



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

POMPES FUNEBRES

L'UFC-Que Choisir du Cher dénonce les nombreux abus des professionnels dans le département

A l'approche du week-end de la Toussaint, l'UFC-Que Choisir du Cher a menée une enquête de terrain par ses bénévoles et rend publics les résultats mettant en évidence les déplorables pratiques commerciales des professionnels des pompes funèbres nuisant à la comparabilité des offres, ainsi que la cherté des prestations. En conséquence, l'association met en demeure les sociétés de pompes funèbres de se conformer à la réglementation, et enjoint les pouvoirs publics à améliorer le devis-type permettant une véritable comparaison des offres, ainsi que la mise en place de sanctions dissuasives pour les professionnels ne jouant pas le jeu de la transparence.

Inhumation et crémation : les grands écarts tarifaires

Les données tarifaires recueillies montrent qu'au niveau du département le prix total des obsèques pour une inhumation – hors caveau et concession – s'établit en moyenne à **4 053 €**. Mais d'un établissement à un autre, pour une même demande exprimée, c'est le grand écart qui est constaté : la proposition la plus économe se monte à 2 355 €, quand la plus élevée atteint **5 362 €**. Quant à la crémation, notre enquête met en évidence un tarif moyen de **3 963 €**, avec un éventail allant de **3 373 €** à **4 607 €**.

Ces yoyos tarifaires sont d'autant moins admissibles que le prix de certaines prestations standardisées varie énormément d'une structure à l'autre. C'est ainsi que les démarches et formalités purement administratives s'échelonnent de **95 €** à **648 €**, quand la mise en bière peut être facturée de **115 €** à **227 €**.

Comparabilité des offres : les obstacles dressés par les professionnels

Alors qu'il s'agit d'un secteur où les consommateurs ne sont pas toujours dans des dispositions psychologiques propres à comparer les prix, il est particulièrement regrettable que le comportement des professionnels ne favorise en rien les comparaisons. En effet, alors que ces derniers ont l'obligation¹ de remettre gratuitement un devis écrit, détaillé et chiffré, dans **20 %** des cas cette demande exprimée par nos enquêteurs est restée lettre morte. Et quand un devis est remis, il n'est en rien conforme au devis-type obligatoire, instauré il y a près de 10 ans, dans **75 %** des cas !

Il serait cependant illusoire d'imaginer qu'un respect intégral de la réglementation actuelle offrirait la capacité pleine et entière aux consommateurs de mettre en concurrence les pompes funèbres. En effet, le devis-type, en mettant l'accent sur la distinction entre les prestations courantes et les prestations optionnelles, entretient une fumeuse confusion – dont peuvent jouer les pompes funèbres – sur les prestations qui doivent être ou non obligatoires. Qui plus est, la diversité des gammes que peuvent mobiliser les professionnels pour répondre à une simple demande générique des consommateurs limite la possibilité de comparer pour les consommateurs.

Soucieuse de garantir aux consommateurs un fonctionnement transparent et concurrentiel du marché du funéraire, l'UFC-Que Choisir du Cher met en demeure les sociétés de pompes funèbres enquêtées de se mettre en conformité avec la réglementation actuelle, et demande :

- **Une refonte du modèle de devis-type afin de le simplifier, et de rendre les devis aisément comparables en harmonisant les prestations et les gammes ;**
- **Que le non-respect de la réglementation par les pompes funèbres entraîne des sanctions pécuniaires réellement dissuasives, et constitue un critère central lorsqu'il s'agit, pour les préfetures, d'examiner le renouvellement de leur habilitation.**