour signer.

"46 ans !!!"

2.3 On souscrit également en ménage

Si l'on a vu que pour une personne vivant seule, éloignée de ce qui lui reste comme famille, signer un contrat de prévoyance obsèques apparaît vraiment comme une évidence, il est fréquent que l'on puisse s'engager également sur ce type de prestation lorsque l'on vit encore en couple. Le contrat porte évidemment sur les deux "têtes" suivant le principe que "décharger" la famille s'applique au membre du couple qui restera.

"C'était pour nous deux, c'est indissociable"

"C'est ma femme qui m'y a sensibilisé. Moi j'y pensais mais ne prenais pas de décision, c'est elle qui a demandé les papiers et nous avons continué la démarche ensemble jusqu'à l'aboutissement du contrat"

"C'était pour nous deux, pour que le dernier vivant n'ait pas de soucis "

C'est évidemment lorsqu'on découvre dans son entourage, lors d'un décès, l'état d'isolement du conjoint survivant que l'on songe à ce type de solution. La projection d'une telle situation sur le cas de son propre couple amène évidemment à se poser la bonne question. Souvent dans un sens "machiste" d'ailleurs, sous-entendu : "comment fera ma femme si je meurs ?".

Cela va même parfois plus loin. Dans certains cas, si les deux membres sont couverts, l'un des deux n'a même pas été consulté.

"Vu son état (Alzheimer) je ne lui en ai pas parlé"

"Jamais. Il s'occupe de tout, je sais, mais on parle de rien"

"Je ne lui en ai pas parlé".

De toutes façons, à part en raison d'un refus expressément manifesté par le conjoint, on comprendrait mal que la démarche soit faite isolément, "en égoïste", par l'autre, ça n'aurait pas de sens. On peut bien sûr envisager le cas d'un obstiné qui malgré tout souhaiterait le faire dans son coin ou encore pour des raisons purement financières.

"Pour moi seulement et ce, pour une question financière. Ma femme, s'il lui arrive quelque chose, moi je touche une retraite de cadre donc je me débrouillerais pour ses obsèques. Mais elle, si je meurs avant, elle se retrouverait dans la difficulté. C'est pour ça que je ne l'ai pas fait pour tous les deux.

2.4 Une fois la décision prise, peu de doutes

A partir du moment où les interviewés commencent à s'intéresser aux contrats obsèques, leur décision semble déjà prise : le moment n'est pas aux interrogations sur celle-ci, mais plutôt sur le choix du prestataire. Toutefois, on a vu plus haut que la célérité de souscription, une fois la décision prise pourrait s'expliquer par le fait que le doute persiste toujours, même si les interviewés s'en défendent pratiquement systématiquement.

"Non, non pas du tout. A partir du moment où l'idée était là, je n'ai plus hésité"

"La réflexion s'est faite au travers des discussions avec mes parents, et puis une fois que j'avais pris ma décision, j'ai regardé le contrat et comment ça se passait... Je ne me suis pas pris la tête avec ça pendant des mois et des mois"

"Non pas du tout, je n'ai eu aucun doute. Quand quelque chose commence à venir dans ma tête, l'idée fait son chemin sans retour en arrière et sans détour. J'étais déterminée".

On peut aussi avancer que tout se passe comme si l'on cherchait à se débarrasser de cette "corvée", dans un retour de refoulé sur la mort. Une fois cette affaire "réglée", on peut tourner la page, vivre plus léger.

"Pas tu tout. D'ailleurs la personne qui est venue m'a donné un mois pour réfléchir et moi j'ai dit que je n'en avais pas besoin "

"Aucun doute. Une fois l'idée venue et la démarche faite, cela m'a semblé évident, c'était une bonne chose de faite, je pouvais penser à autre chose".

Certains ont quand même eu manifestement un peu de mal. La gestation est plus longue, il y a quelques hésitations.

"Non, j'ai peut être eu un petit doute, en me disant que si l'échéance de ce contrat était plus ou moins longue le contrat serait peut-être perdu"

"On s'est demandé si ce n'était pas mieux d'économiser que de faire une convention obsèques comme on a fait"

"J'ai eu quelques doutes. Disons que parfois il vaut mieux laisser faire les choses. Il fut un moment où je me disais, j'ai le temps je verrais le moment venu. C'est un élément de décision que j'analyse et puis un moment donné peut être que le travail se fait derrière. Et puis je décide mais ce n'est pas sur un coup de tête, ça mûrit."

La levée des doutes s'opère plus par un travail personnel que grâce à une recherche d'informations. Manifestement au moment où se prend la décision, les interviewés disposent de toute l'information (commerciale) nécessaire pour faire le choix en toute connaissance de cause. C'est pourquoi les personnes qui avaient des doutes avouent ne pas avoir cherché de conseils ou d'informations supplémentaires.

Et puis, il y a ceux qui n'ont finalement pas signé. Les doutes qu'ils avaient étaient trop forts pour aller jusqu'à la signature. La méfiance vis-à-vis du service rendu voire du prestataire ont eu raison de l'accomplissement de la démarche. Et là encore, on ne peut pas parler de recherche de conseils supplémentaires. La décision inverse est prise. Ils ne signeront pas :

"Je n'ai pas cherché d'autres informations pour vaincre mes doutes, j'ai laissé tomber ces pubs et toute cette idée".

"Et bien quand j'ai vu que ce n'était pas clair, vous comprenez... Moi j'aime les choses nettes et eux ils ne sont pas nets".

3 LE PROCESSUS DU CHOIX DU CONTRAT

3.1 Un besoin d'informations relativement limité

Lorsque le désir de prendre en main l'organisation de ses propres obsèques est manifeste, le processus est déjà largement engagé. On s'est documenté, on a parcouru la littérature sur le sujet, souvent au travers de publicités ou de documents commerciaux, et on se sent bien informé. On remarque déjà dans les propos tenus par les interviewés que la recherche d'un compromis idéal prix / prestations n'est pas généralisée. Toutes les propositions "techniques" sont perçues comme équivalentes, il n'y a que le prestataire qui change.

"C'était très clair"

"Je me suis contentée de ce qu'ils ont envoyé, ce qu'il y avait à payer en fonction de ce que je demandais comme capital et c'est tout"

"Nous n'avons pas été chercher bien loin. Les renseignements et le produit que nous proposait Norwich Union nous convenaient tout à fait"

Finalement, qu'est-ce qui change par rapport à des obsèques traditionnelles ? Le simple fait de commanditer soi-même. Il est donc clair que l'essentiel des interrogations va davantage porter sur des tarifs que sur d'autres détails organisationnels.

"Les contrats sont assez explicites et il y avait un numéro où appeler en cas de questions. Je n'ai pas cherché 36000 choses. Ce que je voulais savoir, c'est combien ça allait me coûter et comment j'allais être enterré, que vous soyez incinéré, habillé en costume ou en robe de chambre, ça ne change rien, c'est pas sur ces détails là que j'ai traîné, c'est sur le fait de savoir combien ça allait coûter et la possibilité de se faire incinérer."

"Combien cela allait me coûter, je ne voulais pas avoir de cercueil hors de prix "

"Honnêtement je n'ai pas beaucoup cherché d'informations, je me suis contentée de ce qu'ils m'ont envoyé, de ce qu'il y avait à payer en fonction de ce que je demandais comme capital et puis c'est tout".

Sur l'aspect tarifaire si c'est probablement le coût global de la prestation qui suscite des interrogations, certains interviewés affinent le codex des questions financières. Ainsi, on se renseigne sur les financements, sur d'éventuelles indexations, etc...

"Le prix, les augmentations de prix chaque année"

"Le financement, pour que ça me coûte le moins cher mensuellement"

On se contente finalement d'une information générale sans vraiment entrer dans le détail. L'information prise "à la volée" semble suffisante, sauf pour certains, peu nombreux qui souhaitent "creuser" l'organisation des obsèques en elles-mêmes.

"Déjà je voulais savoir comment ça se passe concrètement, quand on est mort, on est mort! Et si je meurs à l'hôpital?"

3.2 La première et principale source d'informations : la famille

Il ne s'agit pas ici véritablement d'une recherche d'information, qui est délivrée essentiellement par les opérateurs, mais plus d'un besoin de se livrer à ses proches. La discussion est souvent la simple communication d'une décision déjà arrêtée, la recherche de conseil ou d'appuis auprès de ses proches est pratiquement inexistante.

"J'ai juste dit à ma nièce que j'allais souscrire un contrat obsèques "

"J'en ai parlé avec ma cousine, mais l'incinération choque encore beaucoup les gens de ma génération et de mon entourage; j'en ai parlé à mon demi-frère, sur le moment il n'a rien dit"

"Avec les enfants, une fois, j'en ai parlé avant, je leur en ai parlé comme ça au fur et à mesure".

"J'en ai parlé avec mon épouse lorsque c'était fait, sinon, non"

Peu de personnes "osent" poser des questions au-delà du discours tenu par les entreprises. Et quand elles le font, c'est auprès de ces mêmes entreprises, comme un complément d'informations. Après tous les experts sur ce thème sont les professionnels du secteur. Qui mieux qu'eux peuvent renseigner ? Par ailleurs, les personnes interrogées ont souvent manifesté l'impression d'être isolées dans la démarche, de ne pas avoir de connaissances suffisantes sur ce sujet précis et d'un abord délicat.

"Je me suis entretenu avec les conseillers PFG, personne d'autre. En fait ma décision était prise, j'avais surtout besoin de renseignements techniques. Pour le reste, j'étais sûre".

"Non, je n'en ai parlé avec personne, j'ai juste demandé des précisions au garçon de la maison de pompes funèbre et j'ai demandé de la documentation aux organismes qui en parlent à la télévision".

"J'ai redemandé quelques détails à ma compagnie d'assurance".

"Non, je ne connais personne qui ait souscrit un contrat".

On reste ainsi dans un jeu de "culbute" : à partir du moment où la décision de prendre un contrat est prise, on ne relève pas d'exigences particulières.

3.3 La première motivation du contrat : ne pas laisser une "dette" derrière soi

Même si, la volonté de s'engager dans ce processus de prise en charge de ses propres obsèques peut découler d'une combinaison de motivations bien distinctes, plus de la moitié des personnes interrogées donnent comme motif essentiel à leur décision de souscrire un contrat obsèques la volonté de ne pas laisser la charge financière de leurs obsèques à leurs descendants. Ceci pourrait paraître parfaitement cohérent dans le cas de personnes aisées et dont les enfants le sont moins. Mais on relève que ce raisonnement va bien au-delà de ce cas de figure, y compris chez des personnes modestes.

"Nous ne sommes pas riches, nos enfants non plus, je ne voulais pas que cela leur soit une charge"

"Je ne veux pas que ma femme soit dans le besoin quand je mourrai".

"Pour ne pas être pris au dépourvu. Un contrat obsèques, c'est comme un investissement, un placement qui a pour but de garantir ses obsèques et mettre son conjoint et ses enfants à l'abri des soucis financiers..."

Il est vrai que cette charge financière, brutale et lourde, cristallise en partie l'inquiétude autour des obsèques. On peut même avoir l'impression d'alléger la charge émotionnelle des survivants en occultant² la charge financière.

"J'ai vu ma sœur qu'il a fallu aider financièrement, elle ne s'en sortait pas. Je ne veux surtout pas que cela se reproduise pour moi"

"C'est l'aspect financier qui prime parce que c'est dur de faire face à ça".

² Le terme occultant est ici assez bien adapté dans la mesure où, hormis une éventuelle amputation fiscale, il s'agit d'un jeu à somme nulle. Ce qui est financé au moment du décès vient en déduction de la transmission d'héritage. Or ce qui surprend c'est que ce point n'a jamais été abordé, y compris chez les personnes ayant un argumentaire exclusivement financier.

Bien sûr les arguments ne sont pas exclusifs les uns des autres. Une partie des interviewés a dépassé le strict cadre financier pour y adosser une composante plus "matérielle".

"Les deux, le désir que l'on respecte ma volonté et que ça paie au maximum les frais qu'il y aurait".

"C'est le tout, c'est effectivement l'aspect financier mais c'est aussi l'organisation. Pour avoir perdu des amis proches, je sais que c'était un bazar. S'il y a un organisme qui le fait ce n'est pas gênant de lâcher 10000, 15000, 20000 francs".

" Les deux ils n'auront pas de souci pour prévoir ce qu'il y a à faire, j'ai prévu moi-même, ça sera fait comme ça et puis c'est tout. Et puis il y a l'aspect financier".

Enfin, moins nombreux sont ceux pour qui la seule charge matérielle (organisation) a déterminé la souscription. L'aspect financier n'est pas abordé même si, sur le fond, on devine que la notion de "rendre service" à ses prochains ne peut pas faire totalement abstraction des questions financières ; reste le tabou de l'argent après celui de la mort. On décèle aussi dans les propos d'un interviewé la notion de "je paye donc je décide".

" L'aspect matériel, et surtout pour pouvoir faire plaisir à mes enfants et faire graver une pierre levée où sera écrit quelque chose en mémoire de mon mari"

"Réduire les démarches à ce moment là".

"Je veux une incinération avec le cercueil le moins cher possible. J'ai aussi fait une liste des personnes à convier, je ne veux que ma famille et mes amis proches, je ne veux pas de gens que j'ai très peu vus au cours de ma vie et qui viendraient à mon enterrement".

3.4 Peu de "personnalisation" dans le choix du contrat obsèques

Dans une même logique, une fois que l'on a décidé de souscrire, on reste particulièrement modeste sur les demandes particulières. On décèle dans l'ensemble assez peu de réelles attentes dans le discours des interviewés. On ne manifeste pas de désir marqué de personnalisation. Le choix est guidé par l'obligation. Il faut bien choisir un cercueil, un type d'obsèques avec ou sans cérémonie, un lieu de repos etc... On dépasse rarement ce cadre

"Non, ça ne m'intéresse pas du tout"

"Je m'en fiche, ça ne me concernera plus"

"Rien de particulier"

"J'ai fait le choix du principal, je dirais. J'ai sélectionné 3 musiques pour l'enterrement, Voilà quoi ! Je n'ai pas souhaité être dans une tenue particulière, je n'ai pas souhaité avoir quelque objet avec moi. Oui, j'ai quand même fait un choix, surtout celui des personnes que je ne voulais pas"

Le seul point qui soit nettement demandé et sans doute qui participe de la motivation, c'est lorsque l'on souhaite une crémation. Celle-ci est au cœur du contrat, le reste des obsèques étant finalement peu "investi".

"Nous souhaitons être incinérés et placés dans notre caveau"

"Oui, le choix, c'est surtout en ce qui concerne l'incinération. Je veux une cérémonie religieuse et ensuite que les cendres de mon mari et les miennes soient réunies dans la même urne".

"Le choix c'est que je voulais être incinéré et que je ne voulais pas être enterré".

"Rien de particulier puisque je ne veux pas de cérémonie religieuse et je veux être incinérée. J'ai choisi mon cercueil car comme je suis incinérée, il en faut un spécial pour ça".

Comme on le voit en ce qui concerne les cérémonies religieuses -et bien que cela apparaisse normal de s'exprimer sur ce sujet, question de foi-, lorsque les attentes s'expriment, c'est essentiellement par la négative. Le refus de prestations, de protocole, l'envie de partir avec un cérémonial dépouillé, le plus simple possible, humble et intime sont les sentiments qui semblent dominer. Cette modestie affichée ne va certes pas dans le sens d'une valorisation des obsèques mais elle semble apparaître comme une motivation de souscription qu'il convient de ne pas négliger.

"Je ne veux surtout pas de fleurs, ni de cérémonie, surtout pas de service religieux. Je ne convie personne, la mort, c'est la mort on n'en parle plus".

" Je ne veux pas de cérémonie religieuse; j'ai demandé à ce que mon avis de décès soit diffusé après mes obsèques, pour qu'il y ait le moins de monde possible, pour que mes fils aient le moins de monde à s'occuper "

"Une cérémonie très simple, très modeste"

"J'ai pris la conduite au funérarium, une crémation au Père Lachaise, le transport des cendres en Dordogne et le reste, c'est le plus simple possible, sans fleur ni couronne".

"Ni fleur, ni couronne, ni cérémonie et personne derrière mon cercueil".

Cette apparente volonté de simplicité peut évidemment dissimuler des arguments financiers.

"Oui nous voulons le plus simple et le moins cher bien sûr car nous ne sommes pas riches, un cercueil le plus simple et une cérémonie religieuse simple, le minimum de fleurs".

Quelques demandes plus particulières s'expriment quand même. Souvent il s'agit de précisions quant au type de cérémonie, ou portant sur certain point de l'organisation des obsèques mais la plupart du temps, on ne peut pas parler de "personnalisation".

"Je voudrais que l'entreprise s'occupe de la liaison avec la communauté religieuse, c'est très important et puis du cercueil, de la conception de tout ce qui peut être matériel".

"J'ai choisi mes fleurs, ça ne doit pas être très courant ça. J'ai payé pour qu'on fleurisse ma tombe pendant dix ans. Je suis totalement athée mais j'ai demandé une messe pour les gens qui seront là et enfin, j'ai demandé à être enterré avec mon frère".

"J'ai demandé à être enterré au côté de mon père et de mon oncle, sur la plaque : juste nom, prénom, année de naissance et de décès avec les mêmes caractères que ceux de mon père et de mon oncle.

Dont certaines non dépourvu d'humour, comme pour dédramatiser.

"J'ai choisi un cercueil capitonné. Et oui, pour la route!"

"J'ai aussi prévu mes habits pour ce jour, histoire que l'on ne m'habille pas avec une robe du soir"

Ces choix de personnalisation, lorsqu'ils ont été prononcés dans un sens positif, n'ont pas pour autant constitué un argument en faveur du contrat obsèques..

"Ce n'est pas l'idée première. Ce qui m'a motivée c'est que je ne voulais pas laisser aux enfants des ennuis"

"Non, ce n'est pas le choix des options"

"Non, c'était vraiment l'aspect financier qui m'a motivé"

On a vu, plus haut, qu'en revanche et hormis pour une minorité souhaitant faire respecter son vœu d'incinération ou ses pratiques religieuses, l'inverse semblait plutôt vrai. Les demandes "négatives" peuvent stimuler la demande de contrats même si la motivation première est pratiquement toujours de ne pas transmettre une charge supplémentaire à ses proches qu'elle soit financière ou autre.

"Oui en quelque sorte, je suis sûre d'être incinérée et que mes volontés seront respectées³, c'est une forme de testament, mais j'ai souscrit ce contrat surtout pour éviter des soucis à mon frère".

"Non, non, nous avons pris ce contrat uniquement pour soulager nos enfants d'un fardeau".

³ Cette personne déclarait au préalable : *"je ne veux surtout pas de fleurs ni de cérémonie surtout pas de service religieux, pas d'avis de décès, je ne convie personne. La mort, c'est la mort, les choses sont finies, on n'en parle plus".* Volontés s'inscrivant pour le mieux dans un sens très négatif.

3.5 La religion : une absente signifiante ?

Existe-t-il une corrélation entre le fait de prendre soi-même en main ses propres obsèques et un rapport particulier à la religion ? L'étude, qualitative, ne permet théoriquement pas de répondre nettement à cette question. Pourtant, la réponse apparaît très clairement au fil des entretiens.

Tout d'abord, le dénombrement des religions rencontrées donne cela :

Sur 32 personnes interrogées, on recense 19 Catholiques dont 5 pratiquants, 9 athées dont une qui l'est devenue au cours de sa vie, deux personnes juives non pratiquantes, une protestante, également non pratiquante, et, enfin, une personne qui n'a pas souhaité répondre. C'est cette dernière qui va d'ailleurs donner le ton de la réponse :

"Mais qu'est-ce que vient faire la religion là dedans ?"

S'il y a un débat autour de la religion, il porte surtout sur la cérémonie religieuse. Il ne porte pas sur la fomentation de l'idée ou de la décision de souscrire.

Chez les pratiquants on veut bien évidemment une cérémonie et là, le contrat ne résout pas forcément toutes les volontés :

"Maintenant dans ma famille, il n'y a plus beaucoup de pratiquants, j'espère que ce jour là ils feront un effort"

Chez les Athées, trois attitudes sont de mise, la première relève plutôt de l'agnosticisme :

"Je suis totalement athée mais j'ai demandé une messe pour les gens qui seront là..."

La deuxième consiste à occulter le sujet comme s'ils se fichaient d'avoir ou non une messe.

"Non cela ne m'a aucunement influencé, bon, je ne veux pas spécialement de cérémonie, je ne suis pas croyante et surtout je m'en fous".

Enfin, dernière attitude, s'assurer à tout prix que son athéisme sera respecté à la lettre. Dans ce cas, les personnes avouent que la religion a joué un rôle, un rôle inversé puisque la souscription d'un contrat obsèques lui apporte l'assurance qu'elle n'aura pas à "supporter" une cérémonie religieuse. Les termes employés sont alors assez violents, une sorte d'intégrisme dans la pensée athée.

"Je suis profondément athée, je ne veux pas me retrouver avec une cérémonie religieuse, quelle horreur !"

"Je suis athée depuis la mort de mon père, il a été élevé chez les curés et ils avaient des punitions terribles, je suis sûr que ça a tué mon père, que c'est ce qui l'a rendu fragile du cœur. Des fois il fallait qu'il reste une nuit entière les mains sur la tête à prier avec de l'eau jusqu'au cou, vous imaginez ! Les curés et la religion c'est ce qu'il y a de pire, je veux être sûr qu'il n'y aura pas de messe pour mes obsèques !"

C'est finalement de cette dernière catégorie dont on pourra dire que la religion -ou plutôt l'anti-religion- peut jouer un rôle dans la souscription d'un contrat.

Mais dans l'ensemble, pour les pratiquants, les croyants, les agnostiques ou les athées, un même leitmotiv, la religion n'a rien à voir dans cette démarche. La possibilité d'organiser ses propres obsèques ne redéfinit en rien la notion de mort, d'au-delà ou autres préceptes et ne remet absolument pas en cause le rapport (ou non) à la religion. La religion peut intervenir au moment des obsèques ou du choix éventuel d'une incinération (pour les catholiques surtout, bien que cette religion l'accepte aujourd'hui) mais pas au niveau de la genèse de la décision de souscrire.

En revanche sur un plan plus pratique, hormis le choix de l'incinération, la religion peut peser de son poids au niveau organisationnel des obsèques. L'exemple suivant montre

bien que le choix de l'opérateur a été fait en fonction de la religion de l'interviewé, juive en l'occurrence.

"Ca a joué par le fait de la co-organisation des obsèques car dans la religion juive, on enterre pratiquement du jour au lendemain donc j'ai choisi une entreprise qui pourra réagir vite".

3.6 Au final peu d'obstacles ressentis pour les signataires

Une grande unanimité ressort des entretiens auprès des personnes qui ont signé un contrat de prévoyance obsèques. Aucun obstacle majeur n'a été rencontré tout au long du mûrissement du projet. Tout au plus certaines personnes ont exprimé des difficultés à rassembler les fonds nécessaires à cette opération, mais autrement, et surtout psychologiquement, rien.

"Aucun obstacle, si ce n'est le temps que ça a pris"

"Je n'en ai rencontré aucun. Pour moi, tout est moral là dedans. A ma mort, les autres resteront libres de faire ce qu'ils veulent pour moi"

"Au contraire, ça a levé les obstacles financiers de l'enterrement"

"Non, aucun. Ni même moralement. A partir du moment où j'ai dit ce que je souhaitais et qu'ils m'ont dit ce qu'il était possible de faire, il n'y a eu aucun obstacle. Financièrement non plus, je n'ai pas de problème financier. Je dirais que dans l'absolu, signer un contrat, c'est finalement peu de choses".

Tout au plus certaines personnes ont exprimé des difficultés à rassembler les fonds nécessaires à cette opération, mais autrement, et surtout psychologiquement, rien.

"C'est surtout du point de vue financier parce que, au début, quand je pensais à ce type de contrat, je n'avais pas l'argent alors j'ai remis à plus tard"

"Non, pas de problème, juste celui de l'argent parce que j'en n'avais pas assez".

4 LA DEMARCHE PRECISE, LA SIGNATURE

4.1 Le passage à l'acte

Une fois la décision suffisamment mûrie, il convient de s'engager, se lancer dans la démarche effective de souscription. Alors qu'est ce qui déclenche, un beau matin, le départ chez un opérateur ?

Plusieurs contextes se présentent dont le premier en volume est une sorte de contexte flou. Il n'y a pas d'élément particulièrement déclencheur. Un matin, effectivement, la personne pense une fois de plus à l'organisation de ses obsèques mais ce matin là, il se décide enfin à contacter l'opérateur auquel il a pensé. La personne se sent prête, son travail psychologique est achevé.

"Un jour j'ai pris rendez-vous, il n'y a pas eu d'événement particulier, c'était sans doute le moment".

"A ce moment là, je me suis juste dit qu'il fallait que je le fasse"

"J'étais décidée, je me suis lancée, il vaut mieux faire quand on est décidé car sinon, on traîne".

"J'y ai pensé à ce moment. Tout simplement, J'ai pensé à maman, à mon mari, j'ai pensé que mon tour allait bientôt arriver"

Dans la même veine, le hasard d'une rencontre peut enclencher le processus.

"Il n'y a pas eu de prise de rendez-vous, en faisant ma promenade je me suis arrêtée et on m'a renseigné. J'ai été dans deux lieux différents au cours de promenades différentes, j'ai comparé les prix, et j'ai décidé"

Dans quelques cas, un contexte propice au déclenchement apparaît. Il peut s'agir de temps libéré pour accomplir sa démarche ou d'un facteur d'ordre médical qui incite à comprendre qu'il est effectivement temps de signer.

"J'étais débarrassée des problèmes de succession, vente de maison de ma mère, j'avais déménagé, j'étais enfin installée tranquille, j'ai pu y consacrer du temps et prendre rendez-vous".

"C'est mon alerte au cœur qui m'a décidé. C'était plutôt qu'une alerte, pas vraiment un arrêt cardiaque, j'ai un peu exagéré. J'ai vu mon médecin et j'ai eu un traitement, C'est vraiment le déclencheur de la prise de rendez-vous"

Enfin, comme cela a déjà été plusieurs fois abordé pour expliquer la prise de conscience de l'intérêt de la prévoyance obsèques, la genèse de l'idée et le mécanisme de décision de souscrire, la publicité joue un rôle primordial. A chaque fois que la publicité touche sa cible, cette dernière progresse dans les étapes. Dans le contexte présent, la vue de "Maguelon" se transforme en message très clair : "Bon, maintenant, je vais signer".

"Le fait de trouver la publicité a tout déclenché parce que ça correspondait à ce qu'on voulait"

"Je voulais le faire de toutes façons. J'étais devant la télévision et la pub PFG est repassée. Là, ce coup-ci, j'ai retenu le numéro et j'ai appelé tout de suite".

4.2 Le choix de l'opérateur

Une majorité des personnes interrogées se sont contentées d'une seule entreprise. Rares sont les cas où il y a eu une démarche sérieuse de mise en concurrence et pourtant, il existe plusieurs types de contrats à souscrire auprès de différents types d'opérateurs. Pourtant lorsqu'il y a mise en concurrence, ce n'est manifestement pas pour la diversité des offres ni celle des opérateurs.

"Je me suis adressé à deux entreprises, elle m'ont fait un devis d'après ce que je voulais. J'ai choisi celle qui me donnait le plus d'assurance sur le respect de mes volontés. Ce n'était pas le moins cher"

Ce refus de mise en concurrence peut s'expliquer de la même manière que lorsque l'on choisit un opérateur de pompes funèbres pour des obsèques. On n'en connaît pas toujours plusieurs (en milieu rural la multiplicité de l'offre n'est pas courante) et surtout, ce n'est pas un domaine dans lequel on se "sent" de négocier, sujet un peu tabou de la mort et l'argent réuni. On s'en justifie en expliquant juste qu'on n'en voyait pas l'intérêt.

"Non je ne souhaitais pas voir plusieurs entreprises celle-la me convenait et je savais ce que je voulais, de toutes façons c'est sûrement un peu partout pareil !"

En dehors des rares cas de mise en concurrence, l'entreprise est la plupart du temps choisie parce qu'elle était déjà connue de la personne soit pour avoir déjà eu recours à ses services lors d'obsèques soit parce qu'une connaissance a souscrit un contrat chez eux.

"J'ai appelé l'organisme de pompes funèbres où mes parents avaient souscrit leur truc, je leur ai demandé des explications et ils m'ont envoyé les infos mais j'ai eu pas mal de précisions sur le premier coup de fil".

"Je la connaissais"

"Celle-là, on la connaissait, elle a enterré mes parents, je savais ce que je voulais..."

"C'était surtout d'ordre sentimental. J'ai souscrit mon contrat chez les PFG qui s'étaient occupées des obsèques de mon mari"

"Maison Argault. Je vois le monsieur souvent, il est du quartier, c'est bien, ça reste près de chez nous. Pas besoin d'aller ailleurs"

La publicité joue également ici convenablement son rôle. Mais il s'agit d'une cible plus minoritaire. Le message est passé et la notoriété est acquise même si la publicité vue ou reçue est très ancienne.

"Je connaissais la maison parce dans le temps, les concierges donnaient des adresses de pompes funèbres, la maison PFG et Roblot par exemple. Elles avaient toujours des prospectus, c'est comme ça que je connais".

"J'ai appelé les PFG à cause de la publicité de Maguelon..."

"J'ai reçu beaucoup de publicité et il y en avait une que je connaissais de renom"

Enfin, une personne a déclaré avoir choisi "par hasard" l'entreprise auprès de qui elle s'est adressée

"Une seule, choisie dans la rue en passant"

Concernant les personnes qui ont souscrit auprès d'établissements financiers, la démarche diffère un peu dans la mesure où la plupart étaient déjà clients soit de la banque soit de la mutuelle auprès de qui elles ont signé.

"Ma mutuelle, je la connaissais depuis mon mariage"

"Je n'ai été voir que mon assureur parce que mon appartement y est assuré et ma mobylette aussi".

"Non, juste ma banque, généralement c'est le genre de produit que l'on prend à l'endroit où l'on a le reste"

4.3 La prise de contact

La prise de contact se fait, la plupart du temps, le plus simplement du monde. Un appel téléphonique, un déplacement sont les préalables à une entrevue approfondie avec l'opérateur. Ainsi, un tiers des personnes interrogées a téléphoné, puis a reçu un commercial chez lui. Il s'agit exclusivement, dans ce cas d'opérateurs de pompes funèbres.

"Une dame très gentille est venue, pas commerciale du tout ce qui était très bien."

"Ils sont venus à la maison. Je les ai appelés, en fait le monsieur des Pompes Funèbres je le connaissais..."

"Nous avons pris rendez-vous avec un monsieur qui est venu chez nous nous expliquer les différentes sortes de contrats, nous avons réfléchi puis nous l'avons rappelé pour lui communiquer notre choix. Nous avons repris un rendez-vous pour la signature"

Un autre tiers s'est rendu chez un opérateur, pour un premier contact et afin de prendre rendez-vous pour la signature du contrat, toujours chez l'opérateur. Dans ce cas encore, il s'agit majoritairement de contrats se soldant par une prestation effective d'obsèques au sein de la même maison, et non chez un assureur. En effet, on imagine mal contracter à distance lorsqu'il est nécessaire d'effectuer des choix de prestations et de produits. Toutefois certaines personnes se déplacent même s'il n'y a pas de prestations d'obsèques.

"Je me suis déplacée une première fois, je me suis renseignée, j'ai convaincu mon mari, nous avons repris rendez-vous par téléphone et y sommes allés ensemble"

"Je me suis déplacé. J'ai demandé des renseignements, on m'a conseillé, tout s'est passé sur place, comme ça. J'ai choisi le montant des obsèques, j'ai réfléchi un peu et je suis revenu quelques temps après pour signer le contrat"

"Je suis rentrée dans le magasin, on m'a dit qu'il fallait prendre un rendez-vous, alors j'ai pris un rendez-vous."

"Lors d'un rendez-vous avec ma banque, je suis allé me renseigner aussi pour ça puisque j'avais vu un prospectus".

Enfin, un dernier tiers a fonctionné uniquement par correspondance (téléphone, courrier). Dans ce dernier cas, il s'agit exclusivement de contrats dont la prestation

d'obsèques n'est pas assurée directement par l'opérateur, donc généralement souscrits auprès d'intermédiaires financiers.

"Je leur ai demandé de m'envoyer des trucs, j'ai reçu le contrat et les explications, j'ai rempli et renvoyé"

"Tout s'est passé par courrier et téléphone"

"Avec ma banque, j'ai reçu les papiers à remplir et ça s'est passé comme ça. J'ai trouvé que c'était sérieux et ça a été très vite."

4.4 Un accueil et des entrevues unanimement appréciés

Pratiquement toutes les personnes interrogées qui ont signé un contrat ont souligné la qualité de l'accueil et des contacts avec leurs interlocuteurs. La psychologie est bien évidemment de rigueur pour aborder un sujet assez difficile et les opérateurs semblent l'avoir bien compris.

"Contact très très bien, les gens étaient chaleureux et courtois"

"Le contact était excellent et la discussion relativement agréable si l'on considère le sujet".

"L'accueil était très bien, la preuve, j'ai signé tout de suite"

"L'entretien s'est déroulé à la maison, tous les deux. Ca s'est très bien passé, on a parlé de tas de choses, c'était très convivial, comme si on se connaissait depuis longtemps. C'était une personne très avenante, pas fière. Ca m'a fait une très bonne impression"

La décision est longue à mûrir, le processus est fragile, on a vu précédemment que même s'il n'était pas clairement avoué, on ressentait toujours une sorte de doute dans les discours, c'est pourquoi l'étape finale se doit d'être menée avec tact.

" L'accueil a été très agréable, tellement que je pense que si elle avait été "normale", moins sympa, je lui aurais demandé un délai de réflexion avant de signer, mais là non, j'ai signé tout de suite."

Une anomalie toutefois dans le panel des personnes interrogées : une personne qui n'a d'ailleurs finalement pas signé de contrat, justement pour cette raison.

"La façon dont le commercial m'est tombé dessus pour me parler de cela ma fait l'effet d'une douche froide ! Je crois que c'est ce qui dès le début, m'a rendu réticente à ce type de contrat"

Sans émettre de doute sur le professionnalisme des "commerciaux", cette perception exclusivement positive est peut-être à mettre également sur le compte de deux

phénomènes. D'une part, il s'agit d'un autre rapport aux obsèques. Les personnes concernées ont déjà eu à faire avec des Pompes Funèbres, dans des circonstances brutales et douloureuses. Le contexte présent est beaucoup plus détendu, et permet de l'humour sur soi.

"Oui, agréable, c'était jovial au contraire, on a parlé de ça normalement".

D'autre part, on remarque une absence fondamentale d'attente due probablement à une décision déjà effective. Le commercial n'a pas vraiment à convaincre des convaincus, mais plus à expliquer sans forcer.

"Le monsieur était très bien, très gentil. Il n'essayait pas de vendre à tous prix, il a entendu mes demandes, pas de fleurs, pas de ceci, et il a pris note, c'est tout".

Quelques personnes sont toutefois restées sur leur faim concernant les explications fournies :

"Oh oui, pour l'accueil, ça va, pour les explications ce n'est pas clair".

Au final, on retiendra que les entretiens ont été courtois, et agréablement ressentis mais que les professionnels n'étaient là, en quelque sorte, que pour la signature d'un acquis.

4.5 Des contrats très divers

Le premier constat que l'on peut faire à l'écoute des personnes interrogées c'est que ces dernières connaissent parfaitement bien le contenu de leur contrat. Et quand on étudie ceux-ci, on voit qu'il n'en est pas un semblable à l'autre.

Très logiquement, les personnes qui ont contracté une prévoyance obsèques, ont bâti une prestation sur mesure pour elle-même. Le principe de prévoyance ne joue ici aucun rôle. En effet, Elles choisissent une prestation pour elle comme elles auraient pu choisir une prestation pour quelqu'un d'autre en fonction des volontés exprimées préalablement au décès. Chacun ses envies propres. Par conséquent, autant de contrats différents que de personnes interrogées.

"Conduite au funérarium, crémation au Père Lachaise, transport des cendres en Dordogne et le reste, le plus simple possible, sans fleur ni couronne"

"Le cercueil haut de gamme, le salon funéraire, les fleurs sur le cercueil, la voiture, la préparation du corps..."

"Il y aura une petite réunion pour parler de moi. Il y avait un choix de 3 musiques, je les ai sélectionnées, en tous cas, celles qui me plaisaient".

Pour quelques-uns, aucun doute, tout est prévu dans les moindres détails. Les proches seront libérés de tout, un objectif en soi.

"J'ai la cérémonie, les fleurs, le cercueil, la réouverture du caveau, les gravures, le transport en Seine-et-Marne et toutes les démarches administratives, bref, j'ai tout prévu".

Il est à souligner que les personnes ayant contracté auprès d'établissements financiers se soucient beaucoup moins de l'aspect purement matériel des obsèques. Certains ne

savent plus trop comment ça se passe ou même ne se sont pas préoccupés de choisir quoi que ce soit en matière de prestation...

"C'est la banque qui s'occupe de tout".

"C'est le contrat le plus simple, un capital versé à une entreprise de pompes funèbres".

"Je ne sais pas, j'ai été très vite là-dessus".

On ressent à ce moment des interviews que pour certaines personnes le sujet rebascule dans le tabou, n'ont pas ou plus envie d'évoquer ouvertement le détail des prestations, comme si elles s'y trouvaient brutalement plongées.

"Non, c'est trop personnel"

"Je ne souhaite pas répondre"

Comme on vient de le voir, une diversité aussi marquée de contenu appelle également une diversité d'enveloppe financière. Les enquêtés rencontrés étant également issus de milieux socio-professionnels très variés, il n'est guère étonnant de rencontrer cette hétérogénéité.

"Il y en a pour 4000 et quelques euros par personne"

"35 à 40.000 francs"

"comme nous n'avons pas beaucoup d'argent, nous avons pris un contrat sur cinq ans... ça fait dans les 16.000 francs"

"des versements pour un capital défini, dans mon cas de 8.000 euros"

"Je suis assurée pour 8000 à 8500 francs, ce qui doit suffire"

"Pour être tranquille, le montant pour l'incinération c'est à peu près 20 à 25.000 francs".

"Environ 12.500 francs pour un service minimum".

Là encore, le principe du contrat obsèques ne change pas la donne par rapport à des obsèques classiques. Il n'y a guère de raison de ne pas retrouver cette même diversité de montant pour les contrats obsèques.

4.6 La question du financement

De l'expression même des interviewés, ces contrats sont bien appropriés, les choix qui ont été faits l'ont été en toute connaissance de cause et pourtant, on ne peut s'empêcher de douter de la bonne compréhension globale du principe même de prévoyance. Si le contrat souscrit auprès d'un opérateur de pompes funèbres avec une prestation "maison" d'obsèques et un paiement comptant, voire en quelques échéances apparaît bien assimilé, les contrats souscrits auprès d'autres organismes semblent visiblement moins bien compris. On devine manifestement une certaine confusion surtout dès qu'il s'agit de primes viagères. Et finalement, les personnes concernées sont restées assez évasives à ce sujet, s'interrogeant sur l'absence de choix alors qu'elles se sont orientées vers ce type de contrat dès le début sans bien en comprendre les mécanismes.

"Je suis arrivé à l'assurance, décidé. C'est le seul mode de financement qu'ils m'ont proposé".

"Je n'ai pas eu à choisir, c'est le seul qui était proposé".

"Eh bien, il n'y avait pas d'autre solution. De toute façon ça tombait bien, nous, on ne pouvait pas payer tout d'un coup"

Dans ce cadre de contrats à primes viagères, il est alors clair que, compte tenu du capital à atteindre et des contraintes éventuelles d'âge de la personne qui souscrit, il ne peut pas y avoir de multiples modalités de paiement. De toutes façons, même si cela reste confus, l'objectif premier du contrat obsèques semble atteint.

"C'est un paiement sur cinq ans en viager, avec paiements trimestriels, mais sinon jusqu'à la huitième année les bénéficiaires de la rente sont les PFG. Si j'ai bien compris, si je ne suis pas enterrée dans les 5 ans les PFG gardent mon argent jusqu'à huit ans après et sont les bénéficiaires de la rente qui découle du placement, cependant quoi qu'il en soit mes obsèques sont assurées "

Pour les autres, des contenus et des enveloppes financières très variées s'accompagnent assez logiquement de modalités de paiement ou de financement variées, surtout compte tenu des sommes en jeu et, plus que les sommes en valeur absolue, de l'effort financier que cela représente pour les souscripteurs.

Assez étrangement, certaines entreprises peuvent ne proposer qu'un seul type de règlement, le versement au comptant. Elles sont heureusement très minoritaires. On relève dans cette pratique, un manque d'effort "marketing" relevant d'une démarche commerciale un peu artisanale. On imagine volontiers un petit opérateur de pompes funèbres qui propose ce service de prévoyance un peu "parce qu'il faut se mettre au goût du jour"

" On m'a proposé uniquement un financement en une seule fois"

Mais la majorité des opérateurs proposent heureusement différents choix dans le financement du contrat. Et c'est le souscripteur qui décide alors de la solution qui lui convient le mieux. Qu'il s'agisse d'un paiement comptant, en quelques échéances (option généralement gratuite) ou encore via une solution de crédit, on retrouve tous les modes de financement classiques adossés à l'achat d'un bien ou d'un service quelconque.

"Je ne voulais rien d'autre que le paiement au comptant"

"J'ai décidé de payer en deux fois"

"J'ai pris 10 ans"

"Le montant mensuel est de 12,47 euros, ça fait dans les 81,80 francs. J'ai choisi moi-même de payer tous les mois parce que les retraites ne sont pas tellement grosses et on sait que tous les mois on doit donner tant..."

"Le prélèvement mensuel"

4.7 L'après contrat

On ressent le principe du "bon débarras" : de fait, les interviewés déclarent ne pas y penser, ni au contrat, ni à son contenu. Ils ont effectué une démarche difficile (affronter sa propre mort), mais une fois celle-ci terminée, prédomine une double attitude : d'une part le soulagement, d'autre part l'évitement

4.7.1 - Le soulagement

Une sorte de combat avec soi-même s'est engagé pour cheminer jusqu'à la signature d'un contrat obsèques. Une fois ce contrat établi, chaque détail réglé, la pression s'estompe. On semble rassuré.

"Ca y est, c'est signé, et puis voilà..."

" Soulagée, tranquille, et surtout trop contente d'en être débarrassée"

"Je me sens bien, surtout par rapport à mes gamins..."

"Je me sens plus tranquille, c'est un problème réglé."

"Je me sens bien"

"Sereine, c'est une chose faite à laquelle mes enfants n'auront pas à penser"

Pour certains, ce soulagement apparaît essentiel pour mieux assumer la maladie. Le contrat obsèques permet dans une certaine mesure d'amenuiser le "stress" de l'issue incertaine de la maladie. Au moins, l'aspect matériel est assuré.

"C'est quelque chose de réglé, je suis d'autant plus soulagée depuis que je sais pour mon cancer".

Enfin, il y a ceux que cela laisse "de marbre". Ils ont signé et alors ? Ils avaient ce projet, ils l'ont réalisé. Maintenant, ils passent à autre chose sans avoir aucun état d'âme sur ce qu'ils ont fait.

"Il n'y a pas de différence"

"Je me sens ni mieux, ni pire"

"Je me sens comme avant, je ne me vois pas changer à cause de cela".

4.7.2 - L'évitement : on ne veut plus y penser

A l'opposé, d'autres interviewés, peut-être ceux dont la démarche a été plus laborieuse, ceux qui ont un peu douté, manifestent un évitement certain du sujet. Le contrat est signé, ce n'est pas la peine de revenir dessus et de remuer le sujet. La mort leur paraît-elle l'étape suivante ?

"Non, la mort est tabou, on n'y pense pas, on n'en parle pas"

"J'ai même dit à mes filles qu'il y avait un crématorium à Herlies, donc ça ira encore plus vite!"

"Je n'y pense plus, c'est une bonne chose de faite, j'ai prévenu mes voisins pour si je viens à disparaître brutalement"

Sans aborder la mort, d'autres encore estiment avoir opéré une démarche administrative dont le dossier est aujourd'hui refermé et se gère tout seul. Il est donc inutile d'y penser.

"Aujourd'hui, je n'y pense plus du tout, c'est quelque chose de réglé. Vous ne seriez pas venu, je n'en parlerai pas".

"Je suis débarrassée, je n'y pense plus"

"Je n'y pense jamais".

Seuls quelques événements, parfois exogènes, peuvent venir perturber cette apparente quiétude.

"Je n'y pense pas particulièrement mais comme je paye tout les mois... A chaque mois, quand je paye, je me dis que j'ai la garantie".

"Je n'y pense pas vraiment à part des fois, mon fils, il me dit d'arrêter de payer, que je me fais avoir mais moi, je ne suis pas sûre".

4.7.3 Une confiance totale

On reste dans le principe de l'effort du choix de souscrire ou pas. Une fois celui-ci effectué, tout s'enchaîne, et on ne note pratiquement aucune méfiance de la part des souscripteurs ni vis à vis des contrats, ni vis à vis des opérateurs. Une partie des interviewés ont d'ailleurs montré un certain étonnement à l'évocation de cette question, se demandant alors un moment s'ils n'avaient été trop crédules. Les arguments rapportés sont pourtant parfois légèrement surprenants.

"Oui, j'ai confiance, on ne peut pas tricher avec la mort, ce ne serait pas honnête, alors je fais confiance".

"J'ai confiance parce que les gens sont gentils avec moi".

"J'ai confiance parce que je me dis que ce n'est pas une somme énorme qu'on me prélève chaque mois".

Bien sûr l'évocation du renom d'une grande entreprise est à elle seule gage d'une assurance parfaite même s'il persiste toujours un doute fut-il infinitésimal.

"Oui, j'ai confiance, je ne sais pas trop pourquoi mais j'ai confiance. PFG, ils sont gros, côtés en bourse, il y a une compagnie d'assurance derrière eux et ça me rassure".

Mais dans une grande majorité des cas, la confiance est totale et sans réserve, on pourrait même la qualifier d'aveugle tant les personnes interrogées se montrent particulièrement sereines.

"Je sais que mes volontés seront respectées".

"Ben oui, ce sont des gens sérieux".

"Tout à fait ! Pourquoi je n'aurais pas confiance ?"

"En principe oui, sinon, ça servirait à quoi de souscrire".

"Oui, j'ai confiance, parce que s'ils étaient malhonnêtes, il y aurait des plaintes de déposées et on en aurait entendu parler".

4.8 Un bilan (avant l'heure)

4.8.1 Une majorité d'aspects très positifs

Bien qu'assez fréquemment, le discours produit puisse apparaître un peu trop global, voire franchement succinct, sa teneur n'en est pas moins fortement positive. D'ailleurs pourquoi donner le détail des points positifs de cette souscription puisque chacune des composantes est jugée "parfaite".

"Tout est parfait"

"Tous les points sont positifs"

"J'ai l'esprit tranquille, tout est bien"

Dans la globalisation, c'est principalement le fait que tout soit réglé qui apparaît comme l'aspect le plus avantageux. Le contrat et toutes les démarches aboutissant au contrat sont considéré comme un tout indissociable. Et dans ce cas, on comprend à demi mots que ce n'est pas réellement le contrat qui est jugé positivement mais bien l'intégralité de sa propre démarche.

" Les points positifs, c'est que tout soit réglé, voilà, c'est le seul point positif que j'ai..., c'est tout, rien d'autre"

"Que les choses soient organisées, plus besoin de s'en soucier, tout est réglé une bonne fois pour toutes"

Parfois, plusieurs thèmes sont abordés, ou plutôt simplement cités, sans trop d'explication, sans que l'on verse réellement dans le détail.

"L'organisation, les démarches administratives et la rapidité"

"Ne pas laisser ma femme dans le besoin et qu'ils se chargent de tout".

Encore une fois, l'aspect financier de la démarche est celui qui ressort le plus fréquemment. On demande aux interviewés de signifier les points positifs du contrat

qu'ils ont souscrit et ceux-ci évoquent les points positifs de leur démarche, à savoir assurer le financement des obsèques.

"L'argent est mis de côté, donc pas de soucis pour mes enfants. Et le capital restant revient aux enfants".

"C'est l'aspect financier".

"C'est pour que les enfants n'aient pas de soucis financiers"

Peu de personnes, toujours sur l'aspect financier, ont évoqué les modalités de paiement qui pourtant, peuvent apparaître comme un élément majeur du contrat.

"On peut payer un peu par mois"

"De payer en plusieurs petites mensualité, c'est bien pour les gens qui ne sont pas riches".

Enfin, pour quelques-uns, le contrat ne comporte pas particulièrement de point positif. Finalement ce n'est qu'une prestation vendue à terme, contractée aujourd'hui, éventuellement payée aujourd'hui, et effectuée dans un futur plus ou moins proche. Le point positif, est la possibilité d'introduire cette dynamique temporelle mais elle n'est pas liée à la prestation en elle-même et ne dépend pas de l'opérateur mais du souscripteur qui affiche la volonté de se prémunir. C'est un contrat comme un autre, sans point positif, sans point négatif.

4.8.2 Peu d'écueils

Si personne n'a réellement cité un aspect spécifique d'un contrat, un point d'aspérité, on ne relève pas non plus de points spécifiquement négatifs.

Quelques écueils mineurs peuvent cependant se présenter dans la décision de signature : le coût de l'opération, les aspects financiers ou quelques réactions diverses. Une fois encore, ces points ne sont pas l'apanage des différents contrats souscrits mais bien du mécanisme même de la prévoyance obsèques.

Le coût de la prestation rebute. Mais il est admis que des obsèques coûtent cher. La prévoyance ne fait juste qu'introduire un décalage temporel dans le financement. Dans les études précédentes du Crédoc sur le thème du funéraire, il est souvent ressorti que le coût des obsèques, réel comme perçu, était souvent lourd pour le portefeuille. La prévoyance obsèques n'a pas de raison d'y échapper. Néanmoins quelques personnes ont tenu à le souligner.

"Ca reste assez cher quand même. Moi, je n'ai pas de soucis d'argent, je pense aux familles qui n'ont pas vraiment les moyens"

"C'est cher, quand même"

Parfois même avec une certaine dose d'humour.

"Il n'y a pas de point négatif mis à part que ce soit payant..."

D'autres thèmes financiers sont abordés parfois sous forme de légers griefs et d'autres plus généralement sous forme d'interrogation que de réel point négatif.

"Il faudrait avoir un petit pourcentage sur l'argent versé à fond perdu".

"Aucun, si ce n'est par rapport à l'argent restant. Est-il imposable comme un bien de succession, c'est une question. Est-ce que ce genre de contrat ne pourrait pas être sujet à un dégrèvement d'impôts, puisque, ainsi, on assure à l'état que même si la famille n'a pas les moyens, il ne sera pas obligé de payer ?"

"Moi j'ai l'impression qu'il faut que j'augmente un peu la somme car parce qu'aujourd'hui je suis bien mais si je meurs dans dix ans j'ai peur qu'il n'y ait pas assez d'argent, d'ailleurs je vais lui demander de rallonger la somme car je ne veux pas que les enfants soient mis à contributions".

Dans les réactions diverses, on relève des critiques sur la déficience de l'information tant d'un point de vue quantitatif que qualitatif. Il est vrai que compte tenu des sommes en jeu, il est légitime de se poser un certain nombre de questions à ce sujet. Mais paradoxalement, pourquoi ne pas avoir posé ces questions avant la signature ?

"Qu'ils expliquent bien ce qui se passe si la maison fait faillite ou si les prix augmentent entre-temps. Voilà, des trucs comme ça parce que ce n'est pas clair"

"Peut-être les explications sur les contrats. En réalité, je pense que l'on est quand même un peu troublé au moment de souscrire, la démarche n'est tout de même pas anodine, c'est comme les contrats d'assurance, c'est toujours touffu à comprendre. Ajoutez-y le trouble et il y a des explications qui vous échappent car c'est un peu compliqué tous ces termes juridiques".

En dehors de ces quelques maigres remarques, les personnes interviewées n'avancent pas de point négatif sur leur contrat. La majorité semble apparemment satisfaite. Evidemment, à ce stade, et pour cause, le contrat n'a pas été exécuté, comme le rappelle un peu naïvement cet interviewé :

"Jusqu'à maintenant, je ne vois pas de point négatif..."

4.8.3 Renoncer ? Mais pourquoi ?

Lorsqu'on demandait aux personnes interrogées ce qui aurait pu les faire renoncer à souscrire, les réponses sont dans l'ensemble assez unanimes : rien ou pratiquement rien.

"Rien du tout !"

"Je n'aurais pas renoncé. C'est une bonne chose et je suis content de l'avoir fait. Le jour où ça arrivera, tout est prêt".

Bien sûr, ceux dont la motivation première qui a conduit à la souscription d'un tel contrat était "l'angoisse" que ne soient pas respectées les dernières volontés, avancent le fait

que si leur entourage pouvait leur assurer les obsèques telles qu'ils les souhaitaient, ils n'auraient peut être pas souscrit. Mais en sont-ils complètement convaincus.

" Si mon entourage m'avait assuré qu'il s'occuperait convenablement de moi à ma mort, je n'aurais peut-être rien signé"

Par ailleurs, on note toutefois que la crainte de la réaction de l'entourage constitue pour quelques personnes un frein à la souscription et que dans ce cas, seul cet aspect là aurait éventuellement pu être abortif dans le processus.

"Si ma femme ou ma fille n'avaient pas voulu, je n'aurais pas signé"

"On avait un peu peur de la réaction de nos enfants. Heureusement, ils étaient d'accord"

"Heureusement, ma femme était d'accord et a accepté ma décision".

En dehors de ces arguments, on ne décèle pas de renoncer à la souscription à condition, tout de même, ... qu'il ne s'agisse pas d'une escroquerie

"S'ils m'avaient demandé 15 millions, j'aurais peut-être tiqué"

"J'aurais pu renoncer si toutes les entreprises que j'aurais pu voir m'avaient déçu"

4.8.4 Un "bouche à oreille" un peu timoré

Si une très grande majorité des personnes qui ont été interrogées, on peut parler de la quasi-totalité, se montrent parfaitement satisfaites de leur démarche et du contrat qu'elles ont signé, toutes n'ont pas pour autant envie de recommander le principe du contrat obsèques et le leur en particulier à leur entourage. Les avis sont assez partagés. On relève trois types de comportement.

En premier, on peut rassembler les personnes pour qui le contrat obsèques est un choix personnel, voire intime, et en parler s'assimile à parler de la mort, sujet encore largement tabou, surtout pour ces générations là. Sans être majoritaires, ils sont les plus nombreux.

"Je ne vais pas faire de prosélytisme pour ça, chacun voit midi à sa porte avec ce truc là".

"Non, c'est une affaire personnelle, chacun fait comme il le sent".

"C'est une affaire personnelle, la mort, chacun doit faire comme il pense".

"Non, je ne recommanderais pas, ceci est vraiment une histoire de choix intime et personnel. Il ne s'agit pas de recommander".

"Non, Ça ne sert à rien de recommander. Parce qu'il y a toujours des gens qui sont contents et d'autres qui ne le sont pas. Difficile alors de se faire un avis. Il faut se débrouiller tout seul".

"Ca, c'est chacun qui voit..."

"Non, parce que parler de la mort, ce n'est pas dans l'esprit des gens".

Pratiquement aussi nombreux, les seconds ont une vision opposée. Ils sont content et peuvent sans hésitation le faire savoir. Ils n'ont pas, ou alors moins, cette vision tabou de la mort. De toute façon, la mort n'est pas encore là, on parle d'un service et non pas directement d'une prestation.

"Oui, j'en ai déjà parlé à des amis. Pour leur expliquer que c'est pour ne pas donner de soucis à ceux qui restent"

"Je leur dirai que je l'ai fait et que c'est au moins une façon comme une autre d'arranger ça, surtout pour les gamins".

"Oui, tout à fait mais à partir d'un certain âge quand même"

"Oh oui, alors, parce que c'est bien de penser à ses enfants et de ne pas leur imposer tous ces problèmes en plus"

"Oui, et du coup mon frère a souscrit"

CONCLUSION

Les souscripteurs de contrats de prévoyance obsèques ont-ils un profil particulier ? A cette question, la présente étude, basée sur des entretiens qualitatifs réalisés auprès de 32 personnes ne prétend pas y répondre. Seule certitude, acquise lors de la phase de recrutement des interviewés, c'est systématiquement au-delà de 60 ans que l'on se penche sur la question du contrat obsèques.

Mais peut-on parler de cible spécifique ? A priori non, les personnes rencontrées sont des personnes quelconques, vivant en couple, séparées ou veuves, des grands-parents voire arrière-grands-parents qui ont une existence tout à fait "normale". Tout juste décèle-t-on chez ces personnes un sentiment de solitude peut être plus prononcé que ce que l'on observerait en moyenne dans ces tranches d'âge là.

Ce qui amène à se poser la question de l'organisation de ses propres obsèques découle en partie de là. Une des raisons évoquées est justement l'appréhension que personne ne s'occupe (convenablement) de ses obsèques. En généralisant, on peut traduire cette idée comme la crainte que les obsèques ne soient pas organisées ou, a contrario, trop organisée au sens protocolaire ou religieux du terme

Autre raison très largement mise en avant et qui revient comme un leitmotiv au cours des entretiens, la volonté très affirmée de ne pas à avoir à laisser une dette aux survivants, dette financière au premier regard mais également morale : ne pas charger la "barque" de la difficulté émotionnelle et sentimentale. Si l'aspect financier a beaucoup primé dans le discours spontané, c'est peut être parce que, vieillissantes, une partie des personnes rencontrées craignaient un jour de se retrouver sans moyen, sans moyen pour financer ou transmettre de quoi financer leurs obsèques. La dette morale, elle,

s'exprime de manière plus pudique mais elle est bien là, finalement presque indissociable de celle financière.

Il faut retenir que le parcours intellectuel de l'évocation de l'idée même jusqu'à la signature peut être assez long. On y pense une fois et puis l'idée s'enfuit. On y pense une deuxième fois et là, on y réfléchit moins prosaïquement. Le processus progresse par pallier et le vieillissement l'accélère. Plus l'âge se rapproche de son espérance de vie théorique et plus on tend vers une réflexion obnubilante. Le décès du conjoint, d'un proche ou la maladie favorise fréquemment le mécanisme décisionnel. La prise de conscience est, à ce moment là complète et la volonté de souscrire s'affirme alors de manière naturelle.

L'impact de la publicité pour les contrats obsèques devient alors flagrant. Une grande majorité des interviewés ont déclaré avoir souscrit peu de temps après avoir vu un ou plusieurs spots publicitaires sur ce thème. A ce stade, la décision est prise, il n'y a plus de doute sur l'intérêt d'une telle démarche. Reste à trouver la formule qui convient le mieux.

Il semblerait qu'il règne une confusion assez perceptible entre les différents types de contrats et les différents modes de financement de ceux-ci, caractéristiques desquels découle en général le choix du type d'opérateur.

Tous les contrats ne comprennent pas forcément une prestation d'obsèques et pourtant dans les motivations affichées, c'est pourtant ce que l'on recherche avant tout. Alors est-il aussi un peu surprenant que le besoin d'informations "officielles" –à savoir celles recueillies chez les opérateurs– sur les contrats obsèques ne soit pas plus affirmé. Les personnes interrogées déclarent généralement être bien renseignées avant même de pousser la porte d'un professionnel du contrat obsèques. On s'est documenté auprès de

son entourage et grâce aux publicités écrites. On n'ose pas aller chez un vendeur avant d'être définitivement convaincu de peur d'être "incité à signer quand même quelque chose".

Ce que les contractants recherchent dans la prestation d'obsèques c'est la simplicité, il y a une sorte de refus de la personnalisation, ce qui a pu motiver la signature d'ailleurs. On n'évoque pas la religion, elle n'a rien à faire dans cette démarche, elle est totalement exclue du processus décisionnel. Au final, chez ces souscripteurs, il n'y a guère eu d'obstacles ressentis ou affrontés dans la maturation de l'idée.

Le passage à l'acte n'est plus alors qu'une (simple) formalité. Le choix de l'opérateur s'effectue souvent par défaut. On constate rarement de mise en concurrence. On se dirige assez naturellement vers celui qu'on connaît, ne serait-ce que de réputation, et/ou vers celui qui communique le plus largement sur le sujet. Dans le cas des contrats souscrits auprès d'organismes financiers, il s'agit pratiquement toujours de celui chez qui on dispose déjà de services.

La signature s'effectue après un entretien approfondi, lui-même précédé d'une prise de contact succincte. Les témoignages recueillis insistent la plupart du temps sur la convivialité des relations et la qualité de l'échange, en d'autres termes, du vrai professionnalisme.

Le financement reste l'aspect le plus délicat des contrats obsèques. Outre les sommes en jeu, loin d'être marginales, les modalités de financement apparaissent pour certaines personnes assez mal comprises et par-là même, c'est tout le mécanisme du contrat auquel ils souscrivent qui est mal appréhendé. Les contrats à primes viagères sont typiquement dans ce cas. Néanmoins, la majorité des contractants se satisfont des

conditions de financement qui leur ont été proposées, pratiquement toujours adaptées à leur situation.

Une fois le contrat signé, il est temps de l'oublier. Préalablement, on constate une phase de soulagement, de contentement, un peu comme s'il y avait eu un doute jusqu'au dernier moment. Mais, in fine, aucune des personnes interrogées n'exprime de regret sur cet acte. Elles font preuve d'une confiance quasi absolue envers contrats et opérateurs et dressent un bilan très positif de ces contrats allant pour certaines jusqu'à un enthousiasme sans faille. Mais de là à devenir prescripteur auprès de son entourage de ce type de contrats, il y a un pas important que l'on ne souhaite pas souvent franchir, la démarche est trop intime... La mort reste toujours un peu tabou.

ANNEXES : LE GUIDE D'ENTRETIEN

Présentation

Pouvez-vous tout d'abord me parler de votre vie familiale. Avec qui vivez-vous ?

Combien d'enfants avez-vous ?

Pour chacun d'eux : quel âge a-t-il ? Où vit-il (loin ou pas) ? A quelle fréquence le voyez-vous ? Quels sont vos rapports avec lui ?

De quels autres membres de votre famille vous sentez-vous affectivement proches ?

Pour chaque membre cité : où habite-t-il (loin ou pas) ? A quelle fréquence le rencontrez-vous ? Quels sont vos rapports ?

Les obsèques et la mort

Nous allons parler des obsèques et de la mort.

Est-ce qu'il y a des obsèques qui vous ont particulièrement marquées ? Lesquelles ?

Pour quelles raisons cela vous a-t-il particulièrement marqué ?

En avez-vous tiré des enseignements pour vous même ? Et si oui, lesquels ?

Est-ce qu'il vous arrive de penser à votre propre mort ? Depuis quand ? En quels termes ?

Relance : plus précisément, avez-vous déjà pensé à l'organisation de vos obsèques ? Pourquoi ? Sous quelle forme ? A quelle occasion ?

L'avant contrat : le mûrissement.

Nous allons maintenant parler du contrat de prévoyance obsèques auquel vous avez souscrit. Pouvez-vous me raconter en détail la genèse de ce contrat depuis la première fois où vous y avez songé jusqu'à la souscription, en prenant soin de bien me dire, pour chaque décision, ou avancée dans votre réflexion, pourquoi vous avez agi comme cela ?

(ENQUETEUR ATTENTION : l'essentiel de l'étude porte sur la compréhension du phénomène "contrat obsèques", l'histoire que va raconter l'interviewé à ce moment précis est fondamentale puisqu'au cœur de l'interrogation, il doit donc être tout à fait prolix et vous tout à fait à l'écoute. Ne l'interrompez pas, laissez le "raconter son histoire")

Relances impératives sur le contrat obsèques (Il s'agit de reprendre en le structurant le discours de l'interviewé. Chaque point doit être abordé et répondu en détail)

A quel moment avez-vous soulevé l'idée de vous occuper de vos propres obsèques ?

Quel événement, ou quel élément, vous a donné l'idée de vous occuper de vos propres obsèques? (Un événement familial ? De quel type ? Une discussion avec de la famille, des amis ? Une publicité ? un démarchage ? L'exemple de quelqu'un ?...)

Combien de temps s'est-il passé entre la première fois où vous avez eu cette idée de prendre en charge vos propres obsèques et l'idée d'une souscription effective du contrat ?

Et combien de temps entre l'idée de souscrire et la souscription effective ?

Quand vous avez commencé à penser au contrat de prévoyance obsèques, était-ce seulement pour vous, pour vous et une autre personne et laquelle ?

Si autre personne : lui en avez-vous parlé dès que vous avez eu l'idée ? Avait-elle elle-même déjà eu cette idée ? Qu'en a-t-elle pensé ?

A-t-il fallu que vous la convainchiez ? Quels arguments avez-vous utilisés ?

Pendant cette période, avez vous connu des doutes sur la pertinence de prendre un contrat de prévoyance obsèques, des revirements sur une décision presque prise ? Lesquels et pourquoi ? A propos de quoi ? Qu'est-ce qui vous inquiétait ?

Quelles informations, quels conseils, avez-vous recherché pour répondre à vos doutes ?
Après de qui ?

Avec qui en avez-vous discuté ? (de la famille, des amis, des gens qui avaient déjà souscrit, des opérateurs de pompes funèbres ou bancassureurs)

Est-ce que vous avez déjà parlé avec vos enfants de votre mort ? Si oui, à quel moment ? En quels termes ? Et quelles sont leurs réactions ?

Et avez-vous déjà parlé avec eux de vos obsèques. A quel moment ? En quels termes ? Quelles ont été leurs réactions ?

Vous êtes-vous entretenus avec vos enfants ou votre entourage proche de l'idée de souscrire un contrat obsèques ? Si oui, quelle a été leur réaction ?

Est-ce plutôt l'aspect financier ou l'aspect matériel (organisation des obsèques) qui a motivé le plus votre démarche ? Pourquoi ?

Avez-vous fait des choix particuliers pour l'organisation de vos obsèques ? Si oui, de quel ordre : sur la cérémonie, la nature et l'esthétique du cercueil, de la pierre, des plaques... ? Sur les personnes à convier ?...

Si vous avez bien fait des choix de ce type, est-ce que ces choix particuliers ont motivé le fait de souscrire un contrat. Pourquoi ?

Relance : aviez-vous peur que vos volontés ne soient pas respectées ? Pourquoi ?

La religion dans votre démarche : est-ce quelque chose qui a joué dans un sens ou dans l'autre, qui vous a influencé ?

Dans le mûrissement de votre idée de contrat obsèques, quels sont les obstacles que vous avez rencontrés (moraux, psychologiques, techniques, financiers...) ?

La souscription

Qu'est-ce qui, in fine, a déclenché la souscription, la démarche de prendre rendez-vous ?

Pourquoi à ce moment là ?

Comment vous êtes vous renseigné ?

Qui êtes-vous allé voir ? Plusieurs entreprises, une seule ? Comment les avez-vous choisi ?

Comment cela s'est-il passé concrètement ? Vous êtes-vous déplacé, est-on venu chez vous, tout s'est-il passé par téléphone, internet ou autre ?

L'accueil était-il agréable ? Et le contact dans son ensemble ? Pourquoi ?

Attendiez-vous autre chose, plus de ce contact? Et quoi ?

Le choix du contrat

Pouvez-vous me décrire le contrat que vous avez souscrit (opérateur, prestations, conditions de paiement et montant) (**Eventuellement, le faire sortir par l'interviewé et le regarder avec lui**)

Pourquoi ces choix ?

S'agit-il d'un contrat que vous avez souscrit tout seul ? Ou votre conjoint, une autre personne a-t-elle souscrit un contrat du même type ?

Si oui : s'agit-il du même contrat ? Qu'est-ce qui a déterminé les différences éventuelles, sur quoi portent-elles ?

Comment vous êtes-vous décidé pour le financement ?

Pouvez-vous m'expliquer précisément à quelle formule de financement vous avez souscrit ?

Connaissiez-vous d'autres formules ? Et d'autres opérateurs ?

Avez-vous "étudié la concurrence" ? Comment ? Pourquoi ?

Comment s'est déroulé l'entrevue avec l'opérateur finalement retenu ? Etiez-vous seul, avec de la famille, avec un autre contractant. ... ?

Et par rapport à d'autres entretiens éventuels que vous auriez pu avoir ailleurs ?

L'après contrat

Comme cela se passe aujourd'hui ? Est-ce que vous y pensez souvent ?

Avez-vous des regrets ? globaux, ou sur certains points précis ?

Comment vous sentez-vous maintenant que vous avez souscrit ?

Est-ce que vous avez confiance ? Pourquoi ?

Selon vous, quels sont les points positifs du contrat que vous avez souscrit ?

Et les points négatifs, les points qui devraient impérativement être améliorés ?
Pourquoi ?

Avec le recul, qu'est-ce qui aurait pu vous faire renoncer à souscrire ?

Qui avez-vous averti que vous aviez souscrit un contrat ?

Recommanderiez-vous à des proches, des amis, ce principe du contrat obsèques ? et le votre en particulier ? Pourquoi ?

Je vous remercie

Signalétique

Age :

Profession ou ex profession

Actuellement veuf, célibataire, marié, divorcé ?

Homme ou femme :

Religion : catholique pratiquant, non pratiquant

Protestant pratiquant, non pratiquant

Juif pratiquant, non pratiquant

Musulman pratiquant, non pratiquant

Autre

Athée

Age, profession ou ex profession, description du foyer