

Services

Les opérateurs funéraires soumis à la critique du Parlement

Deux sénateurs constatent une qualité insuffisante des prestations. Ils proposent de renforcer la formation et le contrôle de ces professionnels.

Encore trop de familles endeuillées se retrouvent face à des opérateurs de pompes funèbres bien peu scrupuleux. C'est ce que révèle un récent rapport d'information parlementaire rédigé par les sénateurs Jean-Pierre Sueur et Jean-René Lecerf. Les associations de consommateurs auditionnées* ont en effet souligné l'insuffisante qualité des prestations offertes par certains opérateurs pourtant titulaires d'une habilitation. Ces derniers n'informent pas bien les familles, ne leur proposent pas de devis détaillé, n'organisent pas bien la cérémonie, sans compter le manque de décence constaté chez le personnel de certaines sociétés.

Les rapporteurs proposent de « renforcer le contrôle de la qualification des opérateurs funéraires lors de la délivrance de l'habilitation par les préfets » grâce à une commission départementale qui réunirait élus locaux, professionnels et associations de consommateurs. Et les opérateurs ne respectant pas la réglementation devraient être davantage sanctionnés (suspension ou retrait de l'habilitation). Tous les agents en

contact direct avec les familles pourraient également être tenus de suivre une formation et d'obtenir un diplôme national.

Par ailleurs, lorsqu'il souscrit un contrat en prévision d'obsèques auprès d'un assureur, le client est lié à l'opérateur funéraire choisi par cet assureur et ne peut plus en changer. Les rapporteurs estiment que cela va à l'encontre de la loi du 9 décembre 2004 donnant la possibilité de modifier ses dernières volontés, et réclament une circulaire d'application stricte rappelant que l'assureur est tenu d'accepter le nouvel opérateur s'il reprend les clauses du contrat.

Autre critique : « la transparence des prix est, dans les faits, loin d'être assurée », estiment les sénateurs. Certes, les opérateurs fournissent des devis. Mais ces informations restent insuffisantes pour permettre aux familles de comparer rapidement les prix et les différentes opérations. Le rapport propose que des devis types soient exigés par les communes et mis à la disposition des habitants à la mairie. Les familles ne doivent pas non plus être influencées par des agents des chambres funéraires et mor-

tuaires qui les orienteraient vers tel ou tel prestataire. La liste de tous les opérateurs habilités est normalement affichée dans ces chambres comme dans les crématoriums, mais elle n'est pas toujours visible. Le rapport propose qu'elle soit plus lisible et qu'une copie soit remise en main propre à toutes les familles de défunts.

La loi devrait fixer un délai de trois mois après le décès, durant lequel tout démarchage à domicile ou dans un lieu public serait interdit pour vendre des prestations relevant du service extérieur des pompes funèbres, de la marbrerie... Enfin, le rapport préconise un taux de TVA réduit à 5,5 % pour toutes les prestations relevant du service extérieur des pompes funèbres, à condition que cette baisse soit répercutée sur le prix proposé aux clients.

* Familles de France, Familles rurales, Orgéco et Unaf.

Plus d'infos

Le rapport est disponible via <www.senat.fr/rap/r05-372/r05-372.html>.