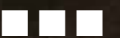




LA MORT, UN BUSINESS COMME LES AUTRES

Enquête. Le délai qui s'écoule entre le décès et l'enterrement est le théâtre d'une âpre bataille commerciale entre entreprises funéraires. Conférences dans les EMS, multiplication des transferts du corps, tout est bon pour générer de la marge. La profession est très peu réglementée. La situation en Suisse romande à partir d'un cas réel.



TEXTES MEHDI ATMANI
PHOTOS JEAN REVILLARD

Mercredi 12 octobre 2016, 19 h 31. Charles Dos Santos* décède au CHUV entouré des siens, après plusieurs années d'une longue maladie. Dans le canton de Vaud, 80% des 5500 décès annuels surviennent à l'hôpital ou en EMS. Le CHUV en comptabilise 5%. Il est bientôt 20 heures dans la chambre du défunt. Sur le lit, le corps du sexagénaire est encore chaud. La douleur des proches est vive, mais le temps presse.

Cent vingt heures. C'est le laps de temps qui va s'écouler entre le dernier souffle de Charles Dos Santos et son enterrement. Cinq jours qui mobiliseront une dizaine d'acteurs: médecin, pompes funèbres, administration, marbrier, fleuriste, pasteur, autorités communales et cantonales. Et autant d'étapes pour le corps du défunt avant de rejoindre sa dernière demeure. Le chemin jusqu'au cimetière est éprouvant. Il est aussi le théâtre d'une guerre commerciale entre entreprises funéraires.

Derrière le tabou qui l'enveloppe, la mort est un marché. Pour mieux le comprendre, nous avons suivi Charles Dos Santos de l'heure de son décès jusqu'à son ensevelissement. Cet exercice d'immersion dans la réalité des croque-morts ne laisse pas indemne. Un métier difficile avec ses règles, ses bonnes pratiques et ses facettes peu reluisantes. Si l'accompagnement des familles endeuillées prime, il ne masque pas les enjeux commerciaux. En 2016, je l'apprends, mourir prend du temps et peut coûter très cher.

Mercredi 12 octobre, 21 heures

Charles Dos Santos est mort depuis une heure et demie. Dans la chambre d'hôpital, les proches n'ont pas le temps de pleurer le disparu. Ils mandatent les pompes funèbres Cassar, dont le siège est à Echallens. Comme le stipule la loi vaudoise, la famille a le libre choix parmi les 23 sociétés funéraires du canton. Les centres hospitaliers et les EMS ont l'obligation de fournir aux proches

la liste complète des entreprises, sans interférer dans leur décision. Du moins en théorie. Le lendemain, je vais découvrir que, dans la pratique, ce n'est pas toujours le cas.

Pour plusieurs raisons. Comme la grande majorité des Vaudois, Charles Dos Santos est décédé dans un centre hospitalier. Sa famille a eu le temps de prendre ses dispositions, de choisir une entreprise qui l'avait déjà accompagnée dans le deuil quelques années auparavant.

Ce temps, les proches ne l'ont pas toujours. Dans les cas de décès à domicile ou d'accident mortel, par exemple, les gendarmes ou les ambulanciers se chargent souvent de mandater l'entreprise funéraire avec laquelle ils ont l'habitude de travailler. La famille peut s'y opposer, mais ne le fait généralement pas. Un transfert du corps entre deux entreprises funéraires coûte cher et sera facturé, malgré elle, à la famille sur le contrat d'obsèques. Retour dans la chambre de Charles Dos Santos. La soirée touche à sa fin. Le personnel hospitalier lève le corps pour l'amener à la morgue du CHUV. Les proches s'en vont. Ils ne fermeront pas l'œil de la nuit.

Jeudi 13 octobre, 8 heures

Rendez-vous à Echallens avec Pierre de Mestral, qui a établi dans cette commune vaudoise le siège de la société funéraire Cassar qu'il a fondée. Malgré la rudesse de son métier, l'entrepreneur nous accueille avec bonhomie. Le café matinal se prend à côté des cendres d'une défunte. Ses proches doivent venir les récupérer. Derrière nous, la secrétaire rédige les derniers devis. Une

famille pousse la porte d'entrée pour régler la facture des obsèques d'un mari.

A 47 ans, Pierre de Mestral n'a pas la langue dans sa poche. Et apparemment, le costaud entrepreneur n'a pas de secrets non plus. «Le marché des pompes funèbres est très concurrentiel. Nous sommes dans une guerre. La problématique est simple: on ne meurt qu'une fois alors mieux vaut que cela soit nous qui nous occupions d'une famille au lieu d'un concurrent», explique-t-il. Cassar gère 80% des décès dans le Gros-de-Vaud. Dans le reste du canton, l'entreprise subit la concurrence des vingt-deux autres sociétés funéraires. Toutes ont obtenu la précieuse autorisation d'exploitation. Vaud est d'ailleurs le seul canton à réglementer en partie ce marché (*lire l'encadré en page 13*). Ailleurs en Suisse romande, c'est le far west.

Tout le monde peut devenir croque-mort et monter son entreprise de pompes funèbres. Il n'existe d'ailleurs pas de formation en Suisse. Il y a certes une Association suisse des services funéraires à Berne, mais elle délivre des «diplômes gadgets», selon Pierre de Mestral. Le canton de Vaud exige un *business plan* viable, un casier judiciaire vierge et un minimum de deux ans d'expérience dans le domaine. Une dame nous interrompt. Elle vient remercier le croque-mort pour la qualité de la toilette mortuaire de son mari, décédé en juillet.

Pour Pierre de Mestral, la profession de croque-mort n'est pas une vocation. Ce père de famille vient de la publicité. Lorsqu'il fonde Cassar avec sa femme en 1997, c'est la douche froide. Le premier mois d'exploitation, le couple n'enregistre aucun décès. «Je me rongais les ongles. Les investissements sont très lourds, notamment les véhicules et leur entretien. Nous stockions les corbillards dans le garage familial.» Heureusement, il peut activer les contacts noués dans sa précédente fonction et se faire connaître. La pub, c'est d'ailleurs la grande zone grise de la profession.

Jeudi 13 octobre, 11 heures

L'entreprise Cassar fait face à la gendarmerie. Un emplacement stratégique?

La rédaction de l'avis mortuaire réveille les querelles familiales.



Pierre de Mestral se garde de faire du business avec les policiers, répond-il. «Ce n'est pas le cas de toutes les sociétés funéraires», dénonce le croque-mort. Les tacles à la concurrence sont légion dans la profession. La tendance aux funérailles simples rogne les marges. Selon le patron de Cassar, chaque mort génère au final un bénéfice de 20 francs en moyenne, quand toutes les charges ont été déduites. Il faut donc augmenter les prix ou alors recruter davantage de clients. Chaque commune a le droit de travailler avec l'entreprise de son choix. Et de créer ainsi un monopole. Quant aux sociétés funéraires, elles peuvent exercer dans tout le canton, mais il serait malvenu d'aller régater sur le territoire d'un concurrent.

Les croque-morts n'ont légalement pas le droit d'envoyer des tous-ménages pour vanter leurs services ou de démarcher. «A Lausanne, souligne Pierre de Mestral, les Pompes Funèbres Générales organisent gratuitement des conférences dans les EMS et à la gendarmerie. Dès qu'un décès survient, ceux-ci seront peut-être plus enclins à contacter cette entreprise plutôt qu'une autre.» D'autres n'hésiteraient pas, selon lui, à passer des accords informels avec des EMS pour «récupérer leurs morts».

Les entreprises funéraires financent parfois la rénovation de chapelles funéraires, comme dans

ACCOMPAGNEMENT
Pierre de Mestral contrôle l'installation d'une femme embaumée durant la nuit. Plus tard dans la journée, l'entrepreneur assure la mise en place d'une cérémonie dans un EMS.

le cas du complexe mortuaire de Beausobre, à Morges, en 2015. C'est notamment la construction d'un EMS dans le même quartier qui a précipité la décision d'agrandissement du complexe mortuaire. Le projet a été réalisé et financé par les

Pompes funèbres Gaillard et Pittet. Le problème? En cas de décès, l'EMS de Beausobre va-t-il offrir le libre choix de l'entreprise à la famille ou appeler directement Gaillard et Pittet? Contacté dans le cadre de cette enquête, leur responsable, Edmond Pittet, qui dirige également les Pompes Funèbres Générales, ne commente pas et ne souhaite pas être cité.

DISPARITÉS CANTONALES SUR LE MARCHÉ FUNÉRAIRE

Les pompes funèbres ne sont pas soumises aux mêmes réglementations d'exploitation selon les cantons. Quant aux tarifs, ils peuvent varier du simple au double.

Dans le canton de Vaud, c'est le Département de la santé et de l'action sociale de l'Office du médecin cantonal qui délivre les autorisations d'exploitation aux entreprises funéraires. «Ces autorisations sont délivrées pour une durée limitée, et sont renouvelables», expliquent Marie-Claude Grivat et Gian-Luca Marsella. La responsable du domaine autorisations, contrôle et inspections et le juriste ajoutent que ce système «permet d'inspecter et d'évaluer les activités de l'entreprise de pompes funèbres, ce qui est systématiquement fait lors de l'octroi de l'autorisation d'exploiter, et ce dans le respect du règlement sur les décès, les sépultures et les pompes funèbres», adopté le 12 septembre 2012 par le Conseil d'Etat vaudois. Pourtant, les contrôles sont rares.

Depuis son entrée en fonction en 2015, Marie-Claude Grivat confirme «qu'aucune inspection inopinée n'a encore été entreprise pour l'heure» au sein des 23 sociétés funéraires du canton, au vu de l'absence de plainte ou de signalement de graves manquements. «Mais nous pouvons effectuer un contrôle surprise dans l'heure qui suit.» Une fois l'autorisation en poche, les entreprises funéraires exploitent donc sans trop de surveillance. C'est tout le paradoxe de la profession. Les normes d'hygiène d'un restaurant seront davantage contrôlées que celles d'une entreprise funéraire.

A Genève, une commission parlementaire a accepté l'année dernière un projet de loi du Conseil d'Etat stipulant que toute entreprise doit obtenir l'aval du gouvernement pour exercer. Maintes

fois repoussée, la question est actuellement entre les mains du Grand Conseil.

Dans le Jura, le Parlement a adopté fin septembre une motion demandant au gouvernement de définir les conditions d'ouverture d'une entreprise funéraire. Le Conseil d'Etat a deux ans pour s'exécuter. C'est lui qui délivrera ou non des autorisations d'exploiter.

S'il est deux fois plus cher de mourir en Valais que dans le canton de Vaud, l'Association valaisanne des entreprises de services funèbres songe à édicter des directives portant sur la formation du personnel et les locaux, l'équipement destiné au transport et la conservation des cadavres. Plusieurs entreprises valaisannes empiètent d'ailleurs sur le marché vaudois. Neuchâtel songe aussi à réglementer. Quant à Fribourg, le marché reste libre. ■ MEHDIATMANI

Jeudi 13 octobre, 12 heures

Nous faisons route vers Assens puis nous nous arrêtons devant un corps de ferme. A l'intérieur, des alignées de plusieurs dizaines de cercueils. C'est ici que Pierre de Mestral entrepose ses stocks. Dans un coin, plusieurs cercueils sont réservés par des personnes encore vivantes dans le cadre de contrats de prévoyance funéraire payés d'avance. Chez Cassar, ces contrats «représentent 2,4 millions de francs». Soit presque autant que le chiffre d'affaires de l'entreprise en 2015 (3 millions de francs).

Le cercueil représente près d'un quart de la facture des obsèques (voir l'infographie en page 11). Il y en a de toutes les tailles, dans tous les bois et à tous les prix. Le modèle d'entrée de gamme est à 800 francs, mais il en existe aussi à plusieurs milliers de francs. Pierre de Mestral en profite pour chatouiller une nouvelle fois la concurrence, «celle qui n'hésite pas à présenter directement à la famille des cercueils d'une gamme supérieure».

Jeudi 13 octobre, 14 heures

Avant de rencontrer la famille de Charles Dos Santos afin de préparer les obsèques,

Paul-Alain Berthoud, conseiller funéraire chez Cassar, nous rejoint dans un restaurant de la région lausannoise, près du domicile de la famille du défunt. Ce dernier repose toujours à la morgue du CHUV.

Quand nous entrons dans le foyer endeuillé, les proches nous reçoivent autour de la table de la salle à manger. Paul-Alain Berthoud sort son ordinateur ainsi qu'une imprimante.

L'entretien durera plusieurs heures. Le visage fermé, le fils du défunt multiplie les téléphones. Son esprit est ailleurs. Le conseiller funéraire s'enquiert des volontés de la famille pour le transfert qui aura lieu le lendemain matin vers une chapelle funéraire. Le week-end à venir ne facilite pas le choix du

jour de l'enterrement. Ce sera lundi après-midi, pour autant qu'il y ait des disponibilités. Paul-Alain Berthoud appelle le centre funéraire, puis la pasteur. La date est confirmée.

La rédaction de l'avis mortuaire réveille les querelles familiales. Les Dos Santos sont éclatés dans tout le canton. Les derniers contacts entre certaines branches de la famille remontent à plusieurs années. Le deuil les réunit. «Est-ce que l'on nomme cette cousine dans l'avis», demande le fils? «Non», répond la tante. «Elle nous a fait trop de mal. Si elle vient à l'enterrement, je pars.» Puis elle éclate en sanglots. Paul-Alain Berthoud s'occupe de la rédaction de l'avis. Son prix oscille entre 300 francs et 1500 francs. Le croque-mort a jusqu'à 19 heures pour le transmettre à la presse pour une publication le lendemain.

Le conseiller funéraire explique ensuite les démarches administratives à accomplir. Lui se chargera de commander l'acte de décès, d'avertir la commune du domicile, l'Etat civil, la justice de paix, l'office des impôts et la caisse AVS. Les frais seront ajoutés au contrat d'obsèques. Quant à la famille, elle devra avertir la caisse maladie du défunt, clôturer les comptes postaux et bancaires, les assurances (RC, ménage, ■ ■ ■

La tendance
aux funérailles
simples rogne
les marges.

■ ■ ■ casco, ECA), couper le téléphone, l'électricité, le gaz, appeler la caisse de pension ou de retraite, ainsi que la gérance pour résilier le bail de l'appartement qu'il faudra préalablement vider.

Le fils du défunt est abattu. «C'est à moi de m'occuper de tout cela? En attendant, je dois payer les factures de mon papa?» Très anxieux, il n'a pas les moyens de sortir tout cet argent. «Est-ce que je peux avoir un droit sur le compte de mon père pour financer les démarches et les obsèques?» Il appelle le directeur de la succursale de la banque. Le rendez-vous est pris pour le lendemain. Puis il faut prévenir le restaurant pour la verrée après l'enterrement. «Je ne veux pas d'alcool fort. Que du vin et du sans alcool, exige le fils. Il y en a qui ne viennent que pour picoler.»

Deux heures ont déjà passé. Paul-Alain Berthoud sort son catalogue pour le choix du cercueil. Le modèle de base, à 800 francs «est celui que nous vendons le plus», explique le croque-mort,

qui ne pousse pas à la consommation. Les Dos Santos opteront pour le moins cher. Sur ce modèle, l'entreprise Cassar gagne 500 francs. Le défunt sera enseveli, c'est une exception, car la crémation – moins chère – est choisie dans 95% des cas. Puis vient le choix de la croix en bois et des inscriptions (nom, prénom, dates de naissance et de décès). Celle-ci ornera la tombe en attendant la réalisation d'une pierre tombale.

Enfin, la cérémonie. «Religieuse ou pas?» demande Paul-Alain Berthoud. «Surtout pas, répond la veuve du défunt. Il n'était pas très croyant.» Là aussi, la tendance est à des funérailles de plus en plus sobres et laïques. Les pompes funèbres, comme les pasteurs, s'adaptent. Un dernier coup de téléphone au fleuriste avant de quitter la famille et un ultime devis: plus de 4000 francs. En partant, le croque-mort emporte un sac de vêtements ayant appartenu au défunt. Une dernière tenue pour un adieu.

Vendredi 14 octobre, 8 heures 30

Paul-Alain Berthoud gare son corbillard devant la morgue du CHUV. Plus tôt, il est allé chercher le cercueil de Charles Dos Santos dans l'un des quatre dépôts de Cassar. Son corps reposera dans une chapelle funéraire de la région.

C'est sur les déplacements que les entreprises génèrent leur marge. Les règles officieuses de la profession stipulent qu'un mort doit être conservé dans le funérarium le plus proche de son lieu d'ensevelissement. En pratique, plusieurs sociétés n'hésitent pas à multiplier les transports. Ce qui représente quelques centaines de francs en plus sur la facture finale.

Outre les coûts du transfert, il faut comptabiliser le prix du funérarium. Celui-ci est gratuit pour les résidents d'une commune. Il se chiffre à plusieurs centaines de francs pour un défunt étranger à son lieu de repos.



SOLENNITÉ Pierre de Mestral arrive à Villeneuve pour, là aussi, préparer une cérémonie.

Une fois arrivé au funérarium, Paul-Alain Berthoud démarre la toilette mortuaire. Chaque croque-mort a sa technique, en commençant soit par les pieds soit par le visage. C'est ici que Charles Dos Santos sera lavé, habillé, coiffé, maquillé. Dans son cas, il faut masquer les ravages de la maladie. Les chapelles funéraires sont publiques et exploitées par toutes les entreprises. Toutes ne respectent pas les mêmes modes de refroidissement et de conservation des corps. En fin de matinée, Charles Dos Santos est habillé d'un pull jaune. Sa famille viendra lui rendre une première visite cet après-midi. Il restera là, jusqu'à la cérémonie funéraire.

Lundi 17 octobre, 14 heures

Le jour de l'enterrement est arrivé. Nous n'y assisterons pas. La famille exige un adieu dans la plus stricte intimité. La creuse est gratuite pour les habitants de la commune. La famille peut décider si le défunt aura une tombe à la ligne, c'est-à-dire qu'il reposera à côté du mort précédent. Elle peut aussi acheter une concession, réservant ainsi des emplacements pour y enterrer les autres membres de la famille.

En cas de crémation (500 francs), les proches doivent décider si les cendres seront déposées au cimetière ou dans le jardin du souvenir. Et il y a encore l'urne (150 francs). La famille l'ignore, mais elle n'est pas obligée d'en acheter une. «Si elle veut mettre les cendres dans un paquet de Kellogg's ou la confectionner elle-même», c'est son droit, souligne Pierre de Mestral. Les proches peuvent aussi récupérer les cendres directement au funérarium plutôt que de se les faire livrer.

Dans quelques semaines, la facture des Pompes funèbres Cassar figurera dans la pile du courrier des Dos Santos. Plus de 4000 francs, auxquels vont s'ajouter 5000 francs pour l'achat et la pose d'une pierre tombale. Cela se fera l'année prochaine, le temps que la terre se tasse. La famille Dos Santos n'a pas encore choisi de marbrier. Mais depuis la publication de l'avis mortuaire, les cartes de visite des entreprises de la région inondent la boîte aux lettres. Taboue, la mort est pourtant un business comme les autres. ■

* Nom d'emprunt.

LA MORT LOW COST DEVANT LES TRIBUNAUX

Faute de réglementations plus sévères, plusieurs entreprises de pompes funèbres à bas coûts convoitent le marché romand. Face à la multiplication d'erreurs, les autorités réagissent.

Si Genève repense sa loi pour exiger des entreprises funéraires qu'elles obtiennent l'aval du gouvernement, c'est notamment pour éloigner les nouveaux acteurs à prix cassés. Certains de ces «discounters de la mort» ont tenté une percée sur le marché romand, avant de péricliter.

En 2014, les déboires de l'entreprise funéraire low cost L'Autre Rive avaient choqué la profession. Cette association de pompes funèbres créée en 2013 ambitionne de répondre aux besoins des familles endeuillées les plus modestes, avec des prix d'enterrement qui permettent une économie de 2000 à 2500 francs par rapport aux entreprises traditionnelles. L'Autre Rive se lance d'abord dans les cantons de Genève et Neuchâtel. Son expansion n'ira pas plus loin, car la société de pompes funèbres multiplie les erreurs.

Certificat de crémation absent

Au mois d'octobre 2014, une femme accouche à Genève. Le bébé décède deux jours plus tard. Jean-Luc Michel, qui préside l'association, vient chercher le corps qui, selon les volontés des parents, sera incinéré. Les parents reçoivent l'urne deux semaines plus tard. En janvier 2015, les parents décident d'inhumer leur enfant à Lausanne. Comme le rappelait à l'époque *Le Matin Dimanche*, le centre funéraire de Montoie exigeait de leur part un certificat de crémation qu'ils n'ont jamais reçu.

Jean-Luc Michel est sommé par le centre funéraire et le médecin cantonal vaudois de produire ce document. Le président de L'Autre Rive ne le fait pas. Quelques jours passent et les parents reçoivent une nouvelle urne, ainsi que le certificat de crémation. Les parents comprennent tout de suite que la première urne n'était pas la bonne. Elle contenait les cendres d'un inconnu.

Ces faits dramatiques ne sont malheureusement pas des cas isolés. L'Autre Rive a aussi connu des déboires avec la commune de La Chaux-de-Fonds. Le règlement du cimetière communal exige de vêtir le corps pour une crémation et de l'allonger sur un lit de copeaux ou de laine de bois. L'entreprise



DAVID MARCHON

MANQUEMENTS L'entreprise L'Autre Rive est en poursuites en Valais et s'est vu boycotter par des communes genevoises.

funéraire low cost s'est passée des habits et des copeaux. Elle a reçu un avertissement. A Genève, des employés de L'Autre Rive n'ont pas réussi à placer le cercueil dans la fosse. Ce sont des employés communaux qui ont dû s'en charger. A la suite de ces manquements, les communes de Plan-les-Ouates et de Genève ont décidé de boycotter l'entreprise.

Plainte déposée

La Ville de Genève a également interdit à L'Autre Rive d'utiliser les installations du centre funéraire et crématoire de Saint-Georges. La raison? L'association ne s'était pas annoncée auprès du Département de la sécurité. La loi l'exige pourtant.

L'Autre Rive est en poursuites dans le canton du Valais pour ne pas avoir payé le prix de deux crémations au centre funéraire de Sion. Elle n'a plus le droit d'y exercer.

Retour à Lausanne où les parents du bébé décédé ont déposé plainte pour diffamation. Dans le canton de Vaud, où la réglementation des entreprises funéraires est la plus stricte, le procureur général Eric Cottier s'est saisi du dossier. Jean-Luc Michel devra répondre d'atteinte à la paix des morts, d'escroquerie et d'infraction à la loi sur la santé publique. L'audience devant le Tribunal correctionnel de Montbenon s'est tenue ce jeudi 27 octobre. ■

MEHDIATMANI

LES COÛTS ÉTAPE PAR ÉTAPE

Du décès à l'enterrement, le montant des prestations peut fortement varier selon les choix. Exemple de prix minimum pour un défunt lausannois, enterré à Montoie.



190 fr.
Cérémonie funèbre



950 fr.
Achat et livraison du cercueil



150 fr.
Location de la crypte mortuaire (par jour)



260 fr.
Préparation mortuaire et mise en bière



300 à 1500 fr.
Avis mortuaire



350 fr.
Déplacements et levée du corps



250 fr.
Honoraires (rencontres avec la famille, organisation des obsèques)



500 fr.
Incinération



Convoi funèbre (dépend de la distance)



250 fr.
Fleurs



0 à 225 fr.
Organiste et concierge



340 fr.
Cendres et urne



280 fr.
Chêne, avec les inscriptions

1500 à 5000 fr.
Tombe



300 à 1000 fr.
Columbarium



450 fr.
Collation pour 30 personnes



260 fr.
Formalités administratives

5340 fr.
Prix minimal pour une inhumation

4700 fr.
Prix minimal pour une incinération