

MACIF  
Pôle service et relations clients  
CS 69109  
79061 NIORT Cedex 9

A Vitry-le-François, le 25 janvier 2023

L.R.A.R

Objet : réclamation et résiliation de mon contrat

N° Sociétaire :                    / N° contrat :

Madame, Monsieur,

En mars 2023, ma conseillère de la MACIF de Vitry-le-François m'a proposé de souscrire une garantie obsèques. Elle m'a alors détaillé les prestations des différentes formules proposées (différents cercueils, capitons...). Nous avons échangé en détail sur mes volontés funéraires. J'ai souscrit le contrat le 11/03/2023 avec une date d'effet au 01/04/2023.

Fin novembre 2023, je me suis rendu aux pompes funèbres CEOTTO, entreprise que je connais bien et à qui je souhaite confier l'organisation de mes obsèques. Je leur ai transmis mes volontés funéraires en leur précisant que j'avais souscrit un contrat auprès de la MACIF. C'est alors que je me suis rendu compte que le bénéficiaire du contrat était « IMA Assurances ».

J'ai ensuite pris rendez-vous avec ma conseillère pour comprendre ce qu'est « IMA Assurances » et surtout préciser que je souhaite confier mes obsèques à l'entreprise CEOTTO. Elle a appelé le siège en ma présence, qui lui a dit qu'il n'était pas possible de choisir l'entreprise CEOTTO, et que c'était dans mon intérêt, ne sachant pas si cette entreprise familiale installée depuis 5 générations existera encore le jour venu !

Je vous ai alors adressé le 19 décembre 2023 le courrier joint, afin de demander confirmation auprès de vos services que ce sera bien l'entreprise CEOTTO qui organisera mes obsèques le jour venu.

Dans votre courrier joint du 29 décembre 2023, vous me proposez de « rédiger un écrit mentionnant l'entreprise choisie en indiquant le nom de l'établissement, l'adresse et le numéro siret », afin que le capital lui soit directement versé. Je trouve regrettable que cela n'est pas été proposé lors de la souscription, et pire, qu'un bénéficiaire (dont vous êtes incapable de me dire de qui il s'agit précisément) soit désigné par défaut.

Par ailleurs, j'ai pris le temps de me renseigner sur le sujet en lisant attentivement les conditions générales du contrat GARANTIE OBSEQUES MACIF et en m'appuyant sur les faits dénoncés par l'association « Je Choisis mes Pompes Funèbes ».

Je pose ainsi les questions suivantes :

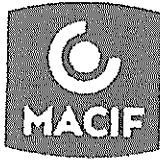
- Les pompes funèbres étant une profession réglementée, dans quelle mesure la conseillère de la MACIF a-t-elle le droit de me conseiller en matière funéraire ? Est-elle habilitée pour le faire ?
- L' Article L2223-34-1 du Code général des collectivités territoriales prévoit que « Toute clause d'un contrat prévoyant des prestations d'obsèques à l'avance sans que le contenu détaillé et personnalisé de ces prestations soit défini est réputée non écrite. ». Le contenu de votre contrat « en prestation » n'étant pas détaillé, ni personnalisé, dois-je comprendre qu'il n'a aucune valeur ? Les entreprises de pompes funèbres ne sont-elles pas les seules à être habilitées à proposer des contrats en prestation ?
- Est-il autorisé de désigner un bénéficiaire par défaut, comme le fait la MACIF en désignant IMA Assurances (sachant qu'on ne sait pas de qui il s'agit, ni quel prestataire exécutera la prestation) ?
- L' Article L2223-34-1 du Code général des collectivités territoriales précise que le contrat doit prévoir explicitement la faculté pour le contractant ou le souscripteur de modifier l'opérateur habilité désigné pour exécuter les obsèques. Je ne vois pas cette mention dans votre document.

Je vous remercie par avance d'apporter les réponses à mes questions. J'espère que ma mauvaise expérience et les réponses à ces questions permettront de faire évoluer ce contrat.

**D'autre part, je souhaite mettre fin à mon contrat et demande le remboursement des sommes versées** (et pas uniquement la valeur de rachat).

J'ai décidé de partager mon expérience en envoyant une copie de ce courrier à l'ACPR, aux associations de consommateurs UFC QUE CHOISIR et 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS, au défenseur des droits, à l'association « Je choisis mes pompes funèbres » et différents réseaux sociaux.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer Madame, Monsieur, mes cordiales salutations.



Pour toute correspondance :

**Service Qualité**  
TSA 57273  
79060 NIORT  
Mail : [contrat\\_prevoyance@macif.fr](mailto:contrat_prevoyance@macif.fr)  
Internet : [www.macif.fr](http://www.macif.fr)  
Téléphone : 09 69 39 49 49 (appel non surtaxé)

MONSIEUR ~~CHIFFRE~~

~~3 PLACE D'ARMES~~

~~51000 VITRY LE FRANCOIS~~

Niort, le 19 février 2025

N° de sociétaire : ~~CHIFFRE~~  
Contrat : Garantie Obsèques  
Assuré : ~~CHIFFRE~~

**Objet : Votre demande d'information et résiliation de votre Garantie Obsèques n° 799499**

Monsieur ~~CHIFFRE~~,

Je réponds à votre courrier du 22/01/2025 au sujet de votre contrat Garantie Obsèques. Vous vous interrogez sur le respect de la réglementation de votre contrat et demandez sa résiliation avec remboursement des cotisations versées.

Vous avez pris le temps de nous écrire afin de nous faire part de vos remarques concernant le contrat Garantie Obsèques. Celles-ci sont essentielles, elles nous aident à améliorer la qualité de nos services et je vous en remercie.

J'ai examiné avec attention vos remarques et souhaite par ce courrier vous apporter les éléments de compréhension nécessaires. Cependant, je regrette de ne pas pouvoir donner une suite favorable à votre demande de remboursement des cotisations versées suite à la résiliation de votre contrat en lieu et place de la valeur de rachat.

La Macif propose à ses sociétaires un contrat Garantie Obsèques qui prévoit selon la formule choisie :

- la prise en charge financière et l'organisation des obsèques de l'assuré par une entreprise de pompes funèbres habilitée et conventionnée;
- la prise en charge financière des obsèques de l'assuré par le versement d'un capital affecté au financement des obsèques de l'assuré.

Je vous confirme que les conseillers Macif sont habilités à proposer ce type de contrat d'assurance.



Votre contrat est assuré par **Apivia Macif Mutuelle**, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française. SIREN 779 558 501. Siège social : 17-21 place Etienne Pernet - 75015 PARIS cedex 15.

Les garanties d'assistance sont assurées par **IMA Assurances** - Société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré.

Entreprise régie par le Code des assurances - RCS Niort : 481 511 632. Siège social : 118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 Niort cedex 9.

**MACIF - MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE**  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le code des assurances. Siège social : 1 rue Jacques Vandier 79000 Niort.



Apivia Macif Mutuelle a pour objet, conformément à l'article L.111-1-I du Code de la mutualité, de mener dans l'intérêt de ses membres et de leur famille, une action de prévoyance, de solidarité et d'entraide en vue de contribuer au développement culturel, moral, intellectuel et physique de ses membres et à l'amélioration de leurs conditions de vie. Elle peut également contracter des engagements dont l'exécution dépend de la durée de la vie humaine. Pour ce faire, la mutuelle réalise donc notamment la commercialisation du produit Garantie Obsèques pour lequel elle a reçu un agrément.

Aussi, lors de la souscription d'un contrat garantie obsèques, nous remettons à l'assuré :

- la note d'information détaillée du contrat, laquelle contient le détail des prestations en fonction de la formule choisie (en prestations : « sérénité », « sérénité plus », « sérénité plus version écologique » ou en capital) et ce, conformément à l'article L. 2223-34-1 du Code général des collectivités territoriales;
- un Document d'Informations Clés contenant les informations essentielles du produit;  
(Vous avez confirmé avoir reçu ces deux premiers documents lors de la signature de votre demande d'assurance le 10/03/2023)
- le certificat individuel de garantie qui reprend les principales caractéristiques du contrat telle que la clause bénéficiaire.

Par ailleurs, notre contrat Garantie Obsèques respecte la réglementation et notamment l'article L. 2223-35-1 du Code général des collectivités territoriales.

En application de cet article, le contrat Garantie Obsèques est modifiable à tout moment. Nos assurés ont ainsi la possibilité de modifier les choix de personnalisation qu'ils ont effectués mais aussi la société de pompes funèbres habilitée et désignée pour exécuter leurs obsèques.

Ce contrat permet également aux proches de l'assuré décédé de bénéficier de garanties d'assistance. Ces garanties d'assistance sont assurées par Inter Mutuelle Assistance (IMA Assurances).

La Macif s'engage ainsi à simplifier les démarches des proches de nos assurés et propose un accompagnement dans ces moments difficiles.

Lors du décès, les proches peuvent, s'ils le souhaitent, contacter Inter Mutuelle Assistance afin d'être mis en relation avec une entreprise de pompes funèbres habilitée et conventionnée. Nos assurés ou leurs proches restent ainsi libres dans le choix de l'entreprise de pompes funèbres.

Dès lors que les proches souhaitent bénéficier de cet accompagnement, IMA se charge de faire réaliser les obsèques, conformément à la formule choisie.

L'entreprise de pompes funèbres habilitée et conventionnée prend alors contact avec les proches afin d'organiser les obsèques, conformément aux volontés exprimées par l'assuré.

Par ailleurs, lorsque les proches sollicitent un changement d'opérateur funéraire, IMA se désengage immédiatement et définitivement de son obligation d'exécuter les prestations. Nous réglons alors le capital selon la désignation de bénéficiaires.

Ainsi, je vous confirme que notre contrat Garantie Obsèques respecte bien la réglementation en vigueur.

Enfin, je vous confirme, comme vous l'avez demandé, la résiliation de votre contrat Garantie Obsèques et le règlement de la valeur de rachat.

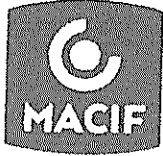


Votre contrat est assuré par Apivia Macif Mutuelle, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française. SIREN 779 558 501. Siège social : 17-21 place Etienne Pernet - 75015 PARIS cedex 15.

**Les garanties d'assistance sont assurées par IMA Assurances** - Société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré.

Entreprise régie par le Code des assurances - RCS Niort : 481 511 632. Siège social : 118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 Niort cedex 9.

**MACIF - MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE.**  
Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le code des assurances. Siège social : 1 rue Jacques Vandier 79000 Niort.



Cependant, je ne peux vous rembourser l'intégralité des cotisations versées. En effet, vous avez bénéficié d'une couverture depuis la souscription de votre contrat jusqu'au jour de sa résiliation. Si un décès était survenu pendant la période d'assurance, les garanties du contrat auraient été mises en jeu.

J'espère vous avoir communiqué toutes les explications utiles.

Nos conseillers sont à votre disposition pour tout renseignement complémentaire du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00 et le samedi de 09h00 à 17h00 au 09.69.39.49.49.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, ou si votre litige n'est pas résolu au bout de deux mois après l'envoi de votre réclamation écrite, vous pouvez alors saisir le Médiateur de l'Assurance dans un délai maximum d'un an à partir de l'envoi de votre réclamation écrite à l'adresse suivante : La médiation de l'Assurance

TSA 50110 - 75441 Paris cedex 9 ou via le site internet : [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org).

Je vous prie de recevoir, Monsieur ~~XXXXXXXXXX~~, mes cordiales salutations.

Romain FAUGERON  
Responsable Service Qualité



Votre contrat est assuré par **Apivia Macif Mutuelle**, mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française. SIREN 779 558 501. Siège social : 17-21 place Etienne Pernet - 75015 PARIS cedex 15.

**Les garanties d'assistance sont assurées par IMA Assurances** - Société anonyme au capital de 7 000 000 euros entièrement libéré. Entreprise régie par le Code des assurances - RCS Niort : 481 511 632. Siège social : 118 avenue de Paris - CS 40000 - 79033 Niort cedex 9.

**MACIF - MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE.** Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le code des assurances. Siège social : 1 rue Jacques Vandier 79000 Niort.