



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

pompes funèbres

Question écrite n° 123190

Texte de la question

M. Michel Lefait appelle 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 des pays de Saint-Omer et de Montreuil-sur-Mer vient de rendre publics les résultats d'une enquête menée dans huit magasins funéraires du département du Pas-de-Calais 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 du 23 août 2010), certains établissements funéraires ne se plient toujours pas aux règles de la transparence. Ainsi, dans un cas sur huit, aucun devis n'est communiqué aux familles, et seuls 29 % des devis respectent les modèles 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 des obsèques, hors caveau et concession, s'établit à 3 084 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 2 431 euros pour le plus économique à 3 704 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 70 euros à 316 euros alors qu'il s'agit d'opérations standardisées. Au vu des pratiques, il y a urgence à mieux encadrer le marché. En premier lieu, il conviendrait de prévoir des sanctions contre les professionnels n'utilisant pas le modèle de devis obligatoire. Il serait également opportun d'élaborer dans ce cadre un livret d'informations sur les obsèques qui serait mis à disposition des familles dans les mairies et en établissements de soins. La direction générale des collectivités locales pourrait établir un tel livret après consultation du Conseil national des opérations funéraires. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures que le Gouvernement compte prendre afin de remédier à ces dysfonctionnements dans l'intérêt des familles des défunts.

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 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 Lefait](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (8^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 123190

Rubrique : Mort

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

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 14 février 2012

Question publiée le : 29 novembre 2011, page 12447

Réponse publiée le : 3 avril 2012, page 2761