



COMMUNIQUE DE PRESSE

Pompes funèbres : les funestes pratiques ont la vie dure

A la veille du week-end de la Toussaint, l'UFC-Que Choisir rend publics les regrettables résultats de l'enquête sur le respect par les professionnels funéraires de leurs obligations légales et, à l'appui des défaillances constatées, interpelle les pouvoirs publics.

Epinglées à l'automne 2008 par l'UFC-Que Choisir, les prestations funéraires ont fait l'objet d'une réforme législative devant permettre de renforcer l'information des consommateurs s'agissant des seules prestations obligatoires à réaliser et ainsi leur permettre de mieux faire jouer la concurrence.

Suite à cette réforme de 2008 et à l'arrêté ministériel du 23 août 2010¹ fixant un modèle de devis obligatoire, l'UFC-Que Choisir a visité 997 magasins funéraires² pour obtenir un devis pour l'organisation de funérailles et ainsi vérifier la conformité à la loi des pratiques des opérateurs et apprécier les écarts de prix pour les différentes prestations.

La transparence tarifaire enterrée !

Plus de six mois après l'entrée en vigueur de l'arrêté fixant un modèle de devis obligatoire, dans 18% des cas, nos enquêteurs sont repartis sans le moindre devis ! Pire, seuls 3% des devis récoltés respectent les modèles de devis obligatoires et 39% s'en rapprochent sans être conformes pour autant. Si le brouillard informatif ne s'est pas dissipé, cela s'explique sans doute par l'absence de sanctions à l'obligation de transparence prévue dans les textes. Est-il besoin de rappeler que sans modèle de devis universel, il est impossible pour les familles endeuillées de comparer les services fournis par différents opérateurs funéraires, et que cette opacité est un terreau fertile pour renchérir les prestations ?

Nos très chers morts !

Le coût total pour des obsèques, hors caveau et concession, s'établit à 3098 euros en moyenne. Mais d'un opérateur à l'autre, pour une demande similaire, la facture totale peut considérablement varier : de 1300 euros pour le plus économique à plus de 6101 euros pour le plus onéreux. Ce grand écart tarifaire est dû non seulement à un florilège de prestations « non obligatoires » mais aussi à des opérations surfacturées. Ainsi, les prix relevés pour les démarches et formalités administratives, qui sont des opérations standardisées, se situent dans une fourchette de 110 euros à 263 euros et les prestations pour les soins de conservation sont facturées entre 280 euros et 365 euros.

Les avancées réglementaires n'ont donc pas mis fin aux mauvaises pratiques des professionnels auxquels les consommateurs endeuillés doivent encore et toujours faire face ! Il serait sans doute opportun d'étendre l'obligation d'information aux mairies et aux établissements de soins et de ne pas la limiter aux opérateurs funéraires qui, rappelons-le, sont avant tout des commerçants !

Crémation : les idées reçues partent en fumée

Dernier constat, alors que 30% des funérailles donnent lieu à une crémation, chiffre qui a doublé en 10 ans, l'enquête de l'UFC-Que Choisir démontre que, contrairement à une idée reçue, l'incinération ne constitue pas toujours une solution plus économique que l'inhumation. En effet, lorsque la crémation a été proposée, dans 36% des cas, les devis étaient plus chers.

Refusant que les avancées législatives restent lettre morte, l'UFC-Que Choisir demande donc aujourd'hui :

- Au gouvernement d'assortir de sanctions l'obligation d'utilisation du modèle de devis et d'enjoindre à la Direction Générale des Collectivités Locales d'établir, après consultation du Conseil National des Opérations Funéraires (CNOF), un livret d'information sur les obsèques qui devra être mis à disposition dans les mairies et en établissements de soins ;
- A la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) de réaliser des contrôles afin de veiller à ce que des devis, conformes à la loi, soient systématiquement émis.

¹ Arrêté du 23/08/2010 publié au JORF du 31/08/2010, portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires : « En application de la réglementation funéraire, seules les prestations suivantes sont obligatoires : fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps (avant ou après la mise en cercueil), d'un cercueil de 22 mm d'épaisseur – ou 18 mm en cas de crémation – avec une garniture étanche et 4 poignées et, selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation et/ou à la crémation (avec fourniture d'une urne cinéraire permettant de recueillir les cendres issues de la crémation) ».

² Les bénévoles des associations ont enquêté entre le 11 et le 24 juin 2011 afin de se renseigner sur l'organisation d'obsèques pour un proche en fin de vie.