



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

pompes funèbres

Question écrite n° 122573

Texte de la question

M. Michel Sordi 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 du Haut-Rhin vient de rendre public les résultats d'une enquête menée dans 13 magasins funéraires du département du Haut-Rhin sur la bonne application de leurs obligations légales par les professionnels. Malgré la réforme de 2008 qui renforce l'information du consommateur et la mise en place d'un modèle de devis obligatoire (arrêté publié au *Journal officiel* du 31 août 2010), les magasins funéraires ne se plient toujours pas aux règles de la transparence. Ainsi, dans 3 cas sur 13, aucun devis n'est communiqué aux familles et seuls 10 % 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. Dans la zone enquêtée, le coût total pour les obsèques (hors caveau et concession) s'établit à 3 016 euros contre 3 100 euros à l'échelon national. Toutefois, pour une demande similaire, la facture totale peut varier considérablement d'un opérateur à l'autre (de 2 286 à 4 160 euros). Ces différences sont liées à un grand nombre de prestations non obligatoires et à des opérations surfacturées. Au vu de ces pratiques, il est nécessaire de mieux encadrer le marché. Tout d'abord, il faudrait prévoir des sanctions contre les professionnels n'utilisant pas le modèle de devis obligatoire et élaborer un livret d'information sur les obsèques qui serait mis à disposition des familles dans les mairies et les établissements de soins. Il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend mettre en oeuvre afin de remédier aux dysfonctionnements constatés.

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 : [M. Michel Sordi](#)

Circonscription : Haut-Rhin (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 122573

Rubrique : Mort

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

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 22 novembre 2011, page 12173

Réponse publiée le : 10 avril 2012, page 2889