



LES PROPOSITIONS DE L'UFC-QUE CHOISIR

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.funeraire.quechoisir.org



Services funéraires : les propositions de l'UFC-Que Choisir pour ressusciter la concurrence

Introduction

La législation funéraire prévoit plusieurs mesures visant à informer les familles endeuillées des différents opérateurs présents sur le marché et de faire jouer la concurrence (liste des opérateurs dans les établissements de santé, en mairie ou chambre funéraire, devis préalable au bon de commande...). Aucune n'atteint l'objectif de façon satisfaisante et les opérateurs funéraires n'hésitent pas à violer ouvertement la loi.

A titre d'exemple, à la question suivante posée à la suite de l'enquête des associations locales : « *comment expliquez-vous que plus d'un opérateur funéraire sur cinq ait refusé d'établir un devis ?* », un opérateur funéraire a répondu : « *ah oui, c'est normal, moi-même je n'aime pas établir un devis sans commande car je sais qu'aux PFG, ils vont le casser. (...) A l'inverse, si le client a déjà un devis, j'établis le mien sans regarder le premier, c'est honnête* ».

Le constat est sans appel : soit le client n'a pas de devis à comparer, soit ils sont établis sur des modèles différents et finalement difficilement comparables.

L'UFC-Que Choisir propose plusieurs solutions visant à permettre aux familles de faire un choix éclairé, à réduire les coûts auxquels les familles doivent faire face et à limiter de façon efficace les abus d'exploitation des chambres funéraires.

Permettre aux familles de faire un choix éclairé



Proposition n°1 : instaurer un devis-type complété par tous les opérateurs funéraires de la commune

Il est particulièrement difficile pour les familles endeuillées de se rendre chez tous les opérateurs de la commune pour comparer les devis. Il est donc nécessaire que les devis soient consultables en un même lieu et présentés de façon identique, sur la base des usages, afin d'être utilement comparés par les familles.

L'UFC-Que Choisir propose qu'un modèle de devis soit défini par le Conseil National des Opérations Funéraires (CNOF) à partir des termes les plus usités pour chaque poste existant. A partir de ce modèle, **chaque opérateur funéraire de la commune devra établir un devis-type, en accord avec le maire et renouvelé chaque année, sur la base des pratiques les plus courantes.**

La ville d'Orléans a mis en place cette pratique durant plusieurs années avec un franc succès. Il serait à la disposition du public à la mairie, mais aussi à l'hôpital, dans les chambres funéraires et les cimetières. Il devrait également être accessible par le biais des sites Internet des mairies.

Cette démarche permettrait aux familles de faire une première comparaison sans avoir à se rendre auprès de chaque opérateur funéraire. Si elles n'en retiennent ne serait-ce que deux, la concurrence sera relancée. Dans ces conditions, les prix devraient cesser d'augmenter, voire diminuer sur certaines prestations surfacturées.



Proposition n°2 : prévoir un délai de réflexion permettant aux familles de rencontrer plusieurs opérateurs funéraires

Notre enquête a révélé qu'un opérateur funéraire sur trois refuse d'établir un devis ou ne l'établit pas dans le respect de la loi (devis oral, devis sur feuille volante...).

Afin de remédier à ces abus persistants, **l'UFC-Que Choisir demande qu'un délai de réflexion de 24h soit instauré après l'établissement d'un devis**, garanti pour au moins 6 jours (sachant que les obsèques sont organisées dans les 6 jours du décès (dimanche et jours fériés non compris).

Cette mesure a plusieurs avantages :

- Elle contraint l'opérateur funéraire à établir un devis préalable à tout bon de commande. Le risque qu'il soit antidaté est faible étant donné que les familles se rendent auprès d'un opérateur funéraire rapidement après le constat de décès.
- Elle permet à la famille du défunt d'étudier le devis à tête reposée.
- Elle laisse le temps à la famille du défunt de rencontrer d'autres opérateurs funéraires, ne serait-ce qu'un seul. Cette démarche étant facilitée par la consultation préalable des devis-types.

Elle s'inspire du délai de réflexion existant en matière de crédit immobilier prévu à l'article L312-10 du code de la consommation : l'emprunteur et les cautions ne peuvent accepter l'offre préalable que 10 jours au moins après réception de celle-ci. Compte tenu de l'obligation faite au prêteur de maintenir son offre aux mêmes conditions pendant au moins 30 jours, l'emprunteur dispose d'un délai de 20 jours pour accepter l'offre. Il dispose donc du temps nécessaire pour comparer les offres de crédit de plusieurs établissements de crédit. Tout versement anticipé est par ailleurs prohibé.



Proposition n°3 : prévoir un livret d'informations remis aux familles par l'opérateur funéraire

Les familles ne peuvent apprécier la pertinence des informations fournies sans un minimum de connaissance des usages en la matière.

A titre d'exemple, le creusement d'une fosse pour une place coûte moins cher que pour deux places mais cela signifie aussi qu'une seule personne pourra bénéficier de la concession alors qu'il est possible d'y mettre deux corps, pour un prix global (concession + creusement) plus intéressant.

L'UFC-Que Choisir propose qu'à l'occasion de l'établissement du devis, un livret soit obligatoirement remis aux familles, établi par la direction générale des collectivités locales, après consultation du CNOF.

Ce livret devrait également faire l'objet d'une large diffusion et être disponible dans les lieux fréquentés par la famille du défunt (mairie, hôpital, ...) ou sur Internet (mairie, DGCL).



Réduire les coûts auxquels les familles doivent faire face

Proposition n°4 : mettre la législation en conformité avec le droit communautaire et appliquer un taux de TVA réduit

Les opérations réalisées par les entreprises de pompes funèbres ne sont pas soumises en France à un taux de TVA unique. Le régime français¹ prévoit en effet un taux de TVA de 19,6% pour l'ensemble des prestations funéraires, à l'exception des opérations de transport de corps par véhicule avant et après mise en bière qui relèvent du taux réduit de 5,5%. Une distinction est également opérée pour les fleurs selon qu'elles sont naturelles ou artificielles.

Une réforme s'impose dans la mesure où le droit français est, en l'état, en contradiction avec le droit communautaire : **l'UFC-Que Choisir demande la généralisation du taux réduit de TVA à l'ensemble des prestations funéraires relevant du service extérieur des pompes funèbres.**

Cette mesure permettrait de ramener le taux français à un niveau proche de celui pratiqué par nos voisins européens et ainsi d'éviter les importantes distorsions de concurrence actuellement subies par les opérateurs funéraires français installés dans des régions frontalières à des pays appliquant un taux réduit de TVA (la Belgique, l'Espagne et le Luxembourg en particulier).

Cette mesure permettrait en outre d'alléger la facture des ménages français sans grever le budget de l'Etat : sur la base d'une facture estimée en moyenne à 4000 euros, l'application du taux réduit de TVA à l'ensemble des prestations funéraires permettrait de réduire le coût des obsèques de 471,5 euros, soit près de 12%. De plus, l'instauration d'un taux réduit de TVA pour les opérations funéraires n'aurait qu'un impact limité sur les finances de l'Etat, en constituant une perte de recettes évaluée à 145 millions d'euros. A titre de comparaison, l'application du taux réduit de TVA à l'ensemble du domaine de la restauration, envisagée un temps par le Gouvernement, aurait conduit à une diminution des recettes fiscales de plus de 3 milliards d'euros.

Proposition n°5 : le montant déductible de la succession au titre des frais funéraires doit être augmenté afin de tenir compte du coût réel des obsèques

L'enquête menée par les associations locales de l'UFC-Que Choisir révèle que le coût des obsèques représente une charge importante pour les familles : il est évalué à 4 000 euros en moyenne. Les familles sont rarement préparées à libérer une telle somme.

C'est pourquoi le Trésor Public autorise les ayants droit à déduire un certain montant de la succession au titre des frais funéraires². En décembre 2002, la loi de finances pour 2003 fait passer ce montant de 910 euros à 1 500 euros.

Or, depuis cette date, le coût des obsèques a crû de plus de 20%³ pour se stabiliser autour de 3 900 euros en moyenne.

L'UFC-Que Choisir demande la revalorisation de ce montant à hauteur de 3 900 euros.

¹ Article 279 du code général des impôts.

² Article 775 du code général des impôts.

³ Voir Indice INSEE n°000638253 relatif aux services funéraires.



Limiter efficacement les abus liés à la gestion des chambres funéraires



Proposition n°6 : séparer la gestion des chambres funéraires des autres prestations du service extérieur des pompes funèbres

Face aux abus de position dominante récurrents et persistants dans la gestion des chambres funéraires (sur les douze décisions de condamnation, sept concernent les entreprises PFG ou Roblot, appartenant aujourd'hui au groupe OGF⁴), il apparaît nécessaire de trouver une solution radicale.

Etant donné l'avantage concurrentiel démesuré que la chambre funéraire fournit à certains opérateurs funéraires, alors que les familles font déjà peu jouer la concurrence sur le plan des services funéraires, il importe qu'aujourd'hui la réglementation remette l'ensemble des acteurs sur un pied d'égalité.

C'est pourquoi **l'UFC-Que Choisir propose d'interdire la gestion des chambres funéraires par des opérateurs funéraires** et de la confier soit aux communes, soit à des établissements publics de coopération intercommunale, sur le modèle de gestion des crématoriums⁵.

La loi doit confirmer que la création et la gestion des chambres funéraires est de la compétence exclusive des communes et de leurs groupements. La délégation reste possible sur la base des règles de droit commun de délégation d'un service public, à l'exclusion des opérateurs funéraires.

➤ Les communes devraient disposer d'au moins une chambre funéraire dès lors qu'elles sont peuplées de 2 000 habitants (commune urbaine) ou qu'un hôpital est situé sur leur territoire et qu'il ne dispose pas de chambre mortuaire. Elles gèreraient les chambres funéraires comme elles le font déjà pour les crématoriums : la création ou l'agrandissement d'un crématorium est décidé par le conseil municipal, après enquête *de commodo* et *incommodo* (le régime d'autorisation actuel des chambres funéraires est comparable). Les chambres funéraires seraient accessibles à toutes les personnes décédées sur leur territoire de la commune ou domiciliées sur leur territoire.

➤ Concernant les communes rurales, moins peuplées et souvent isolées, les communes pourraient déléguer la gestion de la chambre funéraire à un établissement public de coopération intercommunale : la forme associative permet aux communes de gérer ensemble des activités ou des services publics. Il s'agit essentiellement des syndicats à vocation unique ou mixte.

Parallèlement, **l'UFC-Que Choisir propose de renforcer l'obligation des établissements de santé publics ou privés de disposer d'une chambre mortuaire** lorsqu'ils comptabilisent plus de deux cents décès par an⁶, en limitant les dérogations possibles.

Quelques établissements de santé ont cru pouvoir satisfaire à leur obligation de disposer d'une chambre mortuaire en passant une convention avec des opérateurs funéraires. Si la circulaire DH/AF 1 n° 18 du 14 janvier 1999 précise qu'en attendant de disposer d'une chambre mortuaire, en propre ou par voie de coopération, les établissements de santé pourront inviter les familles à procéder à un transfert en chambre funéraire, ce régime devait être transitoire. Or, il perdure toujours aujourd'hui, renforçant la position dominante des opérateurs funéraires propriétaires de chambre funéraire.

⁴ Premier opérateur privé en France, détenu par le leader mondial des services funéraires, la société américaine Service Corporation International (SCI).

⁵ Textes applicables : article L2223-40 du code général des collectivités territoriales, circulaires du ministère de l'Intérieur n°95-51 du 14 février 1995, n°97-00211 du 12 décembre 1997 et du 27 novembre 2000.

⁶ Décret n°97-1039 du 14 novembre 1997 - JO du 16 novembre 1997



Services funéraires : synthèse des propositions de l'UFC-Que Choisir

▶ **Proposition n°1**

Instaurer des devis-types à partir des pratiques les plus courantes, complétés par tous les opérateurs funéraires de la commune et mis à disposition dans tous les établissements susceptibles de recevoir les familles (mairie, hôpital, maison de retraite, morgue, cimetières).

▶ **Proposition n°2**

Prévoir un délai de réflexion de 24 heures à compter de l'instauration d'un devis afin de permettre aux familles de rencontrer plusieurs opérateurs funéraires.

▶ **Proposition n°3**

Prévoir l'obligation pour l'opérateur funéraire de remettre un livret d'informations relatif aux obsèques lors de la première visite de la famille.

▶ **Proposition n°4**

Mettre la législation en conformité avec le droit communautaire et préconiser un taux de TVA réduit pour l'ensemble des prestations funéraires.

▶ **Proposition n°5**

Revaloriser le montant déductible de la succession au titre des frais funéraires afin de tenir compte du coût réel des obsèques.

▶ **Proposition n°6**

Séparer la gestion des chambres funéraires des autres prestations du service extérieur des pompes funèbres.



Assurance obsèques : les propositions de l'UFC-Que Choisir pour des contrats obsèques dignes de ce nom !

Introduction

La liberté commerciale de l'assureur amène ce dernier à proposer aux consommateurs des contrats d'assurance obsèques dont l'intérêt n'est pas toujours avéré. L'objet des propositions qui suivent n'est pas de remettre en cause cette liberté et d'interférer dans la gestion des contrats par les compagnies d'assurances, mais de mettre en place les moyens de contrôle et de choix effectif pour les consommateurs.

La loi du 9 décembre 2004 portant réforme du code général des collectivités territoriales a tenté de répondre à ces inquiétudes formulées par les représentants du monde funéraire et les consommateurs, mais elle n'a pas atteint son objectif puisque des offres packagées existent encore aujourd'hui, au travers des contrats d'assurance obsèques en prestations standardisées.

Les propositions suivantes s'articulent autour de trois thèmes : la dénomination de contrat obsèques, le contenu de ces contrats et leur publicité auprès des familles.

Limiter l'usage de la dénomination « contrat d'assurance obsèques »



Proposition n°1 : la dénomination de contrat « obsèques » doit être réservée au contrat d'assurance adossé à un devis funéraire personnalisé préalable

La notion de contrat obsèques recouvre aujourd'hui deux services bien distincts (soit le financement seul, soit le financement et les prestations funéraires prédéfinies), ce qui provoque une grande confusion dans l'esprit des consommateurs.

Il est indispensable que le contrat ait une dénomination en cohérence avec son contenu.

En 2004 déjà, le législateur est intervenu pour limiter les pratiques des compagnies d'assurances qui proposaient des offres packagées sans possibilité de changer de prestataire pour l'organisation des obsèques. Aujourd'hui, la loi permet le changement d'opérateur funéraire et la modification des prestations mais elle peine à s'appliquer. Il est indéniable que les banques et les compagnies d'assurances font peu de cas de la liberté de choix des consommateurs prévue par la loi.

Une solution s'impose : la fin des contrats d'assurance obsèques en capital ainsi que des contrats d'assurance obsèques en prestations standardisées.

L'UFC-Que Choisir demande que seuls des contrats prévoyant une organisation détaillée et personnalisée des funérailles à l'avance puissent bénéficier du vocable de « contrats d'assurance obsèques ».

Cette mesure a l'avantage de diminuer le coût des obsèques, les assurés étant moins sujet à la pression pour un beau cercueil et le prix des obsèques étant précisément fixé. Par le rapport individuel établi entre le consommateur et un opérateur funéraire, elle écarte également tout risque d'uniformisation à la hausse des prix.

Pour les formules prévoyant seulement un financement, l'argent capitalisé pouvant servir à toutes autres fins que celles des obsèques elles-mêmes, il n'y a aucune raison d'y accoler le terme d'obsèques. **L'UFC-Que Choisir propose que ces contrats, éventuellement consacrés à l'organisation des obsèques, mais ne contenant aucune disposition précise à ce sujet, soient identifiés sous le terme « capital-décès ».**



Mieux définir les obligations de l'opérateur funéraire dans le contrat d'assurance obsèques en prestations

✚ Proposition n°2 : le contrat d'assurance obsèques doit contenir une disposition prévoyant expressément la liberté de choix de l'opérateur funéraire bénéficiaire

Il est indéniable que le contrat d'assurance obsèques représente un produit à part, du fait de la nature du « service » assuré, à savoir les obsèques.

Les imperfections des contrats existants, relevées par notre enquête, démontrent qu'un certain nombre de dispositions contractuelles spécifiques doivent être imposées, dont notamment celle relative à la liberté de choix du bénéficiaire.

Face à la contradiction des dispositions législatives en vigueur en matière d'assurance et l'ambiguïté entretenue à ce sujet par les compagnies d'assurances, il importe de renforcer le régime actuel reconnaissant que l'assuré doit conserver, pendant toute la durée du contrat, la possibilité de changer le bénéficiaire du capital souscrit en vue de l'organisation de ses obsèques (prévu par la loi du 9 décembre 2004). Ce régime permet de contrebalancer le déséquilibre qui existe naturellement entre le professionnel (opérateur funéraire) et le consommateur.

Afin de rendre effective la loi, **l'UFC-Que Choisir demande l'insertion d'une clause de révocabilité dans les conditions générales des contrats obsèques**, rédigée de la façon suivante : « *Le souscripteur ou l'adhérent peut, à tout moment, modifier le nom de l'opérateur funéraire bénéficiaire du capital affecté à la réalisation de ses obsèques, sans qu'aucune réserve ou limitation soit recevable de la part du bénéficiaire.* »

✚ Proposition n°3 : le contrat d'assurance obsèques doit prévoir la réalisation des prestations convenues à l'avance sans surcoût

La pratique démontre que l'assuré n'a aucune garantie que les prestations prévues seront réalisées avec le capital souscrit à la date du décès. Ceci est en contradiction flagrante avec l'objectif du contrat d'assurance obsèques et les attentes du consommateur à la souscription du contrat.

En atteste le témoignage suivant d'un consommateur : « *j'ai une amie (...) qui vient de perdre son mari, ils avaient souscrits un contrat obsèques (...) depuis le 1998. Aux derniers documents, datant du 31 12 2007, le capital garanti était de 2360,92 euros. Or, à ce jour, on lui réclame 1000 euros de supplément (...). Elle est d'autant plus inquiète qu'elle en a souscrit un également pour elle et que personne ne pourra prendre un tel dépassement à son compte* ».

C'est pourquoi **l'UFC-Que Choisir propose d'établir un principe général de prise en charge des prestations annoncées, quel que soit le coût à la date du décès**. Cette solution serait idéalement complétée par la mesure envisagée par le rapport de la Commission des lois de l'Assemblée nationale⁷.

Cette disposition est d'autant plus indispensable lorsque le contrat est établi à partir d'un devis personnalisé, le principe même de ce type de contrat étant que l'exécution ait lieu le plus tard possible, sans causer un poids financier pour la famille.

⁷ Rapport n°664 de Monsieur Philippe Gosselin, député, 30 janvier 2008 : l'amendement n°9 de la Commission des lois prévoit que « le capital versé par le souscripteur d'un contrat prévoyant des prestations d'obsèques à l'avance produit des intérêts à taux au moins égal au taux légal ».



Les conditions générales devraient clairement mettre en avant la garantie d'exécution des prestations annoncées à la date du décès. A cet effet, il pourrait être insérée une clause dans les conditions générales des contrats obsèques, prévoyant : « A la date du décès de l'assuré ou de l'adhérent, l'opérateur funéraire chargé de l'organisation des obsèques s'engage à réaliser les prestations convenues à l'avance sans aucune modification et sans surcoût pour les familles, à l'exception des éventuelles augmentations des taxes applicables. »

Assurer la publicité du contrat d'assurance obsèques auprès des familles

Proposition n°4 : création d'un fichier national recensant les contrats obsèques afin de permettre une identification de l'opérateur funéraire bénéficiaire

Il est très fréquent que le bénéficiaire d'un contrat d'assurance ne soit pas réclamé dans la mesure où le bénéficiaire n'est pas informé du contrat. Le législateur a tenté de remédier à cela en imposant des obligations supplémentaires aux compagnies d'assurances (loi n°2007-1775 du 17 décembre 2007 relative à la déshérence).

En matière d'assurance obsèques en prestations, il est évident que le bénéficiaire connaît l'existence du contrat puisqu'il s'agit de l'opérateur funéraire qui a établi un devis funéraire avec le souscripteur. Mais il ne sait pas nécessairement si ce dernier est décédé ou non. La famille du défunt n'a pas nécessairement eu connaissance du contrat obsèques et peut s'adresser à un autre opérateur funéraire que celui prévu au contrat.

En atteste le témoignage suivant que nous a adressé un consommateur : « *Ma mère (décédée en 1988) m'a toujours affirmé avoir souscrit un contrat obsèques. Mais voilà, je ne me souviens pas du nom de l'organisme, pas plus que je me rappelle avoir vu mon père bénéficier d'un quelconque versement en numéraire. De plus, suite au déménagement de ce dernier, je n'ai retrouvé aucun document. Existe-t-il un fichier, ou un organisme, qui me permette de m'assurer que tel était le cas ?* ».

Afin d'assurer l'exécution du contrat obsèques à la date du décès du souscripteur, **l'UFC-Que Choisir propose la création d'un fichier national de recensement des contrats d'assurance obsèques, géré par l'état civil.**

Tout contrat d'assurance obsèques, qu'il ait été souscrit auprès d'un établissement financier ou par l'intermédiaire d'un opérateur funéraire, devrait obligatoirement être enregistré, par la compagnie d'assurances contractante, dans ce fichier.

Lors de l'établissement de l'acte de décès en mairie⁸, l'officier d'état civil saisi – qu'il s'agisse de la commune de naissance ou d'une autre commune – pourrait consulter ce fichier et accompagner l'acte de décès d'une fiche de renseignement relative au contrat d'assurance obsèques s'il existe (coordonnées de l'opérateur funéraire habilité). La famille, dès réception de l'acte de décès (elle fait rarement les démarches elle-même), serait informée des dispositions prises par le défunt et n'aurait plus qu'à contacter l'opérateur funéraire désigné pour organiser les obsèques.

En outre, si la famille s'adresse à un opérateur funéraire avant d'avoir procédé à la déclaration de décès, l'opérateur funéraire devrait avoir l'obligation de consulter le fichier. S'il constate qu'un contrat a été souscrit par le défunt, il devrait nécessairement renvoyer la famille vers l'opérateur funéraire visé, sous peine de lourdes sanctions.

⁸ Article 78 du code civil.



Contrats d'assurance obsèques : synthèse des propositions de l'UFC-Que Choisir

▶ **Proposition n°1**

Prévoir la dénomination de contrat d'assurance « obsèques » pour les seuls contrats d'assurance adossés à un devis funéraire personnalisé préalable.

▶ **Proposition n°2**

Inclure dans le contrat d'assurance obsèques une disposition prévoyant expressément la liberté de choix de l'opérateur funéraire bénéficiaire (clause de révocabilité).

▶ **Proposition n°3**

Inclure dans le contrat d'assurance obsèques une disposition prévoyant la réalisation des prestations convenues à l'avance sans surcoût.

▶ **Proposition n°4**

Prévoir la création d'un fichier national recensant les contrats d'assurance obsèques afin de permettre une identification de l'opérateur funéraire bénéficiaire par les familles.