



TENDANCES

## PRÉVOYANCE FUNÉRAIRE

# Des pompes pas si funèbres

© iStockphoto.com

Période de la Toussaint oblige, les Français, et en particulier les seniors, s'interrogent sur l'après. Beaucoup prennent des dispositions pour prémunir leur famille du souci d'organiser leurs obsèques. Assureurs et opérateurs funéraires peaufinent leurs offres pour répondre à ce besoin.

Par Ntumba Biayi

**L**e papy boom que connaît notre pays ces dernières années amène les seniors à davantage participer à la vie économique à travers la consommation de biens et de services mais également à travers les placements qu'ils effectuent et la transmission qu'ils organisent (cf. le dossier seniors en p. 30). Pour nombre d'entre eux, il est important de prendre le temps de prévoir leurs obsèques afin d'ôter ce souci à

leurs proches. Ces réflexions et dispositions des Français pour l'après ont permis l'essor du marché de la prévoyance funéraire et l'émergence de sociétés totalement dédiées à cette activité.

### LES FORCES EN PRÉSENCE

Parmi les acteurs, il faut compter avec les producteurs de contrats (banques, assurances), les distributeurs et enfin les prestataires (pompes funèbres). Sur le marché, les uns et les autres se sont attribué des rôles distincts



et n'interviennent que sur une partie de la chaîne. Les producteurs de contrats gèrent la partie technique et réglementaire. Leur mission : proposer aux distributeurs des contrats prenant en compte non seulement les exigences des assurés mais également répondant aux critères fixés par le Code des assurances ainsi que par les autorités de tutelles. Beaucoup d'entre eux fonctionnent en marque blanche afin de répondre aux besoins du plus grand nombre de distributeurs. Ces derniers, intermédiaires entre les assurés et les fournisseurs de contrat, distribuent les offres au client final. C'est à eux que l'on s'adresse pour souscrire un contrat. Les prestataires quant à eux sont les plus visibles aux yeux du public et sont souvent organisés en réseaux de pompes funèbres.

**UN SECTEUR LUCRATIF...**

À fin 2015, ce ne sont pas moins de 4 millions de contrats qui étaient gérés par le secteur. Depuis le début de l'année, la société Auxia, filiale de Malakoff Médéric et leader sur le marché, a réalisé 110 000 affaires nouvelles, soit une progression de 18 % par rapport à 2015. Prévoir le financement de ses obsèques demeure un poste de dépense significatif. Le coût moyen d'organisation des obsèques en 2016 oscille entre 4 000 et 5 000 €. Pour une inhumation, les tarifs varient de 4 500 à 7 000 € et la crémation coûte environ 3 500 €. C'est en prévision de ces dépenses que de plus en plus de seniors prennent les devants et souscrivent de leur vivant un contrat obsèques pour lequel le capital minimum investi correspond à 1 000 €. Toutefois, à ce niveau, le montant investi ne suffit pas à régler le coût des funérailles le moment venu. En effet, les opérateurs funéraires appliquent bien souvent des hausses de tarifs supérieures à l'inflation.

En moyenne, les bénéfices des contrats obsèques oscillent entre 3 et 5 %. Pour éviter les abus et encadrer le marché, l'assurance obsèques est un secteur très fortement réglementé. En dehors du Code des assurances, les entreprises du secteur sont soumises à la tutelle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Comme les autres organismes, les assureurs de la branche doivent lui fournir des données aussi bien techniques que financières.

Par ailleurs, avec la mise en place de Solvabilité II, chaque entité doit régulièrement revoir son fonctionnement et mettre en place des alertes et des plans d'actions afin de garantir la solvabilité de son activité. Ces dix dernières années, le législateur n'était pas

en reste et plusieurs lois impactant le marché ont été adoptées. Elles portaient aussi bien sur le contenu des offres (loi Sueur), sur les contrats non réclamés ou contrats en déshérence (loi Eckert), et plus récemment sur le plafonnement des rendements perçus sur les contrats ou la capacité de bloquer les retraits (loi Sapin II).

**...ET TRÈS RÉGLEMENTÉ**

La loi Sapin II est le dispositif le plus récent adopté par l'Assemblée nationale fin septembre 2016. Un de ses amendements pré-

voit la possibilité de bloquer des retraits de sommes placées en assurance vie, en cas de crise grave. Aujourd'hui, les détenteurs de contrats obsèques peuvent en cas de besoin effectuer un rachat sur les sommes déposées auprès de leur assureur. Avec la loi Sapin II, cette option serait donc fonction de la situation économique du pays et de l'évolution des taux.

La loi prévoit aussi la capacité pour le Haut conseil de stabilité financière (HCSF) de plafonner les rendements des capitaux investis sur les contrats. >>

**5 QUESTIONS À**



**WILLIAM COOL**, directeur général d'Auxia

**<< La réglementation évolue très vite et l'environnement de nos offres aussi >>**

**Quelle est l'actualité d'Auxia ?**

Notre offre a connu une forte évolution liée aux changements réglementaires et à la modification des taux techniques.

**Pouvez-vous nous expliquer l'impact de l'évolution réglementaire ?**

La réglementation évolue très vite et l'environnement de nos offres aussi. Cela nous conduit à revoir nos prestations régulièrement avec nos partenaires. Nous profitons de cette réflexion pour enrichir nos gammes de produits et les outils de souscription qui les accompagnent, notamment les portails de souscription intégrant les dimensions *front* et *back office*.

**Vous avez dû vous adapter précédemment à la loi Eckert, à Solvabilité II et à la loi Sueur. Toutes ces évolutions n'alourdissent-elles pas votre fonctionnement ?**

Notre force réside dans la connaissance de notre marché, dans le professionnalisme de nos équipes tant sur le plan technique que juridique, ainsi que dans la qualité de notre gestion et de notre offre de services. Nos partenaires sont sensibles à cette capacité d'adaptation et d'innovation sur un marché soumis à des évolutions accélérées.

**Une enquête publiée récemment par la DGCCRF pointe plusieurs entreprises pour défaut de conseil sur les contrats obsèques. Quelle est votre réaction ?**

Nous avons accueilli cela avec beaucoup de sérénité et de satisfaction. La DGCCRF a reconnu la bonne qualité de l'information de manière générale. Par ailleurs, les contrats d'Auxia ne sont pas concernés par ce rapport.

**Quels sont vos objectifs ?**

Les challenges sont nombreux. Le marché de la prévoyance funéraire est de plus en plus concurrentiel, soumis aux effets de la réglementation et de l'évolution des comportements d'achat. Il nous faut donc tout à la fois industrialiser plus encore nos opérations pour préserver la rentabilité générale de nos activités, développer des solutions de dématérialisation favorable à une souscription multicanale, et concevoir de nouveaux services pour maintenir l'attractivité de nos offres.

Propos recueillis par N.B.



►► La loi Eckert est une disposition relative aux avoirs financiers déposés auprès des assurances et des banques. Promulguée le 13 juin 2014, elle est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Dans son rapport du printemps dernier, l'ACPR évalue les encours vie en déshérence à plus de 5 Md€. Le Sénat en 2014 estimait pour sa part un encours de 4,6 Md€ pour 1,7 million de contrats d'assurance vie en déshérence pour l'année 2012. Certains bénéficiaires ne perçoivent pas leurs droits lors du décès du souscripteur. La loi Eckert a donc pour but d'assurer une meilleure protection des bénéficiaires d'une assurance vie. Son application est suivie de près par l'ACPR. Les principes sont simples : consolider le devoir des assureurs vis-à-vis des bénéficiaires, les inciter à rechercher les ayants droits, et conforter le pouvoir de l'ACPR. En application de la loi Eckert, les compagnies d'assurance ont l'obligation de rechercher les ayants droit d'assurance vie. À cet effet, un Fichier central des contrats d'assurance vie ou Ficovie est créé. L'objectif est de répertorier les contrats souscrits ainsi que le nom des bénéficiaires en cas de décès du souscripteur. Les assureurs peuvent collaborer avec les notaires et l'administration fiscale pour les identifier. Ils sont aussi autorisés à consulter le Répertoire national d'identification des personnes physiques (RNIPP).

**ZOOM SUR****Les offres du marché**

**Aujourd'hui, il existe deux types de contrats proposés en vue des obsèques** : le contrat en capital et le contrat en prestations. La plupart des souscripteurs optent pour le contrat en capital.

**L'assurance obsèques en capital** : elle permet aux proches de l'assuré de faire face aux différents frais et dépenses liés aux obsèques. Le contrat peut être souscrit auprès d'une assurance ou d'une banque. Il n'y a pas de droit de succession à régler. Pour y souscrire, l'assuré détermine le montant qu'il souhaite allouer à ses obsèques. Il choisit le bénéficiaire à qui reviendra la charge d'organiser les obsèques puis détermine comment il souhaite régler ses primes. Trois choix sont possibles : un versement unique, une prime périodique (mensuel, trimestriel ou annuel) et enfin un paiement en viager (cotisations étalées tout au long de la vie de l'assuré).

**L'assurance obsèques en prestations** : elle permet au souscripteur de prévoir non seulement le paiement des frais liés aux obsèques mais également d'en définir en détail le déroulement. Aujourd'hui, seul existe le contrat en prestations personnalisé. Il permet de faire le choix entre l'inhumation et la crémation, et de fixer les détails (choix du cercueil, plaque, faire-parts...). Ce contrat laisse toute latitude pour personnaliser les diverses prestations qui seront fournies le jour J.

Quant à la loi Sueur, adoptée le 09 décembre 2004, elle permet à l'assuré, et durant toute la durée du contrat, de modifier les clauses de son contrat. Dans tous les cas, et cela depuis la loi n° 2013-672 de séparation et de régulation des activités bancaires du 26 juillet 2013, les contrats de prévoyance funéraire sont systématiquement conclus sur la base d'une formule personnalisée qu'il est possible de réviser durant toute la période de validité. Pour effectuer tout changement, il suffit à l'assuré de se rendre à la société de pompes funèbres désignée comme prestataire du contrat et de lui demander la rédaction d'une clause additionnelle qui permettra d'apporter une ou plusieurs modifications. Ensuite, il ne reste qu'à transmettre les éléments à la compagnie d'assurance. Enfin, la loi du 26 juillet 2013 est également venue réguler l'utilisation des cotisations des contrats d'assurances obsèques : le bénéficiaire a dorénavant pour obligation d'utiliser l'argent pour les funérailles du souscripteur.

**LES DÉFIS DU FUTUR**

Pour la plupart des entreprises du secteur, le défi principal demeure la digitalisation et la diversification des offres. En effet, les

assurés sont de plus en plus friands de technologie et veulent être informés rapidement et facilement sans autre obligation, notamment d'achat.

Alors qu'actuellement il faut encore se déplacer ou faire intervenir un conseiller pour souscrire un contrat obsèques, les entreprises souhaitent dans un premier temps permettre à leurs adhérents de consulter facilement leur contrat et y apporter d'éventuelles modifications en ligne. Mais la souscription *full web* est l'axe de développement à l'étude chez les opérateurs. Leur objectif est de faciliter la décision, alors même que souscrire un contrat obsèques reste un sujet difficile à aborder dans les familles.

L'autre défi pour les spécialistes de la prévoyance funéraire consiste à diversifier leurs offres ; au-delà de l'obsèque, ils cherchent à se développer notamment vers les garanties accidents ou dépendance. Le marché de l'assurance obsèques a encore de beaux jours devant lui. Le secteur engrange pas mal de bénéficiaires et se révèle porteur en période d'incertitudes économiques comme actuellement. Les souscripteurs souhaitent, en effet, pour une majorité d'entre eux épargner à leurs proches le souci financier lié à leur décès. Le législateur est très vigilant et actif sur ce segment de marché particulièrement sensible. Au-delà du régulateur, le secteur est également encadré par bon nombre d'autorités administratives.

Si la Direction générale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF) a récemment épinglé un certain nombre d'acteurs pour défaut de conseil sur leurs offres, la plupart des entreprises veillent au grain et au strict respect de leurs obligations réglementaires : les répercussions d'éventuelles sanctions étant catastrophiques en termes d'image.

Demain, dématérialisation et digitalisation faciliteront l'acte de souscrire à un contrat. En attendant, les principaux acteurs œuvrent surtout à développer des offres répondant à la fois aux besoins des clients et aux obligations réglementaires. ■

**Le marché de l'assurance obsèques a encore de beaux jours devant lui. Le secteur engrange pas mal de bénéficiaires et se révèle porteur en période d'incertitudes économiques.**