



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Opérateurs funéraires et pratiques tarifaires

Question écrite n° 24587

Texte de la question

Mme Françoise Dumas attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les conclusions du rapport public annuel de la Cour des comptes de 2019 ainsi que sur les résultats d'une enquête réalisée par l'UFC-Que Choisir concernant les pratiques tarifaires et commerciales des opérateurs funéraires. Deux constats mettent en lumière des lacunes sur la transparence des tarifs mais également sur le niveau de l'augmentation des prix, constatée sur la période 2014-2019. Ainsi, sur un plan national, le coût des prestations funéraires a augmenté deux fois plus vite que celui de l'ensemble des prix à la consommation, 3,5 fois supérieur à l'inflation dans le département de la Haute-Garonne. De plus, le niveau des tarifs est difficilement comparable pour les consommateurs, qui se heurtent à un manque crucial de transparence des opérateurs. Ces derniers ne transmettent que dans 40 % des cas, les devis types aux communes pour qu'ils soient mis à la disposition du public. Et selon l'UFC, dans 25 % des cas, les pompes funèbres présentes dans le département où a eu lieu l'enquête, n'avaient pas remis de devis aux enquêteurs de l'association UFC-Que Choisir, en dépit de leur demande. Aussi, elle souhaiterait connaître les mesures prévues par le Gouvernement pour corriger cette opacité sur les tarifs proposés ainsi que pour renforcer les intérêts des consommateurs afin de limiter les surcoûts pour les familles des défunts.

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 toutefois 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 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 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. À 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, le Conseil national de la consommation a mis en place un groupe de travail qui a pour mission, sous l'égide de la DGCCRF, de réfléchir à des mesures susceptibles d'améliorer l'information des consommateurs dans le secteur funéraire et de faire des propositions sur la mise en place de modèles de devis et d'un mode de leur diffusion qui soit le plus efficient auprès des consommateurs.

Données clés

Auteur : [Mme Françoise Dumas](#)

Circonscription : Gard (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24587

Rubrique : Mort et décès

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 novembre 2019](#), page 10057

Réponse publiée au JO le : [15 décembre 2020](#), page 9238