Dossier de presse

Janvier 2016

Observatoire départemental

Etude relative aux prix pratiqués au sein des pompes funèbres dans le Doubs

Contact presse :

Marlène Amiotte-Petit : 03 81 88 76 84

Marlene.Amiotte-Petit@famillesrurales.org

www.famillesrurales.org

Familles rurales

Vivre mieux !

SOMMAIRE

- Introduction
- Contexte
- Présentation de l'étude
- Résultats de l'enquête
- Conclusion
- Annexe

Introduction

Association de défense du consommateur depuis 1975 pour ses différentes actions, le Mouvement Familles Rurales porte une attention particulière à la défense des intérêts des familles mais également joue un rôle dans l'information, la prévention et l'éducation des familles. La consommation fait partie de chaque instant de nos vies, de l'air que nous respirons aux actes d'achats que nous effectuons. La vision de la consommation est large. Ainsi, Familles Rurales agit à la fois sur des questions d'environnement, de santé, d'alimentation, de droit, d'économie...

Par la présente étude, Familles Rurales s'investit dans des questions sociétales qui sont parties intégrantes de la vie quotidienne des familles. Le Mouvement a choisi de s'intéresser à l'organisation des obsèques d'un proche. Ces dernières représentent un budget conséquent, sans qu'il n'ait été nécessairement anticipé, le tout dans un moment douloureux. Autant de paramètres qui conduisent Familles Rurales à alerter les consommateurs comme les pouvoirs publics.

Contexte

Le domaine funéraire est un sujet complexe qui nécessite d'accompagner les familles.

Au-delà des informations dont elles doivent prendre connaissance avant de se rendre dans une société de pompes funèbres, elles doivent être « libérées » de certaines pressions consistant à voir dans ce « dernier adieu », le reflet de l'importance accordée au défunt.

Notre étude n'a pas vocation à pointer du doigt les sociétés de pompes funèbres qui ont toutes, fait preuve de beaucoup de compassion, mais de rappeler aux consommateurs que les obsèques demeurent un acte d'achat, complexe, qu'il convient de réfléchir.

En effet, dans de tels moments, le consommateur n'est pas en situation de rechercher toute l'information qui lui serait utile et de faire jouer efficacement la concurrence.

Des dispositions légales existent dans ce secteur. Dans un souci de transparence, l'arrêté du 11 janvier 1999, relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires, oblige les professionnels à présenter à la vue de la clientèle une documentation générale consultable.

FICHE D'IDENTITÉ

Nom : Observatoire départemental

Création : Janvier 2015

Objectifs généraux

- Se rapprocher des réalités quotidiennes des familles ;
- Répondre à des thématiques de société ayant un impact pour les familles ;
- Informer les familles.

Objectifs spécifiques

- Identifier et comprendre les modalités commerciales pratiquées au sein des pompes funèbres ;
- Repérer si les pompes funèbres visitées proposent des cercueils en carton ;
- Identifier les éventuels refus de réaliser un devis.

Problématique

La réglementation est-elle respectée ? Les choix exprimés par les familles sont-ils entendus ? Les consommateurs sont-ils valablement informés, préparés ?

Finalité

Assurer l'information des familles sur les tarifs pratiqués par les Pompes Funèbres ;

Acteurs

Deux bénévoles accompagnés par une salariée chargée de la coordination des actions ;

Réalisation de l'action

Du 1er au 15 juillet 2015 dans le Doubs et principalement sur trois axes géographiques (Haut-Doubs, Portes du Haut-Doubs, Besançon) et cela au sein de cinq établissements funéraires.

Cadre de l'action

Pilote : Familles Rurales, fédération départementale Doubs
Soutien : Familles Rurales, fédération nationale

Déroulement de l'enquête

Un groupe de bénévoles s'est rendu dans cinq structures, chacun de type pompes funèbres en tant que client mystère pour effectuer une demande de devis. La demande formulée aux établissements visités était la suivante :

« Pouvez m'établir un devis, le moins cher possible, pour une crémation et une inhumation sur la base des prestations obligatoires, uniquement ?».

En parallèle, il a été demandé si l'achat d'un cercueil en carton était possible et si la réalisation d'un devis avec ce type de cercueil était réalisable ?

Ensuite, le client mystère devait alors « se laisser guider » par le professionnel et obtenir ou non, le document demandé avec le respect de la commande initiale.

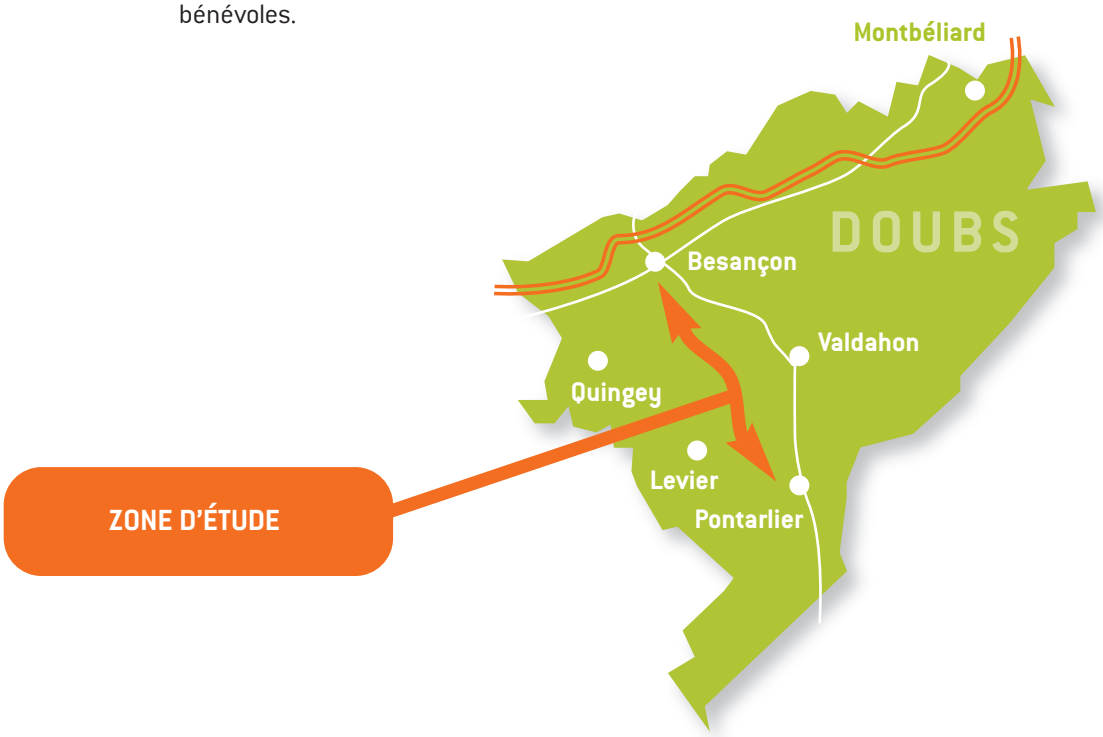
Le groupe de bénévoles a été destinataire d'une fiche lui permettant d'appréhender au mieux, ces visites. Le profil retenu a été celui d'un oncle en fin de vie dont il fallait organiser les obsèques avec un budget contraint.

Population ciblée : l'évaluation diagnostique a ciblé un échantillon représentatif d'enseignes de pompes funèbres, installées sur le département du Doubs. Soit un total de cinq enseignes dont deux sur le secteur Bisontin, deux sur le secteur Pontissalien et une sur les premiers plateaux.

FICHE D'IDENTITÉ (SUITE)

Zone géographique

Trois territoires géographiques ont été repérés, en référence à l'implantation du Mouvement dans le Doubs, d'une part. Et d'autre part, d'après une stratégie géographique qui permet d'avoir une vision de ces trois secteurs du département. Bien entendu, il s'agit aussi de secteurs, où sont implantés les bénévoles.



Méthode et matériel

L'enquête s'est intéressée aux tarifs pratiqués dans les enseignes Pompes Funèbres à partir de devis type. Elle a été menée sur une période de quinze jours, du 1er juillet au 15 juillet 2015.

Chaque bénévole s'est rendu dans une structure différente en demandant un devis pour une inhumation ou une crémation, le moins cher possible.

Analyse

Chaque item a été étudié, selon une fiche d'analyse commune, avant de tirer les conclusions et enseignements nécessaires.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

La demande de devis

Trois critères ont été attribués à cette évaluation. L'entreprise a-t-elle accédé à la demande de devis, a-t-elle accepté après justification ou a-t-elle refusé ?
Toutes les entreprises sollicitées ont répondu favorablement à la demande de devis. En effet, les bénévoles ont tous fait part d'un accueil de qualité qui n'a pas nécessité une justification éventuelle quant à leur demande.

L'adéquation finale de la commande

La commande initiale se caractérise par la demande d'un devis pour une inhumation ou une crémation, le moins cher possible. Toutes les enseignes enquêtées ont indiqué proposer les prestations les « moins chères possibles ».

Toutes ont respecté le « minimum réglementaire » (pour rappel, ci-dessous) mais ont systématiquement ajouté une ou plusieurs prestations supplémentaires :

- La fourniture d'un véhicule agrée pour le transport du corps,
- Un cercueil de 22mm d'épaisseur ou 18mm en cas de crémation avec une garniture étanche et quatre poignées.
- Selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation ou la crémation.

Des prestations non obligatoires ont été ajoutées à chaque fois. Ainsi, par exemple, « les soins de conservation » qui n'apparaissent, pourtant, pas comme prestation obligatoire ont systématiquement été proposés. Certains bénévoles les ont refusés. Selon le contexte, l'inscription de cette prestation a été finalement portée, ou pas, sur le devis. L'attitude adoptée par le consommateur est donc déterminante.

Il en a été de même pour le passage en salon funéraire ou en cellule réfrigérée.

L'annotation des prestations obligatoires

Il est identifié sur la plupart des devis, le paragraphe dédié à l'arrêté du 23/08/2010 concernant la réglementation funéraire. D'autres devis, laissent apparaitre les conditions générales de vente.
L'arrêté du 23/08/2010 et modifié en date du 03/08/2011 indique l'application d'un modèle de devis réglementaire (en annexe).

La pratique relève que la réglementation n'est pas respectée dans 40% des cas.

- Les colonnes traduisant les prestations obligatoires n'apparaissent pas clairement ;
- Les prestations optionnelles et les frais avancés pour le compte de la famille sont indiqués mais utilisent une légende spécifique avec des symboles peu compréhensibles.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE (SUITE)

Les prestations optionnelles

Comme indiqué précédemment, les prestations optionnelles telles que les soins de conservation ou encore le salon funéraire ou la cellule réfrigérée apparaissent dans la plupart des devis. Lorsque des justifications ont été demandées aux professionnels, ces derniers se sont contentés de répondre qu'il s'agissait « prestations courantes ».

Notons qu'un certain nombre d'entre eux ont également ajouté des prestations telles que :

- Le sel antiseptique ;
- Les honoraires « entreprise » ;
- Les capitons ;
- La mise à disposition d'un maitre de cérémonie ;
- La location du salon funéraire et des accessoires tels que les bougeoirs, par exemple.

Enfin, certaines offres, malgré la recherche du « devis le moins cher possible », ont mentionné :

- Un cercueil en chêne massif, finition vernis satiné avec quatre poignées base en rétine finition argent ;
- Et/ou un cercueil de 22mm pour une crémation.

De manière plus surprenante, le cercueil n'apparait pas toujours comme obligatoire et son épaisseur n'est pas systématiquement renseignée.

La pratique commerciale du professionnel

Comme indiqué précédemment, l'accueil a été très professionnel quelle que soit la structure. Nos clients mystères ont cependant remarqué une différence de traitement selon la taille des enseignes. Les « petites structures » sont celles où la commande a été le plus strictement respectée. Les enseignes faisant partie d'un groupe ont, quant à elles, tendance à présenter davantage de prestations malgré la demande.

Possibilité de cercueil en carton

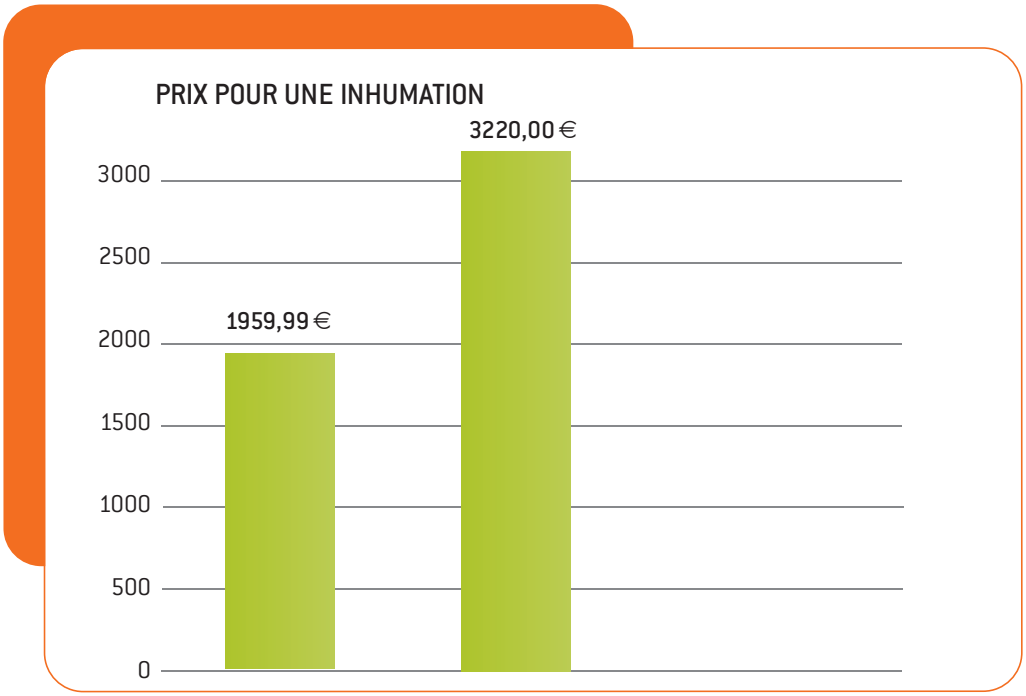
Dans chacune des enseignes, les bénévoles ont demandé s'il était possible de prétendre à l'achat d'un cercueil en carton. Ces derniers ont été fortement médiatisés prônant un gain d'argent considérable et une dynamique liée à l'environnement. De plus, ils sont autorisés à la frontière du Doubs, en Suisse. Pays se situant à quelques kilomètres du Haut-Doubs. Le Mouvement a donc souhaité savoir si les familles du Doubs pouvaient recourir à ce type d'achat.

Aucune enseigne ne les propose à la vente. Les vendeurs sont unanimes sur le fait que les crématoriums refusent ce type de cercueils en raison des polluants pouvant endommager leurs filtres onéreux. De plus, le poids supporté au sein du cercueil n'est pas garanti. Certaines structures indiquent que le prix peut parfois également atteindre voire être supérieur au prix d'un cercueil en bois.

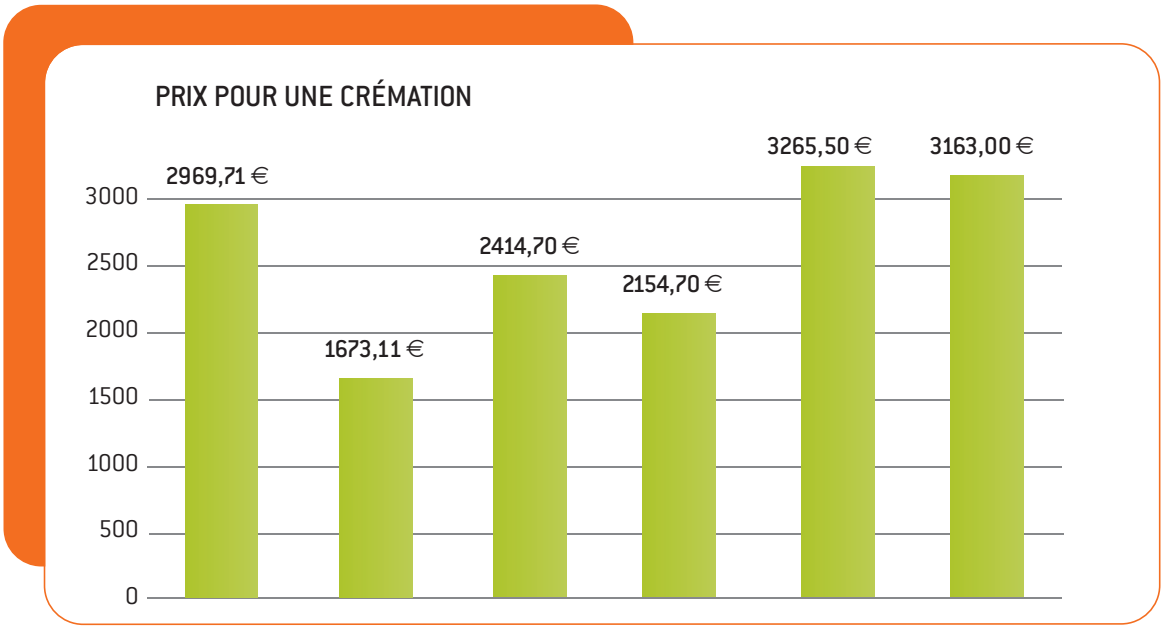
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE (SUITE)

Prix des devis

Voici les tarifs repérés pour une inhumation :



Voici les tarifs pour une crémation :



CONCLUSION

En conclusion, Familles Rurales souligne de manière positive l'accueil des professionnels visités qui ont fait preuve d'empathie.

Mais le Mouvement regrette cependant :

- Des manquements aux obligations légales liées à la construction du devis ont été relevés dans 40% des cas ;
- Des prestations, comme la cellule réfrigérée, le salon funéraire ou les soins de conservation, qui sont non obligatoires mais ont été rendues « indispensables » par certains vendeurs qui n'ont « jamais vu de familles, ne pas prétendre à ce type de prestations » ;
- Des différences de prix conséquentes pour une même demande « du moins cher possible ». Par exemple, la différence de prix relative à une crémation, s'élève à 1592.39 € soit presque deux fois, le prix le plus élevé.

Pour information, au cours de l'enquête, aucun professionnel n'a proposé de cercueil en carton. Pour rappel, il serait dangereux de s'en procurer en Suisse, par exemple, sous peine de se voir interdire leur incinération.

Compte tenu de ce qui précède, cette étude traduit l'importance d'anticiper les obsèques. Si leurs organisations représentent un moment difficile, notons que face à une situation douloureuse, les proches se voient confrontés à des professionnels parfois peu scrupuleux.
Souscrire une convention est un moyen de les en prémunir mais aussi de faire respecter ses dernières volontés.

Pour les familles se trouvant face à cette dépense, le meilleur conseil à donner est :

D'une part d'avoir en tête les prestations obligatoires :

- La fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps ;
- Un cercueil de 22mm d'épaisseur ou 18mm en cas de crémation avec une garniture étanche et quatre poignées ;
- Selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation ou la crémation.

D'autre part de ne pas hésiter à faire jouer la concurrence et de se « libérer » de la charge affective d'un tel drame en sollicitant l'aide d'amis, d'une association (telle que Familles Rurales) pour faire des choix éclairés qui ne compromettront pas des situations financières parfois fragiles.

ANNEXE

MODÈLE DE DEVIS RÈGLEMENTAIRE

MODELE DE DEVIS REGLEMENTAIRE
(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 OPTIONNELLES	MONTANT		FRAIS AVANCES POUR LE COMPTE DE LA FAMILLE	MONTANT	
	HT	TTC		HT	TTC		HT	TTC
1 – 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, ...)			• Réalisation de *x* (nombre) faire-part • Compositions florales • Plaques et articles funéraires			• Vacation de police • Publication d'avis dans la presse		
			• Soins de conservation • Toilette mortuaire : préparation et habillage du défunt					
			CHAMBRE FUNERAIRE *(ou maison funéraire ou funérarium ou athanée)* • 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								
• Forfait de transport • Transport pour un trajet de *x* km aller/retour								
3 – CERCUEIL ET ACCESSOIRES								
• Cercueil (*essence du bois ou autre matériau agréé, forme et modèle*), avec cuvette étanche et quater poignées • Plaque d'identité apposée sur le cercueil • Capiton			• Emblème civile / religieux placé sur le cercueil ou l'urne					
4 – MISE EN BIERE ET FERMETURE DU CERCEUIL								
Personnel								
5 – TRANSPORT DU DEFUNT APRES MISE EN BIERE (avec cercueil), pour convoi vers le cimetière, le crématorium ou tout autre lieu								
Véhicule funéraire								
• 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)			• Mise à disposition d'un maître de cérémonie • Registre de condoléances			• Frais de culte • Taxes municipales pour convoi		
7 – INHUMATION								
Personnel pour inhumation						• Taxes municipales pour inhumation		
Creusement et comblement de fosse								
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 :

Familles Rurales en chiffres :

170 000	familles adhérentes vivant dans 10 000 communes
2 200	associations locales fédérées dans 94 départements et régions
40 000	bénévoles
20 000	salariés

100	Relais Familles
145	permanences d'information et de défense des consommateurs
2 100	accueils de loisirs
400	lieux d'accueil de la petite enfance
500	groupes jeunes
5 000	stagiaires BAFA/BAFD
1 800	associations proposant des activités culturelles, récréatives et sportives
3 500 000	heures de services à domicile

www.famillesrurales.org

Toute l'actualité du Mouvement

Familles rurales
Vivre mieux !
Doubs

Familles Rurales
Fédération départementale

Maison de la Famille
12, rue de la Famille
25000 Besançon
Tél : 03 81 88 76 84
Fax : 03 81 40 11 66
famillesruralesdoubs@wanadoo.fr

Association loi 1901 agréée et habilitée pour son action :

- famille
- consommation
- éducation
- jeunesse
- loisirs
- tourisme
- environnement
- vie associative
- formation
- santé

Membre de Familles Rurales, fédération nationale, reconnue d'utilité publique

Mise en page : Fédération nationale, M. Pied- Photos : Fotolia.com - Janvier 2016