

Pompes funèbres Les funestes pratiques ont la vie dure

Épinglées à l'automne 2008 par l'UFC-Que Choisir, les prestations funéraires ont fait l'objet d'une réforme législative. L'arrêté ministériel du 23 août 2010 (*1) fixe un modèle de devis obligatoire.

Commentaire [1]:

L'enquête de UFC que Choisir

Les bénévoles des associations ont enquêté **entre le 11 et le 24 juin 2011 dans 997 magasins funéraire** afin de se renseigner sur l'organisation d'obsèques pour un proche en fin de vie. L'objectif était d'obtenir un devis pour l'organisation de funérailles, de vérifier ainsi la conformité à la loi et apprécier les écarts de prix pour les différentes prestations.

Résultats nationaux

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.

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.

Commentaire [2]:

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 !

Commentaire [3]:

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.

Commentaire [4]:

Résultats Besançon, Montbéliard

Magasin visité	Pompes funèbres générales	Pompes funèbres bisontines Mr TATU	Pompes funèbres générales	Pompes funèbres générales
Adresse	13 rue de Vesoul Besançon	96 rue de Belfort Besançon	3B avenue maréchal Foch Montbéliard	1 rue Frédéric Thourot Montbéliard
	Groupe OGF	indépendant	Groupe OGF	Groupe OGF
Devis obtenu	oui	oui	non	oui
Devis expliqué	Oui, point par point	Oui, point par point		Oui, point par point
Obligations expliquées	oui	oui	non	oui
Documents remis	Conditions générales de vente	aucun	aucun	De la documentation
Ecoute, temps, dispo	Très satisfait	Très satisfait	Très satisfait	Très satisfait

nibilité, locaux				
Les explications	Très satisfait	Très satisfait	Très satisfait	Très satisfait
Devis conforme au modèle	non	non		non
Devis proche du modèle	oui	non		non
Total(TTC hors caveau, concession, taxes)	4264	2461		4666
Démarches administratives	263	250		316
Transport avant mise en bière	259	150		
Transport après mise en bière	360	260		308
Cerceuil et accessoires	1343	778		2090
Soins de conservation	418			359
Maître de cérémonie	157			
Ouverture, fermeture de caveau	289			
Chambre funéraire	380	452		380

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.

Commentaire [5]:

(*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 .

Commentaire [6]:

Ce devis doit respecter certaines formes. En haut de la page, elles doivent avertir dans un encadré que seules quelques prestations sont obligatoires .

L'offre doit être présentée sous forme d'un tableau composé de 3 rubriques(colonnes) et de 8 parties(lignes). Les 3 rubriques sont:

- les prestations courantes
 - les prestations complémentaires optionnelles
 - les frais avancés pour le compte de la famille
- Les rubriques suivent l'ordre chronologique des obsèques
Les tarifs doivent être présentés en HT et TTC

Liste des prestations obligatoires

- fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps (avant ou après la mise en cercueil)
- un cercueil de 22 mm d'épaisseur (18 mm en cas de crémation) hermétique (maladie contagieuse) spécial (transport aérien) avec 4 poignées
- plaque d'identification
- garniture de cercueil fabriquée dans un matériel biodégradable agréée,
- housse mortuaire ou linceul en cas de maladie contagieuse
- soins de conservation si transport du corps avant mise en bière après 48h
- séjour en chambre funéraire en cas de décès sur la voie publique
- séjour en chambre mortuaire en cas de décès dans un établissement de santé
- prélèvement de la prothèse cardiaque
- fourniture d'une urne cinéraire permettant de recueillir les cendres issues de la crémation.

Liste des prestations facultatives:

- toilette mortuaire
- soins de conservation
- capiton ou coussin
- poignées de cercueil au-delà de 4
- signes et emblèmes religieux ou civils sur le cercueil
- les faire-part
- les fleurs
- les tentures extérieures
- les voitures de deuil
- le caveau et monument funéraire dans un cimetière

Pour en savoir Plus

Vous pouvez consulter la revue **Que Choisir novembre 2011 N° 497:**

- Concurrence entre les différents acteurs (groupe, indépendants, régies municipales)
- Rôle des maisons de retraite et établissements hospitaliers (transfert, chambre funéraire)
- Taxes
- Contrats obsèques

Commentaire [7]:

Commentaire [8]: <!--<p id="main"></p-->