ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

pompes funèbres

Question écrite n° 122579

Texte de la question

M. Philippe Tourtelier attire 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 de Rennes vient de rendre publics les résultats d'une enquête menée dans 10 magasins funéraires du département de l'Ille-et-Vilaine sur la bonne application de leurs obligations légales par les professionnels. Elle note que 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), les magasins funéraires ne se plieraient toujours pas aux règles de la transparence. Ainsi elle a constaté que les familles auraient souvent des difficultés à obtenir un devis précis et que seuls 40 % des devis récoltés respecteraient les modèles de devis obligatoires. Selon l'UFC-Que Choisir de Rennes, cette opacité empêcherait la comparaison des prestations par les familles et favoriserait la hausse des prix. Dans la zone enquêtée, le coût total pour des obsèques, hors caveau et concession, s'établit à 3 077 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 2 334 euros pour le plus économique à 3726 euros pour le plus onéreux. Ces différences seraient 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 55 euros à 263 euros alors qu'il s'agit d'opérations standardisées. Au vu de ces pratiques, il semblerait donc qu'il y ait urgence à mieux encadrer le marché. l'UFC-Que Choisir de Rennes avance des propositions en ce sens : prévoir des sanctions contre les professionnels n'utilisant pas le modèle de devis obligatoire et élaborer un livret d'information 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 fort bien établir un tel livret après consultation du Conseil national des opérations funéraires. Il lui demande, au regard des résultats de cette enquête et des propositions énoncées, quelles mesures le Gouvernement entend mettre en oeuvre afin de remédier aux dysfonctionnements constatés.

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 prendra par ailleurs de nouvelles initiatives destinées à renforcer les droits des familles en matière de prestations funéraires. 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.

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE122579

Données clés

Auteur : M. Philippe Tourtelier
Circonscription : Ille-et-Vilaine (2e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 122579
Rubrique : Mort
Ministère interrogé : Intérieur, outre-mer, collectivités territoriales et immigration
Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 22 novembre 2011, page 12174
Réponse publiée le : 10 avril 2012, page 2889