



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
4 Place Coimbra, Avenue de Pérouse  
13090 Aix-en-Provence  
[www.ufc-aix.org](http://www.ufc-aix.org) – [aixenprovence@ufc-quechoisir.org](mailto:aixenprovence@ufc-quechoisir.org)  
Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

Décembre 2011

## ENQUETE : DEVIS FUNERAIRES

Le marché funéraire concerne l'ensemble des consommateurs. Suite à une enquête réalisée en 2008 par les associations locales sur les pompes funèbres, cette enquête avait mis en évidence de graves dysfonctionnements dans ce secteur.

A la demande de l'UFC-Que Choisir, un modèle de devis a été adopté et imposé aux professionnels du funéraire par l'arrêté du 23 août 2010 et mis en application le 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Ce modèle de devis a pour objectif essentiel de rendre la comparaison du coût des prestations obligatoires plus aisée. Ces prestations obligatoires sont :

- cercueil de 22 mm d'épaisseur, (18 mm en cas de crémation) avec 4 poignées,
- garniture de cercueil étanche fabriquée dans un matériel biodégradable agréé,
- plaque d'identification du cercueil,
- véhicule agréé en cas de transport,
- soins de conservation si transport du corps avant mise en bière après 48 heures,
- 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 d'une prothèse cardiaque si le défunt en est porteur.

Afin de constater si les pratiques avaient changé, une nouvelle enquête a été réalisée du 11 au 24 juin 2011. 997 magasins funéraires répartis sur 83 départements ont été enquêtés et le constat est sans appel : la réglementation imposant la présentation des devis n'est pas respectée pour 97 % des prestataires, 39 % fournissent des devis personnalisés se rapprochant du devis type et 18 % ont refusé d'établir un devis personnalisé.

Les prestataires enquêtés dans notre région n'échappent pas à ce constat. L'examen du tableau ci-dessous met en évidence de forts écarts dans les prix sans justification économique au regard des prestations proposées. L'accueil et l'écoute ont été dans l'ensemble jugés satisfaisants par une forte majorité d'enquêteurs.

### *Conseils :*

Si vous voulez connaître le coût d'une inhumation, demandez des prix par téléphone pour des prestations simples comme le cercueil 1<sup>er</sup> prix, le tarif pour un maître de cérémonie, le prix du convoi vers le cimetière avec 4 porteurs... Si vous n'obtenez pas ces informations, inutile de vous rendre chez ce prestataire.

Si vous vous déplacez, demandez un devis et non une estimation, faites-vous expliquer chaque élément de dépense (ceci évite qu'un même service soit compté plusieurs fois). Faites-vous décrire le cercueil et ses accessoires. Vérifiez que la date et la durée de validité du devis soient indiquées. Ne signez rien tant que vous n'êtes pas décidé. Prenez le temps de comparez les devis obtenus.

*Il faut savoir :*

- 6 jours : c'est le délai pour inhumer le corps (les dimanches et jours fériés ne sont pas compris dans le calcul de ces délais)
- 3 jours : en cas de décès dans un hôpital, une clinique ou une maison de retraite, l'établissement assure durant cette période, et sans frais, l'hébergement du corps du défunt en chambre mortuaire. Si l'établissement ne dispose pas d'une structure appropriée, il doit rembourser la famille du défunt des frais de transport et d'hébergement du corps dans une structure privée.
- 2 jours : les soins de conservation ne sont obligatoires qu'au-delà de 48 heures en cas de transport avant mise en bière.

Voir le tableau de résultats page suivante