

Fiches pratiques



Quand les familles sont confrontées à la perte d'un proche, il est difficile pour elles de rechercher toute l'information qui leur serait utile et de faire jouer efficacement la concurrence. Pour cette raison, la réglementation a renforcé les obligations relatives à l'information du consommateur. Lisez bien le contrat qui vous est présenté.

En 1993, la loi a mis fin au monopole communal du service des pompes funèbres. Depuis chacun est libre de choisir l'entreprise funéraire qui réalisera les obsèques.

Le choix de l'opérateur

Vous pouvez choisir librement votre entreprise.

Une fois la déclaration de décès effectuée à la mairie du lieu de décès, les familles doivent être en mesure de choisir librement leur opérateur funéraire et de faire jouer la concurrence.

Le Code général des collectivités territoriales prévoit leur information tout au long du processus de l'organisation des obsèques. Ainsi la liste des entreprises locales de pompes funèbres habilitées dans le département est obligatoirement tenue à disposition des familles :

- dans les établissements de santé et les mairies ;

- dans les chambres mortuaires et funéraires vers lesquelles peuvent être transférés les défunts.

Le démarchage pour les prestations funéraires est interdit et la loi condamne toute personne qui à l'occasion d'un décès aura, directement ou indirectement, permis à une entreprise de se présenter à vous. Il ne faut donc pas hésiter à refuser de se laisser orienter contre son gré vers une entreprise.

Ce que vous devez savoir

Une inhumation ou une crémation doit être accomplie dans les 6 jours ouvrables après un décès, les dimanches et les jours fériés n'étant pas compris.

Si un établissement de la santé ne peut garder le corps du défunt

Actuellement près de 80% des personnes décèdent dans un établissement de santé. Une fois le décès constaté, la famille a le choix de faire transférer le défunt :

- ▶ soit à son domicile ou au domicile d'un des membres de la famille (hypothèse peu fréquente) ;
- ▶ soit vers **la chambre mortuaire de l'établissement de santé** où a eu lieu le décès si ce dernier possède cet équipement ;
- ▶ soit vers **une chambre funéraire d'un opérateur funéraire**.

Quelles différences entre une chambre mortuaire et une chambre funéraire

La chambre mortuaire a pour vocation de recevoir, avant l'inhumation ou la crémation, le corps des personnes décédées au sein de l'établissement de santé qui gère la chambre mortuaire.

Les établissements de santé publics ou privés doivent disposer au moins d'une chambre mortuaire dès lors qu'ils enregistrent un nombre moyen annuel de décès au moins égal à « deux cents ». La chambre mortuaire est donc située au sein des établissements de santé et gérée par eux.

Le dépôt et le séjour à la chambre mortuaire du corps d'une personne qui y est décédée sont gratuits pendant les trois premiers jours suivant le décès.

Par ailleurs, la chambre mortuaire peut, accessoirement, recevoir, à titre onéreux, les corps des personnes décédées hors de ces établissements en cas d'absence de chambre funéraire à sa proximité.

Même si l'établissement de santé possède une chambre mortuaire vous pouvez demander, pour des raisons de proximité par rapport à votre domicile ou pour des raisons liées aux facilités de visite, que le corps soit transféré dans une chambre funéraire (payante) de votre choix.

Dans la pratique, les hôpitaux s'assurent que le défunt quitte la chambre d'hôpital dans des délais courts et, pour ce faire, contactent immédiatement la famille pour l'informer du décès. Il lui est alors demandé si elle désire que le corps soit transféré à la chambre mortuaire de l'hôpital, qui est gratuite, ou vers une chambre funéraire payante.

La chambre funéraire a également pour objet de recevoir, avant l'inhumation ou la crémation, le corps des personnes décédées. La chambre funéraire appartient et est gérée par des opérateurs funéraires publics ou privés.

Le frais de transfert et de séjour en chambre funéraire sont à la charge financière des familles, sauf dans le cas, assez rare, où un établissement de santé ne dispose pas de chambre mortuaire et où son directeur n'a pas pu joindre la famille dans un délai de 10 heures après le décès et a donc, lui-même, sans consulter la famille, demandé le transfert.

L'obligation d'un devis

Toute entreprise de pompes funèbres est dans l'obligation de vous remettre **un devis gratuit écrit, détaillé et standardisé**.

Soyez attentif et n'hésitez pas à vous faire expliquer le contenu de chaque prestation figurant sur le devis avant de signer le bon de commande.

Avant l'établissement de ce devis, n'hésitez pas à consulter **la documentation générale** de l'entreprise où doivent figurer les prix de chaque fourniture et prestation avec la mention de leur caractère obligatoire ou facultatif. La réglementation exige en effet que cette documentation soit constamment présentée à la vue de la clientèle et consultable par elle.

Les rubriques sur les devis ne sont pas toujours homogènes ni en nombre ni dans leur libellé, ce qui rend toute comparaison de prix difficile.

L'arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires a donc rendu obligatoire **l'utilisation d'un devis-type** qui donne aux consommateurs des éléments de référence et de comparaison en instaurant une terminologie et des rubriques comparables.

Le devis chiffré doit être détaillé et faire apparaître, les produits et les prestations sous 8 rubriques et 3 colonnes. Les prestations qui sont courantes, celles qui sont optionnelles et celles effectuées pour le compte de tiers doivent figurer respectivement dans trois colonnes distinctes.

- ▶ **le descriptif** (par exemple l'essence, la nature du bois et les finitions du cercueil lequel représente une part importante des frais d'obsèques) et le prix TTC de chaque fourniture ou prestation. Le caractère obligatoire ou facultatif de chaque prestation doit être également précisé ;
- ▶ **les montants nets** (remises déduites) des prestations et fournitures effectuées par chaque organisme ou entreprise tierce que vous avez désigné (cultes, fleuristes, insertion presse, marbriers) ;
- ▶ **les honoraires** correspondant à votre représentation auprès des diverses administrations, ainsi que les montants demandés par ces organismes (taxe municipale, vacation de police).

Les prestations obligatoires et facultatives : en l'état actuel de la législation, seuls le cercueil avec quatre poignées, à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, la plaque d'identité ainsi que l'opération d'inhumation ou de crémation, avec le cendrier cinéraire ont un caractère obligatoire.

Les opérateurs funéraires peuvent ajouter des prestations complémentaires ne figurant pas au devis type figurant à l'annexe de l'arrêté du 23 août (par exemple : cercueil hermétique, exhumation, achat de concession, etc.) à condition qu'elles soient insérées dans la colonne et à l'étape (1 à 8) correspondant à la nature de la prestation.

Les soins de conservation (ou soins de thanatopraxie) ne sont pas obligatoires, sauf en cas de transfert de corps vers certains pays étrangers qui exigent que les corps qui entrent sur leur territoire aient subi ce type de soins, dans ce cas renseignez-vous auprès des autorités consulaires du pays concerné pour connaître les formalités à accomplir.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, les opérateurs funéraires sont tenus de mettre à disposition des familles un document officiel qui définit l'objet et la nature des soins de conservation ainsi que les alternatives à ces soins.

Si un différend apparaît avec un prestataire ou un sous-traitant, seule l'entreprise à qui vous avez confié les obsèques est responsable. Vous devez donc solliciter de sa part la résolution des difficultés rencontrées, qu'il s'agisse d'un problème de qualité des prestations (choix de produits ou prestations non respectés) ou de quantité (quatre porteurs étaient prévus, mais deux personnes de la famille ont dû aider au transport du cercueil, etc.). Vous ne devez jamais accepter de payer des prestations non prévues au devis.

En cas de litige, vous pouvez vous adresser, de préférence par courrier :

- ▶ dans tous les cas, **à la Préfecture** qui délivre les habilitations ;
- ▶ **à la mairie** concernée si le prestataire est une régie municipale ou un délégataire de service public ;
- ▶ **à la Direction départementale de la protection des populations (DDPP) ou de la Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP)** de votre département s'il s'agit d'un problème de concurrence ou de prix (conformité au devis, etc.) ou de tromperie sur la qualité de la prestation.

Bien entendu, sur le plan civil, il vous est toujours possible – si un règlement à l'amiable ne peut être trouvé – de saisir le tribunal d'instance, pour faire

valoir vos droits et obtenir réparation du préjudice éventuellement subi.

Le financement des funérailles

Les contrats obsèques

Si vous désirez préparer vos obsèques à l'avance vous pouvez souscrire :

- ▶ soit un **contrat assurance décès** qui permet à une personne bénéficiaire de recevoir un capital lors de votre décès, mais il n'y a pas obligation d'affecter cette somme à l'organisation des obsèques ;
- ▶ soit un **contrat obsèques** :
 - auprès d'une entreprise de pompes funèbres ; un descriptif précis des obsèques est joint au contrat et le bénéficiaire, l'entreprise de pompes funèbres désignée, s'engage à organiser les obsèques conformément au contrat ;
 - auprès d'un organisme financier portant sur la souscription d'un capital pour un montant forfaitaire qui permettra de faire réaliser les obsèques suivant un descriptif établi à l'avance par une entreprise de pompes funèbres, partenaire de cet organisme.

La loi fait obligation à l'entreprise de pompes funèbres ou à l'organisme financier auprès desquels le contrat obsèques est souscrit de vous faire signer conjointement un contrat d'assurance afin que la gestion des fonds destinés à vos obsèques soit confiée à une compagnie d'assurances.

Le législateur a pris des dispositions visant à mieux protéger le consommateur, ainsi :

- ▶ **le contrat doit donc être assorti d'un descriptif détaillé des prestations** indispensables au bon déroulement des obsèques qui devront être réalisées au moment du décès du souscripteur. Toute clause d'un contrat prévoyant des prestations d'obsèques à l'avance sans que le contenu détaillé de ces prestations soit défini est réputée non écrite ;
- ▶ **le souscripteur peut modifier le contrat** (nature des obsèques, mode de sépulture, contenu des prestations et fournitures funéraires, opérateur habilité désigné pour exécuter les obsèques) le ou les changements effectués à fournitures et prestations équivalentes ne donnant droit à la perception que des seuls frais de gestion prévus par les conditions générales souscrites.

Attention !

Avant de signer un contrat obsèques, assurez-vous que les prestations soient bien détaillées. Certains contrats couvrent aussi également les frais de creusement de fosse, d'achat d'une concession et d'autres pas.

Vérifiez si le contrat mentionne bien, dans l'hypothèse où le montant du capital et des intérêts produits est supérieur aux frais d'obsèques, que le surplus sera reversé aux héritiers ou, dans l'hypothèse inverse, que ces derniers pourront être amenés à verser un complément financier à l'entreprise de pompes funèbres qui aura organisé les obsèques.

Le coût des prestations inscrites au descriptif qui n'auront pas été réalisées au moment des obsèques devra être remboursé aux familles sur la base du prix de la prestation figurant au tarif de l'opérateur funéraire ayant exécuté les obsèques (ex : si la toilette et l'habillage sont prévus au contrat mais réalisés au moment du décès par le corps hospitalier et non par l'opérateur funéraire). L'existence de ce descriptif et le fait que les frais d'obsèques soient couverts par le capital souscrit par le défunt ne dispense pas l'opérateur funéraire exécutant les obsèques de l'obligation de remettre une facture détaillée des obsèques à la famille du défunt.

- ▶ si la personne était salariée ou en activité, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) vous verse, sous certaines conditions, un capital décès, équivalent à 3 mois du dernier salaire pour le secteur privé et du salaire annuel pour les fonctionnaires ;
- ▶ les mutuelles ;
- ▶ sur la base d'un capital défini ou d'un forfait, certaines mutuelles prennent en charge partiellement ou totalement les frais d'obsèques ;
- ▶ la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) ;
- ▶ la circulaire n° 2013-3 du 25 janvier 2013 précise les conditions dans lesquelles la caisse peut prendre en charge les frais d'obsèques.

Par ailleurs, si aucun contrat n'avait été signé, des aides existent pour faire face au financement des obsèques.

En effet, ces démarches ne sont pas enclenchées automatiquement, elles sont à votre initiative :

- ▶ le compte du défunt ;
- ▶ un prélèvement sera effectué par l'entreprise des pompes funèbres après que vous lui ai donné le pouvoir de prélever sur le compte du défunt les frais d'obsèques à hauteur de 5 000 € ;
- ▶ la commune (art. L.2223-27) ;
- ▶ elle a dans l'obligation d'assurer gratuitement les obsèques d'une personne dépourvue de ressource financière. La preuve de votre insolvabilité doit être apportée. Un emplacement est mis à disposition au cimetière communal pour un délai de 5 ans ;
- ▶ la sécurité sociale ;

Textes de référence

Code général des collectivités territoriales ([articles L.2223 21 à L.2223 46](#), [articles R.2223-21 à R.2223-89](#)).

[arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires](#)

[loi du 19 décembre 2008](#) sur la législation funéraire

[arrêté du 23 août 2010 portant définition du modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires.](#)

[circulaire n°2013-3 du 25 janvier 2013](#) – Caisse nationale d'assurance vieillesse

[Règlement \(CE\) n° 2016/314](#) du 04/03/2016 modifiant le règlement (CE) n° 1223/2009 relatif aux produits cosmétiques

Liens utiles

Le Médiateur de la consommation des Professions Funéraires

<https://mediateurconso-servicesfuneraires.fr/>

La Médiateur du Commerce Coopératif et Associé :

<https://www.mcca-mediation.fr/>

Les éléments ci-dessus sont donnés à titre d'information. Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer aux textes officiels.

Pour tout renseignement complémentaire, reportez-vous aux textes applicables et/ou rapprochez-vous d'une [direction départementale de la protection des populations \(DDPP\)](#) ou [direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations \(DDCSPP\)](#).

Crédit photo : ©Fotolia