

Enquête

Une de nos activités principales consiste à effectuer des enquêtes, soit pour le compte de notre fédération, soit au niveau local. Les abonnés de QUE CHOISIR retrouvent notre travail quelque temps plus tard dans la revue, mais souvent de façon peu détaillée au niveau local. Nous allons vous restituer à travers cet article les résultats locaux de celles-ci, effectuées durant l'année 2009, avec nos commentaires. Il nous reste à remercier vivement les enquêteurs et notre responsable, Bernadette, pour les investigations menées. Certaines sont faciles,

d'autres complexes ! Nous sommes toujours intéressés pour renforcer le réseau d'enquêteurs sur le département. Si vous avez un peu de temps à nous consacrer, nous sommes preneurs ! Il suffira de nous contacter en nous indiquant votre disponibilité et le moyen de vous joindre. Un compte mail a été créé que vous pouvez utiliser et qui s'appelle : enquete@ufcnancy.fr

Place maintenant à la découverte des résultats :

■ PAPIERS D'IDENTITE

L'enquête a porté sur le temps d'attente pour le renouvellement de la carte d'identité, du passeport et pour l'obtention d'un extrait de naissance, souvent indispensable pour obtenir une pièce d'identité. L'objectif était de vérifier la difficulté que peuvent rencontrer les citoyens pour ces démarches importantes et de voir la réactivité à des demandes de renouvellement de ces documents.



Service Population →

L'enquête au niveau national a porté sur 1318 communes pour les délais d'obtention de la carte d'identité, 1273 pour les passeports et 1026 actes de naissance ont été demandés. Notre association locale a interrogé 11 communes du département dont Nancy, Toul ou Dombasle notamment. Bien évidemment, les communes pour les extraits de naissance ne sont pas les mêmes ! Il y a 5 communes dans le 54 et 6 hors département.

Les durées indiquées pour la carte d'identité vont de 2 à 4 semaines pour l'ensemble des communes. Ce délai est dans la moyenne nationale.

Les durées pour les passeports vont de 10 jours (Nancy et Champigneulle) à 3 - 4 semaines pour Dombasle.

Pour les extraits d'acte de naissance, toutes les communes interrogées ont envoyé ces documents dans des délais qui vont de 2 jours à 8 jours. Carton rouge à la commune d'Asnières sur Seine qui, trois mois après la demande n'avait toujours pas envoyé ce document essentiel ! Il est à noter que la demande par Internet est particulièrement efficace. Les délais de 2 jours ne sont pas rares, comme dans le cas de Besançon par exemple. A ces trois demandes, deux de nos

enquêteurs ont demandé le renouvellement de leur carte d'identité pour vérifier les informations. La prudence est de mise... La mairie de Nancy avait indiqué deux semaines. La première carte est arrivée avec un retard de 5 jours et pour la deuxième de deux semaines. Mieux vaut ne pas trop compter sur le délai indiqué et s'y prendre avec prudence en comptant un délai de 4 semaines.

En conclusion, un service qui ne fonctionne pas trop mal dans notre département mais qui demande à être prudent et à s'y prendre bien avant l'expiration, notamment si on part à l'étranger !

Nous connaissons maintenant les délais mais que faut-il comme informations ou documents pour obtenir ces précieux papiers. Les démarches sont à peu près les mêmes :

LES PASSEPORTS : Pièces à fournir

A Nancy, la photographie d'identité peut être prise au guichet, dans ce cas, le coût du passeport est au tarif normal de 89€. Ce tarif est ramené à 88€ si l'intéressé fournit les 2 photos.

Durée de validité : Ce document est établi pour 10 ans (5 ans pour les mineurs).

Première demande

- Un extrait d'acte de naissance avec filiation Lorsque la photographie est prise au guichet :
- 1 timbre fiscal à 89€ (45€ pour les mineurs de plus de 15 ans, 20€ pour les mineurs de moins de 15 ans) (le timbre fiscal peut être obtenu auprès de la recette perception des impôts ou à la Préfecture, ainsi que dans certains bureaux de tabac)
- Lorsque le demandeur fournit les photographies : 1 timbre fiscal à 88€ (44€ pour les mineurs de plus de 15 ans, 19€ pour les mineurs de moins de 15 ans) (pour l'achat du timbre fiscal : comme ci-dessus)
- Si vous les fournissez, 2 photographies d'identité récentes, identiques, conformes à la norme ISO / IEC 19794-5:2005 (modèles consultables en mairie ou sur Internet)
- 1 justificatif de domicile (facture de téléphone ou EDF), le livret de famille si le demandeur est une femme mariée, veuve, divorcée, un mineur ou s'il y a eu modification de l'état civil depuis l'établissement de la pièce présentée.

Renouvellement : Les pièces sont identiques, joindre également le passeport périmé, sinon une déclaration de perte ou de vol sera exigée.

Remplacement, modification : Fournir aussi un justificatif.

Dans tous les cas, les mineurs devront être présents lors de la demande et accompagnés d'une personne détentrice de l'autorité parentale (en cas de décision judiciaire attributive, apporter une copie de cette décision).

Délai : Le délai d'obtention est d'environ 2 semaines.

Situation d'urgence : Pour répondre aux situations d'urgence, un passeport valable 1 an peut dans certains cas être délivré rapidement (déplacement urgent notamment pour raisons familiales graves).

Source : Site Internet Mairie de Nancy



Carte d'identité

Informations générales : Délivrance dans les lieux d'accueil (Hôtel de Ville ou Mairies de Quartier). La carte d'identité a une durée de validité de 10 ans.

Première demande - pièces à fournir :

- deux photos d'identité (35 x 45 mm) identiques, récentes, la tête nue, de face, sur fond clair, un extrait de l'acte de naissance précisant la filiation (avec date et lieu de naissance des parents), délivré depuis moins de trois mois, à demander :
- à la mairie du lieu de naissance,
- au Service central de l'état civil, 11 rue de la Maison Blanche, 44941 Nantes Cedex 9, si le demandeur est né à l'étranger.
- le livret de famille des parents du demandeur.
- le livret de famille pour les femmes mariées, veuves, divorcées
- 1 justificatif de domicile récent tel que factures d'énergie, téléphone, quittance de loyer...
- un certificat de nationalité française, établi par le Tribunal d'Instance du lieu de résidence, si le demandeur est né à l'étranger, ou né de parents étrangers, ou nés eux-mêmes à l'étranger (le certificat de nationalité française peut être inutile si l'acte de naissance présenté est complété par une mention précisant que l'intéressé est de nationalité française).

Le formulaire de demande de carte nationale d'identité sera rempli et signé personnellement par le demandeur au guichet.

Renouvellement - pièces à fournir : deux photos d'identité (35 x 45 mm) identiques, récentes, la tête nue, de face, sur fond clair, justificatif de domicile récents tel que facture EDF, téléphone, quittance de loyer...

Attention : Les demandes de renouvellement de carte nationale d'identité cartonnées doivent être considérées comme première demande.

Source : Site Internet Mairie de Nancy



Nous avons courant 2008 effectué une enquête pour voir si l'arrêté du 11 janvier 1999 sur l'information sur les prix était respecté. Il convient en préambule de rappeler les dispositions légales.

Art. 1er. - Les dispositions du présent arrêté sont applicables à l'ensemble des prestations funéraires quel que soit l'opérateur de pompes funèbres qui les exécute.

Art. 2. - Une documentation générale indiquant le nom, le représentant légal ou le responsable de l'établissement et l'adresse de l'opérateur de pompes funèbres, le cas échéant, le numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ainsi que sa forme juridique, le numéro d'habilitation ainsi que les prestations pour lesquelles il est habilité, et, le cas échéant, son capital, devra être constamment présentée à la vue de la clientèle et consultable par elle.

Il devra être indiqué en première page de cette documentation générale les prestations rendues obligatoires par un texte législatif ou réglementaire pour les inhumations, crémations ou situations particulières nécessitant des mesures supplémentaires.

La documentation générale fait apparaître, élément par élément, les prix et conditions de vente des prestations et fournitures.

Les prestations ou fournitures peuvent être regroupées en un ou plusieurs ensembles cohérents ; le détail de leurs éléments constitutifs est alors indiqué conformément aux rubriques de la documentation générale. Les éléments obligatoires sont distingués des autres éléments par tout moyen approprié. Les mêmes obligations sont faites lorsque

des éléments sont présentés en un lieu différent de celui où est tenue la documentation générale.

Art. 3. - La présentation des cercueils au public en vue de la vente doit comporter un étiquetage précisant :

- le prix total du produit;
- le prix de la prestation obligatoire comprenant le cercueil avec les poignées et sa cuvette étanche;

- la liste des accessoires facultatifs compris dans le prix total;

- l'essence du bois ou la nature des autres matériaux agréés dont est composé le cercueil (poignées, cuvette étanche et accessoires facultatifs exclus) et son type de finition si le matériau de base n'est pas brut (placage, impression...).

Ces mentions doivent figurer dans le devis.

Art. 4. - Avant toute opération funéraire, un devis écrit, gratuit, détaillé et chiffré selon les mêmes rubriques que la documentation générale présentée à la clientèle fait apparaître, pour chaque prestation ou fourniture, la nature et le prix TTC ainsi que le montant total du devis TTC. Il est remis à la clientèle.

Le devis doit être conforme aux dispositions des articles 3 à 6 du décret du 9 mai 1995 susvisé.

Lorsque l'opérateur de pompes funèbres mandaté par le client fait appel à des entreprises tierces désignées par le client lui-même, le

devis précise de plus

les noms et qualités de ces entreprises ainsi que le prix des prestations et fournitures assurées par ces dernières pour le montant net facturé et, le cas échéant, le montant des honoraires correspondant à la représentation du client auprès de ces entreprises.

Le devis doit également faire

apparaître le montant des honoraires correspondant, intervenant par intervenant, à la représentation du client auprès des diverses administrations, organismes culturels ou autres organismes, ainsi que les sommes demandées par ces organismes, qu'il s'agisse de taxes ou de redevances ou de prix, et qui seront avancées par l'entreprise mandatée par le client. Le montant des sommes avancées doit pouvoir en être justifié auprès du client lors du paiement de la facture. Le montant total de l'ensemble des honoraires perçus est mentionné sur le devis.

Les honoraires de représentation auprès des tiers peuvent toutefois faire l'objet d'un montant forfaitaire unique dans le devis.

Dans cette hypothèse, le détail des prestations comprises dans le forfait doit être indiqué au client.

La durée de validité du devis est expressément indiquée sur celui-ci. Il doit être conservé par l'entreprise pendant sa durée de validité et au moins pendant deux ans lorsqu'il est suivi d'une commande.

Art. 5. - Lorsque le devis est accepté par la famille, un bon de commande est alors établi, qui reprend les mentions prévues à l'article 7 du décret du 9 mai 1995 susvisé, notamment le détail chiffré des prestations ou fournitures ainsi que le montant total de celles-ci.

Il mentionne : nom, prénom, date de naissance du défunt - date du décès - date, heure et lieu de la mise en bière, date, heure et lieu du service funéraire - date, heure et lieu de la crémation et/ou de l'inhumation - nom, prénom et adresse de la personne qui a passé commande - lien de parenté du défunt avec la personne qui a passé commande.

Le bon de commande ne peut être signé valablement que s'il comporte la totalité des éléments visés ci-dessus. Toute modification du bon de commande ayant une incidence sur les prix des prestations ou fournitures mentionnées sur le devis doit être préalablement portée sur le devis détenu par le client ou faire l'objet d'un nouveau devis reprenant la totalité des prestations ou fournitures y figurant.



néraires :

Les surprises d'une enquête importante



Nous avons visité 6 établissements dont 2 dans la Meuse. Il semble que nos magasins respectent correctement les obligations de l'arrêté. Les 6 lieux de vente ont accepté de faire un devis. Ce qui n'a pas été le cas dans tous les autres départements... Il semble important que cette possibilité soit strictement respectée. C'est un des meilleurs moyens de faire jouer la concurrence.

Seul un magasin n'a pas indiqué les caractéristiques du cercueil sur le devis. Un autre a oublié de préciser l'essence du bois, qui est également une mention obligatoire.

Deux sur les six ont oublié de mentionner la durée de validité du devis.

Les prix sont tout à fait variables et nous restituons les prix de l'enquête nationale qui est significative !

	Cercueil	Formalités	Chambre Funéraire	Soins De Conservation	Corbillard	Maître De Cérémonie	4 Porteurs
Pompes Funèbres Générales	831 à 2750	95 à 237	365 à 434	230 à 359	78 à 302	95 à 249	222 à 360
RocEclerc	444 à 2470	65 à 480	230 à 427	190 à 458	75 à 490	50 à 189	136 à 639
Vœu Funéraire	665 à 2607	40 à 350	215 à 490	185 à 380	72 à 450	48 à 180	200 à 590
Indépendants	628 à 2918	49 à 193	130 à 405	195 à 590	65 à 430	52 à 390	143 à 490

Les écarts de prix sont considérables. Il faut bien constater que les prix en ce domaine sont totalement erratiques ! L'importance d'obtenir un devis s'impose quand on voit ces variations !

Ces deux résultats d'enquêtes parmi beaucoup d'autres vous montrent l'intérêt de participer à ces enquêtes. Plus nous serons d'enquêteurs et plus nous pourrons renseigner les consommateurs ! En outre, nous renforçons notre fédération par une présence et une remontée d'information qui n'est pas anodine quand on voit les résultats ! Si vous avez quelques heures de disponibles, vous êtes les bienvenus...