



15ème législature

Question N° : 37252	De Mme Laurence Dumont (Socialistes et apparentés - Calvados)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > mort et décès	Tête d'analyse > Tarifs des services funéraires	Analyse > Tarifs des services funéraires.
Question publiée au JO le : 16/03/2021 Réponse publiée au JO le : 28/09/2021 page : 7179		

Texte de la question

Mme Laurence Dumont attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur les tarifs appliqués par les entreprises funéraires, en constante augmentation. Selon une étude Que choisir ayant eu lieu avant la crise de la covid-19, on constate une augmentation rapide des prix mais aussi de sérieux écarts de tarifs pour une même prestation d'une enseigne funéraire à l'autre. Entre 2014 et 2019, les prix moyens de l'inhumation ont augmenté de 14 %, passant de 3 350 à 3 815 euros. Pendant cette même période, les frais liés à la crémation ont crû de 10 % : de 3 609 euros en 2014 à 3 986 euros en moyenne. De plus, d'un magasin à l'autre, d'une ville à l'autre, le prix pour une même prestation peut tripler. Le site « meilleure pompes funèbres » présente même une cartographie de la France avec les départements les plus chers et les plus intéressants en matière de crémation et d'inhumation. Dans son rapport annuel 2019, la Cour des comptes dénonçait le manque de transparence, la concentration du marché et l'augmentation des prix par les sociétés de pompes funèbres. La Cour préconisait la réforme de l'arrêté qui définit ce modèle de devis funéraire en l'organisant en trois niveaux plus lisibles et plus faciles à comparer. La libéralisation des services funéraires, initiée en 1993, mettant fin au monopole des communes, a bénéficié aux professionnels plutôt qu'aux consommateurs. La concentration du secteur, avec l'essor des réseaux de franchise, permet à une douzaine d'entre elles d'accaparer 50 % du chiffre d'affaires du marché. La part des collectivités publiques et de leurs opérateurs recule de 20 % avant 1993 à 7 % en 2016. Face à ce marché incontrôlé dont sont captives des personnes déjà éprouvées par la perte d'un proche, elle lui demande de bien vouloir lui faire part des mesures qu'il a prévu de mettre en œuvre à la suite du rapport de la Cour des comptes, corroboré par l'enquête Que choisir et les enquêtes de la répression des fraudes (DGCCRF) pour réguler ce secteur.

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 il 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. En outre, en 2011, l'utilisation d'un modèle de devis type, établi par arrêté du ministre chargé des collectivités territoriales, a été rendue obligatoire. 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 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 bien respectée. L'enquête menée en 2017 et 2018 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 d'autres mesures susceptibles d'améliorer l'information des consommateurs, et de faire des propositions afin d'assurer la diffusion et l'utilisation effective des modèles de devis. Ces 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 et ses conclusions sont attendues pour l'automne 2021.