

MANDAT DU CNC

Information du consommateur dans le secteur funéraire

Adopté le 21 janvier 2020

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) de celui des accessoires facultatifs (capiton, emblème religieux). 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 (en pièces jointes).

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

Mission :

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.

Ces travaux devront être achevés au plus tard en juin 2020, afin de permettre de rendre un avis du CNC au plus tard au 1^{er} septembre 2020.

Code général des collectivités territoriales, extraits
Sous-paragraphe I : Information des familles (R)

Article R2223-24

Créé par Décret 2000-318 2000-04-07 JORF 9 avril 2000

La documentation générale, les devis obligatoirement remis aux familles et les bons de commande établis par les régies, les entreprises, les associations et leurs établissements, habilités conformément à l'article L. 2223-23, doivent être conformes aux dispositions prévues par les articles R. 2223-25 à R. 223-30.

Article R2223-25

Modifié par Décret n°2017-983 du 10 mai 2017 - art. 2

La documentation générale et les devis doivent comporter l'indication du nom, du représentant légal, de l'adresse de l'opérateur et, le cas échéant, son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers, ainsi que l'indication de sa forme juridique, de l'habilitation dont il est titulaire et, le cas échéant, du montant de son capital.

Le contenu de la documentation générale est fixé par arrêté du ministre de l'économie.

Article R2223-26

Créé par Décret 2000-318 2000-04-07 JORF 9 avril 2000

Les devis doivent mentionner la commune du lieu du décès, de la mise en bière, du service funéraire, de l'inhumation ou de la crémation, ainsi que la date à laquelle ces devis ont été établis.

Article R2223-27

Créé par Décret 2000-318 2000-04-07 JORF 9 avril 2000

Les devis doivent regrouper les fournitures et services de l'opérateur en les distinguant des sommes versées à des tiers en rémunération de prestations assurées par eux et des taxes.

Ils doivent indiquer, le cas échéant, l'entreprise ou le service tiers qui réalise l'ouverture et la fermeture du monument funéraire, le creusement et le comblement de la fosse.

Article R2223-28

Créé par Décret 2000-318 2000-04-07 JORF 9 avril 2000

Les devis doivent faire apparaître le nombre d'agents exécutant l'une des prestations funéraires et affectés au convoi.

Article R2223-29

Modifié par Décret n°2011-121 du 28 janvier 2011 - art. 45

Les devis doivent faire apparaître de manière distincte les prestations obligatoires, qui comportent dans tous les cas le cercueil, ses poignées, sa plaque d'identité et sa cuvette étanche, à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, ainsi que soit les opérations d'inhumation, soit les opérations de crémation et l'urne cinéraire ou cendrier.

En fonction des circonstances ou des causes du décès, du mode de transport et des modalités de l'inhumation ou de la crémation, les prestations obligatoires incluent également, dans les cas et conditions prévus par la section 2 du chapitre III du titre Ier du présent livre, et par la section I du présent chapitre, les soins de conservation, la housse mortuaire, le véhicule de transport de corps avant mise en bière, le cercueil hermétique muni d'un filtre épurateur.

Arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires

NOR: IOCB1012529A

Version consolidée au 13 janvier 2020

Le ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales et le secrétaire d'Etat à l'intérieur et aux collectivités territoriales,

Vu le code général des collectivités territoriales, et notamment ses articles L. 2223-20 et L. 2223-21-1 ;

Vu l'avis du Conseil national des opérations funéraires en date du 18 mars 2010 ;

Vu l'avis de la commission consultative de l'évaluation des normes en date du 6 mai 2010,

Arrêtent :

Article 1

En application de l'article L. 2223-21-1 du code général des collectivités territoriales, les devis proposés par les entreprises, régies et associations habilitées en vertu de l'article L. 2223-23 du même code doivent être établis conformément au modèle défini en annexe du présent arrêté.

Article 2

Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le 1er janvier 2011.

Article 3

Le directeur général des collectivités locales et le directeur de la modernisation et de l'action territoriale sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Annexe

Modifié par Arrêté du 3 août 2011 - art. 1

**MODÈLE DE DEVIS RÉGLEMENTAIRE
(ANNEXE À L'ARRÊTÉ DU 23 AOÛT 2010)**

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).

PRESTATIONS COURANTES	MONTANT		PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES OPTIONELLES	MONTANT		FRAIS AVANCES POUR LE COMPTE DE LA FAMILLE	MONTANT	
	HT	TTC		HT	TTC		HT	TTC
I - PREPARATION/ORGANISATION DES OBSEQUES								
Démarches et formalités administratives (demandes d'autorisation auprès de la mairie, de la police, des représentants du culte, frais de dossier...)			<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation de x (nombre) faire-part • Compositions florales • Plaques et articles funéraires 			<ul style="list-style-type: none"> • Vacation de police • Publication d'avis dans la presse 		

CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION

		<ul style="list-style-type: none"> • Soins de conservation • Retrait d'une prothèse fonctionnant au moyen d'une pile • Toilette mortuaire : préparation et habillage du défunt 				
		<p>CHAMBRE FUNERAIRE (ou maison funéraire ou funérarium ou athanée)</p> <ul style="list-style-type: none"> • frais d'admission • frais de séjour en case réfrigérée • frais de séjour en salon de présentation 				
2 - TRANSPORT DU DEFUNT AVANT MISE EN BIERE (sans cercueil), pour retour du corps à domicile, dans une chambre funéraire ou tout autre lieu						
Mise à disposition d'un véhicule funéraire, avec son équipe						
Housse mortuaire						
<ul style="list-style-type: none"> • Forfait de transport • Transport pour un trajet de x km aller/retour 						
3 - CERCUEIL ET ACCESSOIRES						
<ul style="list-style-type: none"> • Cercueil (essence du bois ou autre matériau agréé, forme et modèle), avec cuvette étanche et quatre poignées • Plaque d'identité, apposée sur le cercueil • Capiton 		<ul style="list-style-type: none"> • Emblème civil / religieux placé sur le cercueil ou l'urne 				
4 - MISE EN BIERE ET FERMETURE DU CERCUEIL						
Personnel						
5 - TRANSPORT DU DEFUNT APRES MISE EN BIERE (avec cercueil), pour convoi vers le cimetière, le crématorium ou tout autre lieu						
Véhicule funéraire						
<ul style="list-style-type: none"> • Forfait de transport • Transport pour un trajet de x km aller/retour 						
Personnel						
6 - CEREMONIE FUNERAIRE						
Véhicule funéraire (corbillard ou véhicule de cérémonie ou fourgon mortuaire)						
Personnel (dont nombre de porteurs)		<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition d'un maître de cérémonie • Registre de condoléances 			<ul style="list-style-type: none"> • Frais de culte • Taxes municipales pour convoi 	

CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION

7 - INHUMATION							
Personnel pour inhumation							
Creusement et comblement de fosse						• Taxes municipales pour inhumation	
Le cas échéant : • ouverture / fermeture de caveau • démontage / montage de monument funéraire			• Fourniture d'un caveau • Autres travaux de marbrerie				
8 - CREMATION							
Crémation						• Taxes municipales pour crémation	
Personnel pour crémation							
Fourniture d'une urne, avec sa plaque							
Le cas échéant : • scellement sur un monument funéraire • dépôt de l'urne dans un columbarium • inhumation de l'urne			• Conservation de l'urne au crématorium • Dispersion des cendres (dans un site cinéraire ou en pleine nature)				

TOTAL hors taxes :

TVA :

TOTAL toutes taxes comprises :

- Conformément aux dispositions du code général des collectivités territoriales :

Les régies et les entreprises ou associations habilitées doivent faire mention dans leurs publicités et imprimés de leur forme juridique, de l'habilitation dont elles sont titulaires et, le cas échéant, du montant de leur capital (article L. 2223-32)

Aucune majoration ne peut être perçue à aucun titre et par aucun intermédiaire sur les concessions dans les cimetières, les taxes municipales et droits de toute nature (article L. 2223-34)

- Les prestations proposées doivent être conformes aux dispositions de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires (mise à disposition permanente d'une documentation générale ; modalités d'étiquetage des cercueils proposés à la vente ; obligation d'établissement d'un devis gratuit et, en cas d'acceptation de celui-ci, d'un bon de commande)

Fait à Paris, le 23 août 2010.

Le ministre de l'intérieur,
de l'outre-mer et des collectivités territoriales,
Brice Hortefeux
Le secrétaire d'Etat à l'intérieur
et aux collectivités territoriales,
Alain Marleix