

# RÉPONSE

## Réponse du Ministère de l'économie et des finances à la question écrite n° 08553 de M. Jean-Pierre Sueur

**25 avril 2019**

**Publiée dans le JO Sénat du 25/04/2019 - page 2256**

Les contrats d'assurance obsèques sont de deux types : les contrats en capital qui permettent la prise en charge du financement des obsèques, sans dispositions concernant l'organisation de celles-ci, et les formules de prestations d'obsèques à l'avance, qui les prévoient spécifiquement. Ces contrats en prestations impliquent obligatoirement l'action conjointe d'un assureur et d'un opérateur funéraire. C'est le contrat de prestations funéraires qui doit contenir un descriptif détaillé et personnalisé des prestations pour être conforme aux dispositions de l'article L. 2223-34-1 du code général des collectivités territoriales. La loi prévoit également l'information des assurés sur la possibilité de changer de prestations, sans frais à fournitures ou prestations équivalentes, ou d'opérateur funéraire tout au long de la vie du contrat (article L. 2223-35-1). Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) réalisent des contrôles dans le secteur de l'assurance obsèques afin de vérifier notamment le respect par les professionnels des règles en matière d'information précontractuelle. Ainsi, en 2015, des contrôles ont été menés auprès des sièges sociaux des sociétés d'assurance, des mutuelles, des bancassureurs ainsi que des opérateurs funéraires, soit 213 établissements (112 opérateurs funéraires et 101 organismes financiers). Les investigations ont porté notamment sur la conformité de la documentation commerciale, les clauses abusives, sur l'information du consommateur sur les prix et sur les prestations figurant dans les contrats qui financent et organisent les obsèques, lesquelles doivent être « détaillées » mais aussi « personnalisées » c'est-à-dire adaptées à la demande du client. À l'issue de ce contrôle, trente-huit établissements ont fait l'objet d'un avertissement, neuf d'une injonction administrative, deux d'un procès-verbal pénal et trois établissements d'un procès-verbal d'amende administrative, pour des infractions telles que le défaut d'information du consommateur ou des pratiques commerciales trompeuses. Dans de rares cas, des contrats en prestations « standardisées » étaient proposés, sans possibilité pour le souscripteur de personnaliser les prestations. Les services de la DGCCRF ont réalisé de nouveaux contrôles en 2017, relatifs à l'information du consommateur auprès de 596 établissements funéraires. Plusieurs types d'entreprises funéraires ont été ciblés, notamment : des grandes entreprises, des établissements adhérents d'un réseau funéraire, des indépendants, des opérateurs du service public communal, des opérateurs de prestations funéraires ou gestionnaires de chambre funéraire ou des établissements ayant fait l'objet d'une plainte de consommateur. Les sites internet des opérateurs funéraires et quelques comparateurs d'obsèques ont aussi été contrôlés. Les contrôles font état d'un taux d'anomalie de 66,9 %, en raison d'une information encore insuffisante : absence de documentation générale sur les prestations proposées, ou encore fourniture d'un devis non conforme à la réglementation. S'agissant des contrats obsèques les plus récents étudiés au cours de l'enquête, il apparaît que le montant du financement serait plus détaillé, plus précis et mieux évalué par le souscripteur et le prestataire funéraire. Les services ont ainsi dressé cinquante-deux procès-verbaux administratifs, un procès-verbal pénal, cent vingt-neuf injonctions, deux cent soixante-trois avertissements et trois rapports transmis au procureur de la République, concernant un opérateur non habilité qui commercialisait des contrats obsèques sans contrat d'assurance et deux opérateurs non habilités. La DGCCRF a fait corriger les pratiques des professionnels, sanctionner les manquements, notamment les pratiques abusives ou trompeuses, et continue d'assurer un suivi régulier de ce secteur.