



## Les devis funéraires en mairie, « une fausse bonne idée »

Depuis février, les opérateurs funéraires ont l'obligation d'envoyer des devis types dans les mairies de plus de 5 000 habitants des départements où ils ont leur siège social ou un établissement secondaire. Il s'agit de fournir aux familles endeuillées des informations comparables sur les prix des diverses prestations liées aux obsèques, en distinguant celles qui sont obligatoires de celles qui sont seulement optionnelles.

Sont obligatoires, notamment, la fourniture d'un cercueil (de 22 mm d'épaisseur, en cas d'inhumation, et de 18 mm, en cas de crémation) – sans indications sur la qualité du bois – avec quatre poignées, le creusement et le comblement de la fosse. Sont optionnelles des prestations telles que la toilette mortuaire, les frais de séjour en salon de présentation, la fourniture d'un caveau ou d'un monument, ou le dépôt de l'urne dans un columbarium.

Connaitre cette distinction permet aux familles endeuillées de résister aux pressions de certains commerciaux qui, dans les magasins de pom-

pes funèbres, jouent sur leur ignorance et leur culpabilité, pour leur vendre des cercueils haut de gamme ou des soins de conservation sans utilité. Depuis 2011, ces devis, dont la présentation et la terminologie ont été imposées par un arrêté ministériel, étaient obligatoires seulement en magasin. Un amendement, introduit par le sénateur PS Jean-Pierre Sueur, lors du vote de la loi relative à la modernisation et à la simplification du droit et des procédures dans les domaines de la justice et des affaires intérieures, en janvier, a rendu obligatoire leur expédition en mairie.

Certains opérateurs funéraires se sont exécutés, d'autres pas. Le groupe OGF, leader français des pompes funèbres, qui se veut « exemplaire », a envoyé la bagatelle de... 70 226 devis, dans toute la France. « Pour quel résultat ? », soupire Jean Ruellan, son directeur du marketing et de la communication.

Dérisoire, apparemment : il nous a, par exemple, été impossible de prendre connaissance des 70 devis qu'OGF a envoyés à chacune des mairies d'arrondissement de la capitale. Le ser-

vice de presse de la Mairie de Paris, interrogé sur leur sort, n'a pas été en mesure de nous éclairer. A Lyon, la direction des cimetières nous a répondu qu'elle n'en « avait pas », avant, sur notre insistance, de vérifier et de nous indiquer qu'elle n'en avait reçu que « quelques-uns ». Même chose à Brest (Finistère), où la mairie n'a obtenu que ceux du groupe OGF.

### TRAVAIL DE TITAN

Manifestement, les mairies ne savent pas quoi faire de ces devis types. « Celle de Lille les a refusés, en nous expliquant qu'elle n'avait pas le droit de faire de la publicité ! », s'agace Jean Ruellan.

Certaines les ont mis en ligne, dans l'ordre d'arrivée, ou l'ordre alphabétique. Le public, lui, ignore qu'il peut consulter ces documents, faute de publicité. Et s'il le savait, comment pourrait-il comparer des centaines de pages, sur un coin de table du service de l'état civil, ou même sur un écran ? A quand la mise au point d'un logiciel lui permettant de cocher les cases qui l'intéressent et calculant la somme due ?

La Confédération des professionnels du funéraire et de la marbrerie (CPFM) estime que les devis types en magasin sont une « excellente chose » pour les consommateurs. Mais elle trouve que l'obligation de les envoyer en mairie est l'« exemple même de la fausse bonne idée ».

En effet, explique son directeur général délégué, Richard Féret, « le devis type est une ossature que l'on complète, en magasin, en fonction des besoins de la famille : le prix des prestations obligatoires ne sera pas le même selon que la personne est décédée à deux cents kilomètres de chez elle ou dans sa commune, à l'hôpital ou à son domicile, le dimanche ou en semaine, et que nous devons ajouter des opérations telles que le transport de nuit, la mise en bière immédiate, les vacations de police pour la crémation ou le passage en maison funéraire. Le client qui le découvrirait en magasin, alors qu'il est venu sur la base d'un devis moins élevé lu en mairie, risquerait de prendre l'opérateur pour un escroc ».

Richard Féret a conseillé à chacun des membres de la CPFM d'envoyer

une vingtaine de devis types, qui répondraient à la variété des situations de décès. Ils n'ont pas sauté de joie, car cela représenterait un travail de titan.

Avec seulement deux devis par agence (l'un pour l'inhumation, l'autre pour la crémation), le groupe OGF a dépensé des milliers d'euros en modélisation informatique et en frais postaux. Les opérateurs qui n'enverraient rien pourraient subir une sanction administrative du préfet, consistant en la suspension ou le retrait de leur habilitation.

La plupart des opérateurs funéraires trouvent que la disposition litigieuse est « inutile », « coûteuse » et « totalement anachronique » : « A l'heure d'Internet, n'importe qui peut consulter nos tarifs en ligne ! », s'exclame M. Ruellan – nous en avons fourni l'illustration sur notre blog Sosconso. Le PDG d'OGF, Philippe Lerouge, a émis une protestation auprès du premier ministre, Manuel Valls... qui s'est contenté d'accuser réception. ■