



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Pompes funèbres - Respect des dispositions réglementaires

Question écrite n° 24766

Texte de la question

M. Damien Pichereau appelle l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur le manque de transparence du marché funéraire. De récentes enquêtes menées par des associations de consommateurs font état d'une importante disparité tarifaire, ce qui souligne la nécessité de pouvoir comparer les offres des différents professionnels. Malheureusement, ces investigations mettent aussi en exergue les entraves faites à cette comparaison, du fait, notamment, d'une réglementation non respectée. En Sarthe par exemple, la dernière enquête de l'UFC - Que Choisir fait état de 25 % des demandes de devis restées sans réponse, alors que les professionnels sont tenus par l'arrêté du 11 janvier 1999 de délivrer gratuitement ce document. Par ailleurs, lorsque ces devis sont remis, plus de 30 % ne sont pas conformes aux modalités du devis-type obligatoire, tel que défini par l'arrêté du 23 août 2010. Compte tenu de la hausse importante des frais d'obsèques entre 2014 et 2019 (+ 14 % pour les inhumations et + 10 % pour les crémations), avec des prix moyens s'établissant maintenant à 3 815 euros (hors concession) et 3 986 euros respectivement, le sujet de la comparaison des prestataires lui semble important pour protéger les consommateurs, aussi il aimerait savoir si le Gouvernement prévoit des dispositions, telles que des sanctions pécuniaires plus élevées, une augmentation des contrôles, ou enfin la prise en compte de ce paramètre par les préfetures lors des renouvellements des habilitations des prestataires.

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 : [M. Damien Pichereau](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 24766

Rubrique : Mort et décès

Ministère interrogé : [Intérieur](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 novembre 2019](#), page 10239

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