

GROUPE DE TRAVAIL

« INFORMATION DU CONSOMMATEUR DANS LE SECTEUR FUNÉRAIRE »



©Pictures News / Stock.Adobe.com

AVIS

NOR : ECOC2301239V

Du 1^{er} juin 2022

Présidence

Laëtitia TAILLIEZ

*Cheffe du bureau 6D « Transports, tourisme et secteur automobile »
Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)*

Rapporteurs

Au titre du collège des associations de défense des consommateurs

Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC) représentée par

Laurent WALLUT

Au titre du collège des organisations professionnelles et entreprises assurant des missions de service public

Confédération des petites et moyennes entreprises (CPME) représentée par

Florence FRESSE de la Fédération française des pompes funèbres (FFPF)

SOMMAIRE

1.	CONTEXTE.....	3
2.	MANDAT.....	3
3.	AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION	4
4.	ANNEXE.....	7

1. CONTEXTE

Confronté au décès d'un proche, le consommateur se retrouve en situation de vulnérabilité. Il n'est généralement pas en capacité de rechercher toute l'information utile pour l'achat de services funéraires en faisant notamment jouer la concurrence et ce dans des délais contraints. Le législateur a donc décidé d'adopter pour le secteur funéraire une réglementation particulièrement protectrice du consommateur.

Pour garantir une information du consommateur claire et complète, l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix et les prestations funéraires, modifié en 2011, impose des obligations spécifiques aux professionnels du secteur, notamment :

- ✓ la mise à disposition du client d'une documentation générale indiquant notamment le nom de l'opérateur et des informations sur son habilitation et les prix et conditions de vente des prestations et fournitures. Elle doit distinguer les éléments obligatoires des autres par « tout moyen approprié » ;
- ✓ l'étiquetage des cercueils présentés au public en vue de la vente. Il doit distinguer dans le prix total celui des éléments obligatoires (cercueil avec les poignées, cuvette étanche, plaque d'identité notamment) de celui des accessoires facultatifs (capiton, emblème religieux, par exemple). L'essence du bois ou la nature des autres matériaux agréés doit être mentionnée ;
- ✓ la remise d'un devis, écrit, gratuit, détaillé et chiffré. Le devis doit être conforme aux dispositions des articles R. 2223-25 à R. 2223-29 du code général des collectivités territoriales et de l'arrêté du 23 août 2010 modifié portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires.

Malgré ces dispositions spécifiques, la Cour des comptes a, dans son rapport de 2019 intitulé « La gestion des opérations funéraires : une réforme à poursuivre », conclu que l'information du consommateur pourrait être améliorée « *en modifiant l'arrêté du 23 août 2010 pour y introduire plusieurs niveaux de prestations de manière suffisamment précise pour faciliter la lecture et la comparaison des offres chiffrées des différents opérateurs par le consommateur* ». La Cour constate notamment que « *l'ouverture à la concurrence de ce secteur depuis 1993 n'a pas eu de répercussions positives en termes de prix pour les consommateurs et que les dispositions du code général des collectivités territoriales qui exigent que des modèles de devis soient déposés dans les mairies des communes de plus de 5000 habitants ne sont pas respectées* ».

Par ailleurs, une enquête réalisée dans ce secteur par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) en 2017 et 2018, a fait apparaître un taux d'anomalie de 66 %. Recouvrant des situations particulièrement hétérogènes au regard de la gravité des infractions, ce taux reste toutefois trop élevé. Les anomalies repérées concernaient principalement les devis.

A l'occasion de cette enquête, certains professionnels ont sollicité une adaptation de l'arrêté du 23 août 2010 susvisé portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires.

2. MANDAT

Le groupe de travail constitué dans le cadre du présent mandat aura pour mission, sous l'égide de la DGCCRF, de réfléchir à des mesures susceptibles d'améliorer l'information des consommateurs dans ce secteur permettant à ces derniers de mieux comparer les prix et les autres caractéristiques des offres et, partant, d'être plus en mesure de faire jouer la concurrence, 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.

La direction générale des collectivités locales du ministère de l'intérieur sera associée à l'ensemble des travaux en tant qu'expert, ainsi que le ministère de la santé si nécessaire. Les représentants des fédérations nationales du funéraire pourront être auditionnés.

3. AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION

Recommandation n° 1 : Revoir le modèle de devis

La formulation du devis telle qu'elle a été rédigée dans l'arrêté du 23 août 2010 s'est avérée assez confuse et peu compréhensible pour les familles.

Le CNC recommande la mise en place d'un groupe de travail ad hoc, sous l'égide de la DGCCRF, ayant vocation à dessiner les contours d'un devis type réactualisé permettant :

- ✓ une meilleure comparabilité du prix et du niveau de qualité des prestations proposées ;
- ✓ une meilleure visibilité concernant les prestations obligatoires, facultatives ou réalisées pour le compte de tiers et leurs coûts respectifs (en mettant notamment en place une ligne « sous-total » par catégorie).

Recommandation n° 2 : Élargir le mode de diffusion des devis à d'autres structures que les mairies

Le CNC recommande de rendre tributaire d'une obligation de moyens l'ensemble des acteurs impliqués à l'occasion d'un décès afin de mieux informer les familles sur leurs droits.

En effet, un pourcentage considérable de familles continue de se présenter aussitôt après un décès en méconnaissant les choix possibles et les coûts correspondants. Le législateur avait demandé aux opérateurs funéraires de déposer en mairie leurs devis. Cette solution a eu peu de répondant.

D'autres emplacements devraient recevoir des « guides du funéraire », que la DGCCRF se propose d'éditer, et ils devraient être mis à disposition dans les établissements de soins (en particulier lors des ultimes formalités post mortem), les EHPAD, les maisons de retraite, mais aussi dans les mairies et/ou sur leur site Internet, dans les agences des opérateurs funéraires et/ou sur leur site Internet, et sur les sites Internet des fédérations professionnelles.

Enfin le CNC recommande que les devis soient annexés à l'annuaire des opérateurs funéraires habilités piloté par le ministère de l'intérieur (<https://aofh.interieur.gouv.fr/>).

Recommandation n° 3 : Renforcer l'information du consommateur sur les prix par l'affichage obligatoire en vitrine des opérateurs funéraires

Le CNC recommande la mise en place d'un affichage du prix TTC des prestations principales sur la vitrine et sur le site Internet de chaque opérateur funéraire s'il en dispose afin de garantir aux familles un accès à l'information sans avoir à la demander.

Ce dispositif présentera les avantages suivants :

- ✓ Elles pourront se familiariser avec les coûts des principales prestations ou des devis, sans avoir à rentrer dans les boutiques. Cette disposition doit également s'appliquer aux sites en ligne.
- ✓ Elles pourront ainsi comparer les coûts des différentes prestations funéraires.
- ✓ Elles liront qu'elles peuvent demander gratuitement en entrant dans la boutique des précisions et/ou un devis personnalisé, pouvant être anonyme.

Le CNC recommande une plus large diffusion des principales informations précontractuelles. Ces informations concernent principalement les obligations relatives aux tarifs des prestations et aux obligations des professionnels. Dès lors que les dits établissements ont un site Internet, ces mêmes informations y seraient également présentées.

Enfin, le CNC recommande que ce dispositif tienne compte, tant sur le fond que sur la forme, des objectifs de protection des consommateurs de lisibilité, de visibilité et d'intelligibilité, et prenne en compte les contraintes matérielles et technologiques ainsi que des contraintes de visibilité des vitrines des établissements funéraires.

Le CNC recommande la prise d'un arrêté par la DGCCRF, comme il lui incombe dans le cadre de ses missions, sur le fondement de l'article L. 112-1 du code de la consommation après avis consultatif du CNC, qui viendra préciser les modalités d'application de cet affichage, afin de trouver un juste équilibre entre les droits des consommateurs et les contraintes des professionnels.

Recommandation n° 4 : Renforcer l'information du consommateur en instituant une nouvelle obligation d'information précontractuelle

Le CNC recommande que l'opérateur funéraire, préalablement à la souscription de tout engagement, communique au consommateur, une notice d'information standardisée (exemple de modèle élaboré par l'UFC - Que Choisir en annexe de l'avis) ayant pour objet de présenter :

- ✓ la possibilité de solliciter plusieurs devis, de manière anonyme et gratuite, même en l'absence de décès et sans engagement ;
- ✓ une synthèse des éléments essentiels du contrat de prestation funéraire, listant les prestations obligatoires, facultatives et pour le compte d'un tiers ;
- ✓ la possibilité de recourir à l'AGIRA (Association pour la gestion des informations sur le risque en assurance) ;
- ✓ les délais d'organisation des funérailles eu égard aux circonstances du décès.

Sur ce point il convient d'être très vigilant : selon le lieu de décès (Outre-mer, étranger ou voie publique par exemple), selon la cause du décès (maladie, obstacle médico-légal, recherche en vue d'analyses), les délais peuvent varier et il ne sera pas possible de connaître les délais en raison de nombreuses dérogations à appliquer au cas par cas. À titre d'exemple, les délais d'inhumation et de crémation ont exceptionnellement été portés à 21 jours pendant la crise sanitaire liée à la COVID (au lieu de 6 jours maximum dans le régime général).

Afin d'assurer l'efficacité de la mesure, le CNC recommande que cette notice d'information standardisée soit annexée au devis réglementaire remis aux familles.

Recommandation n° 5 : Assurer le respect de la réglementation en instituant une obligation de formation

Afin de parfaire leurs connaissances juridiques et d'assurer le respect de la réglementation en vigueur, le CNC recommande que la formation réglementaire fasse l'objet de mises à jour, qui pourraient avoir lieu lors du renouvellement de l'habilitation pour le dirigeant et tous les 5 ans pour les salariés qui reçoivent les familles et organisant la prestation funéraire.

Le CNC recommande que le justificatif de mise à jour de la formation soit communiqué dans le dossier de renouvellement des habilitations des opérateurs funéraires et, qu'à défaut, l'administration prenne les mesures nécessaires pour veiller à son respect.

Recommandation n° 6 : S'agissant des délais de traitement des demandes par l'AGIRA

Administré depuis 2017 par l'AGIRA l'accès aux données contenues dans le fichier requiert un délai minimal de 3 jours ouvrables, que le CNC considère comme trop long pour permettre aux familles de s'assurer, et sur le plan philosophique et financier du respect des volontés du contractant défunt, au regard notamment du délai réglementaire de 6 jours pour l'organisation complète des obsèques (sauf circonstances exceptionnelles et dérogations).

4. ANNEXE

Notice d'information élaborée par l'UFC – Que Choisir

DEVIS FUNERAIRE



Ce document d'information présente une synthèse des éléments à connaître lors de l'élaboration d'un devis funéraire.

Le **devis funéraire doit vous être remis gratuitement et sans engagement**. Avant de le signer, vérifiez si le défunt a conclu un contrat obsèques en interrogeant l'AGIRA (www.agira.asso.fr)
Des informations pratiques sont également disponibles sur le site www.servicepublic.fr
Enfin, les proches disposent de **6 jours** pour organiser les funérailles du défunt. Ce délai doit permettre de **comparer les devis établis par différentes entreprises de pompes funèbres**.

Quelles sont les prestations obligatoires ?

- ✓ Un cercueil
- ✓ Une Garniture étanche
- ✓ Une housse mortuaire
- ✓ 4 Poignées
- ✓ Une plaque d'identité
- ✓ Ou une urne (incinération)

Quelles sont les prestations incontournables ?

- Transport
- Véhicule + chauffeur (le corps doit être transporté dans un véhicule réglementé)
- Retrait d'un pacemaker
- Ouverture/fermeture d'un monument funéraire existant.
- Creusement et comblement de fosse
- Scellement/Dépôt/ Inhumation de l'urne
- Taxes municipales
- Personnel Inhumation/Crémation
- Vacation de police

Prestations non obligatoires ou qui peuvent être réalisées par les proches du défunt

- Formalités administratives (déclaration mairie)
- Chambre funéraire : A noter : les établissements de soins, les maisons de retraite sont tenus d'assurer gratuitement pendant 3 jours le maintien du corps en chambre froide.
- Soins de conservation (obligatoires que dans des cas spécifiques notamment le transport à l'étranger)
- Frais de personnel (porteurs). Les membres de la famille ou amis peuvent porter le cercueil.
- Frais de culte
- Faire part
- Fleurs
- Registre
- Maître de cérémonie
- Emblème religieux
- Publication d'avis dans la presse