



CONSOMMATION
ET VIE PRATIQUE

Vivre mieux au quotidien

DOSSIER DE PRESSE

ENQUÊTE OBSÈQUES



OBSÈQUES
D'UN PROCHE :
LE PRIX À PAYER

Contact presse : Jean-Baptiste Baud - 06 68 07 75 85
jean-baptiste.baud@famillesrurales.org

www.famillesrurales.org

**Familles
rurales**
Vivre mieux !



« OBSÈQUES D'UN PROCHE : LE PRIX À PAYER »

Avec 600 000 décès par an, en France, toutes les familles sont, un jour, confrontées à la perte d'un proche. Cet événement douloureux les rend vulnérables. C'est pourquoi Familles Rurales a mené une enquête* sur les pratiques commerciales des entreprises de pompes funèbres.

Nos « clients mystères » ont fait établir des devis entre août et septembre 2017. La demande était, quel que soit le territoire : « organiser les obsèques, les moins chères possibles, pour un grand-oncle en fin de vie ». Deux devis étaient demandés : l'un pour une inhumation, l'autre pour une crémation.

L'ENQUÊTE RÉVÈLE LES RÉSULTATS SUIVANTS :

DES PRIX QUI VARIENT DE 1 À 5

Pour une inhumation : des prix variant de 862,72 € à 4 585,92 € page 3

Pour une crémation : des prix variant de 1 344 € à 4 141,58 € page 3

UN SECTEUR TRÈS RÉGLEMENTÉ MAIS QUI N'EMPÊCHE PAS LES PRATIQUES DÉVIANTES

Une réglementation protectrice pour les familles page 4

Seuls 40 % des devis sont conformes page 5

GARE AUX IDÉES RECUES

C'est en boutique et pas sur Internet que les devis sont les moins chers, tant pour une inhumation que pour une crémation page 6

Des entreprises locales plus compétitives que les grands groupes page 6

QUELQUES CONSEILS POUR FAIRE UN CHOIX ÉCLAIRÉ

page 8

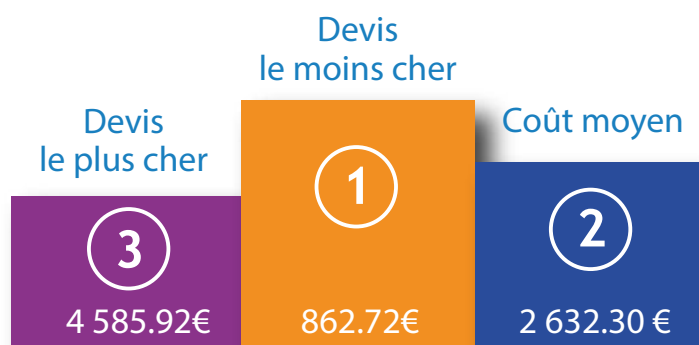
* Enquête réalisée sur 13 départements (Allier – Calvados – Cantal – Doubs – Gironde – Indre – Indre-et-Loire – Isère – Nord – Vaucluse – Vendée – Vienne – Hauts-de-Seine). 37 devis réalisés (10 via internet).

DES PRIX QUI VARIENT DE 1 À 5

Rappel : Chacun de nos veilleurs a demandé que soit élaboré « le devis le moins cher possible ». Les écarts relevés sont considérables tant pour une inhumation, que pour une crémation :

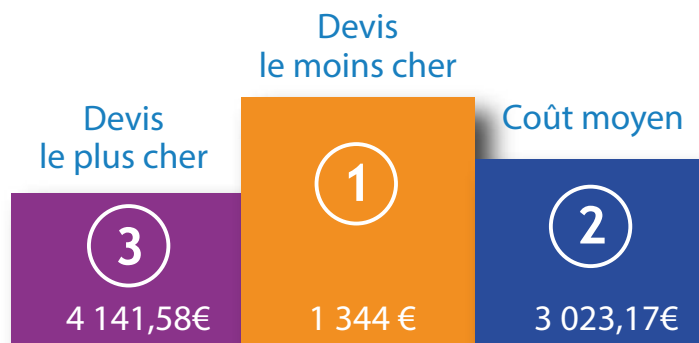
Pour une inhumation : les prix varient de 862,72 € à 4 585,92 €

Les résultats sont particulièrement édifiants s'agissant d'une inhumation. En effet, selon l'établissement visité, le consommateur pour la même demande devra payer jusqu'à 5 fois plus chères les obsèques d'un proche décédé.



Pour une crémation : les prix varient de 1 344 € à 4 141,58 €

Si l'écart se resserre pour les crémations, il reste important puisque le consommateur s'acquittera d'une facture jusqu'à 3 fois plus élevée selon la société de pompes funèbres visitée.



UN SECTEUR TRÈS RÈGLEMENTÉ MAIS QUI N'EMPÊCHE PAS LES PRATIQUES DÉVIANTES



Compte tenu du moment particulièrement douloureux que représente la perte d'un proche et de la vulnérabilité qui en découle pour la famille, la réglementation a prévu un cadre protecteur.

Une réglementation protectrice pour les familles

A SAVOIR

Au-delà d'imposer un devis GRATUIT, ECRIT et DETAILLE, l'arrêté du 23 août 2010 impose un MODELE TYPE visant à garantir la meilleure comparabilité possible.

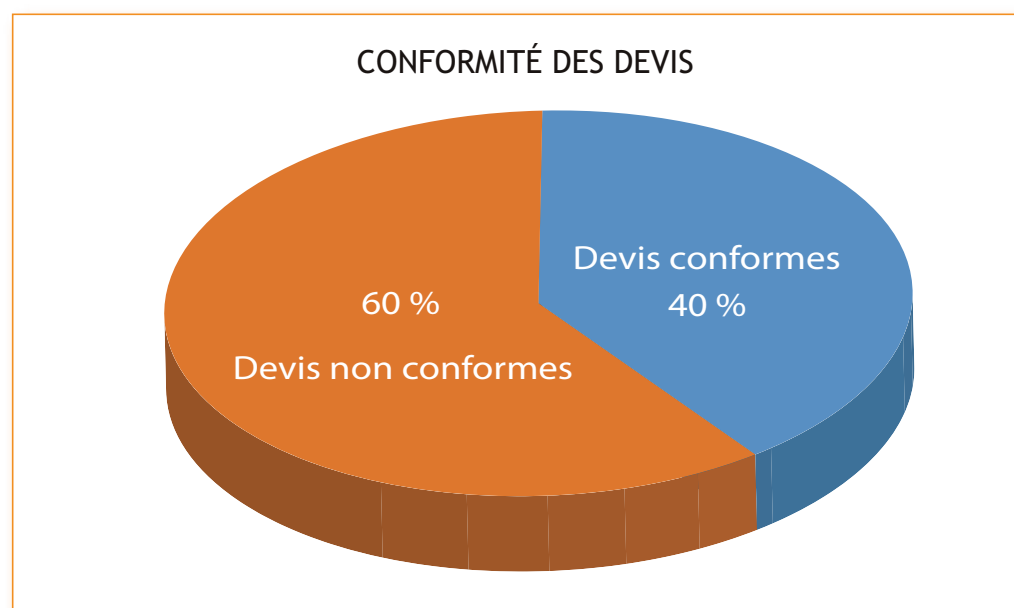
Tout devis doit faire apparaître trois colonnes :

- Les prestations dites « courantes » qui sont les **SEULES obligatoires**. A savoir : un 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
- Les prestations dites « optionnelles », celles que la société peut ajouter en supplément : les soins de conservation, le transfert vers une chambre funéraire, la parution du décès dans un journal ou divers accessoires comme un capiton, une housse mortuaire, un maître de cérémonie...
- Les prestations effectuées pour le compte de tiers : honoraires correspondants à votre représentation auprès de diverses administrations et montants demandés par ces organismes (par exemple, la taxe municipale ou la vacation de police).



Seuls 40 % des devis sont conformes à la réglementation

Si la réglementation s'avère protectrice, les pratiques posent question. En effet, moins d'un établissement sur deux respecte les exigences réglementaires.



Les causes de non-conformités sont diverses :

- Forme non respectée (pas de distinction entre prestations courantes/obligatoires et optionnelles)
- Prestations optionnelles présentées comme obligatoires



A noter : 68 % des devis imposent des frais de conservation du corps et/ou de cérémonie et/ou un séjour en chambre funéraire et/ou la publication du décès dans la presse. Ces prestations dont le coût unitaire s'élève jusqu'à 480 € ne font pourtant pas partie des prestations obligatoires.

GARE AUX IDÉES RECUES



C'est en boutique et pas sur internet que les devis sont les moins chers, tant pour une inhumation que pour une crémation

Contrairement à une idée reçue, les devis réalisés via Internet ne sont pas plus intéressants que ceux réalisés en boutique, au contraire.

Pour une inhumation

	Devis le moins cher	Coût moyen	Devis le plus cher
Canal Boutique	862,72 €	2 538,50 €	4 585,92 €
Canal Internet	1 944 €	2 858,50 €	3 789,50 €

Pour une crémation

Canal Boutique	1 344 €	2 916,31 €	3 943,48 €
Canal Internet	2 836 €	3 343,74 €	4 141,58 €

Qu'il s'agisse d'une inhumation ou d'une crémation, le devis le moins cher a été proposé en boutique. En moyenne, pour une inhumation, un devis établi sur Internet coûtera 320 € de plus que celui réalisé en boutique. Pour une crémation, l'écart se creuse, le consommateur paiera 427,50 € de plus s'il choisit internet plutôt qu'une boutique.



Des entreprises locales plus compétitives que de grands groupes

De la même manière, les devis réalisés au sein de sociétés de pompes funèbres locales s'avèrent plus compétitifs que ceux proposés par de grands réseaux.

Pour une inhumation

	Devis le moins cher	Coût moyen	Devis le plus cher
Entreprises locales	862,72 €	2 562,85 €	4 585,92 €
Réseaux	1 990 €	2 956,38 €	3 875,73 €

Pour une crémation

Entreprises locales	1 344 €	3 006,90 €	4 141,58 €
Réseaux	2 104,01 €	3 061,13 €	3 943,48 €

Au-delà d'avoir été proposés en boutique, les 2 devis les moins chers, respectivement pour une inhumation et une crémation, l'ont été par des entreprises locales de pompes funèbres et non par des grands groupes.

En moyenne, pour une inhumation, un devis établi par un réseau type PFG ou Roc Eclerc coûtera 393,53 € de plus que celui proposé par une entreprise locale. Pour une crémation, l'écart est moindre même si l'entreprise locale reste 54,23 € moins chère que celle faisant partie d'un réseau.

QUELQUES CONSEILS POUR FAIRE UN CHOIX ECLAIRÉ



- Etre accompagné afin de ne pas se laisser piéger par sa fragilité émotionnelle : le comportement de nos veilleurs a été déterminant. Les personnes ayant posé le plus de questions en rappelant régulièrement la recherche du prix le plus bas possible ont obtenu les devis les moins chers.
- Les funérailles doivent intervenir dans un délai contraint (6 jours ouvrables après le décès), il reste néanmoins important de comparer les prix : les devis sont gratuits, n'hésitez pas à faire jouer la concurrence en sollicitant au moins 2 voire 3 sociétés différentes.
- Ne pas signer de demande de transfert vers une chambre funéraire (ces chambres sont gérées par des opérateurs funéraires et donc payantes) : le séjour en chambre mortuaire (gratuites pendant 3 jours, ces chambres sont situées et gérées par des établissements de santé) est pris en charge par l'établissement dans lequel décède le défunt SAUF demande ou acceptation expresse de transfert par la famille.
- Ne pas hésiter à demander des explications sur « les soins de conservation / présentation » : la réglementation ne les impose pas. 80% des décès ont lieu en milieu hospitalier. Le personnel assure aux familles une présentation décente en prodiguant au défunt les soins qui s'imposent. Les sociétés de pompes funèbres proposent (voire imposent) des soins complémentaires allant du simple « maquillage » à la thanatopraxie (technique d'embaumement des corps). Ces derniers peuvent augmenter lourdement la facture et s'avèrent « intrusifs » (injection de produits à base de formol).
- Ne pas se laisser culpabiliser par des commerciaux en apparence empathiques : « les obsèques sont le reflet de l'importance accordée au défunt », « aucune famille ne refuse les frais de conservation du corps »... Si la réglementation impose des devis en bonne et due forme, apprenez à résister au discours de commerciaux parfois peu scrupuleux (conseil valable quel que soit le domaine).

FAMILLES RURALES EN CHIFFRES



160 000 familles adhérentes

2 200 associations locales

83 fédérations départementales,
interdépartementales et régionales

40 000 bénévoles

17 000 salariés

150 espaces services au public

145 permanences d'information et
de défense des consommateurs

2 100 accueils de loisirs déclarés

5 000 enfants accueillis
dans 260 structures d'accueil
petite enfance

5 800 jeunes Familles Rurales

5 200 stagiaires BAFA/BAFD

3 000 000 heures de services
à domicile

QUI SOMMES-NOUS ?

Familles Rurales est un Mouvement associatif national qui agit en faveur des familles sur tout le territoire. Avec 160 000 familles adhérentes, 2 200 associations locales, 83 fédérations départementales, interdépartementales et régionales, 40 000 bénévoles et 17 000 salariés, c'est le premier Mouvement familial associatif de France, mais aussi un acteur incontournable de l'éducation populaire. Pluraliste, indépendant et laïc, il porte un projet humaniste et social fondé sur la famille, les territoires et la vie associative.

DES VALEURS PARTAGÉES

- Entraide et solidarité
- Initiative et responsabilité
- Participation et citoyenneté
- Convivialité et échange



famillesrurales



famillesrurales.federationnationale