



Autorité de la Concurrence
de la Nouvelle-Calédonie

AVIS n° 2021-A-04 du 20 décembre 2021
sur le fonctionnement concurrentiel du secteur des pompes funèbres en
Nouvelle-Calédonie

L'Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie,

Vu la saisine du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie du 13 août 2020, enregistrée le même jour, sollicitant l'avis de l'Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie (ci-après « l'Autorité »), sur le fondement de l'article Lp. 462-1 du code de commerce applicable en Nouvelle-Calédonie (ci-après « le code de commerce »), sur « *les pratiques commerciales inhérentes au secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie* »¹ ;

Vu la loi organique modifiée n° 99-209 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie ;

Vu la loi du pays n° 2014-12 du 24 avril 2014 portant création de l'Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie et modifiant le livre IV de la partie législative du code de commerce applicable en Nouvelle-Calédonie ;

Vu le code de commerce et notamment son article Lp. 462-4 ;

Vu le règlement intérieur de l'Autorité ;

Vu le rapport du service d'instruction du 19 novembre 2021 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Le rapporteur, les commissaires du gouvernement entendus lors de la séance du 3 décembre 2021 ;

Après en avoir délibéré le même jour, est d'avis de présenter les observations qui suivent :

¹ Voir l'acte de saisine du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, annexe 1, cotes 1 à 2.

RESUME

L'Autorité a été saisie, le 13 août 2020, d'une demande d'**avis sur les pratiques commerciales inhérentes au secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie.**

L'instruction de cette demande d'avis sectoriel a été menée au cours de la deuxième moitié de 2020 et jusqu'au mois de décembre 2021. Elle s'est appuyée sur les 26 auditions des principaux acteurs institutionnels et professionnels du secteur, sur de nombreuses demandes d'informations ainsi que sur la documentation juridique et économique disponible. Cet avis sectoriel s'inscrit dans la suite de l'avis n° 2021-A-03 du 12 octobre 2021 rendu en urgence (15 jours) à la demande du gouvernement pour évaluer la pertinence d'un encadrement des prix de certaines prestations de pompes funèbres dans le contexte de l'épidémie de la covid-19.

L'avis décrit précisément le marché des prestations de pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie (I) puis souligne les imperfections de marché conduisant à des préoccupations de concurrence (II) qu'il serait possible de lever grâce à la mise en œuvre de 15 recommandations (III).

L'offre sur le marché des pompes funèbres émane tout d'abord de 11 opérateurs funéraires privés, 7 sont installés dans le Grand Nouméa et 4 en Brousse. Il n'y en a aucun dans les îles. Ces opérateurs ne proposent pas tous une gamme complète de prestations funéraires, certains assurant la sous-traitance de certaines prestations pour d'autres. Il faut souligner que plusieurs entreprises de pompes funèbres installées dans le Grand Nouméa ont créé des sociétés satellites qui peuvent apparaître comme concurrentes alors qu'elles appartiennent au même gérant et qu'elles n'ont aucune autonomie commerciale.

L'offre de prestations funéraires émane également d'acteurs publics. Tout d'abord, certaines **communes** proposent, en plus des concessions funéraires, d'autres services funéraires comme la mise à disposition de chambres funéraires (Nouméa, Païta, Bourail, Koumac, Houaïlou, La Foa et Moindou). De plus, **les établissements hospitaliers** disposant d'une chambre mortuaire (CHT, Clinique Kuindo-Magnin) ou de tiroirs réfrigérés (CHN) sont également des acteurs importants du marché.

La demande de prestations funéraires provient principalement des familles des défunts et constitue une demande captive et vulnérable en raison du deuil et des délais dans lesquels les obsèques doivent être organisées. Doivent également être mentionnés les **services de police et de gendarmerie nationales dans le cadre de réquisitions** et les **établissements de santé** (hôpitaux, CHS, maisons de retraite...) **lorsqu'un défunt n'est pas pris en charge par sa famille.**

L'instruction a soulevé de **nombreuses imperfections de marché au niveau de l'offre de prestations funéraires qui limitent le jeu de la concurrence au détriment des consommateurs vulnérables** telles que :

- **l'absence de transparence des prix des diverses prestations proposées par les opérateurs privés et publics** : absence d'affichage des prix de toutes les prestations en boutique ou sur le site internet de l'opérateur, absence de clarté des prestations mentionnées dans les devis, difficulté de comparer les tarifs entre les opérateurs, manque d'informations dans les mairies...

- **l'absence de tarif uniforme pour une même prestation** : l'instruction a permis de constater sur la base des factures des opérateurs privés qu'en règle générale, un même opérateur peut proposer 4 à 8 tarifs différents pour la même prestation alors qu'au moins un des concurrents est capable de proposer un tarif unique par prestation sur l'ensemble de ses factures ;

- **des différences de prix très importantes entre opérateurs funéraires publics ou privés pour la même prestation ;**

- **une surfacturation injustifiée de certains services funéraires municipaux lorsqu'ils sont délégués à des opérateurs privés** : à titre d'exemple le transport entre la morgue et le crématorium est facturé à la mairie, environ 28 000 F, ce qui correspond à une distance d'environ 350 mètres.
- **l'obsolescence de la réglementation et des contrôles en matière de transport de corps avant mise en bière** ;
- **l'existence de rentes informationnelles et d'asymétries d'informations à l'égard des familles liées à l'élaboration de « listes » d'opérateurs funéraires non transparentes, partielles et confuses** par les hôpitaux ou les mairies alors qu'elles sont pourtant transmises aux familles pour les aider dans leurs choix ;
- **de potentiels risques anticoncurrentiels liés aux relations entre opérateurs funéraires et établissements de santé pour la prise en charge de patients décédés** qui sont susceptibles d'orienter le choix des familles vers l'opérateur avec lequel l'établissement de santé entretient ce type de relations ;
- **de potentiels risques anticoncurrentiels liés à la délégation d'une chambre funéraire municipale à un opérateur privé proposant d'autres prestations funéraires**, car il se trouve en position de force vis-à-vis de ses concurrents et peut créer une certaine confusion dans l'esprit des consommateurs qui ne savent pas qu'ils peuvent choisir un autre opérateur funéraire pour l'organisation des obsèques ;
- **de potentiels risques anticoncurrentiels liés à l'élaboration de plannings de garde discriminatoires par les hôpitaux ou les forces de l'ordre** quand ces plannings ne mentionnent pas toutes les entreprises de pompes funèbres, lorsqu'ils organisent une rotation en tenant compte des sociétés satellites de certaines entreprises ce qui les favorise ;
- **la carence de l'offre en chambres funéraires sur le territoire calédonien** qui engendre des frais de transport importants.

Afin d'améliorer structurellement le fonctionnement concurrentiel du marché des prestations de pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie, **l'Autorité formule 15 propositions** qui s'inscrivent d'une part dans l'optique de **renforcer considérablement l'encadrement réglementaire du secteur et d'autre part dans celle d'accroître les contrôles et l'efficacité de procédures et des sanctions en cas de pratiques commerciales illégales** tout en instaurant **un dispositif nouveau de médiation au bénéfice des consommateurs.**

Les recommandations visant à améliorer la réglementation du secteur des pompes funèbres au service d'une concurrence saine et loyale :

1° Définir, par délibération du congrès, une liste des activités de pompes funèbres standard entrant dans le champ du « service extérieur des pompes funèbres » adaptée aux spécificités locales pour tenir compte, notamment, des rites culturels et culturels locaux ;

2° Introduire une habilitation fondée sur des conditions de compétences professionnelles des opérateurs de pompes funèbres qui seraient précisées par arrêté en tenant compte des spécificités des rites et coutumes des habitants de Nouvelle-Calédonie ;

3° Imposer la rédaction par les opérateurs d'une charte du respect de la personne endeuillée et des obligations déontologiques liées à l'exercice du métier, qui devrait être obligatoirement affichée dans les locaux des entreprises de pompes funèbres et sur leur site internet ;

4° Élaborer et diffuser une liste officielle énumérant les différents opérateurs de pompes funèbres du Grand Nouméa et de Brousse en précisant pour chacun d'eux : le nom du ou des gérants, leur adresse et leur numéro de téléphone ainsi que les coordonnées des sociétés appartenant au même gérant. Cette liste serait affichée sur le site « prix.nc » ainsi que dans les centres hospitaliers et diffusées dans l'ensemble des mairies de Nouvelle-Calédonie ;

5° Imposer un modèle de documentation générale présentant l'ensemble des tarifs de chaque opérateur funéraire privé, éventuellement modulables en fonction de critères objectifs, pour chacune des prestations funéraires qu'ils proposent. Cette documentation générale devrait être affichée dans

les locaux accueillant du public ainsi que sur le site internet ou la page facebook de chaque opérateur funéraire.

6° Imposer à toutes les communes de Nouvelle-Calédonie disposant d'un cimetière municipal de publier systématiquement, sur leur site internet et en mairie, les tarifs de concession ou de colombarium ainsi que les éventuels autres frais accessoires ou prestations funéraires facturés par la commune ;

7° Créer, par arrêté, un modèle standardisé de devis et de contrat, en distinguant les prestations minimales obligatoires relevant du service extérieur de pompes funèbres, des prestations non obligatoires (frais de dossiers, fleurs, pierre tombale, annonce par la presse...), mais également les prestations ayant été assurées par d'autres acteurs et qui font l'objet d'une facturation aux familles par l'opérateur funéraire qu'elles ont choisi ;

8° Encadrer la possibilité pour les opérateurs funéraires de proposer un contrat-obsèques ou toute autre formule de financement des obsèques préalable au décès, en s'inspirant du dispositif métropolitain prévu aux articles L. 2223-33 à 2223-34 du CGCT ;

9° Interdire tout type d'arrangements entre des opérateurs funéraires privés et des établissements de santé (hôpitaux, CMS, maisons de retraites...) ou les forces de l'ordre, quelle qu'en soit sa forme (contrats ou cadeaux...) ;

10° Demander aux services du gouvernement d'établir un planning commun de garde de l'ensemble des entreprises de pompes funèbres qui soit à la fois complet et transparent afin d'éviter tout traitement discriminatoire et le diffuser aux hôpitaux, mairies, forces de l'ordre qui en ont besoin ;

11° Imposer le recours à un appel d'offres, sur la base d'un cahier des charges précis, pour la délégation à un opérateur privé de la gestion d'une chambre funéraire municipale ;

12° Interdire aux entreprises ou associations bénéficiant d'une régie ou d'une délégation de service public, de proposer des publicités et d'autres offres de nature à introduire une confusion dans l'esprit des consommateurs entre leurs activités commerciales et celles relevant de la régie ou de la délégation de service public ;

13° Privilégier, pour l'avenir, un encadrement tarifaire temporaire des prestations funéraires minimales en période de crise, telle que celle de la covid-19, plutôt que le versement d'une aide publique qui pourrait être captée par les opérateurs funéraires au détriment du budget des familles des défunts.

Les recommandations visant à contrôler davantage les pratiques commerciales dans le secteur des pompes funèbres :

14° Renforcer le contrôle des pratiques anticoncurrentielles et des pratiques commerciales trompeuses à l'égard des consommateurs à travers :

- la saisine systématique l'Autorité lorsque les services du gouvernement relèvent à l'occasion de leurs contrôles spécifiques des indices de pratiques anticoncurrentielles ;

- une veille accrue sur les pratiques des entreprises de pompes funèbres par le service d'instruction de l'Autorité pour sanctionner les pratiques d'abus de position dominante ou d'entente illicite ;

- l'élargissement des pouvoirs de sanction des directions administratives du gouvernement pour qu'elles puissent sanctionner le non-respect de la nouvelle réglementation qui serait introduite conformément aux 13 recommandations ci-dessus ;

- le remplacement des amendes pénales applicables en cas de violation des dispositions relatives à la protection des consommateurs par des amendes administratives dissuasives, susceptibles d'être infligées directement par la DAE après un constat d'infractions, afin d'agir au plus vite contre les opérateurs funéraires malveillants profitant de la détresse des familles en deuil et de restaurer des pratiques commerciales saines et transparentes dans le secteur ;

15° Mettre en place un mécanisme de médiation afin de favoriser la résolution amiable des réclamations des consommateurs dans le secteur des pompes funèbres

(Ce résumé a un caractère strictement informatif. Seuls font foi les motifs de l'avis numérotés ci-après.)

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| Résumé | 2 |
| Liste des abréviations | 8 |
| I. Le marché des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie | 10 |
| §1. Les caractéristiques du secteur en Nouvelle-Calédonie | 11 |
| A. Les données chiffrées | 11 |
| B. Une réglementation du secteur très limitée en Nouvelle-Calédonie | 15 |
| 1. La réglementation parcellaire des activités de pompes funèbres et la complexité de la répartition des compétences territoriales et communales | 15 |
| 2. Les règles applicables en matière de protection des consommateurs | 17 |
| §2. L'offre de prestations de pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie | 20 |
| A. Les opérateurs du secteur | 20 |
| 1. Les opérateurs funéraires privés | 20 |
| a. Les opérateurs funéraires du Grand Nouméa | 21 |
| b. Les opérateurs funéraires de brousse | 27 |
| 2. Les acteurs publics intervenant dans le secteur des pompes funèbres | 31 |
| a. Les communes disposant d'une chambre funéraire qui proposent des prestations plus ou moins variées à des tarifs très différents | 31 |
| b. Les établissements hospitaliers disposant d'une chambre mortuaire | 35 |
| B. La diversité des prestations funéraires et la variabilité des prix entre opérateurs funéraires | 38 |
| 1. Le transport de corps avant mise en bière | 38 |
| 2. La conservation du corps en chambre réfrigérée | 42 |
| a. La gestion et l'utilisation des chambres mortuaires ou « salle de dépôt de corps réfrigéré » des établissements de santé | 42 |
| b. La gestion et l'utilisation des chambres funéraires | 43 |
| c. La location de caissons réfrigérés privés | 45 |
| 2. Les soins du corps | 45 |
| a. La préparation du corps | 45 |
| b. Les soins de conservation du corps (thanatopraxie) | 48 |
| 3. La fourniture de housses mortuaires | 49 |
| 4. La fourniture de cercueils | 50 |
| a. Cercueil adulte pour concession « terre » | 52 |
| b. Cercueil adulte pour concession « caveau » | 53 |
| 5. La mise en bière | 55 |
| 6. Le transport de corps après mise en bière et le convoi funéraire | 57 |

| | |
|---|-----------|
| a. Le transport de corps après mise en bière | 57 |
| b. Le convoi funéraire | 60 |
| c. Le transport de corps après mise en bière par voie maritime ou aérienne | 61 |
| 7. L'inhumation ou la crémation et la fourniture de personnel, objets et prestations nécessaires aux obsèques..... | 63 |
| a. L'inhumation..... | 63 |
| b. La crémation et la fourniture d'urnes funéraires..... | 67 |
| §3. La demande de prestations de pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie | 67 |
| A. Les familles : des demandeurs captifs particulièrement vulnérables | 68 |
| B. La police et la gendarmerie dans le cadre de réquisitions | 69 |
| C. Les établissements de santé (hôpitaux, CMS et Maisons de retraite / EHPAD). | 70 |
| II. Les imperfections de marché dans le secteur des pompes funèbres __ | 71 |
| A. L'absence de transparence des prix des prestations des opérateurs funéraires privés comme publics | 71 |
| B. L'absence d'uniformisation des prestations de pompes funèbres minimales des opérateurs funéraires privés..... | 73 |
| C. La surfacturation des services funéraires municipaux par certains opérateurs funéraires privés | 73 |
| D. Les insuffisances de la réglementation calédonienne et des contrôles en matière de transport de corps avant mise en bière | 75 |
| E. Les rentes informationnelles et asymétries d'informations à l'égard des familles | 77 |
| 1. Les listes du Centre Hospitalier Territorial (CHT) ou Médipôle | 77 |
| 2. La liste de la clinique Kuindo-Magnin | 79 |
| 3. La liste du Centre Hospitalier Spécialisé (CHS)..... | 80 |
| 4. La pratique au Centre Hospitalier du Nord (CHN) | 81 |
| 5. Les pratiques des communes disposant d'un centre funéraire ou d'une chambre funéraire | 82 |
| F. Les risques de pratiques anticoncurrentielles liés aux relations entre opérateurs funéraires et établissements de santé | 83 |
| G. Les risques de pratiques anticoncurrentielles liées à la délégation d'une chambre funéraire municipale à un opérateur funéraire proposant d'autres prestations de pompes funèbres | 85 |
| H. Les risques de pratiques anticoncurrentielles liés aux plannings de garde d'opérateurs funéraires..... | 89 |
| 1. Le planning de garde élaboré par le CHT et la clinique Kuindo-Magnin | 90 |
| 2. Le planning de garde élaboré par la gendarmerie nationale | 91 |
| 3. Le planning de garde élaboré par la police nationale..... | 92 |

| | |
|--|-----------|
| I. Les carences de l'offre en chambres funéraires sur le territoire en Nouvelle-Calédonie | 93 |
| III. Les recommandations de l'Autorité pour améliorer le fonctionnement concurrentiel du secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie __ | 94 |
| A. Introduire une réglementation spécifique et complète du secteur funéraire en Nouvelle-Calédonie | 94 |
| 1. Définir les activités de pompes funèbres relevant d'une mission de service public..... | 94 |
| 2. Introduire une habilitation fondée sur des conditions de compétences professionnelles des opérateurs de pompes funèbres | 95 |
| 3. Définir les modalités d'information des familles et les obligations des opérateurs de pompes funèbres privés et publics..... | 96 |
| 4. Interdire toute forme d'arrangements entre opérateurs funéraires et acteurs publics demandeurs de services funéraires..... | 97 |
| 5. Élaborer un planning de garde commun pour le transport de corps avant mise en bière dans le Grand Nouméa | 98 |
| 6. Réglementer strictement la gestion des chambres funéraires | 98 |
| 7. Privilégier l'instauration d'un « bouclier qualité prix » des prestations funéraires minimales en cas de circonstances exceptionnelles entraînant une augmentation anormale du nombre de décès plutôt qu'une aide publique destinées aux familles | 99 |
| B. Poursuivre la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles et renforcer la lutte contre les pratiques commerciales trompeuses dans le secteur..... | 101 |
| 1. Poursuivre les entreprises auteures de pratiques anticoncurrentielles devant l'Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie | 101 |
| 2. Renforcer l'encadrement et les sanctions des pratiques commerciales trompeuses à l'égard des consommateurs | 101 |
| 3. Introduire un dispositif de médiation entre les consommateurs et les opérateurs funéraires en cas de réclamation | 102 |

Liste des abréviations

CESE : Conseil Economique, Social et Environnemental
CFM : Centre Funéraire Municipal
CGCT : Code Général des Collectivités Territoriales
CHN : Centre Hospitalier du Nord
CHT : Centre Hospitalier Territorial Gaston Bourret
CHS : Centre Hospitalier Spécialisé
CMS : Centres Médico-Sociaux des provinces
CORG : Centre d'Opérations et de Renseignement de la Gendarmerie
DAE : Direction des Affaires Economiques
DASRI : Déchets d'Activités de Soins à Risques Infectieux
DASS : Direction des Affaires Sanitaires et Sociales
DITTT : Direction des Infrastructures de la Topographie et des Transports Terrestres
EHPAD : Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
FCA : Fédération du Commerce Coopératif et Associé
FFPF : Fédération Française des Pompes Funèbres
IEOM : Institut d'Emission d'Outre-mer
ISEE : Institut de la statistique et des études économiques
MNPF : (société) Marbrerie Nouméenne Pompes Funèbres
PF : Pompes funèbres
PFC : (société) Pompes Funèbres Calédoniennes
PFN : (société) Pompes Funèbres Nouméennes
PFT : (société) Pompes Funèbres Transfunéraires
PSN : Pôle Sanitaire Nord
SAEM : Société Anonyme d'Économie Mixte
UFCS : Union Féminine Civique et Sociale

1. Par lettre du 13 août 2020, enregistrée sous le numéro de dossier 20/0028A, l’Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie (ci-après, « l’Autorité ») a été saisie, sur le fondement de l’article Lp. 462-1 du code de commerce applicable à la Nouvelle-Calédonie (ci-après, le « code de commerce »), d’une demande d’avis par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie (ci-après « le gouvernement ») sur « *les pratiques commerciales inhérentes au secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie* »².
2. L’article Lp. 462-1 du code de commerce dispose que : « *L’autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie peut être consultée par le congrès de la Nouvelle-Calédonie sur les propositions ou projets de loi du pays ou de délibération ainsi que sur toute question concernant la concurrence. Elle donne son avis sur toute question de concurrence à la demande du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie* ».
3. En l’espèce, il ressort de la saisine pour avis que les présidents du CESE et du Sénat coutumier ont appelé l’attention du gouvernement sur le caractère « *primordial* »³ de « *ce sujet commun à l’ensemble des calédoniens* »⁴ et sur le fait que « *les familles, en situation de vulnérabilité dans ces circonstances, doivent pouvoir faire jouer la concurrence de façon transparente et bénéficier d’une information claire et sincère* »⁵.
4. Par courrier du 3 juillet 2019 adressé au président du gouvernement, le président du CESE avait sollicité sa « *collaboration pour établir un état des lieux des tarifs pratiqués, de la réglementation en vigueur et de ce fait d’analyser ensemble les leviers d’actions possibles dans ce domaines* »⁶.
5. C’est dans ce cadre que la Direction des Affaires Économiques (ci-après, « la DAE ») du gouvernement a transmis, le 24 juillet 2020, son rapport au gouvernement ayant pour objet de faire « *l’état des lieux des pratiques, des tarifs et de la réglementation en vigueur pour les services de pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie* ».
6. L’instruction du présent avis s’est appuyée sur ce rapport de la DAE, la documentation juridique et économique disponible, l’analyse des données recueillies par voie de questionnaires ainsi que sur les 26 auditions des principaux acteurs institutionnels et professionnels du secteur sur l’ensemble du territoire calédonien.
7. Le présent avis est un avis sectoriel qui porte sur les pratiques commerciales inhérentes au secteur pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie. Il complète le récent avis de l’Autorité n° 2021-A-03 du 12 octobre 2021, rendu en urgence à la demande du gouvernement, sur le projet de délibération instituant des mesures exceptionnelles relatives à l’épidémie de la covid-19 proposant notamment d’encadrer les prix des services de pompes funèbres.
8. Pour mémoire, ce projet de délibération n’a pas été adopté sur ce point par le Congrès de la Nouvelle-Calédonie malgré l’avis favorable de l’Autorité pour un encadrement temporaire des prix des prestations de pompes funèbres incontournables en période d’épidémie de la Covid-19. « *Afin de permettre aux calédoniens de supporter le coût des prestations funéraires pour lesquelles le confinement empêche l’expression de la solidarité habituellement de coutume* »⁷, la Nouvelle-Calédonie a finalement préféré prendre en charge une partie de ces frais, à travers

² Voir l’acte de saisine du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, annexe 1, cotes 1 à 2.

³ *Ibid.*

⁴ *Ibid.*

⁵ *Ibid.*

⁶ Voir aussi le courrier du CESE daté du 03 juillet 2019, annexe 504, cote 1503.

⁷ Voir l’exposé des motifs du projet de délibération *relative à la prise en charge de certains frais funéraires dans le contexte de l’épidémie de la Covid-19.*

l'adoption, le 30 novembre 2021, de la délibération *relative à la prise en charge de certains frais funéraires dans le contexte de l'épidémie de la Covid-19*.

9. Le présent avis se distingue également des procédures contentieuses engagées par le service d'instruction dans le secteur des pompes funèbres, car il n'appartient pas à l'Autorité lorsqu'elle est consultée pour avis de qualifier des pratiques au regard des dispositions des articles Lp. 421-1 et Lp. 421-2 du code de commerce. Les procédures contentieuses en cours donneront lieu à la publication de décisions, une fois le processus contradictoire mis en œuvre.
10. Le présent avis présente de manière exhaustive le secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie (I) avant de souligner les imperfections de marchés relevées au cours de l'instruction (II) et les recommandations de l'Autorité pour améliorer structurellement le jeu de la concurrence dans ce secteur essentiel, incontournable pour tous les consommateurs calédoniens qui se trouvent toujours en situation de vulnérabilité lorsqu'ils sont confrontés au décès d'un proche (III).

I. Le marché des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie

11. Le marché, au sens où l'entend le droit de la concurrence, est défini comme le lieu sur lequel se rencontrent l'offre et la demande pour un produit ou un service spécifique. Une substituabilité parfaite entre produits ou services s'observant rarement, les autorités de concurrence regardent comme substituables et comme se trouvant sur un même marché les produits ou services dont on peut raisonnablement penser que les demandeurs les considèrent comme des moyens alternatifs entre lesquels ils peuvent arbitrer pour satisfaire une même demande.
12. L'autorité de la concurrence métropolitaine a eu l'occasion d'examiner à de nombreuses reprises le secteur des pompes funèbres et retient un marché unique des prestations de pompes funèbres proposées aux familles : « *Les prestations funéraires qui comportent les prestations du service extérieur, du service intérieur et les prestations libres, forment, compte tenu du comportement des familles et des conditions dans lesquelles les entreprises répondent à leurs demandes, un marché unique des prestations de pompes funèbres* »⁸ (soulignement ajouté). Ce marché est également appelé « *marché général des services funéraires proposés aux familles* »⁹.
13. En métropole, le marché général des services funéraires comprend donc le service intérieur, le service extérieur et les services des prestations libres étant précisé que :

⁸ Voir les décisions de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 17-D-13 du 27 juillet 2017 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres dans le département de l'Ain ; n° 11-D-14 du 20 octobre 2011 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres dans le département de la Manche ; n° 11-D-06 du 24 février 2011 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres à Tours et dans son agglomération ; les décisions du conseil de la concurrence métropolitain n° 08-D-09 du 06 mai 2008 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres à Lyon et dans son agglomération ; n° 05-D-39 du 05 juillet 2005 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres ; n° 04-D-70 du 16 décembre 2004 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres de la région de Saint-Germain-en-Laye ; n° 04-D-21 du 17 juin 2004 relative à des pratiques mises en œuvre sur le marché des pompes funèbres de la région grenobloise ; n° 03-D-33 du 03 juillet 2003 relative aux pratiques mises en œuvre par la régie municipale des pompes funèbres de Toulouse ; n° 03-D-15 du 17 mars 2003 relative à la situation de la concurrence dans le secteur des pompes funèbres de Vitré et des communes limitrophes ; n° 00-D-59 relative à des pratiques mises en œuvre par la société PFG (nouvellement OGF) dans le secteur des pompes funèbres dans le département de la Seine-Maritime.

⁹ *Ibid.*

– le service intérieur a lieu, comme son nom l’indique, à l’intérieur des édifices du culte et relève du monopole des cultes¹⁰. Ce dernier comprend les objets destinés aux funérailles dans les édifices religieux et la décoration intérieure et extérieure de ces édifices¹¹ ;

– le service extérieur des pompes funèbres est défini par l’article L. 2223-19 du code général des collectivités territoriales (ci-après CGCT), lequel est applicable à tout le territoire français¹² à l’exception de la Nouvelle-Calédonie. Conformément à cet article, relèvent du service extérieur des pompes funèbres, les prestations obligatoires funéraires suivantes :

- Le transport des corps avant et après la mise en bière ;
- L’organisation des obsèques ;
- Les soins de conservation ;
- La fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires ;
- La gestion et l’utilisation des chambres funéraires ;
- La fourniture des corbillards et des voitures de deuil ;
- La fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations, à l’exception des plaques funéraires, emblèmes religieux, fleurs, travaux divers d’imprimerie et de la marbrerie ;

– les prestations libres sont toutes les autres prestations proposées par les opérateurs de pompes funèbres aux familles qui ne sont pas obligatoires au sens de l’article L. 2223-19 du CGCT.

14. Dans le cadre du présent avis, l’Autorité propose tout d’abord de présenter les grandes caractéristiques du secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie (§1) avant de décrire l’offre de prestations de pompes funèbres en se concentrant sur les prestations essentielles hors période de covid-19 (§2) pour répondre à la demande calédonienne qui présente certaines spécificités culturelles notamment (§3).

§1. Les caractéristiques du secteur en Nouvelle-Calédonie

15. Le secteur des pompes funèbres connaît une certaine croissance depuis 10 ans liée à l’évolution démographique de la population et l’augmentation du nombre de décès, même en dehors de la période de la covid-19 (A). La réglementation du secteur est néanmoins très limitée par comparaison avec la réglementation applicable en métropole (B).

A. Les données chiffrées

16. Le rapport 2020 de l’IEOM indique, s’agissant de l’évolution démographique, que : « *La population de la Nouvelle-Calédonie a été recensée en 2019 et compte alors 271 407 habitants, soit 2 640 habitants de plus qu’en 2014 lors du précédent recensement. L’accroissement démographique s’est fortement ralenti : la population s’est accrue de 1 % entre 2014 et 2019, contre une croissance de 9,4 % entre la précédente période intercensitaire. [...] La part des*

¹⁰ Voir notamment les décisions n° 17-D-13 ; n° 11-D-14 ; n° 11-D-06 ; n° 08-D-09 ; n° 04-D-70 ; n° 04-D-21 ; n°03-D-33 et n° 03-D-15 précitées.

¹¹ Voir notamment les décisions n° 04-D-70 ; n° 03-D-33 ; n° 03-D-15 précitées.

¹² Voir les dispositions des articles L. 2511-1 et suivants du CGCT et, plus particulièrement, s’agissant de la Polynésie-Française, de l’article L. 2573-25 du CGCT.

moins de 20 ans diminue (30,1 % en 2019 contre 32,0 % en 2014) tandis que celles des plus de 60 ans progresse, passant de 12,5% en 2014 à 14,5 % en 2019 »¹³.

17. **La population de la Nouvelle-Calédonie est donc vieillissante, ce qui permet de considérer que les activités dans le secteur des pompes funèbres sont susceptibles de connaître une progression dans les années à venir, et ce, indépendamment de la crise sanitaire de la covid-19 qui traverse en ce moment tout le territoire de la Nouvelle-Calédonie.**
18. Sur son site internet, la Maison de la Nouvelle-Calédonie expose ainsi que : « Selon les projections démographiques de l'Institut de la statistique et des études économiques (ISEE), la population de la Nouvelle-Calédonie en 2030 sera plus vieille, mais toujours plus concentrée autour de Nouméa. La collectivité comptera environ 312 000 habitants, dont un sur cinq aura plus de soixante ans, contre un sur dix actuellement »¹⁴.
19. Le tableau suivant, réalisé sur la base des données de l'ISEE relatives à la mortalité en Nouvelle-Calédonie, comptabilise le nombre de décès survenus en Nouvelle-Calédonie entre 2010 et 2019¹⁵.

| Nombre de décès enregistrés par an | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| Nouvelle-Calédonie | 1191 | 1320 | 1322 | 1374 | 1406 | 1465 | 1569 | 1531 | 1556 | 1600 |

Source : ISEE

20. Ainsi, plus de 1500 décès ont été enregistrés chaque année entre 2016 et 2019 en Nouvelle-Calédonie. Ce nombre est **en progression depuis 2010, passant de 1191 décès pour l'année 2010 à 1600 décès en 2019.**
21. A l'examen des données de l'ISEE de 2010 à 2019, il peut également être relevé que **le Grand Nouméa comptabilise chaque année environ 75 % des décès qui surviennent en Nouvelle-Calédonie**, selon les données du tableau ci-dessous¹⁶ :

| Nombre de décès enregistrés | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Dumbéa | 53 | 57 | 52 | 63 | 62 | 71 | 120 | 659 | 646 | 682 |
| Mont-Dore | 64 | 66 | 79 | 94 | 90 | 112 | 115 | 100 | 89 | 75 |
| Nouméa | 704 | 800 | 808 | 820 | 818 | 832 | 926 | 377 | 368 | 419 |
| Païta | 37 | 32 | 33 | 42 | 48 | 50 | 41 | 40 | 39 | 37 |
| Total Grand Nouméa | 858 | 955 | 972 | 1 019 | 1 018 | 1 065 | 1 202 | 1 176 | 1 142 | 1 213 |
| % Grand Nouméa/NC | 72 % | 72 % | 74 % | 74 % | 72 % | 73 % | 77 % | 77 % | 73 % | 76 % |
| Nouvelle-Calédonie | 1 191 | 1 320 | 1 322 | 1 374 | 1 406 | 1 465 | 1 569 | 1 529 | 1 569 | 1 529 |

Source : ISEE

¹³ Voir le rapport annuel économique 2020 de l'IEOM Nouvelle-Calédonie, pages 25 et 26.

¹⁴ Voir le site mncparis.fr de la Maison de la Nouvelle-Calédonie 2020.

¹⁵ Voir les dernières données publiques de l'ISEE.

¹⁶ Voir les dernières données publiques de l'ISEE ; le courriel du directeur de l'ISEE du 23 mars 2021, annexe 612, cote 1379 à 1380.

22. Il convient de préciser que le déménagement du Centre Hospitalier Territorial Gaston Bourret (ci-après, le « CHT ») de Nouméa à Dumbéa, survenu entre décembre 2016 et janvier 2017, a engendré une augmentation du nombre de décès survenus dans la commune de Dumbéa en 2017 et une diminution parallèle du nombre de décès enregistrés dans la commune de Nouméa la même année.
23. Par ailleurs, le tableau ci-après, réalisé sur la base des données publiques de l'ISEE, recense le nombre de décès par lieu en Nouvelle-Calédonie¹⁸ :

| Nombre de décès enregistrés | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Hôpital | 515 | 642 | 619 | 628 | 703 | 682 | 740 | 893 |
| Clinique | 115 | 91 | 107 | 96 | 87 | 105 | 125 | 42 |
| Total étab. de santé | 630 | 733 | 726 | 724 | 790 | 787 | 865 | 935 |
| % étab. de santé | 53 % | 56 % | 55 % | 53 % | 56 % | 54 % | 55 % | 61 % |
| Domicile | 387 | 431 | 438 | 512 | 463 | 517 | 541 | 432 |
| Maison de retraite | 55 | 71 | 51 | 65 | 54 | 73 | 70 | 81 |
| Lieu public | 78 | 46 | 72 | 47 | 63 | 54 | 52 | 61 |
| Autres lieux | 41 | 39 | 35 | 26 | 36 | 34 | 41 | 20 |
| Nouvelle-Calédonie | 1 191 | 1 320 | 1 322 | 1 374 | 1 406 | 1 465 | 1 569 | 1 529 |

Source : ISEE

24. Ainsi, la majorité des décès enregistrés en Nouvelle-Calédonie entre 2010 et 2017 ont eu lieu en milieu hospitalier. Le nombre de décès enregistrés dans les établissements de santé de la Nouvelle-Calédonie est d'ailleurs en augmentation durant cette période, passant d'environ 55% entre 2010 à 2016, à 61% en 2017¹⁹.
25. Il apparaît ainsi que **la majorité des décès survenus en Nouvelle-Calédonie a eu lieu dans le Grand Nouméa et en établissements hospitaliers.**
26. Par ailleurs, **la chambre funéraire du Centre funéraire municipal (ci-après CFM) de Nouméa apparaît être la première chambre funéraire du territoire en nombre de corps qui y transitent.**
27. C'est ce qui ressort des données de la Ville de Nouméa relatives au nombre de corps admis par le CFM entre 2018 et 2020 qui sont reproduites dans le tableau ci-après²⁰.

¹⁷ Voir l'audition du directeur du CHT du 21 octobre 2020, annexe 340, cote 296.

¹⁸ Voir les données publiques de l'ISEE ; le courriel du directeur de l'ISEE du 21 mars 2021, annexe 612, cote 1379 à 1380.

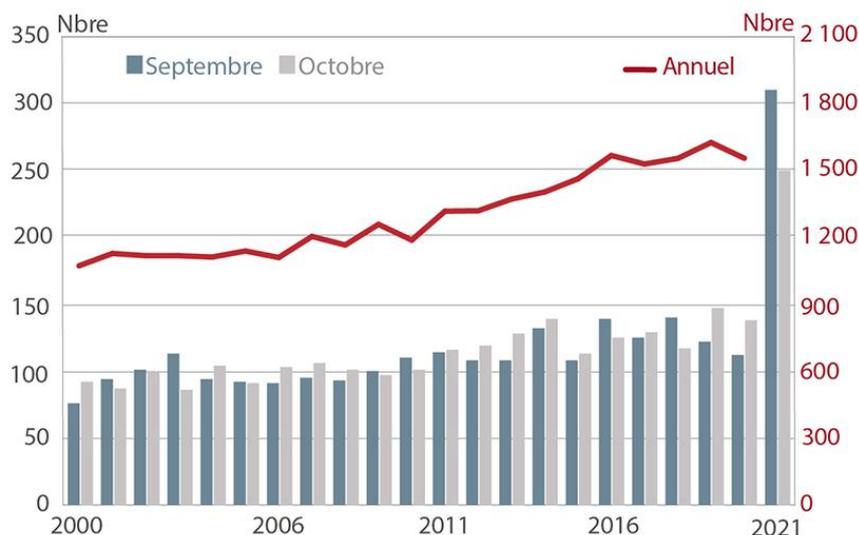
¹⁹ En comptabilisant le nombre de décès enregistrés par l'ISEE en hôpital et clinique.

²⁰ Données incluant les enfants nés vivants et viables, excluant les fœtus (voir le registre du CFM 2018 : VC, annexe 547, cotes 11036 à 11047 ; le registre du CFM 2019 : VC, annexe 548, cotes 11048 à 11058 ; le registre du CFM du 1^{er} janvier au 3 décembre 2020 : VC, annexe 549, cotes 11354 à 11355 ; le registre du CFM du 1^{er} au 31 décembre 2020 : VC annexe 550, cotes 11354 à 11355 ; le registre du CFM du 1^{er} janvier au 1^{er} juin 2021 : VC, annexe 551, cotes 11356 à 11362).

| Nombre de décès enregistrés par an | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-------|-------|-------|
| Nombre de défunts ayant transité par le CFM | 1 255 | 1 260 | 1 157 |
| dont décès hors Grand Nouméa | 107 | 107 | 86 |

Source : ISEE

28. Le CFM a accueilli autour de 1 200 corps par an entre 2018 et 2020 dont une centaine de corps liés à des décès survenus en dehors du Grand Nouméa.
29. Plus particulièrement, le CFM a accueilli 1255 corps sur les 1556 décès enregistrés en 2018²¹ en Nouvelle-Calédonie et 1260 corps sur 1600 décès enregistrés en 2019 en Nouvelle-Calédonie²², soit environ 80 % des corps des personnes décédées en Nouvelle-Calédonie.
30. Ainsi, la chambre funéraire du CFM de Nouméa est de loin la première chambre funéraire de la Nouvelle-Calédonie.
31. En outre, il convient également de relever **que la mortalité a considérablement augmenté au cours des mois de septembre et octobre 2021 durant la crise sanitaire de la covid-19 que traverse toujours, à la date de rédaction du présent rapport, la Nouvelle-Calédonie.**
32. Selon les données de l'ISEE, 350 décès sont survenus au mois de septembre 2021 soit 2,4 fois plus que le nombre moyen de décès enregistré un mois de septembre hors période Covid-19 (+ 144 %). 250 décès ont été enregistrés en octobre 2021, soit environ deux fois plus que le nombre moyen de décès survenus au cours des mois d'octobre de 2015 à 2019 (+ 98 %)²³.
33. Le tableau de l'ISEE, ci-dessous, représente l'évolution de la mortalité en Nouvelle-Calédonie sur 20 ans, notamment au cours des mois de septembre et octobre.



Source : ISEE

²¹ Voir les données de l'ISEE relatives à la mortalité en Nouvelle-Calédonie reproduites *supra*.

²² *Ibid.*

²³ Voir les statistiques de l'ISEE sur la mortalité en période de crise sanitaire liée à la covid-19, annexe 612-1, cotes 13828 et 13829.

B. Une réglementation du secteur très limitée en Nouvelle-Calédonie

34. Comme l'ont déjà souligné le rapport de la DAE sur le secteur des pompes funèbres rendu au gouvernement en 2020 et l'Autorité dans son avis n° 2021-A-03 du 12 octobre 2021, la réglementation du secteur prestations funéraires est très limitée et ne permet pas d'encadrer de manière exhaustive l'activité des opérateurs (1), y compris sur le plan de la protection des consommateurs (2), contrairement à la situation constatée en métropole.

1. La réglementation parcellaire des activités de pompes funèbres et la complexité de la répartition des compétences territoriales et communales

35. En Nouvelle-Calédonie, c'est le code des communes de la Nouvelle-Calédonie²⁴ (ci-après, le « code des communes ») qui s'applique. Or, ce dernier ne définit pas le service des pompes funèbres. Il se borne à fixer les pouvoirs de police administrative du maire : « *afin d'assurer le bon ordre, la sûreté, la sécurité et la salubrité publique* »²⁵, prévoit un droit à l'inhumation sans distinction de culte ou de croyance²⁶, et des dispositions liées à la fermeture du cercueil lorsque l'identité du défunt n'a pu être établie²⁷.
36. En dehors du code des communes de la Nouvelle-Calédonie, la réglementation calédonienne applicable à tout le territoire de la Nouvelle-Calédonie dans le secteur des pompes funèbres se limite aux textes suivants :
- la délibération modifiée n° 35 du 7 mars 1958 *portant règlement territorial relatif à l'hygiène municipale* laquelle fixe les conditions d'hygiène pour les corps des personnes mortes de maladies transmissibles²⁸ et a trait aux inhumations, exhumations et transports funéraires²⁹ ;
 - l'arrêté n° 2831 du 7 novembre 1988 relatif aux transports de corps avant mise en bière.
37. Les communes peuvent également adopter certaines règles spécifiques.
38. A Nouméa, par exemple, sont également applicables :
- l'arrêté communal n° 94/251 du 8 février 1994 réglementant l'activité des entreprises privées participant au service extérieur des pompes funèbres et notamment sur le démarchage à domicile. Ce dernier arrêté a été pris dans le cadre de l'article L. 131-2-4° du Code des

²⁴ Créé par l'article 4 de la loi organique n° 99-2010 du 19 mars 1999 relative à la Nouvelle-Calédonie.

²⁵ Voir l'article 131-2 du code des communes : « *La police municipale a pour objet d'assurer le bon ordre, la sûreté, la sécurité et la salubrité publiques. Elle comprend notamment : [...] 2° Le mode de transport des personnes décédées, les inhumations et les exhumations, le maintien du bon ordre et de la décence dans les cimetières, sans qu'il soit permis d'établir des distinctions ou des prescriptions particulières à raison des croyances ou du culte du défunt, ou des circonstances qui ont accompagné sa mort ; [...]* » .

²⁶ Voir l'article 131-6 du code des communes qui dispose que : « *Le maire ou, à défaut, le commissaire délégué pourvoit d'urgence à ce que toute personne décédée soit ensevelie et inhumée décemment, sans distinction de culte ni de croyance* ».

²⁷ Voir l'article L. 362-1 du code des communes : « *Si, lors de l'établissement de l'acte de décès mentionné à l'article 87 du code civil, l'identité du défunt n'a pu être établie, l'autorisation de fermeture du cercueil ne peut être délivrée qu'après exécution, dans un délai compatible avec les délais régissant l'inhumation et la crémation, des réquisitions éventuellement prises par le procureur de la République aux fins de faire procéder aux constatations et opérations nécessaires en vue d'établir l'identité du défunt.* ».

²⁸ Voir l'article 110 du code des communes : « *Les cadavres des personnes mortes de maladies transmissibles seront isolés immédiatement et les dispositions nécessaires seront prises pour assurer la mise en bière et l'inhumation, en exécution du décret du 27 avril 1889.* »

²⁹ Voir les articles 117 à 124 du code des communes.

communes métropolitain. Cet article concerne les prérogatives du maire en matière de police municipale relatives aux mesures visant à assurer l'ordre, la décence, la sécurité, la salubrité des cimetières communaux, le mode de transport des personnes décédées, les inhumations et les exhumations ;

– deux délibérations communales, l'une de 2018 portant approbation du règlement intérieur des cimetières municipaux (délibération n° 2018/418 du 22 mai 2018) et celle de 2019 modifiant le règlement intérieur des cimetières communaux suite à l'intégration de l'espace cinéraire (délibération n° 2019/413 du 28 mai 2019).

39. Ainsi, les activités couvertes par la réglementation calédonienne dédiée au secteur des pompes funèbres sont essentiellement liées à l'inhumation, à l'exhumation et au transport de corps avant et après mise en bière et dépendent souvent des priorités fixées par chaque commune.

40. A l'inverse, en métropole, le secteur est très réglementé sur l'ensemble du territoire national. Conformément à l'article L. 2223-19 du CGCT, relèvent du service extérieur des pompes funèbres les activités suivantes :

- Le transport des corps avant et après la mise en bière ;
- L'organisation des obsèques ;
- Les soins de conservation ;
- La fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires ;
- La gestion et l'utilisation des chambres funéraires ;
- La fourniture des corbillards et des voitures de deuil ;
- La fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations, à l'exception des plaques funéraires, emblèmes religieux, fleurs, travaux divers d'imprimerie et de la marbrerie³⁰.

41. Ce « service extérieur des pompes funèbres » peut être assuré non seulement par les communes ou leurs délégataires, mais aussi par toute entreprise ou association bénéficiaire d'une habilitation délivrée par le représentant de l'État dans le département, en application des dispositions de l'article L. 2223-23 du CGCT³¹.

³⁰ Voir en ce sens les décisions de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 17-D-13 du 27 juillet 2017 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres dans le département de l'Ain ; n° 11-D-14 du 20 octobre 2011 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres dans le département de la Manche ; n° 11-D-06 du 24 février 2011 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres à Tours et dans son agglomération ; les décisions du conseil de la concurrence métropolitain n° 08-D-09 du 06 mai 2008 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres à Lyon et dans son agglomération ; n° 05-D-39 du 05 juillet 2005 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres ; n° 04-D-70 du 16 décembre 2004 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres de la région de Saint-Germain-en-Laye ; n° 04-D-21 du 17 juin 2004 relative à des pratiques mises en œuvre sur le marché des pompes funèbres de la région grenobloise ; n° 03-D-33 du 03 juillet 2003 relative aux pratiques mises en œuvre par la régie municipale des pompes funèbres de Toulouse ; n° 03-D-15 du 17 mars 2003 relative à la situation de la concurrence dans le secteur des pompes funèbres de Vitré et des communes limitrophes ; n° 00-D-59 relative à des pratiques mises en œuvre par la société PFG (nouvellement OGF) dans le secteur des pompes funèbres dans le département de la Seine-Maritime.

³¹ *Ibid.*

2. Les règles applicables en matière de protection des consommateurs

42. Pour mémoire, d'un point de vue commercial, la délibération modifiée n° 14 du 6 octobre 2004 *portant réglementation économique*, et notamment les articles 26 et 27 précisent **l'obligation d'informer le consommateur, préalablement à tous travaux**, sur un nombre d'informations spécifiques ainsi que **l'obligation d'établir un devis** présentant les travaux et/ou services qui seront engagés :
- la date de rédaction ;
 - le nom et l'adresse de l'entreprise ;
 - le nom du client et le lieu d'exécution de l'opération ;
 - le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit nécessaire à l'opération prévue : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique et la quantité prévue ;
 - les frais de déplacement ;
 - la somme globale à payer hors taxes et toutes taxes comprises ;
 - la durée maximale que prendra l'intervention à compter de la commande ;
 - la durée de validité de l'offre ;
 - l'indication du caractère payant ou gratuit du devis.
43. Dans tous les cas, le devis établi, en double exemplaire, doit également comporter l'indication manuscrite datée et signée du consommateur : « *devis reçu avant l'exécution des travaux* ». Le prestataire conserve le double du devis pendant une période de douze mois. Ces dispositions ne s'appliquent pas aux interventions effectuées en situation d'urgence absolue, en tant qu'elles se limitent à faire cesser un danger manifeste pour la sécurité des personnes ou l'intégrité des locaux.
44. En outre, lorsque l'entreprise reçoit la clientèle dans ses locaux, **les informations relatives aux prestations commerciales proposées doivent faire l'objet d'un affichage visible et lisible à l'intérieur de ces locaux de l'endroit où se tient la clientèle**. Lorsque la prestation est offerte sur le lieu d'intervention, les entreprises présentent, préalablement à tout travail, un document écrit contenant ces informations.
45. De même, **les règles de facturation** sont précisées à l'article 46 de la délibération précitée qui dispose que « *pour les besoins des particuliers et pour leur destination personnelle, tout commerçant, à l'occasion d'une vente au détail, tout prestataire de services, à l'occasion d'une prestation effectuée, est tenu, lorsque le client lui en fait la demande, de remettre à celui-ci une note, fiche, bordereau ou facture, numéroté, indiquant les éléments suivants en langue française* » :
- la date de rédaction ;
 - le nom, l'adresse du prestataire et le numéro de ridet ;
 - le nom du client sauf opposition de celui-ci ;
 - la date et le lieu d'exécution de la prestation ;

- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu soit, dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique, quantité fournie ;
 - la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises ainsi que la nature et le montant des taxes.
46. Le contrôle du respect de ces **règles de protection du consommateur** relève de la compétence de la DAE et les sanctions susceptibles d'être infligées en cas de manquements sont des amendes pénales prononcées par le tribunal, à savoir une **contravention de 3^e classe en cas de violation de l'obligation d'information préalable des consommateurs (soit 54 000 F.CFP maximum) et une contravention de 5^e classe en cas de manquement à l'obligation d'établir un devis ou de délivrance d'une facture (soit 180 000 F.CFP maximum).**
47. **A l'inverse, en métropole, la réglementation a renforcé les obligations relatives à l'information du consommateur considéré comme vulnérable lorsqu'il est confronté au deuil d'un proche.**
48. Le CGCT prévoit l'information du consommateur tout au long du processus de l'organisation des obsèques. Ainsi la liste des entreprises locales de pompes funèbres habilitées dans le département est obligatoirement tenue à disposition des familles :
- dans les établissements de santé et les mairies ;
 - dans les chambres mortuaires et funéraires vers lesquelles peuvent être transférés les défunts.
49. Le démarchage pour les prestations funéraires est interdit et la loi condamne toute personne qui à l'occasion d'un décès aura, directement ou indirectement, permis à une entreprise de se présenter au consommateur.
50. De plus, toute entreprise de pompes funèbres doit établir **une documentation générale** où doivent figurer les prix de chaque fourniture et prestation avec la mention de leur caractère obligatoire ou facultatif. La réglementation exige en effet que cette documentation soit constamment présentée à la vue de la clientèle et consultable par elle.
51. Toute entreprise de pompes funèbres est également dans l'obligation de remettre **un devis gratuit écrit, détaillé et standardisé au consommateur.**
52. L'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires a rendu obligatoire **l'utilisation d'un devis-type** qui donne aux consommateurs des éléments de référence et de comparaison en instaurant une terminologie et des rubriques comparables. **Les prestations qui sont courantes, celles qui sont optionnelles et celles effectuées pour le compte de tiers doivent figurer respectivement dans trois colonnes distinctes.**
53. **Ainsi, le devis chiffré doit être détaillé et faire apparaître, dans chaque colonne, les produits et les prestations sous 8 rubriques en indiquant :**
- **le descriptif** (par exemple l'essence, la nature du bois et les finitions du cercueil lequel représente une part importante des frais d'obsèques) et le prix TTC de chaque fourniture ou prestation. Le caractère obligatoire ou facultatif de chaque prestation doit être également précisé ;

- **les montants nets** (remises déduites) des prestations et fournitures effectuées par chaque organisme ou entreprise tierce que vous avez désigné (cultes, fleuristes, insertion presse, marbriers) ;
 - **les honoraires** correspondant à votre représentation auprès des diverses administrations, ainsi que les montants demandés par ces organismes (taxe municipale, vacation de police).
54. En l'état actuel de la législation, seul le cercueil avec quatre poignées, à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, la plaque d'identité ainsi que l'opération d'inhumation ou de crémation, avec le cendrier cinéraire a un caractère obligatoire.
55. Les opérateurs funéraires peuvent ajouter des prestations complémentaires ne figurant pas au devis type figurant à l'annexe de l'arrêté du 23 août (par exemple : cercueil hermétique, exhumation, achat de concession, etc.) à condition qu'elles soient insérées dans la colonne et à l'étape (1 à 8) correspondant à la nature de la prestation.
56. Si un différend apparaît avec un prestataire ou un sous-traitant, seule l'entreprise à qui le consommateur a confié les obsèques est responsable.
57. Enfin, la législation métropolitaine encadre également le financement des funérailles par l'intermédiaire d'un **contrat assurance décès** (qui permet à une personne bénéficiaire de recevoir un capital lors de son décès sans obligation d'affecter cette somme à l'organisation des obsèques) ou d'un **contrat obsèques**.
58. Le contrat obsèques peut être souscrit :
- auprès d'une entreprise de pompes funèbres ; un descriptif précis des obsèques est joint au contrat et le bénéficiaire, l'entreprise de pompes funèbres désignée, s'engage à organiser les obsèques conformément au contrat ;
 - auprès d'un organisme financier portant sur la souscription d'un capital pour un montant forfaitaire qui permettra de faire réaliser les obsèques suivant un descriptif établi à l'avance par une entreprise de pompes funèbres, partenaire de cet organisme.
59. La loi fait obligation à l'entreprise de pompes funèbres ou à l'organisme financier auprès desquels le contrat obsèques est souscrit de faire signer conjointement au consommateur un contrat d'assurance afin que la gestion des fonds destinés aux obsèques soit confiée à une compagnie d'assurances.
60. Le législateur a pris des dispositions visant à mieux protéger le consommateur, ainsi :
- **le contrat doit donc être assorti d'un descriptif détaillé des prestations** indispensables au bon déroulement des obsèques qui devront être réalisées au moment du décès du souscripteur. Toute clause d'un contrat prévoyant des prestations d'obsèques à l'avance sans que le contenu détaillé de ces prestations soit défini est réputée non écrite ;
 - **le souscripteur peut modifier le contrat** (nature des obsèques, mode de sépulture, contenu des prestations et fournitures funéraires, opérateur habilité désigné pour exécuter les obsèques) le ou les changements effectués à fournitures et prestations équivalentes ne donnant droit à la perception que des seuls frais de gestion prévus par les conditions générales souscrites.
61. L'ensemble de ces dispositions législatives et réglementaires nationales ne sont toutefois pas applicables en Nouvelle-Calédonie.

§2. L'offre de prestations de pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie

62. L'offre de prestations de pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie émane non seulement d'opérateurs privés, mais également d'acteurs publics (A). Les prestations proposées sont très diversifiées et les prix extrêmement variables entre les opérateurs (B).

A. Les opérateurs du secteur

1. Les opérateurs funéraires privés

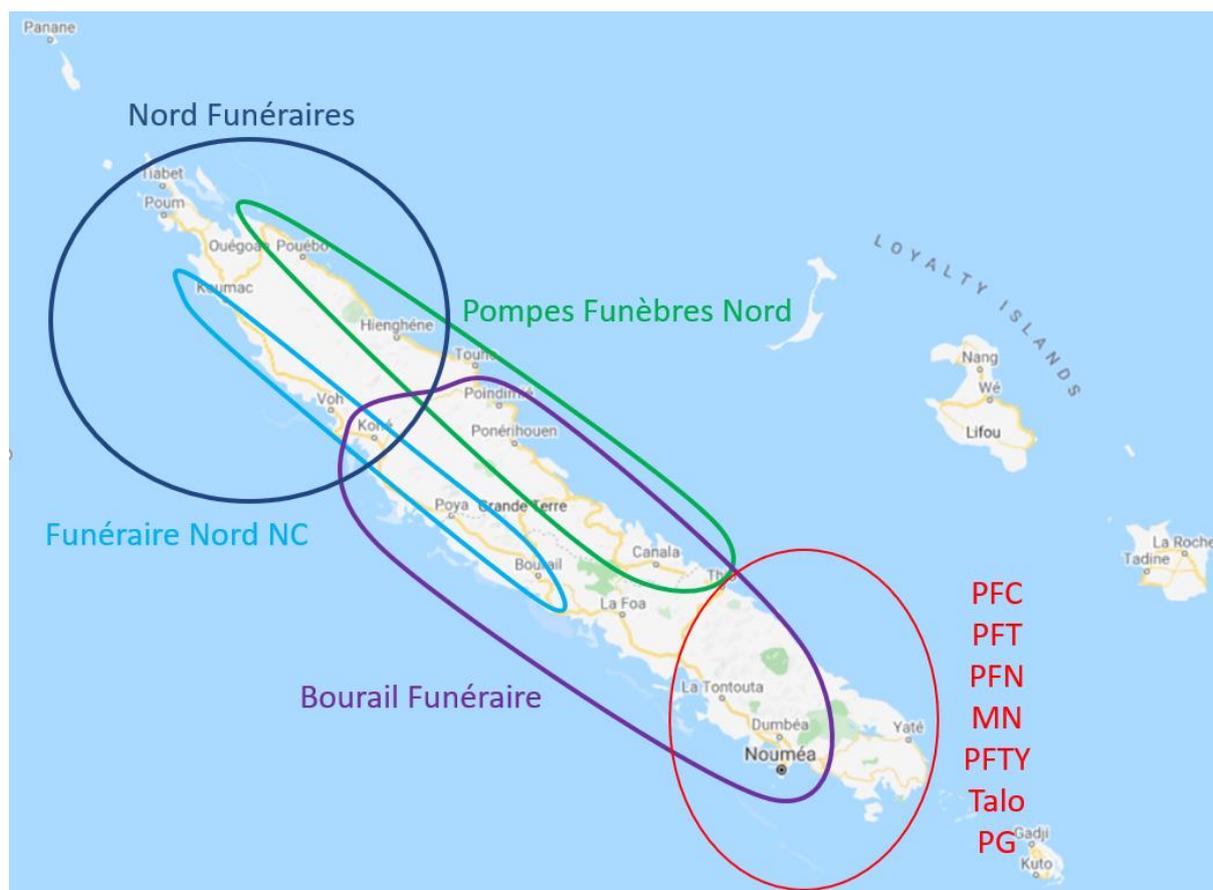
63. A titre liminaire, l'Autorité rappelle que la notion d'entreprise est large en droit de la concurrence et comprend toute entité exerçant une activité économique, indépendamment du statut juridique de cette entité et de son mode de financement³². L'entreprise doit être comprise comme désignant une unité économique, même si, du point de vue juridique, celle-ci est constituée de plusieurs personnes physiques ou morales³³. Ainsi, différentes sociétés appartenant à un même groupe constituent une unité économique, et donc une entreprise, si ces sociétés ne déterminent pas de façon autonome leur comportement sur le marché³⁴.
64. Dans le cadre du présent avis, lorsque l'Autorité fait référence à un opérateur, elle vise une entreprise au sens du droit de la concurrence, comprenant l'ensemble des sociétés appartenant à un même groupe, détenues et contrôlées par la ou les même(s) personne(s).
65. Il existe onze opérateurs funéraires privés en Nouvelle-Calédonie, dont sept principalement actifs dans le Grand Nouméa (a) et quatre répartis sur le reste de la Grande Terre (b). Aucun opérateur de pompes funèbres ne se trouve ainsi sur les îles de la Nouvelle-Calédonie comme le montre le schéma suivant.

³² Voir l'arrêt CJCE, 23 avril 1991, Klaus Höfner et Fritz Elser/Macrotron GmbH, C-41/90, Rec. I p.1979.

³³ Voir les arrêts CJCE, 10 septembre 2009, Akzo Nobel e.a./Commission, C-97/08 P, Rec. 2009 p. 1-8237, point 55 ; CJCE, 29 mars 2011, ArcelorMittal Luxembourg/Commission et Commission/ArcelorMittal Luxembourg e.a., C-201/09 P et C-216/09 P, Rec. 2011 p. 1-2239, point 95 ; CJCE, 29 septembre 2011, Elf Aquitaine/Commission, C-521/09 P, Rec. 2011 p. 1-8947, point 53 ; Cour d'appel de Paris du 29 mars 2012, Lacroix Signalisation e.a., n° 2011/01228, p. 18.

³⁴ Voir l'arrêt CJUE, 1er juillet 2010, AstraZeneca / Commission, T-321/05, Rec p.II-2805.

Répartition des opérateurs funéraires en Nouvelle-Calédonie



Source : Google, ACNC

a. Les opérateurs funéraires du Grand Nouméa

66. L'Autorité dénombre 11 sociétés et deux patentés actifs dans le secteur des pompes funèbres représentant les sept opérateurs de pompes funèbres suivants :
- Les sociétés gérées par M ET Mme [Z] : Pompes Funèbres Calédoniennes, Transcorps et Transmortem
67. Monsieur [Z] est co-gérant avec son épouse des sociétés PFC, Transcorps et Transmortem³⁵.
68. La distinction entre les activités des trois sociétés n'est cependant pas claire, en particulier s'agissant de la société Transmortem, son gérant ayant déclaré au service d'instruction que toutes ses sociétés sont actives dans le secteur des pompes funèbres « à l'exception de Transmortem »³⁶.
69. Interrogé sur les prestations fournies par la société Transmortem, M. [Z] a déclaré : « je ne sais même pas »³⁷.
70. Pourtant, la société Transmortem apparaît sur les listes et plannings de rotation du CHT, ainsi que sur les listes d'opérateurs funéraires des communes de Nouméa et Païta.

³⁵ Voir les extraits Kbis des sociétés PFC, annexe 72, cote 5455 ; Transcorps, annexe 45, cote 2243 et Transmortem, annexe 47, cote 2248.

³⁶ Voir l'audition du gérant de la société PFC : VC, annexe 5, cote 1983 ; VNC, annexe 5-1, cote 11493.

³⁷ *Ibid.*

71. La société Transmortem est également absente des différents supports commerciaux de l'entreprise qui arbore la marque « PFC & Transcorps » correspondant au nom de ses deux autres sociétés.
72. En outre, le siège de la société Transmortem est établi « 40 route Baie des Dames, Ducos 98800 Nouméa »³⁸. Cette adresse correspond au lieu de stockage de matériel et d'entrepôt de corps de la société PFC³⁹. La visite du service d'instruction à ce lieu a permis de constater que ce lieu n'est pas destiné à recevoir du public et qu'aucune enseigne n'y fait référence à la société « Transmortem ».
73. La société Transmortem affiche également un chiffre d'affaires en 2020 de 2,25 millions de F.CFP⁴⁰ qui contraste avec plus de 246 millions de F.CFP de chiffre d'affaires de la société PFC la même année⁴¹.
74. Enfin, selon son gérant, la société « *Transcorps offre surtout des prestations liées au transport de corps* »⁴², précisant : « *Il y a une refacturation en interne en compta sur les prestations de Transcorps pour PFC. Je ne connais pas la répartition de nos véhicules de transport de corps réfrigérés par société.* ».
75. La société Transcorps est établie au « *Centre Commercial La Belle Vie – PK 04 98800 Nouméa* »⁴³, tandis que la société PFC a son siège « *20 rue Duquesne Immeuble Espace Moselle - Quartier Latin 98800 Nouméa* »⁴⁴.
76. Les deux établissements arborent cependant la même enseigne « *PFC & Transcorps* », accompagnée de l'inscription « *Pompes Funèbres Calédoniennes* ».
77. Par ailleurs, la société Transcorps a réalisé un chiffre d'affaires de 8,2 millions de F.CFP en 2020⁴⁵, bien inférieur à celui de la société PFC la même année⁴⁶.
78. Il apparait ainsi que les activités de pompes funèbres sont concentrées autour de la société PFC.
79. S'agissant des prestations fournies par la société PFC, son gérant a déclaré au service d'instruction proposer des prestations de transport de corps avant mise en bière et assurer, à la demande des familles, « *toutes les démarches jusqu'à l'inhumation, la crémation, le voyage du corps par avion à l'international* »⁴⁷.
80. S'agissant des infrastructures et moyens matériels des sociétés PFC, Transcorps et Transmortem, son gérant a déclaré au service d'instruction : « *On a trois véhicules de transport de corps avec caisson réfrigéré, trois corbillards, un véhicule de tourisme, un fourgon de transport.*
81. *Nous avons un entrepôt de corps réfrigéré d'une capacité de cinq corps à Ducos dans un local sécurisé. On est assuré spécifiquement pour l'entrepôt de corps. Il y a deux portes sécurisées à*

³⁸ Voir l'extrait Kbis de la société Transmortem, annexe 47, cote 2248.

³⁹ « *Notre lieu de stockage de matériel et lieu d'entrepôt de corps de défunts est à Ducos (40 avenue de la baie des Dames).* » (voir l'audition du gérant de la société PFC : VC, annexe 5, cote 1983 ; VNC, annexe 5-1, cote 11493.

⁴⁰ Voir les comptes 2020 de la société Transmortem, annexe 101, cote 11257. La société Transmortem affichait cependant un résultat excédentaire de 209 991 F.CFP cette même année, soit un taux de rentabilité de 9,3%.

⁴¹ Voir les comptes 2020 de la société PFC, annexe 99, cote 11211.

⁴² Voir l'audition du gérant de la société PFC : VC, annexe 5, cote 1983 ; VNC, annexe 5-1, cote 11493.

⁴³ Voir l'extrait Kbis de la société Transcorps, annexe 45, cote 2243.

⁴⁴ Voir l'extrait Kbis de la société PFC, annexe 72, cote 5455.

⁴⁵ Voir les comptes 2020 de la société Transcorps, annexe 100, cote 11237. La société Transcorps affichait par ailleurs un résultat déficitaire de 2 millions de F.CFP cette même année.

⁴⁶ Voir les comptes 2020 de la société PFC, annexe 99, cote 11211. La société PFC affichait un résultat excédentaire de 41,87 millions de F.CFP cette même année, soit un taux de rentabilité de 17%.

⁴⁷ Voir l'audition du gérant de la société PFC : VC, annexe 5, cote 1982 ; VNC, annexe 5-1, cote 11492.

franchir, une alarme incendie et une alarme si le frigo monte en température relayés par une plateforme sur mon téléphone. Il y a aussi un système de vidéo-surveillance ».

ii. Les sociétés gérées par M. [Y] : Pompes Funèbres Transfunéraire, Transfunéraire et Transport de Corps

82. Monsieur [Y] est gérant des sociétés Pompes Funèbres Transfunéraire, Transfunéraire et Transport de Corps⁴⁸.
83. La distinction entre les activités des trois sociétés n'est cependant pas claire. Les trois sociétés ont en effet leur siège à la même adresse, soit 230 RT 1 à Nouméa⁴⁹. L'enseigne « Pompes Funèbres Transfunéraire » est par ailleurs la seule à apparaître sur les documents publicitaires en libre-service à l'accueil de l'agence⁵⁰.
84. Le chiffre d'affaires de la société PFT, de plus de 125 millions de F.CFP en 2020⁵¹, contraste également avec ceux des sociétés Transfunéraire et Transport de Corps, lesquelles ont réalisé un chiffre d'affaires en 2020 de 12 millions⁵² et 5 millions de F.FCP⁵³ respectivement⁵⁴.
85. Il apparaît ainsi que les activités de pompes funèbres sont concentrées autour de la société PFT.
86. S'agissant des prestations fournies par la société PFT, son gérant a indiqué au service d'instruction : « *La société PFT offre des prestations de transport de corps, de soin de corps des défunts, d'organisation des obsèques incluant le fossoyage, l'incinération. Nous avons aussi une activité de marbrerie* »⁵⁵, précisant : « *La marbrerie n'est pas une prestation de PF en tant que telle* »⁵⁶.
87. S'agissant des infrastructures et moyens matériels des sociétés PFT, Transfunéraire et Transport de corps, M. [Y] a déclaré : « *Chaque entreprise de transport de corps a son véhicule. Il y a donc 3 véhicules de transport de corps, 2 corbillards et 1 véhicule de livraison. J'utilise aussi des prestataires.* »⁵⁷.

iii. Les sociétés gérées par les époux [X] : Pompes Funèbres Nouméennes, Assistance Décès, Espace Funéraire Beyneix Pierre et Art Construction

88. Les époux [X] sont gérants des sociétés PFN⁵⁸ et Art Construction⁵⁹. Par ailleurs, Mme Beyneix exerce également sous l'enseigne « Assistance Décès »⁶⁰ et son époux M. [X], sous l'enseigne « Espace Funéraire Beyneix Pierre »⁶¹.

⁴⁸ Voir les extraits Kbis des sociétés PFT, annexe 237, cote 10248 ; Transfunéraire, annexe 238, cote 10251 et Transport de corps, annexe 239, cote 10254.

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ Voir les documents publicitaires 1 et 2 de la société PFT : annexe 189, cotes 8330 à 8331 ; annexe 190, cote 8333.

⁵¹ Voir les comptes 2020 de la société PFT, annexe 519-4, cote 11564.

⁵² Voir les comptes 2020 de la société Transfunéraire, annexe 519-5, cote 11583.

⁵³ Voir les comptes 2020 de la société Transport de Corps, annexe 519-6, cote 11591.

⁵⁴ Les résultats des sociétés PFT, Transfunéraire et Transport de Corps en 2019 étaient respectivement 256 394 F.CFP, 68 888 F.CFP et -117 406 F.CFP, soit des taux de profitabilité de 0,2%, 0,5% et -2,2%

⁵⁵ Voir l'audition du gérant de la société PFT, annexe 187, cote 8304.

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ *Ibid.*, cote 8305.

⁵⁸ Voir l'extrait Kbis de la société PFN, annexe 186-5, cotes 13985 à 13986.

⁵⁹ Voir l'extrait Kbis de la société Art Construction, annexe 186-6, cotes 14011 à 14013.

⁶⁰ Voir l'extrait Kbis de Christiane Puech et son enseigne « Assistance Décès », annexe 186-3, cote 13981.

⁶¹ Voir l'extrait Kbis de Pierre Beyneix et de son enseigne « Espace Funéraire Beyneix Pierre », annexe 186-4, cote 13983.

89. La distinction entre ces quatre entités – notamment entre PFN, Assistance Décès et Espace Funéraire Beyneix Pierre – n’est cependant pas claire. Elles ont d’ailleurs toutes pour siège ou établissement principal la même adresse : 22 rue Dame Lechanteur Orphelinat à Nouméa⁶².
90. Ce constat a été confirmé par les déclarations de leur gérant lors de son audition : « *Nous avons créé plusieurs sociétés pour obtenir des permanences sur le planning du CHT qui est une importante source d’activité* »⁶³, précisant : « *En réalité, l’activité de pompes funèbres se concentre sur PFN et Art Construction* »⁶⁴.
91. Interrogé sur les prestations fournies par la société PFN, son gérant a déclaré au service d’instruction : « *A PFN, nous faisons tout, y compris avec notre société ART-Construction qui s’occupe du Granit, nous ne faisons quasiment pas appel à des sous-traitants.*
- Nous ne touchons pas à un corps si nous n’avons pas un acte contractuel. Nous faisons signer à la famille un mandat.*
- Nous prenons ensuite en charge le transport du défunt.*
- L’organisation administrative des obsèques est intégralement prise en charge par notre société.*
- Ensuite, nous organisons la veillée, les lieux et droit d’inhumation et de crémation.*
- Il n’y a que 3 façons de partir de cette terre : inhumation, crémation, ou transfert.*
- Pour un transfert en dehors du territoire, nous avons besoin de l’autorisation de la commune d’accueil du lieu d’inhumation du défunt par exemple.*
- Nous réalisons également les prestations de soins et de préparation des corps.*
- Nous sommes les seuls thanatopracteurs avec mon fils sur le territoire.*
- Nous organisons également les veillées, fermeture des cercueils et convoi funéraires. Nous nous occupons également du devenir des cendres (dispersion et transport), nous prenons en charge les formalités à ce sujet.*
- Nous pouvons également réaliser le post-mortem. On peut faire de la reconstruction du visage du défunt. »*⁶⁵.
92. S’agissant des infrastructures et moyens matériels de la société PFN, son gérant a déclaré au service d’instruction : « *Nous avons notre local commercial à l’orphelinat, une chambre funéraire au pont des français. Un centre funéraire composé d’une salle de préparation (prévue pour les autopsies), d’une salle de veille, d’une salle d’accueil aux familles, crématorium et salle omni-cultes. Nous avons fait ce centre funéraire aux normes européennes pour anticiper, malgré le fait qu’aucune réglementation ne s’applique en la matière en Nouvelle-Calédonie. PFN possède un véhicule [de transport de corps avant mise en bière], la société Assistance décès possède un véhicule [de transport de corps avant mise en bière], la société Espace funéraire Pierre Beyneix possède un véhicule [de transport de corps avant mise en bière]* »⁶⁶.

⁶² Voir l’extraits Kbis de la société PFN, annexe 186-5, cotes 13985 à 13986 ; l’extrait Kbis de la société Art Construction, annexe 186-6, cotes 14011 à 14013 ; l’extrait Kbis de Christiane Puech et son enseigne « Assistance Décès », annexe 186-3, cote 13981 ; l’extrait Kbis de Pierre Beyneix et de son enseigne « Espace Funéraire Beyneix Pierre », annexe 186-4, cote 13983.

⁶³ Voir l’audition du gérant de la société PFN : VC, annexe 105, cote 5688 ; VNC, annexe 105-1, cote 11509.

⁶⁴ *Ibid.*

⁶⁵ *Ibid.*, cote 11508.

⁶⁶ *Ibid.*, cote 11 510.

93. La société PFN a réalisé un chiffre d'affaires de 137 millions de F.CFP lors de l'exercice clos le 30 juin 2019 et 154 millions de F.CFP lors de l'exercice clos le 30 juin 2020⁶⁷. Son résultat, en 2020, était excédentaire de 7 millions de F.CFP, soit un taux de rentabilité de 4,6%
94. Par ailleurs, la société Art Construction, active dans le secteur des pompes au travers ses prestations techniques notamment de fosseage⁶⁸, a réalisé un chiffre d'affaires de 26,7 millions de F.CFP lors de l'exercice clos le 30 juin 2019 et 25,9 millions de F.CFP lors de l'exercice clos le 30 juin 2020⁶⁹.

iv. Les sociétés gérées par M. [W] : Pacific Granit et AZ Décès

95. M. [W] est le gérant des sociétés Pacific Granit⁷⁰ et AZ Décès⁷¹.
96. Interrogé sur les prestations fournies par Pacific Granit, M. [W] a déclaré au sujet de la société Pacific Granit que : « 90% de ce chiffre d'affaires est constitué de l'activité fosseage en 2020 et 10% de vente de granit »⁷².
97. S'agissant de la société AZ Décès, son gérant a indiqué au service d'instruction qu' : « Elle a très peu d'activités, c'est une société un peu en sommeil. La société ne réalise que quelques prestations de transport de corps »⁷³.
98. Il apparaît en effet que l'activité de la société AZ Décès est en berne, son chiffre d'affaires étant de 2,5 millions de F.CFP en 2019⁷⁴.
99. D'autres opérateurs ont confirmé ce point au service d'instruction, M. [Y] déclarant : « Je tiens à préciser que le numéro de téléphone d'AZ décès présent sur la liste du CHT ne fonctionne pas à ce jour »⁷⁵, tandis que M. [V] a indiqué : « AZ Décès Pompes Funèbres est un transporteur sans camion qui sous-traite à PFC. L'appel est probablement basculé directement vers Transcorps »⁷⁶.
100. Concernant les infrastructures et moyens matériels de ces deux sociétés, M. [W] a déclaré : « j'ai un camion plateau pour Pacific Granit avec une mini pelle et du petit matériel de fosseage. J'ai un petit dock sur Nouméa. Pour la société Az Décès, j'ai un fourgon avec un caisson frigorifique »⁷⁷.

v. La société Marbrerie Nouméenne

101. Messieurs [T et U] et Madame [S] sont les gérants de la société Marbrerie Nouméenne⁷⁸.
102. Interrogé sur les prestations fournies par Marbrerie Nouméenne, M. [T] a déclaré au service d'instruction : « Actuellement, nous faisons de la vente de monuments funéraires et de la pose de caveaux. [...] A côté, nous sommes aussi une société de pompes funèbres. Nous vendons les

⁶⁷ Voir les comptes 2019 de la société PFN, annexe 179, cote 7170 ; les comptes 2020 de la société PFN, annexe 180, cote 7199.

⁶⁸ « Construction de caveaux et faux-caveaux. » (voir l'extrait Kbis de la société Art Construction, annexe 186-6, cote 14012).

⁶⁹ Voir les comptes 2019 de la société Art Construction, annexe 179, cote 7031 ; les comptes 2020 de la société Art Construction, annexe 180, cote 7056.

⁷⁰ Voir l'extrait Kbis de la société Pacific Granit, annexe 103, cote 11269.

⁷¹ Voir l'extrait Kbis de la société AZ Décès, annexe 102, cote 11266.

⁷² Voir l'audition du gérant de la société AZ Décès, annexe 243, cote 7604.

⁷³ Ibid.

⁷⁴ Voir les tableaux de chiffres d'affaires 2015 à 2019 des sociétés Pacific Granit et AZ Décès, annexe 246, cote 7621.

⁷⁵ Voir l'audition du gérant de la société PFT, annexe 187, cote 8310.

⁷⁶ Voir l'audition du gérant de Yann Tixier : VC, annexe 284, cote 8021 ; VNC, annexe 11546.

⁷⁷ Voir l'audition du gérant de la société AZ Décès, annexe 243, cote 7604.

⁷⁸ Voir l'extrait Kbis de la société Marbrerie Nouméenne.

cercueils avec toutes les prestations qui vont avec : préparation de corps, transports en brousse de corps avec ou sans cercueil avec notre camion réfrigéré, inhumation. Nous sous-traitons à un fossoyeur le creusement de tombes [fossoyage]. Il s'agit de Pacific Granit. ».

103. S'agissant des moyens matériels de la société, M. [T] a indiqué : « *En PF, nous avons un corbillard, un véhicule de transport de corps avec un caisson réfrigéré* »⁷⁹.
104. La société Marbrerie Nouméenne a réalisé un chiffre d'affaires de 82,1 millions de F. CFP en 2019 et 82,9 millions de F.CFP 2020⁸⁰. Son résultat était en revanche de 4,4 millions de F.CFP en 2019, mais de -4,1 millions de F.CFP en 2020.

vi. Yann Tixier

105. Yann Tixier opère en son nom propre dans le secteur des pompes funèbres en son nom propre⁸¹, sous l'enseigne : « *Prestataire Funéraire Yann Tixier* »⁸².
106. Interrogé sur les prestations fournies par Yann Tixier, celui-ci a indiqué au cours de son audition : « *Je m'occupe du transport de corps, de préparation de corps et depuis deux/trois mois j'assiste les médecins légistes, reconditionne les corps. Je fais aussi les cérémonies religieuses lorsque les sociétés de PF me le demandent. Je fais aussi les transports sur la brousse, et aussi depuis les établissements de santé. Les autres sociétés de pompes funèbres peuvent m'appeler lorsqu'elles ont besoin d'un transporteur.*», ajoutant : « *Il arrive que des familles qui connaissent mes compétences me demandent de faire le transport, la préparation du corps. Je ne fais pas le reste* »⁸³.
107. Ainsi, Yann Tixier offre principalement des prestations liées au transport de corps et des soins de conservation à la demande de sociétés de pompes funèbres.
108. S'agissant des moyens matériels de la société, Yann Tixier dispose d'un véhicule de transport de corps avec caisson réfrigéré⁸⁴.
109. Le chiffre d'affaires de Yann Tixier a été de 9,7 millions de F.CFP en 2019 et de 11,1 millions de F.CFP en 2020⁸⁵. Son résultat était en revanche de 3,8 millions de F.CFP en 2019 et de 5,8 millions de F.CFP en 2020.

vii. Pétélo Talo

110. Pétélo Talo opère dans le secteur des pompes funèbres en son nom propre⁸⁶, sous l'enseigne « *Talo Transport de Corps* »⁸⁷.
111. Il propose uniquement des prestations de transport de corps avant et après mise en bière⁸⁸, précisant : « *Je suis indépendant, mais je travaille aussi pour PFC. Monsieur [Z] est le seul à me faire travailler* »⁸⁹.

⁷⁹ Voir l'audition du gérant de la société AZ Décès, annexe 243, cote 7605.

⁸⁰ Voir les liasses fiscales de Marbrerie Nouméenne, annexe 519-7, cote 11599.

⁸¹ « *Je travaille en freelance* » voir l'audition de Yann Tixier : VC, annexe 284, cote 8015 ; VNC, annexe 284-1, cote 11540).

⁸² Voir l'extrait Kbis de Yann Tixier.

⁸³ Voir l'audition de Yann Tixier : VC, annexe 284, cote 8015 ; VNC, annexe 284-1, cote 11540

⁸⁴ *Ibid.*

⁸⁵ Voir les liasses fiscales de « PRESTATAIRE FUNERAIRE TIXIER YANN », annexe 519-8, cote 11618.

⁸⁶ « *Je suis patenté pour cette activité.* » (voir l'audition de Pétélo Talo, annexe 337, cote 295).

⁸⁷ Voir l'extrait Kbis de Pétélo Talo.

⁸⁸ Voir l'audition de Pétélo Talo, annexe 337, cote 295.

⁸⁹ *Ibid.*, cote 296.

112. S'agissant des moyens matériels de la société, Pételo Talo dispose d'un véhicule de transport de corps avec caisson réfrigéré⁹⁰.

b. Les opérateurs funéraires de brousse

113. L'Autorité dénombre 4 opérateurs funéraires privés en brousse situés respectivement à Bourail, Pouembout, Koumac et Poindimié.

i. Bourail Funéraire

114. Bourail Funéraire est une société à responsabilité limitée située à Bourail. Au départ, simple enseigne sans personnalité juridique en 2012, la société Bourail Funéraire a été immatriculée au RCS de Nouméa le 13 septembre 2018⁹¹. Elle est détenue et gérée par Mme [R]⁹².

115. Selon son extrait Kbis, elle propose des prestations de pompes funèbres à savoir « *l'organisation des obsèques* » et « *les transports funéraires* », mais également la vente d'articles funéraires et de marbrerie⁹³.

116. Interrogée sur les activités de la société Bourail Funéraire, sa gérante a déclaré : « *Je fais tout de A à Z : le transport de corps avant et après mise en bière, la préparation, la mise en bière, la veillée. Les fossoyeurs de la mairie s'occupent du reste. Je loue la morgue de Bourail à la commune. Je ne fais pas de thanatopraxie. A la demande des familles et lorsque cela est nécessaire, j'appelle Yann Tixier pour qu'il s'en charge.* »

117. S'agissant des moyens de la société Bourail Funéraire, sa gérante a indiqué : « *J'ai deux véhicules funéraires avec caissons réfrigérés pour le transport de corps avant et après mise en bière et un corbillard qui sert pour les enterrements et les personnes fortes une fois leur corps mis en bière* »⁹⁴, mais également une « *boutique avec réserve* »⁹⁵ et un container pour le stockage des cercueils et du matériel nécessaire à leur habillage⁹⁶ ».

118. Les chiffres d'affaires de la société Bourail Funéraire en 2019 et 2020 ont été respectivement de 9,7 millions de F.CFP (6 mois) et 18,9 millions de F.CFP (12 mois)⁹⁷. Son résultat était en revanche de 3,27 millions de F.CFP en 2019 et de 2,88 millions de F.CFP en 2020.

ii. Funéraire Nord NC

119. Funéraire Nord NC est une société à responsabilité limitée, créée en 2016 et située à Pouembout. Elle est détenue et gérée par Mme [P]⁹⁸.

120. Selon son extrait Kbis, la société Funéraire Nord NC exerce les activités relatives au « *Service extérieur des pompes funèbres* »⁹⁹.

121. En réalité, ses activités se limitent à la vente d'articles funéraires dont des cercueils et au transport de corps avant et après mise en bière¹⁰⁰. A cet égard, la gérante de la société Funéraire Nord NC a d'ailleurs déclaré au service d'instruction : « *Je ne me sens pas d'exercer d'autres*

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ Voir l'audition de la gérante de la société Bourail Funéraire, annexe 335, cote 16 ; l'extrait Kbis de la société Bourail Funéraire, annexe 336-5, cote 12874.

⁹² *Ibid.*

⁹³ Voir l'extrait Kbis de la société Bourail Funéraire, annexe 336-5, cote 12874.

⁹⁴ Voir l'audition de la gérante de la société Bourail Funéraire, annexe 335, cote 16.

⁹⁵ *Ibid.*

⁹⁶ *Ibid.*

⁹⁷ Voir les comptes de la société Bourail Funéraire du 1^{er} janvier au 30 juin 2019, annexe 336-6, cote 13943 ; les comptes de la société Bourail Funéraire du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020, annexe 336-7, cote 13966.

⁹⁸ Voir l'extrait Kbis de la société Bourail Funéraire, annexe 336-5, cote 12874.

⁹⁹ Voir l'extrait Kbis de la société Funéraire Nord NC, annexe 329-7, cote 12876.

¹⁰⁰ Voir l'audition de la gérante de la société Funéraire Nord NC, annexe 327, cote 28.

activités de pompes funèbres. Je n'ai pas besoin de préparer les corps des personnes qui décèdent au Pôle Sanitaire de Koné dans la mesure où le corps est préparé et habillé avant de quitter l'hôpital »¹⁰¹.

122. S'agissant des moyens de la société Funéraire Nord NC, sa gérante a indiqué au service d'instruction avoir « *un local de vente d'articles funéraires et un véhicule de transport de corps* » depuis fin 2019¹⁰². Elle dispose également d'un container pour le stockage et la présentation de cercueils.
123. Les chiffres d'affaires de la société Funéraire Nord NC en 2019 et 2020 ont été respectivement de 17,3 millions de F.CFP et 21,4 millions de F.CFP¹⁰³. Son résultat était en revanche de 1,47 million de F.CFP en 2019 et de 1,45 million de F.CFP en 2020.

iii. Nord Funéraires

124. Nord Funéraires est une société à responsabilité limitée installée à Koumac¹⁰⁴. Créée en 2009, elle est détenue et gérée par M. [O]¹⁰⁵, lequel détient également une société d'ambulances, la SARL Ambulances Santacroce¹⁰⁶.
125. Selon son extrait Kbis, la société Nord Funéraires exerce les activités de : « *- transport de corps avant et après mise en bière. - vente d'articles funéraires (cercueils, objets en céramiques...). - toilette mortuaire. - préparation mortuaire. - reconditionnement mortuaire.* »¹⁰⁷.
126. Interrogé directement par le service d'instruction sur les activités de la société Nord Funéraires, son gérant a déclaré : « *J'ai l'agrément pompes funèbres. Je m'occupe du rapatriement des corps, l'habillage et la préparation des corps, la thanatopraxie, mais c'est très rare, la mise en bière, la fermeture des cercueils seul, la cérémonie avec corbillard et l'inhumation. Vous me demandez si j'ai fait une formation pour la thanatopraxie, je vous réponds que j'en ai fait une de trois mois en Nouvelle-Zélande, en 1987, au début de mes activités funéraires.* »¹⁰⁸. M. [O] gère aussi, au travers de la société Nord Funéraires, la chambre funéraire municipale de Koumac et « *achète et revend des cercueils pour Bourail Funéraire et Funéraire Nord NC* ». ¹⁰⁹.
127. S'agissant des moyens de la société Nord Funéraires, son gérant a indiqué au service d'instruction avoir un dock pour le stockage des cercueils, deux véhicules de transport de corps avant et après mise en bière et un corbillard. Il dispose enfin d'un « *container réfrigéré en cas de nécessité, par exemple en cas d'accident de car ou de pandémie* »¹¹⁰.
128. Les chiffres d'affaires de la société Nord Funéraire en 2019 et 2020 ont été respectivement de 24,6 millions de F.CFP et 31,8 millions de F.CFP¹¹¹. Son résultat était en revanche de 2,7 millions de F.CFP en 2019, mais de -1,56 millions de F.CFP en 2020.

¹⁰¹ *Ibid.*

¹⁰² *Ibid.*, cotes 28 et 29.

¹⁰³ Voir les comptes 2019 de la société Funéraire Nord NC, annexe 334-5, cote 13917 ; les comptes 2020 de la société Funéraire Nord NC, annexe 334-6, cote 13891.

¹⁰⁴ Voir l'extrait Kbis de la société Nord Funéraires, annexe 334-4, cote 12878.

¹⁰⁵ *Ibid.*

¹⁰⁶ Voir l'audition du gérant de la société Nord Funéraires, annexe 333, cote 79.

¹⁰⁷ Voir l'extrait Kbis de la société Nord Funéraires, annexe 334-4, cote 12878.

¹⁰⁸ Voir l'audition du gérant de la société Nord Funéraires, annexe 333, cote 79.

¹⁰⁹ *Ibid.* cotes 79 à 80.

¹¹⁰ *Ibid.*, cote 79.

¹¹¹ Voir les comptes 2019 de la société Nord Funéraires, annexe 334-5, cote 13838 ; les comptes 2020 de la société Nord Funéraires, annexe 334-6, cote 13854.

iv. Pompes Funèbres Nord

129. Pompes Funèbres Nord est une société à responsabilité limitée installée à Poindimié, détenue et gérée par M. [N]¹¹², lequel détient également à 50 % la société d'ambulances Aito¹¹³.
130. Selon son extrait Kbis, la société Pompes Funèbres Nord exerce les activités de : « *pompes funèbres* »¹¹⁴.
131. Interrogé sur les activités de la société Pompes Funèbres Nord, son gérant a déclaré : « *La société s'occupe du transport de corps, de la préparation des corps (toilette mortuaire et habillement), la vente de cercueils, la mise en bière. Je ne suis pas fossoyeur, ce sont les communes qui s'en chargent. Je ne m'occupe pas non plus des veillées et des cérémonies* »¹¹⁵.
132. S'agissant des moyens de la société Pompes Funèbres Nord, son gérant a indiqué au service d'instruction : « *Elle dispose d'un local accessible au public, de deux véhicules de transport de corps avant mise en bière. Je n'ai pas de local pour stocker les cercueils, je les prends directement chez M. [M]. Je vends quelques articles funéraires mais pas de pierres tombales* »¹¹⁶.
133. Il ressort de la présentation des opérateurs funéraires privés ci-dessus qu'ils ne proposent pas tous une gamme complète de prestations funéraires et disposent de moyens et infrastructures différents, comme le résume le tableau ci-après.

¹¹² Voir l'extrait Kbis de la société Pompes Funèbres Nord, annexe 322-1, cote 12881.

¹¹³ Voir l'audition du gérant de la société Pompes Funèbres Nord, annexe 322, cote 90.

¹¹⁴ Voir l'extrait Kbis de la société Pompes Funèbres Nord, annexe 322-1, cote 12881.

¹¹⁵ Voir l'audition du gérant de la société Pompes Funèbres Nord, annexe 322, cote 90.

¹¹⁶ *Ibid.*

Prestations proposées directement par les opérateurs funéraires privés en Nouvelle-Calédonie

| | | | Prestations funéraires réalisées directement par les opérateurs funéraires | | | | | | | | | | |
|--------------|---|---|--|-----------------------|---------------------------------------|---------------|---------------------------|---|--|---|-----------|---|---|
| Groupes | Sociétés du Groupe | Transport de corps avant mise en bière | Transport de corps après mise en bière | Préparation des corps | Thanatopraxie (soins de conservation) | Mise en bière | Organisation des obsèques | Fourniture de housses, cercueils et accessoires | Fourniture de corbillards et voitures de deuil | Fourniture du personnel, objets et prestations nécessaires obsèques, inhumations, exhumations et crémations | Fossoyage | | |
| Grand Nouméa | PFC et TransCorp | SNC Pompes funèbres Calédoniennes SNC Trans-Corps SNC Transmortem | x | x | x | | x | x | x | x | x | x | |
| | PFT (Pompes Funèbres Transfunéraires) | SARL PFT SARL Transport de Corps SARL Transfunéraire | x | x | x | | x | x | x | x | | | |
| | PFN (Pompes Funèbres Nouméennes) | SARL PFN EURL Espace Funéraire Beyneix Pierre EURL Assistance Décès | x | x | x | x | x | x | x | x | x | | |
| | MN (Marbrerie Nouméennes Pompes funèbres) | SARL Marbrerie Nouméenne | x | x | x | | x | x | x | x | x | | |
| | Pacific Granit | SARL Pacific Granit SARL AZ Décès | x | x | | | | | | | | | x |
| | PFTY (Prestataire Funéraire Tixier Yann) | | x | x | x | x | | | | | | | |
| | Talo Transport de corps | Pétélo Talo | x | x | | | | | | | | | |
| Brousse | Bourail Funéraire | SARL Bourail Funéraire | x | x | x | | x | x | x | x | | | |
| | Funéraire Nord NC (Pouembout) | SARL Funéraire Nord NC | x | x | | x | x | x | x | x | | | |
| | Nord Funéraire (Koumac) | SARL Nord Funéraires | x | x | x | x | x | x | x | x | | | |
| | Pompes Funèbres Nord (Poindimié) | SARL Pompes Funèbres Nord | x | x | x | | x | x | x | | | | |

Source : ACNC

A noter : Ces prestations sont facturées par les opérateurs funéraires et s'ajoutent aux frais d'inhumation (creusement, inhumation, comblement) ou de crémation (incinération), généralement facturés par les centres funéraires municipaux. La société PFN est le seul opérateur privé disposant d'un crématorium au Mont-Dore.

2. Les acteurs publics intervenant dans le secteur des pompes funèbres

134. Certains acteurs publics offrent également des services funéraires. Le service d’instruction a choisi, dans le cadre du présent avis, de ne pas présenter l’ensemble des communes de la Nouvelle-Calédonie, mais de se concentrer sur les communes proposant, en plus des concessions funéraires, d’autres prestations funéraires (a) et des hôpitaux de la Nouvelle-Calédonie disposant d’un équipement frigorifique destiné à la conservation des corps des patients qui y décèdent (b).

a. Les communes disposant d’une chambre funéraire qui proposent des prestations plus ou moins variées à des tarifs très différents

135. Les communes de Nouvelle-Calédonie proposant, en plus des concessions funéraires, d’autres prestations funéraires sont notamment celles disposant d’une chambre funéraire pour la préparation et la conservation des corps, mais aussi les veillées. Il s’agit plus particulièrement des communes de Nouméa, Païta, Bourail, Koumac, Houaïlou, La Foa et Moindou.

136. Par ailleurs, trois communes du Nord de la Grande Terre ont mis en commun leurs moyens afin de s’équiper d’un véhicule de transport de corps afin d’assurer ces prestations de transport pour le compte de leurs administrés¹¹⁷.

i. La commune de Nouméa

137. Le CFM de Nouméa a initialement été créée en octobre 1981, avenue Jules Ferry dans le centre-ville de Nouméa. Une convention avait par ailleurs été passée en août 1982 entre la ville de Nouméa et le CHT Gaston Bourret fixant les conditions de leur participation à la gestion de la chambre funéraire¹¹⁸.

138. Le CFM a ensuite été déplacée en 1987 dans un nouveau bâtiment construit spécifiquement sur le site du cimetière du 5ème kilomètre. Gérée initialement en affermage, elle est exploitée en régie municipale directe depuis 1995¹¹⁹.

139. Le CFM dispose des équipements suivants¹²⁰ : deux salles de préparations des corps ; une salle d’autopsie ; une chambre froide équipée de plateaux inox pouvant accueillir environ vingt défunts ; une salle contenant quinze cases réfrigérées pouvant accueillir quinze corps ; une salle de conservation des scellés judiciaires ; une salle œcuménique ; huit salons funéraires : un grand salon d’une capacité de 45 places et sept petits salons de 14 places ; un crématorium.

140. Avec une capacité totale d’accueil d’environ 35 corps en chambre froide¹²¹ et une capacité d’accueil de 143 places en salon funéraire pour les veillées, le CFM est la plus grande chambre funéraire de la Nouvelle-Calédonie.

141. Comme vu *supra*, le CFM accueille ainsi la grande majorité des corps de personnes décédées en Nouvelle-Calédonie et la quasi-totalité des défunts morts dans le Grand Nouméa.

¹¹⁷ Il s’agit du SIVM géré par les communes de Poum, Ouagoa et Kaala Gomen. Voir en ce sens la procédure interne en cas décès du CHN, annexe 496, cote 51 ; l’audition de Yann Tixier, annexe 284, cotes 8021 à 8022.

¹¹⁸ Voir la note de la DASS sur les conséquences de la fermeture nocturne du centre funéraire de Nouméa, annexe 500, cote 10362.

¹¹⁹ *Ibid.*

¹²⁰ Voir le procès-verbal d’enquête CFM, annexe 542, cotes 8272 à 8276 ; la note de la DASS sur les conséquences de la fermeture nocturne du centre funéraire de Nouméa, annexe 500, cote 10362.

¹²¹ En additionnant les capacités de la chambre froide pouvant accueillir environ 20 défunts et de la salle contenant 15 cases réfrigérées pouvant accueillir 15 corps.

142. Cela s'explique en partie par le fait que l'article 7 du règlement intérieur du CFM relatif aux modalités d'admission des corps ne limite pas l'accès aux seuls décès survenus sur le territoire de la commune ou défunts, résidents de la commune avant leur décès¹²².

ii. La commune de Païta

143. La chambre funéraire municipale de Païta a été construite en 2007 à proximité du cimetière municipal¹²³.

144. Auparavant déléguée à l'entreprise PFC, la commune de Païta a repris la gestion de la chambre funéraire en décembre 2014¹²⁴. A cet égard, la cheffe du service population de la mairie de Païta en charge des affaires funéraires de la commune, a déclaré : « *De 2001 à 2015 c'était PFC le délégataire en charge de la gestion de la chambre funéraire. Nous avons repris la gestion car PFC était trop cher. Leurs rapports annuels ne mettaient pas en valeur la gestion de la chambre funéraire. Il n'y avait pas d'autocontrôle, de sorte que PFC pouvait utiliser les caissons de la chambre funéraire, pour ses activités propres* »¹²⁵.

145. Conformément à l'article 2 du règlement intérieur de la chambre funéraire de Païta : « *La chambre funéraire municipale comprend : des locaux ouverts au public: un hall d'accueil, une salle de cérémonie, deux salons de présentation des corps dont l'un peut être utilisé également en salle de reconnaissance, des locaux techniques à l'usage exclusif des professionnels: un hall de réception des corps, une salle de préparation des corps, quatre cases réfrigérées, des locaux techniques à l'usage exclusif du gestionnaire.* » (soulignements ajoutés)¹²⁶.

146. Le règlement intérieur de la chambre funéraire municipale de Païta prévoit que : « *L'admission à la chambre funéraire est de droit pour toute personne résidant sur la commune de PAITA qu'elle y soit décédée ou non. L'admission est autorisée, dans la limite des disponibilités, pour les personnes ne résidant pas à PAITA décédées sur le territoire d'autres communes.* »¹²⁷.

147. Lors de son audition, la cheffe du service population de la mairie de Païta a confirmé ce point, précisant que : « *Pour être admis le défunt doit être décédé sur la commune, résider sur la commune ou doit détenir un caveau au cimetière de Païta.* »¹²⁸.

148. Ainsi, en raison d'une capacité d'accueil limitée, les conditions d'admission des corps à la chambre funéraire municipale de Païta sont plus strictes qu'à Nouméa, de sorte que relativement peu de corps de défunts transitent par la chambre funéraire de Païta.

iii. La commune de Bourail

149. La commune de Bourail dispose d'une chambre funéraire depuis 1995¹²⁹, dont la gestion est déléguée à un opérateur de pompes funèbres privé depuis 2003.

¹²² Voir l'article 7 du règlement intérieur du CFM de Nouméa annexé à la délibération de la Ville de Nouméa n° 2021/497 du 2 juin 2021 ; voir dans le même sens l'article 5 du règlement intérieur du CFM de Nouméa annexé à la délibération de la Ville de Nouméa n° 2017/296 du 19 avril 2017.

¹²³ Voir l'article intitulé « *Un funérarium à Païta* » du bulletin de Païta n° 65 de Mai-Juin 2007, annexe 582, cote 7271.

¹²⁴ Voir l'article intitulé « *La mairie a repris en gestion directe la chambre funéraire* » du bulletin de Païta n° 111 de Mars-Avril 2015, annexe 583, cote 7273.

¹²⁵ Voir le procès-verbal d'audition de la mairie de Païta, annexe 575, cote 7224.

¹²⁶ Voir l'arrêté de la commune de Païta n° 2014/542 du 24 décembre 2014 portant réglementation intérieure de la chambre funéraire municipale.

¹²⁷ Voir l'article 4 de l'arrêté de la commune de Païta n° 2014/542 précité.

¹²⁸ Voir le procès-verbal d'audition de la cheffe du service population de la mairie de Païta, annexe 575, cote 7226.

¹²⁹ Voir le courriel du secrétaire général de la mairie de Bourail du 23 mars 2021, annexe 599, cote 10547.

150. Auparavant gérée par la société Transcorps, sa gestion a été confiée à la société Bourail Funéraire à partir de 2013¹³⁰, moyennant un loyer de 5 000 F.CFP par mois¹³¹.
151. La chambre funéraire de Bourail est dotée d'un local de 135 m² comprenant une chambre froide d'une capacité de deux corps et de deux salles de veille¹³².
152. L'admission des corps dans la chambre funéraire municipale n'obéit pas à des règles particulières, à l'exception du certificat de décès établi par le médecin, exigé à l'arrivée d'un corps¹³³.
153. Une centaine de corps environ transitent chaque année par la chambre funéraire municipale de Bourail selon son gestionnaire¹³⁴.

iv. La commune de Koumac

154. Auparavant, la chambre mortuaire du CHN de Koumac était en service et faisait office de chambre funéraire pour toute la commune. La société Nord Funéraires SARL en avait également la gestion¹³⁵.
155. La commune de Koumac dispose désormais d'une chambre funéraire municipale, inaugurée le 4 décembre 2014¹³⁶ et gérée par la société Nord Funéraires SARL¹³⁷.
156. Interrogée sur cette gestion, la secrétaire générale de la mairie de Koumac a indiqué au service d'instruction : « *Il a la jouissance du local. Il nous signale les problèmes qu'il rencontre avec le local pour que l'on puisse intervenir. Il encaisse et nous reverse la totalité des droits de location. [...] On ne lui demande pas de loyer* »¹³⁸.
157. Le bâtiment principal comprend : deux salles de veille ; une chambre réfrigérée d'une capacité de trois corps ; une salle de culte œcuménique ; des sanitaires pour le personnel et les visiteurs ; des locaux techniques¹³⁹.
158. La chambre funéraire de Koumac accepte tous les corps, quels que soient le lieu et l'heure du décès¹⁴⁰.

¹³⁰ Voir la convention n° 2242-70/2013 entre la commune de Bourail et la société Bourail Funéraire, annexe 600, cotes 11448 à 11454.

¹³¹ Voir le procès-verbal d'audition du secrétaire général adjoint de la mairie de Bourail, annexe 598, cote 10 ; la convention n° 2242-70/2013 entre la commune de Bourail et la société Bourail Funéraire, annexe 66, cote 11452 ; le procès-verbal d'audition de la société Bourail Funéraire, annexe 335, cote 17.

¹³² Voir le courriel du secrétaire général de la commune de Bourail du 23 mars 2021, annexe 599, cote 10547 ; la convention n° 2242-70/2013 entre la commune de Bourail et la société Bourail Funéraire, annexe 600, cote 11454 ; les photos de la chambre funéraire de Bourail, annexe 323, cotes 96 à 109.

¹³³ Voir le procès-verbal d'audition du secrétaire général adjoint de la mairie de Bourail, annexe 598, cote 11 ; le procès-verbal d'audition de la société Bourail Funéraire, annexe 335, cote 18.

¹³⁴ Voir le procès-verbal d'audition de la société Bourail Funéraire, annexe 335, cote 19.

¹³⁵ Voir le procès-verbal d'audition du directeur général du CHN, annexe 495, cote 41 : « *On avait une convention avec la mairie de Koumac pour qu'ils gèrent notre frigo, gestion qu'ils avaient déléguée à l'opérateur funéraire de Koumac. Au final, c'est lui qui gère le frigo de l'établissement mais nous n'avons pas passé de convention directement avec lui. Désormais, c'est terminé depuis l'ouverture de la chambre funéraire municipale de Koumac.* »

¹³⁶ Voir l'article de *Les Nouvelles Calédoniennes* du 06 décembre 2014 intitulé « *Un navire vers l'au-delà* ».

¹³⁷ Voir le procès-verbal d'audition de la secrétaire générale de la mairie de Koumac, annexe 592, cote 59 ; voir la convention passée entre la commune de Koumac et la société Nord Funéraires, annexe 593, cotes 63 à 72.

¹³⁸ Voir le procès-verbal d'audition de la secrétaire générale de la mairie de Koumac, annexe 592, cote 59

¹³⁹ *Ibid.*, cote 60 ; voir également les photos de la chambre funéraire de Koumac, annexe 326, cotes 162-173.

¹⁴⁰ Voir l'audition de la Secrétaire Générale de la mairie de Koumac, annexe 592, cote 60 ; l'audition du gérant de la société Nord Funéraires, annexe 333, cote 81.

159. Entre 60 et 80 corps transitent chaque année par la chambre funéraire de Koumac selon son gestionnaire¹⁴¹.

v. La commune de Houaïlou

160. La chambre funéraire municipale de Houaïlou, gérée par la commune¹⁴², est la plus récente de Nouvelle-Calédonie et la seule de la côte Est sur la Grande Terre¹⁴³. Inaugurée le 6 août 2021, elle a été mise en service le 1^{er} septembre 2021¹⁴⁴.

161. La chambre funéraire, d'une surface totale de 182 m², comprend¹⁴⁵ : une salle de veille en vue de la présentation des corps (37.7 m² soit 32 places) ; une salle de préparation et de conservation des corps avec les compartiments réfrigérés (16.5 m²) ; une salle œcuménique (111.9 m² soit 72 places) ; des sanitaires (15 m²) ; des locaux techniques à l'usage exclusif des professionnels (1 m²).

162. Le règlement intérieur du Centre Funéraire de Houaïlou prévoit que : « *L'admission au centre funéraire doit intervenir dans un délai de 24 heures à compter du décès et 48 heures lorsque le corps a subi des soins de conservation. Les défunts originaires et/ou ayant résidence permanente dans la commune sont admis prioritairement. Toute demande d'admission hors commune sont instruites selon la disponibilité technique du centre funéraire.*

Elle a lieu sur demande écrite :

- *soit de toute personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles et justifie de son état civil et de son domicile.*
- *soit de la personne chez qui le décès a eu lieu, à condition qu'elle atteste par écrit qu'il lui a été impossible de joindre ou de retrouver l'une des personnes ayant qualité de pourvoir aux funérailles.*
- *soit au Directeur d'un Établissement de santé public ou privé qui n'a pas l'obligation de disposer d'une chambre mortuaire soit du médecin du centre médical de la commune.*
- *soit des autorités judiciaires.*

*Les formulaires relatifs aux formalités d'admission et de séjour sont fournis, sur demande, par le gestionnaire. »*¹⁴⁶.

vi. La commune de La Foa

163. La commune de La Foa dispose également d'une « *morgue, avec chambre froide* »¹⁴⁷ qu'elle gère en interne et met « *à disposition gratuitement des familles* »¹⁴⁸.

164. Elle souhaite cependant remplacer son bâtiment actuel par un nouveau, « *implanté dans le cimetière* ».

¹⁴¹ Voir l'audition du gérant de la société Nord Funéraires, annexe 333, cote 81.

¹⁴² Voir le préambule du règlement intérieur du Centre Funéraire de Houaïlou, annexe 597, cote 11464 : « *La Commune de Houaïlou est désignée sous le terme 'gestionnaire'* ».

¹⁴³ Voir l'article des Nouvelles Calédoniennes intitulé : « *Le premier centre funéraire de la côte Est a été inauguré à Houaïlou* », du 6 août 2021.

¹⁴⁴ Voir l'arrêté municipal 33/2021 portant fonctionnement du centre funéraire de Waa Wi Luu – Houaïlou, annexe 596, cote 11458.

¹⁴⁵ Voir l'article 2 du règlement intérieur du Centre Funéraire de Houaïlou, annexe 597, cote 11464.

¹⁴⁶ Voir l'article 4 du règlement intérieur du Centre Funéraire de Houaïlou, annexe 597, cote 11465.

¹⁴⁷ Voir le courrier de demande d'informations du service d'instruction, annexe 603-1, cotes 12855 à 12857 ; la réponse de la secrétaire générale de la commune de La Foa, annexe 603-1, cote 12859.

¹⁴⁸ *Ibid.*

165. A cet égard, la mairie de La Foa a indiqué au service d’instruction vouloir lancer un appel d’offres en fin d’année « pour un début de travaux au 1^{er} trimestre 2022 et 1 livraison 1^{er} semestre 2023 »¹⁴⁹.

vii. La commune de Moindou

166. La commune de Moindou dispose également d’une chambre funéraire qu’elle gère directement¹⁵⁰.

167. La chambre funéraire de Moindou se compose d’une chambre réfrigérée pouvant accueillir jusqu’à trois corps et d’une salle de veille d’une capacité de 20 personnes¹⁵¹.

168. Elle fonctionne « au besoin »¹⁵² et est destinée à accueillir les corps des personnes décédées ou résidents à Moindou ou dans les communes avoisinantes¹⁵³.

169. Néanmoins, au 1^{er} octobre 2021, la chambre funéraire de Moindou n’avait pas encore pris en charge de corps depuis son ouverture en 2019¹⁵⁴.

b. Les établissements hospitaliers disposant d’une chambre mortuaire

i. Le Centre Hospitalier Territorial (CHT) Gaston Bourret

170. Le CHT, autrement appelé le Médipôle, est l’hôpital de référence en Nouvelle-Calédonie. Il existe sous ce nom depuis 1981, mais a déménagé de Nouméa pour s’installer sur le site de Koutio à Dumbéa entre décembre 2016 et janvier 2017¹⁵⁵.

171. Le CHT comptabilise autour de 500 décès par an¹⁵⁶ et possède, depuis septembre 2017, c’est-à-dire depuis son déménagement à Dumbéa, une salle de dépôt de corps avec un équipement frigorifique pouvant accueillir jusqu’à trois corps en même temps¹⁵⁷.

172. Lors de son audition, le directeur du CHT a déclaré que : « *Le personnel de brancardier, soutenu par leur syndicat, a fait remonter qu’ils ne souhaitaient plus s’occuper du transport de corps vers la salle de dépôt du CHT. Les corps partaient tard, les mouvements de corps n’étaient pas toujours répertoriés au sein du CHT. Pour ces raisons, nous avons souhaité faire appel à un prestataire privé. [...] Nous avons lancé une consultation au mois d’août 2018. Il ne s’agissait pas d’un appel d’offres mais d’une consultation dans la mesure où le marché était estimé inférieur à 20 millions de francs. Il a ainsi été décidé d’une procédure de gré à gré.* »¹⁵⁸.

173. Ainsi, le CHT a choisi de confier à la société Transfunéraire, « la gestion de la salle de dépôt réfrigéré ainsi que la prise en charge des patients décédés au CHT, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 jours pour une durée d’un (1) an »¹⁵⁹, à compter du 11 octobre 2018¹⁶⁰. La société

¹⁴⁹ Ibid.

¹⁵⁰ Voir le courrier de demande d’informations du service d’instruction, annexe 601, cotes 11481 à 11483 ; la réponse de la secrétaire générale de la commune de Moindou, annexe 602, cote 11485.

¹⁵¹ Ibid.

¹⁵² Ibid.

¹⁵³ Ibid.

¹⁵⁴ Ibid.

¹⁵⁵ Voir l’audition du directeur du CHT du 21 octobre 2020, annexe 103, cote 898.

¹⁵⁶ Ibid.

¹⁵⁷ Ibid., cote 901 ; voir également la note de la DASS-NC sur les conséquences de la fermeture nocturne du centre funéraire de Nouméa, annexe 42, cote 250.

¹⁵⁸ Voir l’audition du directeur du CHT du 21 octobre 2020, annexe 90, cote 3118.

¹⁵⁹ Voir l’article 1 du marché de gé a gré de fournitures courantes et de services du CHT n° 2018/260, annexe 353, cote 361.

¹⁶⁰ Ibid., cotes 360 à 361.

Transfunéraire a été reconduite dans ces fonctions jusqu'au 1^{er} avril 2021 par différents moyens :

- Un marché de gré à gré de fournitures courantes et de services du CHT du 11 octobre 2018 au 10 octobre 2019¹⁶¹;
- « *sur simples factures* » entre le 11 octobre et le 04 novembre 2019¹⁶² ;
- Un marché de gré à gré de fournitures courantes et de services du CHT pour la période comprise entre le 5 novembre 2019 et 4 novembre 2020 ;
- « En prestation sur simple facture du 05 au 30 novembre 2020 »¹⁶³ ;
- Un contrat simple pour la période comprise entre le 1^{er} décembre 2020 et le 1^{er} avril 2021 à 12h¹⁶⁴.

174. Depuis le 1^{er} avril 2021, la « salle de dépôt de corps réfrigéré » du CHT n'est plus gérée par la société Transfunéraire¹⁶⁵.
175. Un nouveau système a en effet été mis en place comme en témoignent les opérateurs funéraires privés : « *Au Médipôle c'est désormais géré en interne, auparavant c'était une société de pompes funèbres qui s'en chargeait. Désormais, quand une famille nous choisit, le service de l'hôpital nous donne un NIP qui permet d'identifier le corps entreposé dans la chambre froide du Médipôle. Une fois qu'on leur donne le code NIP à l'entrée, on nous ouvre la salle de dépôt de corps. C'était plus facile avant quand Transfunéraire s'en chargeait.* »¹⁶⁶.

ii. La Clinique Kuindo-Magnin

176. Depuis le 25 septembre 2018, la Clinique Kuindo-Magnin regroupe à Nouville les anciennes clinique Magnin, clinique de la Baie des Citrons et la Polyclinique de l'Anse-Vata¹⁶⁷.
177. La clinique Kuindo-Magnin comptabilisait, à la date du 30 septembre 2020, 324 décès depuis son ouverture à Nouville, soit une moyenne d'environ 150 décès par an¹⁶⁸.
178. Elle possède également un équipement frigorifique destiné à la conservation des personnes décédées dans son établissement, qu'elle nomme « *salle de dépôt de corps réfrigéré* »¹⁶⁹ et qui permet de conserver jusqu'à deux corps en même temps¹⁷⁰.
179. Auparavant assurée en interne, la gestion de cet équipement est désormais confiée à la société PFC depuis le 30 mars 2020¹⁷¹.

¹⁶¹ *Ibid.*, cote 361.

¹⁶² Voir le courrier du directeur du CHT du 29 mars 2021, annexe 447, cote 10588.

¹⁶³ Voir le courrier du directeur du CHT du 29 mars 2021, annexe 446-1, cote 13826.

¹⁶⁴ Voir l'article 4 du contrat n° 20C146 conclu entre le CHT et la société Transfunéraire, annexe 445, cote 10562.

¹⁶⁵ Voir le courriel du directeur du CHT du 20 janvier 2021, annexe 444, 10558 ; le courrier du directeur du CHT du 1^{er} juin 2021, annexe 448, cote 10590.

¹⁶⁶ Voir l'audition de la gérante de la société Bourail Funéraire, annexe 335, cote 19.

¹⁶⁷ Voir l'article de NC 1^{re} intitulé : « *La clinique Kuindo-Magnin a accueilli ses premiers patients* » du 25 septembre 2018.

¹⁶⁸ Voir les données de la Clinique Kuindo-Magnin relatives au nombre de décès survenus à la clinique entre le 25 septembre 2018 et le 30 septembre 2020, annexe 464, cote 1425.

¹⁶⁹ Voir l'audition du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 450, cote 1313.

¹⁷⁰ *Ibid.*, cote 1316.

¹⁷¹ « *Avant fin mars 2020 l'équipe soignante descendait le corps dans la chambre mortuaire. Désormais la clinique a passé une convention avec PFC pour préparer le corps dans la chambre et descendre le corps pour ne pas mobiliser des équipes de soignants* » (voir l'audition du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 450, cote 1312).

180. Deux conventions de prestation de services ont ainsi été conclues entre la clinique et la société PFC, l'une pour la période allant du 30 mars au 31 décembre 2020¹⁷², l'autre pour toute l'année 2021¹⁷³.
181. Ces conventions ont pour objet : « *de fixer les modalités pratiques et financières de la prise en charge et du dépôt des personnes décédées à La clinique de L'ILE NOU-MAGNIN dans la salle de dépôt réfrigéré dans l'attente de leur transfert vers une unité de caisson réfrigéré privée ou vers une chambre funéraire* »¹⁷⁴.
- iii. Le Centre Hospitalier du Nord (CHN)
182. Le CHN est constitué de trois établissements à Koné, Koumac et Poindimié¹⁷⁵ :
183. Le pôle sanitaire de Koné, ouvert depuis novembre 2018, est le siège du CHN¹⁷⁶. Il dispose de 20 lits de médecine, 20 lits de chirurgie, 12 lits d'obstétrique et 6 postes d'hôpital de jour pour les soins à la journée. A cet égard, le directeur du CHN a indiqué au service d'instruction : « *Nous n'avons pas de service de réanimation. On a uniquement une unité d'hospitalisation en courte durée.* ».
184. A Koumac : « *Toute l'activité du bloc opératoire [...] a été transférée à Koné avec la pharmacie et le laboratoire d'analyse, géré en interne. [...] il ne reste plus que 14 lits de médecine et un service d'urgence* »¹⁷⁷.
185. A Poindimié, le CHN « *dispose d'un service de médecine de 14 lits, un service de MPR (Rééducation) de 14 lits et un service SSR (Soins de Suites et Rééducation) de 14 lits pour les personnes âgées qui sont en attente de leur prise en charge à domicile. Il y a aussi un service d'urgence* »¹⁷⁸.
186. Les établissements du CHN à Koné et Poindimié disposent de tiroirs réfrigérés permettant la conservation de 2 corps en même temps.
187. A Koumac, l'équipement frigorifique du CHN a finalement été débranché après l'ouverture d'une chambre funéraire municipale sur le territoire de la commune. A cet égard, le directeur du CHN a indiqué au service d'instruction : « *On avait une convention avec la mairie de Koumac pour qu'ils gèrent notre frigo, gestion qu'ils avaient déléguée à l'opérateur funéraire de Koumac. Au final, c'est lui qui gérait le frigo de l'établissement mais nous n'avons pas passé de convention directement avec lui. Désormais, c'est terminé depuis l'ouverture de la chambre funéraire municipale de Koumac.* »¹⁷⁹.

¹⁷² Voir la convention de prestation de services 2020 conclue entre les sociétés Clinique de l'Ile Nou-Magnin et PFC : VC, annexe 452, cotes 1320 à 1326 ; la convention de prestation de services 2021 conclue entre les sociétés Clinique de l'Ile Nou-Magnin et PFC, annexe 89, cotes 11131 à 11135.

¹⁷³ Voir l'article 2 de la convention de prestation de services 2021 conclue entre les sociétés Clinique de l'Ile Nou-Magnin et PFC, annexe 89, cotes 11133.

¹⁷⁴ Voir l'article 1 de la convention de prestation de service conclue entre les sociétés Clinique de l'Ile Nou-Magnin et PFC pour l'année 2020 : VC, annexe 452, cotes 1322 ; l'article 1 de la convention de prestation de services 2021 conclue entre les sociétés Clinique de l'Ile Nou-Magnin et PFC, annexe 89, cotes 11133.

¹⁷⁵ Voir l'audition du directeur général du CHN, annexe 495, cote 40.

¹⁷⁶ *Ibid.*

¹⁷⁷ *Ibid.*

¹⁷⁸ *Ibid.*

¹⁷⁹ *Ibid.*, cote 41.

B. La diversité des prestations funéraires et la variabilité des prix entre opérateurs funéraires

188. **Dans le cadre du présent avis, l’Autorité estime nécessaire de définir les activités de pompes funèbres minimales réalisées par les opérateurs funéraires, y compris en période hors covid-19, qui pourraient entrer dans le champ d’un « service extérieur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie », à l’instar de ce que prévoit la réglementation métropolitaine.**
189. A cet égard, l’Autorité souhaite attirer l’attention du gouvernement sur l’existence des frais généraux facturés par les sociétés de pompes funèbres, en lien avec les prestations énumérées *infra*, notamment des « *frais de dossier* »¹⁸⁰, « *frais de dossier et formalités administratives* »¹⁸¹, « *démarches et formalités* »¹⁸² ou encore des frais d’« *organisation des obsèques* »¹⁸³. Ces frais ne devraient entrer pas dans le champ du service extérieur des pompes funèbres d’autant plus que l’on peut s’interroger sur le contenu réel de ces prestations.
190. De la même manière, toutes les prestations non essentielles ne devraient pas rentrer dans le champ du service extérieur des pompes funèbres qui pourrait être créé en Nouvelle-Calédonie : frais de marbrerie, ornement, fleurs, publication...
- 191. L’Autorité souligne que, par rapport aux prestations minimales obligatoires en période de covid-19 telles que présentées dans son avis n° 2021-A-03 du 12 octobre 2021, il convient essentiellement d’ajouter le transport de corps avant mise en bière pour tous les décès hors période de crise sanitaire.**
192. Ainsi, seront successivement présentées, les activités de pompes funèbres relatives au transport de corps avant mise en bière (a), à la conservation du corps en chambre réfrigérée (b), aux soins du corps (c), à la fourniture de housses mortuaires (d), à la fourniture de cercueils (e), à la mise en bière (f), au transport de corps après mise en bière incluant le convoi funéraire (g), à la fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations (h).
193. **D’une manière générale, tous les opérateurs ne proposent pas une gamme complète de prestations** comme le montre le tableau récapitulatif ci-après. **En outre, les tarifs des prestations de pompes funèbres varient beaucoup d’un opérateur à l’autre.**

1. Le transport de corps avant mise en bière

- 194. Le transport de corps avant mise en bière¹⁸⁴ est l’une des rares activités funéraires faisant l’objet d’une réglementation en Nouvelle-Calédonie.**
195. Le transport de corps avant mise en bière est régi en Nouvelle-Calédonie par les articles 119 à 120-1 de la délibération n° 35 du 7 mars 1958 portant règlement territorial relatif à l’hygiène

180 Voir par exemple les factures de la société Pompes Funèbres Transfunéraire (PFT), annexes 229 à 230, cotes 9184 à 10173 ; les factures de la société Marbrerie Nouméenne (MN), annexes 299 et 300, cotes 1623 à 1819.

181 Voir par exemple les factures de la société Pompes Funèbres Calédoniennes (PFC), annexes 54 à 58, cotes 2319 à 5220.

182 Voir par exemple les factures de la société Pompes Funèbres Nouméennes, annexes 122 à 170, cotes 5920 à 6952.

183 *Ibid.*

184 La mise en bière est le fait de mettre en cercueil le corps du défunt, le transport de corps avant mise en bière consiste à transporter un corps qui n’a pas encore été mis en cercueil.

municipale et par l'arrêté n° 2831 du 7 novembre 1988 relatif aux transports de corps avant mise en bière.

196. La délibération précitée prévoit notamment, à l'instar du CGCT en métropole¹⁸⁵, que : « *Le transport de corps ne pourra être effectué qu'au moyen de voitures funéraires spécialement aménagées à cette fin* »¹⁸⁶ et « *agrée[s] à cet effet* »¹⁸⁷ (gras ajouté).
197. Le transport d'un corps avant mise en bière est par ailleurs subordonné « à la **délivrance préalable d'un accord écrit du médecin chef du service ou de son représentant dans un établissement hospitalier ou du médecin traitant ou du médecin qui a constaté le décès** »¹⁸⁸ (gras ajouté).
198. En parallèle, l'arrêté n° 2831 du 7 novembre 1988 vient préciser ces dispositions. L'article 2 de cet arrêté prévoit, comme pour la métropole¹⁸⁹, que les **véhicules spéciaux** destinés au transport des corps avant mise en bière sont **exclusivement réservés à cet usage et détaille les caractéristiques techniques auxquelles ils doivent répondre**¹⁹⁰.
199. **Chaque voiture doit ainsi, avant sa mise en service, faire l'objet d'une déclaration** à la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales (DASS) de la Nouvelle-Calédonie **et d'un contrôle annuel de conformité** effectué par la Direction des Infrastructures, de la Topographie et des Transports Terrestres (DITTT) et la DASS¹⁹¹.

¹⁸⁵ Voir l'article R. 2213-7 du CGCT.

¹⁸⁶ Voir l'article 119 de la délibération n° 35 du 7 mars 1958 portant règlement territorial relatif à l'hygiène municipale.

¹⁸⁷ Voir l'article 120-1 de la délibération précitée.

¹⁸⁸ *Ibid.*

¹⁸⁹ Voir les articles D. 2223-110 à D. 2223-114 du CGCT.

¹⁹⁰ « Art. 2 - Les véhicules spéciaux destinés aux transports de corps avant mise en bière sont exclusivement réservés à cet usage.

La carrosserie extérieure des véhicules est de couleur blanche avec un caducée violet sur les portières.

Le compartiment funéraire doit être sans communication avec la cabine du conducteur et satisfaire aux conditions suivantes :

a/ les parois intérieures, y compris le plancher et le plafond, doivent être fabriquées à l'aide de matériaux résistant à la corrosion, imperméables, faciles à nettoyer, laver et désinfecter ;

b/ le panneau de séparation du compartiment funéraire et de la cabine ne doit pas avoir de regard vitré et sa fixation doit le rendre inamovible et imperméable aux odeurs ;

c/ pour la réception de la ou des civières, le bâti comporte des chemins de roulement autobloquants ;

d/ les civières à quatre roues caoutchoutées comprennent :

1- un plateau en tôle inoxydable incurvé au centre avec un orifice d'évacuation dans une cuvette inoxydable amovible facile à nettoyer, laver et désinfecter ;

2- un dispositif de sangles pour la fixation du corps.

e/ lorsque le compartiment funéraire comporte des parties vitrées, celles-ci doivent être occultées de manière à interdire toute visibilité vers l'intérieur tout en permettant le passage de la lumière du jour ;

f/ l'éclairage du compartiment funéraire est assuré par un ou deux plafonniers commandés à partir du poste de conduite ;

g/ le compartiment funéraire est équipé d'un système électrique de ventilation réversible, assurant soit l'évacuation de l'air extérieur soit l'introduction de l'air extérieur et commandé de la cabine de conduite.

h/ en outre, le compartiment funéraire doit être climatisé.

i/ chaque voiture doit, avant sa mise en service, faire l'objet d'une déclaration à la Direction Territoriale des Affaires Sanitaires et Sociales. Cette déclaration est accompagnée des pièces énumérées à l'article 6 ci-dessous, j/ les voitures sont soumises à un contrôle annuel de conformité effectué par le Service des Mines [aujourd'hui, la Direction des Infrastructures, de la Topographie et des Transports Terrestres (DITTT)] et de la Direction Territoriale des Affaires Sanitaires et Sociales [DASS] » (voir l'article 2 de l'arrêté n° 2831 du 7 novembre 1988 relatif aux transports de corps avant mise en bière).

¹⁹¹ Voir l'article 2 de l'arrêté n° 2831 du 7 novembre 1988 relatif aux transports de corps avant mise en bière.

200. L'article 6 prévoit par ailleurs **un agrément pour l'exploitation d'une entreprise privée de transport de corps** : « *Les personnes morales ou physiques qui exploitent une entreprise privée de transports de corps avant mise en bière doivent y être habilitées par agrément délivré sous forme d'un arrêté* » du Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie pris sur avis du Directeur de la DASS¹⁹².
201. **Le non-respect de ces règles est sanctionné par le retrait de l'agrément par le gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, sur proposition de la DASS**¹⁹³.
202. En métropole et à la différence de la réglementation calédonienne, l'article R. 2213-7 du CGCT vient préciser que le transport de corps avant mise en bière peut avoir pour destination le lieu de domicile du défunt, la résidence d'un membre de la famille ou une chambre funéraire¹⁹⁴. Plus particulièrement, lorsque le transport de corps avant mise en bière a pour destination une chambre funéraire, l'article R. 2213-8-1 du CGCT impose que le transporteur soit en possession d'un certificat de décès et d'un mandat, qu'il s'agisse d'un mandat émanant d'un proche du défunt ayant qualité pour pouvoir aux funérailles, de la personne chez qui le décès a eu lieu, ou du directeur d'un établissement de santé ou d'un établissement social ou médico-social à défaut d'avoir pu contacter l'un des proches du défunt¹⁹⁵, ce que ne prévoit pas la réglementation calédonienne.
203. **La Nouvelle-Calédonie n'impose pas, à l'échelle du territoire, d'obligations concernant les documents nécessaires à l'opérateur funéraire pour réaliser le transport d'un corps avant sa mise en bière. Aussi, chaque commune disposant d'une chambre funéraire**

¹⁹² Voir l'article 6 de l'arrêté n° 2831 du 7 novembre 1988 relatif aux transports de corps avant mise en bière.

¹⁹³ Voir l'article 7 de l'arrêté n° 2831 du 7 novembre 1988 relatif aux transports de corps avant mise en bière.

¹⁹⁴ « *Sans préjudice des dispositions particulières prévues à l'article R. 2223-77 et quel que soit le lieu de dépôt du corps, le transport avant mise en bière du corps d'une personne décédée vers son domicile, la résidence d'un membre de sa famille ou une chambre funéraire ne peut être réalisé sans une déclaration écrite préalable effectuée, par tout moyen, auprès du maire du lieu de dépôt du corps et dans les conditions prévues par les articles R. 2213-8, R. 2213-8-1, R. 2213-9 et R. 2213-11.*

Les transports de corps avant mise en bière sont effectués au moyen de véhicules spécialement aménagés, exclusivement réservés aux transports mortuaires et répondant aux conditions des articles D. 2223-110 à D. 2223-114 » (voir l'article R. 2213-7 du CGCT).

¹⁹⁵ « *Le transport avant mise en bière d'une personne décédée vers une chambre funéraire est subordonné :*

1° A la demande écrite :

- soit de la personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles et justifie de son état-civil et de son domicile ;
- soit de la personne chez qui le décès a eu lieu, à condition qu'elle atteste par écrit qu'il lui a été impossible de joindre ou de retrouver dans un délai de douze heures à compter du décès l'une des personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ;

- soit du directeur de l'établissement, dans le cas de décès dans un établissement de santé public ou privé qui n'entre pas dans la catégorie de ceux devant disposer obligatoirement d'une chambre mortuaire conformément à l'article L. 2223-39, sous la condition qu'il atteste par écrit qu'il lui a été impossible de joindre ou de retrouver dans un délai de dix heures à compter du décès l'une des personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ;
- soit du directeur de l'établissement social ou médico-social, public ou privé, sous la condition qu'il atteste par écrit qu'il lui a été impossible de joindre ou de retrouver dans un délai de dix heures à compter du décès l'une des personnes ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ;

2° A la détention d'un extrait du certificat de décès prévu à l'article L. 2223-42, attestant que le décès ne pose pas de problème médico-légal et que le défunt n'était pas atteint par l'une des infections transmissibles dont la liste est fixée au d de l'article R. 2213-2-1 ;

3° A l'accomplissement préalable des formalités prescrites aux articles 78,79 et 80 du code civil relatives aux déclarations de décès. Par dérogation aux dispositions qui précèdent, en cas de fermeture de la mairie, ces formalités sont accomplies dès sa réouverture.

La déclaration préalable au transport, mentionnée à l'article R. 2213-7, indique la date et l'heure présumée de l'opération, le nom et l'adresse de l'opérateur dûment habilité qui procède à celle-ci, ainsi que le lieu de départ et le lieu d'arrivée du corps. Elle fait référence à la demande écrite de transport mentionnée au 1° et précise de qui elle émane » (voir l'article R. 2213-8-1 du CGCT).

prévoit ses propres règles d'admission de corps qui s'imposent alors aux opérateurs funéraires.

204. Le tableau ci-dessous présente les prix TTC relevés au cours de l'instruction pour le transport de corps avant mise en bière autour du lieu d'établissement de chaque opérateur funéraire.

| Opérateur funéraire | Trajet A/R |
|-------------------------------|---|
| [Entreprise A] ¹⁹⁶ | Trajet jour Nouméa intra-muros = 26 147 F Trajet WE et nuit Nouméa intra-muros = 35 232 F Trajet jour Nouméa – Koutio = 33 213 F Trajet jour Nouméa – Boulari = 33 213 F Trajet jour Nouméa – Mont-Dore = 40 280 F Tarif WE Médipôle – Nouméa = 39 876 F |
| [Entreprise B] ¹⁹⁷ | Trajet Nouméa intra-muros = 25 440 – 27 560 F. |
| [Entreprise C] ¹⁹⁸ | Trajet Médipôle – CFM Nouméa = 40 000 F Trajet intra-muros = 35 000 – 40 000 F |
| [Entreprise D] ¹⁹⁹ | Trajet Médipôle – CFM Nouméa = 36 040 F Trajet CHS – CFM Nouméa = 21 200 F « DOMICILE-MORGUE » = 29150 ; 36 040F |
| [Entreprise E] ²⁰⁰ | Trajet jour Grand Nouméa = 21 200 F Trajet WE et nuit Grand Nouméa = 26 500 F Trajet jours fériés 3000 Grand Nouméa = 31 800 F Trajet 1 ^{er} mai Grand Nouméa = 53 000 F |
| [Entreprise F] ²⁰¹ | Trajet Nouméa intra-muros = 15 900 F |
| [Entreprise G] ²⁰² | Trajet Bourail intra-muros = 10 000 – 20 000 F |
| [Entreprise H] ²⁰³ | Koné - Koumac = 27 000 – 30 000 F |
| [Entreprise I] ²⁰⁴ | Trajet Koumac intra-muros = 5 936 – 10 388 F Trajet CHN Koumac – Morgue Koumac = 5 936 – 10 388 F Trajet Koné – Koumac = 27 984 F |
| [Entreprise J] ²⁰⁵ | Inconnu |

Source : Autorité de la concurrence

¹⁹⁶ Voir les factures 2020 de l'[entreprise A], annexe 56, cotes 3861 à 4791 ; les factures de septembre 2021 de la société PFC, annexe 104-3, cotes 11712 à 12027.

¹⁹⁷ Voir les factures 2020 de l'[entreprise B], annexe 230, cotes 9702 à 10173 ; les factures de septembre 2021 de l'[Entreprise B], annexe 242-2, cotes 12032 à 12094.

¹⁹⁸ Voir les factures 2020 de l'[entreprise C], annexes 123, 124, 125, 128, 131, 132, 139, 140, 147, 148, 154 et 158 ; les factures de septembre 2021, annexe 186-1.

¹⁹⁹ Voir les factures 2020 de l'[entreprise D], annexe 299.

²⁰⁰ Voir les tarifs des prestations de l'[entreprise E], annexe 296.

²⁰¹ Voir les tarifs « transfert » de l'[entreprise F], annexe 266, cote 7723.

²⁰² Voir les factures du 1^{er} juillet 2020 au 31 juin 2021 de l'[entreprise G], annexe 336-3, cotes 12706 à 12817.

²⁰³ Voir les tarifs « transport de corps » de l'[entreprise H], annexe 328, cote 35 ; les factures « transports » 2019 à 2021 de l'[entreprise H], annexes 329-1 à 329-3, cotes 12109 à 12238.

²⁰⁴ Voir le procès-verbal d'audition du gérant de l'[entreprise I], annexe 333, cotes 80 et 84.

²⁰⁵ En dépit de nombreuses relances du service d'instruction, l'[entreprise J] n'a pas transmis les informations demandées dans les temps impartis.

2. La conservation du corps en chambre réfrigérée

a. La gestion et l'utilisation des chambres mortuaires ou « salle de dépôt de corps réfrigéré » des établissements de santé

205. Bien que les établissements hospitaliers de la Nouvelle-Calédonie utilisent, à côté des termes « *salle de dépôt de corps réfrigéré* »²⁰⁶, ceux de « *chambre mortuaire* »²⁰⁷ pour désigner leur équipement frigorifique destiné à accueillir les corps de leurs patients qui y sont décédés, **il n'existe pas de réglementation calédonienne imposant aux établissements hospitaliers de disposer d'une chambre mortuaire.**
206. **Au contraire, en métropole, le régime juridique des chambres mortuaires est prévu aux articles L. 2223-39 et R. 2223-89 à R. 2223-98 du CGCT.**
207. L'article L. 2223-39 du CGCT dispose ainsi que : « *Les établissements de santé publics ou privés qui remplissent des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat doivent disposer d'une chambre mortuaire dans laquelle doit être déposé le corps des personnes qui y sont décédées. Toutefois, la chambre mortuaire peut accessoirement recevoir, à titre onéreux, les corps des personnes décédées hors de ces établissements en cas d'absence de chambre funéraire à sa proximité* ».
208. La partie réglementaire du CGCT prévoit que les établissements de santé publics ou privés qui enregistrent un nombre annuel de décès d'au moins égal à deux cents doivent nécessairement disposer d'une chambre mortuaire²⁰⁸ et la gérer directement sauf en cas de coopération entre établissements hospitaliers pour satisfaire à leur obligation de disposer d'une chambre mortuaire²⁰⁹.
209. Selon l'article R. 2223-89 : « *le dépôt et le séjour à la chambre mortuaire du corps d'une personne qui y est décédée sont gratuits pendant les trois premiers jours suivant le décès* »²¹⁰. De même, ce lieu « *doit comporter une zone publique destinée aux familles et une zone technique réservée à la conservation et à la préparation des corps* »²¹¹.
210. Ainsi, **en métropole, l'établissement de santé doit donc obligatoirement disposer d'une chambre mortuaire et ne peut déléguer cette activité à un opérateur privé.** Les « chambres mortuaires » au sein des établissements hospitaliers diffèrent donc des « *chambres funéraires* » municipales, lesquelles sont des équipements destinés à accueillir les corps de personnes décédées indifféremment de leur lieu de décès.
211. Selon le conseil de la concurrence métropolitain, les chambres mortuaires sont « *des équipements hospitaliers permettant le dépôt et le séjour du corps d'une personne décédée dans*

206 Voir l'audition du directeur général du CHT, annexe 340, cotes 294 à 305 ; l'audition du directeur général d'exploitation de la Clinique Kuindo-Magnin, annexe 450, cotes 1316 : « *Je tiens à préciser que la chambre mortuaire n'est pas vraiment une chambre mortuaire mais plutôt une salle de dépôt de corps ou de transit* ».

207 Voir le procès-verbal de constat du 21 octobre 2020, annexe 341, cote 308 ; voir les procédures internes de prise en charge des décès à la clinique Kuindo-Magnin : annexe 453, cotes 1327 à 1333 ; annexe 460, cotes 1349 à 1355 ; voir les photos des salles accueillant les équipements frigorifiques du CHN pour la conservation de corps à Poindimié et Koné : annexe 324, cote 113 ; annexe 325, cote 139.

208 Voir l'article R. 2223-90 du CGCT.

209 Voir l'article R. 2223-91 du CGCT : « *sous réserve de l'article R. 2223-92, les établissements de santé publics ou privés doivent gérer directement leurs chambres mortuaires* » ; l'article R. 2223-92 du CGCT : « *sans préjudice des dispositions de l'article R. 2223-91, les établissements de santé peuvent satisfaire à leur obligation de disposer d'une chambre mortuaire en utilisant les facultés qui leur sont ouvertes en matière de coopération hospitalière* ».

210 Voir le site de la DGCCRF : Fiche pratique prestations funéraires.

211 Voir l'article 1er de l'arrêté du 7 mai 2001 relatif aux prescriptions techniques applicables aux chambres mortuaires des établissements de santé.

l'établissement. Elles ne font pas partie du service extérieur des pompes funèbres »²¹² (soulignement ajouté).

212. **En Nouvelle-Calédonie, ces obligations n'existent pas.** Les établissements de santé enregistrant un nombre de décès supérieur ou égal à deux cents ne sont pas tenus de disposer d'une chambre mortuaire, au sens du CGCT, et pas davantage d'une chambre réfrigérée permettant la conservation des corps de leurs patients décédés.
213. Néanmoins, le Centre Hospitalier Territorial (ci-après, le « CHT ») et la Clinique Kuindo-Magnin, accueillant à eux deux la très grande majorité des personnes hospitalisées en Nouvelle-Calédonie²¹³, ont une « *salle de dépôt de corps réfrigéré* »²¹⁴.
214. **A défaut de réglementation, ces deux établissements ont pu déléguer la gestion et l'utilisation de ces équipements à un opérateur funéraire privé. Ces activités de gestion et d'utilisation des chambres réfrigérées des établissements de santé destinées à la conservation des corps des patients décédés relèvent dès lors, en pratique, du secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie.**

b. La gestion et l'utilisation des chambres funéraires

215. En Nouvelle-Calédonie, il est indifféremment fait usage des termes de « chambre funéraire » ou « funérarium » pour désigner des locaux composés de casiers réfrigérés pour la conservation des corps²¹⁵, de salles de préparation de corps à l'usage des opérateurs de pompes funèbres, de salles de veillées et éventuellement d'une « chapelle »²¹⁶ ou « salle œcuménique »²¹⁷ accessible aux proches des défunts pour se recueillir.
216. Il est également utilisé le terme de « morgue » pour désigner à la fois une chambre funéraire, telle que définie en métropole par le CGCT²¹⁸ ou un salon funéraire ne disposant pas d'une installation réfrigérée pour la conservation des corps²¹⁹.
217. Néanmoins, **la réglementation funéraire de la Nouvelle-Calédonie est silencieuse quant aux modalités de gestion et d'utilisation des chambres funéraires.**
218. Au contraire, en métropole, les chambres funéraires ont une mission bien définie : elles ont « *pour objet de recevoir, avant l'inhumation ou la crémation, le corps des personnes*

²¹² Ibid.

²¹³ Voir les développements *infra*.

²¹⁴ Voir l'audition du directeur général du CHT, annexe 340, cotes 294 à 305 ; l'audition du directeur général d'exploitation de la Clinique Kuindo-Magnin, annexe 450, cotes 1310 à 1317.

²¹⁵ Voir l'article du Bulletin de Païta de mai-juin 2007 intitulé « *Un funérarium à Païta* », annexe 582, cote 7270 ; l'article du Bulletin de Païta de mars-avril 2015 intitulé « *La mairie a repris en gestion directe la chambre funéraire* », annexe 583, cote 7273.

²¹⁶ Voir l'audition du Directeur de la Vie Citoyenne, Educative et Sportive de la Ville de Nouméa, annexe 520 cotes 8107 à 8117 ; l'audition de la cheffe du service population de la mairie de Païta, annexe 575, cote 7227.

²¹⁷ Voir en ce sens le règlement intérieur du CFM de Nouméa, annexé à la délibération de la Ville de Nouméa n° 2017/296 du 19 avril 2017.

²¹⁸ Voir par exemple la brochure de la Ville de Nouméa intitulée « *Comment organiser des obsèques ?* », annexe 543, cote 8278 ; le rapport de la Ville de Nouméa sur le prix et la qualité du service de la morgue et du crématorium, annexe 540, cotes 8257 à 8267 ; le règlement particulier de consultation du CHT, annexe 346, cote 344 ; la procédure interne de la Clinique Kuindo-Magnin intitulée : « *Prise en charge d'un décès à la Clinique Kuindo-Magnin* », annexe 453, cotes 1327 à 1333.

²¹⁹ Voir le courriel de la commune de Thio, annexe 502, cotes 10549 à 10551 ; le courriel de la commune de Boulouparis, annexe 501, cotes 10541 à 10544.

décédées »²²⁰, ce « sont des locaux composés de casiers réfrigérés de dépôt, de salles de soins aux corps et de salons accessibles aux proches des défunts pour se recueillir »²²¹.

219. Leur gestion et leur utilisation sont régies par les articles R. 2223-74 à R. 2223-88 du CGCT.
220. Ainsi, il est prévu que : « Les locaux où l'entreprise ou l'association gestionnaire de la chambre funéraire offre les autres prestations énumérées à l'article L. 2223-19 doivent être distincts de ceux abritant la chambre funéraire »,²²² la réglementation précisant que : « La violation des dispositions de l'alinéa précédent est punie d'une amende de 75 000 euros »²²³.
221. **En Nouvelle-Calédonie, le corps d'une personne décédée peut aussi bien être conservé en chambre funéraire municipale gérée en régie directe ou dont la gestion a été déléguée à un opérateur funéraire**²²⁴.
222. A cet égard, les communes de Nouméa, Païta, Houaïlou, Moindou et La Foa, ont, à la date du présent rapport, fait le choix de la régie directe. A l'inverse, les communes de Bourail et Koumac ont souhaité déléguer la gestion et l'utilisation de leur chambre funéraire à la seule société de pompes funèbres installée dans leur commune²²⁵.
223. Il ressort des données recueillies par le service d'instruction que **les prestations publiques de conservation du corps sont facturées entre 2 000 et 20 000 F TTC pour 24 heures.**
224. Le tableau ci-dessous présente les prix relevés par le service d'instruction, concernant la conservation des corps par les opérateurs publics.

| Opérateur funéraire | Prix TTC | Intitulé |
|------------------------------------|---|--|
| <i>Public</i> | | |
| Commune de Nouméa ²²⁶ | 750 F / H soit 18 000 F / 24 H | « Caisson frigorifique adulte et enfant » |
| Commune de Païta ²²⁷ | 20 000 F / 24 H | « Caisson frigorifique forfait 24h » |
| Commune de Koumac ²²⁸ | 2 000 F / nuit | « Conservation du corps dans le caisson réfrigéré ou la table réfrigérée » |
| Commune de Houaïlou ²²⁹ | 2 500 fxf/ 12 H dès la 13 ^e heure | « Compartiment de conservation » |
| Commune de Moindou ²³⁰ | 650 F / H soit 15 600 F / 24 H | « Caisson réfrigéré Adulte et enfant » |

Source : Autorité de la concurrence

²²⁰ Voir l'article L. 2223-38 du CGCT.

²²¹ Voir les décisions n° 11-D-14 ; 11-D-06 ; 08-D-09 précitées.

²²² Voir l'article L. 2223-38 du CGCT.

²²³ *Ibid.*

²²⁴ Voir les développements *infra* relatifs aux chambres funéraires municipales de Nouvelle-Calédonie.

²²⁵ Voir l'audition du secrétaire général adjoint de la mairie de Bourail, annexe 598, cotes 8 à 13 ; l'audition de la secrétaire générale de la mairie de Koumac, annexe 592, cotes 57 à 62.

²²⁶ Voir l'arrêté de la commune de Nouméa n°2020-1318 fixant les tarifs des concessions dans les cimetières, des redevances du centre funéraire municipal et du crématorium, annexe 534, cote 8178.

²²⁷ Voir les tarifs de la commune de Païta, annexe 577, cote 7235.

²²⁸ Voir les tarifs de la commune de Koumac, annexe 594, cote 76.

²²⁹ Voir l'arrêté de la commune de Houaïlou n° 33/2021 portant fonctionnement du centre funéraire de Waa Wi Luu – Houaïlou, annexe 596, cote 11 459.

²³⁰ Voir la délibération de la commune de Moindou n° 2019/30 portant fixation des tarifs de divers droits funéraires, annexe 603, cote 11 489.

c. La location de caissons réfrigérés privés

225. Les corps de personnes décédées peuvent également être conservés par les sociétés de pompes funèbres disposant de caissons réfrigérés fixes.
226. La société Pompes Funèbres Calédoniennes (ci-après, « PFC ») dispose d'un tel équipement, de même que la société Pompes Funèbres Nouméennes (ci-après, « PFN »)²³¹.
227. Par ailleurs, tous les opérateurs proposant le transport de corps avant mise en bière doivent disposer en Nouvelle-Calédonie d'un véhicule de transport agréé. Ce dernier, une fois branché sur le secteur, peut également permettre de conserver le corps à basse température pour quelques heures, en cas de nécessité²³².
228. Il ressort des données recueillies par le service d'instruction que **les prestations privées liées à la conservation du corps ont été facturées entre 5 000 et 15 952 F TTC pour 24 heures avec une TGC de 6 %**.
229. Le tableau ci-après présente les prix relevés au cours de l'instruction.

| Opérateur funéraire | Prix TTC | Intitulé |
|-------------------------------|--------------------------------|--|
| <i>Privé</i> | | |
| [Entreprise A] | 15 952 F / 24 H ²³³ | « LOCATION DE CAISSON FRIGORIFIQUE ADULTE » |
| | 9 000 F / 24h ²³⁴ | |
| [Entreprise C] ²³⁵ | 15 900 F / 24H | « Frais de conservation » |
| [Entreprise G] ²³⁶ | 5 000 F / 24H | Location du caisson réfrigéré |
| [Entreprise I] ²³⁷ | 4 200 F | Frais de déplacement – ouverture de la chambre funéraire |

Source : Autorité de la concurrence

2. Les soins du corps

a. La préparation du corps

230. En Nouvelle-Calédonie, la préparation du corps – c'est-à-dire le bouchonnage du corps²³⁸, la toilette mortuaire et l'habillement du défunt – ne fait l'objet d'**aucune réglementation**.
231. En métropole, la toilette mortuaire ne fait pas l'objet d'une réglementation spécifique. Il y est néanmoins fait référence dans la partie réglementaire du CGCT qui prévoit que les personnes

²³¹ Voir les développements *infra* relatifs aux sociétés PFC et PFN.

²³² Voir en ce sens l'audition du gérant de la société PFC : VC, annexe 5, cote 1990 - VNC, annexe 5-1, cote 11500 ; l'audition du gérant de la société Marbrerie Nouméenne : VC, annexe 297, cotes 1617 à 1618 - VNC, annexe 297-1, cotes 11535 à 11536 ; l'audition du gérant de la société Pompes Funèbres Nord, annexe 322, cote 91 ;

²³³ Voir les factures 2020 de l'[entreprise A], annexe 56.

²³⁴ Voir les factures de septembre 2021 de l'[entreprise A], annexe 104-3, cotes 11712 à 12027.

²³⁵ Voir les factures 2020 de l'[entreprise C], annexes 123, 124, 125, 128, 131, 132, 139, 140, 147, 148, 154 et 158.

²³⁶ Voir le procès-verbal d'audition de la gérante de l'[entreprise G], annexe 335, cote 21.

²³⁷ Voir le procès-verbal d'audition du gérant l'[entreprise I], annexe 333, cote 81.

²³⁸ Voir à cet égard l'audition du gérant de la société PFC, annexe 5, cote 1986 : « Il y a des soins du corps qui sont nécessaires. Le corps d'un défunt mort à domicile nécessite de boucher le corps pour éviter les écoulements. Il y a nécessairement des écoulements qui nécessitent des soins particuliers ».

ayant qualité pour pourvoir aux funérailles ont accès aux chambres mortuaires et funéraires pour la pratique de la toilette mortuaire²³⁹ .

232. A l'occasion de l'avis n°2021-A-03, l'Autorité a considéré que les activités de pompes funèbres relatives à la toilette mortuaire et à l'habillement du corps étaient nécessaires en période de *covid-19*. Néanmoins, ces activités sont tout autant nécessaires en dehors même de la crise sanitaire liée à la *covid-19*.
- 233. En Nouvelle-Calédonie, la toilette mortuaire peut être assurée par les familles, le personnel soignant ou les opérateurs funéraires.**
234. Lors d'un décès en établissement hospitalier, la toilette mortuaire est d'ordinaire assurée directement par le personnel soignant²⁴⁰.
235. Il ressort des données recueillies au cours de l'instruction que **les prestations liées à la préparation du corps et à son habillement sont très variables et facturées entre 25 137 F TTC et 65 720 F TTC** avec une TGC de 6%.
236. **La moyenne des prix les plus bas les plus souvent constatés** pour la préparation et l'habillement du corps **est de 25 672 F TTC**. Néanmoins, **les tarifs sont plus élevés dans le Grand Nouméa (entre 25 137 F et 44 520 F TTC) qu'en Brousse (15 900 à 33 072 F TTC)**.
237. **A titre de comparaison, le prix relevé proposé par l'[entreprise B] pour la prise en charge des indigents de la Ville de Nouméa se situait entre 11 660 et 14 310 F TTC.**
238. Le tableau ci-après présente les prix des prestations liées à la préparation du corps et à son habillement des différents opérateurs. Les prix en gras correspondent à ceux habituellement pratiqués pour chaque opérateur.

239 Voir les articles R. 2223-75 et R. 2223-89-1 du CGCT.

240 Voir l'audition du directeur du CHT, annexe 340, cote 297 : « *L'équipe soignante prépare le corps pour l'arrivée de la famille* » ; la procédure interne en cas de décès au CHN : « *Le service prend en charge la toilette mortuaire et l'habillement* » annexe 496, cote 50.

| Opérateur funéraire | Prix TTC relevés | Intitulé | Prix TTC Indigents Nouméa | Intitulé sur BDC ou devis |
|-------------------------------|--------------------|--|---------------------------|---------------------------|
| [Entreprise A] ²⁴¹ | 25 137 | « SOINS DU CORPS / TOILETTE / HABILLAGE DC NAT # » | - | - |
| [Entreprise B] ²⁴² | 25 440 | « préparation et habillage » | 11 660 ²⁴³ | « Préparation défunt » |
| | 12 190 | | | |
| | 33 920 | | 14 310 ²⁴⁴ | |
| | 42 400 | | | |
| [Entreprise C] ²⁴⁵ | 44 520 | « Soins d'hygiène et de présentation » | - | - |
| | 30 740 | | | |
| | 41 340 | | | |
| | 42 440 | | | |
| | 44 520 | | | |
| | 51 940 | | | |
| | 55 120 | | | |
| 65 720 | | | | |
| [Entreprise D] ²⁴⁶ | 29 680 | « PREPARATION ET HABILLAGE » | - | - |
| | 31 800 | | | |
| [Entreprise E] ²⁴⁷ | 21 200 | « Préparation de corps simple » | - | - |
| [Entreprise F] ²⁴⁸ | 15 900 | « Préparation, toilette et habillage simple » | - | - |
| [Entreprise G] ²⁴⁹ | 18 500 | « SOIN / HABIL » | - | - |
| [Entreprise I] ²⁵⁰ | 33 072 | « Toilette, préparation et habillage du corps » | - | - |
| | 24 358 | | | |
| | 24 910 | | | |
| | 31 800 | | | |
| [Entreprise J] ²⁵¹ | 25 000 + 10 000 | « Toilette du corps » + « Habillement » | - | - |

Source : Autorité de la concurrence

²⁴¹ Voir les factures 2020 de l'entreprise A], annexe 56.

²⁴² Voir les factures 2020 de l'entreprise B], annexe 230.

²⁴³ Voir les bons de commande de la mairie de Nouméa, annexes 554 et 556 ; les devis de la société Transfunéraire à la Ville de Nouméa, annexes 567, 568, 569 (cote 11433) et 570 (cote 11 436).

²⁴⁴ Voir les devis de l'entreprise B], annexes 563, 564, 566, 571, 572 (cote 11440), 573 et 574.

²⁴⁵ Voir les factures 2020 de l'entreprise C], annexes 123 à 125, 128, 131, 132, 139, 140, 147, 148, 154 et 158.

²⁴⁶ Voir les factures 2020 de l'entreprise D], annexe 299.

²⁴⁷ Voir les tarifs des prestations de l'entreprise E], annexe 296, cote 8105.

²⁴⁸ Voir les tarifs des prestations [entreprise F], annexe 265, cote 7720.

²⁴⁹ Voir le procès-verbal d'audition de l'entreprise G], annexe 335, cote 21 ; les factures 2019 à 2021 de l'entreprise G], annexes 336-2 à 336-4, cotes 12600 à 12854.

²⁵⁰ Voir les factures 2020 à 2021 de [entreprise I], annexes 334-2 à 334-3, cotes 12383 à 12594.

²⁵¹ Voir le procès-verbal d'audition du gérant de [entreprise J], annexe 322, cote 94.

b. Les soins de conservation du corps (thanatopraxie)

239. **En Nouvelle-Calédonie, les soins de conservation ne font l'objet d'aucune réglementation.**
240. **En métropole, ces soins, autrement appelés soins de thanatopraxie sont définis par le CGCT** comme des soins ayant « *pour finalité de retarder la thanatomorphose et la dégradation du corps, par drainage des liquides et des gaz qu'il contient et par injection d'un produit biocide* »²⁵².
241. **La réalisation de ces soins est subordonnée en métropole à la détention deux documents :**
- « 1° L'expression écrite des dernières volontés de la personne décédée ou une demande de toute personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles et justifie de son état-civil et de son domicile dûment informée par l'entreprise, la régie ou l'association et ses établissements habilités, par mise à disposition d'un document écrit officiel, de l'objet et de la nature des soins de conservation et des alternatives à ces soins ;*
- 2° Le certificat de décès prévu à l'article L. 2223-42, attestant que le décès ne pose pas de problème médico-légal et que le défunt n'était pas atteint par l'une des infections transmissibles dont la liste est fixée au e de l'article R. 2213-2-1 »*²⁵³.
242. **En outre, les personnes réalisant des soins de thanatopraxie en métropole doivent justifier être titulaires du diplôme national de thanatopracteur ou d'une formation équivalente** en vertu de l'article R. 2223-60 du CGCT, lequel prévoit que : « *La régie, l'entreprise, l'association ou l'établissement qui sollicite l'habilitation pour assurer les soins de conservation, visés à l'article L. 2223-19, doit produire l'attestation que le personnel exécutant ces soins est titulaire du diplôme national de thanatopracteur*²⁵⁴» (soulignements ajoutés).
243. **En l'état de la réglementation calédonienne, les soins de thanatopraxie sont libres et peuvent être exercés par n'importe quel opérateur, sans condition de diplômes ou d'équivalence. Seules 4 entreprises de pompes funèbres proposent ces services qui sont encore très peu demandés.**
244. **Il ressort de l'instruction qu'ils restent cependant très peu demandés en Nouvelle-Calédonie**²⁵⁵. **Le tarif relevé est variable d'un opérateur à l'autre, allant de 70 565 F.CFP à 111 300 F.CFP.**

| Opérateur funéraire | Prix TTC relevés | Intitulé |
|-------------------------------|------------------|--|
| [Enreprise A] ²⁵⁶ | 70 565 | « SOINS DE CONSERVATION / EMBAUMEMENT # » |
| [Entreprise B] ²⁵⁷ | 95 400 – 111 300 | « Soins de conservation » |
| [Entreprise C] ²⁵⁸ | 86 920 | « Soins de conservation d'hygiène et de présentation » |
| [Entreprise E] ²⁵⁹ | 84 800 | « Soins conservation » |

Source : Autorité de la concurrence

²⁵² Voir l'article L. 2223-19-1 du CGCT.

²⁵³ Voir l'article R. 2213-2-2 du CCGT

²⁵⁴ Les conditions d'obtention du diplôme français de thanatopracteur sont prévues aux articles D. 2223-122 à D.2223-131 du CGCT.

²⁵⁵ Voir en ce sens l'audition du gérant de la société Nord Funéraires, annexe 333, cote 79.

²⁵⁶ Voir les factures 2020 de l'[entreprise A], annexe 56.

²⁵⁷ Voir les factures 2020 de l'[entreprise B], annexe 230.

²⁵⁸ Voir les factures 2020 de l'[entreprise C], annexes 123 à 125, 128, 131, 132, 139, 140, 147, 148, 154 et 158.

²⁵⁹ Voir les tarifs des prestations de l'[entreprise E], annexe 296, cote 8105.

3. La fourniture de housses mortuaires

245. **La réglementation métropolitaine fait notamment référence aux housses mortuaires à l'article R. 2213-15 du CGCT, qui prévoit que :**

« La housse imperméable éventuellement utilisée pour envelopper le corps avant sa mise en bière est fabriquée dans un matériau biodégradable. Elle doit répondre à des caractéristiques de composition, de résistance et d'étanchéité fixées par arrêté du ministre chargé de la santé après avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail et du Conseil national des opérations funéraires. »²⁶⁰.

246. **En Nouvelle-Calédonie, la réglementation est silencieuse sur la fourniture de housses mortuaires bien que la pratique consistant à mettre le corps dans une housse mortuaire soit courante :**

- Le corps d'une personne décédé des suites de la Covid-19 est nécessairement placé dans une housse mortuaire selon le protocole du gouvernement pour les décès covid²⁶¹ ;
- Une housse mortuaire est fournie par le Centre Hospitalier du Nord (ci-après, le « CHN ») lors du décès d'un patient et le corps du patient décédé y systématiquement placé²⁶² ;
- Lors d'un décès au Médipôle, le corps est également placé dans une housse mortuaire, bien qu'il ne fournisse habituellement pas les housses mortuaires sauf en cas de crise²⁶³.

247. Il arrive également que les directions provinciales en charge des affaires sanitaires fournissent des housses mortuaires pour leurs dispensaires, de même que les pompiers de façon épisodique²⁶⁴.

248. Dans les autres cas, ce sont essentiellement les opérateurs funéraires qui fournissent les housses mortuaires et sont ainsi amenés à les facturer aux familles.

249. Dans son avis du 12 octobre 2021 précité, l'Autorité avait déjà constaté que la fourniture de housses mortuaires est facturée par les opérateurs funéraires **entre 5 550 et 10 000 F.CFP TTC** avec une TGC de 11%, et **la moyenne des prix les plus bas les plus souvent constatés s'élève à 7 900 F.CFP TTC**.

250. A titre de comparaison, le prix proposé par deux opérateurs funéraires pour la prise en charge des indigents de la Ville de Nouméa se situe entre 3 885 et 5 300 F TTC.

251. De plus, avant la crise sanitaire, les prix d'achat des housses mortuaires auprès de la société Cipac aux opérateurs de pompes funèbres allait de 955 F.CFP à 1100 F.CFP HT pour les housses biodégradables. Ils sont de 3 580 F.CFP HT pour les housses de transport et 3 100 F.CFP HT pour le kit praticien. Le taux de TGC applicable à ces produits est de 11%²⁶⁵.

²⁶⁰ Voir l'article R. 2213-15 du CGCT.

²⁶¹ Voir le protocole funéraire du gouvernement du 21 septembre 2021.

²⁶² Voir la procédure interne en cas de décès au CHN : « *Le corps du défunt sera mis dans une housse mortuaire* », annexe 496, cote 50.

²⁶³ Voir le procès-verbal d'audition du directeur général du CHT, annexe 340, cote 299.

²⁶⁴ Voir en ce sens l'avis n° 2021-A-03 précité.

²⁶⁵ La société a également communiqué ses prix d'achat. Voir les annexes 14 et 15 (21/0026A).

| Opérateur funéraire | Prix TTC relevés | Intitulé | Prix TTC Indigents Nouméa | Intitulé sur BDC <u>ou</u> devis |
|-------------------------------|------------------|---|---------------------------|--|
| [Entreprise A] ²⁶⁶ | 9 720 | « HOUSSE BIODEGRADABLE BLANCHE ADULTE REF 459 # » | - | - |
| [Entreprise B] ²⁶⁷ | 9 435 | « Housse de transport » | 3 885 ²⁶⁸ | « Housse » |
| | | | 4 440 ²⁶⁹ | |
| [Entreprise C] ²⁷⁰ | 43 460 | Inclus dans « Transport de corps avant mise en bière housse » | 5 300 ²⁷¹ | Inclus dans « Mise en bière, housse, livraison et fermeture du cercueil ». |
| | 32 860 | | | |
| [Entreprise D] ²⁷² | 9 435 | « HOUSSE DE TRANSPORT » | - | - |
| [Entreprise E] ²⁷³ | 5 550 | « Housse de transport » | - | - |
| [Entreprise H] ²⁷⁴ | 10 500 | « Housse biodégradable blanche » | - | - |
| [Entreprise I] ²⁷⁵ | 9 010 | « Housse mortuaire de transport, biodégradable, blanche » | - | - |

Source : Autorité de la concurrence

252. La société CIPAC a néanmoins précisé qu'en raison des besoins liés à la crise de la covid-19, elle a été conduite à commander des **housses de transport par voie aérienne qui a renchéri son prix de vente qui s'élevait en octobre 2021 à 7 500 F.CFP HT. Les factures récentes des opérateurs funéraires montrent que ces dernières sont refacturées jusqu'à 18 000 F.CFP TTC aux familles.**

4. La fourniture de cercueils

253. **La réglementation calédonienne est silencieuse sur les spécifications auxquelles doivent répondre les cercueils, à l'exception des cercueils utilisés pour le transport après mise en bière lorsque « le décès est dû à l'une des maladies énumérées à l'article 95 »** de la délibération modifiée n° 35 du 7 mars 1958²⁷⁶.

²⁶⁶ Voir les factures 2020 de l'[entreprise A], annexe 56.

²⁶⁷ Voir les factures 2020 de l'[entreprise B], annexe 230.

²⁶⁸ Voir les bons de commande de la Ville de Nouméa et devis de l'[entreprise C], annexes 554, 556, 567, 568, 569 et 570.

²⁶⁹ Voir les devis de l'[entreprise C], annexes 554, 572, 573 et 574.

²⁷⁰ Voir les factures 2020 de l'[entreprise C], annexes 123, 124, 125, 128, 131, 132, 139, 140, 147, 148, 154 et 158.

²⁷¹ Voir les bons de commande de la Ville de Nouméa et devis de l'[entreprise C], annexes 552 et 561.

²⁷² Voir les factures 2020 de l'[entreprise D], annexe 299.

²⁷³ Voir les tarifs des prestations de l'[entreprise E], annexe 296, cote 8106.

²⁷⁴ Voir la facture de l'[entreprise H] du 11 mars 2020, annexe 329-2, cote 12216

²⁷⁵ Voir les factures 2020 à 2021 de l'[entreprise I], annexes 334-2 à 334-3, cotes 12383 à 12594.

²⁷⁶ Voir l'article 120 de la délibération modifiée n° 35 du 7 mars 1958 précitée : « [...] Aucune autorisation ne pourra être accordée si le décès est dû à l'une des maladies énumérées à l'article 95 du présent arrêté.

Pour tous les transports effectués dans ces conditions, les précautions à observer seront les suivantes :

Le corps sera placé entre 2 couches d'une substance absorbante et désinfectante (sciure de bois et chaux, charbon et sulfate de cuivre, etc.) dans un cercueil métallique soudé jusqu'à étanchéité. Ce cercueil métallique devra lui-même être enfermé dans une bière en bios dur dont les parois auront 27mm/m d'épaisseur et seront maintenues

254. **La réglementation métropolitaine est plus exhaustive à cet égard.** L'article R. 2213-25 du CGCT prévoit en effet qu' : « *A l'exception des cas prévus à l'article R. 2213-26, le corps est placé dans un cercueil muni d'une cuvette d'étanchéité respectant des caractéristiques :*
- 1° *De résistance ;*
 - 2° *D'étanchéité ;*
 - 3° *De biodégradabilité lorsqu'il est destiné à l'inhumation ou de combustibilité lorsqu'il est destiné à la crémation afin de protéger l'environnement et la santé.*
- Ces caractéristiques sont définies par arrêté des ministres chargés de la santé et de l'environnement, pris après avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail et du Conseil national des opérations funéraires. [...]* ».
255. En outre, l'article R. 2213-26 prévoit, à l'instar de la réglementation calédonienne, lorsque la personne défunte était atteinte de son vivant par une infection transmissible au moment du décès²⁷⁷, que le corps soit placé dans un cercueil hermétique répondant aux spécifications prévues par l'article R. 2223-27 du CGCT²⁷⁸.
256. **A l'occasion de l'avis 2021-A-03, l'Autorité a identifié deux grands types de cercueils proposés par les sociétés de pompes funèbres de Nouvelle-Calédonie**, correspondant aux deux types de concessions funéraires²⁷⁹ : **les cercueils « terre » pour une concession terre destinée à n'accueillir qu'un seul cercueil et les cercueils « caveau », plus chers, mais plus résistants et qui se dégradent moins vite, destinés à un caveau familial²⁸⁰.**
257. Les familles font ainsi généralement appel à une société de pompes funèbres qui fournit le cercueil, soit sur le lieu de décès, soit au lieu de conservation du corps de leur proche.
258. De façon alternative et plus particulièrement en brousse, la famille peut acheter directement un cercueil à un fabricant local ou à un opérateur funéraire avant de se rendre sur le lieu de décès²⁸¹.

par des frettes en fer. L'opération sera faite en présence du commissaire de police ou de son délégué, ou du chef de brigade de gendarmerie [...] » (soulignements ajoutés).

²⁷⁷ Voir l'article R. 2223-26 du CGCT : « *Le corps est placé dans un cercueil hermétique satisfaisant aux conditions fixées à l'article R. 2213-27 dans les cas ci-après :*

1° *Si la personne était atteinte au moment du décès de l'une des infections transmissibles dont la liste est fixée au a de l'article R. 2213-2-1 ;*

2° *En cas de dépôt du corps soit à résidence, soit dans un édifice culturel ou dans un caveau provisoire, pour une durée excédant six jours ;*

3° *Dans tous les cas où le préfet le prescrit ».*

²⁷⁸ Voir l'article R. 2223-27 du CGCT : « *Les cercueils hermétiques doivent être en matériau biodégradable et répondre à des caractéristiques de composition, de résistance et d'étanchéité fixées par arrêté du ministre chargé de la santé après avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail et du Conseil national des opérations funéraires.*

Ils doivent ne céder aucun liquide au milieu extérieur, contenir une matière absorbante et être munis d'un dispositif épurateur de gaz répondant à des caractéristiques de composition de débit et de filtration fixées par arrêté du ministre chargé de la santé après avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail et du Conseil national des opérations funéraires.

Lorsque le défunt était atteint de l'une des infections transmissibles dont la liste est fixée au a de l'article R. 2213-2-1, le corps est enveloppé dans un linceul imbibé d'une solution antiseptique ».

²⁷⁹ Voir par exemple les tarifs des communes de Nouméa, Païta et Koumac : annexe 534, cote 8177 ; annexe 577, cotes 7235 ; annexe 594, cote 76.

²⁸⁰ Voir en ce sens le procès-verbal d'audition du gérant de la société Nord Funéraires, annexe 333, cote 83 ; le procès-verbal d'audition de la gérante de la société Bourail Funéraire, annexe 335, cote 21.

²⁸¹ Voir en ce sens le procès-verbal d'audition du directeur général du CHN, annexe 495, cote 42 (20/0028A) : « *On demande aux familles ou aux sociétés de pompes funèbres de venir chercher le corps du lundi au vendredi de 7h à 16h.* » (soulignements ajoutés) ; la photo du tableau d'affichage au sein de la chambre mortuaire du CHN de Poindimié, annexe 324, cote 115 : « *FABRICATION DE CERCUEIL 24H/24H FERIE, DIMANCHE _NE LIVRE PAS_ MR [M] TRIBU DE PAMBOU ».*

259. Depuis la crise sanitaire du 7 septembre 2021 en Nouvelle-Calédonie, les cercueils sont essentiellement fournis sur le lieu de décès afin de procéder sur place à la mise en bière du défunt²⁸².

a. Cercueil adulte pour concession « terre »

260. Il ressort des données recueillies au cours de l’instruction que **le prix le plus bas proposé par les opérateurs funéraires pour la fourniture de cercueils « terre » capitonnés avec poignées se situe entre 40 000 et 143 190 F TTC** avec une TGC de 11% sur les cercueils, capitons et poignées importés, de 3% sur les cercueils locaux, de 6% sur les prestations liées telle la « *préparation capitonnage* ».

261. La moyenne des prix les plus bas les plus souvent constatés pour le cercueil « concession terre » capitonnés avec poignées s’élève à 75 549 F.CFP TTC.

262. A titre de comparaison, le prix relevé proposé par les sociétés [ENTREPRISE A], Pompes Funèbres Transfunéraire et [ENTREPRISE C] pour la fourniture de cercueils aux indigents de la Ville de Nouméa se situe entre 25 750 et 72 150 F TTC.

263. Le tableau ci-après présente les prix des cercueils adultes pour concession « terre » relevés par le service d’instruction²⁸³.

282 Voir l’avis 2021-A-03 précité ; le protocole funéraire du gouvernement accessible depuis ce lien : <https://gouv.nc/espace-presse/protocoles-funeraires-dans-le-cadre-de-la-crise-sanitaire>

283 A titre complémentaire, les trois principaux opérateurs de pompes funèbres (PFC, PFT et PFN) ont envoyé leurs factures de septembre 2021, qui sont accessibles dans le dossier 21/0026A (annexes 13, 19 et 21).

| Opérateur funéraire | Fourchette <u>ou</u> prix le plus bas Prix TTC relevés | Intitulé | Fourchette Prix TTC Indigents Nouméa | Intitulé sur BDC <u>ou</u> devis |
|-------------------------------|---|---|---|---|
| [Entreprise A] ²⁸⁴ | 74 790 – 85 090 | « CERCUEIL AGGLECO GALBE NATUREL ECO SATIN MAT » <u>et</u> « PREPARATION CAPITONNAGE ET LIVRAISON DU CERCUEIL » | 25 750 | « * CERCUEIL AGGLECO PLAT NATUREL ECO SATIN MAT CAPITON SATIN BLANC S602 NZ CROIX INSIGNE RE 23CM NZ C285-33/C285-34 PLAQUE A GRAVER PLASTIQUE STANDARD NZ * POIGNEES DORIC MAT SET DE 4 (OR/SILVER/BRONZE) REF105 » |
| [Entreprise B] ²⁸⁵ | 79 000 | « Cercueil LOCAL ZIMMER » | 44 290 – 46 350 | « Cercueil » |
| [Entreprise C] ²⁸⁶ | 108 780 – 143 190 | « Cercueil (Capiton, cuvette, 4 poignées, emblème/plaque d'identité) » | 61 050 – 72 150 | « Cercueil (Capiton, cuvette, 4 poignées, /plaque d'identité) » |
| [Entreprise D] ²⁸⁷ | 58 275 – 61 050 | « CERCUEIL BRUT INCINERATION 1 METRE » <u>ou</u> « CERCUEIL BRUGES 190X52 » <u>ou</u> « CERCUEIL CAMUS AGGLOMERE IMPRIME CLAIRE » <u>et</u> « CAPITON CREMOLAN 120G BLANC » | - | - |
| [Entreprise G] ²⁸⁸ | 98 000 | « CERCUEIL / CAPITON » | - | - |
| [Entreprise H] ²⁸⁹ | 95 000 | Cercueil, capiton et poignées | - | - |
| [Entreprise I] ²⁹⁰ | 50 000 – 77 000 | Cercueil, capiton et poignées | - | - |
| [Entreprise J] ²⁹¹ | 70 000 | Cercueil, capiton et poignées | - | - |

Source : Autorité de la concurrence

b. Cercueil adulte pour concession « caveau »

264. Il ressort des données recueillies au cours de l'instruction que **le prix le plus bas proposé par les opérateurs funéraires pour la fourniture de cercueils « caveau » capitonnés avec**

²⁸⁴ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise A], annexe 56.

²⁸⁵ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise B], annexe 230.

²⁸⁶ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise C] annexes 123, 124, 125, 128, 131, 132, 139, 140, 147, 148, 154 et 158.

²⁸⁷ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise D], annexe 299.

²⁸⁸ Voir le procès-verbal d'audition de l'[Entreprise G], annexe 335, cote 21 et ses factures 2019 à 2021, annexes 336-2 à 336-4, cotes 12600 à 12854.

²⁸⁹ Voir les factures « cercueils » 2019 à 2021 de l'[Entreprise H], annexes 329-4 à 329-6, cotes 12129 à 12211.

²⁹⁰ Voir le procès-verbal d'audition du gérant de l'[Entreprise I], annexe 333, cote 83.

²⁹¹ Voir le procès-verbal d'audition du gérant de l'[Entreprise J], annexe 333, cote 83.

poignées se situe entre 310 000 et 396 270 F TTC avec une TGC de 11% sur les cercueils en zinc, capitons et poignées importés, de 3% sur les cercueils locaux, de 6% sur les prestations liées telles la « *préparation capitonnage* » ou la « *soudure et fermeture du cercueil* ».

265. Le tableau ci-dessous présente les prix des cercueils adultes pour concession « caveau » relevés par le service d’instruction.

| Opérateur funéraire | Fourchette basse Prix TTC relevés | Intitulé sur facture |
|-------------------------------|--------------------------------------|---|
| [Entreprise A] ²⁹² | 365 995 – 384 881 | « CAPITON SATIN BLANC S602-W NZ * POIGNEES PYRAMID SET X 4(OR/SILVER/BRONZE) REF300 * CERCUEIL PIN MASSIF RADIATA NATUREL GALBE STANDARD * FILTRE EPURATEUR AGREE * ZINC CERCUEIL ADULTE GALBE / CAVEAU ET * PREPARATION CAPITONNAGE ET LIVRAISON DU CERCUEIL * SOUDURE DU ZINC ADULTE A L ETAIN » |
| [Entreprise B] ²⁹³ | 325 480 – 365 650 | « Cercueil kohu massif zinc » |
| [Entreprise C] ²⁹⁴ | 396 270 | « Cercueil (Capiton, cuvette, 4 poignées, emblème/plaque d’identité) » <u>et</u> « Cercueil hermétique en zinc et épurateur » |
| [Entreprise D] ²⁹⁵ | 366 307 | « CERCUEIL MASSIF JATOBA XL » <u>et</u> « ZINC POUR JATOBA » <u>et</u> « FILTRE EPURATEUR » <u>et</u> « CAPITON EXTENSIBLE BLANC » <u>et</u> « SOUDURE ET FERMETURE DU CERCUEIL » |
| [Entreprise G] ²⁹⁶ | 450 000 | « ENVELOPPE KOHU MASSIF / ZING / FILTRE EPUR / CAPITON / POIGNEES » |
| [Entreprise I] ²⁹⁷ | 310 800 | Cercueil Kohu avec capiton et poignées |

Source : Autorité de la concurrence

266. **La moyenne des prix les plus bas les plus souvent constatés pour le cercueil « concession caveau » capitonnés avec poignées s’élève à 352 810 F.CFP TTC.** Par définition, les indigents ne sont pas enterrés en caveau de sorte qu’aucune comparaison n’est possible.

²⁹² Voir les factures 2020 de l’[Entreprise A], annexe 56.

²⁹³ Voir les factures 2020 de l’[Entreprise B], annexe 230.

²⁹⁴ Voir les factures 2020 de l’[Entreprise C] annexes 123, 124, 125, 128, 131, 132, 139, 140, 147, 148, 154 et 158.

²⁹⁵ Voir les factures 2020 de l’[Entreprise G], annexe 299.

²⁹⁶ Voir le procès-verbal d’audition de l’[Entreprise G], annexe 335, cote 21 et ses factures 2019 à 2021, annexes 336-2 à 336-4, cotes 12600 à 12854.

²⁹⁷ Voir les factures 2020 et 2021 de l’[Entreprise I], annexes 334-2 à 334-3, cotes 12383 à 12594.

5. La mise en bière

267. La mise en bière est le fait de mettre en cercueil le corps du défunt²⁹⁸.
268. A cet égard, le code des communes de la Nouvelle-Calédonie prévoit uniquement que : « *Si, lors de l'établissement de l'acte de décès mentionné à l'article 87 du code civil, l'identité du défunt n'a pu être établie, l'autorisation de fermeture du cercueil ne peut être délivrée qu'après exécution, dans un délai compatible avec les délais régissant l'inhumation et la crémation, des réquisitions éventuellement prises par le procureur de la République aux fins de faire procéder aux constatations et opérations nécessaires en vue d'établir l'identité du défunt.* ».
269. Les conditions dans lesquelles la fermeture du cercueil est autorisée ne sont pas prévues par le code des communes en Nouvelle-Calédonie.
270. La délibération n° 35 du 7 mars 1958 portant règlement territorial relatif à l'hygiène municipale prévoit uniquement que :
- « *Lorsque la mort aura été prouvée par une maladie infectieuse, le corps sera placé en bière dans le plus bref délai possible et entouré de substances désinfectantes* »²⁹⁹.
271. Lorsque le transport des corps est effectué en dehors des limites urbaines : « *Le corps sera placé entre 2 couches d'une substance absorbante et désinfectante (sciure de bois et chaux, charbon et sulfate de cuivre, etc.) dans un cercueil métallique soudé jusqu'à étanchéité. Ce cercueil métallique devra lui-même être enfermé dans une bière en bois dur dont les parois auront 27mm/m d'épaisseur et seront maintenues par des frettes en fer. L'opération sera faite en présence du commissaire de police ou de son délégué, ou du chef de brigade de gendarmerie* »³⁰⁰.
272. A titre de comparaison, la mise en bière est réglementée dans le CGCT aux articles R. 2213-15 et suivants³⁰¹. Plus particulièrement, l'article R. 2213-17 du CGCT prévoit que « *la fermeture du cercueil est autorisée par l'officier d'état civil du lieu de décès ou, en cas d'application du premier alinéa de l'article R. 2213-7, par l'officier d'état civil du lieu de dépôt du corps, dans le respect des dispositions de l'article L. 2223-42* ».
273. En période de covid, le protocole du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie précise que les corps sont obligatoirement placés dans des housses mortuaires et mis en bière sur le lieu du décès par l'opérateur funéraire ou une équipe autorisée par la mairie concernée³⁰². Lorsqu'elle est assurée par une société des pompes funèbres, la mise en bière fait l'objet d'une facturation auprès des familles³⁰³.

²⁹⁸ Voir les articles R. 2213-15 à R. 2213-20 du CGCT relatifs à la mise en bière et à la fermeture du cercueil.

²⁹⁹ Voir l'article 118 de la délibération n° 35 du 7 mars 1958 portant règlement territorial relatif à l'hygiène municipale.

³⁰⁰ Voir l'article 120 de la délibération n° 35 du 7 mars 1958 précitée.

³⁰¹ Voir par exemple l'article R. 2213-15 du CGCT : « *Avant son inhumation ou sa crémation, le corps d'une personne décédée est mis en bière.*

La housse imperméable éventuellement utilisée pour envelopper le corps avant sa mise en bière est fabriquée dans un matériau biodégradable. Elle doit répondre à des caractéristiques de composition, de résistance et d'étanchéité fixées par arrêté du ministre chargé de la santé après avis de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail et du Conseil national des opérations funéraires. »

³⁰² Voir le protocole funéraire du gouvernement accessible depuis ce lien : <https://gouv.nc/espace-presse/protocoles-funeraires-dans-le-cadre-de-la-crise-sanitaire>

³⁰³ Voir par exemple les factures de l'[Entreprise A], annexes 54 à 58, cotes 2319 à 5220 ; les factures de la société l'[Entreprise B], annexes 122 à 170, cotes 5920 à 6952 ; les factures de l'[Entreprise C], annexes 229 à 230, cotes 9184 à 10173 ; les factures de l'[Entreprise D], annexes 299 et 300, cotes 1623 à 1819 (20/0028A).

274. Il ressort des données recueillies par l'instruction que **les prix les plus bas le plus souvent proposés pour les prestations liées à la mise en bière sont facturés entre 8 500 et 41 976 F.CFP TTC** avec une TGC de 6%.
275. **La moyenne des prix les plus bas les plus souvent constatés pour la mise en bière s'élève à 15 000 F.CFP TTC**
276. A titre de comparaison, le prix relevé pour la prise en charge des indigents de la Ville de Nouméa se situait entre 2 120 et 5 300 F.CFP TTC.
277. Le tableau ci-dessous présente les tarifs de mise en bière relevés par le service d'instruction : les prix en gras correspondent à ceux habituellement pratiqués pour chaque opérateur.

| Opérateur funéraire | Prix TTC 2020 | Intitulé | Prix TTC Indigents Nouméa | Intitulé sur BDC <u>ou</u> devis |
|-------------------------------|---------------|--|---------------------------|--|
| [Entreprise A] ³⁰⁴ | 10 600 | « MISE EN BIERE & INSTALLATION EN SALLE » | - | - |
| [Entreprise B] ³⁰⁵ | 20 988 | « livraison cercueil et mise en bière » | - | - |
| | 33 920 | | | |
| | 9 040 | | | |
| | 12 720 | | | |
| | 18 020 | | | |
| | 31 800 | | | |
| | 41 976 | | | |
| [Entreprise C] ³⁰⁶ | 30 740 | « Mise en bière, préparation, livraison et fermeture du cercueil » | 5 300 ³⁰⁷ | « Mise en bière, préparation, livraison et fermeture du cercueil » |
| | 36 040 | | | |
| | 20 140 | | | |
| | 25 440 | | | |
| | 27 560 | | | |
| | 29 680 | | 2 120 ³⁰⁸ | |
| | 31 800 | | | |
| | 32 860 | | | |
| | 33 920 | | | |
| | 41 340 | | | |
| [Entreprise D] ³⁰⁹ | 19 610 | « LIVRAISON DU CERCUEIL ET MISE EN BIERE » | - | - |

³⁰⁴ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise A], annexe 56.

³⁰⁵ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise B], annexe 230.

³⁰⁶ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise C] annexes 123, 124, 125, 128, 131, 132, 139, 140, 147, 148, 154 et 158.

³⁰⁷ Voir les bons de commandes et devis indigents, annexes 552, cote 11 392 et annexe 553, cote 11396.

³⁰⁸ Voir le devis indigents, annexe 562, cote 11412.

³⁰⁹ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise D], annexe 299.

| | | | | |
|-------------------------------|---------------|--|---|---|
| [Entreprise E] ³¹⁰ | 10 600 | « Livraison cercueil/mise en bière/Soudure » | - | - |
| [Entreprise F] ³¹¹ | 9 010 | « Mise en bière et livraison de cercueil à la morgue de Nouméa » | - | - |
| [Entreprise G] ³¹² | 8500 | « MISE EN BIÈRE » | - | - |
| | 7 500 | | | |
| | 12 500 | « MISE EN BIÈRE / FERM CERCUEIL » | | |
| | 15 500 | | | |
| [Entreprise H] ³¹³ | 10 500 | « Mise en bière » | - | - |
| [Entreprise I] ³¹⁴ | 8 480 | « Mise en bière » | - | - |
| [Entreprise J] ³¹⁵ | 10 000 | Mise en bière | - | - |

Source : Autorité de la concurrence

6. Le transport de corps après mise en bière et le convoi funéraire

a. Le transport de corps après mise en bière

278. Le transport de corps après mise en bière consiste à transporter un corps qui a été mis en cercueil.
279. **Le transport des corps après mise en bière est régi par l'article 120 de la délibération n° 35 précitée**, lequel précise que : « *Le transport des corps en dehors des limites urbaines ne peut être effectué sans l'accord du médecin ayant établi le certificat de décès prévu par la délibération n° 99/CP du 13 mars 1991.*

Aucune autorisation ne pourra être accordée si le décès est dû à l'une des maladies énumérées à l'article 95 du présent arrêté³¹⁶.

Pour tous les transports effectués dans ces conditions, les précautions à observer seront les suivantes :

Le corps sera placé entre 2 couches d'une substance absorbante et désinfectante (sciure de bois et chaux, charbon et sulfate de cuivre, etc.) dans un cercueil métallique soudé jusqu'à étanchéité. Ce cercueil métallique devra lui-même être enfermé dans une bière en bios dur dont les parois auront 27mm/m d'épaisseur et seront maintenues par des frettes en fer. L'opération sera faite en présence du commissaire de police ou de son délégué, ou du chef de brigade de gendarmerie.

³¹⁰ Voir les tarifs des prestations de l'[Entreprise E], annexe 296, cote 8106.

³¹¹ Voir les tarifs des prestations l'[Entreprise F], annexe 265, cote 7720.

³¹² Voir le procès-verbal d'audition de l'[Entreprise G], annexe 335, cote 21.

³¹³ Voir les factures « transports » 2019 à 2021 de l'[Entreprise H], annexes 329-1 à 329-3, cotes 12109 à 12238.

³¹⁴ Voir les factures 2020 et 2021 de l'[Entreprise I], annexes 334-2 à 334-3, cotes 12383 à 12594.

³¹⁵ Voir le procès-verbal d'audition du gérant de l'[Entreprise J], annexe 322, cote 94.

³¹⁶ La covid-19 n'est pas visée par l'article 95 de la délibération n° 35 du 7 mars 1958 qui mentionne expressément les affections suivantes : « *Typhus exanthématique, variole, scarlatine, diphtérie, choléra, peste, fièvre jaune, infections puerpérales, rougeole, fièvre récurrente, méningite cérébro-spinale, poliomyélite aiguë, fièvres typhoïdes et paratyphoïde* ».

Quand les mesures ci-dessus prévues auront été observées, le transport par voiture funéraire ne sera pas obligatoire.

Exception est faite aux règles fixées dans le présent article pour le transport des corps des personnes décédées sur la voie publique, ou de la mort violente, du lieu de décès à leur domicile ou à la salle d'autopsie » (soulignements ajoutés).

280. A défaut de réglementation relative au transport de corps après mise en bière dans les limites urbaines du lieu de décès, celui-ci est autorisé sans précautions à observer.
281. Conformément à la délibération n° 35 précitée, **le transport de corps après mise en bière, y compris en dehors des limites urbaines, n'a pas besoin d'être assuré par des opérateurs funéraires au moyen d'un véhicule de transport de corps agréé. Les familles peuvent donc se charger d'effectuer ce transport, ce qui correspond à la pratique en brousse**³¹⁷.
282. Le CHN exige néanmoins, pour ce type de transport dans les limites urbaines du CHN de Koné (autrement appelé Pôle Sanitaire Nord ou PSN), que le véhicule personnel soit « *un fourgon fermé, et non la benne d'un pick up* »³¹⁸).
283. Néanmoins, le temps laissé aux familles pour organiser l'enlèvement du corps de leur proche, les équipements nécessaires en période de covid pour éviter les contaminations (e.g. combinaison, lunettes, gants, sur-chaussures...) et les précautions à observer pour un transport en dehors des limites urbaines du lieu de décès, rendent le transport de corps après mise en bière par un opérateur funéraire quasiment incontournable. Le transport de corps après mise en bière par voiture fait donc l'objet d'une facturation à l'instar du convoi funéraire vers le lieu d'inhumation lorsqu'il est fait appel à un opérateur funéraire.
- 284. En métropole, le transport de corps après mise en bière est régi par les articles R. 2213-7 à R. 2213-14 du CGCT.**
285. Il est notamment prévu à l'article R. 2213-21 du CGCT qu' : « *Après fermeture du cercueil, le corps d'une personne décédée ne peut être transporté dans une commune autre que celle où cette opération a eu lieu, sans une déclaration préalable effectuée, par tout moyen écrit, auprès du maire de la commune du lieu de fermeture du cercueil, quelle que soit la commune de destination à l'intérieur du territoire métropolitain ou d'un département d'outre-mer. La déclaration préalable au transport indique la date et l'heure présumée de l'opération, le nom et l'adresse de l'opérateur dûment habilité qui procède à celle-ci, ainsi que le lieu de départ et le lieu d'arrivée du cercueil* ».
286. Il ressort des données recueillies au cours de l'instruction que **les prestations de transport terrestre sont très variables, et s'avèrent beaucoup plus chères, rapportées au kilomètre, dans le Grand Nouméa qu'en Brousse.**
287. Une facture transmise dans le cadre d'un décès lié au Covid-19 au CHT montre que le **transport du CHT vers le centre funéraire de Nouméa situé à 5,5 km s'élève à 39 876 F.TTC aller-retour, soit 3 625 F.CFP/km alors que les factures de transport depuis la Brousse vers Nouméa aller-retour montrent un tarif par kilomètre qui varie de 97 F.CFP à 285 F.CFP / km, la moyenne basse étant de 171,6 F.CFP.**

³¹⁷ Voir le procès-verbal d'audition du directeur général du CHN, annexe 495, cote 42 (20/0028A) : « *On demande aux familles ou aux sociétés de pompes funèbres de venir chercher le corps du lundi au vendredi de 7h à 16h.* » (soulignements ajoutés).

³¹⁸ Voir la procédure interne de prise en charge des décès au CHN, annexe 496, cote 51.

288. Le prix relevé proposé pour la prise en charge des indigents de la Ville de Nouméa, dans un rayon de 10 km environ, se situe entre 2 120 et 5 300 F TTC.
289. A cet égard, l'un des opérateurs funéraires avait d'ailleurs évoqué lors de son audition son souhait que le gouvernement mette en œuvre un tel dispositif : « *Ce serait bien de mettre en place un tarif unique, notamment pour le prix des cercueils et du transport de corps au kilomètre, Je suis à 150 F du km. Les ambulances sont plafonnées à 195 F du km depuis que le territoire a mis en place un tarif commun pour tout le monde. On peut quand même pratiquer des prix inférieurs si l'on veut* ».
290. Le tableau ci-dessous présente les prix les plus bas au km relevés au cours de l'instruction pour le transport de corps après mise en bière par voie terrestre.

| Opérateur funéraire | Fourchette basse Prix TTC au km Tarif jour | Trajet A/R |
|-------------------------------|--|---|
| [Entreprise A] ³¹⁹ | 180 – 195 | Nouméa – La Foa = 40 280 F TTC Nouméa – Houaïlou = 93 360 F TTC |
| [Entreprise B] ³²⁰ | 97 | Nouméa – Poum ou Koumac = 82 680 F TTC |
| | 208 – 215 | Nouméa – Koné = 112 360 F TTC Nouméa – Ponerihouen = 117 448 F TTC Nouméa – Touho = 143 524 F TTC |
| [Entreprise C] ³²¹ | 195 - 280 | Pont des Français – Pouembout = 100 700 F TTC Pont des Français – Sarraméa = 68 900 F TTC |
| [Entreprise D] ³²² | 156 | Nouméa – Koumac = 116 600 F TTC |
| [Entreprise E] ³²³ | 115-134 | Nouméa – Pouembout = 60 000 F TTC Nouméa – Koumac = 88 000 F TTC Nouméa – Poindimié = 73 000 F TTC Nouméa – Ouegoa = 110 000 F TTC |
| [Entreprise F] ³²⁴ | 117-130 | Nouméa – Poum = 103 845 F TTC Nouméa – Poindimié = 76 755 F TTC Nouméa – Koné = 69 195 F TTC Nouméa – Poya = 57 015 F TTC |
| [Entreprise G] ³²⁵ | 160 | - |
| [Entreprise H] ³²⁶ | 285 | - |
| [Entreprise I] ³²⁷ | 150-155 | - |
| [Entreprise J] ³²⁸ | 150 | - |

Source : Autorité de la concurrence

³¹⁹ Voir les factures 2020 de [l'entreprise A], annexe 56.

³²⁰ Voir les factures 2020 de [l'entreprise B], annexe 230.

³²¹ Voir les factures 2020 de [l'entreprise C] annexes 123, 124, 125, 128, 131, 132, 139, 140, 147, 148, 154 et 158.

³²² Voir les factures 2020 de [l'entreprise D], annexe 299.

³²³ Voir les tarifs des prestations [l'entreprise E], annexe 296.

³²⁴ Voir les tarifs « transfert » [l'entreprise F], annexe 266, cote 7723.

³²⁵ Voir le procès-verbal d'audition de [l'entreprise G], annexe 335, cote 21.

³²⁶ Voir les tarifs « transport de corps » de [l'entreprise H], annexe 328, cote 35.

³²⁷ Voir le procès-verbal d'audition du gérant de [l'entreprise I], annexe 333, cotes 80 et 84.

³²⁸ Voir le procès-verbal d'audition du gérant de [l'entreprise J], annexe 322, cote 94.

b. Le convoi funéraire

291. Le convoi funéraire correspond à la prestation de transport depuis un salon funéraire ou un lieu de culte jusqu'au cimetière ou au crématorium.
292. Les tarifs varient en fonction de la distance parcourue. Pour un convoi funéraire **dans le Grand Nouméa, les tarifs varient de 26 500 F.CFP TTC à 34 223 F.CFP TTC** alors que le convoi funéraire réservé aux indigents de Nouméa est facturé, pour une distance comparable, entre 15 900 F.TTC et 29 781 F.CFP TTC.
293. A titre de comparaison, le **convoi funéraire à Bourail serait facturé 10 600 F.CFP TTC et 26 500 F.CFP TTC à La Foa** par la société locale Bourail Funéraire tandis qu'un **convoi funéraire de Nouméa vers Houailou est facturé 98 792 F.CFP TTC**.
294. Le tableau ci-dessous présente les prix relevés au cours de l'instruction, s'agissant du convoi funéraire. Les prix en gras sont ceux habituellement facturés par les opérateurs.

| Opérateur funéraire | Prix TTC relevés | Intitulé | Prix TTC Indigents Nouméa | Intitulé |
|-------------------------------|------------------|--|---------------------------|--------------------------------------|
| [Entreprise A] ³²⁹ | 34 223 | « CORTEGE FUNERAIRE / CORBILLARD » | 29 781 ³³⁰ | « CORTEGE FUNERAIRE / CORBILLARD # » |
| | 29 781 | | 25 750 ³³¹ | |
| | 38 261 | « CORTEGE FUNERAIRE / CORBILLARD + SERVICE # » | 21 200 ³³² | |
| [Entreprise B] ³³³ | 31 800 | « Convoi funéraire » | 15 900 ³³⁴ | « Convoi funéraire » |
| | 15 900 | | | |
| | 19 080 | | | |
| | 29 680 | | | |
| | 33 920 | | | |
| | 36 570 | | | |
| | 37 100 | | | |
| | 39 220 | | | |
| | 44 520 | | | |
| | 12 720 | « Convoi funéraire MAGENTA » | 19 080 ³³⁵ | |
| | 33 920 | « Convoi funéraire SAINT LOUIS » | | |

³²⁹ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise A], annexe 56.

³³⁰ Voir le devis indigent annexe 557.

³³¹ Voir le devis indigent annexe 558.

³³² Voir le devis indigent annexe 559.

³³³ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise B], annexe 230.

³³⁴ Voir les bons de commande et devis indigents, annexes 554, 555, 556, 567, 568, 569, 570.

³³⁵ Voir les devis indigents, annexes 563, 564, 566, 571, 572, 573, 574.

| | | | | |
|-------------------------------|---------------|--|-----------------------|--|
| | 37 100 | « Convoi funéraire PAITA » | | |
| | 44 520 | « Convoi funéraire CANALA » ou « Convoi funéraire LA FOA » | | |
| | 47 700 | « Convoi funéraire et agent » | | |
| | 98 792 | « Convoi funéraire NOUMEA / HOUAILOU » | | |
| [Entreprise C] ³³⁶ | 30 740 | « Convoi (corbillard avec chauffeur) » | 5 300 ³³⁷ | « Convoi (corbillard avec chauffeur) » |
| | 33 720 | | | |
| | 23 320 | | | |
| | 25 440 | | | |
| | 31 800 | | 15 900 ³³⁸ | |
| | 32 860 | | | |
| | 36 040 | | | |
| | 41 340 | | | |
| [Entreprise D] ³³⁹ | 26 500 | « CORTEGE FUNEBRE » | - | - |
| | 31 800 | | | |
| | 42 400 | | | |
| [Entreprise G] ³⁴⁰ | 15 000 | Cortège | - | - |
| | 20 000 | | | |

Source : Autorité de la concurrence

c. Le transport de corps après mise en bière par voie maritime ou aérienne

295. Le transport de corps après mise en bière inclut également le transport par voie maritime ou aérienne, en particulier entre la Grande Terre et les autres îles de la Nouvelle-Calédonie.
296. La réglementation calédonienne est silencieuse sur le transport de corps après mise en bière par voie maritime ou aérienne, à ceci près que le transport ayant nécessairement lieu en dehors des limites urbaines, le corps est nécessairement placé dans un cercueil en zinc soudé, lui-même placé dans un cercueil en bois.
297. En métropole, la réglementation se limite à l'article R. 2213-23 relatif au transport international de corps après mise en bière qui prévoit notamment que : « L'entrée en France du corps d'une personne décédée dans les collectivités d'outre-mer, en Nouvelle-Calédonie ou à l'étranger et son transfert au lieu de sépulture ou de crémation, ainsi que le passage en transit sur le

³³⁶ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise C], annexes 123, 124, 125, 128, 131, 132, 139, 140, 147, 148, 154 et 158.

³³⁷ Voir les devis indigents, annexe 562.

³³⁸ Voir les devis indigents, annexes 552, 553, 560, 561.

³³⁹ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise D], annexe 299.

³⁴⁰ Voir les factures 2019 à 2021 de l'[Entreprise G], annexes 336-2 à 336-4, cotes 12600 à 12854.

territoire français, sont effectués au vu d'une autorisation délivrée par le représentant consulaire français ou par le délégué du Gouvernement. »

- 298. Deux acteurs se chargent d'ordinaire du transport maritime ou aérien de corps après leur mise en bière**, à savoir le Bético et Air Loyauté.
- 299.** De janvier 2019 à mars 2021, le Bético a transporté : 60 défunts vers Lifou, 43 vers Maré et 15 vers l'Île des Pins³⁴¹.
300. Air Loyauté est plus spécifiquement appelé pour le transport aérien de corps vers et depuis Ouvéa³⁴². En 2020, la compagnie aérienne a transporté : 21 défunts vers Ouvéa, 11 vers Lifou, 3 vers Maré, 2 vers l'Île des Pins et 1 vers Tiga³⁴³.
301. Pour Bélep, un cercueil est généralement transporté vers le lieu de décès au moyen du Seabreeze, puis récupéré par la famille sur place.
302. Le transport de corps après mise en bière par voie aérienne et maritime fait l'objet d'une facture auprès des familles directement, quand bien même un opérateur funéraire se chargerait des démarches pour la famille du défunt.
- 303. Les tarifs maritimes s'élèvent à 57 500 FCFP TTC pour un transport par le Bético depuis Nouméa vers les îles Loyauté et à 49 000 FCFP TTC pour un transport « île des Pins – inter-îles ».**
304. Pendant la crise sanitaire débutée le 7 septembre 2021 liée à la covid-19, seul le Bético a assuré ce service³⁴⁴.
305. La société de transport (Bético) a fait état d'un dispositif de contribution de certaines collectivités locales des îles à la "Prise en charge" du transport de corps³⁴⁵. Cette prise en charge est la suivante :

Prise en charge du transport maritime par les mairies et Province des îles

| Destination | Type de prise en charge existante |
|-------------------|--|
| Pour Lifou | 25% mairie, 25% Province, 50% famille |
| Pour Maré | 100% mairie |
| Pour Île des Pins | Aucune prise en charge – 100 % famille |

Source : Bético

306. Conformément au protocole du gouvernement, seul le Bético assure désormais ce service en période de crise sanitaire³⁴⁶. D'après les dernières informations transmises par le CFM de Nouméa, la Province des îles prend désormais en charge la conservation et le transport de corps

³⁴¹ Voir le courriel de la société Sudiles (Bético), annexe 339, cotes 11385 à 11388.

³⁴² Voir le courrier du directeur général délégué « Pôle Transport » de la Sodil du 01 octobre 2021, annexe 339-1, cote 12249.

³⁴³ *Ibid.*

³⁴⁴ Voir le protocole funéraire du gouvernement accessible depuis ce lien : <https://gouv.nc/espace-presse/protocoles-funeraires-dans-le-cadre-de-la-crise-sanitaire>

³⁴⁵ Voir le courriel de la SAS Sudiles (Bético), annexe 339, 20/0028A.

³⁴⁶ Voir le protocole funéraire du gouvernement accessible depuis ce lien : <https://gouv.nc/espace-presse/protocoles-funeraires-dans-le-cadre-de-la-crise-sanitaire>

entre Nouméa et les îles Loyauté³⁴⁷. **Cette dépense n'est donc plus à la charge des familles de défunts décédés en raison de la covid-19.**

307. **Concernant les tarifs de l'aérien**, Air Loyauté a indiqué facturer **301 851 XPF à la charge des familles pour un trajet Nouméa – Ile des Pins et 516 676 F.CFP pour un transport Nouméa – Iles Loyauté dont 210 000 F à la charge des familles**, 196 337 F pris en charge par la Provinces des Iles Loyauté et 121 317 F par la commune d'appartenance du défunt³⁴⁸.

7. L'inhumation ou la crémation et la fourniture de personnel, objets et prestations nécessaires aux obsèques.

308. Les calédoniens ont le choix entre l'inhumation en terre ou en caveau et la crémation. Les coûts ne sont pas les mêmes et dépendent, pour l'inhumation, de la commune concernée.
309. Il n'existe aucune réglementation en Nouvelle-Calédonie relative au personnel des opérateurs funéraires imposant par exemple des conditions de diplôme à l'exercice d'activités funéraires.

a. L'inhumation

310. Les règles calédoniennes en matière d'inhumation sont notamment prévues aux articles 117 et 118 de délibération n° 35 du 7 mars 1958.
311. L'article 117 de la délibération précitée dispose qu' : « *Aucune inhumation ne peut avoir lieu moins de 24 heures après la mort sans que celle-ci n'ait été dûment certifiée par écrit comme réelle et constante par un médecin* ».
312. L'article 118 de cette délibération prévoit notamment que : « *Sauf dérogation dûment autorisée par le Ministère de l'intérieur, aucune inhumation ne peut être effectuée en propriété privée dans les limites urbaines. Les tombes devront être toujours creusées à une profondeur de 1m50 à 2 mètres* ».
313. Les frais liés à l'inhumation englobent essentiellement les frais de creusement (ou fossoyage) et ceux liés aux concessions funéraires, lesquels varient d'une commune à l'autre.
314. L'Autorité souligne que les frais d'inhumation sont susceptibles de varier en fonction du lieu d'inhumation, étant précisé que les opérations de creusement sont majoritairement prises en charge par les communes de brousse, tandis qu'elles sont dans le Grand Nouméa assurées par les opérateurs funéraires.
315. Deux fossoyeurs sont en effet actifs dans le Grand Nouméa : la société Art Construction, sous-traitant de PFN, cette dernière étant l'unique client de la première³⁴⁹ et la société Pacific Granit

³⁴⁷ Annexe 23 : Le responsable du CFM a indiqué que « *des containers ont été mis en place au port autonome (en service depuis samedi dernier) et sont destinés à accueillir les dépouilles des personnes en attente d'un transfert sur les îles Loyautés (Covid ou non). D'après les informations qui nous ont été fournies, la Province des Îles prendrait en charge tous les frais pour ces défunts (conservation, rapatriements).* »

³⁴⁸ Voir le courrier du directeur général délégué « Pôle Transport » de la Sodil du 01 octobre 2021, annexe 339-1, cote 12249.

³⁴⁹ Voir le procès-verbal d'audition du gérant des sociétés PFN, annexe 105, cote 5687 (20/0028A) : « *A PFN, nous faisons tout, y compris avec notre société ART-Construction qui s'occupe du Granit, nous ne faisons quasiment pas appel à des sous-traitants. [...] [La société Art Construction] prend en charge toutes les prestations funéraires techniques non liées aux corps, principalement la construction de caveaux, granit, monuments funéraires, plaques funéraires, ouverture et fermeture des fosses et des caveaux pour inhumations* »

à qui les sociétés PFC, PFT et Marbrerie Nouméenne ou les communes sous-traitent les opérations de fossoyage³⁵⁰.

316. Par ailleurs, des difficultés liées à la nature du terrain – plus ou moins meuble – sur lequel se trouve le cimetière municipal peuvent également avoir une grande incidence financière sur le prix final facturé aux familles qui ne comprennent pas toujours l'influence des contraintes géologiques sur les prix³⁵¹.
317. Ainsi, il ressort des factures des opérateurs que **les prix de fossoyage varient entre 57 000 FCFP et 100 000 F.CFP pour un creusement à Nouméa, entre 111 000 FCFP à 127 200 F.CFP à Païta et Plum (Mont-Dore) et entre 218 000 à 275 000 F.CFP à Dumbéa**³⁵².
318. Le tableau ci-après présente les prix relevés au cours de l'instruction, s'agissant du creusement de fosse pour l'inhumation en terre : les prix en gras correspondent à ceux habituellement pratiqués pour chaque opérateur³⁵³.

| Opérateur funéraire | Prix TTC | Intitulé |
|-------------------------------------|--|---|
| [Entreprise D] | 106 000 F 95 400 F | « Inhumation en terre – Païta/Plum » « Inhumation en terre – Nouméa » |
| [Entreprise B] | 100 700 F 127 200 F 116 600 F 275 600 F 111 300 F | « Ouverture/fermeture de la fosse et dépôt cercueil » « Ouverture/fermeture de la fosse et dépôt cercueil » Plum / Païta « Ouverture/fermeture de la fosse – Plum » « creusement Dumbéa » « O/F fosse pleine terre et dépôt cercueil – Plum » |
| [Entreprise A] | 101 760 F 79 652 F | « Inhumation – Travaux de cimetière » Païta/ Nouméa/ Plum « Inhumation – Travaux de cimetière » Plum |
| Sous-traitant d'opérateur funéraire | Prix TTC | Intitulé |
| [Entreprise L] | 90 000 F | « creusement et comblement de fosse » |
| [Entreprise K] | 57 000 F 218 000 F | « Creusement à la main de la fosse 2 m + Inhumation » « Creusement à la main de la fosse 2 m + Inhumation DUMBEA » |

350 Voir le procès-verbal d'audition du gérant des sociétés Pacific Granit et AZ Décès, annexe 243, cote 7603 (20/0028A) : « Maintenant la société Pacific Granit travaille pour la société Transfunéraire, pour la société PFC et pour la société Marbrerie nouméenne, elle s'occupe de tout ce qui est fossoyage, inhumation, exhumation et tout le travail de cimetière. » ; le procès-verbal d'audition du gérant de la société PFC, annexe 5, cote 1984 (20/0028A) : « Pacific Granit était un associé. Ce n'est plus le cas depuis 18 mois. Aujourd'hui, nous faisons appel à lui en qualité de fossoyeur. Nous avons une convention avec lui » ; le procès-verbal d'audition du gérant de la société Marbrerie Nouméenne, annexe 297, cote 1609 (20/0028A) : « Nous sous-traitons à un fossoyeur le creusement de tombes. Il s'agit de Pacific Granit. Il n'y a que lui qui le fait ».

351 Voir l'audition de l'Association Indonésienne de la Nouvelle-Calédonie, annexe 309, cote 191 (20/0028A) : « A Dumbéa nous payons 280 000 FCFP par exemple alors qu'à Nouméa c'est 86 000 FCFP. Il nous a été répondu à la commune de Dumbéa que c'est le tarif à cause du fossoyeur, c'est une énorme différence qui est difficile à comprendre pour la communauté. Nous aidons les familles mais le coût des funérailles nous paraît vraiment excessif particulièrement à Dumbéa. Je ne comprends pas pourquoi les choix techniques de la commune de Dumbéa (creusement de la fosse), se répercutent sur le prix des funérailles pour les familles. » ; le procès-verbal d'audition du gérant de la société PFC, annexe 5, cote 1993 (20/0028A) : « les creusements à Dumbéa ont beaucoup augmenté. ».

352 Voir les annexes 56 (tome 2), 121, 230, 270 et 299 (20/0028A).

353 Voir les annexes 56 (tome 2), 121, 230, 270 et 299.

319. L'Autorité relève également que les **frais de concession varient en fonction des communes, du type de concession (concession « terre » ou concession « caveau ») et de la durée choisie par les familles**, comme le montrent les tarifs affichés par certaines communes calédoniennes.

Tarifs des concessions à Moindou³⁵⁴

| Achat concession | | | |
|--------------------------------------|---|-------------|------------|
| Adulte | 50 ans | 2 x 1 m | 25 000 F |
| Enfant de moins de 7 ans | 50 ans | 1,4 x 0,6 m | 15 000 F |
| Caveau | | 3 x 1,8 m | 100 000 F |
| Case de columbarium (urne funéraire) | 50 ans | | 20 000 F |
| Location caveau municipal | | | |
| - | Dépôt caveau municipal | | 7 500 F |
| - | Du 1 ^{er} au 90 ^{ème} jour inclus (forfait) | | 20 000 F |
| - | Du 91 ^{ème} au 180 ^{ème} jour inclus | | 500 F/jour |
| - | Enfant de moins de 7 ans | | Demi-tarif |

Tarifs des concessions à Koumac³⁵⁵

| Droits funéraires | Montant (F/CFP) |
|--------------------------------------|---|
| Droit d'inhumation | 5 000 F |
| Droit de superposition de corps | 5 000 F |
| Droit d'entrée au depositaire public | Gratuit les 30 premiers jours |
| | Du 31 ^{ème} au 60 ^{ème} jour : 500 F/Jour |
| | Du 61 ^{ème} au 90 ^{ème} jour : 1 000 F/jour |
| | A partir du 91 ^{ème} jour : 2 000 F/jour |
| Concession cinquantenaire | 50 000 F |
| Réservation d'un emplacement | 5 000 F/ an |
| Droit de caveau | 100 000 F |

³⁵⁴ Annexe 603, cote 11 489 (20/0028A)

³⁵⁵ Annexe 594, cote 76

Tarifs des concessions à Païta³⁵⁶

FRAIS DE CIMETIÈRE

| | |
|--|-------------|
| • Concession en terre Adulte (2m x 0,80m) | |
| • Concession en terre Enfant (1.40m x ,60m) | |
| Concession trentenaire (30 ans renouvelable)..... | 55 000F |
| Concession Cinquantenaire (50 ans renouvelable)..... | 90 000F |
| • Concession à caveau (3m x 1,80m) | |
| • Concession à caveau aérien (2,80m x 3,50m) (30 ans renouvelable) | |
| Droit de caveau(en complément d'une concession terre)..... | 220 000F |
| Soit : | |
| 30 ans renouvelable..... | 275.000F |
| 50 ans renouvelable..... | 310.000F |
| Dépositaire public | |
| • Forfait 90 jours..... | 25.000F |
| Au-delà de 90 jours | 800F/jours. |

Tarifs des concessions à Nouméa³⁵⁷

| <u>DROIT DE CONCESSION DANS LES CIMETIERES</u> | | | |
|---|---------------------|---------------|------------------|
| <u>Concessions en terre</u> | <i>Carré commun</i> | <i>15 ans</i> | <i>30 ans</i> |
| - Terrain de 2x1m (adulte) | 5.000 F | 30.000 F | 50.000 F |
| - Terrain de 1,4x0,6m (enfant - de 7 ans) | 2.500 F | 20.000 F | 35.000 F |
| Droit de superposition dans les concessions en terre | | | 10.000 F |
| <u>Concessions à caveau</u> | | | <i>Perpétuel</i> |
| - Terrain de 3x1,8m | | | 350.000 F |
| - Terrain de 2,8x3,5m (aérien) | | | 300.000 F |
| <u>Concessions cinéraires</u> | | <i>15 ans</i> | <i>30 ans</i> |
| - Case de columbarium | | 20.000 F | 35.000 F |
| - Caverne | | 30.000 F | 50.000 F |
| <u>DEPOT EN CAVEAU MUNICIPAL (maximum 6 mois)</u> | | | |
| • <u>Droit de dépôt</u> | | | 7.500 F |
| • <u>Tarif journalier</u> | | | |
| - Forfait 60 premiers jours (du 1 ^{er} au 60 ^{ème} jour inclus) | | | 20.000 F |
| - Du 61 ^{ème} jour au 180 ^{ème} jour inclus | | | 500 F/jour |
| (Demi-tarif pour les enfants de moins de 7 ans) | | | |

³⁵⁶ Annexe 577, cote 7235

³⁵⁷ Annexe 534, cote 8177

320. Enfin, l’Autorité rappelle que **les prestations de marbrerie funéraire doivent être exclues des prestations minimales liées à l’inhumation** dans la mesure où il s’agit de prestations libres, c’est-à-dire facultatives et à la seule initiative des familles.

b. La crémation et la fourniture d’urnes funéraires.

321. La crémation s’adresse plus particulièrement aux résidents du Grand Nouméa, les familles résidant en brousse ou sur les îles préférant l’inhumation pour des raisons liées à leurs coutumes ou à l’éloignement du crématorium par rapport au lieu de décès ou de domicile de leur proche décédé.
322. Les prestations liées à la crémation sont l’accueil des familles, l’organisation de la cérémonie et la remise de l’urne funéraire.
323. Au contraire de ce qui a été annoncé dans l’avis n° 2021-A-03, étant souligné qu’il a été rendu dans des délais particulièrement contraints, et malgré ce qu’affirme le co-gérant de la société PFN³⁵⁸, **la crémation fait bien l’objet d’une réglementation en Nouvelle-Calédonie, issue de la délibération 258/CP du 17 mars 1998.**
324. Conformément à cette délibération, la création ou l’extension d’un crématorium doit faire l’objet d’une habilitation « *accordée après avis de la province et de la commune géographiquement concernées, et au vu des résultats [d’une] enquête publique* »³⁵⁹.
325. Elle exige également que « *les dirigeants de la société, régie ou entreprise gestionnaire du crématorium [...] justifie[nt] d’une expérience professionnelle d’au moins cinq ans ou d’une formation professionnelle particulière dans le domaine funéraire* »³⁶⁰.
326. La *délibération* prévoit enfin des dispositions techniques et impose notamment que le crématorium se divise en une partie publique réservée à l’accueil des familles – comprenant au minimum un hall d’accueil et d’attente des familles et une salle de cérémonie et de remise de l’urne cinéraire à la partie³⁶¹ – et une partie technique réservée aux professionnels³⁶².
327. Un seul acteur public propose la crémation, il s’agit de la Ville de Nouméa qui a fixé le **prix à 170 000 F.CFP pour un adulte**³⁶³, sur lequel s’est aligné son concurrent privé, PFN³⁶⁴.
328. Pour les familles ayant fait le choix de la crémation de leur proche, la **fourniture d’une urne funéraire** s’impose également à elles.

§3. La demande de prestations de pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie

329. Les familles sont les principales demanderesses de services funéraires pour leurs proches défunts (A). Toutefois, d’autres acteurs font, plus ponctuellement, appel aux services de pompes

³⁵⁸ Voir l’audition du gérant de PFN, annexe 105, cote 5689 : « *Nous avons [...] un centre funéraire composé d’une salle de préparation (prévue pour les autopsies), d’une salle de veille, d’une salle d’accueil aux familles, crématorium et salle omni-cultes. Nous avons fait ce centre funéraire aux normes européennes pour anticiper, malgré le fait qu’aucune réglementation ne s’applique en la matière* ».

³⁵⁹ Voir l’article 1^{er} de la délibération n° 258/CP du 17 mars 1998 *relative à la crémation*.

³⁶⁰ Voir l’article 5 de la délibération n° 258/CP précitée.

³⁶¹ Voir l’article 7 de la délibération n° 258/CP précitée.

³⁶² Voir l’article 6 de la délibération n° 258/CP précitée.

³⁶³ Voir l’arrêté de la commune de Nouméa n° 2020-1318, annexe 533, cote 8175 (20/0028A)

³⁶⁴ Voir les factures 2021 de la société PFN, annexe 186-2, cotes 12882 à 13824.

funèbres, comme la police et la gendarmerie en cas de réquisitions (B) et les établissements de santé (C).

A. Les familles : une demande captive particulièrement vulnérable

330. Comme le souligne le conseil de la concurrence métropolitain, « *les familles des défunts se trouvent, au moment où elles accordent leur confiance à un prestataire de pompes funèbres, dans un état de dépendance tenant d'une part, à la nécessité d'organiser rapidement les funérailles et, d'autre part, au désarroi provoqué par le deuil* »³⁶⁵.
331. Ce constat vaut d'autant plus en Nouvelle-Calédonie, car l'offre en opérateurs funéraires est limitée sur la Grande Terre, particulièrement en brousse. La demande des familles se trouve ainsi contrainte par une offre parfois très limitée en Nouvelle-Calédonie, mais elle est également contrainte en fonction du lieu de décès, notamment lorsqu'il a lieu dans un établissement de santé dont les nécessités de service imposent que la chambre du patient décédé soit libérée rapidement.
332. Par ailleurs, les différences culturelles et/ou religieuses des différentes familles de la Nouvelle-Calédonie peuvent également exercer une influence sur la demande en prestations funéraires.
333. S'agissant plus particulièrement de l'organisation des funérailles dans la culture kanak, il apparaît que le clan maternel joue un rôle primordial dans la mesure où « *le sang et la vie [sont] offerts par les oncles maternels* »³⁶⁶ et ces derniers « *reprennent possession de la vie qui fut donnée* »³⁶⁷ lorsque l'individu décède. Ils ont par conséquent « *à leur charge trois étapes [du deuil] : la mise en cercueil du corps, sa fermeture et la mise en terre* »³⁶⁸.
334. Les cérémonies coutumières « *se passent en plusieurs jours* » pour que tous les membres des clans alliés de la famille paternelle et le clan maternel viennent « *partager les pleurs de la mère et présenter son respect au défunt* »³⁶⁹. Pour cela, « *les entrées des clans dans le deuil se font en suivant un ordre précis, en commençant par tous les clans alliés du père pour terminer par les oncles maternels du défunt, accompagnés de leurs clans. L'enterrement se fait dans la nuit sur le territoire du clan du père, mais il sera réalisé par les maternels qui en ont la responsabilité. Pendant ce temps, les représentants du clan du père, qui n'assistent pas à l'enterrement, partagent les dons qui ont été déposés par les familles et préparent leur premier geste de retour. Chaque clan est appelé afin de lui remettre un don qui remercie pour la présence et l'accompagnement, mais qui invite également à préparer les grandes cérémonies coutumières du lendemain. Tous les clans reviendront dès le matin pour présenter à la famille du défunt un geste plus conséquent composé d'ignames et de divers biens* »³⁷⁰.
335. Les cérémonies coutumières de deuil qui succèdent à l'enterrement prennent la forme d'échanges coutumiers entre la « *famille maternelle [qui] remercie pour le nom et le maintien de la vie et, d'autre part, lors d'une grande cérémonie finale, pour que le clan du père demande pardon de ne pas avoir maintenu la vie plus longtemps et remettre l'intégralité des biens et des effets du défunt au clan des maternels* »³⁷¹.

³⁶⁵ Voir en ce sens la décision n° 04-D-21 précitée.

³⁶⁶ Voir la page 7 de l'ouvrage intitulé « *Coutume Kanak* » de Sébastien Lebègue.

³⁶⁷ *Ibid.*, page 6.

³⁶⁸ *Ibid.*

³⁶⁹ *Ibid.*

³⁷⁰ *Ibid.*, page 9.

³⁷¹ *Ibid.*, page 6.

336. D'aucuns considèrent que le service des pompes funèbres n'est pas adapté à la culture kanak. C'est notamment le constat du pasteur [ZA] : « *le service des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie est un système occidental qui a été imposé au peuple kanak* »³⁷².
337. De même, le père [ZB] souligne que, dans la culture kanak, « *c'est l'oncle utérin qui doit préparer le corps (le laver, l'habiller et l'enterrer) mais il n'est pas possible de le faire à Nouméa* »³⁷³, ajoutant que : « *Si la personne décède à Nouméa c'est tout le circuit des pompes funèbres qui s'applique et, dans ce cas, c'est très cher pour les familles, tout transport par bateau ou avion nécessite un cercueil plombé par exemple. Si la famille veut voir le défunt elle doit prendre un cercueil avec un vitrage pour le visage ce qui est encore plus cher.* »³⁷⁴.
338. Le père [ZB] relève cependant que « *la situation n'est [...] pas la même en dehors de Nouméa car les familles ont plus le contrôle sur les funérailles. Elles peuvent plus mettre de côté les pompes funèbres et organiser les funérailles elles-mêmes* »³⁷⁵.
339. Dans ce contexte, le pasteur [ZA] conseille « *aux gens des îles d'aller mourir dans les îles et [...] ne pas autant que possible mourir à Nouméa* »³⁷⁶.
340. D'autres communautés ont également fait part de leurs difficultés à obtenir des opérateurs funéraires des funérailles conformes à leurs rites.
341. En effet, l'association indonésienne de la Nouvelle-Calédonie souligne que « *dans le culte musulman [...] le défunt doit être orienté vers la Mecque mais cette exigence est difficile à respecter. Ça amène à des joutes. C'est très difficile de respecter cette spécificité, nous essayons de le faire, mais en pratique cela n'est pas toujours possible. Cette difficulté existe à Nouméa comme en Brousse.* »³⁷⁷, ajoutant qu'« *En Indonésie dès qu'il y a un décès on doit enterrer aussitôt, ici cela n'est pas possible* »³⁷⁸, ce qui représente pour l'association un coût supplémentaire « *car les jours d'attente sont payants [...] et cela ne respecte pas notre culture. Tous ces dépassements seront facturés à la famille. On est obligé d'attendre, et on fait payer pour cette attente, ce qui n'est pas acceptable pour nous.* »³⁷⁹.

B. La police et la gendarmerie dans le cadre de réquisitions

342. La demande en prestations funéraires concerne aussi les services de l'État et plus particulièrement ceux de la Police et la Gendarmerie nationales qui sont amenés, majoritairement dans le cadre d'accidents de la route, à faire appel à un opérateur funéraire pour le transport de corps avant mise en bière de personnes décédées sur le lieu de l'accident.
343. A cet égard, l'officier en charge de la police judiciaire pour le commandement de la gendarmerie pour la Nouvelle-Calédonie a indiqué au service d'instruction la procédure mise en œuvre par la gendarmerie à la découverte d'un corps : « *Pour tout décès ayant eu lieu à domicile, les gendarmes se déplacent pour déterminer si oui ou non il y a eu l'intervention d'un tiers.*

³⁷² Voir le procès-verbal d'audition du pasteur [ZA], annexe 331, cote 1959.

³⁷³ Voir le procès-verbal d'audition du père [ZB], annexe 332, cote 1967.

³⁷⁴ *Ibid.*

³⁷⁵ *Ibid.*

³⁷⁶ Voir le procès-verbal d'audition du pasteur [ZA], annexe 331, cote 1960.

³⁷⁷ Voir le procès-verbal d'audition du président de l'association indonésienne de la Nouvelle-Calédonie (AINC), annexe 309, cote 190.

³⁷⁸ *Ibid.*

³⁷⁹ *Ibid.*, cote 193.

344. Toute intervention de la gendarmerie sur des découvertes de corps donne lieu à l'établissement d'une procédure judiciaire, dont l'aboutissement est obligatoirement soumis à la décision du procureur de la République.
345. En l'absence d'obstacle médico-légal, nous laissons la famille choisir l'opérateur funéraire de son choix. Nous nous gardons bien de faire appel à qui que ce soit ou de conseiller qui que ce soit.
346. En cas d'obstacle médico-légal, l'un des enquêteurs fait appel à la société de pompes funèbres, figurant sur le tour établi par le planning des sociétés de pompes funèbres.
347. Ce planning est communiqué aux enquêteurs par l'intermédiaire du centre d'opérations et de renseignement de la gendarmerie (CORG) »³⁸⁰.
348. Ce planning prévoit une rotation de « *TRANSFUNERAIRE* » et de « *TRANSCORPS* » de janvier à décembre 2020, ainsi que de « *POMPES FUNEBRES NOUMEENNES* » en plus des deux autres, à compter du mois de mars 2020³⁸¹.
349. La Police Nationale dispose également de son propre planning d'opérateurs funéraires de garde. Ce planning prévoit une rotation hebdomadaire des opérateurs funéraires proposant des prestations de transport de corps avant mise en bière dans le Grand Nouméa, à savoir : « PFC TRANSCORPS », « POMPES FUNEBRES NOUMNEENNES », « MNPF [Marbrerie Nouméenne Pompes Funèbres] », « TRANSFUNERAIRES », « TRANSPORT TALO PETELO » et « TRANSPORT TIXIER YANN »³⁸².

C. Les établissements de santé (hôpitaux, CMS et Maisons de retraite / EHPAD).

350. A titre liminaire, il convient de préciser que les établissements de santé sont entendus ici de manière large et incluent tout établissement composé d'un personnel soignant et accueillant des personnes pour des séjours plus ou moins longs, c'est-à-dire les hôpitaux, dispensaires ou Centres Médico-Sociaux des provinces (CMS) et les maisons de retraites/EHPAD.
351. Au CHT, un planning de garde a été élaboré afin de permettre au directeur de cet établissement de choisir de façon neutre, un opérateur funéraire afin qu'il assure le transport avant mise en bière du corps d'un patient décédé, sans famille ou à défaut de choix d'un opérateur funéraire par la famille³⁸³.
352. A cet égard, le directeur général du CHT a indiqué au service d'instruction : « *En l'absence de famille ou pour un corps non identifié, un courrier est signé du directeur du CHT. Le CHT prend en charge les frais de transport et le séjour du corps à la morgue de Nouméa pour une durée maximale de trois jours. A ma connaissance, il est rarement fait appel au planning. Environ quinze fois par an.* »³⁸⁴.

³⁸⁰ Voir l'audition du chef d'escadron, officier en charge de la police judiciaire pour le commandement de la gendarmerie pour la Nouvelle-Calédonie, annexe 613, cote 1602.

³⁸¹ Voir le planning des permanences de transport de corps de la gendarmerie, annexe 222, cotes 9082 à 9087.

³⁸² Voir le planning de permanence 2020 de la police, annexe 221, cotes 9076 à 9081.

³⁸³ Voir l'audition du directeur général du CHT, annexe 340, cotes 298 et 302.

³⁸⁴ *Ibid.*, cote 302.

353. De son côté, la clinique Kuindo-Magnin avait dans un premier temps déclaré ne pas avoir mis en place un planning de garde³⁸⁵. Contactée au cours du mois de juin 2021, elle a indiqué au service d'instruction en avoir élaboré un, reprenant celui du CHT³⁸⁶.
354. Le Centre Hospitalier Spécialisé (ci-après, le « CHS) – dont le siège est situé à Nouville et qui gère les services de gérontologie, pédopsychiatrie et psychiatrie générale – a préféré un autre système aux plannings de garde, laissant au personnel soignant le soin de choisir l'opérateur funéraire qui s'occupera du transport avant mise en bière du corps d'un patient décédé sans famille : « *En l'absence de famille, c'est l'infirmière qui choisit la société de PF au hasard [...] que ce soit pour la gériatrie comme pour la psychiatrie.* »³⁸⁷.
355. Par ailleurs, il n'est pas à exclure la possibilité pour les CMS ou encore les maisons de retraite qu'elles soient également à l'initiative du choix d'un opérateur funéraire pour le transport avant mise en bière du corps de l'un de leurs patients ou résidents, bien que du côté des maisons de retraite, il soit souvent demandé aux familles de choisir une société de pompes funèbres dès l'arrivée d'un nouveau résident dans la mesure où il a vocation à y finir sa vie.

II. Les imperfections de marché dans le secteur des pompes funèbres

A. L'absence de transparence des prix des prestations des opérateurs funéraires privés comme publics

356. Dans son avis n° 2021-A-03, l'Autorité avait déjà constaté l'absence de transparence tarifaire sur les prestations de pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie.
357. En l'espèce, **l'instruction a permis de constater dans les locaux des opérateurs funéraires privés de Nouvelle-Calédonie que les prix des prestations de pompes funèbres ne sont pas affichés**. Seuls, les articles funéraires disponibles en boutique font l'objet d'un affichage, le prix se trouvant généralement sur le produit funéraire directement.
358. Ces constatations sont d'ailleurs confirmées par les déclarations des opérateurs funéraires eux-mêmes.
359. Ainsi, le gérant de la société PFC a indiqué lors de son audition : « *Les tarifs ne sont pas disponibles au public. A l'occasion d'un devis, la famille du défunt a connaissance de nos tarifs en fonction des prestations demandées. Les prix sur les cercueils et les objets funéraires sont affichés en boutique.* »³⁸⁸.
360. Interrogé également sur la transparence de ses prix, le gérant de la société PFN s'est justifié en déclarant : « *Sans connaissance du gabarit du défunt, nous ne pouvons pas donner de devis aux familles. Les tarifs sont publics pour les ornements et monuments funéraires. Les prix sont dessus. Un défunt mort à domicile au 3e étage d'un immeuble, 250 kilos ne peut pas être au même tarif qu'une autre personne de plus petit gabarit. Il y a beaucoup de paramètres qui rentrent en compte. L'état du corps a une influence également. Nous refusons de faire des devis 'type'. Pour déterminer le prix, il faut que l'on voie le corps. Lorsqu'il faut lever la dalle d'un*

385 Voir l'audition du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 450, cote 1315 : « *je vous précise que la clinique n'a pas mis en place de liste de garde.* ».

386 Voir le courriel du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin du 24 juin 2021, annexe 470, cote 11303 ; le planning d'opérateurs funéraires de garde 2021 de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 471, cotes 11310 à 11311 ; voir, pour comparaison, le planning de garde 2021 du CHT, annexe 472, cote 11313.

387 Voir l'audition du directeur du CHS, annexe 474, cote 247.

³⁸⁸ Voir le procès-verbal d'audition du gérant de la société PFC, annexe 5, cote 1993.

caveau, il peut être nécessaire de faire appel à plusieurs personnes. Dans ce cas, le prix est différent »³⁸⁹.

361. De même, le gérant de la société PFT a déclaré : « *Les tarifs des articles funéraires sont affichés directement sur les produits (cercueils, ornements funéraires, etc.). Les prix de nos prestations sont précisés dans le devis* »³⁹⁰, tandis que le gérant de la société Marbrerie Nouméenne s'est contenté d'indiquer que : « *Les tarifs de nos cercueils et de nos monuments funéraires sont publics.* »
362. Enfin, les autres opérateurs funéraires situés en brousse ont également déclaré que le prix de leurs prestations de pompes funèbres n'était pas public, mais que les familles en avaient connaissance à l'occasion d'un devis. Ainsi, la gérante de la société Funéraire Nord NC a déclaré que : « *Ils ne sont pas forcément publics, les familles prennent connaissance de mes tarifs à l'occasion d'un devis ou en boutique pour les articles funéraires. Les prix sont affichés directement sur ces articles* » ; De même, le gérant de la société Pompes Funèbres Nord a répondu : « *Non. Les familles connaissent mes tarifs avec un devis* »³⁹¹.
363. **Dans ce contexte, l'Autorité a déjà relevé dans son avis n° 2021-A-03, l'absence de sanction à l'égard des opérateurs funéraires ne respectant pas les dispositions des articles 26 et 27 de la délibération n° 14 (voir paragraphes 42 *supra* et suivants), lesquelles fixent les obligations d'information préalable et d'établissement de devis pour tous les commerçants calédoniens vis-à-vis des consommateurs**³⁹².
364. **Le problème de transparence des tarifs des prestations de pompes funèbres se pose également pour les droits funéraires facturés par les communes**, que ce soient la location d'un caisson réfrigéré, d'une salle de veille, d'une salle de préparation de corps ou encore des droits de concessions funéraires.
365. **Si les droits funéraires sont généralement affichés, l'instruction a relevé qu'ils ne sont pas facilement accessibles en ligne et que la comparaison des tarifs, pour les consommateurs ayant le choix de la commune d'inhumation, est compliquée.**
366. En effet, il est tout à fait possible qu'une personne décédée ait des liens forts avec plusieurs communes lui permettant d'être inhumée ou d'avoir ses cendres déposées, au choix de la famille, au cimetière de l'une de ces communes. Ainsi, le site internet service-public.nc indique que : « *Pour être inhumé dans le cimetière d'une certaine commune, la personne doit, soit être décédée dans cette commune, soit avoir résidé dans cette commune, soit bénéficier d'un caveau familial dans un des cimetières de cette commune (dans lequel une place est encore disponible)* »³⁹³. Dans la mesure où les décès ont majoritairement lieu dans les hôpitaux du Grand Nouméa, au sein desquels décèdent des patients venus de toute la Nouvelle-Calédonie, il est important de permettre aux familles des défunts d'avoir accès à l'information tarifaire concernant les frais de concession en particulier.
367. **Cela paraît d'autant plus important qu'il existe des différences tarifaires importantes en fonction de la commune dans laquelle a lieu l'inhumation.** A titre d'exemple, une concession terre adulte de la durée la plus longue à Nouméa, soit 30 ans, est facturée 50 000 F.CFP³⁹⁴,

³⁸⁹ Voir le procès-verbal d'audition du gérant de la société PFN, annexe 105, cote 5699.

³⁹⁰ Voir le procès-verbal d'audition du gérant de la société PFT, annexe 187, cote 8315.

³⁹¹ Voir le procès-verbal d'audition de la gérante de la société Bourail Funéraire, annexe 335, cote 21, le procès-verbal d'audition de la gérante de la société Funéraire Nord NC, annexe 327, cote 32 et le procès-verbal d'audition du gérant de la société Pompes Funèbres Nord, annexe 83, cote 333.

³⁹² Voir l'avis n° 2021-A-03 précité.

³⁹³ Voir la page web « *J'ai un décès dans ma famille* » du site service-public.nc : <https://service-public.nc/particuliers/jai-un-deces-dans-ma-famille>

³⁹⁴ Voir l'arrêté n° 2020-1318 de la commune de Nouméa, annexe 534, cote 8177.

tandis qu'une concession terre adulte pour une durée de 50 ans est facturée 25 000 F.CFP à Moindou³⁹⁵.

B. L'absence d'uniformisation des prestations de pompes funèbres minimales des opérateurs funéraires privés

368. Il ressort de l'instruction que **les prestations de pompes funèbres offertes par les opérateurs funéraires privés sont parfois présentées de manière différente rendant les comparaisons difficiles.**
369. A titre d'exemples, s'agissant de la préparation du corps, certains opérateurs funéraires facturent la toilette mortuaire et l'habillement du corps³⁹⁶ séparément, tandis que les autres facturent le tout ensemble³⁹⁷.
370. De même, s'agissant de la fourniture de cercueils, certains opérateurs facturent la livraison d'un cercueil capitonné tout compris³⁹⁸, tandis que d'autres facturent le cercueil, sa livraison, le capiton et parfois la « *préparation capitonnage* »³⁹⁹.
371. Enfin, la mise en bière est parfois facturée avec d'autres prestations qui diffèrent d'un opérateur à l'autre, l'un facturera les « *MISE EN BIÈRE & INSTALLATION EN SALLE* »⁴⁰⁰ tandis que l'autre facturera la mise en bière avec la livraison du cercueil⁴⁰¹.
372. Enfin, comme il l'a été relevé *supra* et par l'Autorité dans son avis n° 2021-A-03, **certaines prestations funéraires sont facturées à des prix différents pour la même prestation par un même opérateur, sans aucune justification, en particulier dans le Grand Nouméa.**
373. A cela s'ajoute l'existence de **frais généraux facturés par les sociétés de pompes funèbres**, en lien avec les prestations minimales de pompes funèbres évoquées *supra*, notamment des « *frais de dossier* », « *frais de dossier et formalités administratives* », « *démarches et formalités* » ou encore des frais d'« *organisation des obsèques* », **dont les montants sont très variables d'une entreprise de pompes funèbres à l'autre et dont le contenu reste assez flou**⁴⁰².
374. **L'ensemble de ces éléments contribuent à rendre la comparaison entre les prestations proposées par les opérateurs funéraires plus difficile pour les familles**, ces dernières pouvant penser au moment de prendre connaissance du devis que certains opérateurs funéraires offrent des prestations plus complètes que leurs concurrents alors que ce n'est pas nécessairement le cas.

C. La surfacturation des services funéraires municipaux par certains opérateurs funéraires privés

375. Une chambre funéraire municipale propose un certain nombre de services (*e.g. location d'un caisson réfrigéré, d'une salle de préparation, d'une salle de veille...*), que la commune peut

³⁹⁵ Voir les tarifs des droits funéraires de la ville de Moindou, annexe 603, cote 11489.

³⁹⁶ Voir en ce sens le procès-verbal d'audition du gérant de la société Pompes Funèbres Nord, annexe 322, cote 94 : « *Je facture [...] F la toilette du corps, [...] et [...] F pour l'habillement.* »

³⁹⁷ Voir les factures 2020 de l'[Entreprise A], annexe 56, cotes 3861 à 4791 : « *SOINS DU CORPS / TOILETTE / HABILLAGE DC NAT #* » ; les factures 2020 de l'[Entreprise B], annexe 230, cotes 9702 à 10173 : « *préparation et habillage* » ; les factures 2020 de l'[Entreprise D] annexe 299, cotes 1623 à 1699.

³⁹⁸ Voir en ce sens les factures 2020 des sociétés de pompes funèbres précitées..

³⁹⁹ Voir en ce sens les factures 2020 de l'[Entreprise A], annexe 56 ; les factures 2020 l'[Entreprise D], annexe 299.

⁴⁰⁰ Voir en ce sens les factures 2020 de l'[Entreprise A], annexe 56.

⁴⁰¹ Voir en ce sens les factures 2020 des entreprises B, C, D précitées.

⁴⁰² Voir en ce sens l'avis n° 2021-A-03 précité.

choisir de faire payer aux familles directement ou aux opérateurs funéraires qui refactureront ensuite aux familles.

376. **Le CFM de Nouméa a choisi un système hybride en facturant aux familles la location du caisson réfrigéré, le dépôt du corps la nuit en salle sécurisée et la location de la salle de veille (chambre simple ou chambre double) et à l'opérateur funéraire, la location de la salle de préparation du corps**⁴⁰³.
377. A ce propos, le directeur de la vie citoyenne, éducative et sportive de la ville de Nouméa a d'ailleurs indiqué au service d'instruction : « *Nous ne facturons à la société de PF que la location de la salle de préparation et le container DASRI supplémentaire* ».
378. Ce système laisse néanmoins une marge importante aux opérateurs funéraires dans leur manière de refacturer les prestations du CFM de Nouméa.
379. La DAE souligne par ailleurs l'importance que ces prestations soient dissociées des honoraires de la société de pompes funèbres⁴⁰⁴.
380. A ce titre, l'Autorité relève que tous les opérateurs funéraires du Grand Nouméa, actifs au CFM de Nouméa, dissocient les prestations offertes par la Ville de Nouméa de leurs prestations propres, à l'exception notable de l'un d'entre eux⁴⁰⁵.
381. Lors de son audition, la mairie de Nouméa a souhaité préciser : « *Nous ne facturons pas la prestation qui consiste à déplacer de quelques mètres le corps de la salle de préparation à la salle de veille (moins de 20 mètres)*. »
382. Il ressort en effet de l'instruction que certains opérateurs funéraires facturent tout déplacement de corps dans l'enceinte du CFM, y compris des trajets de quelques mètres entre la salle de veille ou de préparation et la salle sécurisée. Sont ainsi facturés par certains opérateurs les « *FRAIS D'ENTREE OU SORTIE DE CORPS - CFM NOUMEA* »⁴⁰⁶ ; les « *Manipulation, mise en sécurité, sortie selon règlement mairie de Nouméa* »⁴⁰⁷ ; le « *DEPLACEMENT DU CERCUEIL EN SALLE SÉCURISÉ (6H/20H)* »⁴⁰⁸.
383. L'Autorité a par ailleurs pu constater, sur la base des quelques factures transmises par la mairie de Nouméa, qu'un opérateur funéraire du Grand Nouméa avait facturé à une famille le double de la prestation du CFM ayant consisté en la location de sa salle de préparation de corps (19 080 F.CFP TTC au lieu de 9 000 F.CFP)⁴⁰⁹.
384. **Ce système hybride mis en place par la ville de Nouméa manque de transparence à l'égard des familles, laissant les opérateurs funéraires libres de surfacturer la location de la salle de préparation de corps du CFM, à leurs dépens.**
385. **Consciente de ces problèmes, la mairie de Nouméa a déclaré avoir : « demandé aux sociétés de pompes funèbres de joindre à leurs devis les tarifs CFM. [...] On s'est posé la question de facturer toutes les prestations du CFM aux opérateurs de PF mais nous avons préféré facturer**

⁴⁰³ Voir les factures adressées à la famille et aux quatre principaux opérateurs du Grand Nouméa pour un même défunt.

⁴⁰⁴ Voir le rapport de la DAE, annexe 516, cote 11086.

⁴⁰⁵ Voir par exemple les factures 2020 de l'opérateur funéraire, annexe 299, cotes 1623 à 1699.

⁴⁰⁶ Voir les factures de l'[Entreprise A], annexes 54 à 58, cotes 2319 à 5220.

⁴⁰⁷ Voir les factures de l'[Entreprise C], annexes 122 à 170, cotes 5920 à 6952.

⁴⁰⁸ Voir les factures l'[Entreprise D], annexes 299 et 300, cotes 1623 à 1819.

⁴⁰⁹ Voir la facture de la Ville de Nouméa, annexe 525, cotes 8146 ; la prestation « *SALLE PREPARATION* » sur la facture de l'opérateur funéraire pour le même défunt, annexe 299, cote 1638.

un certain nombre de prestations du CFM aux familles directement (salle de veille, caisson frigorifique, chapelle et crémation) »⁴¹⁰.

- 386. A l'inverse, la ville de Païta a fait le choix de facturer l'ensemble de ses services aux familles⁴¹¹, évitant ainsi le risque de surfacturation par les opérateurs funéraires.**
387. En outre, si les gestionnaires des chambres funéraires municipales de Bourail et Koumac ne sont pas rémunérés pour les missions qu'ils assurent auprès de ces deux communes⁴¹², ils se rémunèrent directement auprès des familles de deux façons différentes.
388. Ainsi, le gestionnaire de la chambre funéraire municipale de Bourail facture « *la location du caisson réfrigéré : 5 000 F pour 24h* » alors que la commune de Bourail lui a délégué la gestion de sa chambre funéraire « *moyennant un loyer de 5 000 F par mois* ».
- 389. Or, la société Bourail Funéraire prend en charge près de 8 corps par mois⁴¹³, de sorte qu'elle refacture 8 fois le prix de la prestation de la commune correspondant à la location d'un caisson réfrigéré.**
390. De la même manière, le gestionnaire de la chambre funéraire de Koumac facture aux familles qui s'y rendent « *4 200 F [hors taxes] le déplacement pour aller ouvrir la morgue* »⁴¹⁴.
391. Or, il ressort de l'instruction que cette prestation intitulée « *Déplacement du personnel / Mise à disposition* » a pu être facturée 6 fois⁴¹⁵, et même jusqu'à 10 fois⁴¹⁶ pour un même défunt, représentant un montant global de 26 712 F.CFP⁴¹⁷ et 44 520 F.CFP⁴¹⁸ TTC respectivement.
392. Cette pratique commerciale pèse sur le budget des familles alors que la commune de Koumac avait délégué son infrastructure « *à titre gratuit au preneur, afin de ne pas augmenter les charges des familles lors des enterrements* »⁴¹⁹. Il en résulte que la facturation du déplacement pour aller ouvrir la morgue n'était pas prévue par la commune.
- 393. L'Autorité en déduit que certains opérateurs funéraires surfacturent certaines prestations qui leur sont déléguées par les communes au détriment du budget des familles et sans aucune justification économique.**

D. Les insuffisances de la réglementation calédonienne et des contrôles en matière de transport de corps avant mise en bière.

394. Comme vu *supra*, le transport de corps avant mise en bière est l'une des rares activités funéraires réglementées en Nouvelle-Calédonie. C'est l'arrêté n° 2831 qui fixe les modalités du transport de corps avant mise en bière et en particulier les caractéristiques auxquelles doivent répondre les véhicules de transport de corps avant mise en bière. Les opérateurs qui remplissent les conditions de cet arrêté se voient délivrer un agrément.

⁴¹⁰ Voir l'audition du directeur de la vie citoyenne, éducative et sportive, annexe 520, cote 8113.

⁴¹¹ Voir l'audition de la cheffe du service population de la Ville de Païta, annexe 575, cote 7230 : « *Nous facturons l'ensemble des prestations à la famille du défunt, et non pas aux opérateurs funéraires.* ».

⁴¹² Voir le contrat passé entre la ville de Bourail et la société Bourail Funéraire, annexe 600, cotes 11448 à 11454.

⁴¹³ Voir les factures de la société Bourail Funéraire et l'audition de la gérante de la société Bourail Funéraire : « *En moyenne, environ une centaine de corps transitent par la morgue chaque année* ».

⁴¹⁴ Voir l'audition du gérant de la société Nord Funéraires, annexe 333, cote 81.

⁴¹⁵ Voir les factures 2020 et 2021 de la société Nord Funéraires.

⁴¹⁶ Voir la facture de décembre 2020 de la société Nord Funéraires.

⁴¹⁷ Voir les factures 2020 et 2021 de la société Nord Funéraires.

⁴¹⁸ Voir la facture de décembre 2020 de la société Nord Funéraires.

⁴¹⁹ Voir la convention conclue entre la commune de Koumac et M. [O], annexe 593, cote 65.

395. **Cette réglementation est néanmoins datée du 7 novembre 1988 et n'a jamais été révisée depuis lors. Elle n'apparaît plus adaptée aux évolutions techniques des véhicules funéraires.** C'est particulièrement le cas du « système électrique de ventilation réversible, assurant soit l'évacuation de l'air extérieur soit l'introduction de l'air extérieur et commandé de la cabine de conduite. »⁴²⁰ exigé par l'arrêté alors que des caissons réfrigérés innovants peuvent être ventilés sans qu'il y ait besoin de percer le véhicule pour introduire de l'air extérieur.
396. De même, l'arrêté impose que « la carrosserie extérieure des véhicules [soit] de couleur blanche »⁴²¹. Or, les nouveaux véhicules de transport de corps avant mise en bière disposent de systèmes de climatisation performants permettant de maintenir l'intérieur du véhicule à une température acceptable, y compris lorsque la carrosserie extérieure n'est pas de couleur blanche.
397. A cet égard, le gérant de la société Marbrerie Nouméenne souligne que cette réglementation « n'est pas respectée car il existe des véhicules de toutes les couleurs alors qu'ils devraient être blancs avec le caducée. »⁴²². C'est également le constat fait par la DAE⁴²³.
398. En tout état de cause, l'arrêté prévoit que : « les voitures sont soumises à un contrôle annuel de conformité effectué par le Service des Mines [la DITTT] et la Direction Territoriale des Affaires Sanitaires et Sociales [la DASS] »⁴²⁴.
399. Or, certains opérateurs ont souligné le fait que ces contrôles ne seraient pas systématiques. Yann Tixier a ainsi déclaré : « Je fais le contrôle technique du véhicule chaque année. Ce contrôle est mené par le service des mines. Monsieur [...] de la DITTT m'a dit que, dans ma situation, je n'avais pas besoin de faire ce contrôle technique. »⁴²⁵.
400. De même, le gérant de la société PFN a précisé : « Le contrôle technique a été réalisé par la DASS au départ pour obtenir l'agrément. [...] Je précise qu'il n'y a aucun contrôle de cet agrément. Nous sommes allés tous les ans au début pour faire le contrôle de conformité annuel, mais l'organisme en charge n'est pas intéressé pour réaliser ce contrôle. Nous n'y allons plus. »⁴²⁶.
401. En séance, le commissaire du gouvernement a toutefois réagi en soulignant que des contrôles communs DASS/DITTT avaient été engagés.
- 402. L'Autorité souligne pour sa part que l'obsolescence de la réglementation en vigueur, mais également l'existence de contrôles aléatoires sont susceptibles d'entraîner des distorsions de concurrence entre opérateurs funéraires.**
403. En effet, d'une part, paradoxalement, ceux ayant investi dans des systèmes innovants et performants pourraient ne pas se voir délivrer d'agrément pour leur véhicule, à la différence d'autres opérateurs funéraires ayant un équipement plus ancien et offrant un service de moins bonne qualité avec leur véhicule.
404. D'autre part, les opérateurs funéraires privés ayant fait des investissements importants pour se conformer aux règles en vigueur en Nouvelle-Calédonie se trouveraient désavantagés par rapport à ceux ayant fait fi de la réglementation et continuant à exercer sans difficultés en passant à travers le champ du contrôle des services de la Nouvelle-Calédonie.

⁴²⁰ Voir l'arrêté n° 2831 du 7 octobre 1988, annexe 615, cote 12866.

⁴²¹ *Ibid.*

⁴²² Voir l'audition du gérant de la société Marbrerie Nouméenne : annexe 297-1, cote 11529.

⁴²³ Voir le rapport de la DAE, annexe 516, cote 11 110.

⁴²⁴ Voir l'arrêté n° 2831 du 7 octobre 1988, annexe 615, cote 12866.

⁴²⁵ Voir l'audition de Yann Tixier, annexe 284, cote 8019.

⁴²⁶ Voir l'audition du gérant de la société PFN, annexe 105, cote 5690.

E. Les rentes informationnelles et asymétries d'informations à l'égard des familles

405. L'Autorité avait déjà souligné, dans son avis n° 2021-A-03 : « *une asymétrie d'informations voire des rentes informationnelles à l'égard des familles en fonction du lieu de décès* »⁴²⁷.
406. Il ressort en effet de l'instruction de la présente demande d'avis que **l'information portée aux familles quant à l'offre en opérateurs funéraires sur la Grande Terre est confuse et/ou partielle en fonction des lieux de décès.**
407. Si le choix des familles se fait généralement sur le lieu de décès de leur proche, il n'est pas exclu qu'il puisse se faire, une fois le corps pris en charge par une chambre funéraire municipale. C'est notamment le cas lorsque le transport avant mise en bière du corps de leur proche a été assuré à la demande d'un établissement de santé ou des forces de l'ordre.
408. Pour ce faire, un certain nombre d'acteurs publics calédoniens – notamment les établissements de santé et les communes disposant d'une chambre funéraire municipale – mettent à la disposition des familles endeuillées une liste d'opérateurs de pompes funèbres afin de les aider à faire leur choix.
409. **Cette pratique consistant à fournir une liste d'opérateurs funéraires pour aider les familles, louable sur le principe, soulève actuellement des préoccupations de concurrence faute d'exhaustivité et de transparence quant aux opérateurs figurant sur cette liste.**

1. Les listes du Centre Hospitalier Territorial (CHT) ou Médipôle

410. Lors de son audition, le directeur du CHT a déclaré que « *De manière générale, aucune liste des opérateurs funéraires n'est accessible au public* »⁴²⁸.
411. Il ressort pourtant de l'instruction qu'il existe plusieurs listes d'opérateurs de pompes funèbres, différentes d'un service à l'autre, qui sont communiquées par le personnel soignant aux familles de patients décédés afin de les aider à choisir l'opérateur qui assurera le transport du corps avant mise en bière de leur proche au départ du CHT⁴²⁹.
412. Par ailleurs, lors de sa visite du CHT, le service d'instruction a notamment relevé que le planning de rotation d'opérateurs de pompes funèbres du CHT peut également servir de liste d'opérateurs de pompes funèbres afin d'aider les familles à faire leur choix de celui qui assurera le transport du corps avant mise en bière au départ du CHT⁴³⁰.
413. Ceci est d'ailleurs confirmé par le directeur du CHT qui a déclaré lors de son audition : « *A la demande des familles du défunt, lorsqu'elle ne sait pas quel opérateur désigner, on leur indique les différents transporteurs de corps présents sur notre planning de permanence* »⁴³¹.
414. A l'examen de ces listes et planning du CHT, peuvent être identifiées les sociétés « satellites » détenues et gérées par les opérateurs du Grand Nouméa. C'est le cas par exemple de la société

⁴²⁷ Voir l'avis n°2021-A-03 précité.

⁴²⁸ Voir le procès-verbal d'audition du directeur du CHT, annexe 340, cote 301.

⁴²⁹ Voir le procès-verbal de constat du 21 octobre 2020, annexe 341, cote 308.

⁴³⁰ *Ibid.*

⁴³¹ Voir l'audition du directeur du CHT, annexe 340, cote 298.

- « *TRANSMORTEM* »⁴³² (PFC), présente sur les listes du service oncologie⁴³³, du service gériatrie⁴³⁴ et sur le planning de rotation du CHT⁴³⁵.
415. C'est le cas également de la société « *ESPACE FUNERAIRE BEYNEIX Pierre* »⁴³⁶ (PFN), absente de la liste du service oncologie, mais présente sur la liste du service gériatrie⁴³⁷ et sur le planning de rotation du CHT⁴³⁸.
416. Par ailleurs, si les transporteurs Yann Tixier et Pétélo Talo (via son enseigne *Talo Transport de Corps*) apparaissent sur la liste du service gériatrie et sur le planning de rotation du CHT⁴³⁹, ils sont en revanche absents de la liste du service oncologie⁴⁴⁰.
417. En outre, certaines sociétés de pompes funèbres de brousse apparaissent également sur ces listes et ce planning, mais pas toutes les sociétés de brousse.
418. A titre d'exemple, la société Bourail Funéraire est présente sur le planning de rotation, tandis que ses coordonnées sont également reproduites sur les listes des services oncologie⁴⁴¹ et gériatrie⁴⁴² sous l'inscription « *BOURAIL CHAMBRE FUNERAIRE* ».
419. Il est également fait référence à Robert Dominé et son enseigne *Ambulance La Foa Moindou Bourail* sur le planning du CHT sous l'appellation « *Entreprise de Transports Mortuaires et Funéraires de La Foa* »⁴⁴³. Aucune référence à l'enseigne de Robert Dominé n'est cependant présente sur les listes des services oncologie et gériatrie du CHT⁴⁴⁴. Contacté par téléphone, Robert Dominé a indiqué au service d'instruction ne plus proposer de prestation de transport de corps avant mise en bière.
420. La société Funéraire Nord NC⁴⁴⁵, installée à Pouembout, apparaît également sur la liste du service oncologie du CHT sous l'appellation « *Pouembout Funéraire* »⁴⁴⁶ ainsi que sur la liste du service gériatrie⁴⁴⁷. Elle est cependant absente du planning de rotation.
421. La société Nord Funéraire, établie à Koumac, n'est présente que sur la liste du service gériatrie.
422. Enfin, la société Pompes Funèbres Nord, établie à Poindimié, est absente à la fois des listes des services oncologie et gériatrie ainsi que du planning du CHT.
423. **Ainsi, certains opérateurs de pompes funèbres apparaissent plusieurs fois sur les listes et le planning du CHT tandis que d'autres, en particulier les opérateurs de brousse, y figurent aléatoirement ou n'y figurent pas du tout. Une information différente et partielle de nature à fausser la concurrence est donc proposée aux familles de patients décédés au**

⁴³² Voir les développements *supra* relatifs à la société Stok et ses filiales PFC, Transcorps et Transmortem.

⁴³³ Voir la liste d'opérateurs funéraires du service oncologie du CHT, annexe 351, cote 355.

⁴³⁴ Voir la liste d'opérateurs funéraires du service du service gériatrie, annexe 352, cotes 357 à 358.

⁴³⁵ Voir le planning de garde du CHT de 2020, annexe 442, cote 1309 ; le planning de garde du CHT de 2021, annexe 472, cote 11313.

⁴³⁶ Voir les développements *supra* relatifs aux sociétés PFN, Assistance Décès et Espace Funéraire Beyneix Pierre.

⁴³⁷ Voir la liste d'opérateurs funéraires du service du service gériatrie, annexe 352, cotes 357 à 358.

⁴³⁸ Voir le planning de garde du CHT de 2020, annexe 442, cote 1309 ; le planning de garde du CHT de 2021, annexe 472, cote 11313.

⁴³⁹ Voir les développements *supra* relatifs aux opérateurs Yann Tixier et Pétélo Talo.

⁴⁴⁰ Voir la liste d'opérateurs funéraires du service oncologie du CHT, annexe 351, cote 355.

⁴⁴¹ *Ibid.*

⁴⁴² Voir la liste d'opérateurs funéraires du service du service gériatrie, annexe 352, cotes 357 à 358.

⁴⁴³ Voir le planning de garde du CHT de 2020, annexe 442, cote 1309 ; le planning de garde du CHT de 2021, annexe 472, cote 11313.

⁴⁴⁴ Voir les listes d'opérateurs funéraires du service oncologie du CHT, annexe 351, cote 355 ; du service gériatrie, annexe 352, cotes 357 à 358.

⁴⁴⁵ Voir les développements *supra* relatifs à la société Funéraire Nord NC.

⁴⁴⁶ Voir la liste d'opérateurs funéraires du service oncologie du CHT, annexe 351, cote 355

⁴⁴⁷ Voir la liste d'opérateurs funéraires du service du service gériatrie, annexe 352, cotes 357 à 358.

CHT, en fonction du service où le patient est décédé et du personnel soignant accueillant les familles⁴⁴⁸.

2. La liste de la clinique Kuindo-Magnin

424. La clinique Kuindo-Magnin dispose également d'une liste des sociétés de pompes funèbres⁴⁴⁹.
425. Lors de son audition, le directeur d'exploitation de la clinique a déclaré : « *Au sein de chaque service l'équipe soignante dispose d'une fiche comportant la liste des entreprises de pompes funèbres* »⁴⁵⁰, précisant « *Vous me demandez si cette liste est remise aux familles, je ne sais pas, en tous cas elle est mise à disposition en document interne pour les soignants* »⁴⁵¹.
426. La procédure interne de prise en charge d'un décès à la clinique Kuindo-Magnin, reproduite ci-dessous, prévoit, s'agissant du « *Choix des sociétés de pompes funèbres* », que l'« *Information aux proches sur le choix* » se fasse au moyen de la « *Liste des sociétés* »⁴⁵² :

7.2 Prise en charge d'un décès

| Quoi | Qui | Comment | Quand | | Avec quoi |
|---------------------------------------|---|--|------------|---|--|
| | | | 6h à 20h | 20h à 6h | |
| Constater le décès | Médecin référent du patient | Contacteur par téléphone avec le répertoire du service | oui | Voir arbre décisionnel ci-dessous | Certificat de décès (bleu) fourni par la Mairie rempli avec le tampon du médecin, signature et son numéro d'enregistrement à la DASSNC |
| Délai en chambre | IDE / AS | Déplacer le corps dans une chambre individuelle - si besoin | 2h | | |
| Annoncer le décès | Médecin référent ou ayant signé le constat de décès | Dès que possible et par tous les moments appropriés | | | Local dédié si possible |
| Déclarer le décès en interne | IDE | Mail à la gestion des flux | | | gestiondesflux@cliniques.nc – Tél : 5088 |
| | Gestion des flux | Mail au bureau des entrées | | | admissions@cliniques.nc – Tél 5072-5073-5074-5075 |
| Soins à la personne décédée | IDE / AS | Conserver le bracelet d'identification, Toilette mortuaire, soins de conservation, | | | |
| | Médecin | Prothèse renfermant des radioéléments ou pile au lithium | | | Certificat de non-contagion & non port dispositif implantable |
| Dossier administratif | IDE | 4 documents <u>photocopiés à insérer dans le dossier du patient</u> et les originaux à transmettre à PFC : Certificat de décès (bleu) fourni par la Mairie + Certificat de non contagion & non port de dispositif implantable, Inventaire effets et valeurs du défunt, signé entre le personnel soignant et un membre de la famille ou conservés dans un coffre de la clinique avant remise à un proche + photocopie de la pièce d'identité de la personne autorisant la prise en charge du corps + 1 étiquette du patient pour registre décès | | | Enveloppe dédiée + dossier patient (papier ou informatisé) |
| Choix des sociétés de pompes funèbres | IDE | <u>Information aux proches sur le choix</u> | | | <u>Liste des sociétés</u> |

427. Sur la liste de la clinique, n'apparaissent que les opérateurs de pompes funèbres du Grand Nouméa.
428. Cette liste fait la distinction entre les sociétés de pompes funèbres et les transporteurs indépendants. Elle indique également les quatre sociétés de pompes funèbres du Grand Nouméa en gras, suivies de leurs sociétés « satellites »⁴⁵³. Cependant, elle ne mentionne pas les opérateurs funéraires de brousse.
429. **Ainsi, la clinique Kuindo-Magnin fournit une information claire, mais partielle, aux familles, les opérateurs de brousse ne figurant pas sur la liste des opérateurs funéraires susceptibles de prendre en charge le corps des patients décédés à la clinique.**

⁴⁴⁸ Voir le procès-verbal de constat du 21 octobre 2020, annexe 341, cotes 306 à 320 ; les listes d'opérateurs funéraires du service oncologie du CHT, annexe 351, cote 355 ; du service gériatrie, annexe 352, cotes 357 à 358 ; le planning de garde du CHT de 2020, annexe 442, cote 1309 ; le planning de garde du CHT de 2021, annexe 472, cote 11313.

⁴⁴⁹ Voir la liste d'opérateurs de pompes funèbres de la Clinique Kuindo-Magnin, annexe 454, cote 1335.

⁴⁵⁰ Voir l'audition du directeur d'exploitation de la Clinique Kuindo-Magnin, annexe 450, cote 1313.

⁴⁵¹ *Ibid.*

⁴⁵² Voir les procédures internes de la Clinique Kuindo-Magnin intitulées : « *Prise en charge d'un décès à la Clinique Kuindo-Magnin* » des 14 septembre et 8 octobre 2020 : annexe 453, cote 1331 ; annexe 460, cote 1353.

⁴⁵³ Voir la liste d'opérateurs funéraires de la Clinique Kuindo-Magnin, annexe 454, cote 1335.

3. La liste du Centre Hospitalier Spécialisé (CHS)

430. Lors de son audition, le directeur du CHS a communiqué une liste d'entreprises de transport de corps datée du 21 septembre 2016⁴⁵⁴.
431. Interrogé sur la manière dont cette liste avait été élaborée, le directeur du CHS a déclaré : « *Pour établir la liste, je me suis basé sur les sociétés de pompes funèbres présentes dans l'annuaire* », ⁴⁵⁵ précisant : « *je n'ai choisi que des sociétés de pompes funèbres* »⁴⁵⁶.
432. Suite à cette audition, cette liste a fait l'objet d'une mise à jour du CHS, le 5 octobre 2020⁴⁵⁷.
433. Sur cette liste actualisée, il peut être relevé quatre numéros différents qui renvoient tous aux gérants de la société PFN⁴⁵⁸, tandis que les numéros des sociétés PFC, Transcorps et Transmortem⁴⁵⁹ renvoient tous aux mêmes gérants⁴⁶⁰.
434. Par ailleurs, le gérant de PFT n'apparaît qu'une seule fois avec sa société « *Transfunéraires* »⁴⁶¹.
435. De plus, les opérateurs « *Prestataire Funéraire Tixier Yann* » et « *AZ Décès Pompes Funèbres* », qui ne sont pas à proprement parler des sociétés de pompes funèbres, figurent pourtant sur les listes des 21 septembre 2016 et 5 octobre 2020⁴⁶².
436. Enfin, la société Marbrerie Nouméenne, pourtant présente dans l'annuaire, est absente à la fois de la liste actualisée⁴⁶³ et de l'ancienne⁴⁶⁴.
437. La société Marbrerie Nouméenne s'est d'ailleurs étonnée de ne pas en faire partie, déclarant : « *A mon sens, toutes les sociétés de pompes funèbres interviennent au CHS. Je constate que nous ne sommes pas sur la liste du CHS du 5 octobre 2020. Je constate aussi la présence de boîtes fictives sur cette liste* »⁴⁶⁵. Elle a cependant été rajoutée dans une nouvelle liste datée du 26 octobre 2020⁴⁶⁶. Dans le même temps, la société AZ Décès a été retirée de cette liste⁴⁶⁷.
438. S'agissant des sociétés de brousse, les listes actualisées des 5 et 26 octobre 2020 ne mentionnent pas la société Pompes Funèbres Nord, établie à Poindimié⁴⁶⁸.
- 439. En conclusion, la liste établie par le CHS fournit une information confuse et partielle aux familles, certaines sociétés de pompes funèbres du Grand Nouméa et de brousse n'y figurant pas tandis que plusieurs sociétés satellites d'une même entreprise apparaissent comme concurrentes alors qu'elles ne le sont pas.**

⁴⁵⁴ Voir la liste d'opérateurs funéraires du CHS du 21 septembre 2016, annexe 492, cote 11346.

⁴⁵⁵ Voir l'audition du directeur du CHS, annexe 474, cote 248.

⁴⁵⁶ *Ibid.*

⁴⁵⁷ Voir la liste d'opérateurs funéraires du CHS du 5 octobre 2020, annexe 493, cotes 11349 et 11350.

⁴⁵⁸ Voir les développements *supra* relatifs aux sociétés PFN, Assistance Décès et Espace Funéraire Beyneix Pierre.

⁴⁵⁹ Voir les développements *supra* relatifs à la société Stok et ses filiales PFC, Transcorps et Transmortem.

⁴⁶⁰ Voir la liste actualisée d'opérateurs funéraires du CHS du 05 octobre 2020, annexe 493, cotes 11349 et 11350.

⁴⁶¹ *Ibid.*

⁴⁶² Voir la liste d'opérateurs funéraires du CHS du 21 septembre 2016, annexe 492, cote 11346 ; la liste actualisée d'opérateurs funéraires du CHS du 05 octobre 2020, annexe 493, cotes 11349 et 11350.

⁴⁶³ Voir la liste actualisée d'opérateurs funéraires du CHS du 05 octobre 2020, annexe 493, cotes 11349 et 11350.

⁴⁶⁴ Voir la liste d'opérateurs funéraires du CHS du 21 septembre 2016, annexe 492, cote 11346.

⁴⁶⁵ Voir l'audition du gérant de la société Marbrerie Nouméenne : VC, annexe 297, cote 1616 ; VNC, annexe 297-1, cote 11534.

⁴⁶⁶ Voir la liste d'opérateurs funéraires du CHS du 26 octobre 2020, annexe 494, cotes 11352 à 11353.

⁴⁶⁷ *Ibid.*

⁴⁶⁸ Voir les développements *supra* relatifs à la société Pompes Funèbres Nord.

4. La pratique au Centre Hospitalier du Nord (CHN)

440. Le CHN ne communique pas de liste d'opérateurs funéraires aux familles⁴⁶⁹.
441. Interrogé à ce sujet, le directeur général du CHN a déclaré au service d'instruction : « *A ma connaissance, on donne aux familles les coordonnées des opérateurs funéraires de Bourail et Koumac pour les décès à Koné et Koumac en fonction du lieu de domicile de la famille. Je vous renvoie à notre procédure interne* », renvoyant à la procédure interne élaborée par le CHN.
442. La procédure interne au CHN se limite en effet à énumérer les opérateurs funéraires établis en Province Nord et offrant des prestations de transport de corps : « *Pour un transport hors de la commune : service funéraire obligatoire.*
- Sociétés :*
- Santa Croce : 78.65.64 ou 47.69.28 (Koumac)*
- Pompe funéraire nord : 47 58 10 (côte est)*
- SIVM pour un transport sur les communes de Poum, Ouegoa, Kaala Gomen. Contacter la mairie :*
- Poum : 47 6185 ou 79 18 93 (astreinte)*
- Ouégoa : 47 64 05 ou le maire 74 90 50*
443. A Poindimié, le CHN a installé, dans sa « chambre mortuaire », un tableau d'affichage sur lequel se trouvent les coordonnées d'opérateurs funéraires et d'un menuisier fabricant des cercueils dans la région⁴⁷⁰.
444. Ainsi figurent sur ce tableau⁴⁷¹ :
- La société Pompes Funèbres Nord, à trois reprises sous les intitulés « *Pompes Funèbres Nord* », « *TRANSCORPS AITO* » et, de manière manuscrite, « *AITO transcorps PDM* » avec des numéros de téléphone différents ;
 - La société Nord Funéraires, à deux reprises sous les intitulés « *Nord Funéraires Hienghène* » et « *Nord Funéraires* » avec des numéros différents pour chacun d'eux ;
 - La société Bourail Funéraire ;
 - Mr Paabou de la tribu Pambou pour la « *FABRICATION DE CERCUEIL* ».
445. Ainsi, **seuls les opérateurs funéraires établis en Province Nord sont portés à la connaissance des familles**. Or, il n'est pas à exclure la possibilité qu'un patient qui ne serait pas originaire du Nord de la grande Terre, décède au CHN.
446. Si cette hypothèse semble rare, il n'en demeure pas moins que **le CHN fournit lui aussi une information partielle aux familles, quant à l'offre en opérateurs funéraires sur le territoire de la Nouvelle-Calédonie proposant des prestations de transport de corps avant mise en bière**.

⁴⁶⁹ Voir l'audition du directeur général du CHN, annexe 495, cote 43.

⁴⁷⁰ Voir la photo du tableau d'affichage dans la « chambre mortuaire » du CHN de Poindimié, annexe 324, cote 115.

⁴⁷¹ *Ibid.*

5. Les pratiques des communes disposant d'un centre funéraire ou d'une chambre funéraire

447. La commune de Nouméa propose une liste des opérateurs funéraires sur son site internet⁴⁷² qui peut également être « remise à la demande »⁴⁷³ par les services de la commune.
448. Interrogé sur la manière dont cette liste a été élaborée, le directeur de la vie citoyenne, éducative et sportive de la Ville de Nouméa a indiqué au cours de son audition : « En 2017, nous avons demandé à l'ensemble des opérateurs qui utilisent nos infrastructures, à savoir Marbrerie Nouméenne, Transfunéraire, PFC, PFN, Yann Tixier et Talo, afin de nous transmettre le nom des entreprises de leurs services funéraires »⁴⁷⁴.
449. Sur la liste de la Ville de Nouméa apparaissent par ordre alphabétique et en dessous de l'inscription « SERVICES FUNERAIRES », toutes les sociétés des opérateurs funéraires du Grand Nouméa, soit dix sociétés au total⁴⁷⁵.
450. **Cette liste d'opérateurs funéraires est présentée de telle façon qu'elle laisse penser que ces dix sociétés sont concurrentes alors qu'elle ne renvoie en réalité qu'à six opérateurs. Il peut également être relevé que les deux autres sociétés de l'opérateur PFT n'apparaissent pas sur cette liste**⁴⁷⁶. Enfin, aucun opérateur funéraire de brousse n'est mentionné.
451. **La liste établie par la commune de Nouméa fournit ainsi une information confuse et partielle aux familles, et ce alors que le CFM de Nouméa est de loin la première chambre funéraire du territoire, accueillant les corps de personnes décédées sur tout le territoire de la Nouvelle-Calédonie.**
452. La commune de Païta dispose d'une liste d'opérateurs funéraires « disponible à la chambre funéraire ainsi que dans nos fichiers à la demande des familles »⁴⁷⁷.
453. Sur cette liste figurent les mêmes sociétés que sur celle de la ville de Nouméa, à la différence près qu'elles sont regroupées par opérateur funéraire⁴⁷⁸.
454. Ainsi, si huit sociétés de pompes funèbres et deux prestataires funéraires sont référencés, les six opérateurs funéraires du Grand Nouméa apparaissent distinctement sur cette liste.
455. **La commune de Païta fournit ainsi une information claire, mais partielle aux familles, les opérateurs funéraires de brousse n'y figurant pas.**
456. **Enfin, les autres communes disposant d'une chambre funéraire n'ont pas élaboré de listes pour porter à la connaissance des familles endeuillées l'offre en opérateurs funéraires de la Nouvelle-Calédonie**⁴⁷⁹.
457. **En conséquence, ces asymétries d'informations ou rentes informationnelles à l'égard des familles ont un impact négatif sur la concurrence, la demande des familles ne pouvant**

⁴⁷² Voir la liste des opérateurs funéraires de la Ville de Nouméa .

⁴⁷³ Voir le procès-verbal d'audition du directeur de la vie citoyenne, éducative et sportive de la ville de Nouméa, annexe 520, cote 8113.

⁴⁷⁴ *Ibid.*

⁴⁷⁵ Voir la liste des opérateurs funéraires de la Ville de Nouméa, annexe 545, cotes 8292 à 8294.

⁴⁷⁶ *Ibid.*

⁴⁷⁷ Voir l'audition de la cheffe du service population de la Ville de Païta

⁴⁷⁸ Voir la liste d'opérateurs funéraires de la Ville de Païta, annexe 578, cotes 7236 à 7238.

⁴⁷⁹ Voir l'audition de la secrétaire générale de la mairie de Koumac, annexe 592, cote 62 ; le courriel du secrétaire général de la mairie de Bourail, annexe 599, cote 10547 ; la demande d'information du service d'instruction et le courriel de réponse de la secrétaire générale de la mairie de Moindou, annexes 601 et 602, cotes 11481 à 11486 ; le courriel de la secrétaire générale de La Foa, annexe 603-2, cote 12859.

s'exprimer de manière libre et éclairée et la conduisant à choisir un opérateur à proximité du lieu de décès de son proche.

458. Cette situation est particulièrement grave au CHT en tant qu'« *hôpital de référence de la Nouvelle-Calédonie* »⁴⁸⁰ car il s'agit du lieu enregistrant le plus de décès en Nouvelle-Calédonie⁴⁸¹.

F. Les risques de pratiques anticoncurrentielles liés aux relations entre opérateurs funéraires et établissements de santé

459. En métropole, le conseil de la concurrence a considéré à plusieurs reprises que les accords entre établissements de santé et opérateurs funéraires pouvaient être justifiés par les nécessités du service et ne posaient pas de problème de concurrence.
460. Ainsi, le conseil de la concurrence avait relevé qu'« *En substance, il a été fait grief à la régie municipale d'avoir conclu des conventions ou des accords informels avec l'hôpital Saint Joseph-Saint Luc ainsi qu'avec la clinique Eugène André et la clinique de la Sauvegarde visant à favoriser le transfert systématique des personnes décédées dans ces établissements à la chambre funéraire de la ville de Lyon. Cette pratique aurait eu pour objet et pour effet d'inciter les établissements de soins à dissuader les familles de choisir tout autre opérateur funéraire que la régie municipale et aurait emprunté des modalités telles que le non-respect du délai réglementaire de conservation des corps dans l'établissement lorsque la famille ne peut être contactée ou l'incitation financière à ce que celle-ci laisse l'établissement faire transférer le corps à cette chambre funéraire. Ces pratiques traduiraient aussi bien des ententes anticoncurrentielles entre la régie et les établissements de soins concernés, contraires à l'article L. 420-1 du Code de commerce, qu'un abus de position dominante de la régie contraire à l'article L. 420-2 de ce code.* »⁴⁸² mais il avait toutefois considéré « *qu'il est légitime que les établissements de soins ou de séjour ne disposant pas de chambre mortuaire s'assurent qu'une chambre funéraire sera en mesure d'accueillir les corps des personnes décédées en leur sein lorsque les familles n'auront pas elles-mêmes fait transporter les défunts en temps utile. Bien entendu, les établissements de soins ou de séjour sont dans ce contexte soumis à la réglementation en la matière, notamment en ce qui concerne le respect de différents délais. La signature de conventions écrites ou la conclusion d'accords informels entre de tels établissements et un ou plusieurs gestionnaires de chambres funéraires ne sont donc pas critiquables dans leur principe au regard des règles de concurrence.* » (Soulignements ajoutés)⁴⁸³.
461. De même, le conseil de la concurrence avait considéré que la distribution de cadeaux de fins d'année auprès du personnel soignant d'un hôpital par une société de pompes funèbres est « *une pratique commerciale courante qui ne saurait, à elle seule, être considérée comme abusive* »⁴⁸⁴.
462. L'Autorité estime, au contraire, que de telles pratiques contractuelles ou commerciales entre établissements de santé et opérateurs funéraires soulèvent des préoccupations de concurrence en Nouvelle-Calédonie liées au manque de transparence et de recherche de l'offre la plus avantageuse ainsi qu'à la vulnérabilité des consommateurs calédoniens.
463. Elle rejoint à ce titre la *Competition & Markets Authority* (autorité de la concurrence britannique) qui considère que : « *Les prestataires de soins liés à la fin de vie, tels que*

⁴⁸⁰ Voir l'audition du directeur du CHT, annexe 340, cote 296.

⁴⁸¹ Voir les données chiffrées *supra*.

⁴⁸² Voir la décision n° 08-D-09 précitée.

⁴⁸³ *Ibid.*

⁴⁸⁴ Voir la décision n° 04-D-21 précitée.

*les maisons de retraite médicalisées ou les hôpitaux peuvent potentiellement demander à un opérateur funéraire de prendre en charge le patient décédé, bien que cela se fasse généralement après avoir consulté les proches du défunt. Ces prestataires de soins de fin de vie peuvent aussi jouer un rôle en incitant les clients [les familles] à désigner l'opérateur funéraire de leur choix, ou à leur en recommander un. [...] Nous constatons que ces questions (relatives à la suppression ou à la limitation du choix du consommateur par le comportement de certains prestataires intermédiaires avec des entreprises de pompes funèbres) apparaissent et sont aggravées, en partie, par des problèmes plus globaux liés au manque de transparence et de recherche de l'offre la plus avantageuse ainsi qu'à la vulnérabilité des clients ».*⁴⁸⁵

464. Sur la base de ce constat, l'autorité la concurrence britannique suggère d'interdire entre opérateur funéraire et établissement de santé : « *les arrangements, notamment les échanges de services avec des hôpitaux, des centres de soins palliatifs, des maisons de soins ou des établissements similaires, ou tout paiement, avantage ou cadeau à ces établissements [...] afin de protéger les clients vulnérables et éviter qu'ils ne soient orientés vers une entreprise de pompes funèbres qui ne réponde pas pleinement à leurs besoins* »⁴⁸⁶.
465. **Si de tels arrangements n'ont pas nécessairement été constatés entre opérateurs funéraires et maisons de retraite en Nouvelle-Calédonie, l'Autorité considère qu'ils devraient être interdits, car ils ont un impact négatif sur la liberté de choix d'un opérateur funéraire par les familles.**
466. **Par ailleurs, comme vu *supra*, alors que la gestion de la chambre mortuaire d'un hôpital ne peut être déléguée à un opérateur funéraire en métropole, cette pratique est, à défaut de réglementation en la matière, admise en Nouvelle-Calédonie.**
467. Ainsi, le CHT et la Clinique Kuindo-Magnin ont délégué à un opérateur funéraire privé la gestion et l'utilisation de leur équipement frigorifique destiné à la conservation des patients décédés dans leur établissement.
468. Or, le Conseil d'Etat considère, s'agissant des chambres mortuaires, que « *Dans les établissements de santé où il existe, à titre obligatoire ou volontaire, cet équipement n'est pas plus dissociable que les autres de l'ensemble des activités de l'établissement, et son utilisation n'a pas, par elle-même, le caractère d'une mission de service public. Le régime juridique applicable au fonctionnement d'une chambre mortuaire n'est pas distinct de celui qui gouverne l'ensemble des activités de l'établissement de santé, public ou privé, où elle est installée* »⁴⁸⁷.
469. Il relève qu' « *en prévoyant que les établissements de santé publics ou privés qui remplissent certaines conditions doivent "disposer d'une chambre funéraire", sans d'ailleurs évoquer ici la possibilité de gestion déléguée qui est mentionnée à l'article L. 362-1 [ancien article du code des communes métropolitain], le législateur a entendu que cette chambre mortuaire soit placée sous la responsabilité directe de l'établissement de santé lui-même, ce qui exclut la faculté de confier par convention à un opérateur extérieur la gestion de la chambre mortuaire installée*

⁴⁸⁵ Voir l'enquête de l'autorité britannique de la concurrence (CMA) du 18 décembre 2020 dans le secteur des pompes funèbres au Royaume-Uni (*Funeral Markets Investigation – Final Report*) - [texte original](#) : “*End of life care providers such as care homes and hospitals may also request a funeral director to remove the deceased from their care, although this is usually done following consultation with someone known to the deceased. Care providers may also play a role in prompting customers to think about which funeral director they would like to use, or by making a recommendation. [...] We note that these issues (pertaining to consumer choice being removed or limited by intermediary and funeral director behaviour) in part arise and are exacerbated by the broader problems of lack of transparency and shopping around, and customer vulnerability*”.

⁴⁸⁶ *Ibid.* - [texte original](#) : “*We shall prohibit certain arrangements, including any exchange of services with, or payments, benefits or gifts to hospitals, hospices, care homes or similar institutions, [...] in order to protect vulnerable customers from being channelled towards a funeral director that may not fully meet their needs*”.

⁴⁸⁷ Voir l'avis du Conseil d'Etat n° 357 297 du 24 mars 1995, annexe 616, cote 12244.

dans un établissement de santé. Une telle convention, au surplus, procurerait évidemment un avantage à cet opérateur dans l'exercice de ses activités funéraires, ce qui contredirait l'esprit de la loi du 8 janvier 1993 et, plus généralement, les principes de l'ordonnance du 1^{er} décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence »⁴⁸⁸ (gras ajouté).

470. Il ajoute enfin que : « *l'existence dans un établissement de santé d'une chambre funéraire aurait pour conséquence de fausser le jeu de la concurrence entre opérateurs funéraires au profit de celui d'entre eux avec lequel l'établissement passerait convention, dans la mesure où les familles de personnes décédées dans cet établissement seraient évidemment conduites à choisir pour des raisons de proximité, le transfert dans cette chambre funéraire »⁴⁸⁹ (gras ajouté).*
- 471. Etant donné le fonctionnement de la concurrence sur le marché calédonien décrit précédemment, l'Autorité considère pour sa part, qu'un opérateur funéraire en charge de la gestion de l'équipement frigorifique d'un établissement de santé destiné à la conservation des corps des patients qui y décèdent bénéficie d'un avantage concurrentiel conséquent dont il est susceptible de profiter au dépend de ses concurrents.**
472. En effet, se trouvant être le premier opérateur sur le lieu de décès et éventuellement en interaction avec les familles, il lui est possible de capter la clientèle directement depuis l'établissement de santé au sein duquel il est gestionnaire de la chambre mortuaire ou de l'équipement frigorifique destiné à conserver le corps des patients décédés dans cet établissement.
473. Au vu des éléments exposés *supra*, s'il peut être admis qu'un établissement de santé ait besoin de libérer la chambre d'un patient ou pensionnaire qui y est décédé relativement rapidement après son décès, cela ne devrait être le cas qu'après avoir contacté la famille et lui avoir laissé un temps suffisant pour choisir librement un opérateur funéraire. L'Autorité considère donc que ce n'est qu'à défaut de choix des familles et après l'écoulement d'un délai raisonnable que l'établissement de santé devrait avoir la possibilité de désigner lui-même un opérateur funéraire, sur la base de critères objectifs laissant la possibilité à tous les opérateurs funéraires opérant autour de cet établissement d'être choisis.
- 474. Ainsi, l'Autorité partage l'analyse du Conseil d'Etat et celle de l'autorité de la concurrence britannique et considère que toute forme d'arrangement entre opérateurs funéraires et établissements de santé, quelle que soit sa forme (accord, partenariat...), devrait être interdite car elle limite nécessairement l'exercice d'une concurrence libre et effective sur le(s) marché(s) concerné(s) en laissant les établissements de santé exercer une influence sur le choix d'un opérateur funéraire par les familles.**

G. Les risques de pratiques anticoncurrentielles liées à la délégation d'une chambre funéraire municipale à un opérateur funéraire proposant d'autres prestations de pompes funèbres

475. Les familles peuvent décider à tout moment de choisir un opérateur funéraire différent de celui qui s'est occupé du transport avant mise en bière du corps de leur proche⁴⁹⁰. Il est donc loisible aux familles de décider de choisir un autre opérateur une fois le corps de leur proche pris en charge par une chambre funéraire municipale.

⁴⁸⁸ *Ibid.*

⁴⁸⁹ *Ibid.*, cote 12246.

⁴⁹⁰ Voir le procès-verbal d'audition du directeur de la vie citoyenne, éducative et sportive de la mairie de Nouméa, annexe 520, cote 8111 : « *Il peut arriver que le mandat donné à une société de PF par la famille soit changé en cours. Le mandat est pour nous obligatoire, c'est ce qui sera remis au CFM.* ».

476. Les familles se trouvent d'ailleurs nécessairement contraintes de faire le choix d'un opérateur funéraire à ce stade lorsque le transport avant mise en bière du corps de leur proche a été opéré à la demande d'un établissement de santé ou des forces de l'ordre.
477. Ainsi, comme l'a relevé le conseil de la concurrence dans son avis n° 97-A-26, **la gestion et l'utilisation d'une chambre funéraire municipale, constitue, pour un opérateur de pompes funèbres, un fort avantage commercial et concurrentiel, notamment lorsque celle-ci est située à proximité immédiate de l'agence dudit opérateur, où sont vendues les autres prestations liées aux obsèques**⁴⁹¹.
478. **C'est la raison pour laquelle le CGCT prévoit en métropole que l'opérateur funéraire, délégataire de la gestion et de l'utilisation d'une chambre funéraire municipale ait des locaux distincts de ladite chambre funéraire pour les autres prestations funéraires qu'il offre, afin d'éviter tout risque de confusion dans l'esprit des familles entre les activités funéraires d'un opérateur funéraire liées à la gestion d'une chambre funéraire municipale d'une part et les autres prestations funéraires qu'il propose, d'autre part**⁴⁹².
479. A cet égard, les autorités de concurrences métropolitaines ont sanctionné un certain nombre de « pratiques susceptibles de créer la confusion dans l'esprit des familles des défunts et pouvant les inciter à recourir aux services de la même société, pour l'ensemble des prestations funéraires »⁴⁹³, faussant ainsi le jeu de la concurrence⁴⁹⁴.
480. La pratique décisionnelle métropolitaine, abondante à ce sujet, caractérise la confusion dans l'esprit des familles par un faisceau d'indices. Ainsi, ont notamment été relevés les éléments suivants :
- La communication systématique autour des différents services proposés par un opérateur funéraire y compris la gestion d'une chambre funéraire municipale⁴⁹⁵ ;
 - La mention répétée de la dénomination sociale de la société de pompes funèbres et/ou du logo du groupement auquel elle appartient sur la signalétique des chambres funéraires⁴⁹⁶ ;
 - La communication d'un numéro de téléphone commun au magasin de l'opérateur funéraire et à la chambre funéraire dont il est le gestionnaire⁴⁹⁷ ;
 - La publication d'un site internet regroupant tous les services sur une bannière unique⁴⁹⁸ ;
 - L'aménagement des locaux de la chambre funéraire lorsque :
 - « Les locaux où s'exercent les activités de funérarium et ceux où sont offertes les autres prestations funéraires sont reliés par deux portes communicantes [...] permettant d'accéder directement au magasin »⁴⁹⁹.

⁴⁹¹ Voir l'avis du conseil de la concurrence n° 97-A-26 du 2 décembre 1997 relatif à une demande d'avis de l'Union féminine civique et sociale (UFCS) portant sur des questions de concurrence concernant l'exploitation des chambres funéraires.

⁴⁹² Voir l'article L. 2223-38 du CGCT.

⁴⁹³ Voir les décisions n° 08-D-09 et 04-D-70 précitées.

⁴⁹⁴ Voir les décisions n° 17-D-13 ; n° 08-D-09 ; 04-D-70 ; 04-D-37 ; 04-D-21 ; 03-D-15 et 00-D-59 précitées.

⁴⁹⁵ Voir les décisions n° 11-D-14 et 00-D-59 précitées.

⁴⁹⁶ Voir la décision n° 11-D-14 précitée.

⁴⁹⁷ Voir les décisions n° 11-D-14, 08-D-09, 03-D-15 précitées.

⁴⁹⁸ Voir la décision n° 11-D-14 précitée.

⁴⁹⁹ Voir la décision n° 03-D-15 précitée.

- « *La chambre funéraire ne dispose pas d'une entrée séparée, qu'elle communique avec les services commerciaux de la régie et qu'à l'étage du bâtiment les services commerciaux et les services administratifs ne font pas l'objet d'une distinction claire [qui] conduisent nécessairement les familles venues visiter leurs défunts à la chambre funéraire et accomplir les démarches nécessaires à l'inhumation à passer dans les services commerciaux de la régie municipale.* »⁵⁰⁰.
 - « *Certains articles funéraires exposés dans les locaux commerciaux [sont] visibles depuis le hall d'accueil commun* »⁵⁰¹.
481. Ces éléments combinés constituent des pratiques qui soulèvent des préoccupations de concurrence, du fait de la possibilité donnée à la société de s'attribuer un avantage concurrentiel indu sur les autres opérateurs de pompes funèbres. En revanche, l'un de ces éléments ne permet pas nécessairement à lui seul de considérer que l'opérateur funéraire a entretenu la confusion auprès des familles⁵⁰².
- 482. En métropole, ces pratiques émanant d'un opérateur funéraire en position dominante dans le rayonnement géographique de la chambre funéraire dont il a la gestion, sont constitutives d'un abus de position dominante prohibé par l'article L. 420-2 du code de commerce métropolitain.**
483. En Nouvelle-Calédonie, les familles n'ont pas directement accès aux services d'une chambre funéraire⁵⁰³.
484. Néanmoins, il arrive assez fréquemment, en fonction des circonstances du décès – notamment en cas de décès accidentel – que la demande de transport de corps avant mise en bière ne provienne pas des familles, mais par exemple d'un établissement de santé ou des forces de l'ordre. Dans ce cas, le choix d'un opérateur funéraire se pose pour la famille au moment où le corps de leur proche a déjà été pris en charge par une chambre funéraire.
485. En Nouvelle-Calédonie, seules les villes de Bourail et Koumac ont décidé de déléguer la gestion de leur chambre funéraire municipale à l'opérateur funéraire privé établi dans leur commune.
486. Interrogée sur la gestion par la société Bourail Funéraire de la chambre funéraire municipale, la commune de Bourail a indiqué : « *On ne sait pas exactement comment elle est gérée mais on n'a pas de remontées négatives. S'il y avait eu des problèmes, on l'aurait su* »⁵⁰⁴, précisant que le mode de gestion de son équipement funéraire par Bourail Funéraire ne fait l'objet d'aucun contrôle par la commune⁵⁰⁵.
487. De même, selon la commune de Bourail, il n'existe aucune procédure lorsque la famille du défunt pris en charge par la chambre funéraire de Bourail n'a pas désigné d'opérateur funéraire⁵⁰⁶.

⁵⁰⁰ Voir la décision n° 08-D-09 précitée.

⁵⁰¹ Voir la décision n° 04-D-21 précitée.

⁵⁰² Voir en ce sens les décisions 11-D-14 et 04-D-21 précitées : « *L'affectation aux activités de la SAEM d'un numéro d'appel téléphonique unique n'apparaît pas, à lui seul, dans les circonstances de l'espèce, de nature à entraîner un risque de confusion dans l'esprit des personnes désireuses d'organiser les obsèques d'un de leurs proches.* »

⁵⁰³ Voir l'audition du directeur de la vie citoyenne, éducative et sportive de la mairie de Nouméa, annexe 520, cote 8111 : « *Désigner une société de PF est une obligation, sans quoi la famille ne peut pas transporter le corps* ».

⁵⁰⁴ Voir l'audition du secrétaire général adjoint de la mairie de Bourail, annexe 598, cote 10.

⁵⁰⁵ *Ibid.*, cote 11.

⁵⁰⁶ *Ibid.*, cote 13 : « *Question : Lorsque la famille du défunt n'a pas désigné d'entreprise de pompes funèbres, qu'elle est la procédure mise en œuvre par la commune ? Réponse : Il n'y en a pas. A voir avec la société de PF en charge de notre chambre funéraire* ».

488. Interrogé sur les garanties de neutralité offertes par le délégataire dans sa gestion de la chambre funéraire municipale de Bourail, la gérante de la société Bourail Funéraire a indiqué laisser à disposition la morgue à n'importe quelle autre société de pompes funèbres si elle en fait la demande⁵⁰⁷, précisant cependant qu'aucune liste d'opérateurs funéraires destinée à l'information des familles n'était affichée ou disponible à la chambre funéraire de Bourail⁵⁰⁸.
489. La concurrence d'autres opérateurs funéraires est d'une faible intensité, voire nulle, à Bourail, ce qui justifie que la gérante de la société Bourail Funéraire n'assure pas de permanence, sur place, à la chambre funéraire municipale.
490. Néanmoins, l'Autorité considère que des problèmes de concurrence pourraient se poser si la société Bourail Funéraire refusait à une société de pompes funèbres concurrence d'avoir accès à l'équipement municipal.
491. Par ailleurs, lorsque le transport de corps d'une personne décédée dans les environs de Bourail a été assuré par la société Bourail Funéraire sur réquisition, la famille du défunt qui souhaiterait voir le corps de son proche et n'aurait pas désigné d'opérateur funéraire passe nécessairement par la boutique de la société Bourail Funéraire, cette dernière ayant indiqué: « *Si la famille veut nous voir, c'est à notre boutique* »⁵⁰⁹.
492. Ces situations seraient susceptibles de caractériser des pratiques anticoncurrentielles constitutives d'un abus de position dominante, sanctionnables sur le fondement de l'article Lp. 421-2 du code de commerce applicable en Nouvelle-Calédonie.
493. A Koumac, le mode de gestion de la chambre funéraire municipale par la société Nord Funéraires ne fait pas non plus l'objet de contrôles. Seuls des contrôles liés aux versements des droits funéraires et à la bonne tenue de l'équipement par le gestionnaire ont lieu une fois par an⁵¹⁰.
494. Bien que le gérant de la société Nord Funéraires ait indiqué ouvrir les portes de la chambre funéraire de Koumac aux opérateurs funéraires concurrents, la secrétaire générale de la commune de Koumac a déclaré au cours de son audition que : « *Certains corps viennent aussi de l'extérieur, transportés par des prestataires funéraires. On les renvoie vers le prestataire de Koumac en charge de la chambre funéraire. S'il n'est pas disponible, c'est le garde-champêtre qui ouvre la chambre funéraire. Lorsqu'une société de pompes funèbres concurrente vient de l'extérieur, généralement on la renvoie vers notre prestataire qui prend le relais. Les sociétés de pompes funèbres concurrentes de Nord Funéraires ne s'occupent donc que du transport de corps avant mise en bière. De façon alternative, une société de Nouméa peut venir à Koumac pour l'inhumation uniquement, une fois le corps mis en bière. Dans ce cas, le corps ne passe pas par la chambre funéraire de Koumac* »⁵¹¹.
495. Ainsi, les mêmes problèmes de concurrence que ceux liés à la gestion de la chambre funéraire de Bourail par Bourail Funéraire se posent à Koumac.

⁵⁰⁷ *Ibid.*, cote 19.

⁵⁰⁸ *Ibid.*

⁵⁰⁹ *Ibid.*

⁵¹⁰ Voir l'audition de la secrétaire générale de la mairie de Koumac, annexe 592, cote 60 : « *On contrôle les versements des droits funéraires que M. [O] a perçus pour le compte de la mairie. On recoupe ces versements avec les déclarations de décès en mairie.*

Notre gestionnaire se rend chaque année dans la chambre funéraire pour vérifier s'il faut modifier les paramètres du contrat que nous avons avec l'assureur. A cette occasion, on constate la bonne tenue de notre équipement. Jusque-là nous n'avons pas à nous plaindre du gestionnaire ».

⁵¹¹ Voir l'audition de la secrétaire générale de la mairie de Koumac, annexe 592, cote 60.

496. Il apparaît en effet que les opérateurs funéraires extérieurs à Koumac – en particulier ceux établis à Nouméa – sont dissuadés d'utiliser la chambre funéraire municipale afin d'éviter que la société Nord Funéraires ne prenne le relai.
497. En pratique, l'Autorité constate que les chambres funéraires municipales de Bourail et Koumac semblent gérées par les sociétés Bourail Funéraire et Nord Funéraires comme s'il s'agissait de leur équipement frigorifique propre.
- 498. Par ailleurs, il n'est pas exclu que les pratiques relevées par les autorités de concurrence métropolitaines constitutives d'un abus de position dominante – notamment la confusion entretenue par un opérateur privé entre les missions déléguées par une commune pour la gestion de sa chambre funéraire et ses activités de pompes funèbres propres – puissent également être constatées en Nouvelle-Calédonie, notamment là où la concurrence entre opérateurs funéraires opérant autour d'une chambre funéraire est dynamique.**
499. Tel est le cas en particulier dans le Grand Nouméa. A cet égard, si la chambre funéraire de Nouméa est gérée en interne par la commune de Nouméa⁵¹² et l'a toujours été, la commune de Païta a, un temps, souhaité déléguer la gestion de sa chambre funéraire à la société PFC de 2001 à 2015, avant de faire le choix de la régie directe⁵¹³.
500. Interrogée sur les raisons de cette gestion en interne après l'avoir déléguée à un opérateur funéraire privé, la cheffe du service population de la mairie de Païta a déclaré : « *Nous avons repris la gestion car PFC était trop cher. Leurs rapports annuels ne mettaient pas en valeur la gestion de la chambre funéraire. Il n'y avait pas d'autocontrôle de sorte que PFC pouvait utiliser les caissons de la chambre funéraire pour ses activités propres* »⁵¹⁴.
501. Si les communes de Nouméa et Païta gèrent leurs chambres funéraires en interne et n'exercent pas d'autres activités funéraires, à l'exception de celles traditionnellement dévolues aux communes (*i.e. gestion de la chambre funéraire municipale, du cimetière et du crématorium pour Nouméa*), rien ne leur interdit de confier, un jour, la gestion de leur chambre funéraire à un opérateur funéraire proposant d'autres prestations de pompes funèbres.
502. Dans cette hypothèse, les pratiques sanctionnées en métropole pourraient voir le jour en Nouvelle-Calédonie. A Nouméa, elles seraient alors d'autant plus néfastes pour les familles que le CFM est de loin la première chambre funéraire, en nombre de corps qui y transitent, sur tout le territoire de la Nouvelle-Calédonie.

H. Les risques de pratiques anticoncurrentielles liés aux plannings de garde d'opérateurs funéraires

503. Comme vu *supra*, l'Autorité considère, à la différence du conseil de la concurrence métropolitain⁵¹⁵, que tout type d'arrangements exprès comme tacite (*ie. la signature de conventions écrites, la conclusion d'accords informels, le fait de recevoir et d'accepter des cadeaux...*) entre établissements de santé et opérateurs funéraires, y compris avec ceux délégués de la gestion d'une chambre funéraire municipale soulève des préoccupations de concurrence. Afin d'éviter de tels arrangements ou tout favoritisme à l'égard d'un opérateur funéraire, le CHT, mais également la Police et la Gendarmerie ont élaboré des plannings

⁵¹² Voir l'audition du directeur de la vie citoyenne, éducative et sportive de la mairie de Nouméa, annexe 520, cote 8109.

⁵¹³ Voir l'audition de la cheffe du service population de la mairie de Païta, annexe 575, cote 7224

⁵¹⁴ *Ibid.* ; voir également le bulletin de la ville de Païta de mars-avril 2015, annexe 583, cote 7273.

⁵¹⁵ Voir notamment la décision n° 08-D-09 précitée.

d'opérateurs funéraires de permanence pour le transport de corps avant mise en bière de défunts lorsque la demande émane de chacun de ces trois acteurs.

1. Le planning de garde élaboré par le CHT et la clinique Kuindo-Magnin

504. S'agissant de la méthode d'élaboration de leur planning, le CHT a indiqué avoir procédé « de la façon suivante :

A partir d'une liste des sociétés mortuaires préexistantes, on reconduit dans le même ordre les sociétés mortuaires pour l'année suivante (cf. ci-annexés les plannings établis de 2013 à 2020) ;

Pour tout nouveau prestataire, nous recevons un arrêté du Gouvernement de la Nouvelle Calédonie nous informant d'un nouvel agrément à une entreprise privée et nous l'insérons dans la liste préexistante à la suite du roulement déjà préétabli »⁵¹⁶.

505. A l'examen des plannings de permanence du CHT de 2013 à 2021⁵¹⁷, il apparaît en premier lieu que certaines sociétés y figurant sont détenues et gérées par les mêmes personnes physiques.

506. Selon le directeur du CHT : « un certain nombre de sociétés de ce planning sont des sociétés satellites d'opérateurs funéraires »⁵¹⁸.

507. C'est aussi le constat de la DAE qui indique dans son rapport : « que les sociétés de pompes funèbres ont créé d'autres entreprises, dont l'actionnariat est similaire, afin d'occuper un maximum de créneaux dans ce planning. Ainsi si le planning fait état de 13 sociétés, 70 % des créneaux sont occupés par trois sociétés »⁵¹⁹..

508. Ces sociétés sont, comme vu *supra*, celles gérées par les époux [Z] (PFC, Trans-Corps et Transmortem), Richard Huryn (PFT, Transfunéraire, Transport de Corps) et les époux Beyneix (PFN, Assistance Décès, Espace Funéraire Beyneix Pierre).

509. Le constat de la DAE est par ailleurs confirmé par le gérant de la société PFN, lequel a déclaré au service d'instruction : « Nous avons créé plusieurs sociétés pour obtenir des permanences sur le planning du CHT qui est une importante source d'activité. En 2000, quand nous nous sommes installés dans le secteur les autres sociétés de pompes funèbres PFC et Transfunéraires, avaient plusieurs sociétés pour prendre des permanences sur le planning »⁵²⁰.

510. La présence de la même entreprise, au sens du droit de la concurrence, à plusieurs reprises sur ces plannings, tandis que d'autres qui n'y apparaissent qu'une seule fois, aboutit à favoriser les trois principaux opérateurs funéraires privés du Grand Nouméa, aux dépens des autres plus petits, faussant ainsi le jeu de la concurrence.

511. Ces problèmes se posent également avec le planning de la clinique Kuindo-Magnin, lequel reprend parfaitement celui du CHT, à l'exception d'une garde partagée par deux opérateurs la première semaine de 2021⁵²¹.

512. En outre, il apparaît que parmi les sociétés ou personnes physiques figurant sur le planning du CHT pour 2021, certaines ne proposent plus de prestation de transport de corps avant mise en bière.

⁵¹⁶ Voir la méthodologie du CHT pour établir les plannings des entreprises mortuaires, annexe 442, cote 1301.

⁵¹⁷ Voir la méthodologie du CHT pour établir les plannings des entreprises mortuaires, annexe 442, cotes 1300 à 1309 ; le planning de permanence 2021 du CHT, annexe 472, cote 11313.

⁵¹⁸ Voir l'audition du directeur du CHT, annexe 99, cotes 904 à 905.

⁵¹⁹ Voir le rapport de la DAE au président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, annexe 516, cote 11090.

⁵²⁰ Voir l'audition du gérant de la société PFN : VC, annexe 105, cote 5688 ; VCN, annexe 105-1, cote 11509.

⁵²¹ Voir le planning d'opérateurs funéraires de garde 2021 de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 471, cotes 11310 à 11311 ; voir, pour comparaison, le planning de garde 2021 du CHT, annexe 472, cote 11313.

513. C'est notamment le cas de Robert Dominé, opérant en tant qu'ambulancier dans la région de La Foa, qui apparaît encore sur le planning 2021 du CHT sous l'enseigne « *Entreprise de Transports Mortuaires et Funéraires de La Foa* ». Or, contacté par téléphone au numéro figurant sur le planning du CHT, Robert Dominé a indiqué au service d'instruction ne plus faire de transport de corps avant mise en bière à défaut d'avoir un véhicule adapté et renvoyer vers PFT ou Yann Tixier lorsqu'il est appelé.
514. Enfin, il convient de relever que deux opérateurs de brousse apparaissent sur le côté des plannings, lorsque la demande du CHT concerne le transport avant mise en bière de corps de « *Défunts originaires de la Brousse* »⁵²², laissant penser que le CHT choisit un opérateur en fonction du lieu de résidence du patient décédé.
515. Dans ce contexte, Bourail Funéraire est le seul opérateur de brousse qui est mentionné sur ces plannings avec celui, sans activité, de La Foa⁵²³. Or, trois autres opérateurs funéraires privés proposent en brousse des prestations de transport de corps avant mise en bière, à savoir Nord Funéraires, Pompes Funèbres Nord et Funéraire Nord NC.
516. La seule présence des opérateurs funéraires du Grand Nouméa sur les plannings de garde du CHT ne poserait pas de problème de concurrence et serait justifiée si les transports de corps avant mise en bière avaient toujours pour destination la chambre funéraire de Nouméa ou de Païta.
517. En l'espèce, **en faisant apparaître deux opérateurs de brousse sur les plannings, cela signifie que la demande du CHT porte également sur le transport de corps vers la brousse. Dans ces conditions, un certain nombre d'opérateurs funéraires de brousse sont, à tort, absents de ce planning, faussant ainsi le jeu de la concurrence pour les transports vers la brousse.**

2. Le planning de garde élaboré par la gendarmerie nationale

518. Comme vu *supra*, la Gendarmerie Nationale a également souhaité élaborer un planning de permanence des opérateurs funéraires.
519. A ce sujet, le chef d'escadron, officier en charge de la police judiciaire pour le commandement de la gendarmerie pour la Nouvelle-Calédonie a indiqué que : « *Ce planning est assez récent, il a été mis en place à la suite d'une remarque de monsieur Huryn, responsable de la société Transfunéraire, qui avait le sentiment d'être moins sollicité par les services de gendarmerie que son concurrent. Nous avons eu plusieurs échanges avec Monsieur Huryn afin que les trois entreprises de pompes funèbres de Nouvelle-Calédonie s'accordent à établir un planning commun assurant un traitement égalitaire. Monsieur Huryn m'a ensuite transmis ce planning.* »⁵²⁴, précisant : « *A la question posée de savoir si ce mode de fonctionnement nous convenait, je vous réponds clairement oui, d'autant que l'établissement de ce planning a permis un traitement égalitaire entre les entreprises.* »⁵²⁵.
520. Au contraire, **l'Autorité entend souligner le fait que la méthode ayant consisté pour la gendarmerie nationale à réunir les opérateurs funéraires du Grand Nouméa pour qu'ils s'accordent sur un planning de permanence est susceptible d'encourager d'éventuelles ententes entre opérateurs avec de potentiels effets négatifs sur la concurrence.** Ces

⁵²² Voir la méthodologie du CHT pour établir les plannings des entreprises mortuaires, annexe 442, cotes 1300 à 1309 ; le planning de permanence 2021 du CHT, annexe 472, cote 11313.

⁵²³ Voir la méthodologie du CHT pour établir les plannings des entreprises mortuaires, annexe 442, cotes 1300 à 1309 ; le planning de permanence 2021 du CHT, annexe 472, cote 11313.

⁵²⁴ Voir l'audition du chef d'escadron, officier en charge de la police judiciaire pour le commandement de la gendarmerie pour la Nouvelle-Calédonie, annexe 613, cote 1603.

⁵²⁵ *Ibid.*

pratiques, si elles étaient avérées, sont d'ailleurs prohibées par l'article Lp. 421-1 du code de commerce.

521. Par ailleurs, **d'autres opérateurs du Grand Nouméa sont absents de ce planning**. C'est le cas de la société Marbrerie Nouméenne qui a d'ailleurs indiqué ne pas avoir connaissance d'un planning de rotation d'opérateurs funéraires, mais avoir été appelée une fois par la gendarmerie pour un transport de corps⁵²⁶. Yann Tixier et Pétélo Talo, qui offrent également des prestations de transport de corps avant mise en bière, sont aussi absents de ce planning.
522. **L'élaboration de ce planning a ainsi conduit à évincer trois opérateurs funéraires du Grand Nouméa sur sept concurrents, faussant ainsi le jeu de la concurrence, lorsque la demande en transport de corps dans le Grand Nouméa émane de la gendarmerie nationale.**
523. Il convient en dernier lieu de relever sur le planning 2020 de la gendarmerie, la semaine 49 s'est limitée à une journée de garde pour la société Pompes Funèbres Nouméennes, au lieu d'une semaine complète, les six derniers jours de garde ayant été confiés à la société Trans-Corps (PFC)⁵²⁷.
524. Ainsi, **le planning de la gendarmerie 2020 a conduit à favoriser les sociétés Trans-Corps (PFC) et Transfunéraire (PFT)**, étant précisé que la société Pompes Funèbres Nouméennes n'y apparaît que depuis le mois de mars 2020.
525. Lors de son audition, le gérant de la société Pompes funèbres nouméenne avait néanmoins indiqué : *« J'ai été contacté par la gendarmerie mais je n'ai pas participé à l'élaboration de cette liste. Je n'ai pas connaissance de leur liste. J'ai essayé plusieurs fois de contacter la gendarmerie pour leur dire qu'il se trompait de liste de garde lorsqu'il m'appelait. Pendant longtemps, la gendarmerie appelait qui elle voulait. Désormais, il arrive qu'elle nous appelle mais très rarement. »*⁵²⁸.

3. Le planning de garde élaboré par la police nationale

526. Le planning élaboré par la Police Nationale est différent de celui de la Gendarmerie. Il ne se limite pas à trois opérateurs funéraires, mais fait apparaître les sept opérateurs funéraires du Grand Nouméa, sans toutefois donner un tour de garde à chaque société de pompes funèbres du Grand Nouméa immatriculée au RCS de Nouméa, comme le fait le CHT.
527. Néanmoins, l'Autorité relève que ce planning fait apparaître la société Marbrerie Funéraire deux semaines consécutives et dix fois en tout au cours de l'année 2020, tandis que ses concurrents n'y figurent que 8 à 9 fois, en fonction de leur place dans le tour de garde⁵²⁹.
528. Il en résulte une potentielle inégalité de traitement entre opérateurs funéraires du Grand Nouméa.

⁵²⁶ Voir l'audition du gérant de la société Marbrerie Nouméenne : annexe 297-1, cote 11534.

⁵²⁷ Voir le planning de permanence d'opérateurs funéraires du Grand Nouméa de la gendarmerie, annexe 222, cote 9087.

⁵²⁸ Voir l'audition du gérant de la société Pompes Funèbres Nouméennes : annexe 105-1, cote 11 518.

⁵²⁹ Marbrerie Funéraire apparaît deux semaines consécutives du 27/07 au 09/08/20 et 10 fois en tout sur le planning 2020. Pétélo Talo, PFT et Yann Tixier y apparaissent 9 fois, tandis que PFC et PFN y apparaissent 8 fois (voir le planning de garde 2020 d'opérateurs funéraires du Grand Nouméa de la Police Nationale, annexe 221, cotes 9076 à 9081).

I. Les carences de l'offre en chambres funéraires sur le territoire en Nouvelle-Calédonie

529. **L'offre en chambres funéraires est limitée en Nouvelle-Calédonie. Dans ce contexte, le CFM de Nouméa fait office de chambre funéraire pour pratiquement tout le territoire.**
530. Il convient de préciser que les carences de l'offre en chambres funéraires sur tout le territoire de la Nouvelle-Calédonie peuvent difficilement être compensées par des projets de chambre funéraire d'initiative privée, le nombre de décès en dehors de Nouméa étant trop faible pour rentabiliser une telle infrastructure⁵³⁰.
531. **Ce manque d'infrastructures en Nouvelle-Calédonie engendre des distances plus longues pour se rendre vers la chambre funéraire la plus proche et ainsi des frais liés aux transports de corps avant et après mise en bière plus importants qui pèsent nécessairement sur les familles les plus isolées.**
532. Dans ce contexte, certaines communes comme Koné ou Poindimié gagneraient à investir dans une chambre funéraire publique en ce qu'elles concentrent les activités du Nord-Ouest du territoire pour la première et du Nord-Est de Grande Terre pour la deuxième.
533. S'agissant de Koné, en plus d'avoir un bassin de population important au Nord de la Grande Terre du fait de la concentration des activités économiques de la région, la commune enregistre un nombre de décès de plus en plus important avec l'arrivée du Pôle Sanitaire Nord à la fin de l'année 2018⁵³¹.
534. L'absence d'une chambre funéraire à Poindimié permettant au CHN de Poindimié de libérer son équipement frigorifique afin d'entreposer de nouveaux corps de patients décédés pourrait poser quelques difficultés dans l'hypothèse où de nombreux décès surviendraient en même temps dans cet établissement hospitalier et dans la mesure où il constitue l'hôpital de référence pour la région Nord-Est de la Grande Terre.
535. De plus, à défaut d'équipement frigorifique disponible autour de Poindimié, l'équipement du CHN de Poindimié est utilisé, notamment sur réquisition de la Gendarmerie, pour accueillir les corps de personnes qui sont décédées en dehors de cet établissement.
536. **Enfin, les équipements des communes des autres îles de la Nouvelle-Calédonie se limitent au mieux à une chambre froide et ne permettent pas la conservation des corps, ni le recueillement des familles, de la même manière que sur la Grande Terre.** C'est notamment le constat fait par la gendarmerie qui a indiqué : *« l'île des pins ne dispose pas de chambre funéraire ce qui constitue un réel problème. [...] Sur les îles loyautés le problème est moins prégnant : seul Ouvéa n'a qu'une salle avec climatisation à 15°C, pour Maré et Lifou elles disposent d'une chambre froide »*⁵³².
537. **L'Autorité relève néanmoins que des projets à l'initiative des communes de La Foa⁵³³, Koné⁵³⁴ et Maré⁵³⁵ sont en cours, afin qu'elles puissent se doter d'une chambre funéraire.**

⁵³⁰ Voir les données chiffrées *supra*.

⁵³¹ Voir les données chiffrées *supra*.

⁵³² Voir l'audition du chef d'escadron, officier en charge de la police judiciaire, pour le commandement de la gendarmerie pour la Nouvelle-Calédonie, annexe 613, cote 1604.

⁵³³ Voir les échanges de courriels entre la secrétaire générale de la mairie de La Foa et le service d'instruction, annexe 603-2, cotes 12858 à 12862.

⁵³⁴ Voir l'article LNC du 23 juin 2016 « Un centre funéraire et l'extension de la mairie en projet » ; voir la publication intitulée « Bientôt un centre funéraire » sur le site de la Ville de Koné.

⁵³⁵ Voir l'article LNC du 06 août 2021 intitulé « Le premier centre funéraire de la côte Est a été inauguré à Houailou ».

III. Les recommandations de l'Autorité pour améliorer le fonctionnement concurrentiel du secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie

538. A titre liminaire, il convient de préciser que tous les opérateurs funéraires privés de Nouvelle-Calédonie ont été interrogés dans le cadre de l'instruction pour savoir s'ils avaient des observations sur les recommandations formulées par l'Autorité dans le cadre de l'avis n° 2021-A-03, certaines étant pour partie reprises dans le cadre du présent avis. Sur les onze opérateurs contactés, seul PFC a répondu à cette sollicitation et transmis ses observations⁵³⁶.
539. En outre, l'Autorité a également interrogé l'ensemble des opérateurs du secteur pour connaître leur avis sur la plupart des recommandations présentées ci-après. Seule la commune de Nouméa a répondu en considérant qu'elles « *vont dans la bonne direction* » tout en attirant l'attention de l'Autorité en faveur d'un meilleur encadrement des contrats de prestations obsèques et des pratiques commerciales en découlant.
540. Ces 15 recommandations s'inscrivent principalement dans deux optiques : d'une part, introduire une réglementation complète du secteur funéraire en Nouvelle-Calédonie destinée à favoriser la transparence commerciale et la concurrence loyale entre les opérateurs funéraires (A) ; d'autre part, renforcer la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles et les pratiques commerciales trompeuses qui pénalisent les consommateurs calédoniens vulnérables, en introduisant également un dispositif nouveau de médiation au bénéfice des consommateurs à la charge des opérateurs de pompes funèbres (B).

A. Introduire une réglementation spécifique et complète du secteur funéraire en Nouvelle-Calédonie

1. Définir les activités de pompes funèbres relevant d'une mission de service public

541. En l'absence de réglementation calédonienne fixant la liste des prestations de pompes funèbres minimales et les définissant, l'Autorité a identifié une liste de prestations funéraires minimales dans le présent avis, comme elle l'avait fait dans son avis n° 2021-A-03 du 12 octobre 2021 s'agissant spécifiquement des décès liés à l'épidémie de la covid-19.

542. Sur la base de la liste présentée aux paragraphes 188 à 328 du présent avis, **l'Autorité recommande que la réglementation calédonienne définisse, à l'instar de l'article L. 2223-19 du CGCT, une liste des activités de pompes funèbres standard entrant dans le champ du « service extérieur des pompes funèbres » et réglemente chacune d'elle, afin de pallier les imperfections de marché constatées qui pèsent *in fine* sur les familles. La réglementation calédonienne du secteur devrait néanmoins être adaptée aux spécificités locales et tenir compte, notamment, de l'importance de respecter les rites culturels et culturels locaux (recommandation n° 1).**

543. En conséquence « *service extérieur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie* » devrait inclure :

1° Le transport des corps avant et après mise en bière ;

⁵³⁶ Voir les observations du gérant de la société PFC faisant suite à l'avis n° 2021-A-03, annexe 104-5, cotes 12867 à 12872.

2° La mise en bière ;

3° Les soins du corps incluant la toilette mortuaire et l'habillement du défunt, qui pourrait être réalisé par la famille du défunt si celle-ci le demande afin de respecter les rites culturels et culturels locaux ;

4° Les soins de conservation, autrement appelés soins de thanatopraxie ;

5° La fourniture des housses, des cercueils et de leurs accessoires intérieurs et extérieurs ainsi que des urnes cinéraires ;

6° La gestion et l'utilisation des chambres funéraires ;

7° La fourniture des corbillards et des voitures de deuil ;

8° La fourniture de personnel et des objets et prestations nécessaires aux obsèques, inhumations, exhumations et crémations, à l'exception des plaques funéraires, emblèmes religieux, fleurs, travaux divers d'imprimerie et de la marbrerie funéraire.

544. **Cette mission de service public pourrait être assurée par les communes, directement ou par voie de gestion déléguée.** Les communes ou leurs délégataires ne bénéficieraient toutefois d'**aucun droit d'exclusivité pour l'exercice de cette mission.** Elle pourrait être également assurée par toute autre entreprise ou association habilitée par le GNC, à l'instar de l'habilitation prévue à l'article L. 2223-23 du CGCT en métropole.
545. A la différence de la métropole⁵³⁷, **l'Autorité précise que la mise en bière, mais aussi la préparation du corps, doivent être considérées comme des prestations minimales devant faire partie de la liste des activités relevant du service extérieur des pompes funèbres.** Néanmoins,
546. En revanche, **l'Autorité estime que « l'organisation des obsèques » est une formulation particulièrement vague et se confond avec les « prestations nécessaires aux obsèques » de l'article L. 2223-19 du CGCT.**
547. Enfin, si la gestion et l'utilisation des chambres mortuaires ont fait l'objet d'une présentation dans le cadre du présent avis dans la mesure où ces missions ont été déléguées par deux établissements hospitaliers de la Nouvelle-Calédonie, l'Autorité considère néanmoins qu'il s'agit d'activités propres à chaque établissement de santé qui ne devraient pas être déléguées, ni assimilées à des activités de pompes funèbres. Ces prestations ne devraient donc pas entrer dans le champ du service extérieur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie (*voir infra*).

2. Introduire une habilitation fondée sur des conditions de compétences professionnelles des opérateurs de pompes funèbres

548. Faute de réglementation exhaustive dans le secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie, tout individu peut décider de devenir un opérateur funéraire en Nouvelle-Calédonie et même offrir des prestations techniques, tels que de soins de thanatopraxie.

⁵³⁷ Voir en ce sens la décision n° 08-D-09.

549. L’Autorité suggère de s’inspirer de la réglementation métropolitaine afin de prévoir que les régies, les entreprises ou les associations et chacun de leurs établissements qui, habituellement, sous leur marque ou non, fournissent aux familles des prestations de service extérieur de pompes funèbres, soient habilités par les services du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, selon des modalités et une durée prévues par une délibération du Congrès. Cette habilitation serait valable sur l’ensemble du territoire de la Nouvelle-Calédonie (recommandation n° 2).

550. Pour accorder cette habilitation, les services du gouvernement devraient s’assurer :

- 1° De conditions requises des dirigeants et notamment l’absence d’inscription au bulletin n°2 du casier judiciaire ;
- 2° De conditions minimales de capacité professionnelle du dirigeant et des agents ;
- 3° Des compétences pour l’exercice des prestations funéraires, et en particulier pour les prestations de thanatopracteur et de transport de corps avant mise en bière (diplôme, validation des acquis) ;
- 4° De la conformité des installations techniques et des équipements funéraires à des prescriptions fixées par arrêté ;
- 5° De la régularité de la situation du bénéficiaire au regard des impositions de toute nature et des cotisations sociales ;
- 6° De la conformité des véhicules à des prescriptions fixées par arrêté qui méritera d’être révisé tous les cinq ans pour s’adapter aux innovations technologiques.

551. Enfin, la réglementation calédonienne devrait prévoir que la rédaction par les opérateurs d’une charte du respect de la personne endeuillée et des obligations déontologiques liées à l’exercice du métier. Celle-ci devrait être obligatoirement dans les locaux des sociétés de pompes funèbres et sur leur site internet (recommandation n° 3).

3. Définir les modalités d’information des familles et les obligations des opérateurs de pompes funèbres privés et publics

552. Dans le cadre de son avis précédent du 12 octobre 2021, l’Autorité avait déjà souligné l’urgence d’introduire plusieurs mesures pour améliorer l’information des familles des défunts qui se trouvent en situation de vulnérabilité au moment de l’organisation des obsèques de leurs proches (recommandations n° 7, 8 et 9 de l’avis n° 2021-A-03).

553. Dans le cadre du présent avis, l’Autorité ne peut donc que réitérer ses trois recommandations qui valent aussi bien en période d’épidémie de la covid-19 qu’en temps normal :

- **Élaborer une liste officielle énumérant les différents opérateurs de pompes funèbres du Grand Nouméa et de Brousse** en précisant pour chacun d’eux : le nom du ou des gérants, leur adresse et leur numéro de téléphone ainsi que les coordonnées des sociétés appartenant au même gérant, **afin de permettre aux familles de pouvoir faire jouer la concurrence. Cette liste serait affichée sur le site « prix.nc » ainsi que dans les centres hospitaliers et diffusée dans l’ensemble des mairies de Nouvelle-Calédonie (recommandation n° 4) ;**
- **Imposer aux opérateurs funéraires d’établir et de transmettre aux consommateurs une documentation générale présentant l’ensemble de ses tarifs, modulables en**

fonction de critères objectifs, pour chacune des prestations funéraires qu'ils proposent. Cette documentation générale devrait être **affichée dans les locaux accueillant du public ainsi que sur le site internet ou la page facebook de chaque opérateur funéraire.** Cette obligation devrait être assortie d'une sanction administrative dissuasive susceptible d'être infligée par les services du gouvernement à la suite d'un contrôle sur pièce ou sur place (recommandation n° 5) ;

- **Imposer à toutes les communes de Nouvelle-Calédonie disposant d'un cimetière municipal de publier systématiquement, sur leur site internet et en mairie, les tarifs de concession ou de colombarium ainsi que les éventuels autres frais accessoires facturés par la commune (recommandation n° 6).**

554. De plus, et toujours dans le but de pallier le manque de transparence tarifaire des produits et services proposés par les opérateurs funéraires, **l'Autorité recommande de créer un modèle standardisé de devis et de contrat, en distinguant les prestations minimales obligatoires relevant du service extérieur de pompes funèbres, des prestations non obligatoires (frais de dossiers, fleurs, pierre tombale, presse,...), mais également les prestations ayant été assurées par d'autres acteurs et qui font l'objet d'une facturation aux familles par l'opérateur funéraire qu'elles ont choisi (recommandation n°7).**

555. Pour ce faire, le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie pourrait s'inspirer de l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires en métropole, décrit précédemment aux paragraphes 52 et suivants.

556. Enfin, dans un courrier du 2 décembre 2021, le chef du service de la vie citoyenne de la commune de Nouméa a souligné la nécessité d'encadrer les contrats obsèques que peuvent proposer les opérateurs funéraires aux consommateurs afin de préparer leurs funérailles.

557. Il a précisé que ce type de contrat est notamment employé par des personnes « fragiles », en particulier les personnes sous tutelle suivies par l'AGTNC. Or, il relate certaines pratiques commerciales douteuses liées à une confusion entre le contrat de prestation et l'assurance obsèques et au non-respect de la volonté du client à la suite de son décès, qui mériteraient d'être sanctionnées si elles étaient vérifiées.

558. Dans ce contexte, **l'Autorité invite le gouvernement à encadrer la possibilité pour les opérateurs funéraires de proposer un contrat-obsèques ou toute autre formule de financement des obsèques préalable au décès, en s'inspirant du dispositif métropolitain prévu aux articles L. 2223-33 à 2223-34 du CGCT (recommandation n° 8).**

4. Interdire toute forme d'arrangements entre opérateurs funéraires et acteurs publics demandeurs de services funéraires

559. **L'Autorité a déjà souligné les risques anticoncurrentiels résultant de la délégation de la gestion et l'utilisation des équipements frigorifiques dans deux des établissements hospitaliers du Grand Nouméa auprès de deux opérateurs funéraires différents.**

560. **L'Autorité considère que ces activités ne devraient pas pouvoir faire l'objet d'une délégation, car elle confère un avantage concurrentiel considérable aux opérateurs funéraires privés délégataires d'une chambre mortuaire ou de l'équipement frigorifique d'un établissement de santé destiné à conserver les corps des patients qui y décèdent.**

561. **De manière globale et dans la lignée de l'autorité de la concurrence britannique, l'Autorité recommande d'interdire tout type d'arrangements entre des opérateurs funéraires privés**

et des établissements de santé (hôpitaux, CMS, maisons de retraite...) ou les forces de l'ordre, quelle qu'en soit sa forme – y compris les cadeaux d'opérateurs funéraires au personnel soignant des hôpitaux ou aux agents des forces de l'ordre – qui pourraient avoir pour conséquence d'encourager ou d'influencer les familles dans le choix d'un opérateur funéraire, voire même de leur en imposer un (recommandation n° 9).

5. Élaborer un planning de garde commun pour le transport de corps avant mise en bière dans le Grand Nouméa

562. Un certain nombre de préoccupations de concurrence ont été soulevées par les procédures d'élaboration des plannings de garde du CHT, de la police et de la gendarmerie nationales.
563. A cet égard, Yann Tixier estime que « *tout devrait passer par le SAMU, c'est-à-dire le CHT, puisque ce sont les médecins qui constatent le décès.* »⁵³⁸, précisant qu'« *il arrive que la police et le SAMU appellent chacun de leur côté l'opérateur funéraire désigné sur la base de leur propre liste.* »⁵³⁹.
564. Par ailleurs, le directeur du CHS souligne que : « *La Province Sud a une liste de garde pour les ambulances, ce qui n'existe pas pour les sociétés de pompes funèbres.* »⁵⁴⁰.

565. A l'instar de la liste de garde des ambulances élaborée par la Province Sud, l'Autorité recommande l'élaboration qu'un planning commun de garde de l'ensemble des 11 entreprises de pompes funèbres afin d'éviter tout traitement discriminatoire (recommandation n° 10).

566. Ce planning devrait mentionner toutes les entreprises de pompes funèbres de Nouvelle-Calédonie (et *a minima* toutes celles qui seraient volontaires pour y être inscrites) et organiser une rotation non discriminatoire des entreprises concernées, sans prendre en compte les éventuelles sociétés satellites appartenant en réalité à la même entreprise, mais qui ont pu être créées pour occuper davantage de tours de garde dans le passé.
567. **Ce planning devrait être diffusé régulièrement à tous les établissements de santé (hôpitaux, CMS, maisons de retraite), mairies et forces de l'ordre (gendarmerie et police nationale), après chaque actualisation, par le service du gouvernement qui serait chargé d'accorder les habilitations évoquées *supra*.**

6. Réglementer strictement la gestion des chambres funéraires

568. L'Autorité propose de réglementer strictement la gestion et l'utilisation des chambres funéraires publiques, comme privées, mais également les conditions d'admission de corps en chambre funéraire.

569. Lorsqu'une commune souhaite déléguer à un opérateur funéraire privé la gestion de sa chambre funéraire, l'Autorité recommande d'imposer l'organisation d'un appel d'offres même si le marché se situe en dessous du seuil fixé par la réglementation des marchés publics en Nouvelle-Calédonie (recommandation n° 11).

570. Cet appel d'offres devrait être fondé sur un cahier des charges précis, fixant notamment les modalités de gestion des corps des patients, les modalités d'accès et horaires d'ouverture, les obligations du personnel de la salle de dépôt réfrigérée, les obligations relatives à l'information des familles, la description des locaux, les règles de publicité dans la salle, l'information sur les

538 Voir le procès-verbal d'audition de Yann Tixier, annexe 284, cote 8021.

539 *Ibid.*, cote 8016.

540 Voir le procès-verbal d'audition du directeur du CHS, annexe 474, cote 246.

prix et les modalités de facturation. Cette obligation de mise en concurrence « pour le marché » devrait être mise en œuvre même si le montant du marché est inférieur au seuil de 20 millions de francs CFP prévue par la réglementation calédonienne des marchés publics.

571. En outre, une réglementation applicable à toute la Nouvelle-Calédonie devrait, à l'instar des dispositions des articles L. 2223-31 et suivants du CGCT, **interdire aux entreprises ou associations bénéficiant d'une régie ou d'une délégation de service public⁵⁴¹, les publicités et autres offres de nature à introduire une confusion dans l'esprit des consommateurs** entre leurs activités commerciales et celles confiées aux régies, aux délégataires des communes ou aux services municipaux (**recommandation n° 12**).

572. Privilégier l'instauration d'un « bouclier qualité prix » des prestations funéraires minimales en cas de circonstances exceptionnelles entraînant une augmentation anormale du nombre de décès plutôt qu'une aide publique destinée aux familles. Comme elle l'avait déjà indiqué dans son avis n° 2021-A-03 du 12 octobre 2021, **l'Autorité considère qu'en cas de circonstances exceptionnelles entraînant une augmentation soudaine du nombre de morts et laissant moins de temps que d'ordinaire aux familles pour désigner un opérateur funéraire, les conditions de concurrence ne sont pas les mêmes et justifient d'encadrer temporairement les prix des prestations minimales de pompes funèbres afin d'éviter les effets d'aubaine et de simplifier les démarches des familles des défunts.**

573. Cet encadrement tarifaire devrait cependant **être limité dans le temps et réservé aux seules prestations de pompes funèbres minimales en période de crise.**

574. Dans cette hypothèse, l'Autorité maintient qu'il conviendrait de **privilégier l'application d'un « bouclier qualité prix funéraire »** correspondant à la fixation d'un prix plafond global de l'ensemble des prestations minimales obligatoires **sur la base des prix les plus bas les plus souvent constatés sur le territoire, et, en tout état de cause, à un niveau inférieur à la moyenne de ces prix, en distinguant deux formules, selon qu'il s'agit d'une inhumation en « caveau » ou d'une « inhumation en terre ou incinération ».**

575. **Dans son avis n° 2021-A-03 du 12 octobre 2021, l'Autorité avait estimé que la formule « concession terre » pourrait être fixée dans une fourchette comprise entre 79 900 F.CFP et 150 778 F.CFP tandis que la formule « concession caveau » pourrait être fixée dans une fourchette comprise entre 349 700 FCFP et 428 039 FCFP.** En ajoutant aux prestations essentielles fournies par les opérateurs privés et comprises dans ces deux formules, les prestations incontournables liées à la conservation du corps et aux frais d'inhumation et de crémation qui dépendent principalement des choix des familles et des tarifs fixés par les communes, **le coût total minimal des funérailles liées aux décès dus à la covid-19 pourrait être ainsi réduit :**

– **de 5 à 39 % selon les communes, par rapport au niveau moyen actuellement constaté sur l'ensemble du territoire calédonien :**

– **de 13 à 52 % par rapport au coût global le plus élevé constaté dans chaque commune.**

576. Interrogé sur la pertinence des recommandations de l'Autorité dans cet avis, **seul le gérant de la société PFC a formulé des observations et proposé des solutions alternatives** considérant que : *« les tarifs que vous proposez dans votre rapport [l'avis de l'Autorité n°2021-A-03] ne sont pas en adéquation avec les prestations incontournables [...]. Une amélioration des tarifs pourrait être faite avec une TGC à zéro sur les produits que nous fournissons ou importons pour les défunts touchés par la pandémie. Également une TGC à zéro sur les heures supplémentaires pourrait être un début de piste. Les travaux de fossoyages sur certaines*

⁵⁴¹ En particulier s'agissant de la gestion d'une chambre funéraire municipale.

communes pourraient baisser fortement si elles rectifiaient leur cahier des charges (gain de 45.000 environ immédiatement sur Dumbéa par exemple), d'autres pistes sont à étudier »⁵⁴².

577. **Enfin, le congrès de la Nouvelle-Calédonie a privilégié**, dans le contexte de l'épidémie de covid-19 que traverse actuellement toute la Nouvelle-Calédonie, **l'adoption, le 30 novembre 2021, d'une délibération relative à la prise en charge de certains frais funéraires dans le contexte de l'épidémie de covid-19.**

- L'article 2 prévoit la « *prise en charge, à raison de 191 400 francs maximum, des frais liés à huit prestations communes à l'ensemble des défunts* ». Il s'agit 1° de la housse funéraire, 2° de la toilette mortuaire, 3° des frais de conservation du corps, 4° des démarches administratives, 5° du cercueil, 6° de la mise en bière, 7° du convoi, et 8° des équipements individuels de protection »⁵⁴³, correspondant « *au prix moyen du marché pour ces huit prestations* » établi sur la base de l'avis de l'Autorité du 12 octobre 2021 ;
- L'article 3 prévoit la prise en charge « *des frais de transport hors convoi funéraire, après mise en bière. Il s'agit aussi bien des coûts liés au transport terrestre, maritime ou aérien* ». Pour le transport terrestre, un tarif maximum par kilomètre est introduit pour le Grand Nouméa (300 FCFP) et le reste de la Grande Terre (100 F.CFP). S'agissant du transport maritime et aérien, le texte prévoit la prise en charge du reste à charge pour les familles après déduction de toutes les autres aides publiques.

578. L'article 4 du projet de délibération prévoyait une application de cette prise en charge maximale en fonction d'un barème fondé sur les ressources des défunts, mais cette disposition n'a finalement pas été adoptée par le congrès si bien que l'aide accordée est générale.

579. **L'Autorité constate qu'il s'agit d'une prise en charge valant pour l'ensemble des décès enregistrés « au cours de la période de confinement décidée (...) à compter du 6 septembre 2021 », qu'ils soient ou non décédés en raison de la covid-19.**

580. **Interrogé sur le coût pour la collectivité de ce dispositif, le commissaire du gouvernement a indiqué au cours de la séance une estimation d'environ 120 millions de francs CFP, à considérer que la prise en charge ne soit pas renouvelée au-delà du 31 décembre 2021.**

581. **Dans ce cadre juridique nouveau, l'Autorité souligne le risque d'effet d'aubaine** susceptible de conduire à une augmentation des prix des prestations funéraires de la part des opérateurs funéraires qui pourraient inciter les consommateurs calédoniens à choisir des produits plus chers que précédemment (cercueils notamment) étant donné l'augmentation relative de leur pouvoir d'achat liée à la prise en charge publique.

582. **Un effet inflationniste est également possible à défaut d'encadrement des prix maximum des prestations visées**, de sorte que l'aide accordée pourrait être absorbée par les opérateurs funéraires au détriment des consommateurs. **Ce risque est d'autant plus important que sont prises en charge des prestations comme « les démarches administratives » dont les tarifs sont très variables entre opérateurs et dont le contenu reste extrêmement flou.** Tel est le cas par exemple du « *recueil des souhaits de la famille* »⁵⁴⁴. **Une augmentation des tarifs de**

542 Voir les observations du gérant de la société PFC faisant suite à l'avis n° 2021-A-03, annexe 104-5, cote 12870.

543 Voir le communiqué de presse du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie du 10 novembre 2021 intitulé « *Prise en charge de certains frais funéraires dans le contexte de l'épidémie de Covid-19* ».

544 Voir les observations du gérant de la société PFC faisant suite à l'avis n° 2021-A-03, annexe 104-5, cote 12870.

ce type de prestations ne serait pas sanctionnable et pèserait néanmoins sur le budget des ménages calédoniens.

583. **L’Autorité reconnaît néanmoins que ces risques ne valent que pour les décès à venir** puisque les frais funéraires des personnes décédées avant le 30 novembre 2021 ont déjà été payés ou, à tout le moins facturés par les opérateurs funéraires.

584. **L’Autorité maintient donc sa recommandation visant à privilégier, pour l’avenir, un encadrement tarifaire temporaire des prestations funéraires minimales en période de crise, telle que celle de la covid-19, plutôt que le versement d’une aide publique qui pourrait être captée par les opérateurs funéraires au détriment du budget des familles des défunts (recommandation n° 13).**

B. Poursuivre la lutte contre les pratiques anticoncurrentielles et renforcer la lutte contre les pratiques commerciales trompeuses dans le secteur des pompes funèbres

1. Poursuivre les entreprises auteures de pratiques anticoncurrentielles devant l’Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie.

585. Comme vu *supra*, le secteur des pompes funèbres est particulièrement sujet à d’éventuelles pratiques anticoncurrentielles.

586. Dans ce contexte, l’Autorité rappelle la possibilité pour le gouvernement, lorsque des indices de pratiques anticoncurrentielles apparaissent à l’occasion des contrôles des services du gouvernement (DASS, DITTT, DAE), de déposer plainte devant l’ACNC afin, d’une part, de faire cesser les pratiques lorsqu’elles sont toujours en cours et, d’autre part, de les sanctionner au regard du dommage porté à l’économie, y compris pour des pratiques passées qui ne seraient pas prescrites.

587. Pour sa part, l’Autorité a engagé une auto-saisine dans le secteur des pompes funèbres qui a débouché sur deux notifications de griefs du service d’instruction, en cours d’examen au jour de la rédaction du présent avis.

588. En parallèle, le service d’instruction de l’Autorité devrait rester vigilant à l’égard des pratiques commerciales ayant cours dans le secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie.

2. Renforcer l’encadrement et les sanctions des pratiques commerciales trompeuses à l’égard des consommateurs

589. A l’occasion de son avis n° 2021-A-03, l’Autorité avait déjà souligné les contraintes pesant sur la DAE pour faire sanctionner pénalement les opérateurs qui ne respecteraient pas les règles issues de la délibération modifiée n° 14 du 6 octobre 2004 *portant règlementation économique*, et notamment les dispositions relatives à l’information du consommateur et à l’obligation d’établir un devis préalable (voir les paragraphes 58 à 62 *supra*).

590. Or, ces contraintes sont un frein majeur à l’efficacité de la politique de protection des consommateurs en Nouvelle-Calédonie car la procédure pénale est longue et peu efficace étant donné le faible montant des amendes encourues : une contravention de 3^e classe en cas de violation de l’obligation d’information préalable des consommateurs (soit 54 000 F.CFP maximum) et une contravention de 5^e classe en cas de manquement à l’obligation d’établir un devis ou de délivrance d’une facture (soit 180 000 F.CFP maximum).

591. Cette procédure paraîtrait d'autant moins pertinente que la réglementation du secteur serait renforcée grâce à la mise en œuvre des 13 recommandations précédentes.
592. Enfin, le contrôle des pratiques commerciales des opérateurs funéraires pourrait également être renforcé sur le volet relatif à la protection des consommateurs ayant souscrit un contrat obsèques avec une société de pompes funèbres avant son décès afin d'organiser ses funérailles.

Par conséquent, l'Autorité recommande au gouvernement de la Nouvelle-Calédonie :

- **de saisir systématiquement l'Autorité lorsque ses services relèvent des indices de pratiques anticoncurrentielles et invite son service d'instruction à poursuivre ses investigations dans ce secteur ;**
- **d'élargir les pouvoirs de sanction de ses directions administratives pour qu'elles puissent sanctionner le non-respect de la nouvelle réglementation qui serait introduite conformément aux 13 recommandations ci-dessus ;**
- **et de remplacer les amendes pénales applicables en cas de violation des dispositions relatives à la protection des consommateurs par des amendes administratives dissuasives, susceptibles d'être infligées directement par la DAE après un constat d'infractions, afin d'agir au plus vite contre les opérateurs funéraires malveillants profitant de la détresse des familles en deuil et de restaurer des pratiques commerciales saines et transparentes dans le secteur (recommandation n° 14).**

3. Introduire un dispositif de médiation entre les consommateurs et les opérateurs funéraires en cas de réclamation

593. En métropole, l'article L. 612 du code de la consommation a introduit un dispositif de médiation obligatoire en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel, qui vaut pour tous les secteurs d'activité, y compris le secteur des pompes funèbres.
594. Ce texte dispose que : *« Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. À cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation, ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'État. ».*
595. À noter que le non-respect de ce dispositif est passible d'une amende administrative de 3 000 € maximum pour une personne physique et de 15 000 € pour une société.
596. A titre d'exemple, la Fédération Française des Pompes Funèbres (FFPF) a signé un partenariat de trois ans avec la Fédération du Commerce Coopératif et Associé (FCA). Ainsi, les entreprises adhérentes à la Fédération peuvent orienter leurs clients vers ce médiateur si le litige ne se résout pas en amont.
597. En pratique, avant de saisir le médiateur, le client doit tenter de résoudre le litige directement auprès du professionnel et garder une preuve écrite des démarches effectuées. Ainsi, il n'est pas possible pour un client de recourir à la médiation si l'échange a été verbal entre lui et l'entreprise. De même, aucune médiation ne saurait avoir lieu si *« la demande est manifestement*

infondée ou abusive » (art. 612-2 du code précité) ou si la demande de médiation n'entre pas dans son champ de compétence.

598. Le médiateur a pour rôle de faciliter la négociation et de proposer des solutions amiables aux litiges entre le client et l'entreprise. Néanmoins, le médiateur ne peut pas intervenir si le dossier est déjà au tribunal ou examiné par un autre médiateur. Enfin, le client ne peut pas "réveiller" son mécontentement et saisir le médiateur si sa réclamation auprès de l'entreprise date de plus d'un an.
599. Dans ce cadre, les opérateurs de pompes funèbres doivent communiquer les coordonnées du médiateur qu'ils ont choisi sur leurs documents commerciaux (bons de commande, conditions générales de vente, etc.) et sur leur site Internet, conformément à l'art. R. 616-1 du code de la consommation. Ils doivent également mentionner l'adresse du site Internet du ou de ces médiateurs.
600. Le paiement du processus de médiation est à la charge du professionnel s'il accepte la médiation. Si le litige est résolu à l'issue de la médiation, la décision est actée et le consommateur ne peut plus envisager une action en justice. Dans le cas contraire, il conserve la faculté de saisir les tribunaux.
601. En Nouvelle-Calédonie, il pourrait être intéressant d'engager une réflexion tripartite entre les opérateurs funéraires, le gouvernement et les représentants de l'intérêt des consommateurs (associations d'usagers des pompes funèbres, association de consommateurs, représentants des cultes ou de la coutume...) pour évaluer le modèle de médiateur susceptible d'être mis en place pour répondre utilement aux besoins des familles calédoniennes.
602. L'Autorité souligne que le médiateur, qui serait nommé, pourrait également contribuer à la rédaction de la charte du respect de la personne endeuillée et des obligations déontologiques liées à l'exercice du métier, évoquée dans le cadre de la recommandation n° 3.
- 603. L'Autorité considère qu'il pourrait être pertinent de s'inspirer du dispositif métropolitain pour mettre en place, en Nouvelle-Calédonie, un mécanisme de médiation afin de favoriser la résolution amiable des réclamations dans le secteur des pompes funèbres en particulier (recommandation n° 15).**

Délibéré sur le rapport oral de M. Corentin Pétillon, rapporteur, par Mme Aurélie Zoude-Le Berre, Présidente, M. Jean-Michel Stoltz, vice-président, M. Robin Simpson et Mme Nadège Meyer, membre.

La secrétaire de séance

La Présidente,



Flavienne Haluatr



Aurélie Zoude-Le Berre