



Autorité de la Concurrence  
de la Nouvelle-Calédonie

**Décision n° 2022-PAC-02 du 17 mai 2022**

**relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie par les sociétés Pompes Funèbres Calédoniennes SNC et AZ Décès-Pompes Funèbres SARL**

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

Vu la décision n° 2020-SO-02 du 04 septembre 2020 par laquelle l'Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie (ci-après, l'« Autorité ») s'est saisie d'office de pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie ;

Vu le livre IV du code de commerce applicable en Nouvelle-Calédonie (ci-après « le code de commerce »), relatif à la liberté des prix et de la concurrence et notamment ses articles Lp. 421-1 et Lp. 421-2 ;

Vu la notification de griefs en date du 19 août 2021 adressée aux sociétés Pompes Funèbres Calédoniennes SNC (ci-après, « la société PFC ») et AZ Décès – Pompes Funèbres SARL (ci-après « la société AZ Décès ») par le service d'instruction ;

Vu la décision n° 21-DSA-008 du 18 août 2021 de la rapporteure générale acceptant la demande de secret des affaires formulée par la société PFC ;

Vu les observations écrites de la société PFC en date du 20 décembre 2021 et celles du commissaire du gouvernement en date du 16 février 2022 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Les rapporteurs, les représentants des sociétés PFC et AZ Décès, entendus lors de la séance du 17 février 2022, ainsi que Monsieur Patrick Bougenot entendu comme témoin, le commissaire du gouvernement ayant été excusé ;

Adopte la décision suivante :

## Résumé

Aux termes de cette décision, l'Autorité sanctionne la société PFC, sur le fondement de l'article Lp. 421-2 du code de commerce, pour avoir exploité de façon abusive sa position monopolistique sur le marché de la prise en charge des corps des patients décédés et la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin depuis le 30 mars 2020, en mettant en œuvre des pratiques de confusion et de captation de la clientèle des familles des défunts au détriment des autres entreprises de pompes funèbres calédoniennes et en facturant des prestations non souhaitées à certaines familles de défunts.

La présente décision sanctionne également les sociétés PFC et AZ Décès pour avoir mis en œuvre une entente illicite, contraire à l'article Lp. 421-1 du code de commerce, consistant à se répartir les tours de garde des opérateurs de pompes funèbres auprès du CHT Gaston Bourret (Médipôle) et du CHS Albert Bousquet entre 2014 et 2021.

**S'agissant des pratiques d'abus de position dominante**, l'instruction a tout d'abord démontré que le contrat passé avec la clinique Kuindo-Magnin, déléguant à la société PFC la prise en charge des corps des patients décédés à la clinique et la gestion de la salle de dépôt des corps de cet établissement depuis le 30 mars 2020, confère à la société PFC un monopole sur ce marché spécifique et la place en situation de « passage obligé » pour tous les opérateurs concurrents intervenant sur le marché aval des services funéraires proposés aux familles dans la zone du Grand Nouméa.

Dans ce cadre contractuel qui perdure aujourd'hui, la notification de griefs reprochait à la société PFC d'avoir abusé de sa position dominante en mettant en œuvre de pratiques de confusion auprès des familles de défunts entre son activité de gestionnaire de la salle de dépôt de corps et ses activités commerciales de pompes funèbres (grief n° 1), des pratiques de captation de la clientèle à la clinique et par téléphone (griefs n° 2 et 3), et des pratiques de prestations imposées aux familles (grief n° 4).

La société PFC, qui a contesté l'ensemble des griefs notifiés au titre de l'abus de position dominante, soutenait principalement que la confusion était le fait du personnel soignant et des familles, que les pratiques de captations de clientèle constatées relevaient de faits isolés et que les prestations facturées aux familles n'étaient pas imposées mais découlaient de la mise en œuvre de la convention qui la lie à la clinique Kuindo-Magnin.

S'agissant du grief lié à la confusion, l'Autorité a tout d'abord constaté que le fait que la société PFC soit présente au sein de la clinique pour transporter les défunts vers la salle de dépôt est susceptible de laisser croire au personnel soignant comme aux familles que la société PFC est l'opérateur de pompes funèbres désigné par la clinique.

L'Autorité a ensuite considéré que le personnel soignant ne pouvait être tenu pour seul responsable de la confusion entre la mission de gestionnaire de la salle de dépôt des corps de la clinique et les prestations de services funéraires de la société PFC dès lors qu'un document commercial se trouvait dans la salle de dépôts des corps lors de la visite du service d'instruction et que des témoignages concordants des familles de défunts dénonçaient le fait que la société PFC leur avait proposé ses services commerciaux au moment du transfert du corps du défunt vers la salle de dépôt des corps.

Compte tenu de la situation particulière de fragilité des familles au moment du deuil, l'Autorité a considéré que l'ensemble des éléments recueillis au cours de l'instruction étaient suffisants pour établir que la société PFC a entretenu la confusion dans l'esprit des familles entre sa mission assurée pour le compte de la clinique et ses activités commerciales de pompes funèbres.

S'agissant des griefs de captation de clientèle, l'Autorité rappelle qu'une entreprise en position dominante est soumise à une responsabilité particulière et qu'il lui incombe de ne pas porter atteinte, par un comportement étranger à la concurrence par les mérites, à une concurrence effective et non-fauscée.

Or, contrairement à ce que soutient la société PFC, l'instruction a parfaitement démontré que la remise de documents commerciaux à l'en-tête PFC aux familles des patients décédés à la clinique, comme la

pratique de captation de la clientèle par téléphone au moyen des coordonnées collectées en sa qualité de gestionnaire de la salle de dépôt de corps à la clinique, avaient pour objet et pour effet de détourner artificiellement la clientèle des concurrents de la société PFC. Elles se sont produites à plusieurs reprises et ne peuvent donc être considérées comme un fait isolé.

S'agissant de certaines prestations facturées aux familles sans leur accord préalable, l'Autorité souligne que les éventuels coûts de transfert et d'entreposage des corps, en cas d'indisponibilité de la salle de dépôt de corps de la clinique, sont de la responsabilité de la clinique et qu'ils auraient dû, en toute logique, être assumés par l'établissement de soin et non par les proches des défunts.

A cet égard, même si le transport d'un corps vers les installations frigorifiques de la société PFC peut-être justifié pendant les horaires de fermeture du centre funéraire municipal, le fait d'imposer par la suite aux proches du défunt de régler la prestation de transport et d'entreposage dans les installations frigorifiques de PFC, quand bien même il a été proposé de changer d'opérateur, est constitutif d'un abus. En effet, de telles pratiques, d'une part, font obstacle au libre-choix des familles qui, obligées de payer une prestation funéraire auprès d'un opérateur sont dissuadées de recourir à un autre opérateur susceptible de leur facturer une prestation identique, et, d'autre part, ne sont rendues possibles qu'en raison de l'avantage concurrentiel et commercial dont bénéficie la société PFC grâce à la convention passée avec la clinique.

Enfin, l'Autorité considère que ces pratiques ont eu pour objet et pour effet d'évincer des concurrents du marché des prestations funéraires, les chiffres fournis par la société PFC montrant que ses parts de marché sur le segment du transport avant mise en bière comme sur l'organisation des obsèques ont été significativement renforcées depuis la mise en œuvre de la convention avec la clinique.

Considérant que ces pratiques sont graves et qu'elles ont causé un trouble à l'ordre public pendant plus de deux ans puisqu'elles ont porté atteinte au libre choix des familles vulnérables et limité la concurrence dans un secteur sensible ayant un impact important sur le budget des ménages calédoniens, **l'Autorité enjoint à la société PFC de cesser immédiatement ces pratiques anticoncurrentielles et inflige au groupe PFC une sanction d'un montant de 3,4 millions FCFP pour abus de position dominante, correspondant à 25 % du montant maximal de la sanction encourue.**

**S'agissant du grief d'entente entre la société AZ Décès et la société PFC** (grief n°5), l'Autorité constate que la société AZ Décès a signé à huit reprises un « contrat de transport occasionnel » avec la société PFC consistant à lui confier l'usage de son téléphone portable pendant ses tours de gardes du CHT et du CHS en contrepartie d'une rémunération de la société PFC.

L'Autorité considère que cette pratique ne peut être assimilée à un contrat de sous-traitance comme le font valoir les sociétés AZ Décès et PFC mais caractérise au contraire une entente de répartition de marché au sens de l'article Lp. 421-1 du code de commerce, ayant pour but d'octroyer à la société PFC davantage de tours de garde que ses concurrents. Cette pratique a donc nécessairement faussé le jeu de la concurrence sur le marché répondant à la demande des établissements de soins ou de séjour qui souhaitent organiser le départ des corps des personnes décédées en leur sein vers une chambre funéraire quand les familles ne prennent pas elles-mêmes en mains les opérations funéraires dans de brefs délais en Nouvelle-Calédonie.

Cette pratique, mise en œuvre pendant huit ans, est grave et a manifestement lésé les opérateurs concurrents et causé un préjudice à l'économie calédonienne que l'Autorité évalue, a minima, à hauteur du coût du renoncement au marché par la société AZ Décès, soit 2,7 millions F.CFP par an. En conséquence, et compte tenu de la taille et des chiffres d'affaires respectifs des entreprises concernées, **l'Autorité inflige au groupe PFC une sanction pécuniaire d'un montant de 5,7 millions F.CFP et aux sociétés AZ Décès/Pacific Granit une sanction d'un montant de 500 000 FCFP, correspondant à 30 % du montant maximal de la sanction encourue.**

*(Ce résumé a un caractère strictement informatif. Seuls font foi les motifs de la décision numérotés ci-après.)*

# SOMMAIRE

<b>I. Constatations .....</b>	<b>6</b>
<b>A. Les caractéristiques du secteur concerné .....</b>	<b>6</b>
1. L'absence de réglementation relative à la gestion et à l'utilisation des « salles de dépôt de corps réfrigéré » en établissement de santé .....	6
2. Le Centre funéraire municipal de Nouméa (CFM) .....	7
3. La gestion de la « salle de dépôt de corps » de la clinique Kuindo-Magnin .....	8
4. Le planning de garde des opérateurs funéraires au CHT Gaston Bourret .....	10
5. Le recours aléatoire aux opérateurs funéraires au CHS Albert Bousquet .....	11
<b>B. Les entreprises mises en cause .....</b>	<b>12</b>
1. Le groupe « Lindor » .....	12
a. Les sociétés Stok et Granipose, têtes du groupe « Lindor » .....	13
b. Les sociétés PFC, Trans-Corps et Transmortem, filiales des sociétés Stok et Granipose.....	14
c. Le schéma récapitulatif des sociétés de l'entreprise .....	15
2. Le groupe « Sercan » .....	16
<b>C. Les pratiques constatées.....</b>	<b>17</b>
1. La confusion entretenue auprès des familles par la société PFC entre ses activités déléguées par la clinique Kuindo-Magnin et ses activités de pompes funèbres .....	18
2. La captation de clientèle par la société PFC à la clinique Kuindo-Magnin .....	19
3. La captation de clientèle par téléphone au moyen des coordonnées collectées à la clinique Kuindo-Magnin .....	20
4. Les prestations funéraires imposées aux proches des patients décédés à la clinique Kuindo-Magnin .....	21
5. Les contrats conclus entre les sociétés PFC et AZ Décès pour le transport de corps avant mise en bière depuis le CHT et le CHS.....	23
<b>D. Les griefs notifiés .....</b>	<b>25</b>
<b>II. Discussion .....</b>	<b>27</b>
<b>A. Sur l'existence d'une position dominante détenue par la société PFC...</b>	<b>27</b>
1. La définition des marchés pertinents.....	27
a. Rappel des principes .....	27
b. Application au cas d'espèce .....	27
i. Sur l'existence d'un marché amont de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin	28
ii. Sur le marché aval des services funéraires proposés aux familles .....	30

iii. Sur l'existence d'un lien de connexité entre les marchés pertinents .....	32
2. La position de monopole de la société PFC sur le marché amont .....	33
<b>B. Sur le bien-fondé des griefs notifiés .....</b>	<b>34</b>
1. Le droit applicable .....	34
2. Sur l'existence d'un abus de position dominante de la société PFC.....	35
a. Les griefs n° 1 à 4 .....	35
b. Les moyens soulevés en défense.....	36
c. La réponse de l'Autorité .....	37
d. Sur la durée de l'abus de position dominante .....	43
3. Sur l'existence d'une entente anticoncurrentielle entre les sociétés PFC et AZ Décès .....	43
a. Le droit applicable .....	43
b. L'application au cas d'espèce .....	44
c. Les moyens soulevés en défense.....	46
d. La réponse de l'Autorité .....	46
e. Sur la durée de l'entente anticoncurrentielle.....	48
<b>III. Appréciation des sanctions .....</b>	<b>49</b>
<b>A. L'imputabilité des pratiques .....</b>	<b>49</b>
<b>B. Les sanctions pécuniaires.....</b>	<b>51</b>
1. Sur la gravité des pratiques .....	52
2. Sur le dommage à l'économie .....	52
a. Les pratiques constitutive d'un abus de position dominante .....	52
b. La pratique d'entente anticoncurrentielle .....	53
3. Sur la situation financière des entreprises en cause .....	54
4. Sur le montant des sanctions .....	54
<b>C. Les sanctions non pécuniaires.....</b>	<b>55</b>
<b>Décision .....</b>	<b>56</b>

## I. Constatations

---

1. Par décision n° 2020-SO-02 du 04 septembre 2020, l’Autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie s’est saisie d’office de pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie<sup>1</sup>.

### A. Les caractéristiques du secteur concerné

2. Les comportements identifiés dans le cadre de la présente notification de griefs sont le fait d’opérateurs funéraires actifs dans le secteur des pompes funèbres ou ayant à leur charge la gestion d’un lieu de conservation des corps des patients décédés au sein d’un établissement de santé, autrement appelée chambre mortuaire ou salle de dépôt de corps réfrigéré.
3. L’Autorité a déjà examiné le secteur des pompes funèbres à l’occasion de l’avis n° 2021-A-04 rendu le 20 décembre 2021.

#### 1. L’absence de réglementation relative à la gestion et à l’utilisation des « salles de dépôt de corps réfrigéré » en établissement de santé

4. Il ressort notamment de l’avis précité que la réglementation calédonienne ne définit pas les termes de « *chambre funéraire* » et « *chambre mortuaire* » et ne régleme pas davantage leur gestion et leur utilisation.
5. En métropole, les chambres funéraires se distinguent des chambres mortuaires. En effet, ces dernières sont des équipements hospitaliers, obligatoires pour les établissements de santé publics ou privés qui enregistrent un nombre moyen annuel de décès au moins égal à 200 selon les articles L. 2223-39 et R. 2223-90 du CGCT<sup>2</sup>, et dont leur gestion et leur utilisation ne sont pas des activités relevant du service extérieur des pompes funèbres, à la différence de la gestion et de l’utilisation des chambres funéraires<sup>3</sup>.
6. De plus, en métropole, les établissements de santé publics ou privés doivent gérer directement leurs chambres mortuaires<sup>4</sup>. Dès lors, leur gestion et leur utilisation ne peuvent être déléguées à un opérateur privé, à la différence des chambres funéraires publiques<sup>5</sup>, comme le rappelle le Conseil d’Etat dans un avis du 24 mars 1995<sup>6</sup>.
7. En Nouvelle-Calédonie, du fait de l’absence de réglementation relative aux chambres mortuaires, à leur gestion et à leur l’utilisation, les établissements de santé ne sont pas obligés de disposer d’une chambre mortuaire, et pas davantage d’un équipement frigorifique permettant la conservation des corps des patients qui y décèdent, quel que soit le nombre moyen de décès enregistrés chaque année dans chacun de ces établissements.

---

<sup>1</sup> Voir la décision de l’Autorité n° 2020-SO-02 du 04 septembre 2020 relative à une saisine d’office pour des pratiques dans le secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie, annexe 03, cote 06.

<sup>2</sup> Voir les décisions n° 11-D-14 ; 11-D-06 ; 08-D-09 précitées.

<sup>3</sup> *Ibid.*, voir les décisions n° 11-D-14 ; 11-D-06 ; 08-D-09 précitées.

<sup>4</sup> « *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* » (voir l’article R2223-92 du CGCT).

<sup>5</sup> « *Le service extérieur des pompes funèbres est une mission de service public comprenant : [...] 6° La gestion et l’utilisation des chambres funéraires [...] [qui] peut être assurée par les communes, directement ou par voie de gestion déléguée* » (voir l’article L. 2223-19 du CGCT).

<sup>6</sup> Voir l’[avis du Conseil d’Etat n° 357 297 du 24 mars 1995](#).

8. Les établissements de santé de la Nouvelle-Calédonie ayant choisi de disposer d'un tel équipement préfèrent d'ailleurs parler de « *salle de dépôt de corps réfrigéré* »<sup>7</sup> afin de la distinguer des chambres mortuaires dans la mesure où ces salles de dépôt de corps ne prévoient pas de zone publique destinée aux familles<sup>8</sup> comme l'exige la réglementation métropolitaine<sup>9</sup>.
9. L'avis n° 2021-A-04 précité relève également que les décès enregistrés en Nouvelle-Calédonie surviennent, pour l'essentiel, dans le Grand Nouméa et ont lieu majoritairement en milieu hospitalier. Le nombre de décès enregistrés dans les établissements de santé de la Nouvelle-Calédonie est d'ailleurs en augmentation entre 2010 et 2017, passant d'environ 55% entre 2010 à 2016, à 61% en 2017<sup>10</sup>.
10. Le Grand Nouméa compte trois établissements hospitaliers :
  - Le Centre Hospitalier Territorial Gaston Bourret à Dumbéa (autrement appelé le Médipôle), d'une capacité de 645 lits et places<sup>11</sup> ;
  - La clinique Kuindo-Magnin à Nouméa, d'une capacité de 219 lits et places<sup>12</sup> ;
  - Le Centre Hospitalier Spécialisé Albert Bousquet (ci-après, le « CHS ») à Nouméa, d'une capacité de 193 lits tous services confondus.

## **2. Le Centre funéraire municipal de Nouméa (CFM)**

11. Les corps des personnes décédées en Nouvelle-Calédonie sont principalement pris en charge par le Centre funéraire municipal (CFM) de la ville de Nouméa.
12. Avec une capacité totale d'accueil d'environ 35 corps en chambre froide<sup>13</sup> 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.
13. Le CFM accueille en effet la grande majorité des corps de personnes décédées en Nouvelle-Calédonie et la quasi-totalité des défunts morts dans le Grand Nouméa, notamment car son règlement intérieur ne limite pas l'accès aux seuls décès survenus sur le territoire de la commune ou défunts, résidents de la commune avant leur décès<sup>14</sup>.
14. Le règlement intérieur de la chambre funéraire de Nouméa<sup>15</sup> reprend par ailleurs les règles en vigueur en métropole s'agissant des modalités d'admission des corps<sup>16</sup> et prévoit que l'admission

<sup>7</sup> Voir l'audition du directeur du CHT du 21 octobre 2020, annexe 103, cote 899 ; l'article 1 du contrat de prestation de services entre la société PFC et la clinique Kuindo-Magnin : annexe 139, cote 4634 ; l'audition du directeur de la clinique Kuindo-Magnin du 29 septembre 2020, annexe 07, cote 19.

<sup>8</sup> Voir le procès-verbal de constat du 21 octobre 2020, annexe 104, cotes 1172 à 1186 ; l'audition du directeur du CHT du 21 octobre 2020, annexe 103, cote 903 ; l'audition du directeur de la clinique Kuindo-Magnin du 29 septembre 2020, annexe 07, cote 16 : « *Nous allons visiter la chambre mortuaire au rdc composée d'une seule pièce fermée à clefs* ».

<sup>9</sup> Voir les développements *supra* relatifs au régime juridique des chambres mortuaires.

<sup>10</sup> En comptabilisant le nombre de décès enregistrés par l'ISEE en hôpital et clinique.

<sup>11</sup> Voir les données chiffrées sur le site internet du CHT : <https://www.cht.nc/le-cht-gaston-bourret/le-medipole/les-donnees-chiffrees/>

<sup>12</sup> Voir le site internet de la Clinique Kuindo-Magnin : <https://clinique.nc/presentation-de-la-clinique/>

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> Voir 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).

<sup>15</sup> La ville de Nouméa dispose, comme d'autres communes calédoniennes, de sa propre réglementation pour les activités relevant du service extérieur des pompes funèbres car seules les activités liées à l'inhumation, à l'exhumation et au transport de corps avant et après mise en bière étant couvertes par la réglementation applicable à toute la Nouvelle-Calédonie.

<sup>16</sup> Voir l'article 7 du règlement intérieur du CFM et l'article R. 2223-76 du CGCT.



des corps en chambre funéraire est conditionnée à la présentation du certificat médical de décès et d'une demande d'admission émanant :

- D'un proche du défunt ;
- De la personne chez qui le décès est survenu ;
- Du directeur de l'établissement de santé public ou privé où la personne est décédée ;
- Sur réquisition de justice, de gendarmerie ou de police<sup>17</sup>.

### 3. La gestion de la « salle de dépôt de corps » de la clinique Kuindo-Magnin

15. La clinique Kuindo-Magnin regroupe à Nouville, depuis 2018, les anciennes clinique Magnin, la clinique de la Baie des Citrons et la Polyclinique de l'Anse-Vata<sup>18</sup>.
16. 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 an<sup>19</sup>.
17. Elle possède une « salle de dépôt de corps »<sup>20</sup> d'une capacité de deux corps<sup>21</sup> dont la gestion était auparavant assurée en interne avant d'être confiée à la société Pompes Funèbres Calédoniennes (ci-après « la société PFC ») depuis le 30 mars 2020<sup>22</sup>.
18. Deux conventions de prestation de services ont été conclues entre la clinique et la société PFC, l'une pour la période allant du 30 mars au 31 décembre 2020<sup>23</sup>, l'autre pour toute l'année 2021<sup>24</sup>. Aux termes de ces conventions, la clinique Kuindo-Magnin confie « la gestion de la salle de dépôt de corps réfrigéré et la gestion du transport interne des décès à un opérateur extérieur »<sup>25</sup>, à savoir la société PFC<sup>26</sup>. Plus particulièrement, la société PFC assure par ces conventions « la prise en charge et [le] 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 »<sup>27</sup>.
19. Ces contrats ont donc 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

---

<sup>17</sup> Voir l'article 7 du règlement intérieur du CFM précité ; l'article 4 de l'arrêté de la commune de Païta précité.

<sup>18</sup> Voir l'article de NC 1<sup>re</sup> intitulé : « La clinique Kuindo-Magnin a accueilli ses premiers patients » du 25 septembre 2018.

<sup>19</sup> 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 20, cote 128.

<sup>20</sup> Voir l'audition du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 07, cote 16.

<sup>21</sup> Voir l'audition du directeur du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 07, cote 16.

<sup>22</sup> « 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 07, cote 15).

<sup>23</sup> Voir l'article 2 de la convention de prestation de services 2020 conclue entre les sociétés Clinique de l'Ile Nou-Magnin et PFC : annexe 139, cote 4641

<sup>24</sup> 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 134, cote 1118.

<sup>25</sup> Eléments en gras uniquement dans la convention de prestations de services 2021 (voir la convention de prestations de services 2021 : annexe 134, cote 1118).

<sup>26</sup> Voir la convention de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4641 ; la convention de prestations de services 2021, annexe 134, cote 1118.

<sup>27</sup> Voir la convention de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4641 ; la convention de prestations de services 2021, annexe 134, cote 1118 à 1119.



dépôt réfrigéré dans l'attente de leur transfert vers une unité de caisson réfrigéré privée ou vers une chambre funéraire »<sup>28</sup>.

20. Interrogé par le service d'instruction sur la procédure mise en œuvre par la clinique Kuindo-Magnin en cas de décès de l'un de ses patients, le directeur d'exploitation de la clinique a déclaré : « *Les familles indiquent le choix du prestataire et celui choisi vient à la clinique récupérer le corps. PFC s'arrange pour être présent.* »<sup>29</sup>, indiquant par ailleurs que : « *si la famille n'a pas fait de choix on descend le corps, jusqu'au moment où un prestataire est désigné par la famille* »<sup>30</sup> (soulignement ajouté).
21. La procédure interne de la clinique Kuindo-Magnin prévoit en effet que le personnel soignant informe les proches du patient décédé sur le choix d'un opérateur funéraire<sup>31</sup>, au moyen de la liste des opérateurs funéraires de la clinique Kuindo-Magnin<sup>32</sup>. A défaut de choix de la part des familles, depuis le 08 octobre 2020, le personnel soignant se réfère au planning de permanence des opérateurs funéraires à la clinique<sup>33</sup>.
22. Sur la liste de la clinique, n'apparaissent que les opérateurs de pompes funèbres du Grand Nouméa. 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 »<sup>34</sup>.
23. En pratique, le directeur d'exploitation de la clinique a déclaré lors de son audition au service d'instruction ne pas savoir « *si cette liste est remise aux familles* »<sup>35</sup> et la procédure interne de la clinique de prise en charge d'un décès mentionne que la société PFC est systématiquement prévenue par le personnel soignant<sup>36</sup>.
24. Ce point est confirmé par le gérant de la société PCF qui a indiqué : « *L'équipe soignante recueille le choix de la famille, ensuite l'équipe soignante nous appelle pour transporter le corps vers la chambre mortuaire de la clinique, ensuite nous appelons l'opérateur funéraire désigné par la famille* » (soulignement ajouté).
25. Interrogés à propos de cette liste, les opérateurs de pompes funèbres du Grand Nouméa ont indiqué ne pas en avoir connaissance<sup>37</sup>, à l'exception du gérant de la société PFC qui a déclaré : « *j'avais connaissance d'une liste mais je ne l'ai jamais vue. Je découvre que je suis en deuxième position sur cette liste* »<sup>38</sup>.

---

<sup>28</sup> Voir l'article 1 de la convention de prestation de service conclue entre les sociétés Clinique de l'Île Nou-Magnin et PFC pour l'année 2020 : annexe 139, cote 4641 ; l'article 1 de la convention de prestation de services 2021 conclue entre les sociétés Clinique de l'Île Nou-Magnin et PFC, annexe 134, cote 1118.

<sup>29</sup> Voir l'audition du directeur d'exploitation de la Clinique Kuindo-Magnin, annexe 07, cote 15.

<sup>30</sup> *Ibid.*, cote 17.

<sup>31</sup> *Ibid.*

<sup>32</sup> Voir la liste des opérateurs funéraires de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 11, cote 38.

<sup>33</sup> Voir la procédure de prise en charge des décès à la clinique Kuindo-Magnin au 08 octobre 2020, annexe 17, cotes 56 ; le planning de permanence 2021 de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 153, cotes 4448 et 4449.

<sup>34</sup> Voir la liste d'opérateurs funéraires de la Clinique Kuindo-Magnin, annexe 11, cote 38.

<sup>35</sup> *Ibid.*

<sup>36</sup> Voir les procédures de prise en charge des décès à la clinique Kuindo-Magnin, annexe 10, cotes 34 ; annexe 17, cotes 56.

<sup>37</sup> Voir l'audition du gérant de la société PFN : annexe 113, cote 964 ; l'audition du gérant de la société PFT, annexe 118, cote 997 ; l'audition du gérant de la société Marbrerie Nouméenne : annexe 120, cote 1044 ; l'audition du gérant de la société AZ Décès, annexe 91, cote 805 ; l'audition de Pétélo Talo, annexe 122, cote 1079.

<sup>38</sup> Voir l'audition du gérant de la société PFC : annexe 44, 1013.

26. Conformément à la convention passée entre la clinique et la société PFC, le personnel soignant remet à la société PFC, au moment de l'enlèvement du corps, une enveloppe contenant le dossier administratif du patient avec les documents originaux<sup>39</sup>.
27. Par ailleurs, le gérant de la société PFC a déclaré au cours de son audition par le service d'instruction : « *La différence avec le CHT c'est que nous n'avons pas de contact avec la famille. [... Elle] ne voit jamais nos employés.* »<sup>40</sup>
28. Il a néanmoins établi une charte de déontologie régissant notamment les relations de la société PFC avec les familles, proposée à la clinique Kuindo-Magnin et amendée par cette dernière<sup>41</sup>.
29. Cette charte de déontologie prévoit notamment que :
  - « *1 – la société de services funéraires Pompes Funèbres Calédonienne & Transcorps (ci-après dénommée PFC) est au service des familles. Elle doit apporter tous ses soins à leur donner satisfaction en respectant totalement leurs convictions religieuses et leur liberté.* »<sup>42</sup> ;
  - « *4 – Son activité de services funéraires est exercée en toute liberté, dans le cadre des lois, règlements et contrats qui l'organisent. Dès lors, elle s'abstient de tout comportement de nature à fausser ou à entraver le libre jeu de la concurrence.* » (Soulignement ajouté) ;
  - « *5 – La société PFC s'interdit de peser sur le choix des familles, directement ou par intermédiaire. Elle les conseille avec discernement, en favorisant l'exercice réel de leur liberté de choix par la présentation d'une gamme étendue de produits et services de qualité.* » (Soulignements ajoutés).
30. Ainsi, la charte prévoit expressément la possibilité pour PFC de conseiller les familles en leur présentant sa gamme de produits et de services funéraires.

#### **4. Le planning de garde des opérateurs funéraires au CHT Gaston Bourret**

31. Le CHT Gaston Bourret est l'hôpital de référence en Nouvelle-Calédonie. Il existe sous ce nom depuis 1981 et a déménagé de Nouméa pour s'installer sur le site de Koutio à Dumbéa entre décembre 2016 et janvier 2017<sup>43</sup>.
32. Le CHT comptabilise autour de 500 décès par an<sup>44</sup> et possède, depuis septembre 2017, une salle de dépôt de corps avec un équipement frigorifique pouvant accueillir jusqu'à trois corps<sup>45</sup>.
33. Le CHT a mis en place un planning d'opérateurs funéraires de garde<sup>46</sup> dont le but et le fonctionnement ont été exposés par le directeur du CHT lors de son audition par le service d'instruction : « *A défaut de choix ou en l'absence de famille, l'entreprise attributaire appelle le*

<sup>39</sup> Voir la convention de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4641 ; la convention de prestations de services 2021, annexe 134, cote 1118 à 1119 ; voir les procédures de prise en charge des décès à la clinique Kuindo-Magnin, annexe 10, cotes 34 ; annexe 17, cotes 56.

<sup>40</sup> Annexe 44, cote 1013.

<sup>41</sup> « *J'ai envoyé une charte de déontologie à M. Fretard avec une procédure que nous lui avons proposé. Ils l'ont ensuite amendé.* » (voir l'audition du gérant de PFC : annexe 44, cote 1013 ; voir également les paragraphes du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin en bas de la charte de déontologie de PFC annexé au contrat de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4644).

<sup>42</sup> Voir la convention de prestations de services 2020 conclue entre PFC et la clinique Kuindo-Magnin : annexe 139, cote 4644.

<sup>43</sup> Voir l'audition du directeur du CHT du 21 octobre 2020, annexe 103, cote 898.

<sup>44</sup> *Ibid.*

<sup>45</sup> *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.

<sup>46</sup> Il s'agit des opérateurs funéraires du Grand Nouméa énoncés *supra* ainsi que de la société Bourrail Funéraire et de Robert Dominé sous les enseignes « Entreprise de Transports Mortuaires » et « Funéraires de La Foa » pour le transport de corps avant mise en bière vers la brousse (voir les plannings du CHT, annexe 105, cotes 908 à 917).

*transporteur de corps de garde conformément au planning<sup>47</sup> (...) 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. »<sup>48</sup>.*

34. Ainsi, à défaut, pour la famille du défunt, d'avoir choisi un opérateur funéraire pouvant assurer le transport avant mise en bière du corps de leur proche, ou en l'absence de famille, le CHT désigne, sur la base de son planning de garde des opérateurs funéraires, la société de permanence.
35. S'agissant des sociétés présentes sur ce planning : *« un certain nombre de sociétés de ce planning sont des sociétés satellites d'opérateurs funéraires. »*, selon le directeur du CHT<sup>49</sup>.
36. C'est aussi le constat de la Direction des Affaires Economiques qui indique dans son rapport au président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie qu' : *« Il s'avère que les sociétés de pompes funèbres ont créé d'autres entreprises, dont l'actionariat 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 »<sup>50</sup> (soulignement ajouté).*
37. C'est également ce que confirme le gérant de la société Pompes Funèbres Nouméennes (« ci-après, la société « PFN ») : *« 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 »<sup>51</sup>.*

## **5. Le recours aléatoire aux opérateurs funéraires au CHS Albert Bousquet**

38. Le CHS Albert Bousquet est situé à Nouméa dans le quartier de Nouville. Il est composé de trois grands services médicaux :
  - Le centre de gérontologie clinique, composé de trois unités : Alzheimer, réadaptation gériatrique et unité de soins médicaux rapprochés ;
  - La pédopsychiatrie, composée d'un centre d'accueil et d'unités situées dans le Grand Nouméa et à Lifou, qui s'adressent aux jeunes de moins de vingt ans ;
  - La psychiatrie générale, composée d'unités intra et extra-muros à Nouméa, Poindimié et Koumac<sup>52</sup>.
39. Le CHS ne dispose pas de chambre mortuaire ni d'une salle de dépôt de corps réfrigéré<sup>53</sup> et enregistre environ cinquante décès par an<sup>54</sup>.
40. Jusqu'à la date du 21 septembre 2016, le CHS avait mis en place des plannings de garde semestriels d'opérateurs funéraires, sur le même principe qu'au CHT. Toutefois, cette procédure a été remplacée et désormais *« une note de service liste alphabétiquement les opérateurs à contacter de*

<sup>47</sup> Voir l'audition du directeur du CHT, annexe 103, cote 900.

<sup>48</sup> *Ibid.*, cote 904.

<sup>49</sup> Voir l'audition du directeur du CHT, annexe 103, cotes 904 à 905.

<sup>50</sup> Voir le rapport de la DAE au président du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie, annexe 111, cote 4540.

<sup>51</sup> Voir l'audition du gérant de la société PFN : annexe 113, cote 957.

<sup>52</sup> Voir la page web consacrée au CHS du site internet du gouvernement de la Nouvelle-Calédonie : <https://gouv.nc/etablissement-public/centre-hospitalier-specialise-albert-bousquet>.

<sup>53</sup> *« Nous n'avons pas de chambre mortuaire. Les chambres sont climatisées. Le corps est pris en charge rapidement. Si le décès a lieu le soir, le corps reste au maximum jusqu'au lendemain matin où il est pris en charge »* (voir l'audition du directeur du CHS du 8 octobre 2020, annexe 108, cote 920).

<sup>54</sup> *Ibid.*

*manière aléatoire, en l'absence de choix d'opérateur formulé par le patient lui-même ou sa famille.* »<sup>55</sup>.

41. Cette note de service, datée du 21 septembre 2016<sup>56</sup>, présente les coordonnées de neuf opérateurs du Grand Nouméa, parmi lesquels figurent les sociétés PFC et AZ-Décès, un opérateur à La Foa, un opérateur à Bourail et un opérateur dans la Province Nord.
42. Une nouvelle note d'information, datée du 5 octobre 2020<sup>57</sup>, reprend la même liste, enrichie d'un nouveau contact au Mont-Dore et dans la Province Nord.

### **B. Les entreprises mises en cause**

43. La pratique décisionnelle de l'Autorité a rappelé que la notion d'entreprise était large en droit de la concurrence et pouvait inclure toutes les entités appartenant à un même groupe<sup>58</sup>.
44. Cette interprétation de la notion d'entreprise est conforme aux pratiques décisionnelles métropolitaine et européenne<sup>59</sup>, le juge de l'Union Européenne ayant notamment souligné que :
  - La notion d'entreprise comprend toute entité exerçant une activité économique, indépendamment du statut juridique de cette entité et de son mode de financement<sup>60</sup> ;
  - Elle doit être comprise comme désignant une unité économique, même si, du point de vue juridique, celle-ci est constituée de plusieurs personnes physiques ou morales<sup>61</sup> ;
  - Ainsi, différentes sociétés appartenant à un même groupe constituent une entité économique, et donc une entreprise, si ces sociétés ne déterminent pas de façon autonome leur comportement sur le marché<sup>62</sup>.
45. En l'espèce, sont mises en cause les entreprises comprenant les sociétés PFC et AZ Décès, soient les groupes « Lindor » (1) et « Sercan » (2) respectivement.

#### **1. Le groupe « Lindor »**

46. Le groupe « Lindor » est une entreprise constituée des sociétés Stok, Granipose (a.), et de leurs filiales PFC, Trans-Corps et Transmortem (b.).

---

<sup>55</sup> Voir les échanges de courriel entre le service d'instruction et le CHS, annexe 157, cote 4397.

<sup>56</sup> Voir annexe 109, cote 1170.

<sup>57</sup> Voir annexe 109-1, cotes 4691 et 4692.

<sup>58</sup> « *La notion d'entreprise en droit de la concurrence est large et inclut le chiffre d'affaires réalisé en Nouvelle-Calédonie par l'ensemble des entreprises appartenant à un même groupe* » (voir les décisions de l'Autorité n° 2020-DCC-08 du 20 juillet 2020 relative à l'acquisition du contrôle conjoint de la SAS Urban Solar par la Société d'équipement de la Nouvelle Calédonie (SECAL) aux côtés de la SAS Enercal Energies Nouvelles (EEN), et n° 2020-DCC-09 du 29 juillet 2020 relative à la prise de contrôle exclusif de la SARL HCV et de sa filiale la SARL Contact & Vous par la SARL Sogesti).

<sup>59</sup> Voir la décision de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 20-D-04 du 16 mars 2020 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la distribution de produits de marque Apple ; l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 29 mars 2012, Lacroix Signalisation e.a., n° 2011/01228, p. 18 ; les arrêts CJCE, 10 septembre 2009, Akzo Nobel e.a./Commission, C-97/08 P, Rec. 2009 p. 1-8237 ; 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 ; CJCE, 29 septembre 2011, Elf Aquitaine/Commission, C-521/09 P, Rec. 2011 p. 1-8947.

<sup>60</sup> Voir l'arrêt CJCE, 23 avril 1991, Klaus Höfner et Fritz Elser/Macrotron GmbH, C-41/90, Rec. I p.1979.

<sup>61</sup> 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.

<sup>62</sup> Voir l'arrêt CJUE, 1er juillet 2010, AstraZeneca / Commission, T-321/05, Rec p.II-2805.

#### a. Les sociétés Stok et Granipose, têtes du groupe « Lindor »

47. Les sociétés Stok et Granipose sont toutes les deux détenues et contrôlées à 100 % par M. Hugues Lindor et Mme Christelle Lindor (ci-après, les « époux Lindor »)<sup>63</sup>.
48. Stok est une société à responsabilité limitée immatriculée au RCS de Nouméa sous le numéro 1 287 275 depuis le 20 octobre 2015<sup>64</sup>. Son siège social est situé 20 rue Duquesne à Nouméa – Quartier Latin<sup>65</sup>, soit à la même adresse que le siège de la société PFC et à l'emplacement de l'une des deux agences à l'enseigne « PFC & TransCorps »<sup>66</sup>.
49. La société Stok est une holding sans chiffre d'affaires depuis son rachat en 2017<sup>67</sup>, active dans le secteur des pompes funèbres à travers ses trois filiales PFC, Trans-Corps et Transmortem dont elle possède 99,5 % des parts sociales pour la société PFC, 99,5 % de celles de la société Trans-Corps et 99 % du capital social de la société Transmortem<sup>68</sup>.
50. Granipose est une société à responsabilité limitée immatriculée au RCS de Nouméa sous le numéro 1 214 394 depuis le 04 avril 2014<sup>69</sup>. Son siège social est situé au lieu de domicile des époux Lindor, tous deux gérants de la société<sup>70</sup>.
51. La société Granipose dispose également d'une agence à l'enseigne « Granipose » pour l'exposition et la vente de monuments funéraires, située 1 bis rue de Picardie à Nouméa – Vallée des Colons<sup>71</sup>.
52. Selon son extrait Kbis, elle est principalement active dans le secteur de la marbrerie funéraire<sup>72</sup>, ce qu'a confirmé l'un de ses gérant au service d'instruction : « *c'est essentiellement de la vente de monuments funéraires* »<sup>73</sup>, précisant : « *On n'a pas vocation à faire de la pompe funèbre avec Granipose car notre code APE ne nous le permet pas* »<sup>74</sup>.

---

<sup>63</sup> Hugues Lindor détient 85 % du capital social des sociétés Stok et Granipose tandis que son épouse, Christelle Lindor possède les 15 % restants de chacune des deux sociétés (voir le rapport de gestion de la gérance dans les comptes 2019 de la société Stok, annexe 143, cote 1101 ; le procès-verbal des délibérations de l'associé unique de la société Stok du 19 juin 2019, annexe 90, cote 790 ; le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société Granipose du 13 juin 2019, annexe 142, cote 4338).

<sup>64</sup> Voir l'extrait Kbis de la société Stok, annexe 88, cote 756.

<sup>65</sup> *Ibid.*

<sup>66</sup> L'autre agence se situe au Centre Commercial Belle-Vie, 224 Rue Jacques Iékawé, Nouméa PK4.

<sup>67</sup> Voir les comptes 2017, 2018 et 2019 de la société Stok : annexe 89, cote 766 ; annexe 90, cote 783 ; annexe 143, cote 1089.

<sup>68</sup> Voir le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société PFC du 09 mars 2021, annexe 144, cote 4272 ; le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société Trans-Corps du 09 mars 2021, annexe 145, cote 4297 ; le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société Transmortem du 09 mars 2021, annexe 146, cote 4317 ; le rapport de gestion de la gérance dans les comptes 2019 de la société Stok, annexe 143, cote 1101.

<sup>69</sup> Voir l'extrait Kbis de la société Granipose, annexe 141, cote 4357.

<sup>70</sup> *Ibid.*

<sup>71</sup> *Ibid.*

<sup>72</sup> « *Activité(s) Exercée(s) : Entreprise funéraire. Fourniture et pose de monuments, construction de caveaux.* » (voir l'extrait Kbis de la société Granipose, annexe 141, cote 4357).

<sup>73</sup> Voir l'audit du gérant de la société PFC : annexe 44, 1007.

<sup>74</sup> *Ibid.*

53. La société Granipose est également active dans le secteur des pompes funèbres à travers ses filiales PFC, Trans-Corps et Transmortem qu'elle détient à hauteur de 0,5 % pour PFC<sup>75</sup> et Trans-Corps<sup>76</sup> et 1 % pour Transmortem<sup>77</sup>.
54. Selon les dernières données disponibles, la société Granipose a réalisé un chiffre d'affaires de 49 792 527 F.CFP en 2018<sup>78</sup>.

**b. Les sociétés PFC, Trans-Corps et Transmortem, filiales des sociétés Stok et Granipose.**

55. Les sociétés PFC, Trans-Corps et Transmortem sont toutes actives dans le secteur des pompes funèbres et, comme vu *supra*, détenues par les sociétés Stok et Granipose<sup>79</sup>, elles-mêmes détenues et contrôlées à 100% par les époux Lindor<sup>80</sup>.
56. **PFC**, anciennement « *H. Baudoeuf* »<sup>81</sup>, est une société en nom collectif, immatriculée au RCS de Nouméa sous le numéro 429 480 depuis le 23 mai 1995<sup>82</sup>. Son siège social, auparavant situé 22 route du Vélodrome à Nouméa (Orphelinat)<sup>83</sup>, se situe désormais 20 rue Duquesne à Nouméa (Quartier Latin)<sup>84</sup>.
57. Selon son extrait Kbis, la société PFC exerce principalement les activités suivantes : « *Pompes funèbres – commerce, détail, articles funéraires – préparation et transport de corps* »<sup>85</sup>.
58. La société PFC offre des prestations de transport de corps notamment « *à la demande des familles, de la police/gendarmerie, du CHS* »<sup>86</sup>. Elle prend également en charge, à la demande des familles, « *toutes les démarches jusqu'à l'inhumation, la crémation, le voyage du corps par avion à l'international* »<sup>87</sup>.
59. La société PFC a réalisé un chiffre d'affaires de 246 639 093 F.CFP en 2020<sup>88</sup>.
60. **Trans-Corps** est une société en nom collectif immatriculée au RCS de Nouméa sous le numéro 165 225 depuis le 14 avril 1987<sup>89</sup>. Son siège social est situé au Centre Commercial La Belle Vie à Nouméa – PK 4<sup>90</sup>, à l'emplacement de l'une des deux agences à l'enseigne « PFC & TransCorps »<sup>91</sup>.

<sup>75</sup> Voir le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société PFC du 09 mars 2021, annexe 144, cote 4272.

<sup>76</sup> Voir le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société Trans-Corps du 09 mars 2021, annexe 145, cote 4297.

<sup>77</sup> Voir le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société Transmortem du 09 mars 2021, annexe 146, cote 4317.

<sup>78</sup> Voir les comptes 2018 de la société Granipose, annexe 49, cote 358.

<sup>79</sup> Voir le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société PFC du 09 mars 2021, annexe 144, cote 4272 ; le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société Trans-Corps du 09 mars 2021, annexe 145, cote 4297 ; le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société Transmortem du 09 mars 2021, annexe 146, cote 4317.

<sup>80</sup> Voir les développements relatifs aux sociétés Stok et Granipose *supra*.

<sup>81</sup> Voir l'extrait Kbis de la société PFC à jour au 12 décembre 2020, annexe 78, cote 564 à 566.

<sup>82</sup> *Ibid.*

<sup>83</sup> Voir l'extrait Kbis de la société PFC à jour au 04 novembre 2020, annexe 66, cote 492 à 494.

<sup>84</sup> Voir l'extrait Kbis de la société PFC à jour au 12 décembre 2020, annexe 78, cote 564 à 566.

<sup>85</sup> *Ibid.*

<sup>86</sup> Voir l'audition du gérant de la société PFC : annexe 44, 1006.

<sup>87</sup> *Ibid.*

<sup>88</sup> Voir les comptes 2020 de la société PFC, annexe 144, cotes 4278 et 4283.

<sup>89</sup> Voir l'extrait Kbis de la société Trans-Corps, annexe 67, cote 496.

<sup>90</sup> *Ibid.*

<sup>91</sup> L'autre agence est située 20 rue Duquesne à Nouméa – Quartier Latin.



61. Selon son extrait Kbis, elle exerce principalement les activités suivantes : « La préparation des corps et le transport des personnes défuntés sur tout le Territoire de la Nouvelle Calédonie, la location de matériel mortuaire. Toutes opérations se rapportant à l'objet social. Construction et entretien des monuments funéraires »<sup>92</sup>.
62. Son unique gérant est Monsieur Hugues Lindor<sup>93</sup>. Ce dernier, interrogé sur les activités de la société Trans-Corps, a indiqué au service d'instruction que « *Transcorps offre surtout des prestations liées au transport de corps* »<sup>94</sup>.
63. La société Trans-Corps a réalisé un chiffre d'affaires s'élevant à 8 234 665 F. CFP en 2020<sup>95</sup>.
64. **Transmortem** est une société en nom collectif, immatriculée au RCS de Nouméa sous le numéro 470 120 depuis le 19 septembre 1996<sup>96</sup>. Son siège social est situé 40 route de la Baie des Dames à Nouméa – Ducos<sup>97</sup>, correspondant au lieu de stockage de matériel et au lieu où se trouve l'entrepôt de corps réfrigéré pour les activités de pompes funèbres des sociétés PFC, Trans-Corps et Transmortem<sup>98</sup>.
65. Selon son extrait Kbis, la société Transmortem exerce principalement les activités suivantes : « *Thanatopraxie, transport funéraire.* »<sup>99</sup>.
66. Son unique gérant est Monsieur Hugues Lindor<sup>100</sup>. Ce dernier, interrogé par le service d'instruction sur les activités de la société Transmortem, a indiqué ne pas savoir les prestations qu'elle offre<sup>101</sup>.
67. La société Transmortem a réalisé un chiffre d'affaires en 2020 s'élevant à 2 250 000 F. CFP<sup>102</sup>.

### **c. Le schéma récapitulatif des sociétés de l'entreprise**

68. Le schéma ci-dessous, reproduit les participations des sociétés Stok et Granipose, détenues et contrôlées à 100 % par les époux Lindor, dans leurs filiales PFC, Trans-Corps et Transmortem.

---

<sup>92</sup> Voir l'extrait Kbis de la société Trans-Corps, annexe 67, cote 496.

<sup>93</sup> *Ibid.*

<sup>94</sup> Voir l'audition du gérant de la société PFC : annexe 44, 1007.

<sup>95</sup> Voir les comptes 2020 de la société Trans-Corps, annexe 145, cote 4309.

<sup>96</sup> Voir l'extrait Kbis de la société Transmortem, annexe 69, cote 501.

<sup>97</sup> *Ibid.*

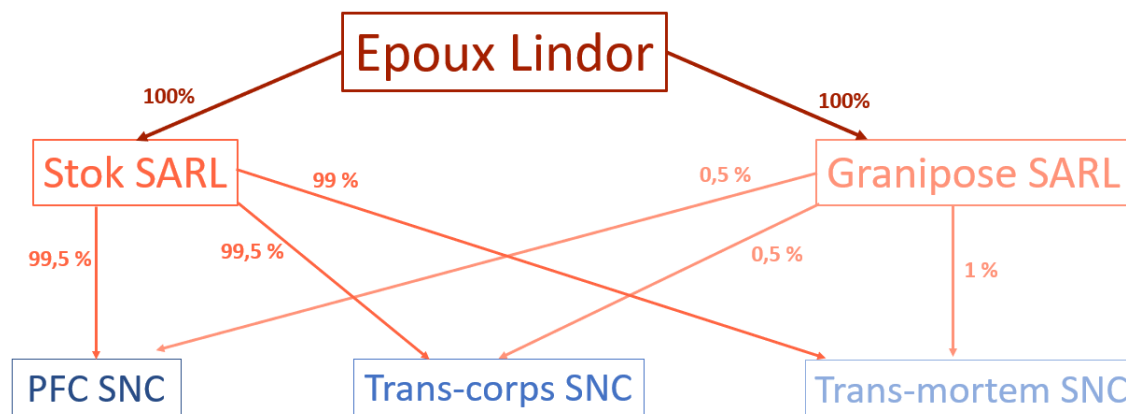
<sup>98</sup> « *Notre lieu de stockage de matériel et lieu d'entrepôt de corps de défuntés est à Ducos (40 avenue de la baie des Dames).* » (voir l'audition du gérant de la société PFC : annexe 44, 1007).

<sup>99</sup> Voir l'extrait Kbis de la société Transmortem, annexe 69, cote 501.

<sup>100</sup> *Ibid.*

<sup>101</sup> « *Question : Quelles sont les différentes prestations fournies par la SNC Transmortem ? Sa date de création ? Son chiffre d'affaires sur les 5 dernières années ? Et le nombre de dossiers traités ? Réponse : Je ne sais même pas.* » (voir l'audition du gérant de la société PFC : annexe 44, 1007).

<sup>102</sup> Voir les comptes 2020 de la société Transmortem, annexe 146, cote 4329.



Source : Traitement de données ACNC

## 2. Le groupe « Sercan »

69. AZ Décès est une société à responsabilité limitée, immatriculée au RCS de Nouméa sous le numéro 1 078 542 depuis le 31 août 2011<sup>103</sup>. Son siège social est situé 131 route de l'Anse Vata, correspondant, selon son extrait Kbis, au lieu de domicile de son gérant, Monsieur Xavier Sercan<sup>104</sup>.
70. Selon son extrait Kbis, la société AZ Décès exerce toutes les activités relevant des secteurs des pompes funèbres et de la marbrerie funéraire, à savoir : « *La création, l'acquisition et l'exploitation d'un fonds de commerce de prestations diverses relatives au décès et notamment tous services funéraires concernant les obsèques, la préparation et les soins de conservation de corps, le transport des personnes défuntes avant et après mise en bière la fabrication et l'exploitation de tous produits et accessoires, l'activité de marbrerie, la vente de cercueils, pierres tombales, plaques d'identité gravées, d'accessoires, l'inhumation, l'incinération, l'exhumation, l'entretien des concessions et caveaux, l'organisation de cérémonies religieuses, contrats obsèques et plus généralement toutes prestations et opérations commerciales y attachées directement ou indirectement ; La location de funéraire et de tous objets et à disposition de tout conventionnement, Le transport par air, mer ou terre, de personnes liées aux défunts. l'importation, l'achat, la vente de cercueils et accessoires funéraires et d'articles religieux divers ainsi que le conditionnement, l'emmagasiner, l'échange, le warrantage, le transit, le transport, la manutention, la représentation, la commission, le courtage, la vente en gros, demi-gros et détail, la distribution de tous produits, matériels, matériaux, denrées et objets de toutes natures et de toutes provenances* »<sup>105</sup>.
71. Interrogé sur les activités de la société AZ Décès, son gérant et associé unique, Monsieur Xavier Sercan<sup>106</sup>, a indiqué au service d'instruction : « *Elle a très peu d'activités, c'est une société un peu en sommeil. La société ne réalise que quelques prestations de transports de corps* »<sup>107</sup>.
72. Selon les données fournies par son gérant, la société AZ Décès a réalisé un chiffre d'affaires s'élevant à 2 540 990 F.CFP en 2019<sup>108</sup>.

<sup>103</sup> Voir l'extrait Kbis de la société AZ Décès, annexe 147, cote 274.

<sup>104</sup> *Ibid.*

<sup>105</sup> *Ibid.*

<sup>106</sup> Xavier Sercan détient 100 % de la société AZ Décès (voir l'audition du gérant de la société AZ Décès, annexe 91, cote 797).

<sup>107</sup> Voir l'audition du gérant de la société AZ Décès, annexe 91, cote 798.

<sup>108</sup> Voir les tableaux des chiffres d'affaires 2015 à 2019 des sociétés Pacific Granit et AZ Décès, annexe 92, cote 891.

73. Monsieur Xavier Sercan est également gérant et associé unique de la société Pacific Granit<sup>109</sup>, laquelle est une société à responsabilité limitée immatriculée au RCS de Nouméa sous le numéro 1 091 628 depuis le 18 novembre 2011<sup>110</sup>. Son siège social est situé 29 rue Auer ZI de Ducos à Nouméa – Ducos<sup>111</sup>.
74. Selon son extrait Kbis, la société Pacific Granit exerce les activités principales suivantes : « *Fossoyage, tous travaux de maçonnerie générale, mise en place de monuments funéraires et tous travaux funéraire* »<sup>112</sup>, ce qu'a confirmé son gérant lors de son audition par le service d'instruction: « *elle s'occupe de tout ce qui est fossoyage, inhumation, exhumation et tout le travail de cimetière* »<sup>113</sup>.
75. Selon les dernières données disponibles, la société Pacific Granit a réalisé un chiffre d'affaires s'élevant à 27 391 078 F.CFP en 2019<sup>114</sup>.
76. Par ailleurs, si l'extrait Kbis de la société AZ Décès mentionne la « *Mise en sommeil de la société à compter du 28/09/2020* »<sup>115</sup>, celui de la société Pacific Granit, indique la présence d'un établissement à l'enseigne « AZ Décès » dans le ressort de la société Pacific Granit depuis le 28/09/2020<sup>116</sup>.
77. Ainsi, il apparaît, à la lecture des extraits Kbis des sociétés AZ Décès et Pacific Granit, que l'activité de la première est désormais exercée par la deuxième, sans pour autant que la société AZ Décès n'ait été radiée du RCS.
78. En outre, il ressort de l'instruction que Monsieur Sercan détient également 33,4 % des parts de la société PFN<sup>117</sup> et 25% de celles de la SARL Art Construction<sup>118</sup>. Les époux Beyneix, co-gérants des sociétés PFN et Art Construction, ont cependant indiqué contrôler ces deux sociétés<sup>119</sup>.
79. Il en résulte que Monsieur Xavier Sercan contrôle uniquement les sociétés AZ Décès et Pacific Granit, tandis que les sociétés PFN et Art Construction sont contrôlées par les époux Beyneix.

### C. Les pratiques constatées

80. Les pratiques constatées concernent :
- D'une part, les comportements de la société PFC à la clinique Kuindo-Magnin, dont la qualité de gestionnaire de la salle de dépôt de corps de la clinique a engendré :
    - Une confusion auprès des familles endeuillées entre les activités qui lui ont été déléguées par la clinique et ses activités de pompes funèbres ;
    - Une captation de la clientèle sur place à la clinique ;
    - Une captation de clientèle à distance au moyen des coordonnées collectées ;

<sup>109</sup> Voir le procès-verbal des décisions de l'associé unique de Pacific Granit du 30 juin 2020, annexe 149, cote 4369 ; l'audition du gérant de la société AZ Décès, annexe 91, cote 797.

<sup>110</sup> Voir l'extrait Kbis de la société Pacific Granit, annexe 148, cote 4360.

<sup>111</sup> *Ibid.*

<sup>112</sup> *Ibid.*

<sup>113</sup> Voir l'audition du gérant de la société AZ Décès, annexe 91, cote 797.

<sup>114</sup> Voir les comptes 2019 de la société Pacific Granit, annexe 149, cote 4371 ; les tableaux des chiffres d'affaires 2015 à 2019 des sociétés Pacific Granit et AZ Décès, annexe 92, cote 891.

<sup>115</sup> Voir l'extrait Kbis de la société AZ Décès, annexe 147, cote 274.

<sup>116</sup> Voir l'extrait Kbis de la société Pacific Granit, annexe 148, cote 4360.

<sup>117</sup> Xavier Sercan détient 167 des 500 parts sociales de la société PFN (voir le procès-verbal de l'assemblée générale ordinaire de PFN du 13 décembre 2018, annexe 174, cote 4381).

<sup>118</sup> Voir le procès-verbal de l'assemblée générale ordinaire de la société Art Construction du 13 décembre 2018, annexe 175, cote 4389 ; l'audition du gérant des sociétés AZ Décès et Pacific Granit, annexe 91, cote 797.

<sup>119</sup> Voir l'audition des gérants de la société PFN : annexe 113, cote 956 à 958.

- La facturation services funéraires imposés aux familles de patients décédés à la clinique.
- D'autre part, la répartition des tours de garde prévus par les plannings de permanence du CHT et du CHS entre la société PFC et les sociétés AZ-Décès et Pacific Granit.

### **1. La confusion entretenue auprès des familles par la société PFC entre ses activités déléguées par la clinique Kuindo-Magnin et ses activités de pompes funèbres**

81. Dans le cadre de sa mission, le gestionnaire de la salle de dépôt des corps déplace les corps des défunts depuis la chambre en service de soins vers la salle de dépôt de corps de la clinique Kuindo-Magnin.
82. Selon la notification de griefs, le personnel soignant de la clinique Kuindo-Magnin ne se contente toutefois pas d'informer les familles que la société PFC s'occupera de transférer le corps de leur proche vers la salle de dépôt de corps de la clinique. Au contraire, il dirige les familles vers cette société, leur indiquant qu'il s'agit d'une société de pompes funèbres qui pourra prendre en charge le corps de leur proche en dehors de la clinique.
83. A cet égard, l'un des proches d'un patient décédé à la clinique Kuindo-Magnin a déclaré au service d'instruction : « Le personnel de la clinique nous a orienté vers PFC. [...] Le personnel soignant nous a informé que nous avons 2 heures pour choisir une entreprise de pompes funèbres car le corps devait quitter la clinique, et nous a proposé PFC. Pour moi il y a un schéma tracé, la clinique nous propose une formule « clef en main » avec le choix de PFC. Nous n'avions pas en 2 heures, le temps de faire les démarches pour choisir une entreprise »<sup>120</sup> (soulignement ajouté). Ce témoignage est corroboré par le témoignage d'une autre famille ayant perdu un proche décédé à la clinique qui a également déclaré au service d'instruction : « Lorsque l'infirmière m'a contactée, il me semble qu'elle m'a parlé d'une convention avec la société PFC. [...] De ce que j'ai compris, c'est que la société PFC était celle qui s'occupait de tous les patients décédés à la clinique »<sup>121</sup> (soulignement ajouté).
84. La notification de griefs soutient également que la société PFC alimenterait le risque de confusion sur sa qualité à la clinique Kuindo-Magnin en se présentant elle-même auprès des familles comme la société de pompes funèbres en charge des patients décédés dans cet établissement de santé.
85. Cela ressort du témoignage d'une famille ayant déclaré : « l'agent de la société de pompes funèbres arrive dans la chambre de ma mère, [...]. Elle me dit que maintenant que la société PFC a été appelée, c'est elle qui prendra en charge le corps de ma mère. [...] Lorsque mes sœurs se sont rendues à l'agence PFC de Belle-Vie, on leur a confirmé qu'il n'était pas possible de changer d'opérateur funéraire »<sup>122</sup>(soulignement ajouté).
86. Ce témoignage est corroboré par le témoignage d'une autre famille ayant indiqué au service d'instruction : « Je me suis rendu à la clinique Magnin et 20 minutes après une dame est venue dans la chambre pour me proposer les services de la société PFC. La dame m'a indiqué que PFC prend tout en charge et que je n'avais qu'à remplir les papiers, qu'il n'y a rien à faire juste remplir le dossier. Elle m'a indiqué que PFC s'occupait du transport du corps vers les frigos de la clinique, puis de la clinique vers la morgue de Nouméa »<sup>123</sup> (soulignement ajouté).

<sup>120</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 2 : annexe 32, cote 162.

<sup>121</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 4 : annexe 36, cote 183.

<sup>122</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 1 : annexe 30, cote 152.

<sup>123</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 3 : annexe 34, cote 172.

## 2. La captation de clientèle par la société PFC à la clinique Kuindo-Magnin

87. Selon la notification de griefs, la société PFC ne se présente pas seulement comme la société chargée du transport de corps de la chambre du défunt vers la salle de dépôt de corps auprès des familles de patients décédés à la clinique, mais leur propose également l'ensemble de ses services funéraires.
88. Cela ressort notamment du témoignage d'une famille ayant déclaré au service d'instruction : « *Lorsque l'agent de la société de pompes funèbres arrive dans la chambre de ma mère, elle me sort des dépliants commerciaux* »<sup>124</sup>, précisant également : « *J'ai signé un papier auprès de l'agent PFC directement dans la chambre où ma mère était à la clinique, puis d'autres papiers à l'agence PFC à Belle-Vie pour le choix du cercueil et d'autres prestations funéraires. Le personnel soignant nous a transmis une copie du certificat de décès. Ce certificat a été transmis à PFC qui a emmené le corps à la morgue dans la foulée.* » (Soulignements ajoutés)<sup>125</sup>.
89. Ce témoignage est par ailleurs corroboré par le témoignage d'une autre famille ayant indiqué au service d'instruction : « *Lorsque je suis arrivé à la clinique, [PRENOM] était en train de remplir les papiers pour PFC afin qu'ils puissent enlever le corps, à l'accueil du service de soins à côté de la chambre du défunt* »<sup>126</sup>.
90. De la même manière, une autre famille a déclaré : « *Je me suis rendu à la clinique Magnin et 20 minutes après une dame de PFC est venue dans la chambre pour me proposer les services de la société PFC. [...] J'ai dit à cette dame que je n'avais pas la tête à remplir des papiers, et que je trouvais déplacé de venir tout de suite après le décès. Je lui ai demandé d'attendre. La dame a attendu 5 minutes pour revenir plus insistante, j'ai alors accepté de signer, cela s'est fait sur une petite table dans la chambre à côté du défunt. Je n'ai pas compris sur le coup ce que je venais de signer. L'après-midi on nous a fait venir à l'agence PFC de « Belle-Vie » pour signer d'autres papiers*<sup>127</sup>. »
91. En outre, lors de la visite de la salle de dépôt de corps de la clinique<sup>128</sup>, le service d'instruction a relevé la présence d'un document commercial à en-tête PFC sur la table où se trouve le registre de traçabilité des corps de la clinique Kuindo-Magnin. Ce document a ensuite été communiqué par la clinique au service d'instruction<sup>129</sup>.
92. Ce document vierge, composé de deux pages à remplir, prévoit plusieurs rubriques, notamment<sup>130</sup> :
- Une rubrique « *INTERLOCUTEUR* » pour les coordonnées du proche de la personne décédée ;
  - Une rubrique « *OBSEQUES* » pour les coordonnées de la personne décédée ;
  - Une rubrique « *SERVICES* » avec le type de cercueil à renseigner, trois cases « *Catholique* », « *Protestant* » et « *Autres* » à cocher et un tableau avec les lignes « *LIEU* », « *DATE* », « *HEURE* » et « *CONCESSION* » à compléter, pour les colonnes « *INHUMATION TERRE* », « *INHUMATION CAVEAU* », « *INCINERATION* » et « *EXHUMATION* » ;
  - Une rubrique « *MODALITES DE REGLEMENTS* » ;
  - Une rubrique « *REGLEMENTS CHÈQUES -ESPECES – CB – VIREMENTS* ».

<sup>124</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 1 : annexe 30, cote 152.

<sup>125</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 1 : annexe 30, cote 153.

<sup>126</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 2 : annexe 32, cote 163.

<sup>127</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 3 : annexe 34, cotes 172 à 173.

<sup>128</sup> Voir le procès-verbal d'audition du directeur d'exploitation de la Clinique Kuindo-Magnin, annexe 07, cote 16.

<sup>129</sup> Voir la copie du document à en-tête PFC, annexe 15, cotes 47 à 49.

<sup>130</sup> *Ibid.*

93. Or, le directeur général d'exploitation de la clinique a indiqué à propos de ce document commercial de la société PFC que : « *ce dossier n'appartient pas à la clinique et ne devrait pas se trouver dans nos locaux* »<sup>131</sup>.

### **3. La captation de clientèle par téléphone au moyen des coordonnées collectées à la clinique Kuindo-Magnin**

94. En sa qualité de gestionnaire de la salle de dépôt réfrigérée, la société PFC dispose des coordonnées des familles des patients décédés de la clinique, conformément aux conventions de prestation de services conclues avec la clinique<sup>132</sup>. Dans ces conditions, il lui appartient de contacter ces familles par téléphone, lorsque ces dernières ne se sont pas présentées à la clinique, pour leur indiquer qu'elle a récupéré le corps et qu'elles peuvent choisir un opérateur funéraire pour organiser les obsèques.
95. Selon la notification de griefs, la société PFC profiterait de ce contact auprès de la famille des défunts pour proposer ses propres services funéraires sans leur rappeler qu'elle peut, le cas échéant, s'adresser à la concurrence.
96. C'est notamment ce qui ressort du témoignage d'une famille qui, n'ayant pas pu se rendre à la clinique avant que le corps de son proche n'ait été transporté vers la salle de dépôt de corps de l'établissement, a été contactée directement par la société PFC afin qu'elle se rende à l'agence PFC de Belle-Vie<sup>133</sup> : « *Le [JOUR] Juillet 2020, à 8h14 du matin, l'infirmière m'appelle pour m'informer que mon père est décédé et que le corps de mon père sera transféré dans les frigos de PFC. J'étais sous le choc. Je n'ai pas vraiment enregistré ce que l'infirmière m'a dit. Ils m'ont précisé que les pompes funèbres allaient m'appeler. Dans la foulée j'ai pris contact avec mes frères et sœurs. J'ai quitté mon lieu de travail à [LIEU], puis je suis allé chercher mes enfants à l'école et c'est aux environs de 9h15 que l'agence PFC de Belle-Vie m'a contactée. J'étais sous le choc, je sais juste qu'elle m'a dit que l'agence fermait à 17h et qu'il fallait apporter du linge. [...] Une fois les locaux ouverts, on nous a installés, fait voir les différents cercueils qu'ils proposaient. Ils nous ont demandé de quelle mutuelle mon père était. Ils m'ont dit que la mutuelle prendrait en charge une partie des obsèques. On a choisi le cercueil. [...].*
- Je ne savais pas comment les choses se passaient à l'occasion d'un décès. C'était tout nouveau pour nous. Après coup, je me suis rendu compte qu'il y avait d'autres sociétés de pompes funèbres, pas seulement PFC. Je considère qu'on n'a pas eu le choix à la clinique* »<sup>134</sup>.
97. De la même façon, une autre famille a déclaré au service d'instruction avoir été démarchée directement par la société PFC par téléphone à la suite du décès alors qu'elle avait déjà mandaté une autre société de pompes funèbres à la clinique pour réaliser les obsèques : « *J'ai reçu un coup de téléphone d'une salariée de la société qui avait transporté ma fille de sa chambre vers la salle de dépôt réfrigérée de la clinique, qui m'a indiqué qu'ils avaient pris en charge le corps de ma famille [fille] et qu'il fallait passer à l'agence pour régler les détails. Je savais que ma fille n'était pas chez eux. J'ai vu la société de pompes funèbres que j'avais choisie prendre le corps de ma fille à la clinique* »<sup>135</sup>. Ce témoignage a été confirmé en séance par son auteur ayant demandé à être entendu comme témoin.

---

<sup>131</sup> Voir le courrier du directeur général d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin du 7 octobre 2020, annexe 12, cote 43.

<sup>132</sup> Voir l'article 4 des conventions de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4641 ; et 2021 : annexe 134, cote 1118.

<sup>133</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 4 : annexe 36, cote 182.

<sup>134</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 4 : annexe 36, cotes 182 et 183.

<sup>135</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 5 : annexe 38, cote 192.



#### 4. Les prestations funéraires imposées aux proches des patients décédés à la clinique Kuindo-Magnin

98. Selon la notification de griefs, la société PFC imposerait certaines prestations funéraires aux familles des patients décédés à la clinique Kuindo-Magnin sans leur demander au préalable leur accord.
99. Cela ressort notamment du témoignage d'une famille ayant déclaré au *service* d'instruction : « *Le [JOUR] juillet 2020, à 8h14 du matin, l'infirmière m'appelle pour m'informer que mon père est décédé et que le corps de mon père sera transféré dans les frigos de PFC. [...] Je n'ai signé aucun papier pour que le corps de mon père quitte la clinique. Il a été transféré directement à PFC* »<sup>136</sup>. Il convient de préciser que l'appel de l'infirmière a eu lieu trois heures après le décès<sup>137</sup>.
100. Or, la procédure interne de la clinique ne prévoit le transfert du corps de la clinique vers les caissons réfrigérés propres de la société PFC qu'« *en cas d'indisponibilité* »<sup>138</sup> et en dehors des heures d'ouverture du CFM de Nouméa ou de la chambre funéraire de Païta<sup>139</sup>.
101. En l'espèce, le registre de traçabilité de la clinique Kuindo-Magnin ne mentionnait aucun autre décès que celui du défunt de la famille n°4 à 5h15 alors que le registre du CFM indiquait que trois décès avaient été enregistré le même jour, l'un à 5h15 et deux autres au même nom à 7h45.
102. En tout état de cause, à 8h15 du matin, le CFM de Nouméa était ouvert et aurait pu accueillir le corps du défunt décédé à 5h15 à la clinique, à supposer que la salle de dépôt de corps ait été indisponible. Or, la société PFC a décidé d'elle-même de transporter le corps dans l'un de ses caissons frigorifiques sans demander la permission à la famille du défunt.
103. La notification de griefs relève en outre qu'aucune mention relative au corps d'un patient décédé le même jour ne figure sur le registre de traçabilité de la clinique Kuindo-Magnin<sup>140</sup>, de sorte que le corps du défunt concerné n'est potentiellement jamais passé par la salle de dépôt réfrigéré de la clinique, lequel constitue pourtant un « passage obligé » selon la procédure mise en place par cet établissement de santé.
104. La famille a ensuite indiqué au service d'instruction s'être rendue à l'agence PFC de Belle-Vie le lendemain : « *L'agence étant fermée à notre arrivée, on a dormi à l'auberge de jeunesse à Nouméa. Le lendemain matin, on était sur le parking de Belle-Vie. Une fois les locaux ouverts, on nous a installés, fait voir les différents cercueils qu'ils proposaient. Ils nous ont demandé de quelle mutuelle mon père était. Ils m'ont dit que la mutuelle prendrait en charge une partie des obsèques. On a choisi le cercueil.* »<sup>141</sup>.
105. C'est à cette occasion que la famille a signé un mandat à la société PFC donnant « *tout pouvoir à Pompes Funèbres Calédoniennes [...] pour effectuer pour moi et en mon nom, toutes les démarches et formalités de quelque nature qu'elles soient et pour payer toutes les sommes que nécessitent l'organisation et l'exécution du convoi funéraire de M. [NOM]* »<sup>142</sup>, soit le lendemain de son transfert dans l'un des caissons réfrigérés de PFC.
106. Or, les « *Frais de caisson frigorifique PFC* » correspondant à une journée de « *LOCATION DE CAISSON FRIGORIFIQUE ADULTE* » ainsi que des frais de « *Transport avant mise en bière* »

<sup>136</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 4 : annexe 36, cotes 182 et 183.

<sup>137</sup> Voir les certificats liés au décès du proche de la famille 4 : annexe 130, cote 4489 à 4491.

<sup>138</sup> Voir les procédures de prise en charge d'un décès à la Clinique Kuindo-Magnin : annexe 10, cote 34 ; annexe 17, cote 57.

<sup>139</sup> *Ibid.*

<sup>140</sup> Voir le registre de traçabilité des corps de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 19, cotes 73 à 129.

<sup>141</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 4 : annexe 36, cotes 183.

<sup>142</sup> Voir le mandat de la famille 4 à la société PFC : annexe 128, cote 4488.

correspondant au « *TRANSPORT AVANT MISE EN BIÈRE JOUR INTRA MUROS* » et à une « *HOUSSE BIODEGRADABLE BLANCHE ADULTE REF 459 #* » ont été facturés à la famille 15 952 F.CFP, 9 720 F.CFP et 26 147 F.CFP respectivement<sup>143</sup> alors même qu'elle n'avait pas donné son accord pour un tel transfert.

107. Ce comportement de la société PFC ressort également du témoignage d'une autre famille ayant déclaré : « *Une heure après le décès, [PRENOM] était à la clinique avec PFC qui lui a fait signer les papiers.*

*Lorsque je suis arrivé à la clinique, [PRENOM] était en train de remplir les papiers pour PFC afin qu'ils puissent enlever le corps [...].*

*On nous a demandé ensuite de passer à l'agence PFC de « Belle-Vie » pour finaliser les documents. [...].*

*Le décès a eu lieu à 19 heures environ. Le corps a été enlevé par PFC aux alentours de 21 heures. PFC nous a informé que, compte tenu de la fermeture de la morgue de Nouméa, le corps a été entreposé dans les frigos de PFC »<sup>144</sup>.*

108. Comme vu *supra*, le transfert vers l'un des caissons réfrigérés de la société PFC n'est prévu par la clinique qu'« *en cas d'indisponibilité* »<sup>145</sup>.

109. Or, à la date du décès du défunt concerné, soit le 18 avril 2020, un seul corps se trouvait dans la salle de dépôt réfrigérée selon le registre de la clinique Kuindo-Magnin<sup>146</sup>, alors que cette dernière dispose d'« *1 caisson, pour 2 corps* »<sup>147</sup>.

110. La famille a par ailleurs indiqué au service d'instruction : « *PFC nous a proposé de changer d'opérateur mais on nous a informé de l'obligation, dans tous les cas, de régler la prestation d'entreposage dans les frigos de PFC* »<sup>148</sup> (soulignement ajouté). Or, cette prestation n'avait pas été demandée par la famille.

111. Ainsi, des « *Frais de caisson frigorifique PFC* »<sup>149</sup> correspondant à une journée de « *LOCATION DE CAISSON FRIGORIFIQUE ADULTE* »<sup>150</sup> ainsi que des frais de « *Transport avant mise en bière* »<sup>151</sup> correspondant au « *TRANSPORT AV.M.B JOUR GD NEA BOULARI / KOUTIO PEAGE #* »<sup>152</sup> et à une « *HOUSSE BIODEGRADABLE BLANCHE ADULTE REF 459 #* »<sup>153</sup> ont été facturés à la famille 15 952 F.CFP, 9 720 F.CFP et 33 213 F.CFP respectivement, sans son accord<sup>154</sup>.

112. De la même manière, la société PFN, concurrente de la société PFC, a rapporté au service d'instruction un comportement similaire de la société PFC à la clinique Kuindo-Magnin : « *Un proche de M. [PRENOM NOM], décédé à la clinique le [JOUR] août 2020 à 14h, m'avait contacté pour que je m'occupe du corps. Il m'avait transmis le mandat avec sa carte d'identité par iphone. Je me suis permis de contacter PFC pour récupérer le corps de M. [NOM] à la clinique. PFC m'a répondu qu'il prenait en charge le corps. Le corps avait été déplacé, sans mandat, dans la morgue*

<sup>143</sup> Voir la facture de la famille 4 : annexe 126, cote 4485 à 4486.

<sup>144</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 2, annexe 32, cote 163.

<sup>145</sup> Voir les procédures de prise en charge d'un décès à la Clinique Kuindo-Magnin : annexe 10, cote 34 ; annexe 17, cote 57.

<sup>146</sup> Voir le registre de traçabilité des corps de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 19, cotes 75 à 78.

<sup>147</sup> Voir l'audition du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 07, cote 16.

<sup>148</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 2, annexe 32, cote 163.

<sup>149</sup> *Ibid.*

<sup>150</sup> *Ibid.*

<sup>151</sup> *Ibid.*

<sup>152</sup> *Ibid.*

<sup>153</sup> *Ibid.*

<sup>154</sup> Voir la facture de la famille 2 : annexe 124, cotes 4482 à 4483.

*privée de PFC. Le proche de M. [NOM] a été menacé par PFC pour qu'il soit mandaté.* »<sup>155</sup>.  
Contacté par le service d'instruction, ce proche n'a toutefois pas souhaité être auditionné.

113. L'Autorité constate que ces témoignages corroborent certaines observations présentées dans le rapport d'enquête de la Direction des affaires économique sur « L'état des lieux des pratiques, des tarifs et de la réglementation en vigueur pour les services de pompes funèbre en Nouvelle-Calédonie » qui indiquait déjà que : « *« Si la morgue municipale est fermée, après 22h00, le corps est conservé par le prestataire en chambre froide privée et remis à la morgue municipale le lendemain matin. Cela suppose que le prestataire chargé de récupérer le défunt possède une chambre froide privative. Aujourd'hui, seules deux sociétés disposent de chambre froide privative, il s'agit de « Pompes Funèbres Nouméennes » et de « Pompes Funèbres Calédoniennes. Dès lors, la question se pose de la destination du corps du défunt lorsque l'entreprise chargée de l'enlèvement du corps le fait après 22h00 et qu'elle ne possède pas de chambre mortuaire à son nom. Selon les acteurs du secteur, cela donne lieu à des arrangements entre pompes funèbres, arrangements desquels la famille est exclue, et qui engendre des frais de garde qui viennent s'ajouter à celui du transport (la prestation ne pouvant être gratuite) »*<sup>156</sup> (Soulignement ajouté).
114. Interrogé sur ce point, l'enquêteur de la DAE avait précisé au cours de son audition : « *Talo transport et Yann Tixier m'ont parlé des arrangements, il y a manifestement un monnayage des corps. Ce que je pense c'est que ceux qui ont une chambre froide PFC et PFN monnayent « l'achat du défunt ». De ce qui m'en a été dit c'est surtout PFC qui pratiquerait ce genre de choses. Ce qui m'a été dit également c'est que si le corps n'est pas transporté dans une chambre froide après 22heures et que l'entreprise veut garder le corps, est conservé dans le véhicule jusqu'au lendemain matin »*<sup>157</sup> (Soulignement ajouté).

## **5. Les contrats conclus entre les sociétés PFC et AZ Décès pour le transport de corps avant mise en bière depuis le CHT et le CHS.**

115. Au cours de son audition, le gérant de la société PFC a déclaré au service d'instruction : « *AZ Décès est une émanation de Pacific Granit qui nous vend son tour de garde annuellement* »<sup>158</sup>.
116. Le gérant de la société AZ décès l'a confirmé au cours de son audition, déclarant : « *La société AZ Décès a une convention avec PFC pour des prestations de transport de corps* »<sup>159</sup>, précisant : « *Par tour de garde, la société AZ Décès doit avoir 6 ou 7 appels en moyenne mais c'est très variable. Quand je suis appelé, deux situations sont possibles : si je suis de garde, je prends les informations et je renvoie la demande vers PFC (j'ai une convention que je vous transmettrai), si c'est hors-garde je ne peux pas intervenir et c'est alors le Médipôle qui appelle une autre société* »<sup>160</sup>.
117. Il ressort en effet de l'instruction que les sociétés PFC et AZ décès ont conclu chaque année, entre 2013 et 2020, un « CONTRAT DE TRANSPORT OCCASIONNEL » afin que la société PFC

<sup>155</sup> Voir l'audition du gérant de PFN : annexe 113, cote 964.

<sup>156</sup> Voir le rapport de la DAE : annexe 111, cote 4542.

<sup>157</sup> Voir l'audition de l'enquêteur de la DAE : Annexe 110 cote 933.

<sup>158</sup> Voir l'audition du gérant de la société PFC : annexe 44, cote 1011.

<sup>159</sup> Voir l'audition du gérant de la société AZ décès, annexe 91, cote 799.

<sup>160</sup> *Ibid.*, cote 802.

réalise le transport de corps avant mise en bière des patients décédés du CHT et du CHS lorsque la société AZ décès est de garde<sup>161</sup> selon le planning de ces deux établissements de santé<sup>162</sup>.

118. Ces huit contrats de transports sont rédigés dans des termes identiques<sup>163</sup>, à l'exception :
- Des semaines de garde de la société AZ Décès visées et de la rémunération prévue dans chacun de ces contrats ;
  - D'un article 7 stipulant que : « *Pour soulager l'équipe du terrain, la société AZDC Pompes funèbres assurera les transports de nuit lors de sa semaine de garde. Lorsqu'il lui sera demandé par le directeur de la SNC Pompes Funèbres Calédoniennes* »<sup>164</sup> dans les conventions 2015, 2016 et 2017 ;
  - D'un article 6 stipulant que : « *La convention peut être dénoncée et résiliée par l'une ou l'autre des 2 parties en respectant un délai d'une semaine après chaque garde. La société AZ DECES POMPES FUNEBRES SARL ou SNC Pompes Funèbres Calédoniennes pourra dénoncer la convention, avant son expiration, sans que l'autre partie puisse prétendre à indemnités, par lettre en envoi recommandé avec accusé de réception* »<sup>165</sup>, dans la convention de 2019.
119. Ces contrats prévoient que la société PFC assure la permanence de la société AZ Décès au CHT durant ses cinq semaines de garde en 2013, 2014 et 2016, ainsi que ses quatre semaines de garde en 2015, 2017, 2018, 2019 et 2020<sup>166</sup>.
120. Ces mêmes contrats de transport prévoient que la société PFC assure la permanence de la société AZ décès au CHS durant ses semaines de garde, lesquelles sont soit expressément stipulées<sup>167</sup> soit visées à travers les mentions : « *Attente liste du 1<sup>er</sup> semestre des gardes du CHS Albert Bousquet* » et « *Attente liste du 2<sup>ème</sup> semestre des gardes du CHS Albert Bousquet.* »<sup>168</sup>.
121. L'article 3 de ces contrats stipule par ailleurs que : « *Pendant les semaines du présent contrat de transport occasionnel et pour les besoins de son exécution, SNC Pompes Funèbres Calédoniennes aura l'usage du téléphone portable de la société AZ Décès - Pompes Funèbres (n° 79 08 48) que ce dernier met à sa disposition et dont il en fera usage en bon père de famille* »<sup>169</sup>.
122. L'article 4 de ces contrats prévoit également que : « *SNC Pompes Funèbres Calédoniennes utilisera, à l'exception du téléphone portable qui lui est remis, tous ses biens et matériels professionnels pour les besoins du transport. Il fera son affaire personnelle de toutes les formalités administratives relatives au remplacement.* »<sup>170</sup>.
123. Enfin, l'article 7 prévoit que la société AZ Décès percevra de la société PFC une somme comprise entre 2,52 et 3,15 millions de francs CFP en fonction des années<sup>171</sup>.

---

<sup>161</sup> Voir les contrats de transports conclus entre les sociétés PFC et AZ décès de 2013 à 2020, annexe 70, cotes 553 à 563 et 1133 à 1168.

<sup>162</sup> Voir les plannings d'opérateurs funéraires de garde au CHT de 2013 à 2020, annexe 105, cotes 908 à 917 ; les plannings d'opérateurs funéraires de garde au CHS de 2013 à 2016, annexes 158 à 166, cotes 4402 à 4403, 4405 à 4406, 4408 à 4409, 4411 à 4412, 4414 à 4415, 4417 à 4418, 4422 à 4423, 4425 à 4426.

<sup>163</sup> Voir les contrats de transports conclus entre les sociétés PFC et AZ décès de 2013 à 2020, annexe 70, cotes 553 à 563 et 1133 à 1168.

<sup>164</sup> Voir l'article 7 des contrats de transport conclus entre les sociétés PFC et AZ décès de 2013 à 2020, annexe 70, cotes 1155, 1161 et 1167.

<sup>165</sup> Voir l'article 6 du contrat de transport 2019 conclu entre les sociétés PFC et AZ décès, annexe 70, cote 1142.

<sup>166</sup> Voir les contrats de transports conclus entre les sociétés PFC et AZ décès entre 2013 et 2020, annexe 70, cotes 555, 560, 1134, 1140, 1146, 1152, 1158 et 1164.

<sup>167</sup> *Ibid.*

<sup>168</sup> *Ibid.*

<sup>169</sup> *Ibid.*

<sup>170</sup> *Ibid.*

<sup>171</sup> *Ibid.*

124. La notification de griefs en conclut que ces conventions ont eu pour objet de confier à la société PFC, contre rémunération, les transports de corps avant mise en bière au départ du CHT et du CHS qui devaient être assurés par la société AZ Décès lorsque les familles des patients décédés dans ces deux établissements n'ont pas exprimé le choix d'un opérateur funéraire et qu'il en résulte une entente anticoncurrentielle de répartition de marché.

#### **D. Les griefs notifiés**

125. Le 19 août 2021, le service d'instruction a notifié les griefs suivants :

**« Grief n° 1 :**

*Il est fait grief :*

- *A la société PFC, en tant qu'auteur de la pratique ;*
- *Aux sociétés Stok et Granipose en tant que sociétés mères de PFC ;*

*D'exploiter de façon abusive, sur le marché des services funéraires proposés aux familles, sa position dominante détenue sur le marché de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin depuis le 30 mars 2020 et jusqu'à la date de la présente notification de griefs :*

- *En se présentant auprès des familles des patients décédés à la clinique comme une société de pompes funèbres alors qu'elle intervient en qualité de gestionnaire de la salle de dépôt de corps de cet établissement de santé, d'une part ;*
- *En se présentant comme la société de pompes funèbres désignée par la clinique, d'autre part.*

*Cet ensemble de comportements, ayant consisté à entretenir la confusion auprès des familles entre les activités de la société PFC et portant atteinte au libre choix des familles pour un opérateur concurrent, constitue une pratique prohibée par l'article Lp. 421-2 du code de commerce ».*

**« Grief n° 2 :**

*Il est fait grief :*

- *A la société PFC, en tant qu'auteur de la pratique ;*
- *Aux sociétés Stok et Granipose en tant que sociétés mères de PFC ;*

*D'exploiter de façon abusive, sur le marché des services funéraires proposés aux familles, sa position dominante détenue sur le marché de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin depuis le 30 mars 2020 et jusqu'à la date de la présente notification de griefs :*

- *En proposant aux familles des patients décédés à la clinique des prestations de services funéraires dans l'enceinte de la clinique au moyen de documents commerciaux, d'une part ;*
- *En usant de moyens de pression auprès de ces familles afin d'être choisie pour assurer le transport de corps avant mise en bière et l'organisation des obsèques des patients décédés, d'autre part.*

*Cet ensemble de comportements, ayant eu pour objet ou pour effet de capter la clientèle de la clinique Kuindo-Magnin, dans les locaux de l'établissement, constitue une pratique prohibée par l'article Lp. 421-2 du code de commerce. »*

**« Grief n° 3 :**

*Il est fait grief :*

- *A la société PFC, en tant qu'auteur de la pratique ;*

- Aux sociétés Stok et Granipose en tant que sociétés mères de PFC ;

*D'exploiter de façon abusive, sur le marché des services funéraires proposés aux familles, sa position dominante détenue sur le marché de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin depuis le 30 mars 2020 et jusqu'à la date de la présente notification de griefs :*

- *En contactant les familles des patients décédés à la clinique Kuindo-Magnin par téléphone, au moyen des coordonnées qu'elle détient en sa qualité de gestionnaire de la salle de dépôt de corps de cet établissement de santé, d'une part ;*
- *En leur proposant de se rendre directement à son agence, d'autre part.*

*Cet ensemble de comportements, ayant eu pour objet ou pour effet de capter la clientèle de la clinique Kuindo-Magnin à distance, constitue une pratique prohibée par l'article Lp. 421-2 du code de commerce ».*

**« Grief n° 4 :**

*Il est fait grief :*

- *A la société PFC, en tant qu'auteur de la pratique ;*
- *Aux sociétés Stok et Granipose en tant que sociétés mères de PFC ;*

*D'exploiter de façon abusive, sur le marché des services funéraires proposés aux familles, sa position dominante détenue sur le marché de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin depuis le 30 mars 2020 : en imposant et facturant aux familles de patients décédés à la clinique Kuindo-Magnin des prestations funéraires - liées au transport de corps avant mise en bière au départ de cet établissement de santé et à la conservation du corps - qu'elles n'ont pas souhaitées et auxquelles elles n'ont pas consenti.*

*Cet ensemble de comportements constitue une pratique prohibée par l'article Lp. 421-2 du code de commerce ».*

**« Grief n° 5 :**

*Il est fait grief :*

- *A la société PFC, en tant qu'auteur de la pratique ;*
- *Aux sociétés Pacific Granit et AZ Décès en tant que co-auteur de la pratique ;*
- *Aux sociétés Stok et Granipose en tant que sociétés mères de PFC ;*

*D'avoir, entre le 26 février 2014 et le 31 décembre 2020, mis en œuvre une entente au moyen de conventions renouvelées chaque année visant, pour la société PFC, à assurer les tours de garde de la société AZ Décès prévus par les plannings de permanence du CHT et du CHS.*

*Cette pratique a eu pour objet de restreindre le nombre d'opérateurs funéraires actifs sur le marché répondant à la demande des établissements de soins ou de séjour qui souhaitent organiser le départ des corps des personnes décédées en leur sein, vers une chambre funéraire, quand les familles ne prennent pas elles-mêmes en mains les opérations funéraires dans de brefs délais. Elle constitue une pratique prohibée par l'article Lp. 421-1 du code de commerce. »*



## II. Discussion

---

126. Le 20 décembre 2021, la société PFC a déposé des observations écrites pour contester l'ensemble des griefs qui lui sont reprochés qu'elle a développé oralement au cours de la séance devant l'Autorité.

### *A. Sur l'existence d'une position dominante détenue par la société PFC*

#### **1. La définition des marchés pertinents**

##### *a. Rappel des principes*

127. L'application de l'article Lp. 421-2 du code de commerce, qui prohibe les pratiques d'abus de position dominante, requiert, au préalable, que les marchés pertinents sur lesquels l'entreprise en cause bénéficie d'une dominance soient définis<sup>172</sup>.
128. 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. En théorie, sur un marché, les unités offertes sont parfaitement substituables pour les consommateurs qui peuvent ainsi arbitrer entre les offreurs lorsqu'il y en a plusieurs, ce qui implique que chaque offreur est soumis à la concurrence par les prix des autres.
129. À l'inverse, un offreur sur un marché n'est pas directement contraint par les stratégies de prix des offreurs sur des marchés différents parce que ces derniers commercialisent des produits ou des services qui ne répondent pas à la même demande et qui ne constituent donc pas, pour les consommateurs, des produits substituables. 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.
130. La délimitation des marchés pertinents se fonde, d'une part, sur un examen des caractéristiques objectives du produit ou du service en cause (caractéristiques physiques, besoins ou préférences des clients, différences de prix, canaux de distribution, positionnement commercial, environnement juridique) et, d'autre part, sur la zone géographique sur laquelle les offreurs exercent une pression concurrentielle effective et pour laquelle l'analyse des éléments tels que les coûts de transport, la distance ou le temps de parcours des acheteurs, les contraintes légales et réglementaires, les préférences des clients sont autant d'indices permettant de circonscrire le marché.
131. Le marché s'apprécie toujours à l'époque des faits considérés, sa délimitation pouvant varier à mesure que les caractéristiques des produits ou services évoluent, de même que les possibilités de substitution, tant du côté de l'offre que du côté de la demande<sup>173</sup>.

##### *b. Application au cas d'espèce*

132. En l'espèce, la notification de griefs retient comme marchés pertinents le marché amont de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique

---

<sup>172</sup> Voir CJCE, n° T-208/01, Arrêt du Tribunal, Volkswagen AG contre Commission des Communautés européennes, 3 décembre 2003.

<sup>173</sup> Voir en ce sens la décision de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 12-D-14 du 5 juin 2012, relative à des pratiques mises en œuvre par Microsoft Corporation et Microsoft France ; l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 27 janvier 2011, n° 2010/08945, SFR SA et France Télécom SA.

Kuindo-Magnin et le marché aval des services funéraires proposés aux familles dans le Grand Nouméa. Elle soutient que la société PFC est en monopole sur le marché amont et qu'elle abuserait de cette situation pour évincer des opérateurs concurrents sur le marché aval qu'elle estime connexe.

133. Dans le cadre de ses observations à la notification de grief, la société PFC soutient que l'analyse de son pouvoir de marché « *ne saurait être limitée au seul marché de la clinique Kuindo-Magnin, et doit nécessairement être appréciée plus largement, sur l'ensemble des établissements de santé du Grand Nouméa, en ce compris le CHT* »<sup>174</sup>.
134. La société PFC souligne que ses parts de marché en matière de « *transport de corps ou d'obsèques* » seraient moins importantes « *sur le marché global de la clinique Kuindo-Magnin et du CHT* » que « *sur le seul marché de la clinique* » pour en déduire que « *la société PFC ne bénéficie pas d'un avantage concurrentiel avéré* »<sup>175</sup>.
- i. Sur l'existence d'un marché amont de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin
135. Comme vu *supra*, en métropole, la prise en charge des corps des patients décédés d'un établissement de santé et la gestion de sa chambre mortuaire sont des missions qui ne peuvent être déléguées par l'établissement de santé à un opérateur privé<sup>176</sup> de sorte qu'un tel marché n'a jamais été défini par l'autorité de la concurrence métropolitaine.
136. Néanmoins, la pratique décisionnelle métropolitaine retient qu'une transaction qui fait se confronter une demande unique et spécifique à une offre plus large constitue un marché en soi, assimilable à un marché fonctionnant par appel d'offres<sup>177</sup>.
137. En matière d'appel d'offre, l'Autorité considère, à l'instar de la pratique décisionnelle métropolitaine<sup>178</sup>, que chaque marché (ou lot) qui donne *lieu* à la confrontation concrète de la demande d'un maître d'ouvrage avec les offres des candidats intéressés doit être considéré comme constituant un marché de référence pour l'examen d'éventuelles pratiques anticoncurrentielles<sup>179</sup>.
138. En l'espèce, la clinique Kuindo-Magnin est un établissement de soins *privé* et, à ce titre, n'est pas soumis aux règles issues de la délibération n° 424 du 20 mars 2019 portant réglementation des marchés publics.
139. Ainsi, la société Clinique de l'Île Nou-Magnin qui exploite la clinique Kuindo-Magnin a pu conclure un contrat de gré à gré avec la *société* PFC afin de lui « *confier la gestion de la salle de dépôt réfrigéré* » à elle seule<sup>180</sup>, sans recourir à un appel d'offres<sup>181</sup>.

---

<sup>174</sup> Annexe 205, cote 5525.

<sup>175</sup> *Ibid.*

<sup>176</sup> Voir l'article L. 2223-19 du CGCT ; l'avis du Conseil d'Etat n° 357 297 du 24 mars 1995.

<sup>177</sup> Voir la décision de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 12-D-16 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de distribution de presse.

<sup>178</sup> Voir en ce sens les décisions du Conseil de la concurrence métropolitain n° 08-D-05 du 27 mars 2008 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des commerces sous douane des aéroports parisiens ; n° 00-D-38 du 20 septembre 2000 relative à des pratiques relevées dans le secteur de la restauration de monuments historiques en Ile-de-France.

<sup>179</sup> Voir l'avis de l'Autorité n° 2019-A-02 du 18 juillet 2019 relatif au renouvellement du contrat de concession de la distribution d'énergie électrique de la commune de Nouméa.

<sup>180</sup> « *La clinique de L'ILE NOU-MAGNIN souhaite confier la gestion de la salle de dépôt réfrigéré à un opérateur extérieur* » (soulignement ajouté) (voir le préambule de la convention de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4641).

<sup>181</sup> « *J'avais contacté le CHT dont le prestataire est Transfunéraire pour établir la convention. Transfunéraires et PFC m'ont contacté, je ne sais plus comment cela s'est fait. PFC m'a paru plus intéressé et a été retenu* » (voir l'audition du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 07, cote 15).

140. Un premier contrat a été signé par les sociétés Clinique de l'Île Nou-Magnin et PFC pour la période allant du 30 mars au 31 décembre 2020<sup>182</sup>, reconduit à l'occasion d'un second contrat couvrant toute l'année 2021<sup>183</sup>.
141. La clinique Kuindo-Magnin a donc, par le biais de ces deux conventions, délégué à la seule société PFC « *la prise en charge et [le] dépôt des personnes décédées à La clinique de l'ILE NOU-MAGIN dans la salle de dépôt réfrigéré dans l'attente de leur transfert vers une <sup>unité</sup> de caisson réfrigéré privée ou vers une chambre funéraire* »<sup>184</sup>, et plus particulièrement :
- La prise en charge 24h/24 et 7j/7 de tous les corps des patients décédés dans les services de soins de la clinique<sup>185</sup> ;
  - Le transfert de chaque corps vers la salle de dépôt de corps<sup>186</sup> ;
  - L'organisation de l'enlèvement des corps par l'opérateur de transport funéraire choisi par la famille<sup>187</sup> ;
142. Dans le cadre des deux conventions précitées, la société PFC doit respecter un cahier des charges pour l'exercice de ces missions, consistant notamment à :
- « *Assure[r] une permanence téléphonique 24h/24h* »<sup>188</sup> ;
  - Placer le corps « *dans une housse sans drap* » avant son transfert vers la salle de dépôt de corps<sup>189</sup>, éventuellement à l'aide d'un « *chariot disponible dans la salle de frigos de la clinique mais manipulation à contrôler dans la circulation des couloirs et entrée/sortie des chambres* »<sup>190</sup> (soulignement non-ajouté) ;
  - Avoir une « *connaissance parfaite des locaux de la clinique* »<sup>191</sup> ;
  - « *Ne jamais interférer auprès des familles dans le choix de leur prestataire* »<sup>192</sup> ;
  - « *Faire trimestriellement un point technique avec les équipes et cadres de santé de CKM afin de prendre en compte les évolutions qui seraient rendues nécessaires* »<sup>193</sup> ;
  - « *Compl[éter] le registre de traçabilité des corps présent dans la salle de dépôt* »<sup>194</sup> et « *veiller au respect de la complétude du cahier de dépôt et de ses évolutions éventuelles* »<sup>195</sup>.
143. L'Autorité en conclut que la demande de la clinique Kuindo-Magnin est strictement limitée à l'établissement de santé, pour les seuls corps des patients décédés dans cet établissement, et

<sup>182</sup> « *La présente convention prendra effet le lundi 30 mars 2020 et se terminera le 31 décembre 2020* » (voir l'article 2 de la convention de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4641).

<sup>183</sup> « *La présente convention prendra effet le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et se terminera le 31 décembre 2021* » (voir l'article 2 de la convention de prestations de services 2021 conclue entre les sociétés Clinique de l'Île Nou-Magnin et PFC, annexe 134, cote 1118).

<sup>184</sup> Voir l'article 1 des conventions de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4641 ; et 2021 : annexe 134, cote 1118.

<sup>185</sup> Voir l'article 3 des conventions de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4641 ; et 2021 : annexe 134, cote 1118.

<sup>186</sup> *Ibid.*

<sup>187</sup> *Ibid.*

<sup>188</sup> Voir l'article 4 des conventions de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4643 ; et 2021 : annexe 134, cote 1119.

<sup>189</sup> *Ibid.*

<sup>190</sup> Voir le mode opératoire en annexe de la convention de prestations de services 2020 : 139, cote 4645

<sup>191</sup> *Ibid.*

<sup>192</sup> Voir l'article 3 de la convention de prestations de services 2021 : annexe 134, cote 1118.

<sup>193</sup> *Ibid.*

<sup>194</sup> Voir l'article 4 des conventions de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4643 ; et 2021 : annexe 134, cote 1119.

<sup>195</sup> Voir l'article 3 de la convention de prestations de services 2021 : annexe 134, cote 1118.

nécessite de respecter un mode opératoire précis et contraignant que seul l'opérateur avec lequel la clinique a conclu une convention peut assurer.

144. Il en résulte que l'organisation de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin par délégation à un opérateur privé dans le cadre de conventions annuelles conclues de gré à gré conduit nécessairement à constater l'existence d'un marché pertinent spécifique.
145. Dans ce contexte, la concurrence entre les opérateurs de pompes funèbres intervient en amont de la signature des conventions, dans le cadre d'une concurrence « pour le marché ». En l'espèce, deux opérateurs de pompes funèbres ont proposé leurs services à la clinique, laquelle a choisi de confier le marché à la société PFC<sup>196</sup>, par deux fois.

ii. Sur le marché aval des services funéraires proposés aux familles

*Le marché de services*

146. La pratique décisionnelle métropolitaine rappelle de façon constante que « 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 »<sup>197</sup>, autrement appelé « marché général des services funéraires proposés aux familles »<sup>198</sup>.
147. Conformément à la pratique décisionnelle, cette définition n'est valable que « lorsque la demande de prestations funéraires est exprimée par les familles et que celles-ci maîtrisent l'ensemble des opérations funéraires à la suite du décès »<sup>199</sup>.
148. En l'espèce, les agents de la société PFC doivent, conformément aux missions déléguées par la clinique Kuindo-Magnin, organiser l'enlèvement des corps des patients décédés depuis la salle de dépôt de corps réfrigéré où ils sont conservés « par l'entreprise de transport choisie par la famille »<sup>200</sup>.
149. S'agissant du choix d'un opérateur funéraire par les familles pour l'enlèvement du corps de leur proche décédé à la clinique, le document interne intitulé « *Prise en charge d'un décès à la Clinique Kuindo-Magnin* » prévoit une « information aux proches sur le choix » par le personnel soignant<sup>201</sup>.
150. Ce document mentionne également que la société PFC appelle « selon le choix des proches »<sup>202</sup> l'opérateur funéraire désigné, « avec convenance d'un horaire de prise en charge »<sup>203</sup>.

---

<sup>196</sup> « J'avais contacté le CHT dont le prestataire est Transfunéraire pour établir la convention. Transfunéraires et PFC m'ont contacté, je ne sais plus comment cela s'est fait. PFC m'a paru plus intéressé et a été retenu » (voir l'audition du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 07, cote 15).

<sup>197</sup> Voir notamment les décisions de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 11-D-14 ; n° 11-D-06 ; la décision du conseil de la concurrence métropolitain n° 08-D-09.

<sup>198</sup> Voir notamment les décisions de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 17-D-13 ; n° 11-D-14 ; n° 11-D-06 ; les décisions du conseil de la concurrence métropolitain n° 08-D-09 ; n° 05-D-39 ; n° 04-D-70 ; n° 04-D-21 ; n° 03-D-33 ; n° 03-D-15 ; n° 00-D-59 précitées.

<sup>199</sup> Voir les décisions n°11-D-14 et 08-D-09 précitées.

<sup>200</sup> Voir l'article 3 des conventions de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4641 ; et 2021 : annexe 134, cote 1118.

<sup>201</sup> Voir la procédure interne de prise en charge des décès à la clinique Kuindo-Magnin du 14 septembre 2020 : annexe 10, cote 34.

<sup>202</sup> *Ibid.*, cotes 35.

<sup>203</sup> *Ibid.*

151. Le directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin a confirmé ce point lors de son audition, précisant : « *Les familles indiquent le choix du prestataire et celui choisi vient à la clinique récupérer le corps* »<sup>204</sup>.
152. Depuis cette audition, la clinique a par ailleurs modifié sa procédure en cas de décès de l'un de ses patients, exigeant désormais une « *traçabilité de la demande et du respect du choix des pompes funèbres* » par le personnel soignant<sup>205</sup>, lequel vérifie que le choix de l'opérateur funéraire par les familles est bien respecté avant l'enlèvement du corps de leur proche vers une chambre funéraire<sup>206</sup>.
153. Ainsi, selon les modalités prévues par la clinique, les familles prennent elle-même en main les opérations funéraires après le décès, lorsque celui-ci est survenue à la clinique Kuindo-Magnin.
154. Dès lors, il y a lieu de considérer l'existence d'un marché général des services funéraires proposés aux familles, en aval du marché de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin.

#### *Le marché géographique*

155. La pratique décisionnelle métropolitaine relève que « *dans la très grande majorité des cas, les personnes décédées sont enterrées à proximité de leur résidence et que les familles font appel, pour l'organisation des funérailles, à des entreprises locales, dont les locaux se trouvent à proximité, selon le cas, du domicile du défunt, de la mairie de déclaration du décès, de la chambre funéraire ou du cimetière* »<sup>207</sup>.
156. Par ailleurs, la pratique décisionnelle métropolitaine souligne également que : « *la seule circonstance que certains corps décédés dans la zone délimitée sont pris en charge par des opérateurs de PF hors zone ne remet pas en question la définition de marché* »<sup>208</sup>.
157. En l'espèce, il apparaît que l'offre est particulièrement concentrée dans le Grand Nouméa.
158. En effet, du côté de l'offre, il existe douze opérateurs de pompes funèbres sur la Grande Terre, dont sept établis dans le Grand Nouméa, parmi lesquels quatre d'entre eux sont des sociétés de pompes funèbres réalisant, à la demande des familles, l'ensemble des prestations de pompes funèbres.
159. Or, sur les sept opérateurs funéraires établis dans le Grand Nouméa, six ont déclaré que leur activité était concentrée dans le Grand Nouméa comprenant les quatre sociétés de pompes funèbres<sup>209</sup>.

<sup>204</sup> Voir le procès-verbal d'audition du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 07, cote 15.

<sup>205</sup> Voir la procédure interne de prise en charge des décès à la clinique Kuindo-Magnin datée du 08 octobre 2020, annexe 17, cote 56.

<sup>206</sup> Voir la ligne du tableau intitulée « *conformité identité et choix du prestataire* » dans la procédure interne de prise en charge des décès à la clinique Kuindo-Magnin, annexe 17, cote 57.

<sup>207</sup> Voir la décision n° 04-D-70 précitée.

<sup>208</sup> *Ibid.*

<sup>209</sup> « *Notre activité est surtout concentrée sur le Grand Nouméa.* » (voir l'audition du gérant de PFC : annexe 44, cote 1008) ; « *La majeure partie de notre activité est concentrée dans le Grand Nouméa.* » (voir l'audition du gérant de PFT, annexe 118, cote 991) ; « *Nos activités sont cependant plus concentrées sur le Grand -Nouméa* » (voir l'audition du gérant de PFN : annexe 113, cote 958) ; Marbrerie Nouméenne intervient « *A 95% dans le grand Nouméa* » (voir l'audition du gérant de Marbrerie Nouméenne : annexe 120, cote 1039) ; « *J'exerce essentiellement sur le Grand Nouméa.* » (voir l'audition de Yann Tixier, annexe 121, cote 1054) ; « *Les sociétés Pacific Granit et AZ Décès interviennent sur tout le Grand Nouméa. La société Pacific Granit intervient parfois dans les villes de La Foa ou de Boulouparis. [...] Sur la Foa et Boulouparis cela doit concerner deux, trois interventions par an. [...] La société AZ Décès peut intervenir en brousse pour du transport de corps mais cela reste très rare* » (voir l'audition de Xavier Sercan, annexe 91, cote 799).

160. Du côté de la demande, il ressort des données du CFM de Nouméa de 2018 et 2019 que plus de 90 % des corps des personnes décédées dans le Grand Nouméa ont été pris en charge par des opérateurs funéraires établis dans le Grand Nouméa pour l'organisation des obsèques.
161. Selon les données du CFM recoupées avec celles de l'ISEE :
- En 2018, 1044 corps de personnes décédées dans le Grand Nouméa et conservées au CFM de Nouméa (hors fœtus) ont été pris en charge par des sociétés de pompes funèbres établies dans le Grand Nouméa sur les 1142 décès enregistrés dans le Grand Nouméa par l'ISEE<sup>210</sup> ;
  - En 2019, 1097 corps de personnes décédées dans le Grand Nouméa et conservées au CFM de Nouméa (hors fœtus) ont été pris en charge par des sociétés de pompes funèbres établies dans le Grand Nouméa sur les 1213 décès enregistrés dans le Grand Nouméa par l'ISEE<sup>211</sup>.
162. Ainsi, 91,4 % et 90,4 % des corps de personnes décédées dans le Grand Nouméa ont été pris en charge par des sociétés de pompes funèbres établies dans le Grand Nouméa pour l'organisation des obsèques en 2018<sup>212</sup> et en 2019<sup>213</sup> respectivement.
163. Il en résulte que tant l'offre que la demande de services funéraires de la part des familles dont les proches sont décédés à la clinique Kuindu Magnin est concentrée dans le Grand Nouméa.
164. Au vu des éléments exposés *supra*, l'Autorité considère que le marché géographique pertinent est celui des services funéraires proposés aux familles du Grand Nouméa<sup>214</sup>.
- iii. Sur l'existence d'un lien de connexité entre les marchés pertinents
165. Comme le rappelle la pratique décisionnelle métropolitaine et européenne, il n'est pas nécessaire que l'abus soit commis sur le même marché que celui sur lequel l'entreprise détient une position dominante, sous réserve que soit établi, d'une part, un lien de connexité suffisant entre le marché dominé et le marché sur lequel est commis l'abus et, d'autre part, un lien de causalité entre la domination et l'abus. Il convient alors de vérifier que les pratiques constatées sur un marché donné et dénoncées comme abusives sont dans un rapport de causalité avec la domination exercée sur un marché connexe. Cette vérification conduit, généralement, à s'assurer que ces deux marchés ont un lien de connexité objectif<sup>215</sup>.
166. Plus particulièrement dans le secteur des pompes funèbres, la Cour d'appel de Paris a considéré que : « *Le marché général des prestations funéraires proposées aux familles* » et « *les marchés particuliers des obsèques dont le corps a été transporté en chambre funéraire à la demande des établissements de soins ou de séjour [...] ont tous un lien de connexité étroit, soit parce qu'ils sont*

<sup>210</sup> Voir le registre du CFM 2018 : annexe 98, cotes 832 à 843.

<sup>211</sup> Voir le registre du CFM 2019 : annexe 100, cotes 855 à 865.

<sup>212</sup> 1044 / 1142 = 91,4 %.

<sup>213</sup> 1213 / 1097 = 90,4 %.

<sup>214</sup> Voir en ce sens la décision du conseil de la concurrence n° 04-D-70 précitée.

<sup>215</sup> Voir en ce sens les arrêts de la Cour d'appel de Paris du 31 mars 2009, n° 2008/11353 et du 22 février 2005, n° 2004/13460 ; la décision de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 17-D-06 du 21 mars 2017 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la fourniture de gaz naturel, d'électricité et de services énergétiques ; les décisions du conseil de la concurrence n° 08-D-09 précitée, n° 04-D-32 du 8 juillet 2004 relative à la saisine de la société More Group France contre les pratiques du groupe Decaux, n° 03-D-35 du 24 juillet 2003 relative à des pratiques mises en œuvre par les laboratoires SANDOZ, et n° 00-D-50 du 5 mars 2001 relative à des pratiques mises en œuvre par la société La Française des jeux dans les secteurs de la maintenance informatique et du mobilier de comptoir ; les arrêts de la Cour de justice des Communautés européennes Commercial Solvents/Commission du 6 mars 1974, 6/73 et 7/73, Rec. p. 223 ; CBEM du 3 octobre 1985, 311/84, Rec. p. 3261 ; Akzo Chemie c/ Commission, C-62/86, Rec. p. I-3359 ; l'arrêt du Tribunal de première instance des Communautés européennes British 39 Airways/Commission du 17 février 2003, T-219/99, Rec. p. II-5917.



*en amont ou en aval les uns des autres, soit parce qu'ils concernent des prestations similaires, à défaut d'être complètement substituables* »<sup>216</sup>.

167. En l'espèce, les opérateurs funéraires de la Nouvelle-Calédonie, actifs sur le marché des prestations funéraires proposées aux familles, offrent leurs services funéraires indifféremment du lieu de décès du défunt, que le décès soit survenu en établissement de santé, maison de retraite, à domicile ou dans un lieu public. Ces opérateurs ont ainsi vocation à offrir leurs services funéraires aux familles des personnes décédées à la clinique Kuindo-Magnin.
168. A cet égard, il n'est pas contesté que lors de l'enlèvement du corps d'un patient décédé à la clinique Kuindo-Magnin, les opérateurs funéraires doivent nécessairement passer par la salle de dépôt réfrigéré de la clinique, laquelle est exclusivement gérée par la société PFC<sup>217</sup>.
169. Le marché de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin se situant en amont du marché des prestations funéraires proposées aux familles, ces deux marchés ont dès lors un lien de connexité étroit.

## **2. La position de monopole la société PFC sur le marché amont**

170. La pratique décisionnelle européenne et métropolitaine définit de façon constante la position dominante comme une « *position de puissance économique détenue par une entreprise qui lui donne le pouvoir de faire obstacle au maintien d'une concurrence effective sur le marché en cause en lui fournissant la possibilité de comportements indépendants dans une mesure appréciable vis-à-vis de ses concurrents, de ses clients et, finalement, des consommateurs* »<sup>218</sup>.
171. En l'espèce, les contrats de prestations de services conclus entre les sociétés Clinique l'Île Nou-Magnin et PFC indiquent en préambule que « *La clinique de L'ÎLE NOU-MAGNIN souhaite confier la gestion de la salle de dépôt réfrigéré à un opérateur extérieur* » (soulignement ajouté)<sup>219</sup>, la convention 2021 précisant : « *Cette gestion a été confié, par convention depuis Avril 2020 à la société SNC PFC* » (soulignement ajouté)<sup>220</sup>.
172. A la lecture de ces deux contrats, la gestion de la salle de dépôt réfrigérée de la clinique Kuindo-Magnin apparaît avoir été confiée à la seule société PFC.
173. A cet égard, la procédure interne de prise en charge d'un décès à la clinique Kuindo-Magnin prévoit que les tâches correspondant au « *Transfert en chambre mortuaire* »<sup>221</sup> sont confiées à « *Pompes funèbres PFC* »<sup>222</sup>.
174. Il convient également de relever que la société PFC apparaît sur les plannings de permanence internes à la clinique Kuindo-Magnin comme la seule société de pompes funèbres de garde<sup>223</sup>.
175. Par ailleurs, le directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin a déclaré lors de son audition : « *la clinique a passé une convention avec PFC pour préparer le corps dans la chambre*

<sup>216</sup> Voir l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 31 mars 2009 précité.

<sup>217</sup> Voir les développements *supra* relatifs à la position de la société PFC sur le marché amont.

<sup>218</sup> Voir les arrêts CJCE, 14 févr. 1978, aff. C-27/76, *United Brands c/ Commission* ; TPICE, 30 janv. 2007, aff. T-340/03, *France Télécom c/ Commission* ; Trib. UE, 21 janv. 2015, aff. T-355/13, *easyJet Airline c/ Commission* ; Cass. ch. com., 24 nov. 2009, n° 07-21.739.

<sup>219</sup> Voir les contrats de prestations de services conclus entre les sociétés Clinique de l'Île Nou-Magnin et PFC en 2020 : annexe 139, cote 4641 ; et 2021 : annexe 134, cote 1118.

<sup>220</sup> Voir le contrat de prestations de services 2021 : annexe 134, cote 1118.

<sup>221</sup> Voir la colonne « Quoi ? » dans les procédures internes de prise en charge d'un décès à la clinique Kuindo-Magnin des 14 septembre et 08 octobre 2020 : annexe 10, cotes 34 et 35 ; annexe 17, cote 56 et 57.

<sup>222</sup> Voir la colonne « Qui ? » dans les procédures internes de prise en charge d'un décès à la clinique Kuindo-Magnin des 14 septembre et 08 octobre 2020 : annexe 10, cotes 34 et 35 ; annexe 17, cote 56 et 57.

<sup>223</sup> Voir les plannings de permanence de la Clinique Kuindo-Magnin du 25 septembre au 23 octobre 2020, annexe 41, cotes 231 à 235.

*et descendre le corps pour ne pas mobiliser des équipes de soignants* »<sup>224</sup>, précisant : « C'est le prestataire PFC qui s'occupe du transport de corps à destination de la chambre mortuaire, l'équipe soignante se charge simplement des premiers soins » (soulignement ajouté)<sup>225</sup>.

176. Il apparaît ainsi que les missions consistant d'un part, à transférer les corps des patients décédés à la clinique vers sa salle de dépôt réfrigérée, d'autre part, à gérer ladite salle de dépôt réfrigéré, ont été exclusivement confiées à la société PFC par la Clinique Kuindo-Magnin.
177. L'Autorité en conclut que la société PFC est en situation de monopole sur le marché amont de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin qui la conduit à être un point de « passage obligé » pour les autres sociétés de pompes funèbres souhaitant proposer leurs services funéraires aux proches des patients décédés dans cet établissement puisqu'elles doivent alors récupérer les corps dans la salle gérée par PFC.

## **B. Sur le bien-fondé des griefs notifiés**

### **1. Le droit applicable**

178. L'article Lp. 421-2 du code de commerce dispose que : « *Est prohibée, dans les conditions prévues à l'article Lp. 421-1, l'exploitation abusive par une entreprise ou un groupe d'entreprises d'une position dominante sur le marché intérieur ou une partie substantielle de celui-ci. Ces abus peuvent, notamment, consister en refus de vente, en ventes liées, ou en conditions de ventes discriminatoires, ainsi que dans la rupture des relations commerciales établies, au seul motif que le partenaire refuse de se soumettre à des conditions commerciales injustifiées* ».
179. L'exploitation abusive d'une position dominante est une notion objective visant les comportements d'une entreprise en position dominante sur un marché où, du fait précisément de sa présence, le degré de concurrence est déjà affaibli, lorsque ces comportements ont pour effet, actuel ou potentiel, de faire obstacle, par le recours à des moyens différents de ceux qui gouvernent une concurrence normale entre opérateurs économiques, fondée sur les mérites de chacun, au maintien du degré de concurrence existant encore ou au développement de cette concurrence<sup>226</sup>.
180. Il résulte en effet d'une pratique décisionnelle constante des autorités de concurrence métropolitaines que « *[l]a concurrence suppose un certain degré de rivalité et de compétition entre les acteurs d'un marché. Néanmoins, cette lutte pour la conquête de la clientèle n'autorise pas tous les comportements, surtout de la part d'une entreprise qui, détenant une position dominante sur un marché, encourt une responsabilité particulière* »<sup>227</sup>.
181. Une telle responsabilité particulière est notamment justifiée par le fait que l'acteur dominant jouit d'une indépendance dans la détermination de son comportement. Cette indépendance est d'autant plus manifeste lorsque l'acteur est en position de monopole incontesté. Enfin, si l'existence d'une position dominante n'implique en soi aucune pratique anticoncurrentielle, cette situation impose à

<sup>224</sup> Voir l'audition du directeur d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin, annexe 07, cote 15.

<sup>225</sup> *Ibid.*, cote 17.

<sup>226</sup> Voir la décision de l'Autorité n° 2019-PAC-01 du 23 août 2019 portant rejet de la saisine de la société SARL Société de Services des Iles ; voir également en ce sens l'arrêt de la Cour d'appel de Paris n° 2007/20354 du 17 septembre 2008, ADEIC/Stes Orange France SA et France télécom ; l'arrêt de la CJCE, 14 févr. 1978, aff. 27/76, United Brands Cie.

<sup>227</sup> Voir en ce sens les décisions de l'autorité de la concurrence métropolitaine : n° 09-D-14 du 25 mars 2009, relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la fourniture d'électricité, confirmée par l'arrêt de la cour d'appel de Paris du 23 mars 2010 ; n° 09-D-24 du 28 juillet 2009 relative à des pratiques mises en œuvre par France Télécom sur différents marchés de services de communications électroniques fixes dans les DOM ; la décision du conseil de la concurrence n° 07-D-33 du 15 octobre 2007 relative à des pratiques mises en œuvre par la société France Télécom dans le secteur de l'accès à Internet à haut débit.

l'entreprise concernée une responsabilité particulière de ne pas porter atteinte, par son comportement, au marché et *in fine* aux intérêts du consommateur.

182. L'existence d'une position dominante ne prive pas une entreprise placée dans cette position du droit de préserver ses propres intérêts commerciaux, lorsque ceux-ci sont menacés. Pour autant, si cette entreprise a la faculté, dans une mesure raisonnable, d'accomplir les actes qu'elle juge appropriés en vue de protéger ses intérêts, il ne peut être cependant admis de tels comportements lorsqu'ils ont pour objet d'exploiter de manière abusive cette position dominante.
183. En outre, il ressort de la pratique décisionnelle de l'Autorité que lorsqu'une entreprise en position dominante met en œuvre une pratique générant un effet d'éviction de ses concurrents, la circonstance que le résultat escompté n'a pas été atteint ne suffit pas à écarter l'application de l'article Lp. 421-2 du code de commerce<sup>228</sup>.

## 2. Sur l'existence d'un abus de position dominante de la société PFC

### a. Les griefs n° 1 à 4

184. La société PFC est active sur le marché des services funéraires proposés aux familles dans le Grand Nouméa et en concurrence avec six autres opérateurs funéraires dans cette zone.
185. Détenant une position de monopole sur le marché amont de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin, elle est également le premier opérateur de pompes funèbres à pouvoir entrer en contact avec les familles des patients décédés à la Clinique Kuindo-Magnin.
186. La société PFC bénéficie ainsi d'un avantage concurrentiel dont ne bénéficient pas ses concurrents actifs sur le marché des services funéraires proposés aux familles. Etant en situation de monopole sur le marché amont précité, elle encoure une responsabilité particulière de ne pas porter atteinte, par son comportement, à la concurrence sur le marché connexe des services funéraires proposés aux familles, comme le souligne d'ailleurs les articles 4 et 5 de la charte de déontologie annexée à la convention conclue avec la clinique Kuindo Magnin (voir point 29 *supra*)<sup>229</sup>.
187. Or, selon la notification de griefs, la société PFC aurait abusé de sa position dominante à travers quatre pratiques, consistant :
- à avoir entretenu la confusion auprès des familles en se présentant comme la société de pompes funèbres désignée par la clinique Kuindo-Magnin pour s'occuper du corps de leur proche à la sortie de cet établissement de santé (grief n° 1) ;
  - à avoir profité de sa qualité de gestionnaire de la salle de dépôt de corps réfrigéré pour capter la clientèle, d'une part, au contact direct des familles à la clinique Kuindo-Magnin (grief n° 2), d'autre part, par téléphone, au moyen des coordonnées transmises par l'établissement de santé (grief n° 3) ;
  - à avoir usé de sa qualité de gestionnaire de la salle de dépôt de corps pour imposer aux familles de patients décédés à la clinique Kuindo-Magnin des prestations, liées au transport de corps et à la location d'un de ses caissons frigorifiques privés, qu'elles n'ont pas souhaitées.
188. La notification de griefs souligne qu'au regard des données du CFM de Nouméa, la société PFC a pu ainsi assurer davantage de prestations funéraires depuis qu'elle est gestionnaire de la salle de dépôt réfrigéré de la clinique Kuindo Magnin et qu'elle a donc, par ses pratiques abusives sur le marché amont, porter atteinte à la concurrence sur le marché aval.

<sup>228</sup> Voir la décision de l'Autorité n° 2019-PAC-01 précitée.

<sup>229</sup> Voir la charte de déontologie de PFC annexé au contrat de prestations de services 2020 : annexe 139, cote 4644.

## **b. Les moyens soulevés en défense**

189. La société PFC conteste avoir commis un quelconque abus et soutient en substance que :

- i) La confusion des familles serait le fait exclusif du personnel soignant de la clinique qui « *aurait pu sortir de son simple devoir d'information* »<sup>230</sup> ou résulterait de la mauvaise compréhension des familles, si bien que la pratique de confusion ne saurait lui être reprochée ;
- ii) La pratique de captation de la clientèle à la clinique ne serait pas démontrée à l'exception d'un fait isolé commis par une salariée, licenciée depuis lors par la société PFC. Celle-ci soutient par ailleurs que la salle de dépôt de corps où le service d'instruction a constaté la présence de ses documents commerciaux n'est pas accessible au public et que « *les numéros de téléphone et l'adresse de PFC ne figuraient pas sur ce document commercial à en-tête de PFC* »<sup>231</sup>, de sorte qu'ils n'auraient pas pu être utilisés par les familles pour la contacter ;
- iii) La pratique de captation de la clientèle par téléphone ne serait pas non plus démontrée. Le seul témoignage versé au dossier résulterait, en fait, d'un « *problème de communication du personnel soignant auprès de la famille* »<sup>232</sup>, la société PFC n'ayant que peu ou « *pas accès aux coordonnées téléphoniques des familles* »<sup>233</sup> ;
- iv) La pratique consistant à imposer et à facturer aux familles des patients décédés à la clinique des prestations funéraires qu'elles n'ont pas souhaitées ni consenties ne serait pas avérée : le transport et l'entreposage de corps avant mise en bière par la société PFC s'expliquerait par la simple mise en œuvre « *du contrat de gestion de la salle de dépôt de corps [qui] prévoit le transfert dans les installations frigorifiques de la société PFC en cas de manque de place* »<sup>234</sup>. Concernant le défunt de la famille n°4, la société PFC soutient qu'au regard du registre du CFM de Nouméa ayant enregistré 3 décès le même jour à clinique, la salle de dépôt de corps était indisponible et que, même si le CFM était ouvert, « *un corps ne peut pas être admis au centre funéraire municipal, sans mandat express de la famille* »<sup>235</sup>, ce qui justifierait que le corps soit transféré vers ses propres installations frigorifiques dans ces cas-là et que « *la prestation d'entreposage du corps dans les installations frigorifiques de la société PFC [doive] être néanmoins réglée par la famille.* »<sup>236</sup>. Concernant le défunt de la famille n°2, la société PFC soutient que la salle de dépôt de corps était occupée par un autre patient et qu'en tout état de cause « *aucune prestation de transport depuis la salle de dépôt de corps jusqu'aux installations frigorifiques de la société PFC n'a été facturée à la famille par cette dernière* ». Enfin, elle conteste le témoignage de la société PFN, qui est son concurrent et qui n'a pas été confirmé par la famille du défunt ;
- v) L'évolution du nombre de prestations « transport » et « obsèques » de la société PFC, entre les périodes sans contrat et sous contrat de gestion de la salle de dépôt de corps de la clinique, ne traduirait pas une augmentation significative de son activité. Par ailleurs, « *aucun élément objectif* » ne permettrait, selon la société PFC, « *d'affirmer que ces*

---

<sup>230</sup> Annexe 205, cote 5519.

<sup>231</sup> *Ibid.*, cote 5521.

<sup>232</sup> *Ibid.*, cote 5522.

<sup>233</sup> *Ibid.*, cote 5523.

<sup>234</sup> *Ibid.* cote 5520.

<sup>235</sup> *Ibid.* cote 5524.

<sup>236</sup> *Ibid.* cote 5520.

*variations auraient un lien avec l'existence ou non du contrat relatif à la gestion de la salle de dépôt des corps de la clinique Kuindo-Magnin »<sup>237</sup>.*

### **c. La réponse de l'Autorité**

190. S'agissant tout d'abord de la pratique de confusion contestée au i), l'Autorité constate qu'en métropole, le Conseil de la concurrence a considéré qu'il était possible pour un opérateur gestionnaire d'une chambre funéraire dans une commune de conclure une convention de transport des corps des personnes décédées dans une clinique de la commune vers la chambre funéraire dont il est gestionnaire et que son obligation de neutralité vis-à-vis des familles des défunts ne pouvait pas l'empêcher de faire état de la totalité des services qu'il peut offrir aux clients<sup>238</sup>.
191. Toutefois, l'Autorité de la concurrence métropolitaine a par la suite rappelé que les circonstances de fait doivent être prises en compte pour évaluer de manière concrète le risque de confusion dans ce cadre<sup>239</sup>, en insistant de façon récurrente sur la situation de fragilité des familles, fragilité causée par le deuil et la nécessité d'une prise de décision rapide dans le cadre de l'organisation des obsèques et du choix du prestataire<sup>240</sup>.
192. En conséquence, elle a notamment relevé, à l'occasion de la décision n° 17-D-13, que *« dans cette situation de marché, le fait pour une entreprise gestionnaire d'équipements funéraires de service public d'entretenir, par un ensemble de comportements, une confusion dans l'esprit des familles entre ses activités de gestionnaire de ces équipements et celles relevant du secteur concurrentiel peut constituer un abus de position dominante »*<sup>241</sup>. Sont donc sanctionnées, dans les conditions où un opérateur dispose d'un tel avantage concurrentiel, *« les 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 »*<sup>242</sup>.
193. Afin de caractériser l'existence d'un abus, la pratique décisionnelle prend en compte l'accumulation de pratiques dont l'addition renforce le risque de confusion. Ainsi, dans sa décision n° 04-D-70 du 16 décembre 2004, le Conseil de la concurrence a considéré que la pratique de confusion était *« provoquée par la disposition des locaux, les modalités d'accueil des familles ainsi que par le référencement téléphonique »*<sup>243</sup>. Il est au contraire possible d'écarter le risque de confusion dans l'hypothèse d'une pratique isolée. L'autorité métropolitaine a pu ainsi estimer, dans sa décision n° 04-D-21 que *« la présentation d'un numéro d'appel téléphonique 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 »*<sup>244</sup>.
194. Il faut néanmoins souligner que la règlementation métropolitaine interdit à un opérateur funéraire privé, de gérer lui-même une chambre mortuaire installée dans un établissement de santé, à l'instar de la société PFC au sein de la clinique Kuindo Magnin.
195. A cet égard, dans un avis du 24 mars 1995, le Conseil d'Etat a en effet estimé que : *« en prévoyant que les établissements de santé publics ou privés qui remplissent certaines conditions*

<sup>237</sup> *Ibid.* cote 5525.

<sup>238</sup> Voir Adlc, décision n° 08-D-09 précitée.

<sup>239</sup> Voir notamment Adlc, décision n° 11-D-14 précitée.

<sup>240</sup> Voir notamment Adlc, décision 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.

<sup>241</sup> Adlc, décision n° 17-D-13 précitée, point 173.

<sup>242</sup> Voir la décision n° 08-D-09 du 6 mai 2008 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur des pompes funèbres à Lyon et dans son agglomération.

<sup>243</sup> Adlc, décision 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.

<sup>244</sup> Adlc, décision n° 04-D-21 du 17 juin 2004, relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de l'édition et de la vente de logiciels professionnels.

*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 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<sup>er</sup> décembre 1986 relative à la liberté des prix et de la concurrence »<sup>245</sup> (Soulignement ajouté).*

196. Il a ajouté 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 »<sup>246</sup> (Soulignement ajouté).
197. La réglementation métropolitaine est donc beaucoup plus stricte qu'en Nouvelle-Calédonie.
198. En l'espèce, l'Autorité en déduit que la convention de gestion de la salle de dépôt de corps de la clinique Kuindo Magnin confère nécessairement à la société PFC un avantage concurrentiel et commercial en lui octroyant un contact privilégié avec les familles.
199. Dans ces circonstances spécifiques, toute forme de confusion sur les activités de gestionnaire de la salle de dépôt de corps et les autres services funéraires susceptibles d'être proposé par l'opérateur funéraire en situation de monopole sur le marché amont de la gestion de la salle de dépôt de corps apparaît de nature à fausser le jeu de la concurrence sur le marché aval des services funéraires.
200. Or, non seulement, les pièces du dossier confirment que la convention passée entre la clinique et la société PFC est susceptible de laisser croire au personnel soignant que la société PFC est l'opérateur de pompes funèbres désigné par la clinique auprès duquel les familles doivent s'adresser<sup>247</sup>, mais deux autres témoignages de familles confirment que la société PFC ne se contente pas de se présenter comme le gestionnaire de la salle de dépôt de corps de la clinique et leur propose d'emblée ses services et ses dépliants commerciaux sur le lieu même du décès<sup>248</sup>.
201. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments et de la responsabilité particulière incombant à la société PFC en tant que seul gestionnaire de la salle de dépôt de corps de la clinique Kuindo Magnin, l'Autorité considère que le moyen consistant à faire porter la responsabilité de la

---

<sup>245</sup> *Ibid.*

<sup>246</sup> *Ibid.*, cote 12246.

<sup>247</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 2 : annexe 32, cote 162 : : « *Le personnel de la clinique nous a orienté vers PFC. [...] Le personnel soignant nous a informé que nous avons 2 heures pour choisir une entreprise de pompes funèbres car le corps devait quitter la clinique, et nous a proposé PFC. Pour moi il y a un schéma tracé, la clinique nous propose une formule « clef en main » avec le choix de PFC. Nous n'avons pas en 2 heures, le temps de faire les démarches pour choisir une entreprise* » et le procès-verbal de déclaration de la famille 4 : annexe 36, cote 183 : « *Lorsque l'infirmière m'a contactée, il me semble qu'elle m'a parlé d'une convention avec la société PFC. [...] De ce que j'ai compris, c'est que la société PFC était celle qui s'occupait de tous les patients décédés à la clinique* ».

<sup>248</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 1 : annexe 30, cote 152 : « *Lorsque l'agent de la société de pompes funèbres arrive dans la chambre de ma mère, elle me sort des dépliants commerciaux [...]. Elle me dit que maintenant que la société PFC a été appelée, c'est elle qui prendra en charge le corps de ma mère. [...] Lorsque mes sœurs se sont rendues à l'agence PFC de Belle-Vie, on leur a confirmé qu'il n'était pas possible de changer d'opérateur funéraire* » et celui de la famille 3, annexe 34, cote 172 : « *Je me suis rendu à la clinique Magnin et 20 minutes après une dame est venue dans la chambre pour me proposer les services de la société PFC. La dame m'a indiqué que PFC prend tout en charge et que je n'avais qu'à remplir les papiers, qu'il n'y a rien à faire juste remplir le dossier. Elle m'a indiqué que PFC s'occupait du transport du corps vers les frigos de la clinique, puis de la clinique vers la morgue de Nouméa* »



confusion sur le personnel soignant ou sur l'incompréhension des familles des défunts doit être écarté.

202. L'Autorité en conclut qu'en favorisant la confusion entre son activité de gestionnaire de la salle de dépôt de corps et ses autres services de pompes funèbres auprès des familles des défunts à la clinique Kuindo Magnin, la société PFC a abusé de sa position dominante et faussé le jeu normal de la concurrence sur le marché des prestations de pompes funèbres dans le Grand Nouméa.
203. S'agissant de la pratique de captation de la clientèle contestée au ii) et au iii), l'Autorité considère d'abord que les différents témoignages recueillis par le service d'instruction, d'une part, et le fait que la société PFC ait laissé des documents commerciaux à la clinique, d'autre part, ne permettent pas d'accréditer l'argument de la société PFC concernant un comportement isolé.
204. Au surplus, l'Autorité considère que le renvoi de la salariée qui serait, selon la société PFC, à l'origine de ce comportement isolé de captation de clientèle, ne peut exonérer la société PFC de sa responsabilité et ne suffit pas à effacer le préjudice causé aux familles et aux concurrents de la société PFC.
205. L'Autorité constate ensuite que la société PFC n'a pas été en mesure de justifier la présence d'un document commercial au sein de la clinique alors que le directeur de la clinique a confirmé que ce document commercial ne devrait pas se trouver là : « *ce dossier n'appartient pas à la clinique et ne devrait pas se trouver dans nos locaux* »<sup>249</sup>.
206. Les circonstances que le document se trouvait dans un lieu ne pouvant accueillir du public et qu'il aurait pu se trouver là par inadvertance du fait d'un salarié de PFC doit par ailleurs être écarté dans la mesure où les témoignages confirment qu'au moins deux familles se sont vues remettre des documents commerciaux dès le moment du transport du corps par la société PFC dans le cadre de sa convention de gestion avec la clinique<sup>250</sup>.
207. En outre, le fait que le document commercial retrouvé en salle de dépôt ne mentionne pas les coordonnées de la société PFC ne paraît pas suffisant pour écarter toute forme de démarchage dès lors que les témoignages d'au moins deux familles montrent que le personnel de PFC leur a indiqué la nécessité de se rendre à l'agence Belle-Vie de la société PFC pour signer les papiers (points 88 à 90 et 96 à 97).
208. Enfin, la société PFC ne peut valablement soutenir, comme elle le fait dans ses écritures, qu'elle ne dispose pas des numéros de téléphone des familles des personnes décédées à la clinique au motif que les coordonnées figurent rarement sur le registre de traçabilité des corps de la clinique. L'Autorité constate en effet que le registre ne mentionne pas le téléphone de la famille n° 5<sup>251</sup> alors que le témoin, entendu en séance, a maintenu avoir été appelé par la société PFC, installée au rond-point Belle-Vie, le lendemain du décès de sa fille<sup>252</sup>. Il en va de même pour le témoignage de la famille n°4 qui a déclaré : « *Un employé de PFC m'a appelé 1 h après (l'appel de l'infirmière)* »<sup>253</sup>. Or, le père défunt de cette famille n'apparaît même pas sur le registre des corps de la clinique.

---

<sup>249</sup> Voir le courrier du directeur général d'exploitation de la clinique Kuindo-Magnin du 7 octobre 2020, annexe 12, cote 43.

<sup>250</sup> Voir les témoignages de la famille 1, annexe 30 et de la famille 3, annexe 34.

<sup>251</sup> Voir annexe 19, cote 91.

<sup>252</sup> Voir également le procès-verbal de déclaration de la famille 5, annexe 38, cote 192 : « *Le lendemain, un dimanche, j'ai reçu un coup de téléphone d'une salariée de la société qui avait transporté ma fille de sa chambre vers la salle de dépôt réfrigérée de la clinique, qui m'a indiqué qu'ils avaient pris en charge le corps de ma famille et qu'il fallait passer à l'agence pour régler les détails.* »

<sup>253</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 4 : annexe 36, cote 183.

209. L'Autorité relève encore que la procédure interne de la clinique, si elle ne mentionne pas, comme le souligne la société PFC dans ses observations, que les coordonnées des familles lui sont transmises, elle prévoit expressément que la société PFC est chargée de prévenir l'opérateur de pompes funèbres désigné par les proches<sup>254</sup>. La société PFC ne peut vraisemblablement contacter un opérateur de pompes funèbres pour que les obsèques soient organisées, sans lui faire part des coordonnées de la famille concernée.
210. Il est donc patent que la société PFC disposait des coordonnées des familles pour respecter la procédure interne de la clinique et qu'elle a démarché à plusieurs reprises des familles pour leur proposer ses services funéraires au-delà de la seule prestation de transport de corps au sein de la clinique.
211. Ce faisant, la société PFC a abusé de sa position dominante sur le marché amont de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo Magnin et faussé le jeu normal de la concurrence sur le marché des prestations de pompes funèbres dans le Grand Nouméa.
212. S'agissant de la pratique de prestations imposées contestée au iv), la société PFC tire principalement argument de la mise en œuvre de la convention signée avec la clinique Kuindo-Magnin pour justifier le transfert de corps de patients décédés à la clinique vers ses propres installations frigorifiques en l'absence de places à la clinique, le transfert et l'entreposage du corps par ses soins étant par la suite facturés aux familles.
213. L'Autorité constate en premier lieu que la convention signée entre la clinique Kuindo-Magnin et la société PFC, ainsi que la procédure interne de la clinique de prise en charge d'un décès, reflètent la volonté de l'établissement de santé d'apporter une solution rapide au problème posé par le décès des personnes hospitalisées.
214. Toutefois, cette convention ne régit pas les cas où il n'est pas possible d'accueillir un nouveau défunt la salle de dépôt de corps de la clinique (limitée à deux places), le rôle de la société PFC se limitant à<sup>255</sup> :
- Assurer une permanence téléphonique 24h/24 ;
  - Transférer le corps du défunt vers la salle de dépôt réfrigérée
  - Informer la société de pompes funèbres choisie par la famille
  - Compléter le registre de traçabilité.
215. La procédure interne de prise en charge d'un décès prévoit d'une part que les familles peuvent « *rester auprès du défunt pendant les 10h de présence au sein de l'établissement et avant le départ avec les pompes funèbres* » ; d'autre part que, si la salle de dépôt de corps de la clinique n'est pas disponible, la société PFC doit faire une « proposition aux proches d'un transfert au centre funéraire municipal de Nouméa ou Païta (si résidant entre 7h et 21) ou (un) transfert dans l'unité de caissons réfrigérés de la société PFC ou CFM »<sup>256</sup>.
216. L'Autorité considère, à l'instar du Conseil d'Etat en métropole, que la gestion de la salle de dépôts de corps de la clinique, comme celle de la chambre mortuaire des établissements hospitaliers en métropole, « *n'est pas plus dissociable que les autres de l'ensemble des activités de l'établissement* »<sup>257</sup>. L'Autorité en déduit qu'en cas d'indisponibilité de la salle de dépôt de corps de la clinique, les éventuels coûts de transfert et d'entreposage des corps demeurent de la responsabilité de la clinique. Ces coûts auraient donc dû, le cas échéant, être refacturés par la société PFC à la clinique et non aux familles des défunts.

<sup>254</sup> Annexe 10, cote 35.

<sup>255</sup> Voir les obligations de la société PCF dans l'annexe 132, cote 4610.

<sup>256</sup> Annexe 22, cote 133.

<sup>257</sup> Avis CE 24 mars 1995.

217. En deuxième lieu, l’Autorité constate que ni la convention ni la procédure interne de la clinique n’autorisent la société PFC à transférer le corps d’un défunt vers ses propres installations sans le consentement des familles ou sans aucun mandat d’aucune sorte. Au contraire, la procédure interne de la clinique impose à la société PFC de contacter les proches du défunt pour leur proposer une solution alternative lorsque la salle de dépôt de corps n’est pas disponible. Le moyen invoqué par la société PFC consistant à justifier le transfert des corps vers ses propres installations frigorifiques en vertu de la convention signée avec la clinique ne peut donc qu’être rejeté.
218. En troisième lieu, l’Autorité observe que, contrairement à ce que soutient la société PFC dans ses écritures, les familles ne sont pas seules à pouvoir donner mandat pour l’admission d’un corps au CFM, le directeur d’un établissement de santé disposant également de cette faculté. Dans l’hypothèse où un corps ne peut être conservé dans la salle de dépôt de la clinique et où la famille n’a pas pu être contactée pour consentir au transfert du corps vers le CFM, il est donc possible d’obtenir mandat auprès du directeur de la clinique. Le transfert des corps par la société PFC vers ses propres installations sans le consentement des proches ne serait donc justifié dans les cas très spécifiques où :
- La salle de dépôt de corps de la clinique n’est pas disponible ;
  - Le CFM est fermé ;
  - Les proches du défunt ne sont pas joignables.
219. Il ressort pourtant de l’instruction que la société PFC a procédé au transfert du corps d’au moins un patient décédé à la clinique (famille n°4) alors que le CFM n’était pas fermé et qu’il aurait été possible pour la société PFC de recueillir soit le consentement de la famille – le délai de 10h de présence dans la chambre de l’hôpital n’ayant pas été respecté – soit un mandat du directeur d’établissement pour l’y conduire plus tôt, au lieu de prendre l’initiative de transporter le corps vers ses propres installations frigorifiques pour ensuite facturer plusieurs prestations funéraires non sollicitées à la famille du défunt pour un montant total de 51 459 FCFP<sup>258</sup>, tout en lui proposant par la même occasion de s’occuper des autres prestations funéraires<sup>259</sup>.
220. Concernant le transport de corps du défunt de la famille n°2, il n’est pas contesté que le CFM était fermé à l’heure de l’enlèvement du corps. En revanche, l’instruction a démontré qu’à la date du décès concerné, un seul corps se trouvait dans la salle de dépôt réfrigéré de la clinique. La société PFC aurait donc dû entreposer le corps du défunt dans cette salle de dépôt réfrigérée plutôt que dans ses propres installations sans autorisation de la famille. Au cours de la séance, la société PFC a soutenu que si elle n’avait pas procédé ainsi, c’est en raison de la présence possible de pièces anatomiques dans la salle de dépôt de corps rendant son utilisation impossible. Toutefois, cette hypothèse n’a pas été démontrée. En tout état de cause, même si aucun « *frais de transport depuis la salle de dépôt de corps jusqu’aux installations frigorifiques de la société PFC* » n’a été facturé à la famille, la société PFC lui a facturé, sans accord préalable, la « location d’un caisson frigorifique » à hauteur de 15 952 FCFP et a procédé au transport avant mise en bière pour un montant total de 9 20 FCFP (housse mortuaire) et 33 213 FCFP (transport Boulari – Koutio).
221. En quatrième et dernier lieu, l’Autorité considère que, même si le transport d’un corps vers les installations frigorifiques de la société PFC peut-être justifié pendant les horaires de fermeture du CFM, le fait d’imposer par la suite aux proches du défunt « *de régler la prestation d’entreposage dans les frigos de PFC* »<sup>260</sup>, quand bien même il a été proposé de « *changer d’opérateur* », est constitutif d’un abus. En effet, de telles pratiques, d’une part, font obstacle au libre-choix des familles qui, obligées de payer une prestation funéraire auprès d’un opérateur sont dissuadées de

---

<sup>258</sup> Voir la facture de la société PFC à la famille n° 4, cote 126, annexe 4485 et 4486.

<sup>259</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 4 : annexe 36, cote 183.

<sup>260</sup> Voir le procès-verbal de déclaration de la famille 2, annexe 32, cote 163.

recourir à un autre opérateur susceptible de leur facturer une prestation identique, et, d'autre part, ne sont rendues possibles qu'en raison de l'avantage concurrentiel et commercial dont bénéficie la société PFC grâce à la convention passée avec la clinique.

222. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, l'Autorité estime que la société PFC a effectivement abusé de la position dominante que lui confère la convention passée avec la clinique Kuindo-Magnin pour imposer et facturer à certaines familles des prestations funéraires liées au transport de corps avant mise en bière et à la location de l'un de ses caissons réfrigérés privés.
223. S'agissant des arguments de la société PFC soulevés en v) concernant l'évolution du nombre de prestations « transport » et « obsèques », l'Autorité observe que, l'année où elle a géré la salle de dépôt de corps de la clinique Kuindo-Magnin, la société PFC a pu significativement renforcer ses parts de marché sur le marché du transport avant mise en bière des patients décédés à la clinique Kuindo-Magnin et, dans une moindre mesure, sur celui de l'organisation de leurs obsèques, alors que le nombre de décès à la clinique a chuté cette année-là, comme le montre le tableau récapitulatif ci-après.

	Transport	Obsèques
<b>Période 1</b>		
<b>30 mars 2018 au 29 mars 2019</b>	<b>Sans convention</b>	
<b>Total décès (chiffre PFC)</b>	<b>111</b>	
Prestation PFC	54	47
<b>Part de marché PFC</b>	<b>49%</b>	<b>42%</b>
<b>Période 2</b>		
<b>30 mars 2019 au 29 mars 2020</b>	<b>Sans convention</b>	
<b>Total décès (chiffre PFC)</b>	<b>151</b>	
Prestation PFC	56	77
<b>Part de marché PFC</b>	<b>37%</b>	<b>51%</b>
<b>Période 3</b>		
<b>30 mars 2020 au 29 mars 2021</b>	<b>Avec convention</b>	
<b>Total décès (chiffre PFC)</b>	<b>110</b>	
Prestation PFC	59	62
<b>Part de marché PFC</b>	<b>54%</b>	<b>56%</b>
Evolution période 3 / période 1	+5%	+14%
Evolution période 3 / période 2	+17%	+5%

Source : traitement de données ACNC sur la base des chiffres communiqués par la société PFC.

224. L'Autorité en déduit que les comportements de la société PFC relevés à la clinique Kuindo-Magnin, comportements étrangers à la concurrence par les mérites, ont eu pour objet et ont pu avoir pour effet de fausser le jeu de la concurrence en détournant artificiellement la clientèle à son profit.

#### **d. Sur la durée de l'abus de position dominante**

225. La convention de prestations de services conclue par la société PFC avec la Clinique Kuindo-Magnin prévoit qu'elle « *prendra effet le lundi 30 mars 2020 et se terminera le 31 décembre 2020. Elle sera reconduite par voie d'avenant après décision de la société L'ILE NOU-MAGNIN.* »<sup>261</sup>.
226. Cette convention a été reconduite pour toute la durée de l'année 2021, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021<sup>262</sup>. La clinique Kuindo-Magnin a par ailleurs confirmé par téléphone que celle-ci se poursuit dans l'attente de l'issue de la présente procédure.
227. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que les pratiques reprochées à la société PFC au titre de l'abus de position dominante durent depuis plus de deux ans.

### **3. Sur l'existence d'une entente anticoncurrentielle entre les sociétés PFC et AZ Décès**

#### **a. Le droit applicable**

228. L'article Lp. 421-1 du code de commerce dispose : « *Sont prohibées, même par l'intermédiaire direct ou indirect d'une société du groupe implantée hors de Nouvelle-Calédonie, lorsqu'elles ont pour objet ou pour effet d'empêcher, de restreindre ou de fausser le jeu de la concurrence sur un marché, les actions concertées, conventions, ententes expresses ou tacites ou coalitions entre professionnels, notamment lorsqu'elles tendent à :*
- 1° faire obstacle à la fixation des prix par le libre jeu du marché en favorisant artificiellement leur hausse ou leur baisse ;*
  - 2° répartir les marchés ou les sources d'approvisionnement ;*
  - 3° limiter l'accès au marché ou le libre exercice de la concurrence par d'autres entreprises ;*
  - 4° limiter ou contrôler la production, les débouchés, les investissements ou le progrès technique ».*
229. L'Autorité a rappelé, conformément à la pratique décisionnelle métropolitaine et européenne, qu'une pratique d'entente *anticoncurrentielle* prohibée suppose un accord de volontés entre des entités économiques disposant chacune d'une autonomie de décision suffisante. Cette autonomie se décline sous la forme d'une autonomie de stratégie commerciale, financière et technique<sup>263</sup>.
230. L'existence d'un accord est établie dès lors que les entreprises ont exprimé leur volonté commune de se comporter sur le marché *d'une* manière déterminée.
231. Par ailleurs, les autorités de concurrence métropolitaine et européenne ont précisé que si la notion d'accord (ou de convention) recouvre *notamment* l'hypothèse des contrats au sens du droit civil<sup>264</sup>, elle s'applique également à des engagements dépourvus de force contraignante ou encore à un contrat frappé de nullité<sup>265</sup>. Ainsi, il n'est pas nécessaire, pour caractériser une entente, que les

---

<sup>261</sup> Voir l'article 2 de la convention de prestations de services 2020 entre les sociétés Clinique Ile Nou Magnin et PFC : annexe 139, cote 4641.

<sup>262</sup> « *La présente convention prendra effet le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et se terminera le 31 décembre 2021* » (voir l'article 2 de la convention de prestations de services 2021 entre les sociétés Clinique Ile Nou Magnin et PFC : annexe 134, cote 1118).

<sup>263</sup> Voir la décision n°2019-PAC-01 précitée.

<sup>264</sup> Voir par exemple la décision de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 09-D-31 du 30 septembre 2009 relatives à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la gestion et de la commercialisation des droits sportifs de la Fédération française de football.

<sup>265</sup> Voir par exemple l'arrêt de la CJCE du 11 janvier 1990, *aff. C-277/87*, Sandoz Prodotti Farmaceuti.

entreprises se soient engagées, par un accord formel, à adopter un comportement déterminé sur le marché<sup>266</sup>.

232. Une entente a un objet anticoncurrentiel lorsque, en raison de sa teneur et de sa finalité et compte tenu du contexte juridique et économique *dans* lequel elle s'insère, elle est de nature à empêcher, fausser ou restreindre la concurrence<sup>267</sup>. Ce sont ainsi des accords dont la mise en œuvre conduit nécessairement à restreindre la concurrence, si bien qu'il s'avère inutile de démontrer leurs effets concrets sur le marché<sup>268</sup>.
233. Selon la pratique décisionnelle métropolitaine et européenne, la notion d'accord anticoncurrentiel par objet s'applique indépendamment de la circonstance éventuelle que les parties à l'accord n'ont pas eu l'intention, voire seulement la conscience de violer les règles de concurrence<sup>269</sup>. Ainsi, la preuve de l'intention de restreindre la concurrence n'est pas un élément nécessaire pour déterminer si un accord a pour objet une telle restriction.
234. S'agissant des marchés pertinents, la pratique décisionnelle métropolitaine a défini un marché général des services funéraires proposés aux familles, précisant par ailleurs que : « *Cette définition n'est toutefois valable que "lorsque la demande de prestations funéraires est demandée par les familles et que celles-ci maîtrisent l'ensemble des opérations funéraires à la suite du décès"*<sup>270</sup> »<sup>271</sup>.
235. Les autorités de concurrence métropolitaine ont ainsi relevé : « *Un autre marché pertinent correspond au marché répondant à la demande des établissements de soins ou de séjour ne disposant pas de chambre mortuaire et qui souhaitent organiser le départ des corps des personnes décédées en leur sein vers une chambre funéraire quand les familles ne prennent pas elles-mêmes en mains les opérations funéraires dans de brefs délais* »<sup>272</sup>.
236. A cet égard, les autorités de concurrence métropolitaine soulignent que : « *les établissements de soins et de séjour souhaitant faire transporter des défunts en chambre funéraire lorsque les familles ne prennent pas elles-mêmes en mains à bref délai les opérations funéraires vont nécessairement faire appel à des opérateurs disposant d'une chambre funéraire à relative proximité de leur propre implantation* »<sup>273</sup>.

#### **b. L'application au cas d'espèce**

237. En l'espèce, les sociétés PFC et AZ décès sont deux entités économiques distinctes appartenant respectivement aux groupes « Lindor » et « Sercan ».
238. Il ressort de l'instruction que les sociétés PFC et AZ Décès ont conclu, entre 2013 et 2020, huit contrats de transport (un contrat par année civile), tous rédigés dans les mêmes termes<sup>274</sup>. Le

---

<sup>266</sup> Voir en ce sens la décision de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 10-D-13 du 15 avril 2010 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la manutention pour le transport de conteneurs au port du Havre ; l'arrêt de la CJCE du 8 juillet 1999, aff. C-49/92, Anic, *cartel du polypropylène*.

<sup>267</sup> Voir par exemple la décision de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 18-D-23 du 24 octobre 2018 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la distribution de matériel de motoculture.

<sup>268</sup> Voir en ce sens le rapport annuel du conseil de la concurrence métropolitain de 2003.

<sup>269</sup> Voir par exemple la décision de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 10-D-28 du 20 septembre 2010 relative aux tarifs et aux conditions liées appliquées par les banques et les établissements financiers pour le traitement des chèques remis aux fins d'encaissement ; les arrêts de la CJUE du 11 septembre 2014, aff. C-67/13, CB/Commission ; du 2 avril 2020, aff. C-228/18, Budapest Bank et a.

<sup>270</sup> Voir la décision du conseil de la concurrence n° 08-D-09 précitée.

<sup>271</sup> Voir la décision de l'autorité de la concurrence métropolitaine n° 11-D-06 précitée.

<sup>272</sup> Voir les décisions n° 11-D-06 et 08-D-09 précitées.

<sup>273</sup> *Ibid.*

<sup>274</sup> Voir les contrats de transports conclus entre les sociétés PFC et AZ décès de 2013 à 2020, annexe 70, cotes 553 à 563 et 1133 à 1168.



service d'instruction a donc conclu qu'il existait entre PFC et AZ Décès un accord de volonté caractérisé entre ces deux sociétés.

239. Le service d'instruction a relevé que les huit conventions avaient pour but de confier à la société PFC « *le service de garde du CHT Gaston BOURRET [...] ainsi que celle du CHS Albert BOUSQUET [...] afin d'assurer la permanence de l'intervention et du service funéraire qui aurait été à [l]a charge* »<sup>275</sup> de la société AZ Décès<sup>276</sup>.
240. Ces conventions mentionnent, pour chaque contrat, les semaines de garde confiées à la société PFC, correspondant à :
- 5 semaines de garde supplémentaires au CHT avec les contrats de transport 2013, 2014 et 2016<sup>277</sup> ;
  - 4 semaines de garde supplémentaires au CHT avec les contrats de transport 2015, 2017, 2018, 2019 et 2020<sup>278</sup> ;
  - 4 semaines de garde supplémentaires au CHS avec les contrats de transport 2013 et 2016<sup>279</sup> ;
  - 6 semaines de garde supplémentaires au CHS avec le contrat de transport 2014<sup>281</sup> ;
  - 8 semaines de garde supplémentaires au CHS avec le contrat de transport 2015 conclu avec la société AZ décès<sup>282</sup>.
241. Par ces conventions, l'entreprise constituée des sociétés Pacific Granit et AZ décès a accepté, entre 2013 et 2020, de ne plus assurer sa permanence au CHT et au CHS en contrepartie d'une somme comprise chaque année entre 2,52 et 3,15 millions de francs CFP<sup>283</sup>.
242. Comme vu *supra*, lorsque les familles ne prennent pas en main les opérations funéraires à bref délai, le CHT se réfère à son planning interne.
243. Le planning intitulé « *Planning des sociétés mortuaires intervenant au CHT* »<sup>284</sup> prévoit des semaines de permanence tournante pour chaque société ou patenté agréé, établi dans le Grand Nouméa, et offrant des prestations de transport de corps avant mise en bière.
244. Par ailleurs, le CHS disposait également, jusqu'au 21 septembre 2016<sup>285</sup>, d'un planning semestriel d'opérateurs funéraires de garde auquel il se référait « *en l'absence de choix d'opérateur formulé par le patient lui-même ou sa famille* »<sup>286</sup>.
245. Ainsi, les plannings du CHT et du CHS sont utilisés lorsque la demande de transport de corps avant mise en bière provient des établissements de santé, de sorte que le marché pertinent ne peut correspondre au marché des services funéraires proposés aux familles.

---

<sup>275</sup> Voir le préambule des contrats de transports conclus entre les sociétés PFC et AZ décès de 2013 à 2020, annexe 70, cotes 555, 560, 1134, 1140, 1146, 1152, 1158 et 1164.

<sup>276</sup> Voir les plannings de garde du CHT de 2013 à 2020, annexe 105, cotes 910 à 917.

<sup>277</sup> Voir les plannings de garde 2013, 2014 et 2016 du CHT, annexe 105, cotes 910, 911 et 913.

<sup>278</sup> Voir le planning de garde 2015 du CHT, annexe 105, cotes 912 et 914 à 917.

<sup>279</sup> Etant précisé que le planning de garde du CHS pour le deuxième semestre 2016 a, comme vu *supra*, cessé d'être utilisé à compter du 21 septembre 2016 (voir le courriel du CHS du 21 juin 2021, annexe 157, cote 4397).

<sup>280</sup> Voir les plannings 2013 du CHS : annexe 158, cotes 4402 et 4403 ; annexe 159, cotes 4405 à 4406 ; les plannings 2016 du CHS : annexe 165, cotes 4422 à 4423 ; annexe 166, cotes 4425 à 4426.

<sup>281</sup> Voir les plannings 2014 du CHS : annexe 160, cotes 4408 à 4409 ; annexe 161, cotes 4411 à 4412.

<sup>282</sup> Voir les plannings 2015 du CHS : annexe 162, cotes 4414 à 4415 ; annexe 163, cotes 4417 à 4418.

<sup>283</sup> Voir les contrats de transports conclus entre les sociétés PFC et AZ décès de 2013 à 2020, annexe 70, cotes 558, 563, 1137, 1143, 1149, 1155, 1161 et 1167.

<sup>284</sup> Voir les plannings de garde du CHT de 2013 à 2020, annexe 105, cotes 910 à 917.

<sup>285</sup> Voir le courriel du CHS du 21 juin 2021, annexe 157, cote 4397.

<sup>286</sup> *Ibid.*

246. Il y a donc lieu de retenir un marché répondant à la demande des établissements de soins ou de séjour qui souhaitent organiser le départ des corps des personnes décédées en leur sein vers une chambre funéraire quand les familles ne prennent pas elles-mêmes en mains les opérations funéraires dans de brefs délais en Nouvelle-Calédonie.
247. Dès lors, il est fait grief aux sociétés PFC et AZ Décès, ainsi qu'à leurs sociétés mères, de s'être entendues pour que la société PFC assure les tours de garde de la société AZ Décès prévus par les plannings de permanence du CHT et du CHS ce qui aurait eu pour objet de restreindre le nombre d'opérateurs funéraires actifs sur le marché répondant à la demande des établissements de soins ou de séjour qui souhaitent organiser le départ des corps des personnes décédées en leur sein, vers une chambre funéraire, quand les familles ne prennent pas elles-mêmes en mains les opérations funéraires dans de brefs délais <sup>287</sup>.

### **c. Les moyens soulevés en défense**

248. Dans ses observations écrites, la société PFC souligne que la société AZ Décès « *ne disposait pas des moyens techniques lui permettant d'assumer les gardes de permanence du CHT et du CHS (absence de salariés et de véhicules agréés pour le transport de corps).* »<sup>288</sup>
249. Elle ajoute que « *la convention conclue entre la société PFC et la société AZ Décès n'a pas eu d'effet significatif sur la concurrence* »<sup>289</sup>, dès lors qu'il est « *rarement fait appel au planning* »<sup>290</sup> et que « *la société PFC n'a ainsi pu bénéficier que de quatre semaines de garde supplémentaires en moyenne par an.* »<sup>291</sup>
250. En séance devant l'Autorité, les représentants des sociétés PFC et AZ Décès ont soutenu, en outre, ne pas comprendre le grief d'entente qui leur avait été notifié considérant qu'elles avaient simplement mis en place un contrat de sous-traitance. Ils ont précisé néanmoins avoir mis un terme à ces conventions.

### **d. La réponse de l'Autorité**

251. La sous-traitance est définie par l'article Lp. 919 D du code des impôts loi comme « *l'opération par laquelle un entrepreneur confie par un sous-traité, et sous sa responsabilité, à une autre personne appelée sous-traitant l'exécution de tout ou partie du contrat d'entreprise ou d'une partie du marché public conclu avec le maître de l'ouvrage, c'est-à-dire l'opération par laquelle une entreprise confie à une autre le soin d'exécuter pour elle et selon un certain cahier des charges préétabli, une partie des actes de production et de services dont elle conserve la responsabilité économique finale* ».
252. La sous-traitance suppose notamment que :
- L'entrepreneur et son sous-traitant disposent d'un accord pour l'exécution d'un contrat ;
  - L'entrepreneur principal fasse état, en toute transparence auprès du donneur d'ordres, des sous-traitants auxquels il fait appel<sup>292</sup> ;
  - Le sous-traitant opère sous la responsabilité de l'entrepreneur principal ;
  - L'entrepreneur principal rémunère directement le sous-traitant pour son travail<sup>293</sup>.

<sup>287</sup> Voir les contrats de transports conclus entre les sociétés PFC et AZ décès de 2013 à 2020, annexe 70, cotes 553 à 563 et 1133 à 1168.

<sup>288</sup> Annexe 205, cote 5525.

<sup>289</sup> *Ibid.*

<sup>290</sup> Annexe 205, cote 5526.

<sup>291</sup> *Ibid.*

<sup>292</sup> *Ibid.* article 3.

<sup>293</sup> *Ibid.* article 6.

253. Ainsi, la Cour de cassation a pu juger que des factures ou des devis portant uniquement sur la location de matériel avec main d'œuvre et se limitant à mettre à disposition du matériel ne pouvaient faire preuve de la qualité de sous-traitant<sup>294</sup>.
254. En l'espèce, la société AZ Décès devrait être considérée comme l'entrepreneur principal puisqu'elle est titulaire du tour de garde, la société PFC étant, selon ses dires en séance, son sous-traitant.
255. Or, l'Autorité constate en premier lieu que le contrat passé entre les sociétés AZ Décès et PFC ne vise pas l'exécution de prestations mais concerne uniquement « *l'usage du téléphone portable de la société AZ Décès* »<sup>295</sup> pendant ses tours de garde. De plus, il n'apparaît pas, aux termes de ce contrat, que la société PFC soit placée sous la responsabilité de la société AZ Décès ni qu'elle intervienne en son nom. Enfin, AZ Décès ne verse pas de rémunération à la société PFC pour la prise en charge de tout ou partie de son travail : c'est au contraire la société PFC qui rémunère la société AZ Décès pour qu'elle renonce à exécuter ses tours de garde à son profit.
256. Dans ces conditions, l'Autorité constate que les caractères de la sous-traitance ne se trouvant pas réunis, l'argument de la société PFC ne peut qu'être rejeté.
257. Au surplus, cet argument soulevé au cours de la séance prend le contrepied des déclarations du gérant de la société AZ Décès qui avait déclaré lui-même lors de son audition ne pas faire de sous-traitance : « *soit la société AZ Décès fait elle-même, soit elle refuse la demande de prestation* »<sup>296</sup>.
258. En deuxième lieu, l'Autorité observe que la société AZ Décès, qui n'a pas remis d'observations dans le cadre de la présente procédure, est décrite par son gérant comme « *une société un peu en sommeil* »<sup>297</sup>. Le service d'instruction a d'ailleurs relevé que le Kbis de la société AZ Décès mentionne une « *mise en sommeil de la société à compter du 28/09/2020* »<sup>298</sup>.
259. De fait, les chiffres d'affaires déclarés par la société AZ-Décès semblent se limiter aux montants qui lui sont versés par la société PFC. Ainsi, le montant annuel versé par la société PFC au titre du contrat de transport occasionnel en 2019 est de 2 544 000 F. CFP<sup>299</sup>, strictement égal au chiffre d'affaires déclaré par la société AZ Décès la même année<sup>300</sup>.
260. L'Autorité en déduit que la société AZ Décès n'a effectivement plus d'autre activité que celle qui la lie avec la société PFC et qu'elle aurait dû demander à ne plus apparaître sur les listes de sociétés mortuaires intervenant dans les établissements de santé du Grand Nouméa. Les tours de garde auparavant occupés par la société AZ Décès auraient ainsi pu être répartis entre l'ensemble des opérateurs de pompes funèbres.
261. Au contraire, la société AZ Décès a signé à huit reprises un « *contrat de transport occasionnel* » avec la société PFC pour permettre à la société PFC d'être sollicitée en lieu et place de la société AZ Décès lors de ses tours de garde au CHT et au CHS, en contrepartie de sommes versées par la société PFC.
262. L'Autorité en conclut que le comportement des sociétés AZ Décès et PFC, qui avait pour but d'octroyer à la société PFC davantage de tours de garde, constitue une pratique de répartition de marché prohibée par l'article Lp. 420-1 du code de commerce en raison de son objet.

---

<sup>294</sup> Cour de Cassation, Chambre civile 3, du 23 janvier 2002, 00-17.759.

<sup>295</sup> Annexe 70, cote 1148.

<sup>296</sup> Annexe 91, cote 800.

<sup>297</sup> Annexe 91, cote 798.

<sup>298</sup> Annexe 147, cote 274.

<sup>299</sup> Annexe 93, cote 894.

<sup>300</sup> Annexe 92, cote 890.

263. L’Autorité rappelle à cet égard que les autorités de concurrence métropolitaine et européenne ont fréquemment énoncé que « *la démonstration du fait qu’une pratique ou une convention a eu un effet sur la concurrence n’est pas nécessaire pour la qualifier au regard des dispositions [relatives aux ententes], dès lors qu’il est établi que son objet était anticoncurrentiel ou qu’elle pouvait avoir un effet anticoncurrentiel* »<sup>301</sup>.
264. Il serait donc indifférent, pour la qualification juridique des faits, que l’accord passé entre les sociétés AZ Décès et PFC n’ait pas eu, comme le soutient la société PFC, « *d’effet significatif sur la concurrence* ».
265. Pour autant, l’Autorité considère que cette pratique de répartition de marché a nécessairement restreint la concurrence entre opérateurs intervenant sur le marché répondant à la demande des établissements de soins ou de séjour qui souhaitent organiser le départ des corps des personnes décédées en leur sein vers une chambre funéraire quand les familles ne prennent pas elles-mêmes en mains les opérations funéraires dans de brefs délais en Nouvelle-Calédonie.
266. En effet, de façon mécanique, pour être équitable, les tours de garde sont répartis en fonction du nombre d’opérateurs présents sur le marché. Plus le nombre d’opérateurs est élevé, plus le nombre de tours de garde accordé à chaque opérateur est restreint. En conséquence, le fait pour deux opérateurs de maintenir l’apparence d’une concurrence pour conserver leur place dans le tour de garde puis de confier la réalisation de la prestation à l’un d’entre eux en contrepartie d’une rémunération forfaitaire à celui qui a renoncé à la réaliser confère au premier un avantage évident au détriment de ses concurrents et conduit le second à bénéficier d’une rémunération ne correspondant à aucune prestation.
267. L’argument selon lequel l’impact de cette entente ne serait pas significatif car il ne serait fait appel au planning de garde qu’une quinzaine de fois par an n’est pas pertinent, car plus le marché est restreint, plus il est important que la concurrence puisse s’exercer librement.

#### **e. Sur la durée de l’entente anticoncurrentielle**

268. Il convient de rappeler que l’interdiction des pratiques anticoncurrentielles en Nouvelle-Calédonie a été introduite par la délibération n° 14 du 6 octobre 2004. Puis, le droit de la concurrence a été largement étoffé et codifié par la loi de pays n° 2014-7 du 14 février 2014, laquelle est entrée en vigueur le lendemain de sa publication au Journal Officiel de la Nouvelle-Calédonie (JONC)<sup>302</sup>, soit le 26 février 2014.
269. L’article Lp. 462-7 du code de commerce dispose que : « *Pour l’application des titres II et III du présent livre, l’autorité de la concurrence de la Nouvelle-Calédonie ne peut être saisie de faits remontant à plus de cinq ans s’il n’a été fait aucun acte tendant à leur recherche, leur constatation ou leur sanction* » (soulignement ajouté).
270. A cet égard, le conseil de la concurrence métropolitain a relevé qu’ « *En droit interne de la concurrence, comme en droit communautaire de la concurrence et en droit pénal, le principe retenu étant que le délai de prescription commence à courir dès que les faits constitutifs d’une pratique anticoncurrentielle sont consommés, la détermination du point de départ de la prescription dépend de la manière dont les faits se sont déroulés dans le temps. Il faut ainsi, comme*

<sup>301</sup> Voir Conseil de la concurrence, Décision 96-D-02 du 9 janvier 1996 ; Conseil de la concurrence, Décision 97-D-45 du 10 juin 1997 ; CJCE, 13 juillet 1966, Consten SARL et Grundig; CJCE, 10 mars 1992, Montedipe.

<sup>302</sup> « *Les lois du pays sont publiées au Journal officiel de la Nouvelle-Calédonie (JONC). Elles entrent en vigueur le lendemain de sa publication, sauf si elles prévoient expressément une autre date.* »

(voir la page web du Congrès de la Nouvelle-Calédonie intitulée « Focus sur la loi de pays » : <https://www.congres.nc/lassemblee/attributions/focus-sur-la-loi-du-pays/>).

*l'expose une pratique décisionnelle constante, distinguer selon que les pratiques sont instantanées ou continues [...].*

*Les pratiques anticoncurrentielles revêtent le caractère de pratiques continues lorsque l'état délictuel se prolonge dans le temps par la répétition constante ou la persistance de la volonté de l'auteur après l'acte initial. Il s'agit ainsi de pratiques caractérisées par la continuité de la volonté anticoncurrentielle sans qu'un acte matériel ait nécessairement à renouveler sa manifestation dans le temps, de telle sorte que le point de départ de la prescription ne commence à courir qu'à compter de la cessation des pratiques.*

*La continuité d'une pratique peut être établie notamment par l'existence d'actions manifestant son maintien, par la répétition de l'accord anticoncurrentiel ou compte tenu du fait qu'il est resté en vigueur et a conservé, de façon continue, son objet et ses effets, actuels et potentiels. » (soulignements ajoutés)<sup>303</sup>.*

271. En l'espèce, les sociétés PFC et AZ décès ont conclu, chaque année, entre 2013 et 2020, un « *contrat de transport occasionnel* »<sup>304</sup>.
272. Au total, huit conventions de transport ont été conclues afin de confier à la société PFC les semaines de garde de la société AZ Décès au CHT et au CHS. Elles ont dès lors conservé leur objet anticoncurrentiel à chaque renouvellement.
273. Ces huit conventions de transport constituent ainsi une infraction unique et continue, consommée au terme de la dernière convention conclue par les sociétés PFC et AZ Décès, soit à la date du 31 décembre 2020<sup>305</sup>.
274. Au vu des éléments exposés *supra*, il est établi que l'entente anticoncurrentielle entre les deux entreprises concernées a duré 8 ans.

### **III. Appréciation des sanctions**

#### **A. *L'imputabilité des pratiques***

275. Conformément à une jurisprudence constante, lorsqu'une entreprise, comprise comme une unité économique comportant plusieurs personnes morales, commet une infraction au droit de la concurrence, chaque personne morale composant cette entreprise peut être tenue individuellement responsable de ces comportements, dans la mesure où elle ne constitue qu'un démembrement de l'unité économique ayant mis en œuvre les pratiques poursuivies.
276. En l'espèce, l'abus de position dominante sur le marché de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin a été mis en œuvre par la société PFC.
277. Par ailleurs, l'entente anticoncurrentielle sur le marché répondant à la demande des établissements de soins ou de séjour qui souhaitent organiser le départ des corps des personnes décédées en leur sein vers une chambre funéraire quand les familles ne prennent pas elles-mêmes en mains les opérations funéraires dans de brefs délais a été mis en œuvre par les sociétés PFC et AZ Décès.

---

<sup>303</sup> Voir les décisions du conseil de la concurrence n° 07-D-41 du 28 novembre 2007 relative à des pratiques s'opposant à la liberté des prix des services proposés aux établissements de santé à l'occasion d'appels d'offres en matière d'examen anatomo-cyto-pathologiques ; n° 07-D-15 du 9 mai 2007 relative à des pratiques mises en œuvre dans les marchés publics relatifs aux lycées d'Ile-de-France.

<sup>304</sup> Voir les contrats de transports conclus entre les sociétés PFC et AZ décès de 2013 à 2020, annexe 70, cotes 553 à 563 et 1133 à 1168.

<sup>305</sup> Voir l'article 2 du contrat de transport 2020 conclu entre les sociétés PFC et AZ Décès, annexe 70, cote 1135.

278. La société PFC est, comme vu *supra*, l'une des sociétés du groupe « Lindor »<sup>306</sup>. Elle est détenue à 99,5 % par la société Stok et 0,5 % par la société Granipose<sup>307</sup>, lesquelles sont toutes deux à la tête du groupe « Lindor ».
279. Le capital social de la société PFC étant détenu dans sa quasi-totalité par la société Stok, cette dernière est présumée exercer une influence déterminante sur le comportement de sa filiale PFC.
280. S'agissant de la société Granipose, bien qu'elle ne possède que 0,5 % du capital social de la société PFC<sup>308</sup>, elle est détenue et contrôlée à 100% par les époux Lindor<sup>309</sup>. Ces derniers détiennent et contrôlent également la société Stok à 100 % dont PFC est la filiale<sup>310</sup>. Ce sont aussi les deux co-gérants de la société PFC<sup>311</sup>.
281. Monsieur Hugues Lindor, actionnaire majoritaire des sociétés Stok, Granipose et co-gérant de la société PFC, est par ailleurs le seul présent à l'assemblée générale ordinaire de la société PFC<sup>312</sup>. Il est aussi le seul signataire des procès-verbaux des délibérations de ces assemblées, « *Pour les Sociétés GRANIPOSE et SARL STOK Et en sa qualité de gérant non associé* » de la société PFC<sup>313</sup>.
282. Il peut également être relevé que la devanture vitrée de l'agence à l'enseigne « PFC & TransCorps » située à Nouméa dans le Quartier Latin est, à la date de la présente décision, entièrement recouverte d'une publicité à l'effigie de la société Granipose.
283. En outre, il ressort des factures de la société PFC que les clients de cette dernière se voient proposer et facturer les prestations offertes par la société Granipose<sup>314</sup>.
284. Compte tenu du cumul des fonctions des époux Lindor au sein des sociétés Granipose et PFC et de la qualité de fournisseur de la société Granipose auprès de la société PFC en produits et services de marbrerie funéraire, la société Granipose est en capacité d'influencer de manière déterminante le comportement de sa filiale PFC.
285. Au vu des éléments exposés *supra*, il y a lieu de considérer que les sociétés du groupe « Lindor », c'est-à-dire les sociétés Stok, Granipose et leurs filiales - dont la société PFC -, constituent une seule et même entreprise au sens du droit de la concurrence.

---

<sup>306</sup> Voir les développements *supra* relatifs à la présentation des entreprises concernées.

<sup>307</sup> Voir le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société PFC du 09 mars 2021, annexe 144, cote 4272.

<sup>308</sup> *Ibid.*

<sup>309</sup> Hugues Lindor détient 85 % du capital social des sociétés Stok et Granipose tandis que son épouse, Christelle Lindor possède les 15 % restants de chacune des deux sociétés (voir le rapport de gestion de la gérance dans les comptes 2019 de la société Stok, annexe 143, cote 1101 ; le procès-verbal des délibérations de l'associé unique de la société Stok du 19 juin 2019, annexe 90, cote 790 ; le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société Granipose du 13 juin 2019, annexe 142, cote 4338).

<sup>310</sup> *Ibid.*

<sup>311</sup> « *Comme j'étais le seul gérant, il a fallu que je sécurise les choses. C'est la raison pour laquelle mon épouse est associée, co-gérante avec moi au sein de PFC* » (voir l'audition du gérant de la société PFC : annexe 44, cote 1006).

<sup>312</sup> Voir le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société PFC du 09 mars 2021, annexe 144, cotes 4272 à 4274 ; le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société PFC du 20 mars 2020, annexe 81, cotes 624, 626 à 627.

<sup>313</sup> Voir le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société PFC du 09 mars 2021, annexe 144, cote 4274 ; le procès-verbal des délibérations de l'assemblée générale ordinaire des associés de la société PFC du 20 mars 2020, annexe 81, cote 627.

<sup>314</sup> Voir les factures 2020 des agences Belle-Vie, Moselle et Orphelinat de la société PFC : annexe 73, cotes 2731 à 3661 ; annexe 74, cotes 3662 à 3736 et annexe 75, cotes 3737 à 4090 ; les factures 2019 des agences Belle-Vie et Orphelinat de la société PFC : annexe 71, cotes 1189 à 2236 et annexe 72, cotes 2237 à 2730.



286. S'agissant des sociétés du groupe « Sercan », les sociétés AZ Décès et Pacific Granit sont, comme vu *supra*, détenues et contrôlées à 100 % par Monsieur Xavier Sercan<sup>315</sup>.
287. Par ailleurs, l'activité de la société AZ Décès est désormais assurée en pratique par la société Pacific Granit depuis le 28 septembre 2020<sup>316</sup>.
288. Ainsi, il y a lieu de considérer que les sociétés AZ Décès et Pacific Granit constituent une seule et même entreprise au sens du droit de la concurrence.
289. Compte tenu des éléments exposés *supra*, il convient d'imputer :
- D'une part, les pratiques constitutives de l'abus de position dominante en cause :
    - A la société PFC en qualité d'auteur ;
    - Aux sociétés Stok et Granipose en qualité de sociétés mères de la société PFC ;
  - D'autre part, la pratique constitutive de l'entente anticoncurrentielle en cause :
    - A la société PFC en qualité d'auteur ;
    - Aux sociétés Pacific Granit et AZ Décès en qualité de co-auteur ;
    - Aux sociétés Stok et Granipose en qualité de sociétés mères de la société PFC.

### ***B. Les sanctions pécuniaires***

290. Conformément au I de l'article Lp. 464-2 du code de commerce, l'Autorité « *peut infliger une sanction pécuniaire applicable soit immédiatement, soit en cas d'inexécution des injonctions soit en cas de non-respect des engagements qu'elle a acceptés.*

*Les sanctions pécuniaires sont proportionnées à la gravité des faits reprochés, à l'importance du dommage causé à l'économie, à la situation de l'organisme ou de l'entreprise sanctionné ou du groupe auquel l'entreprise appartient et à l'éventuelle réitération de pratiques prohibées par le présent titre. Elles sont déterminées individuellement pour chaque entreprise ou organisme sanctionné et de façon motivée pour chaque sanction.*

*Si le contrevenant n'est pas une entreprise, le montant maximum de la sanction est de 175.000.000 F CFP. Le montant maximum de la sanction est, pour une entreprise, de 5 % du montant du chiffre d'affaires mondial hors taxe le plus élevé réalisé au cours d'un des exercices clos depuis l'exercice précédant celui au cours duquel les pratiques ont été mises en œuvre.*

*Si les comptes de l'entreprise concernée ont été consolidés ou combinés en vertu des textes applicables à sa forme sociale, le chiffre d'affaires pris en compte est celui figurant dans les comptes consolidés ou combinés de l'entreprise consolidante ou combinante.*

*Par ailleurs, la durée d'une infraction aux règles de concurrence est un facteur qu'il convient de prendre en compte dans le cadre de l'appréciation tant de la gravité des faits que de l'importance du dommage causé à l'économie. En effet, plus une infraction est longue, plus l'atteinte qu'elle porte au jeu de la concurrence et la perturbation qu'elle entraîne pour le fonctionnement du secteur ou du marché en cause, et plus généralement pour l'économie, peuvent être substantielles et persistantes. »*

---

<sup>315</sup> Voir le procès-verbal des décisions de l'associé unique de Pacific Granit du 30 juin 2020, annexe 149, cote 4369 ; l'audition du gérant de la société AZ Décès, annexe 91, cote 797.

<sup>316</sup> Voir l'extrait Kbis de la société Pacific Granit, annexe 148, cote 4360 ; l'extrait Kbis de la société AZ Décès, annexe 147, cote 274.

## 1. Sur la gravité des pratiques

291. Lorsqu'elle apprécie la gravité d'une infraction, l'Autorité tient notamment compte de la nature de l'infraction, de ses caractéristiques objectives, des secteurs en cause et de la qualité des personnes susceptibles d'être affectées.
292. S'agissant de la pratique d'abus de position dominante retenue aux griefs n° 1, 2 et 3, il y a lieu de relever que la confusion entretenue par la société PFC auprès des familles et la captation de clientèle, à la clinique ou par téléphone, sont des comportements graves de la part d'une société disposant d'un monopole sur le marché amont de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin, qui lui confère déjà un avantage concurrentiel et commercial avec lequel les entreprises concurrentes peuvent difficilement rivaliser.
293. Par ailleurs, il est également reproché au groupe « Lindor », d'avoir imposé aux proches de patients décédés à la clinique Kuindo-Magnin, certaines prestations non sollicitées (grief n° 4), ce qui est particulièrement grave.
294. En l'espèce, la gravité des pratiques est accentuée par le fait que les familles des défunts se trouvent, au moment où elles accordent leur confiance à un prestataire de pompes funèbres, sont fragiles et se trouvent dans un état de dépendance tenant, d'une part, à la nécessité d'organiser rapidement l'enlèvement du corps de leur proche à la clinique ainsi que les funérailles, et d'autre part, au désarroi provoqué par le deuil.<sup>317</sup>
295. En outre, s'agissant de la pratique d'entente retenue au grief n°5, il est reproché aux deux entreprises concernées d'avoir participé à une entente anticoncurrentielle par le biais des contrats conclus entre deux de leurs sociétés, à savoir entre les sociétés PFC et AZ Décès.
296. Cette pratique de répartition de marché est grave par nature dans la mesure où elle supprime la concurrence qu'exerçait la société AZ décès au CHT et au CHS à défaut de choix des familles sur le marché du transport de corps avant mise en bière au départ de ces établissements de santé, au profit de la société PFC, ceci pendant une durée particulièrement longue de huit ans.
297. Il sera cependant tenu compte du fait que les sociétés AZ-Décès et PFC ont déclaré en séance avoir mis fin au contrat de transport occasionnel qui les liait, depuis la réception de la notification de griefs.

## 2. Sur le dommage à l'économie

### a. Les pratiques constitutives d'un abus de position dominante

298. Comme l'Autorité a déjà eu l'occasion de le souligner dans le cadre de la décision 2022-PAC-01 précitée que « *Pour apprécier l'incidence économique de la pratique en cause, l'Autorité tient compte de l'ampleur de l'infraction, telle que caractérisée entre autres par sa couverture géographique ou par la part de marché cumulée des parties dans le secteur concerné, de sa durée, de ses conséquences conjoncturelles ou structurelles, ainsi que des caractéristiques économiques pertinentes du secteur concerné*<sup>318</sup>. *Les effets tant avérés que potentiels de la pratique peuvent être pris en considération à ce titre*<sup>319</sup>. »
299. En l'espèce, les comportements de la société PFC constitutifs d'un abus de position dominante ont causé un dommage à l'économie en ce qu'ils ont restreint le développement du libre exercice de

<sup>317</sup> Voir en ce sens les décisions n°04-D-70, 04-D-21 et 03-D-15 précitées.

<sup>318</sup> Voir, par exemple, l'arrêt de la Cour d'appel du 30 juin 2011, Orange France.

<sup>319</sup> Voir, en ce sens, l'arrêt de la Cour de cassation du 28 juin 2005, Novartis Pharma, n° 04-13910.

la concurrence par les autres opérateurs funéraires du Grand Nouméa sur les services funéraires proposés aux familles des personnes décédées à la clinique Kuindo-Magnin.

300. Comme vu *supra*, cet abus de position dominante a duré plus de deux ans et a contribué à l'augmentation des parts de marché de la société PFC à la fois pour le segment du transport de corps que sur celui de l'organisation des obsèques.
301. Or, il ressort de l'avis de l'Autorité n° 2021-A-04 du 20 décembre 2021 précité, que la société PFC est la société de pompes funèbres qui réalise le chiffre d'affaires le plus important dans la zone du Grand Nouméa<sup>320</sup>.
302. Il en résulte que les pratiques relevées ont pu avoir un effet sur le marché en restreignant la concurrence des autres opérateurs de pompes funèbres, et ce au détriment des consommateurs fragiles que sont les familles confrontées au deuil.

#### ***b. La pratique d'entente anticoncurrentielle***

303. S'agissant de la pratique d'entente anticoncurrentielle mise en œuvre par les sociétés PFC et AZ Décès, l'Autorité souligne que ce type de pratique a eu pour effet d'entraîner une répartition artificielle du marché et de faire obstacle au libre jeu de la concurrence. Il en découle un trouble manifeste à l'ordre public économique.
304. Au cas présent, ce trouble est d'autant plus important que le marché concerné est restreint et concentré. Il y a en effet lieu de relever que 70 % des créneaux alloués aux CHT « *sont occupés par trois sociétés* »<sup>321</sup> seulement et que la pratique consistant à créer « *plusieurs sociétés pour obtenir des permanences sur le planning du CHT* »<sup>322</sup> provient du fait que les tours de garde sont « *une importante source d'activité* »<sup>323</sup> pour les entreprises de pompes funèbres.
305. Si l'Autorité peut prendre en compte le fait qu'il n'est que rarement fait appel au planning de garde, comme le soutient la société PFC dans ses écritures et comme le confirment les auditions du représentant de la société AZ Décès<sup>324</sup> et du directeur du CHT<sup>325</sup>, et considérer que le dommage économique serait, de ce fait, demeuré limité, elle doit également apprécier le fait que la pratique a été mise en œuvre pendant une longue période sur un marché restreint.
306. Les contrats successifs de transport occasionnel signés entre les sociétés AZ Décès et PFC font état du montant précis auquel la société AZ décès était prête à renoncer à ses tours de garde au CHS et au CHT au profit de la société PFC. Pour toute la durée retenue de l'entente anticoncurrentielle, soit au cours de la période allant de mars 2014 à décembre 2020, le coût du renoncement de marché par la société AZ Décès est de 18 431 400 F. CFP.
307. L'Autorité évalue donc le préjudice causé à l'économie par le comportement des sociétés AZ Décès et PFC au minimum à 18 431 400 F. CFP,<sup>326</sup> soit 2 698 594 F. CFP par an.

---

<sup>320</sup> Voir l'avis n° 2021-A-04 du 20 décembre 2021, points 66 à 112.

<sup>321</sup> Annexe 111, cote 4540.

<sup>322</sup> Annexe 113, cote 957. Voir également l'audition du représentant de la société AZ Décès, annexe 91, cote 797 : « *Les sociétés concurrente de PF déjà existantes ayant plusieurs sociétés afin d'avoir plus de tours de garde, nous avons aussi créé plusieurs sociétés pour augmenter notre nombre de tour de garde* »

<sup>323</sup> Annexe 113, cote 957.

<sup>324</sup> Voir annexe 91, cote 802.

<sup>325</sup> Voir annexe 103, cote 904.

<sup>326</sup> Voir Adlc, décision n° 22-D-08 du 3 mars 2022 relative à des pratiques mises en œuvre dans le secteur de la collecte et de la gestion des déchets en Haute-Savoie, point 195.

### 3. Sur la situation financière des entreprises en cause

308. A titre liminaire, il convient de rappeler que le chiffre d'affaires à retenir aux fins d'une éventuelle sanction pécuniaire est celui de l'entreprise au sens du droit de la concurrence, c'est-à-dire, le chiffre d'affaires mondial réalisé par l'ensemble des sociétés qui la compose.<sup>327</sup>
309. Comme vu *supra*, le chiffre d'affaires de la société Stok est nul depuis 2017<sup>328</sup> et celui de la société Granipose n'inclut pas les chiffres d'affaires de ses filiales PFC, Trans-Corps et Transmortem au prorata de ses participations dans chacune d'elle. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que l'entreprise constituée des sociétés Stok, Granipose et de leurs filiales PFC, Trans-Corps et Transmortem réalise un chiffre d'affaires consolidé correspondant à la somme des chiffres d'affaires de ces sociétés<sup>329</sup>.
310. Selon les dernières données publiques disponibles, le chiffre d'affaires consolidé de l'entreprise constituée des sociétés Stok<sup>330</sup>, Granipose<sup>331</sup> et de leurs filiales PFC<sup>332</sup>, Trans-Corps<sup>333</sup> et Transmortem<sup>334</sup> s'est élevé à :
- 378 659 418 F.CFP en 2018 ;
  - 274 699 626 F. CFP en 2019 ;
  - 246 693 093 F. CFP en 2020.
311. L'examen des comptes des sociétés du groupe PFC montre que celui-ci a enregistré un résultat net comptable supérieur à 57 millions F.CFP en 2020.
312. S'agissant du chiffre d'affaires de l'entreprise constituée des sociétés Pacific Granit et AZ Décès, il correspond à la somme des chiffres d'affaires de ces deux sociétés. Ce montant s'élève à :
- 28 460 0022 F. CFP en 2018 ;
  - 29 932 068 F.CFP en 2019 ;
  - 33 818 133 F. CFP en 2020.
313. L'examen des comptes des sociétés AZ Décès et Pacific Granit montre que cette dernière a enregistré un résultat net comptable de 3,2 millions F.CFP en 2020.
314. S'agissant des pratiques d'abus de position dominante, la base de calcul du plafond légal est le chiffre d'affaires hors taxes mondial consolidé le plus élevé connu réalisé par la société PFC pendant la période de 2019 à 2021. En l'espèce, l'Autorité retient comme base de calcul le chiffre d'affaires de l'année 2019, soit 274 699 626 F. CFP.
315. S'agissant de la pratique d'entente, la base de calcul du plafond légal est le chiffre d'affaires hors taxes mondial consolidé le plus élevé connu réalisé par les sociétés AZ Décès et PFC pendant la période de 2014 à 2021. En l'espèce, l'Autorité retient comme base de calcul le chiffre d'affaires de l'année 2018 pour la société PFC, soit 378 659 418 F.CFP, et l'année 2020 pour la société AZ Décès, soit 33 818 133 F. CFP.

---

<sup>327</sup> Voir la décision de la Commission européenne Knauf précitée, point 499.

<sup>328</sup> Voir les comptes 2017, 2018 et 2019 de la société Stok : annexe 89, cote 766 ; annexe 90, cote 783 ; annexe 143, cote 1089.

<sup>329</sup> Voir la définition de l'INSEE en métropole : « Le chiffre d'affaires consolidé est la somme des chiffres d'affaires des unités légales d'un groupe, à laquelle on ôte le chiffre d'affaires réalisé entre les filiales du groupe. ».

<sup>330</sup> Voir les comptes annuels des sociétés Stock, Granipose, PFC, Transcorps et Transmortem, annexes 45 à 64.

<sup>331</sup> 49 792 527 F.CFP (voir les comptes 2018 de la société Granipose, annexe 142, cotes 4343 et 4349).

<sup>332</sup> 310 979 558 F.CFP (voir les comptes 2018 de la société PFC, annexe 80, cotes 596 et 601).

<sup>333</sup> 15 669 237 F.CFP (voir les comptes 2018 de la société Trans-Corps, annexe 83, cotes 671 et 676).

<sup>334</sup> 2 218 096 F.CFP (voir les comptes 2018 de la société Transmortem, annexe 86, cote 224).

316. Au vu des considérations qui précèdent, il y a lieu d'infliger :
- à la société PFC en tant qu'auteure, solidairement avec les sociétés Stok et Granipose en qualité de sociétés mères, une sanction d'un montant de 3,4 millions de F. CFP au titre des griefs d'abus de position dominante n° 1 à 4, soit 25 % du montant maximal de la sanction encourue ;
  - à la société PFC en tant qu'auteure, solidairement avec les sociétés Stok et Granipose en qualité de sociétés mères, une sanction d'un montant de 5,7 millions F. CFP au titre du grief d'entente n° 5, soit 30 % du montant maximal de la sanction encourue, au titre du grief n° 5.
  - Aux sociétés AZ Décès et Pacific Granit, en tant que co-auteurs, une sanction d'un montant de 500 000 F. CFP, soit 30 % du montant maximal de la sanction encourue, au titre du grief n° 5.

### **C. Les sanctions non pécuniaires**

317. Par application de l'article Lp. 464-2 du code de commerce, l'Autorité « peut ordonner aux intéressées de mettre fin aux pratiques anticoncurrentielles mentionnées au titre II du présent livre dans un délai déterminé ou imposer des conditions particulières ». L'Autorité peut également ordonner « la publication, la diffusion ou l'affichage de sa décision ou d'un extrait de celle-ci selon les modalités qu'elle précise. Elle peut également ordonner l'insertion de la décision ou de l'extrait de celle-ci dans le rapport établi sur les opérations de l'exercice par les gérants, le conseil d'administration ou le directoire de l'entreprise. Les frais sont supportés par la personne intéressée ».
318. En l'espèce, l'Autorité enjoint à la société PFC de cesser son activité de gestionnaire de la salle de dépôt des corps de la clinique Kuindo-Magnin dans un délai d'un mois suivant la notification de la présente décision.
319. En outre, compte tenu des pratiques constatées et de la gravité des infractions à la concurrence relevées, l'Autorité enjoint à la société PFC et à la société AZ Décès de faire publier, à leurs frais, solidairement, dans l'édition papier du journal « Les Nouvelles Calédoniennes », le résumé de la présente décision figurant ci-après, dans un délai d'un mois suivant la notification de la présente décision :

**L'Autorité de la concurrence sanctionne le groupe Pompes Funèbres Calédoniennes (PFC) pour abus de position dominante et pour entente avec la société AZ Décès dans le secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie (décision n° 2022-PAC-02 du 17 mai 2022)**

Dans sa décision n° 2022-PAC-02 du 17 mai 2022, l'Autorité sanctionne la société Pompes Funèbres Calédoniennes (PFC), sur le fondement de l'article Lp. 421-2 du code de commerce, pour avoir exploité de façon abusive sa position monopolistique sur le marché de la prise en charge des corps des patients décédés et la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin en mettant en œuvre des pratiques destinées à évincer ses concurrents sur le marché connexe des services funéraires, pendant près de deux ans.

En l'espèce, l'instruction a démontré que dans le cadre de la gestion de la salle de dépôt des corps à la clinique, la société PFC avait développé, d'une part, des pratiques de confusion et de captation de la clientèle constituée des familles des défunts pour orienter leurs choix afin d'être retenue pour le transport et l'organisation des obsèques à la sortie de la clinique, et d'autre part, leur a facturé des prestations non souhaitées.

Considérant que ces pratiques constitutives d'un abus de position dominante sont d'une particulière gravité puisqu'elles touchent des familles vulnérables dans un secteur sensible ayant

un impact important sur le budget des ménages et constatant qu'elles ont causé un trouble à l'ordre public pendant plus de deux ans, l'Autorité a enjoint à la société PFC de cesser immédiatement ces pratiques anticoncurrentielles et lui a infligé une sanction d'un montant de 3,4 millions FCFP pour abus de position dominante, correspondant à 25 % du montant maximal de la sanction encourue.

Dans cette décision, l'Autorité a également sanctionné les sociétés PFC et AZ Décès pour avoir mis en œuvre une entente illicite, contraire à l'article Lp. 421-1 du code de commerce, consistant à se répartir les tours de garde des opérateurs de pompes funèbres auprès du CHT Gaston Bourret (Médipôle) et du CHS Albert Bousquet entre 2014 et 2021.

Cette pratique d'entente anticoncurrentielle, qui ne peut être assimilée à un contrat de sous-traitance, a eu pour effet d'entraîner une répartition artificielle du marché et de faire obstacle au libre jeu de la concurrence. Il en découle un trouble manifeste à l'ordre public économique pendant 8 ans. En conséquence, et compte tenu du chiffre d'affaires respectifs des entreprises concernées, l'Autorité a infligé au groupe PFC une sanction d'un montant de 5,7 millions FCFP et aux sociétés AZ Décès/Pacific Granit une sanction de 500 000 FCFP.

## DECISION

**Article 1<sup>er</sup> :** Il est établi que la société PFC a enfreint les dispositions de l'article Lp. 421-2 du code de commerce applicable en Nouvelle-Calédonie en exploitant de façon abusive sa position de monopole sur le marché de la prise en charge des corps des patients décédés et de la gestion de la salle de dépôt de corps à la clinique Kuindo-Magnin, à travers des pratiques de confusion et de captation de clientèle visant à limiter la concurrence sur le marché des services funéraires et en facturant certaines prestations non souhaitées aux familles des défunts depuis le 30 mars 2020.

**Article 2 :** Il est enjoint à la société PFC de mettre immédiatement fin aux pratiques anticoncurrentielles visées à l'articles 1<sup>er</sup>.

**Article 3 :** Il est infligé, au titre des pratiques visées à l'article 1<sup>er</sup>, une sanction pécuniaire d'un montant de 3,4 millions de F. CFP à la société PFC en tant qu'auteure, solidairement avec les sociétés Stok et Granipose en qualité de sociétés mères.

**Article 4 :** Il est établi que les sociétés PFC et AZ Décès ont enfreint les dispositions de l'article Lp. 421-1 du code de commerce applicable en Nouvelle-Calédonie en mettant en œuvre une entente visant, pour la société PFC, à assurer les tours de garde de la société AZ Décès prévus par les plannings de permanence du CHT et du CHS entre 2014 et 2020, qui a eu pour objet et pour effet de restreindre la concurrence sur le marché répondant à la demande des établissements de soins ou de séjour qui souhaitent organiser le départ des corps des personnes décédées en leur sein, vers une chambre funéraire, quand les familles ne prennent pas elles-mêmes en mains les opérations funéraires dans de brefs délais.

**Article 5 :** Il est infligé, au titre de la pratique d'entente anticoncurrentielle visée à l'article 4, une sanction pécuniaire :

- d'un montant de 5,7 millions F. CFP à la société PFC en tant qu'auteure, solidairement avec les sociétés Stok et Granipose en qualité de sociétés mères ;



- d'un montant de 500 000 F.CFP aux sociétés AZ Décès et Pacific Granit, en tant que co-auteurs.

**Article 6 :** Les sociétés PFC et AZ Décès feront publier, à leurs frais, solidairement, dans un délai d'un mois suivant la notification de la présente décision, le texte figurant au paragraphe 319, en respectant la mise en forme, dans l'édition papier du journal « Les Nouvelles Calédoniennes ». Cette publication devra comprendre leur logo et intervenir dans un encadré en caractères noirs sur fond blanc en police de taille 12 sous le titre suivant, en caractères gras de même taille : « **L'Autorité de la concurrence sanctionne le groupe Pompes Funèbres Calédoniennes (PFC) pour abus de position dominante et pour entente avec la société AZ Décès dans le secteur des pompes funèbres en Nouvelle-Calédonie (décision n° 2022-PAC-02 du 17 mai 2022)** ». Elle pourra être suivie de la mention selon laquelle la décision a fait l'objet de recours devant la cour d'appel de Paris si de tels recours sont exercés. Les personnes morales concernées adresseront au bureau de la procédure de l'Autorité, copie de cette publication, dès sa parution.

Délibéré sur le rapport oral de MM Corentin Pétillon et Jonathan Reb, rapporteurs, par Mme Aurélie Zoude-Le Berre, présidente, M. Jean-Michel Stoltz, vice-président, M. Robin Simpson, membre.

La secrétaire de séance



Flavienne Haluatr

La présidente



Aurélie Zoude-Le Berre