



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

pompes funèbres

Question écrite n° 122026

Texte de la question

Mme Martine Lignières-Cassou attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration sur la conformité des devis fournis par les prestataires d'opérations funéraires. En effet, l'UFC-Que choisir de Pau vient de rendre publics les résultats d'une enquête menée dans 11 magasins funéraires du département des Pyrénées-Atlantiques sur la bonne application de leurs obligations légales par les professionnels. Alors que la loi n° 2008-1350 du 19 décembre 2008 relative à la législation funéraire prévoit un renforcement de l'information du consommateur et qu'un arrêté du 23 août 2010 fixe un modèle de devis obligatoire, les résultats de cette enquête démontrent que la plupart des magasins funéraires ne se plient toujours pas aux règles de la transparence. En effet, seuls 20 % des devis récoltés respectent les modèles de devis obligatoires. Cette opacité empêche la comparaison des prestations par les familles et favorise la hausse des prix. Au sein de la zone où a été menée cette enquête, le coût total pour des obsèques, hors caveau et concession, s'établit à 2 937 euros en moyenne, contre 3 100 euros au niveau national. Mais d'un opérateur à l'autre, pour une demande similaire, la facture totale peut considérablement varier : de 2 273 euros pour le plus économique à 4 169 euros pour le plus onéreux. Ces différences sont liées à un grand nombre de prestations « non obligatoires », mais aussi à des opérations surfacturées : c'est le cas par exemple des formalités administratives, dont le coût se situe dans une fourchette de 45 euros à 316 euros alors qu'il s'agit d'opérations standardisées. Cette enquête illustre la nécessité de mieux réglementer et mieux contrôler ce marché. Aussi, au vu de ces résultats et alors que la situation de vulnérabilité dans laquelle se trouve bien souvent les familles et les proches nécessite une meilleure information et un encadrement plus stricte de ce secteur, elle lui demande quelles sont les intentions du Gouvernement à ce sujet.

Texte de la réponse

L'arrêté du 23 août 2010 rend obligatoire un modèle de devis pour les prestations funéraires. Cet arrêté a été pris en vue de renforcer l'information des consommateurs dans ce domaine. Afin de mieux garantir l'effectivité des dispositions de cet arrêté, les agents de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation, et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) ont été habilités à en contrôler le respect, par arrêté du 11 octobre 2011. Les professionnels qui ne respecteraient pas les exigences de l'arrêté du 23 août 2010 pourraient encourir une sanction dont le montant pourra s'élever à 1500 euros par infraction commise (3000 euros en cas de récidive). Les services concernés demeurent vigilants et ne manqueront pas de prendre des mesures appropriées dans l'hypothèse où des manquements seraient identifiés. S'agissant de l'information générale des consommateurs, il existe d'ores et déjà un support spécifique destiné à éclairer les particuliers dans le domaine des prestations funéraires. Il s'agit d'une brochure éditée par la DGCCRF, et disponible sur le site internet de cette administration. Le gouvernement prendra par ailleurs de nouvelles initiatives destinées à renforcer les droits des familles en matière de prestations funéraires. Le gouvernement examinera en liaison avec les différentes parties concernées, les initiatives complémentaires qui pourraient le cas échéant être prises afin d'améliorer l'accessibilité des informations relatives aux prestations funéraires.

Données clés

Auteur : [Mme Martine Lignières-Cassou](#)

Circonscription : Pyrénées-Atlantiques (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 122026

Rubrique : Mort

Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer, collectivités territoriales et immigration

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 novembre 2011, page 11929

Réponse publiée le : 10 avril 2012, page 2889