

Rapport d'enquête - devis funéraires  
Novembre 2011

**Table des matières**

Le contexte .....	2
La méthodologie.....	3
1/ Les magasins enquêtés : .....	3
2/ Le protocole : .....	4
3/ Les objectifs : .....	4
Les résultats.....	5
1/ Principaux constats : .....	5
2/ L'accueil & les conseils : .....	6
3/ La demande de devis :.....	6
Le devis et la loi : .....	6
L'obtention du devis : .....	7
Les raisons invoquées en cas de refus d'établir un devis personnalisé :.....	8
4/ Le modèle de devis : .....	8
Les devis ne suivent pas le modèle réglementaire : .....	8
Les devis obtenus dans la forme : .....	11
Les devis obtenus dans le contenu : .....	11
5/ Les prix pratiqués : .....	13
Les prix constatés dans nos devis :.....	13
Etude des devis par opérateur : .....	16
La crémation.....	17
Conclusions .....	20
Pratique : .....	20
A savoir : .....	20

## Le contexte

Le marché français du service funéraire compte plusieurs milliers d'opérateurs (5000 à 8000 selon les sources) qui font soit partie de grands groupes comme OGF (PFG, Roblot, Dignité funéraire.....), soit de réseaux comme Le Choix Funéraire, Point Funéplus, Funéris, Roc-Eclerc ou France Obsèques liberté ou qui sont soit des indépendants soit des régies municipales.

Le marché funéraire concerne tous les consommateurs. Ainsi, on estime que plus d'un français sur deux a déjà dû s'adresser à un organisme funéraire.

L'enquête UFC-Que Choisir de 2008 menée par nos associations locales sur les pompes funèbres avait mis à jour de graves dysfonctionnements dans ce secteur. A la demande de l'UFC-Que Choisir, un modèle de devis a été adopté et imposé aux professionnels du funéraire par **l'arrêté du 23 août 2010 et dont la mise en application a été fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2011**. Ce modèle de devis a pour vocation de rendre la comparaison des devis par les consommateurs plus aisée et ainsi mettre un terme à l'opacité qui règne sur le marché du funéraire.

Attention, l'application du modèle de devis n'est pas une garantie de sérieux ou de bon rapport qualité-prix. Il permet simplement d'homogénéiser les différentes offres et de les rendre plus facilement comparables.

6 mois après son entrée en vigueur, l'UFC-Que Choisir a souhaité faire un point sur les avancées (ou non) qui en ont découlé.

Les différents points que nous avons vérifiés sont :

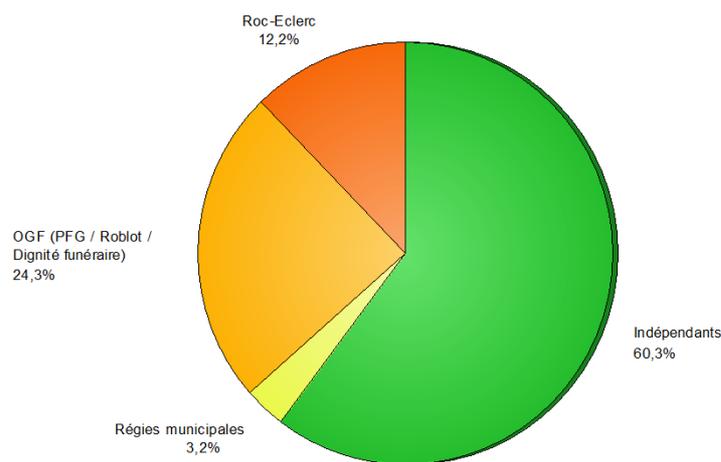
- Le service : l'accueil, les conseils, l'écoute...
- Le modèle de devis : est-il bien appliqué ?
- Les devis : la facilité à obtenir un devis, les prestations proposées, les prix, ...

## La méthodologie

Les enquêteurs de **137 associations locales** se sont rendus chez les opérateurs funéraires **du 11 au 24 juin 2011**. Ils ont ainsi visité **997 magasins répartis sur 83 départements**.

### 1/ Les magasins enquêtés :

Enseignes visitées :	Effectifs	%
Indépendants	601	60,3%
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	242	24,3%
Roc-Eclerc	122	12,2%
Régies municipales	32	3,2%
Total	997	100,0%



## 2/ Le protocole :

Nos enquêteurs se sont présentés anonymement dans les différents magasins pour se renseigner sur les obsèques et pour obtenir un devis relatif à une demande précise.

Les magasins enquêtés appartiennent au groupe OGF, au réseau Roc-Eclerc, ou sont des indépendants adhérents ou non aux réseaux le Choix funéraire, le Vœu funéraire, France Liberté, Point Funéplus et Funéris.

Durant l'enquête, les bénévoles se sont mis dans la peau du consommateur lambda en quête d'information et de conseil pour l'organisation d'obsèques simples et imminentes d'un proche en fin de vie. L'enquêteur s'adresse à l'agent funéraire afin d'être conseillé et obtenir un devis personnalisé sachant qu'il n'a pas d'idée du budget nécessaire.

**« Je viens pour un proche, il ne va pas très bien (il est en fin de vie) et ses enfants m'ont demandé de les aider dans l'organisation des obsèques. Pouvez-vous me renseigner ? »**

## 3/ Les objectifs :

L'enquête menée par les associations locales nous a permis de vérifier plusieurs points :

1. le déroulement de l'entretien (accueil, explications et conseils)
2. l'application ou non du modèle de devis
3. la comparaison des devis proposés (clarté, prix, prestations proposées...)

## Les résultats

### 1/ Principaux constats :

- 997 magasins funéraires répartis sur 83 départements ont été visités par nos enquêteurs.
- L'accueil et l'écoute sont dans l'ensemble jugés satisfaisants par une forte majorité des enquêteurs.
- Néanmoins, dans 18% des magasins, les enquêteurs n'ont pu obtenir de devis personnalisé.
- De plus, après analyse des devis proposés, 97% d'entre eux sont apparus non-conformes au modèle de devis rendu obligatoire par l'arrêté du 23 août 2010.
- Enfin, illustration d'un jeu de la concurrence défaillant, les analyses révèlent de forts écarts dans les prix sans justification économique au regard des prestations proposées.

## 2/ L'accueil & les conseils :

S'agissant des échanges avec l'agent funéraire, la satisfaction prédomine largement : 90,6% des enquêteurs ont été satisfaits « dans l'ensemble ». L'écoute et le temps qui leur a été consacré leur ont donné pleine satisfaction.

**Question :** Avez-vous été satisfait de vos échanges avec l'agent funéraire sur les critères suivants :

Avez-vous été satisfait de vos échanges avec l'agent funéraire sur les critères suivants :	Très satisfait	Assez satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
L'écoute	65,2%	27,4%	5,3%	2,1%
Le temps qu'il vous a consacré	64,9%	25,9%	5,9%	3,3%
La disponibilité durant l'entretien (pas d'interruption)	61,4%	29,0%	7,2%	2,5%
La clarté de ses explications	61,0%	29,7%	7,2%	2,1%
L'adéquation des locaux à la situation (calme, discrétion)	61,7%	27,2%	7,9%	3,2%
Dans l'ensemble	62,8%	27,8%	6,7%	2,6%

Toutefois, 15% des enquêteurs ne recommanderaient pas à un proche le magasin funéraire qu'ils ont visité (11,3% probablement pas et 3,6% certainement pas). Les réticences s'expliquent notamment par le refus de l'opérateur d'établir un devis.

**Question :** Si un proche vous demandait conseil, lui recommanderiez-vous ce prestataire ? :

Oui certainement	43,3%
Oui probablement	41,4%
Non probablement pas	11,3%
Non certainement pas	3,6%
Ne sais pas	0,4%

## 3/ La demande de devis :

### Le devis et la loi :

L'obligation de fournir un devis avant la signature d'un contrat est obligatoire depuis la loi de 1993. Celui-ci doit contenir : le prix TTC de chaque fourniture ou prestation avec indication du caractère obligatoire ou non ; les montants nets des prestations ou fournitures effectuées par chaque entreprise tierce ; les honoraires correspondant à la représentation du client auprès des diverses administrations et le montant demandé par ces organismes.

Certaines prestations funéraires ont été rendues obligatoires par la loi, d'autres ne sont que facultatives.

### Liste des prestations obligatoires :

- cercueil de 22 mm d'épaisseur, (18 mm en cas de crémation), hermétique (maladie contagieuse), spécial (transport aérien), avec 4 poignées
- garniture de cercueil étanche fabriquée dans un matériel biodégradable agréé
- véhicule agréé en cas de transport
- plaque d'identification du cercueil
- housse mortuaire ou linceul en cas de maladie contagieuse
- soins de conservation si transport du corps avant mise en bière après 48h
- séjour en chambre funéraire en cas de décès sur la voie publique
- séjour en chambre mortuaire en cas de décès dans un établissement de santé

- prélèvement d'une prothèse cardiaque si le défunt en est porteur

## Liste des prestations facultatives :

- toilette mortuaire
- soins de conservation
- capiton ou coussin
- poignées de cercueils au-delà de 4
- signes et emblèmes religieux ou civils sur le cercueil
- les faire-part
- les fleurs
- les tentures extérieures
- les voitures de deuil
- le caveau et monument funéraire dans un cimetière

## EVOLUTIONS DU DEVIS TYPE :

### Décret du 28 janvier 2011 JO du 30 janvier 2011-

#### \*Le délai de transport avant mise en bière.

Ce délai du transport de corps sans cercueil est étendu à 48 heures sans obligation de soins de conservation.

#### \*Plaque d'identification obligatoire sur le cercueil

Une plaque d'identité portant la date de décès, la date de naissance, le nom patronymique, le nom marital et le prénom du défunt est obligatoire sur le cercueil

**Ces dispositions sont applicables au 31 janvier 2011.**

### Arrêté du 3 août 2011.

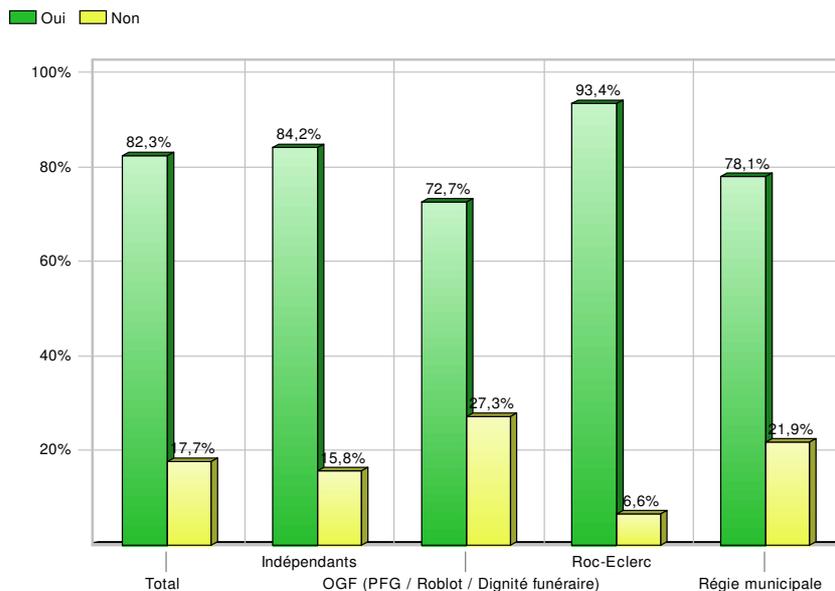
Dans le recours gracieux que nous avons formé en octobre 2010 à l'encontre de ce devis type l'UFC-Que Choisir avait demandé entre autre que soient rajoutées certaines prestations (retrait du pacemaker, assistance post obsèques, entretien de sépulture) que les opérateurs funéraires proposaient mais qui ne figuraient pas dans le devis type. Le ministre chargé des collectivités territoriales en décembre 2010 avait répondu qu'il soumettrait un projet de modification au conseil national des opérations funéraires en ce sens.

Par arrêté du 3 août 2011, l'UFC-Que Choisir constate que la demande a été entendue pour partie par le gouvernement car désormais le retrait du pacemaker est listé dans le devis type.

## L'obtention du devis :

**Question : Suite à votre demande, avez-vous obtenu un devis personnalisé ?**

<b>Q7 : Avez-vous pu obtenir un devis personnalisé ?</b>	Non	Oui
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	27,3%	72,7%
Régies municipales	21,9%	78,1%
Indépendants	15,8%	84,2%
Roc-Eclerc	6,6%	93,4%
Total	17,7%	82,3%



Sur les 997 magasins proposant l'ensemble des services visités, 821 ont accepté d'établir un devis personnalisé en bonne et due forme soit 82,3%.

Si les magasins Roc-Eclerc se démarquent avec seulement 5,6% de refus, d'autres se signalent par leur peu d'empressement à répondre à ce type de demande. Ainsi, dans plus du quart des magasins OGF (27,3%) et dans 21,9% des régies municipales, les enquêteurs n'ont pu obtenir de devis personnalisé.

### Les raisons invoquées en cas de refus d'établir un devis personnalisé :

En lieu et place d'un devis en bonne et due forme, les agents funéraires n'ont souvent rien remis (faute de temps ou en l'absence de la famille proche) ou se sont permis de livrer des documents sans valeur (feuille volante ou devis manuscrit) ou n'ont proposé qu'un devis standard.

Ces refus illustrent une fois encore l'opacité du secteur voulue par certains opérateurs du funéraire. Rappelons, à ce titre, qu'une étude du Crédoc de 2009 montrait que seuls 29% des achats d'articles funéraires ne se font pas dans le premier magasin visité !

## 4/ Le modèle de devis :

### Les devis ne suivent pas le modèle réglementaire :

#### Question : Conformité du devis reçu par rapport au devis personnalisé :

	OUI	NON
Le devis obtenu <b>est-il conforme</b> au modèle ?	2,9%	97,1%

L'analyse des 821 devis obtenus par nos associations locales fait apparaître que 97 % des agents funéraires ne respectent pas la nouvelle réglementation

En effet, l'analyse juridique des devis démontre que l'immense majorité d'entre eux (97% !) n'est pas en conformité avec le modèle imposé.

**Pour considérer qu'un devis est conforme, le devis doit respecter certaines règles de fond et de format tels que :**

**– Présentation de l'offre sous forme de tableau composé de trois rubriques (colonnes) et de 8 parties (lignes) :**

Les trois rubriques sont :

- les prestations courantes,
- les prestations complémentaires optionnelles,
- les frais avancés pour le compte de la famille.

Ces trois rubriques sont divisées en 8 parties suivant un ordre logique dans la chronologie des obsèques :

- Préparation/Organisation des obsèques
- Transport du défunt avant mise en bière (sans le cercueil)
- Cercueil
- Mise en bière et fermeture du cercueil
- Transport du défunt après mise en bière
- Cérémonie funéraire
- Inhumation
- Crémation

**– Mention de l'encadré prévu sur les prestations obligatoires**

En application de la réglementation funéraire, seules les prestations suivantes sont obligatoires : fourniture d'un véhicule agréé pour le transport du corps (avant ou après la mise en cercueil), d'un cercueil de 22 mm d'épaisseur — ou 18 mm en cas de crémation — avec une garniture étanche et 4 poignées et, selon le cas, les opérations nécessaires à l'inhumation et/ou à la crémation (avec fourniture d'une urne cinéraire permettant de recueillir les cendres issues de la crémation).

**– Les tarifs doivent être présentés en HT et TTC**

Nos constatations démontrent que les opérateurs du funéraires n'ont pas modifié leurs (mauvaises) habitudes pointées dans la précédente enquête de 2008. Les devis demeurent très hétérogènes dans leur présentation et intègrent des gammes de services parfois très différents interdisant toute comparaison.

- **Les termes utilisés changent d'un devis à l'autre tant** est si bien que le consommateur ne peut établir de lien. Par exemple, comment savoir si les termes 'ordonnateur', 'maître de cérémonie', 'assistance au convoi' couvrent la même réalité de service ?

- **Les prestations peuvent être proposées sur une seule ligne comme sur plusieurs** sans que le rapprochement soit évident pour le consommateur sauf à s'aventurer dans de complexes calculs. A titre d'exemple ; les prestations de transport sont parfois fractionnées en de multiples lignes : transport, prise en charge, personnel, brancardier, corbillard au convoi, corbillard au service, porteurs, réintégration... ou en une seule qui sera « transport » ou « convoi cérémonie »... De quoi égarer le consommateur qui peut se demander si les services sont les mêmes sur les deux offres. Il en est de même pour la chambre funéraire ; si on lit sur un devis « salon funéraire » on est en droit de penser que tout le service de la chambre funéraire est inclus dans la prestation mais le doute apparait lorsqu'un concurrent propose « chambre funéraire, location de salon, admission, case réfrigérée... » sur plusieurs lignes qui plus est sont tarifées !

Nous considérons qu'un devis non –conforme se rapproche du modèle de devis si dans ce dernier figure les 3 rubriques et au minimum 5 rubriques sur les 8 précédemment décrites. Nous avons pu constater que seuls 4 opérateurs funéraires sur 10 proposent des devis se rapprochant du modèle.

**Question : Conformité du devis reçu par rapport au devis personnalisé :**

	OUI	NON
Le devis s'inspire-il du modèle ?	39,3%	60,7%

**Exemple de 2 devis du même secteur géographique (les termes et ordres ont été conservés tel que présentés) :**

Régie Pompes funèbres Municipales 13800 Istres	Pompes funèbres et Marbrerie Horus 13110 Porc de Bouc
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démarches services funèbres BdR</li> <li>• Réintégration à la chambre funéraire des Maurettes</li> <li>• Brancardage</li> <li>• Admission en chambre funéraire</li> <li>• Salon funéraire la journée / horaires de 8 heures 30 à 19 heures</li> <li>• Avis de décès par affichage (20)</li> <li>• Préparation cercueil base 2</li> <li>• Cercueil chêne massif (Rambouillet) – indiqué comme étant obligatoire</li> <li>• 4 poignées – indiqué comme étant obligatoire</li> <li>• Plaque plastique</li> <li>• 10 Cache vis</li> <li>• Cuvette ou bac absorbant bio – indiqué comme étant obligatoire</li> <li>• Linceul – indiqué comme étant obligatoire</li> <li>• Capiton base2</li> <li>• Mise en bière</li> <li>• Case frigorifique 3 jours</li> <li>• Corbillard – indiqué comme étant obligatoire</li> <li>• Service maître de cérémonie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démarches administratives</li> <li>• Soins de conservation</li> <li>• Corbillard au convoi</li> <li>• Porteur au convoi</li> <li>• Capiton blanc</li> <li>• Cercueil chêne Lavandou</li> <li>• Ouverture de caveau avec dalle</li> <li>• Chambre funéraire</li> <li>• Table et registre de condoléances / 3 tables</li> <li>• Transport de corps sans mise en bière</li> <li>• Bière de présentation chfu</li> <li>• Vacation funéraire</li> </ul>

**Question : Conformité du devis reçu par rapport au devis personnalisé par type de magasin :**

	Oui	Non
Indépendants	24,5%	75,5%
Roc-Eclerc	44,0%	56,0%
Régies municipale	58,3%	41,7%
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	76,1%	23,9%
Total	39,3%	60,7%

Les devis du groupe OGF sont ceux qui s’inspirent le plus souvent du modèle de devis imposé avec 76% de devis qui se « rapprochent » du modèle. A l’opposé, moins d’un quart des devis des indépendants sont dans ce cas.

**Les devis obtenus dans la forme :**

Malgré l’établissement du modèle de devis, les consommateurs sont encore obligés de composer avec une multitude de formats de devis.

**Question : Conformité du devis reçu par rapport au devis personnalisé :**

	OUI	NON
Le devis correspond-t-il au modèle dans la <b>FORME</b> ?	5,1%	94,9%

L’analyse des devis recueillis montre que la présentation des devis en 8 parties et 3 rubriques n’est quasiment jamais respectée. Rappelons qu’une présentation normalisée est la condition première pour l’établissement de devis comparables.

Ainsi, 5% des devis analysés par l’UFC-Que Choisir sont conformes sur la forme (8 parties et 3 rubriques) au modèle réglementaire de devis et seulement 28% s’en rapproche.

On remarque que dans les devis les prestations manquantes sont dans la plupart des cas les prestations 2 et 5 qui concernent le transport (notamment dans les devis des PFG).

2 Transport du défunt avant mise en bière

5 Transport du défunt après mise en bière

Même si la prestation ne donne pas lieu à facturation, la ligne doit apparaître sur le devis, ainsi le consommateur le voit et sait que la prestation n’est pas assurée ce qui lève le doute sur le service.

**Les devis obtenus dans le contenu :**

En outre, pour être conforme au modèle réglementaire, les devis doivent obligatoirement faire figurer un certain nombre d’éléments. Certaines ne sont pas suffisamment respectées :

**Les prestations obligatoires :**

Les devis doivent intégrer l’encadré réglementaire dans lequel figure les prestations obligatoires (prévues à l’article R 2223-29 du CGCT à savoir :

Seuls 11 % des devis contenaient cet encadré réglementaire soit 1 devis sur 10 ! De plus, on constate que lorsque l’encadré est présent dans le devis, il n’est pas situé en tête de devis comme imposé par le modèle de devis mais en dernière page dans un encadré qui précède la signature.

## **La mention obligatoire concernant le cercueil et la plaque d'identité :**

**L'obligation relative à l'article 3** concerne la mention du prix du cercueil des 4 poignées et de la cuvette étanche. Elle est mentionnée dans 72 % des devis.

Les devis doivent également faire apparaître de manière distincte les prestations obligatoires, qui comportent dans tous les cas les cercueils, ses poignées et sa cuvette étanche, à l'exclusion de ses accessoires intérieurs et extérieurs, ainsi que soit les opérations d'inhumation, soit les opérations de crémation et l'urne cinéraire ou cendrier.

Alors que depuis le 31 janvier 2011 la plaque d'identité sur le cercueil est obligatoire, la majorité des devis analysés ne le mentionnent pas.

## **La durée de validité du devis :**

**L'obligation relative à l'article 4 :** Les  $\frac{3}{4}$  des devis ne sont pas datés et  $\frac{1}{2}$  ne précisent pas la durée de validité.

## **Les données personnelles :**

Dans les devis établis par les PFG, la case sur les données personnelles est pré-cochée de façon automatique avant l'impression du devis. Ainsi, si le client signe le devis il donne « automatiquement » son accord pour l'exploitation de ses données personnelles. Un témoignage reçu par courrier nous indique qu'ayant signalé cette anomalie à son conseiller funéraire, celui-ci n'avait pas réussi à la décocher lors de l'enregistrement informatique du devis.

## **Question : Conformité du devis reçu par rapport au devis personnalisé :**

	OUI	NON
Le devis correspond-t-il au modèle <b> dans le FOND ?</b>	8,0%	92,0%

Au final, seuls 8% des devis étudiés respectaient les obligations réglementaires.

## 5/ Les prix pratiqués :

L'analyse et la possibilité de comparer les prix des prestations funéraires revêtent une grande importance pour de nombreux consommateurs. Ainsi, une étude du Crédoc de 2009 révélait que les trois quarts des consommateurs ne souhaitaient pas « dépenser beaucoup d'argent pour un cercueil ».

### Les prix constatés dans nos devis :

	Moyenne	Minimum	Maximum	1° Quartile	3° Quartile
Montant total TTC du devis obtenu (hors caveau et hors concession) :	3 098	1 300	6 101	2 546	3 536
Démarches et formalités administratives	185	26	473	110	263
Transport du défunt avant mise en bière (1 véhicule avec chauffeur)	209	46	554	149	259
Transport du défunt après mise en bière (1 véhicule avec chauffeur)	277	37	975	180	360
Cercueil et accessoires	1 162	490	2 471	948	1 320
Soins de conservation/de présentation	324	95	476	280	365
Mise à disposition d'un maître de cérémonie	140	27	425	100	165
Creusement / comblement fosse	492	138	803	398	620
Ouverture / Fermeture de caveau	298	45	761	170	400
Séjour en chambre funéraire	325	60	600	263	380
Toilette / habillage	136	51	418	91	150

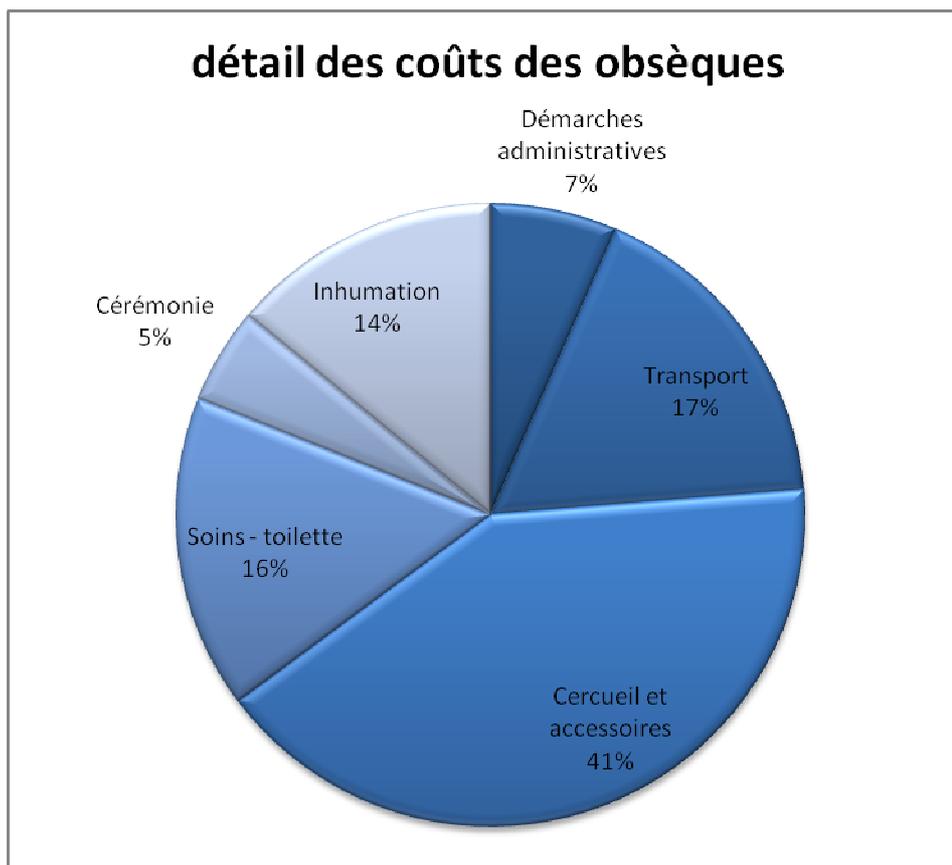
Le coût d'une inhumation peut varier du simple au quadruple. Néanmoins, la plupart des devis pour une inhumation complète s'établissent entre 2 500 euros et 3 500 euros avec une moyenne à 3 100 euros.

Le prix final dépend des tarifs pratiqués par l'opérateur, des services facturés puisqu'il en existe une multitude. C'est pourquoi il est important avant de signer quoique ce soit de demander des devis à plusieurs opérateurs et de les comparer. Éliminez de votre liste les opérateurs qui semblent réticents à vous répondre.

Les variations de prix s'expliquent en premier lieu par le prix du cercueil puis par ceux de l'ouverture/fermeture du caveau ou du creusement d'une fosse. Néanmoins, un consommateur averti doit prêter attention à d'autres prestations comme le transport, le soin ou la toilette, la chambre funéraire ou le maître de cérémonie qui font doubler la facture.

### Les prestations minimum devant apparaître sur un devis sont :

- La préparation et l'organisation des obsèques (démarches administratives),
- Le transport du défunt avant et/ou après mise en bière (sans cercueil) si besoin
- Le cercueil et ses accessoires,
- La mise en bière et la fermeture du cercueil,
- La cérémonie funéraire,
- L'inhumation,



Quelques pistes et prix pratiqués et relevés grâce à notre étude :

- **Démarches et formalités administratives** : démarches, formalités, assistance et démarches, conseiller funéraire (démarches)...  
A ne pas confondre avec : organisation, honoraires, assistance post-obsèques...  
Les tarifs les plus fréquemment constatés sont compris entre 110 et 263 euros.
- **Cercueil et accessoires** : les cercueils proposés avec leurs accessoires minimum et obligatoires (capiton simple, 4 poignées, en chêne) coûtent en générale entre 950 et 1300 euros.
- **Maître de cérémonie** : ordonnateur, assistance au convoi...  
Les prix relevés varient entre 25 et 425 euros avec une majorité autour 100 /165 euros.  
Dans le cas où le maître de cérémonie a été devisé à 25 euros, il s'agissait simplement d'une majoration d'un porteur qui effectue les deux prestations. D'où le tarif peu élevé.
- **Soins** : soins de présentation, thanatopraxie, soins de conservation, soins somatiques...  
Les soins ne sont pas obligatoires si le transport est effectué avant 48heures.... La toilette et l'habillage, généralement moins coûteux suffisent (de 90 à 150 euros contre 280 et 365 euros pour les soins).
- **Chambre funéraire** : funérarium, maison funéraire, salon Funéraire, chambre funéraire... L'ensemble des prestations funéraires sont compris dans l'ensemble entre 250 et 400 euros les 3 jours.

Quelques exemples de prestations devisées sur 3 devis aux coûts opposés :

## **Devis à 1428 euros :**

- Honoraires pour démarches = 55 euros
- Cercueil et accessoires + capiton = 740 euros
- Brancardier avant mise en bière = 45 euros
- Personnel mise en bière = 45 euros
- Prestations de service à la chambre funéraire = 60 euros
- Forfait organisation cérémonie = 80 euros
- Porteurs cérémonie = 120 euros
- Véhicule après mise en bière = 165 euros
- Forfait corbillard cérémonie avec chauffeur kms = 118 euros

## **Devis à 3090 euros :**

- Transport (pas plus de précision dans le devis) = 300 euros (190 euros pour les km + 45 € de prise en charge + 65 euros pour le personnel)
- Véhicule de convoi = 150 euros
- Cercueil et accessoires + capiton = 1057 euros
- Admission chambre funéraire = 46 euros
- 3 jours de chambre froide = 150 euros
- Mise en bière = 48 euros
- Maître de cérémonie = 80 euros
- 4 porteurs = 350 euros
- Honoraires de mandat = 135 euros
- Soins de conservation jour = 380 euros
- Creusement/comblement de fosse = 395 euros
- A cela s'ajoutent 25 euros de vacation de police, 250 euros d'avis de décès, 100 euros de frais de culte et 150 euros de fleurs.

## **Devis à 6101 euros :**

- Organisation et accomplissement des démarches = 263 euros
- Housse de protection = 26 euros
- Transfert avant mise en bière = 259 euros
- Soins de conservation = 418 euros
- Présentation en salon funéraire = 380 euros
- Mise en bière au départ = 86 euros
- Cérémonie, convoi classique = 945 euros
- Porteurs = 286 euros
- Cercueil et accessoires + capiton = 1759 euros
- Creusement de concession = 651 euros
- Dépose-repose de pierre tombale = 502 euros
- Réduction de corps = 136 euros
- Reliquaire en pin = 173 euros
- A cela s'ajoutent : 150 euros pour le culte, 40 euros pour la vacation de police, 650 euros de parutions presse.

## Etude des devis par opérateur :

### Prix moyen d'une inhumation par type d'enseignes :

	Minimum	Maximum	Moyenne	1° Quartile	3° Quartile
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	1 428,00	6 101,00	3 552,62	2 946,00	4 094,00
Indépendants	1 300,00	4 998,00	2 986,70	2 500,00	3 425,50
Roc-Eclerc	1 519,00	5 663,00	2 914,74	2 500,00	3 282,00
Régie municipale	1 985,00	4 275,00	2 974,83	2 466,00	3 370,50

Les tarifs connaissent d'importantes variations selon les opérateurs. Les pluparts proposent des tarifs, pour l'ensemble du devis, entre 2 500 euros et 3 400 euros, la moyenne se situant à 2 950 euros. Cependant, les magasins OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire) se signalent par leurs tarifs plus élevés. En moyenne leur devis s'élevaient à plus de 3 550 euros, 600 euros de plus que la moyenne des autres opérateurs (soit des tarifs 20% au-dessus du reste du marché) la majorité des devis se situant dans une fourchette de prix allant de 2 950 euros à 4 100 euros.

Sur l'ensemble des prestations, on constate que OGF pratique des tarifs supérieurs à ses concurrents.

Néanmoins, les écarts de tarifs sont plus marqués sur 3 types de services.

- S'agissant des démarches et formalités administratives, les tarifs moyens sont supérieurs de 66% à ceux des autres magasins funéraires. OGF propose un tarif moyen de 268 euros alors que les autres enseignes proposent des tarifs moyens de 161 euros !
- Les tarifs pour l'ouverture et la fermeture de caveau sont également supérieurs à ceux des concurrents de plus 50% en moyenne. La moyenne des tarifs OGF s'établit à 422 euros quand les concurrents proposent des tarifs moyens pour la même prestation à 270 euros.
- Pour les prestations de transport après mise en bière, OGF pratique également des nettement supérieurs (de plus 40% !) aux autres acteurs du marché.

#### Q33 : Tarif en euros TTC : démarches et formalités administratives

	Minimum	Maximum	Moyenne	1° Quartile	3° Quartile
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	55,00	473,00	268,01	263,00	316,00
Roc-Eclerc	30,00	430,00	181,04	120,00	235,00
Indépendants	26,00	440,00	154,31	99,00	195,00
Régies municipales	55,00	301,00	149,05	84,50	173,00

#### Q34 : Tarif en euros TTC : transport du défunt avant mise en bière (1 véhicule avec chauffeur)

	Minimum	Maximum	Moyenne	1° Quartile	3° Quartile
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	77,00	360,00	241,98	215,00	259,00
Roc-Eclerc	46,00	455,00	220,25	157,50	273,00
Indépendants (tous)	48,00	554,00	196,63	140,00	240,00
Régie municipale	49,00	313,00	149,28	90,00	232,00

#### Q35 : Tarif en euros TTC : transport du défunt après mise en bière (1 véhicule avec chauffeur)

	Minimum	Maximum	Moyenne	1° Quartile	3° Quartile
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	73,00	945,00	343,34	258,75	360,00
Roc-Eclerc	70,00	674,00	292,91	205,00	345,00

Indépendants (tous)	37,00	975,00	249,01	158,00	313,00
Régie municipale	76,00	370,00	187,65	124,25	264,00

### Q36 : Tarif en euros TTC : cercueil et accessoires

	Minimum	Maximum	Moyenne	1° Quartile	3° Quartile
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	600,00	2 290,00	1 251,09	990,00	1 490,00
Régies municipales	706,00	1 808,00	1 217,00	982,00	1 423,75
Indépendants	490,00	2 471,00	1 157,25	912,00	1 340,00
Roc-Eclerc	569,00	1 906,00	1 025,96	830,25	1 216,75

### Q38 : Tarif en euros TTC : mise à disposition d'un maître de cérémonie

	Minimum	Maximum	Moyenne	1° Quartile	3° Quartile
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	59,00	425,00	162,58	152,75	192,00
Roc-Eclerc	60,00	190,00	134,14	100,00	170,00
Indépendants	27,00	312,00	127,81	95,00	155,00
Régie municipale	32,00	237,00	120,07	86,00	177,25

### Q39 : Tarif en euros TTC : inhumation (creusement / comblement fosse)

	Minimum	Maximum	Moyenne	1° Quartile	3° Quartile
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	270,00	705,00	555,41	499,00	651,00
Roc-Eclerc	138,00	640,00	458,29	390,00	582,00
Indépendants	138,00	803,00	481,71	387,50	607,75
Régie municipale	200,00	693,00	407,86	263,50	505,00

### Q40 : Ouverture / Fermeture de caveau

	Minimum	Maximum	Moyenne	1° Quartile	3° Quartile
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	115,00	761,00	421,75	300,00	518,25
Régie municipale	158,00	250,00	217,67	201,50	247,50
Roc-Eclerc	120,00	620,00	334,41	195,00	465,50
Indépendants	45,00	673,00	259,33	150,00	350,00

### Q41 : Séjour en chambre funéraire

	Minimum	Maximum	Moyenne	1° Quartile	3° Quartile
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	102,00	600,00	348,42	310,00	380,00
Roc-Eclerc	100,00	500,00	340,83	300,00	392,25
Indépendants (tous)	75,00	600,00	316,27	250,00	380,00
Régie municipale	60,00	533,00	261,72	149,50	339,25

### Q42 : Toilette / habillage

	Minimum	Maximum	Moyenne	1° Quartile	3° Quartile
OGF (PFG / Roblot / Dignité funéraire)	72,00	418,00	154,91	104,00	172,50
Roc-Eclerc	72,00	320,00	134,47	97,00	147,50
Indépendants (tous)	51,00	415,00	134,72	89,75	150,00
Régie municipale	51,00	120,00	95,67	78,25	112,00

## La crémation

La crémation est une solution que de plus en plus de personnes envisagent. Ainsi, d'après une étude Crédoc de 2009, 44,2% des personnes interrogées envisageaient la crémation pour leurs propres obsèques une proportion en constante progression. Dans les faits, cependant la crémation reste minoritaire malgré une progression rapide ces dernières années. En 2007, 28% des funérailles ont donné lieu à une crémation, une proportion qui a doublé depuis 2000.

Or contrairement à une idée reçue, l'incinération ne coûte pas moins chères que l'inhumation. Au vu des devis que l'UFC-Que Choisir a collecté, les montants sont parfois supérieurs. Comme nous l'avons vu précédemment le coût d'une inhumation varie fortement d'un opérateur funéraire à l'autre. Il en est de même pour les devis crémation qui proposent les mêmes services de base que pour l'inhumation; il ne sera donc pas étonnant d'obtenir, comme pour l'inhumation, des tarifs qui varient du simple au quadruple ! Bien entendu, nous aurons dans un devis crémation des prestations complémentaires propres à cette prestation comme l'urne, la crémation et la taxe crémation (en plus de celle de l'inhumation en cas dépôt dans un cimetière).

**Les prestations équivalentes sont :**

- Préparation/Organisation des obsèques
- Transport du défunt avant mise en bière (sans le cercueil)
- Cercueil (de 18 mm vs 22 mm)
- Mise en bière et fermeture du cercueil
- Transport du défunt après mise en bière
- Cérémonie funéraire
- L'inhumation (du cercueil ou de l'urne selon les cas)

**A ces prestations s'ajoutent pour une crémation :**

- L'achat de l'urne
- La crémation
- Une taxe crémation

**Chose étonnante, dans les devis de crémation, aucune prestation n'est retirée par rapport à un devis d'inhumation.**

**Exemple d'un devis crémation à 2734 euros**

- Forfait corbillard = 280 euros
- Forfait porteurs = 140 euros
- Cercueil équipé + capiton = 756 euros
- Registre de condoléances = 70 euros
- Démarches = 120 euros
- Mise en bière = 48 euros
- Lit réfrigérant = 102 euros
- Chambre funéraire = 280 euros
- Housse Bio = 45 euros
- Transport de corps = 120 euros
- Avis de presse = 140 euros
- Crématorium = 528 euros
- Urne Biodégradable = 80 euros
- Et 25 euros de vacation de police.

**Exemple d'un devis crémation à 4034 euros**

- Démarches et formalités administratives = 180 euros
- Transport avant mise en bière = 314 euros
- Cercueil et accessoires = 698 euros
- Mise en bière et fermeture du cercueil = 89 euros
- Cérémonie funéraire = 679 euros (355 euros pour le véhicule et 324 euros pour le personnel)

- Ouverture et fermeture de caveau = 100 euros
- Urne avec sa plaque = 150 euros
- Inhumation de l'urne = 55 euros
- Soins de conservation = 350 euros
- Frais de séjour en salon de présentation = 380 euros
- Registre de condoléance = 23 euros
- Crémation = 531 euros
- A ajouter : 20 euros de vacations de police, 200 euros de publication d'avis dans la presse, 160 euros de culte et **50 euros de taxes municipales pour crémation et encore 50 euros de taxes municipales pour inhumation !**

## Conclusions

L'enquête menée par les associations locales nous a permis de constater que rien n'a évolué (ou très peu) depuis 2008 et que le marché du funéraire reste particulièrement opaque pour un client lambda. Le modèle de devis bien que n'étant pas une garantie de sérieux, permet tout de même au consommateur d'effectuer un minimum de vérifications et de comparaisons entre différents opérateurs funéraires.

Il est donc urgent et indispensable que celui-ci soit rapidement suivi par les professionnels.

Quant aux prix, ils sont très variables d'un devis à l'autre. Nous avons tout de même pu constater que ces tarifs varient le plus souvent entre 2500 et 3500 euros sans concession ni caveau. Entre crémation et inhumation, la motivation première ne devra pas être le prix compte-tenu des niveaux de prix observés par l'UFC-Que Choisir.

## Pratique :

- Demandez des prix par téléphone pour des prestations simples (les démarches administratives, le premier prix d'un cercueil 22 mm avec ses accessoires, le prix d'un maître de cérémonie, le prix du véhicule pour convoi vers le cimetière et le prix de 4 porteurs par exemple). Si par téléphone vous n'obtenez pas ces informations, inutile de vous déplacer en magasin.
- Lorsque vous vous déplacez, refusez la remise d'une estimation de prix sur une carte de visite ou sur une feuille volante...
- Exigez une explication pour chaque élément de dépense : un même service ou produit peut être compté plusieurs fois.
- Demandez une description écrite du cercueil (essence du bois, épaisseur, teinte, décor) et de ses accessoires.
- Vérifiez que la date et la durée de validité du devis soit indiquée
- Prenez le temps de comparer les devis obtenu et assurez-vous d'avoir une distinction claire des prestations obligatoires et non obligatoires.
- Ne signez rien tant que vous n'êtes pas décidé.

## A savoir :

- 6 jours : c'est le délai légal pour inhumer le corps (les dimanches et jours fériés ne sont pas compris dans le calcul de ces délais).
- 3 jours : en cas de décès dans un hôpital, une clinique ou une maison de retraite, l'établissement assure durant 3 jours et sans frais l'hébergement du corps du défunt en chambre mortuaire. Si l'établissement ne possède pas les structures nécessaires, il doit rembourser à la famille du défunt les frais de transport et d'hébergement du corps dans une structure privée.
- 2 jours : les soins ne sont obligatoires qu'au-delà de 48 heures en cas de transport avant mise en bière.

