

15ème législature

Question N° : 24764	De M. André Chassaing (Gauche démocrate et républicaine - Puy-de-Dôme)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances (Mme la secrétaire d'État auprès du ministre)		Ministère attributaire > Industrie
Rubrique > mort et décès	Tête d'analyse > Le manque de transparence du marché funéraire	Analyse > Le manque de transparence du marché funéraire.
Question publiée au JO le : 26/11/2019 Réponse publiée au JO le : 28/07/2020 page : 5106 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

M. André Chassaing interroge Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances sur le manque de transparence du marché funéraire. L'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires précise, notamment, l'obligation faite aux professionnels d'informer la clientèle des prix et conditions de vente des prestations et fournitures. En outre, les clients doivent être clairement informés de la distinction entre les éléments obligatoires et les autres éléments. De plus, avant toute contractualisation, un devis doit être établi en conformité avec les dispositions des articles R. 2223-25 et suivants du code général des collectivités territoriales et de l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires. Or, dans le département du Puy-de-Dôme, l'association UFC-Que Choisir a diligenté une enquête sur les pratiques des professionnels du funéraire. Dans 29 % des cas, les demandes de devis sont restées sans réponse. De plus, quand les devis ont été remis, 75 % n'étaient pas en conformité avec les dispositions relatives aux codes et arrêté en vigueur. Outre ces manquements graves à la réglementation, cette enquête a révélé une augmentation générale du coût des prestations sur cinq ans, avec en moyenne 10 % pour une crémation et 14 % pour une inhumation. Cette enquête a également relevé des écarts tarifaires conséquents entre prestations équivalentes : la facturation d'une mise en bière varie entre 90 et 207 euros et le coût des formalités administratives s'échelonne de 174 à 349 euros. Certes, dans une période de deuil, la volonté d'accompagner dans les meilleures conditions le défunt, l'urgence à organiser l'inhumation ou la crémation et la situation psychologique ne favorisent pas la négociation et la mise en concurrence : la famille prend généralement le prestataire funéraire le plus proche. Toutefois, et l'enquête le démontre, même lorsque le client demande un devis afin de comparer les coûts et qualités des différentes prestations, la délivrance du devis détaillé et sa conformité ne sont pas souvent au rendez-vous, brouillant le consentement éclairé des demandeurs. Un encadrement strict des prestations funéraires obligatoire permettrait de limiter certains écarts tout en laissant libres les familles de choisir les prestations optionnelles. Aussi, au regard de ces éléments, il lui demande un état des contrôles effectués dans les entreprises funéraires du département du Puy-de-Dôme par les agents des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, et le nombre de sanctions infligées lors de ces contrôles. Il l'interroge aussi sur sa volonté d'instituer un encadrement des tarifs des prestations funéraires.

Texte de la réponse

[réorienter vers ministère des PME - qui va se charger de la consommation] 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, 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. Une entreprise a été contrôlée dans le département du Puy de Dôme laquelle a fait l'objet d'un avertissement. 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. Les services de la DGCCRF restent vigilants et ce secteur continuera de faire l'objet d'une surveillance régulière.