



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 29 octobre 2014

COMMUNIQUE DE PRESSE

Pompes funèbres:

Les abus sont toujours bien vivants !

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

Suite aux réformes législatives et réglementaires intervenues ces dernières années, notamment celle fixant un modèle de devis obligatoire, et aux résultats accablants de son enquête de terrain de 2011, l'UFC-Que Choisir a voulu voir si l'information des consommateurs s'était améliorée et les pratiques assainies. Pour ce faire, les enquêteurs bénévoles de l'UFC-Que Choisir ont visité 818 magasins funéraires pour obtenir un devis inhumation et un devis crémation pour l'organisation de funérailles d'un proche¹. Ils ont ainsi vérifié la conformité à la loi des pratiques des opérateurs et apprécié les écarts de prix pour les différentes prestations. Résultat : l'UFC-Que Choisir a le regret de constater que les funestes pratiques ont bel et bien la vie dure.

Une transparence tarifaire encore trop ténébreuse

Plus de 3 ans après l'entrée en vigueur de l'arrêté fixant un modèle de devis obligatoire², dans 26% des cas, nos enquêteurs sont repartis sans le moindre devis, contre 18% en 2011... Quant à la teneur des devis récoltés, seuls 20 % respectent les modèles de devis obligatoires (contre 3% en 2011) et 38 % s'en rapprochent sans être conformes pour autant. Il y a un léger mieux par rapport à 2011 mais la marge de progression reste bien réelle ! Si le brouillard informatif ne s'est pas totalement dissipé, cela s'explique sans doute par l'absence de sanctions claires et spécifiques en cas de non-conformité des devis présentés. 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 ?

Devis Inhumation : les excès tarifaires loin d'être enterrés !

Le prix total pour des obsèques, hors caveau et concession, s'établit à 3350 euros en moyenne contre 3098 en 2011, soit une augmentation de 8,18%, plus du double de l'inflation sur la période ! Mais d'un opérateur à l'autre, pour une demande similaire, la facture totale peut considérablement varier : de 1347 euros pour le plus économique à plus de 6449 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 aux prix disproportionnés. Ainsi, les prix relevés pour les démarches et formalités administratives, qui sont des opérations standardisées, se situent dans une fourchette de 40 euros à 482 euros et les prestations pour les soins de conservation sont facturées entre 53 euros et 534 euros.

Crémation : les espoirs d'économies partent en fumée

Dernier constat, alors que 33% des funérailles donnent lieu à une crémation, chiffre qui a triplé en 20 ans, l'enquête de l'UFC-Que Choisir démontre que, contrairement à une idée reçue, l'incinération ne constitue

¹ Enquête réalisée du 17 mai au 3 juin par 109 associations locales dans 76 départements. Résultats détaillés dans le Que Choisir n°530

² 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) ».



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 29 octobre 2014

pas une solution plus économique que l'inhumation. En effet, la moyenne tarifaire des devis crémation recueillis est de 3609 euros, soit près de 8% de plus que le prix moyen de l'inhumation. Plus particulièrement, dans les 525 magasins où un double devis (inhumation/crémation) a été proposé, dans 77 % des cas, la crémation était plus chère.

Refusant que les avancées législatives restent lettre morte, l'UFC-Que Choisir demande donc aujourd'hui au gouvernement d'assortir enfin de sanctions claires et spécifiques 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.