



15ème législature

Question N° : 24588	De M. Vincent Ledoux (UDI, Agir et Indépendants - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > mort et décès	Tête d'analyse > Pompes funèbres	Analyse > Pompes funèbres.
Question publiée au JO le : 19/11/2019 Réponse publiée au JO le : 15/12/2020 page : 9238 Date de changement d'attribution : 07/07/2020 Date de renouvellement : 03/03/2020 Date de renouvellement : 16/06/2020 Date de renouvellement : 20/10/2020		

Texte de la question

M. Vincent Ledoux appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur une enquête de terrain menée (réalisée du 23 mars au 6 avril 2019 dans 72 départements et auprès de 664 magasins de pompes funèbres) par des bénévoles de plus d'une centaine d'associations locales de l'UFC-Que Choisir, qui souligne la persistance par les professionnels des pompes funèbres de pratiques commerciales nuisant à la comparabilité des offres, ainsi que le renchérissement spectaculaire des prestations. En ce qui concerne l'inhumation par exemple : « Les données tarifaires recueillies montrent qu'au niveau national le prix total des obsèques pour une inhumation, hors caveau et concession, s'établit en moyenne à 3 815 euros, contre 3 350 euros en 2014, soit une augmentation de 14 %, plus de 3,5 fois supérieure à l'inflation sur la période. Mais d'un établissement à un autre, pour une même demande exprimée, c'est le grand écart qui est constaté : la proposition la plus économe se monte à 1 269 euros, quand la plus élevée atteint 7 515 euros. Ce yoyo tarifaire est d'autant moins admissible que le prix de certaines prestations standardisées peut varier du simple à parfois plus du décuple. C'est ainsi que la mise en bière s'échelonne de 30 euros à 450 euros, quand l'ouverture et la fermeture du caveau peut être facturée de 95 euros à 880 euros. C'est toutefois pour le cercueil que l'on constate les plus grandes différences : pour une même demande d'un cercueil en chêne simple, les prix proposés vont de 490 euros à 1576 euros ». Pour la comparabilité des offres : « Alors qu'il s'agit d'un secteur où les consommateurs ne sont pas toujours dans des dispositions psychologiques propres à comparer les prix, il est particulièrement regrettable que le comportement des professionnels ne favorise en rien les comparaisons. En effet, alors que ces derniers ont l'obligation (arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires) de remettre gratuitement un devis écrit, détaillé et chiffré, dans 22 % des cas cette demande exprimée par nos enquêteurs est restée lettre morte. Et quand un devis est remis, dans 65 % des cas il n'est en rien conforme au devis-type obligatoire, près de 10 ans après son instauration (Arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires) ». Enfin, l'association de consommateurs observe que « le devis-type, en mettant l'accent sur la distinction entre les prestations courantes et les prestations optionnelles, entretient une fumeuse confusion - dont peuvent jouer les pompes funèbres - sur les prestations qui doivent être ou non obligatoires. Qui plus est, la diversité des gammes que peuvent mobiliser les professionnels pour répondre à une simple demande générique limite la possibilité de comparer pour les consommateurs ». C'est pourquoi, dans l'objectif de garantir aux consommateurs un fonctionnement transparent et concurrentiel du marché du funéraire, il lui demande ce qu'il compte entreprendre pour améliorer le devis-type permettant une véritable comparaison des offres et sanctionner le cas échéant de manière plus dissuasive les

professionnels ne jouant pas le jeu de la transparence.

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 très sensible. 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 et sont fixés librement par les entreprises. 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 toutefois 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 DGCCRF, 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. À 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. Les services de la DGCCRF restent vigilants et ce secteur continuera de faire l'objet d'une surveillance régulière. En outre, afin de renforcer l'information des consommateurs, le Conseil national de la consommation a mis en place un groupe de travail qui a pour mission, sous l'égide de la DGCCRF, de réfléchir à des mesures susceptibles d'améliorer l'information des consommateurs dans le secteur funéraire et 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.