



LH2

Bilan sur la connaissance du prix des obsèques

Frédéric Bocquet
Directeur du département Omnibus
01 55 33 20 36
Frederic.bocquet@lh2.fr

Céline Niro
Responsable de production Omnibus
01 55 33 20 58
Celine.niro@lh2.fr

Rapport d'étude n° 6957/6858/6959
Remis le 8 mars à Roc-Eclerc

Rapport d'étude.

www.lh2.fr



Sommaire

I - Contexte, objectifs et méthodologie	3
II – Résultats détaillés	6
1- Coût des obsèques	8
2- Bilan sur la TVA et les Tiers	14
3- Entreprises de pompes funèbres utilisées/Satisfaction de la prestation	21
III – Annexes	26
- Structure	27
- Carte UDA	28
- Questionnaire	29



I. Contexte, objectifs et méthodologie



Contexte, objectifs et méthodologie

< Contexte et objectifs :

L'organisation d'obsèques est constituée de divers prélèvements publics :

- une TVA de 19,6% appliquée sur les obsèques
- des prélèvements dits communaux, dont le montant correspond à environ 25% à 30% de la facture : vacation de police pour faire transporter un corps d'une commune à une autre, taxe de crémation ou d'inhumation, travaux de cimetière...

L'entreprise de pompes funèbres et de marbrerie Roc-Eclerc a souhaité réaliser une étude auprès des Français, centrée sur le prix des obsèques. Plus précisément, l'étude avait pour objectif de disposer d'informations sur des thématiques telles que :

- La connaissance du prix des obsèques / la perception du prix
- La connaissance d'une TVA
- La connaissance de taxes communales
- Le souvenir et la satisfaction à l'égard de l'entreprise de pompes funèbres utilisée

< Méthodologie :

Cette étude a été menée dans le cadre l'omnibus téléphonique de LH2, réalisé toutes les semaines auprès d'un échantillon de 1000 individus de 18 ans et plus représentatif de la population française selon la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille, après stratification par région de résidence et catégorie d'agglomération).

Etant donnée la spécificité de la problématique Roc-Eclerc , seules les personnes déclarant avoir personnellement payé les obsèques d'un parent ou d'un proche au cours des 3 dernières années ont été interrogées. Afin de disposer d'une base permettant l'analyse des résultats, nous avons cumulé les résultats de 3 vagues d'enquêtes successives. Au final, l'étude a été conduite auprès de 283 individus « cœur de cible » (ayant déjà financé les obsèques d'un parent ou d'un proche au cours des 3 dernières années).

< Dates du terrain :

Trois vagues d'enquêtes ont été réalisées :

Les 9 et 10 février
les 16 et 17 février
les 23 et 24 février

- 8 **Auprès de la cible interrogée, le coût consacré aux obsèques (en dehors des frais liés aux fleurs ou à la construction d'un monument funéraire) varie très fortement d'un foyer à l'autre. Si le coût des obsèques est essentiellement jugé conforme à ce qui était prévu, il est en revanche perçu comme trop élevé (notamment en raison de prestations considérées trop chères).**

- 8 **La présence d'une TVA et de Tiers est mal acceptée par une majorité des personnes ayant financé les obsèques d'un parent ou d'un proche. Ce sentiment se révèle vraisemblablement exacerbé dans le cadre « d'achats » effectués lors de circonstances très pénibles. La connaissance de Tiers est actuellement très faible.**

- 8 **La satisfaction à l'égard de l'entreprise de pompes funèbres utilisée est très positive.**

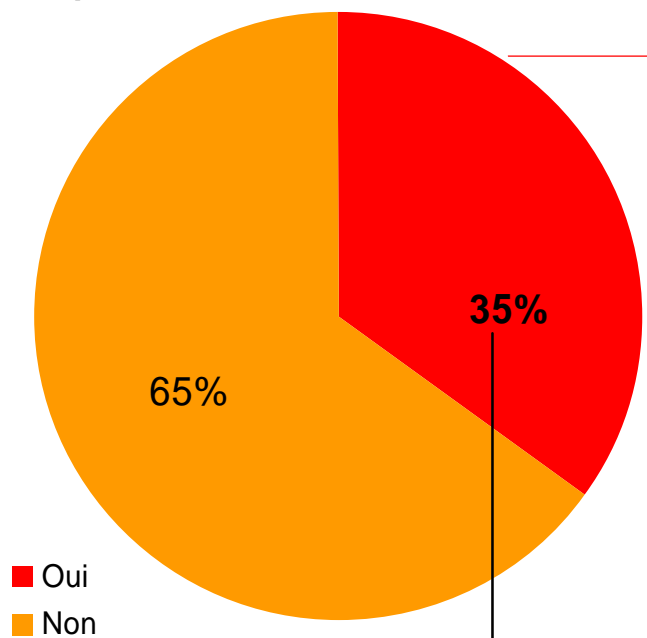


II. Résultats détaillés



Financement des obsèques d'un parent ou d'un proche/Antériorité

Q1: Vous-même, avez-vous déjà eu à payer les obsèques d'un parent ou d'un proche? Citer
Base : Ensemble des 18 ans et plus (3105) / Moyenne observée sur les trois vagues d'enquêtes

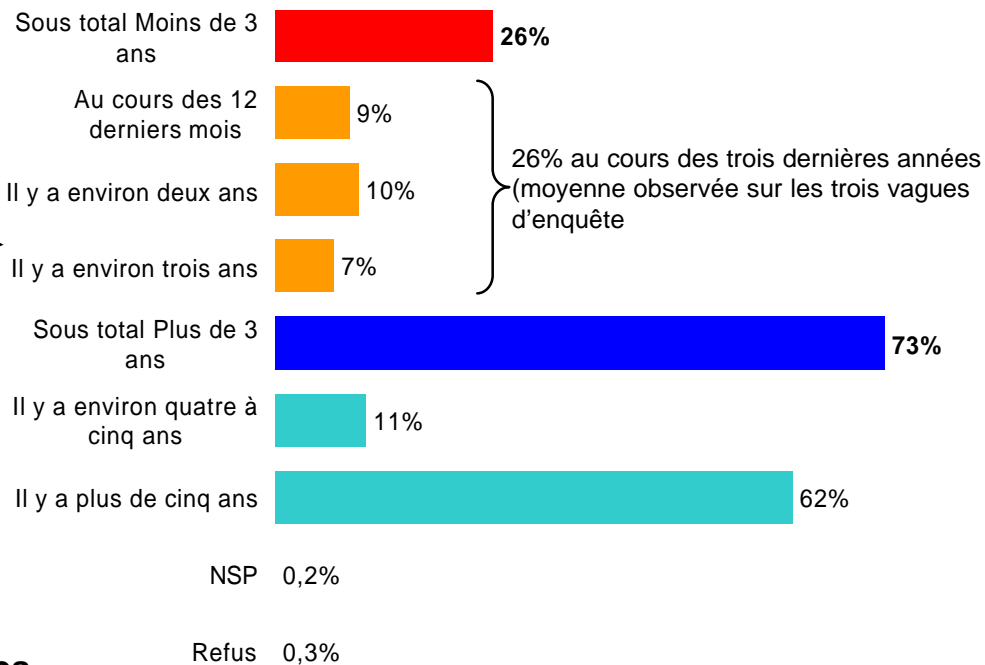


Cibles fortes * :

- Femmes : 37%
- 50 ans et plus : 59% (dont : 50/64 ans : 50% et 65 ans et plus : 70%)
- Retraités : 63%
- Méditerranée : 42%

Q2 : Plus précisément était-ce... Citer

Base : Personnes ayant déjà payé des obsèques (1078)





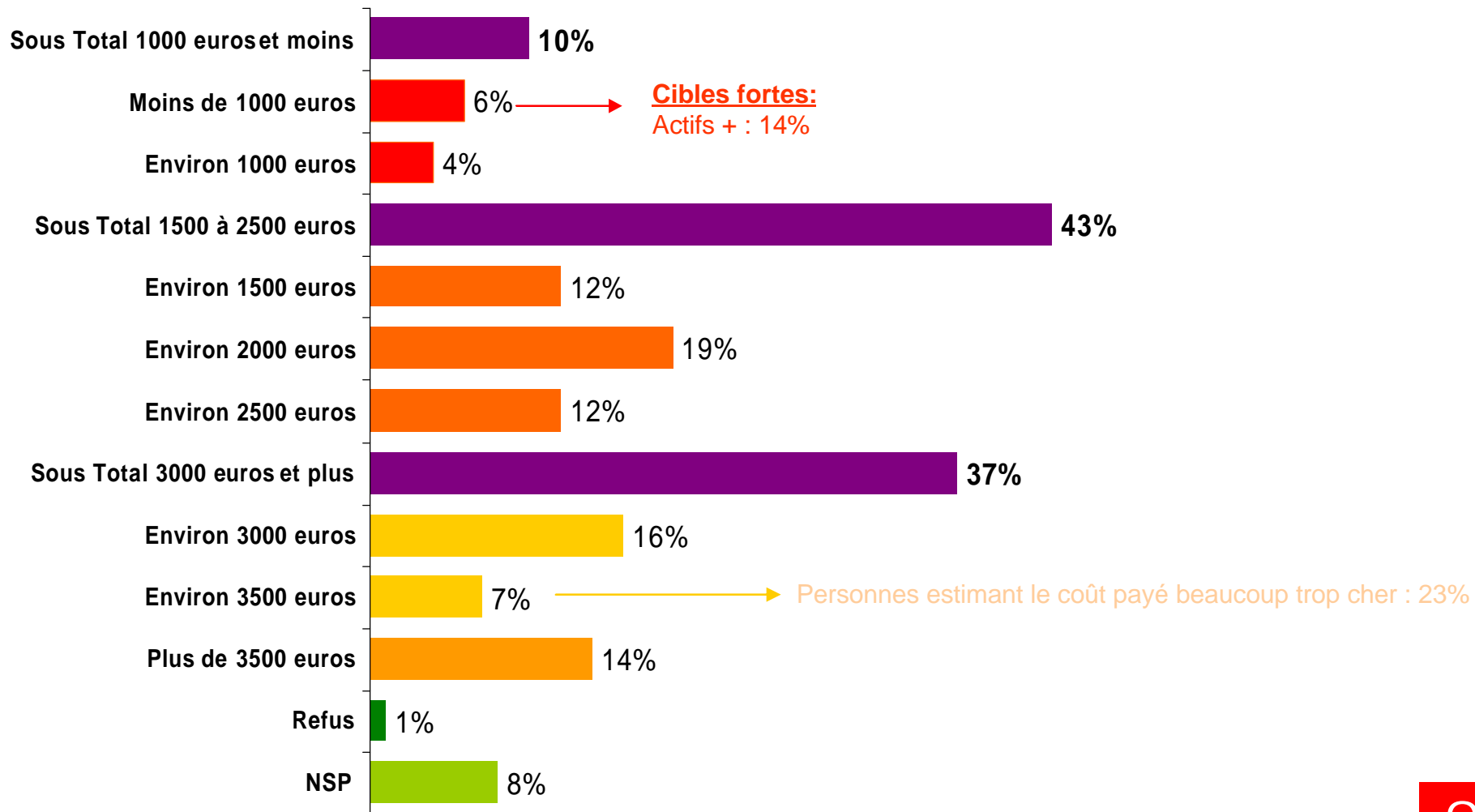
1. Coût des obsèques



Coût des obsèques

Q3 : En dehors des frais liés à l'achat de fleurs(couronnes mortuaires) ainsi qu'à la construction éventuelle d'un monument funéraire ou d'un caveau, quelle est la somme en euros que vous avez consacrée dans le cadre de ces obsèques? Citer

Base : Personnes ayant déjà payé les obsèques d'un parent ou d'un proche au cours des trois dernières années (283)

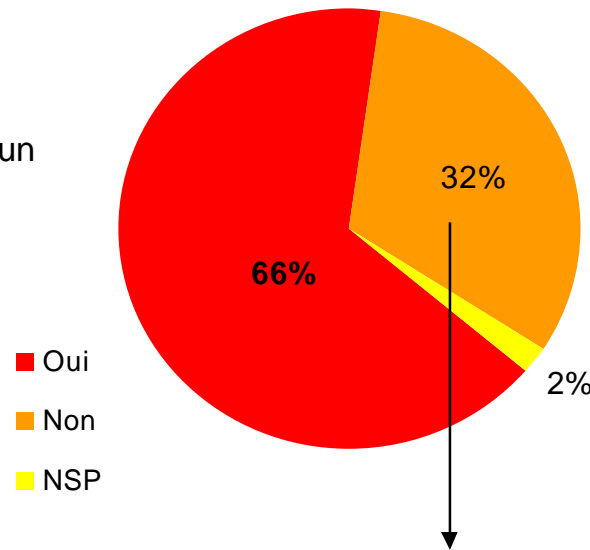




Adéquation du coût des obsèques aux attentes / Coût escompté

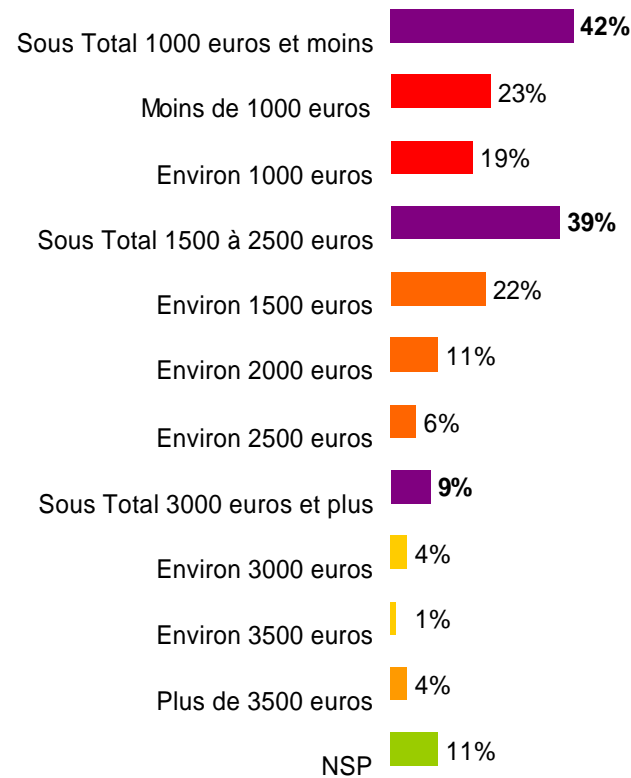
Q3bis : Lorsque vous avez eu à payer les obsèques d'un parent ou d'un proche, vous attendiez-vous à devoir payer ce montant? *Citer*

Base : Personnes ayant déjà payé des obsèques au cours des trois dernières années (283)



Q3ter : Quel est le montant que vous vous attendiez à payer pour les obsèques d'un parent ou d'un proche? *Citer*

Base : Personnes ne s'attendant pas à payer ce montant des obsèques (91)

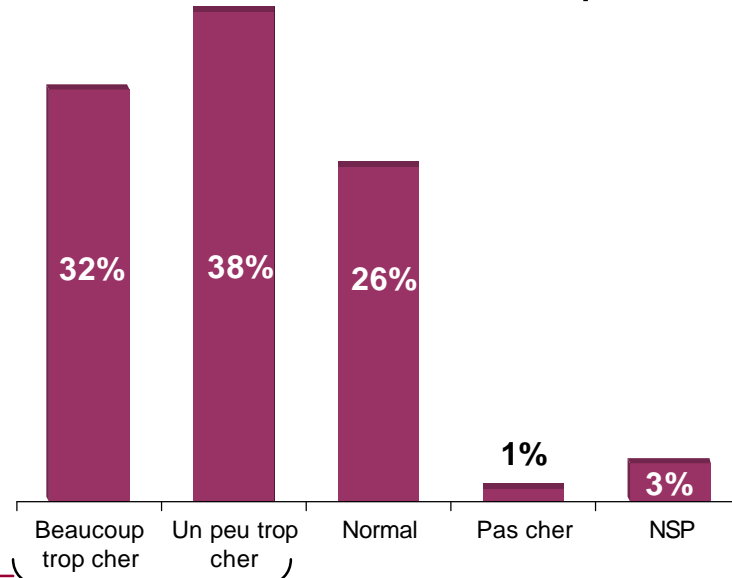




Opinion sur le coût des obsèques / Raisons d'un coût perçu comme élevé

Q4 : Selon vous, le prix de ces obsèques était... ? *Citer*

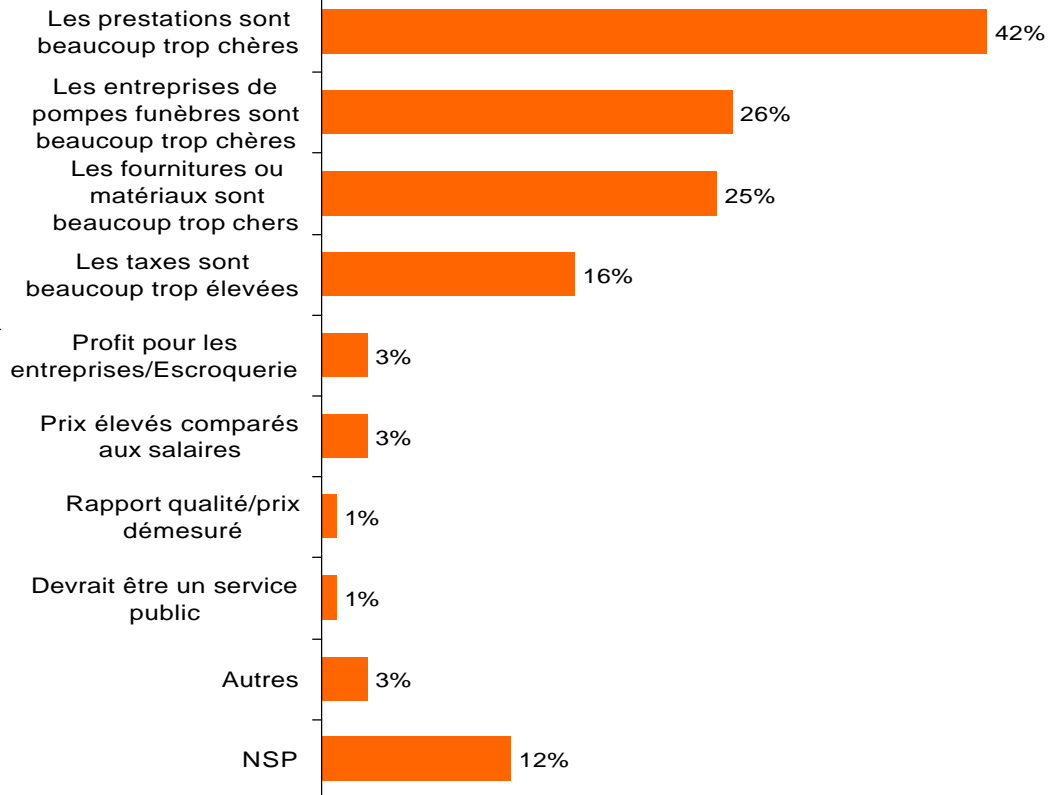
Base : Personnes ayant déjà payé des obsèques au cours des trois dernières années (283)



70% considèrent le coût des obsèques trop cher

Q4bis : Pour quelles raisons dites-vous cela? *Spontané*

Base : Personnes ayant considéré le coût des obsèques beaucoup ou un peu trop cher (198)





En une page... Coût des obsèques

35% des individus âgés de 18 ans et plus interrogés déclarent avoir, personnellement, déjà financé les obsèques d'un parent ou d'un proche.

9% des Français, âgés de 18 ans et plus, ont déjà eu à payer les obsèques d'un parent ou d'un proche au cours des 3 dernières années.

Un coût des obsèques très éclaté et très différent d'un foyer à l'autre :

q 43% des interviewés déclarent avoir consacré entre 1500 euros et 2500 euros dans le cadre de ces obsèques (plus précisément : 1500 euros : 12%, 2 000 euros : 19% et 2500 euros : 12%). 37% des interviewés ont consacré au moins 3000 euros (dont 3 000 euros : 16%, 3 500 euros : 7% et 3500 euros et plus : 14%)

Un coût des obsèques majoritairement considéré comme étant en adéquation avec ce qui était prévu :

q En effet, 66% des personnes ayant financé les obsèques d'un parent ou d'un proche au cours de 3 dernières années s'attendaient à devoir payer cette somme dans le cadre de ces obsèques. Auprès des individus s'attendant à dépenser une somme différente, une majorité (64%) s'attendaient à payer 1 500 euros ou moins.

Un coût des obsèques majoritairement perçu comme étant trop cher :

q 70% des personnes interrogées ont estimé que le coût qu'elles avaient consacré était trop cher (dont beaucoup trop cher : 32%), 26% le considèrent comme étant « normal ».



En une page... Coût des obsèques

Le coût beaucoup trop élevé des prestations (42% des réponses spontanées) constitue la principale raison justifiant cette perception trop onéreuse des obsèques.

Viennent ensuite le fait que:

- les entreprises de pompes funèbres sont beaucoup trop chères (26%)
- les fournitures ou matériaux sont beaucoup trop chères : (25%)

Par ailleurs, 16% évoquent spontanément des taxes trop élevées.

Enfin, les autres raisons invoquées, telles que les profits pour les entreprises / l'escroquerie, les prix élevés comparés aux salaires, le rapport qualité/prix démesuré et les prestations qui devraient être un service public obtiennent des scores faibles entre 3% et 1%.



2. Bilan sur la TVA et les Tiers

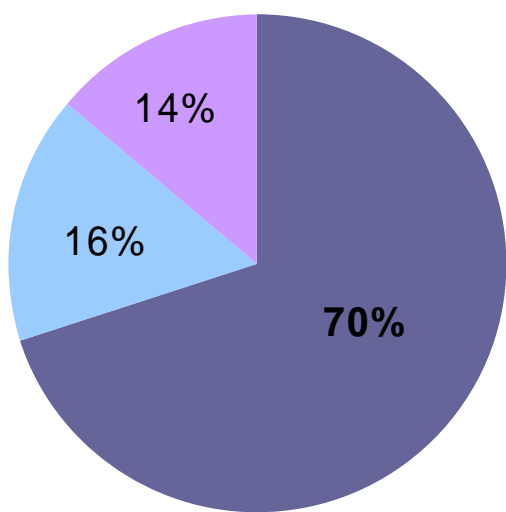


Connaissance et légitimité d'une TVA sur le coût des obsèques

Q5: Selon vous, toujours en dehors des frais liés à l'achat de fleurs(couronnes mortuaires) ou à la construction éventuelle d'un monument funéraire ou d'un caveau, une TVA est-elle appliquée sur ce que l'on doit payer dans le cadre des obsèques? *Citer*

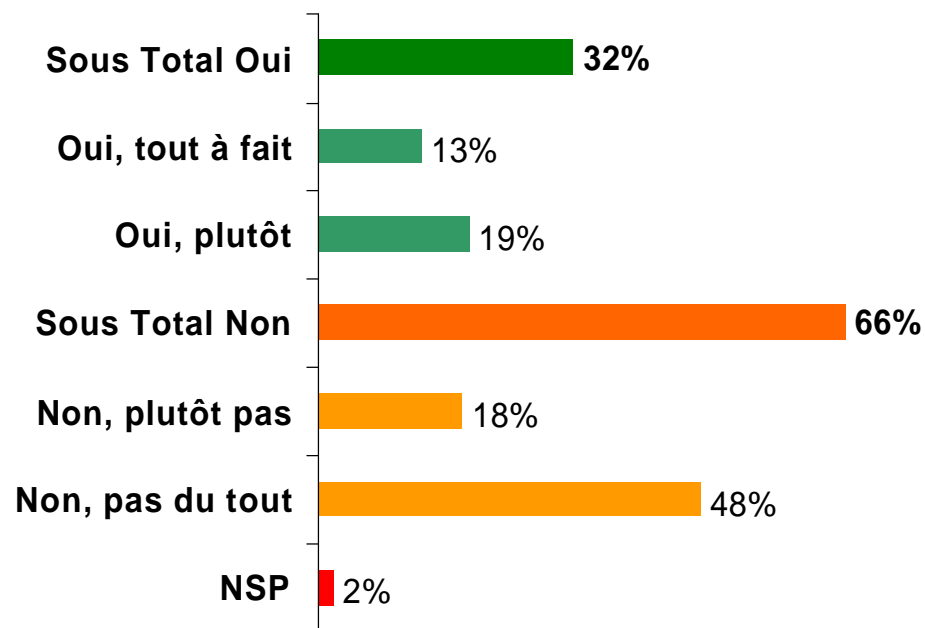
Base : Personnes ayant déjà payé des obsèques au cours des trois dernières années (283)

■ Oui
■ Non
■ NSP



Q5bis : Une TVA est bien appliquée sur ce que l'on doit payer dans le cadre des obsèques. Trouvez-vous cela normal? *Citer*

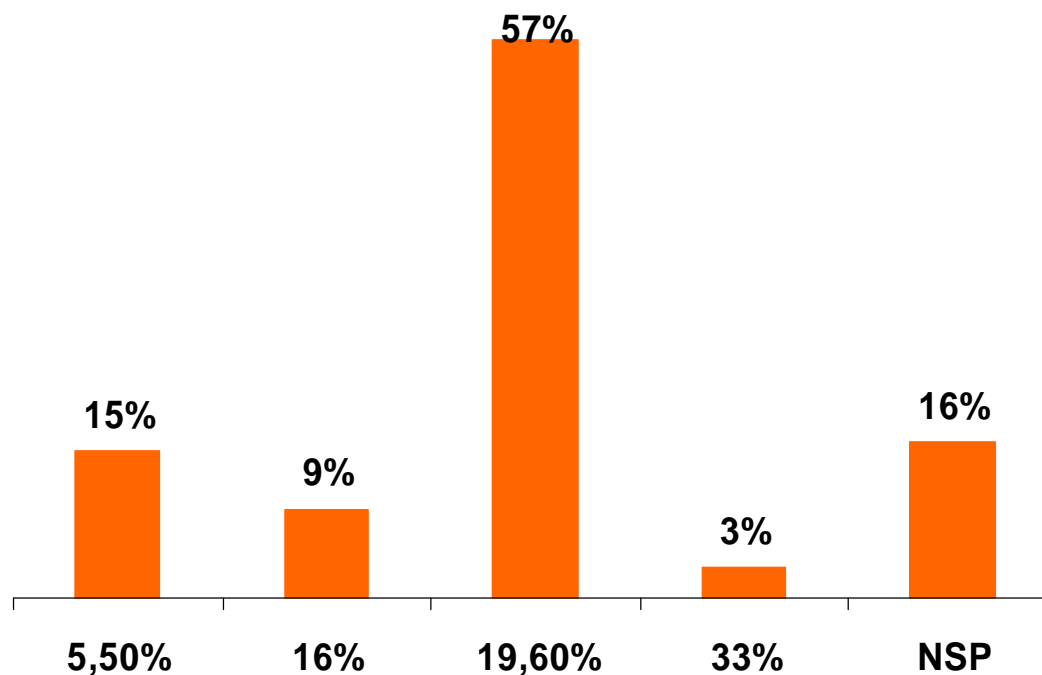
Base : Personnes ayant déjà payé des obsèques au cours des trois dernières années (283)





Connaissance du taux de TVA appliqué sur le coût des obsèques

Q6 : Quel est, selon vous le taux de TVA appliqué sur le prix des obsèques? Citer
Base : Personnes ayant connaissance de l'application d'une TVA (198)

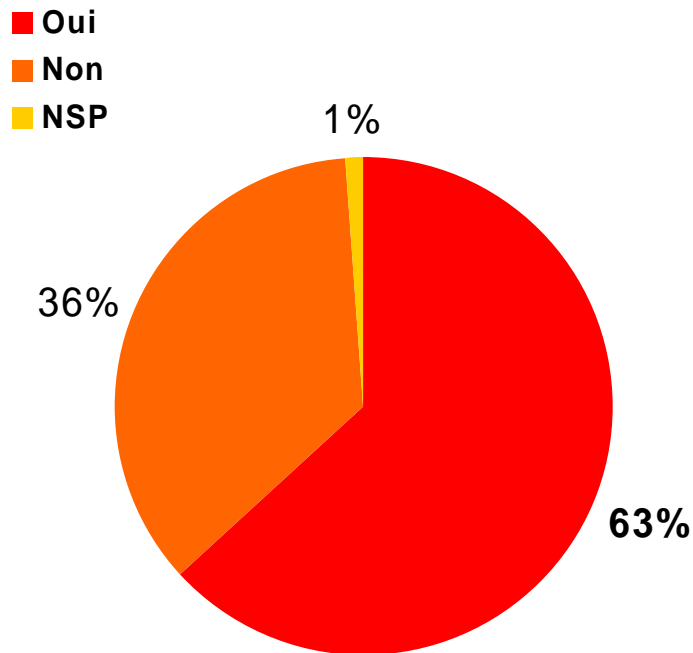




Connaissance et légitimité de la présence de tiers sur le coût des obsèques

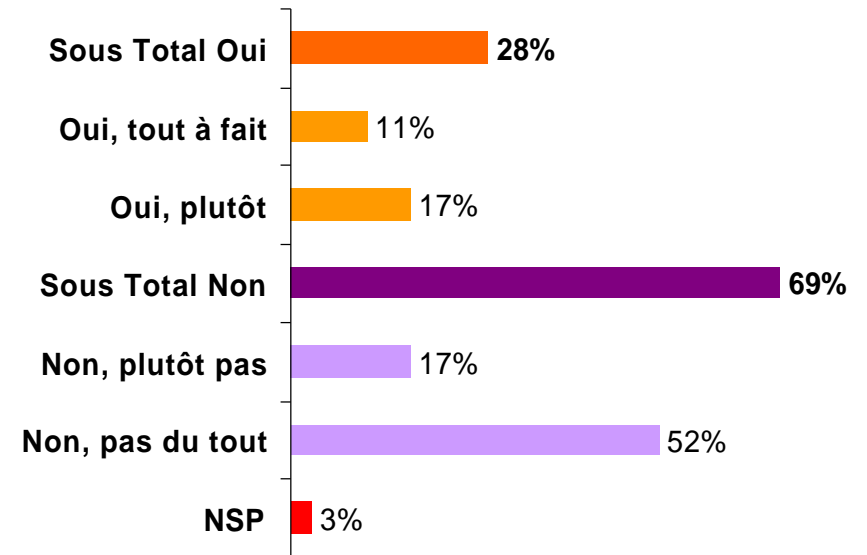
Q7: Savez-vous que dans le cadre des obsèques, il existe des « tiers », c'est-à-dire des taxes publiques, des taxes d'inhumation ou de crémation ou bien encore des taxes de transports de corps (vacation de police)? *Citer*

Base : Personnes ayant déjà payé des obsèques au cours des trois dernières années (283)



Q7bis: Trouvez-vous cela normal que ces tiers existent dans le cadre d'obsèques? *Citer*

Base : Personnes ayant déjà payé des obsèques au cours des trois dernières années (283)

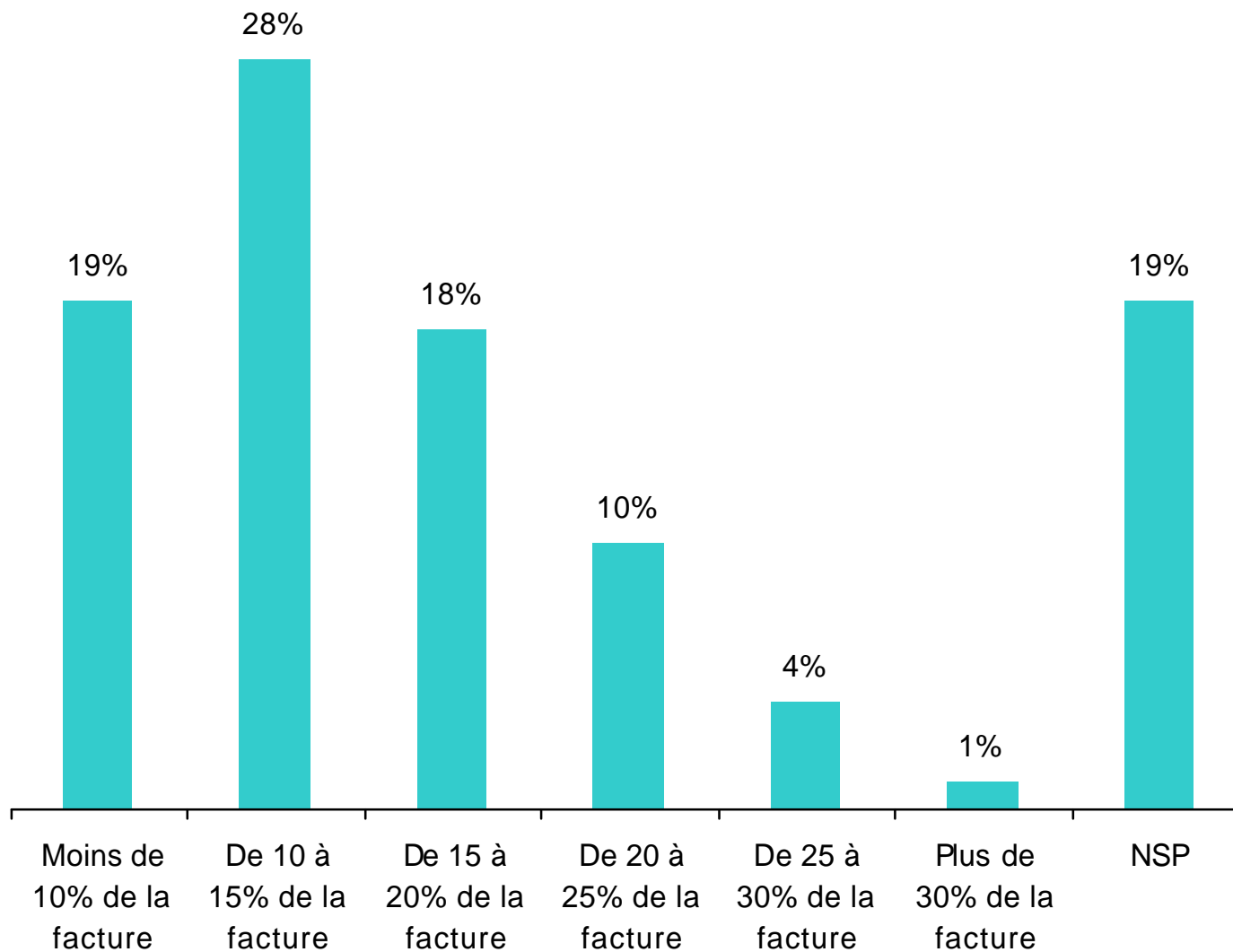




Connaissance du taux de Tiers appliqué sur le coût des obsèques

Q8 : Selon vous, quel taux représentent ces tiers (hors TVA)? *Citer*

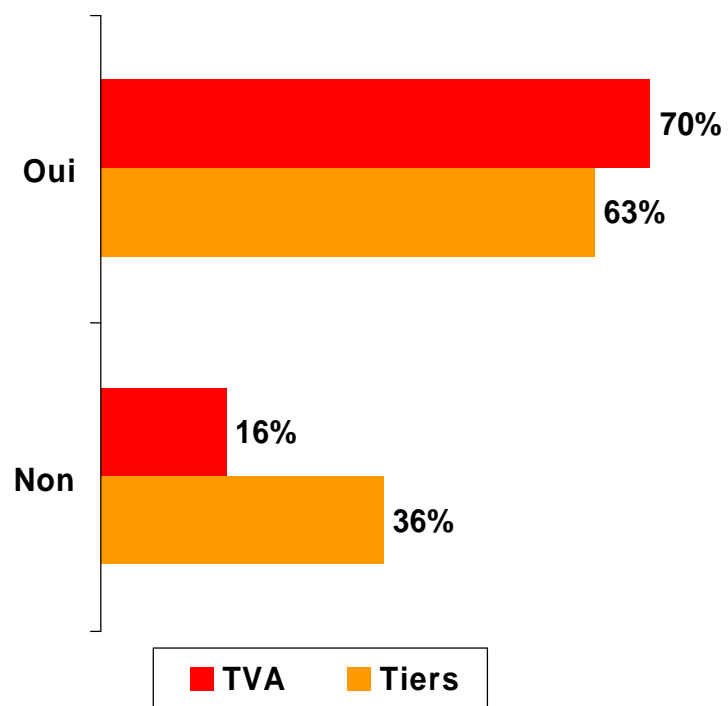
Base : Personnes ayant connaissance de la présence de tiers (178)



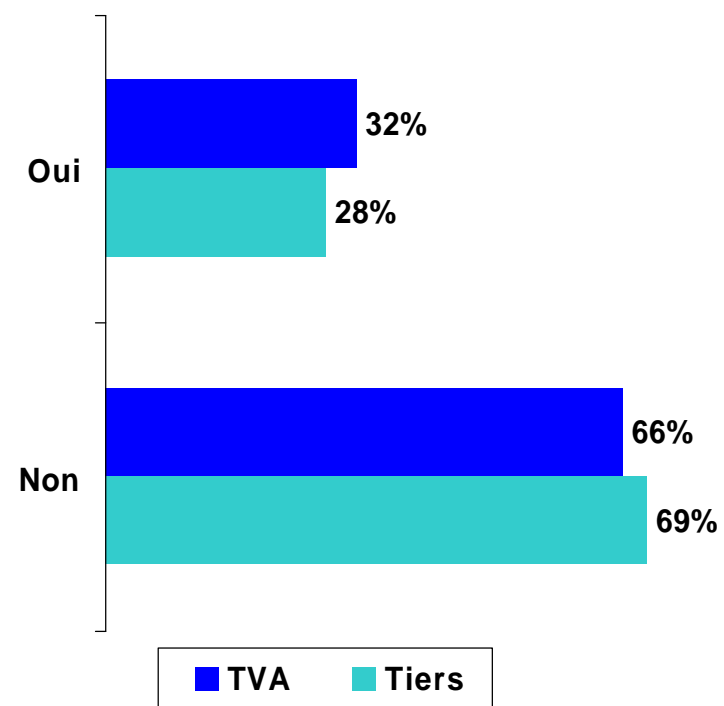


Comparatif sur la TVA et les Tiers

Connaissance de la TVA et des Tiers



Légitimité de la TVA et des Tiers





Des interviewés qui connaissent majoritairement la présence d'une TVA appliquée sur le coût des obsèques mais qui la considèrent comme étant illégitime :

q 70% des interviewés déclarent connaître la présence d'une TVA appliquée dans le cadre du coût des obsèques. Une majorité de la cible interrogée se déclare opposée à cette TVA : 66% - dont 48% expriment un refus fort (% de non pas du tout)

Une connaissance déclarée du taux de TVA relativement bonne :

q 57% des personnes interrogées estiment le taux de TVA à 19,6%, 15% à 5,5%, 9% à 16% et seuls 3% l'estiment à 33%.

La présence de Tiers appliqués sur le coût des obsèques se révèle également majoritairement connue mais suscite de nombreux rejets :

q 63% des interviewés déclarent connaître la présence de Tiers. Conformément à la TVA, une large majorité des interviewés trouvent anormale l'existence de Tiers (69% / 52% tout à fait opposé).

Une connaissance très faible du taux de Tiers appliqué :

q Seules 14% des personnes connaissant la présence de Tiers restituent le bon taux appliqué oscillant entre 20% et 30% de la facture (dont 10% l'estimant entre 20% et 25% de la facture, 4% entre 25% et 30% de la facture).

28% des personnes interrogées l'estiment entre 10% et 15% de la facture, 19% à moins de 10% de la facture et 18% entre 15% et 20% de la facture.



LH2

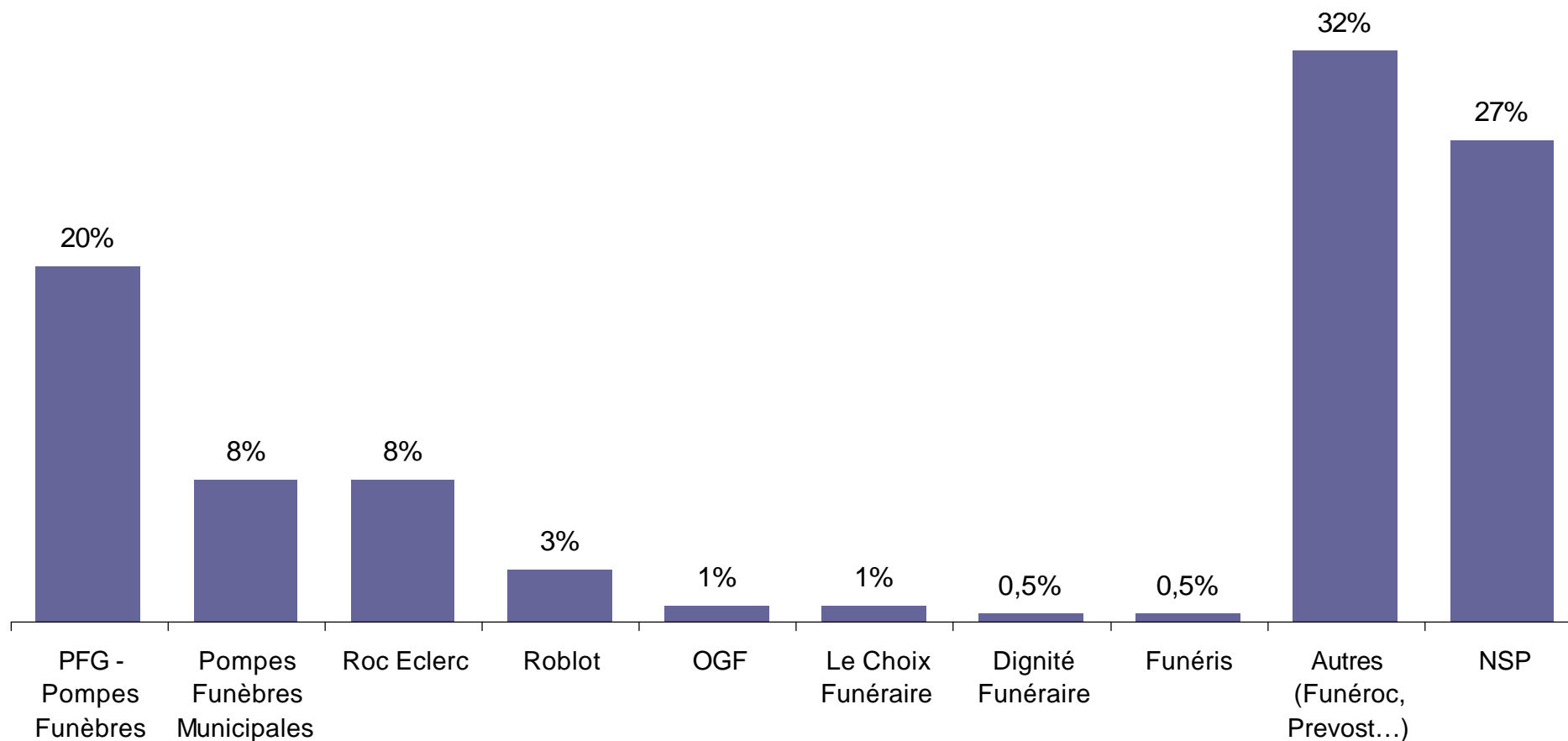
3. Entreprise de pompes funèbres utilisée / Satisfaction de la prestation



Entreprise de pompes funèbres utilisée

Q9 : Pouvez-vous me dire le nom de l'entreprise de pompes funèbres à laquelle vous avez fait appel pour ces obsèques? *Citer*

Base : Personnes ayant déjà payé des obsèques au cours des trois dernières années (283)

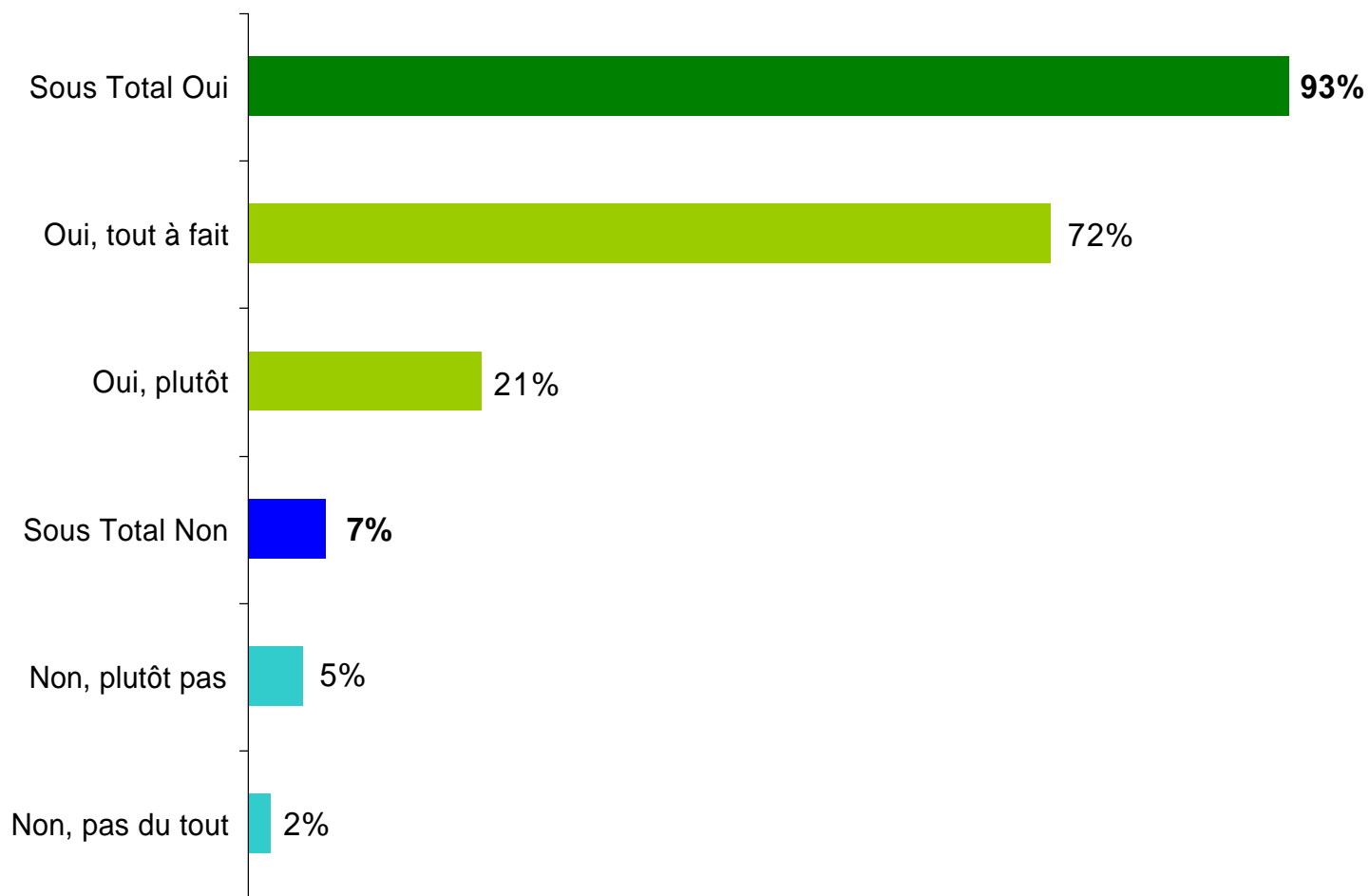




Satisfaction de la prestation de l'entreprise de pompes funèbres utilisée

Q10 Globalement, avez-vous été satisfait de la prestation de cette entreprise de pompe funèbre ?

Base : Personnes ayant cité une entreprise en Q9 (243)

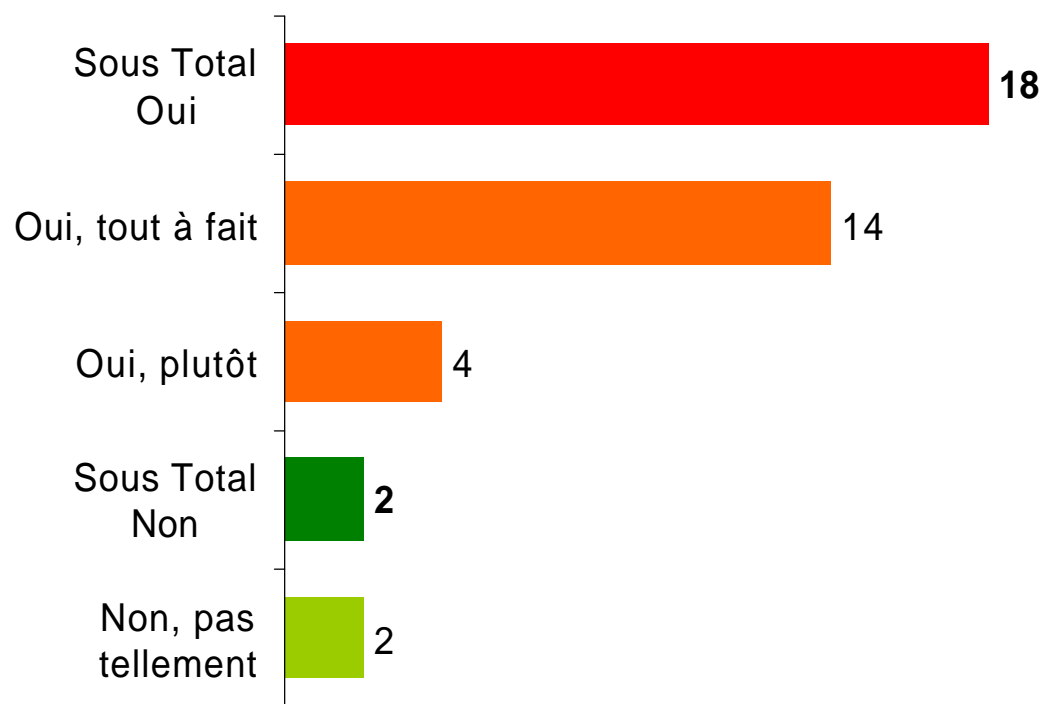




Satisfaction de la prestation de Roc-Eclerc

Base : Personnes ayant cité l'entreprise Roc-Eclerc (21)

Résultats donnés en effectif : base très faible





En une page... Entreprise de pompes funèbres utilisée et satisfaction de la prestation

3 entreprises de pompes funèbres principalement utilisées :

q L'entreprise la plus utilisée, pour l'échantillon interrogé, est Les Pompes Funèbres Générales (20%) suivie plus en deçà des Pompes Funèbres Municipales et de Roc-Eclerc (8% chacune).

Une très forte satisfaction de la prestation de l'entreprise utilisée pour les obsèques d'un parent ou d'un proche :

q 93% des interviewés se déclarent satisfaits de la prestation proposée (dont 72% tout à fait satisfaits).



LH2

III. Annexes

- Structure de l'échantillon**
- Carte UDA**
- Questionnaire**



Structure des individus ayant financé les obsèques d'un parent ou d'un proche au cours des 3 dernières années

(283)

Sexe

• Homme	44 %
• Femme	56 %

Age

• 18-24 ans	2%
• 25-34 ans	10%
• 35-49 ans	22%
• 50-64 ans	43 %
• 65 et plus	24 %

Profession du chef de famille

• Agriculteur, exploitant	2 %
• Artisan, commerçant, chef d'entreprise	5 %
• Cadre, profession intellectuelle supérieure	9 %
• Profession intermédiaire, contremaître	10 %
• Employé, personnel de service	9 %
• Ouvrier, ouvrier agricole	18 %
• Retraité(e), autre inactif	47 %

Catégorie d'agglomération

• Moins de 2.000 habitants	25 %
• 2.000 à 20.000 habitants	20 %
• 20.000 à 100.000 habitants	14 %
• 100.000 habitants et plus	26 %
• Agglomération parisienne	16 %

Région d'habitation

• Ile de France	16 %
• Nord	5 %
• Est	11 %
• Bassin Parisien Est	8 %
• Bassin Parisien Ouest	8 %
• Ouest	16 %
• Sud Ouest	13 %
• Centre Est	11 %
• Méditerranée	15 %



Structure des Français âgés de 18 ans et plus (3105)

Sexe

• Homme	48 %
• Femme	52 %

Age

• 18-24 ans	11%
• 25-34 ans	17%
• 35-49 ans	27%
• 50-64 ans	24 %
• 65 et plus	21 %

Profession du chef de famille

• Agriculteur, exploitant	2 %
• Artisan, commerçant, chef d'entreprise	5 %
• Cadre, profession intellectuelle supérieure	11 %
• Profession intermédiaire, contremaître	13 %
• Employé, personnel de service	10 %
• Ouvrier, ouvrier agricole	22 %
• Retraité(e), autre inactif	37 %

Catégorie d'agglomération

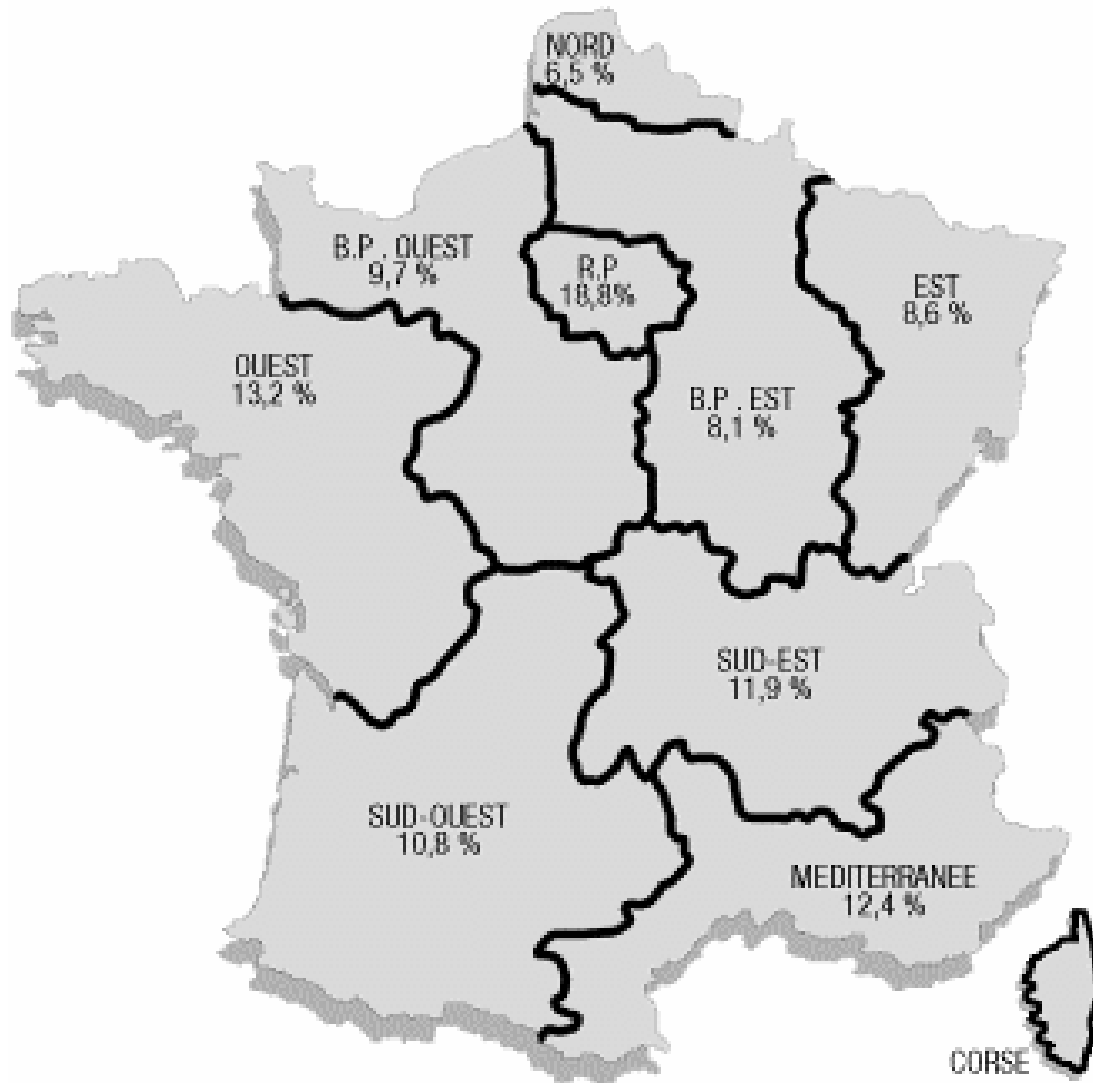
• Moins de 2.000 habitants	26 %
• 2.000 à 20.000 habitants	17 %
• 20.000 à 100.000 habitants	13 %
• 100.000 habitants et plus	28 %
• Agglomération parisienne	17 %

Région d'habitation

• Ile de France	19 %
• Nord	6 %
• Est	9 %
• Bassin Parisien Est	8 %
• Bassin Parisien Ouest	9 %
• Ouest	14 %
• Sud Ouest	11 %
• Centre Est	12 %
• Méditerranée	12 %



Carte UDA



Région Paris : 75 Paris - 77 Seine et Marne - 78 Yvelines - 91 Essonne - 92 Hauts-de-Seine - 93 Seine-St-Denis - 94 Val-de-Marne - 95 Val d'Oise

Nord : 59 Nord - 62 Pas-de-Calais

Est : 25 Doubs - 39 Jura - 54 Meurthe et Moselle - 55 Meuse - 57 Moselle - 67 Bas Rhin - 68 Haut Rhin - 70 Haute Saône - 88 Vosges - 90 Territoire de Belfort

Bassin Parisien : 02 Aisne - 08 Ardennes - 10 Aube - 21 Côte d'Or - 51 Marne - 52 Haute Marne - 58 Nièvre - 60 Oise - 71 Saône et Loire - 80 Somme - 89 Yonne - 14 Calvados - 18 Cher - 27 Eure - 28 Eure et Loir - 36 Indre - 37 Indre et Loire - 41 Loir et Cher - 45 Loiret - 50 Manche - 61 Orne - 76 Seine Maritime

Ouest : 16 Charente - 17 Charente Maritime - 22 Côtes d'Armor - 29 Finistère - 35 Ile et Vilaine - 44 Loire Atlantique - 49 Maine et Loire - 53 Mayenne - 56 Morbihan - 72 Sarthe - 79 Deux Sèvres - 85 Vendée - 86 Vienne

Sud-Ouest : 09 Ariège - 12 Aveyron - 19 Corrèze - 23 Creuse - 24 Dordogne - 31 Haute Garonne - 32 Gers - 33 Gironde - 40 Landes - 46 Lot - 47 Lot et Garonne - 64 Pyrénées -Atlantiques - 65 Hautes Pyrénées - 81 Tarn - 82 Tarn et Garonne

Sud-Est : 01 Ain - 03 Allier - 07 Ardèche - 15 Cantal - 26 Drôme - 38 Isère - 42 Loire - 43 Haute-Loire - 63 Puy de Dôme - 69 Rhône - 73 Savoie - 74 Haute Savoie

Méditerranée : 04 Alpes de Haute Provence - 05 Hautes Alpes - 06 Alpes Maritimes - 11 Aude - 13 Bouches du Rhône - 20 Corse - 30 Gard - 34 Hérault - 48 Lozère - 66 Pyrénées-Orientales - 83 Var - 84 Vaucluse