La présente notice synthétise les informations essentielles à connaître avant la souscription d'un engagement auprès d'un opérateur funéraire. Les informations complètes sur les services proposés figurent dans la documentation générale mise en libre consultation par l'opérateur funéraire dans son établissement et, le cas échéant, sur son site internet. Des informations pratiques sont également disponibles sur les sites https://www. service-public.gouv.fr/ (rubrique « Un proche est décédé »), www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr (rubrique « Après le décès en EHPAD ») et www.economie.gouv.fr/dgccrf

Préalablement à toute démarche auprès d'un opérateur funéraire :

- Les funérailles engendrent généralement des frais. Par anticipation d'un décès et, en tout état de cause, avant de vous engager avec un opérateur funéraire, pensez à vérifier si le défunt a souscrit un contrat obsèques. Pour ce faire, vous pouvez notamment interroger l'AGIRA via son formulaire en ligne (www.agira-vie.fr/obseques). A défaut, les funérailles seront à régler par les héritiers, qui peuvent recourir aux avoirs bancaires du défunt ;
- L'inhumation ou la crémation du défunt doit s'organiser dans un délai de 14 jour calendaire (*). Ce délai doit vous permettre d'obtenir des devis établis par différentes entreprises de pompes funèbres pour les comparer ;
- La liste des opérateurs funéraires habilités est affichée dans les locaux d'accueil des chambres mortuaires, funéraires et des crématoriums et est disponible en préfecture, en mairie et dans les établissements de santé. La liste des chambres funéraires habilitées est disponible dans ces mêmes établissements et affichée dans les locaux des chambres mortuaires des établissements de santé.

Lorsque vous vous rendez chez un opérateur funéraire :

- La remise du devis funéraire est gratuite et sans engagement. Si vous acceptez le devis, un bon de commande sera établi pour concrétiser l'accord ;
- La notice d'information sur les soins de conservation doit vous être remise par l'opérateur funéraire ;
- En cas de litige avec l'opérateur funéraire, vous pouvez saisir le médiateur de la consommation auquel il a adhéré.

Certaines prestations sont réglementairement obligatoires :

- La fourniture du cercueil avec une plaque d'identité, une cuvette étanche et quatre poignées ;
- La housse mortuaire en cas de transport avant mise en bière ;
- Si le défunt en est porteur, le retrait d'une prothèse (stimulateur cardiaque) fonctionnant au moyen d'une pile incompatible avec l'inhumation ou la crémation ;
- Si vous optez pour une inhumation : le personnel pour l'inhumation, le creusement et le comblement de la fosse, l'ouverture et la fermeture du caveau ;
- Si vous optez pour une crémation : le personnel pour la crémation, la fourniture de l'urne avec la plaque et les prestations associées (scellement, dépôt en columbarium, inhumation sinon dispersion).

Certaines prestations ne sont réglementairement obligatoires qu'en fonction des circonstances :

- Les soins de conservation (actes de thanatopraxie) en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne
- Le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur en cas de cercueil fermé soit à résidence, soit dans un édifice cultuel ou dans un caveau provisoire, pour une durée excédant six jours, en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou les règles fixées par la compagnie aérienne, et en cas d'infection transmissible ou décision du préfet.

Vous pouvez librement accepter ou refuser les autres prestations qui vous sont proposées, dans la mesure où elles sont optionnelles.

Le transport du corps avant et après mise en bière est réalisé en fonction des circonstances et de vos choix. Dans tous les cas, il doit être opéré par un véhicule funéraire conforme aux prescriptions techniques prévues par la réglementation.

Avant mise en bière, le transport du corps du défunt vers le lieu de mise en bière, où il va être conservé à cet effet, doit intervenir dans les 48 heures suivant le décès. Ce lieu peut être, au choix de sa famille :

- Son domicile (y compris un EHPAD) ou la résidence d'un membre de sa famille. La conservation du corps peut notamment être réalisée par la location d'un matériel de réfrigération ou la pose de carboglace, à la charge des familles. Les frais liés à la présence du défunt en EHPAD jusqu'à l'inhumation ou la crémation, qui a lieu au plus tard 14 jours calendaires suivant le décès, sont ceux relevant du contrat d'hébergement, sans frais spécifiques supplémentaires ;
- Une chambre mortuaire, lorsque l'EHPAD ou l'établissement de soins en dispose. Dans ce cas, la mise à disposition de la chambre mortuaire est gratuite pendant 3 jours ;
- Une chambre funéraire gérée par une commune, un opérateur funéraire ou une association. Le séjour du corps en chambre funéraire est payant. Toutefois, lorsque le transfert du défunt a été demandé par le directeur d'un établissement de santé ne devant pas disposer d'une chambre mortuaire, et sur attestation écrite qu'il n'a pas réussi à joindre la famille dans un délai de dix heures à compter du décès, les frais de transport du corps vers la chambre funéraire et les trois premiers jours suivant l'admission sont payés par l'établissement. Ces frais ne peuvent donc être facturés aux familles.

La dispersion des cendres en pleine nature par la famille est libre et gratuite mais elle doit être déclarée auprès de la mairie de la commune du lieu de naissance du défunt. Seule la dispersion des cendres réalisée par un opérateur funéraire habilité peut donner lieu à une facturation.

(*) Ce délai peut varier en raison du lieu (outre-mer, pays étranger ou sur la voie publique) ou des causes (maladie, obstacle médical-légal, recherche en vue d'analyses) du décès. Veuillez-vous informer auprès de votre opérateur funéraire.

Information aux familles sur les soins de conservation

Vous venez de perdre une personne chère et vous êtes chargé d'organiser ses funérailles. Ce document officiel vous est destiné. Il a pour but de vous apporter une information objective sur les interventions techniques possibles sur le corps de votre défunt, et qui pourraient vous être proposées par les opérateurs funéraires, dans ce moment douloureux.

En effet, il existe plusieurs types d'interventions payantes. Elles sont exposées ci-dessous. Les soins de conservation : Ces soins, aussi appelés soins de thanatopraxie, constituent des opérations funéraires réglementées par le code général des collectivités territoriales (CGCT). Ce sont des actes invasifs post mortem qui procèdent par drainage des liquides et des gaz du corps et par injection d'un produit biocide en remplacement.

Ils ont pour finalité de retarder le processus de décomposition du corps (thanatomorphose) et la dégradation du corps. L'ensemble de ces opérations nécessite entre 1h30 et 2h00. Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont des prestations qui ne sont pas obligatoires. Ainsi, la présentation du corps aux familles et aux proches d'une façon générale ne peut pas être subordonnée à la réalisation de soins de thanatopraxie.

Une toilette mortuaire peut suffire, mais n'est pas non plus obligatoire. Les soins de conservation ou de thanatopraxie peuvent être néanmoins exigés en cas de transport international du corps, selon la législation du pays d'accueil ou de la compagnie aérienne (pour des règles de sécurité et d'hygiène). Les soins de conservation ou de thanatopraxie sont réalisés par des thanatopracteurs obligatoirement diplômés, au sein d'établissements funéraires (chambres funéraires) ou hospitaliers (chambres mortuaires).

Ils peuvent aussi être réalisés au domicile du défunt uniquement si le décès est survenu à domicile. Lorsque ces soins sont réalisés à domicile, celui-ci doit répondre à des exigences de configuration et d'aménagement afin de garantir la sécurité des professionnels et des proches du défunt. Dans ce dernier cas, ces soins doivent être réalisés dans un délai de 36 heures suivant le décès, pouvant être prolongé de 12 heures pour tenir compte de circonstances particulières.

Les soins de conservation doivent faire l'objet d'une déclaration écrite préalable auprès du maire de la commune dans laquelle sont pratiqués ces derniers. La réalisation des soins de conservation est également subordonnée à la détention de l'expression écrite des dernières volontés de la personne décédée ou d'une demande de toute personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles, après que celle-ci ait été dûment informée par l'opérateur funéraire, par la mise à disposition du présent document écrit officiel, de l'objet et de la nature des soins de conservation et des alternatives à ces soins.

Les soins de conservation ne peuvent en outre être pratiqués dans le cas d'obstacle médico-légal porté sur le certificat de décès, ou dans le cas où le défunt était porteur de certaines infections transmissibles, dont la liste est fixée par arrêté du ministre chargé de la santé. Dans tous les cas, il revient à l'opérateur funéraire de s'assurer du respect des exigences règlementaires préalablement à la réalisation de tout soin de conservation. Certains soins spéciaux peuvent se révéler plus complexes si l'acte nécessite une restauration du corps.

Les toilettes du corps :

• Les toilettes mortuaires : elles peuvent être réalisées dans les structures hospitalières et les établissements de soins par leurs personnels et sont les derniers gestes destinés aux patients décédés. • Les toilettes funéraires : elles peuvent être réalisées par les personnels des opérateurs funéraires et comprennent la toilette, la désinfection, le déshabillage, l'habillage et le maquillage du défunt. • Les toilettes rituelles : elles répondent aux exigences des religions. Les alternatives aux soins de conservation : • La cellule réfrigérée : il s'agit d'une structure de froid permettant de conserver le corps de façon homogène à une température située entre 0 et 5 degrés afin de limiter la prolifération de la flore bactérienne. • La table réfrigérée : il s'agit d'un matériel roulant et mobile pouvant temporairement et localement conserver un corps aux mêmes fins que la cellule réfrigérée. • La carboglace : Il s'agit de placer régulièrement de la glace carbonique sous et autour du défunt pour conserver le corps.