

15ème législature

Question N° : 24945	De Mme Corinne Vignon (La République en Marche - Haute-Garonne)	Question écrite
Ministère interrogé > Intérieur		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > mort et décès	Tête d'analyse >Pratiques commerciales des pompes funèbres	Analyse > Pratiques commerciales des pompes funèbres.
Question publiée au JO le : 03/12/2019 Réponse publiée au JO le : 03/05/2022 page : 2990 Date de changement d'attribution : 07/07/2020 Date de renouvellement : 05/10/2021		

Texte de la question

Mme Corinne Vignon attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur les dysfonctionnements et le manque de transparence du marché funéraire. Une récente enquête réalisée par l'association de défense des consommateurs UFC-Que Choisir fait état d'une importante hausse des prix des frais d'obsèques entre 2014 et 2019 (+ 14 % pour l'inhumation et + 10 % pour la crémation, dont les prix moyens s'établissent désormais respectivement à 3 815 euros, hors caveau et concession, et 3 986 euros). Cette moyenne masque d'importantes disparités tarifaires et souligne ainsi la nécessité, pour les consommateurs, de comparer les offres des différents professionnels du marché funéraire. Or cette enquête met également en exergue les entraves à cette comparaison, du fait, notamment, du non-respect de la réglementation actuelle. En effet, sur le département de la Haute-Garonne, 25 % des demandes de devis émises par les enquêteurs de l'UFC-Que Choisir sont restées sans réponse. Les professionnels ont pourtant l'obligation de délivrer gratuitement ce devis depuis un arrêté du 11 janvier 1999. De plus, lorsque ces devis furent remis, 82 % d'entre eux n'étaient pas conformes aux modalités du devis-type obligatoire définies par l'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires. Ces difficultés de comparaison sont, du reste, accrues par le fait que le devis-type prévoit la distinction entre prestations courantes et prestations optionnelles, et non entre prestations obligatoires et optionnelles. Ainsi, une refonte du devis-type apparaît nécessaire, celle-ci pourrait s'accompagner d'une harmonisation des prestations et des gammes proposées au sein des pompes funèbres. En outre, le non-respect par les professionnels des pompes funèbres de la réglementation en vigueur pourrait faire l'objet de sanctions pécuniaires plus élevées, et être pris en compte par les préfetures lors de l'examen du renouvellement de leur habilitation. Elle l'interroge sur les dispositions envisagées pour pallier ce manque de transparence et lui demande de préciser les mesures prévues par le Gouvernement afin de protéger les consommateurs sur le marché funéraire.

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 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 en outre 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. 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. En outre, afin de renforcer l'information des consommateurs, un groupe de travail a été mis en place dans le cadre du Conseil national de la consommation sur les questions particulières posées par les prestations funéraires. Ce groupe de travail devrait finaliser ces travaux dans les prochains mois.