



15ème législature

Question N° : 23901	De M. Thomas Mesnier (La République en Marche - Charente)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > mort et décès	Tête d'analyse > Coût et manque de transparence des frais d'obsèques	Analyse > Coût et manque de transparence des frais d'obsèques.
Question publiée au JO le : 22/10/2019 Réponse publiée au JO le : 21/06/2022 page : 3375 Date de changement d'attribution : 21/05/2022 Date de renouvellement : 03/03/2020		

Texte de la question

M. Thomas Mesnier attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le coût et le manque de transparence des frais d'obsèques, pointés du doigt par le rapport public annuel de la Cour des comptes de 2019. Selon la loi du 8 janvier 1993, le règlement national des pompes funèbres prévoit les conditions dans lesquelles les prestataires peuvent proposer des contrats obsèques aux familles. Ces obligations ont été renforcées à plusieurs reprises par le législateur, afin de mettre fin à la diffusion de contrats standardisés et non modifiables. Néanmoins les garanties pour les contrats obsèques et la protection des souscripteurs et de leur famille sont toujours jugées insuffisantes. De plus, dans la très grande majorité des cas, ce sont les familles qui apportent la contribution financière complémentaire permettant la réalisation des funérailles prévues dans le contrat. En définitive, ces contrats permettent seulement de constituer une provision, qui devra fréquemment être abondée, sans que le souscripteur en ait été informé. Enfin, contrairement à ce qui était escompté, le renforcement des dispositions visant à éclairer le choix des funérailles, et l'ouverture à la concurrence n'a pas permis de faire bénéficier les familles d'une évolution du coût des prestations. L'indice de prix des prestations funéraires a augmenté deux fois plus vite que celui de l'ensemble des prix à la consommation. Aussi, dans ces conditions, il l'interroge sur les dispositions envisagées pour pallier ce manque de transparence et la hausse des prix des contrats de prévoyance en prévision des obsèques, et lui demande de préciser les mesures prévues par le Gouvernement pour renforcer la protection des contractants.

Texte de la réponse

Sur le marché des prestations funéraires, la fiabilité de l'information donnée au consommateur est d'autant plus importante que, confronté à la perte d'un proche, celui-ci n'a pas le temps de faire les recherches qui lui permettraient de faire jouer la concurrence et est particulièrement vulnérable face au caractère éventuellement biaisé ou incomplet de l'information qui lui est donnée. Le Gouvernement porte donc une grande attention à la protection du consommateur dans ce secteur. Pour favoriser la concurrence au bénéfice d'un allègement du coût des obsèques, la loi du 8 janvier 1993 a mis fin au monopole communal des pompes funèbres. Depuis lors, les prix des obsèques relèvent du régime de droit commun, sont fixés librement par les entreprises et il n'est donc pas anormal de constater des différences de prix parfois conséquentes d'une entreprise à l'autre. Pour accompagner cette réforme, des mesures ont également été prises pour encadrer l'information du consommateur. Ainsi, l'arrêté du

11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires impose aux entreprises de mettre leurs tarifs à la disposition de la clientèle, d'indiquer clairement le caractère obligatoire ou facultatif de chaque prestation ou fourniture susceptible d'être proposée et de fournir gratuitement un devis écrit et détaillé. Cet arrêté a été renforcé en 2011 par une disposition qui prévoit l'utilisation obligatoire d'un modèle de devis type établi par arrêté du ministre chargé des collectivités territoriales. Ce modèle doit permettre aux familles de comparer plus facilement les tarifs pratiqués pour l'organisation d'obsèques par les différents opérateurs. Sur la base de ce modèle, les devis doivent obligatoirement présenter, de façon non équivoque, dans trois colonnes distinctes, les prestations qui sont courantes, celles qui sont optionnelles et celles effectuées pour le compte de tiers. Chaque prestation doit de plus être rattachée à l'une des huit étapes des obsèques définies dans le modèle de devis. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) procèdent régulièrement à des enquêtes, afin de vérifier que cette réglementation relative à l'information du consommateur est correctement appliquée, notamment en matière de respect des prescriptions relatives aux devis. L'enquête menée en 2017 et 2018 par les services de la direction générale de la consommation et de la répression des fraudes, auprès de 596 opérateurs funéraires, a permis de relever que de nombreux établissements méconnaissaient un ou plusieurs points de cette réglementation. Les entreprises concernées ont fait l'objet, en fonction de la gravité des manquements constatés, d'avertissements, d'injonctions ou d'amendes administratives. A la suite de cette enquête, la DGCCRF a reçu les fédérations professionnelles du secteur puis leur a adressé des courriers les invitant à rappeler à leurs adhérents leurs obligations en matière d'information du consommateur. Il a également été décidé de confier au conseil national de la consommation le mandat de réfléchir à des mesures susceptibles d'améliorer l'information des consommateurs, ainsi que de faire des propositions sur la mise en place de modèles de devis et d'un mode de leur diffusion qui soit le plus efficient auprès des consommateurs. Ses travaux, conduits sous l'égide de la DGCCRF et auxquels est associée la Direction générale des collectivités locales du ministère de l'intérieur, ont été lancés en octobre 2020. Les services de la DGCCRF restent ainsi vigilants et ce secteur continuera de faire l'objet d'une surveillance régulière.