

Monsieur [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

MACIF

A [REDACTED], le 17/09/2026

Référence : sociétaire [REDACTED]

Objet : Indignation suite au contrat garantie obsèques MACIF

Madame, Monsieur,

A la suite du décès de mon père Monsieur [REDACTED] survenu le 8 septembre 2026 à Vitry-le-François,

Je contacte la Macif via le numéro inscrit sur la carte assistance obsèques 09 69 39 11 10, mon père avait souscrit un contrat garantie obsèques, pour les informer du décès. Je suis rappelé dans les minutes qui suivent pour me demander le choix de l'opérateur funéraire,

Leur conseiller me demande si je veux choisir une société de pompes Funèbres, je réponds que non ! L'interlocuteur me dit voir avec les sociétés sur Châlons et me faire rappeler par la société funéraire retenue.

Leur astreinte contacte les pompes funèbres BOITEUX en début de soirée, Boiteux me rappelle et m'informe du contact de l'assistance pour l'organisation des funérailles.

Le 9 septembre au matin, la société BOITEUX reçoit un appel du Vœu funéraire les informant de frais de tiers payant à hauteur de 180€ si elle accepte d'organiser les obsèques de mon père. La société BOITEUX refuse ces frais et reçoit la réponse que dans ce cas, la prise en charge va être différente, sans plus de précision !

Lorsque j'arrive à leur bureau, la société BOITEUX m'informe de la situation. Nous commençons l'organisation des obsèques. Environ 1 heure après, l'organisme me rappelle pour me demander de changer d'opérateur funéraire, car BOITEUX ne fait pas partie de leur partenaire. Etant au téléphone, j'exprime mon indignation, je suis confronté au décès de mon père, dans une situation délicate, et je dois faire face à « des menaces », si je ne change pas de société funéraire, « nous ne pouvons pas vous dire comment se passera la prise en charge et le versement du capital décès ». J'exprime mon souhait de conserver la société BOITEUX.



1/2

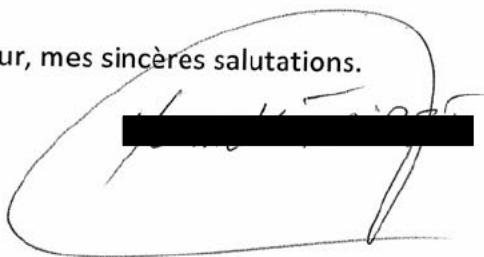
Alors que mon père pensait avoir tout prévu de son vivant, et nous préserver de pénibles démarches, la conseillère MACIF nous indique qu'elle doit voir avec sa Direction pour la suite du dossier !

Comme la loi le permet, article L 2223-19 du CGCT, la famille a libre choix de son opérateur funéraire.

Afin de partager mon expérience et de faire respecter et évoluer la loi, je joins une copie de ce courrier à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, et aux associations de consommateurs UFC QUE CHOISIR et 60 MILLIONS DE CONSOMMATEURS. La démarche de prévoir le financement auprès d'une assurance doit se limiter au financement. Pourquoi cette assurance nous obligerait à passer par un groupe funéraire alors que nous souhaitons privilégier une agence funéraire locale !

Dans l'attente de vous lire rapidement,

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.



Pièces jointes : fiche personnalisation de mon contrat, carte assistance obsèques

Monsieur [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

UFC QUE CHOISIR
233 BOULEVARD VOLTAIRE
75011 PARIS

A [REDACTED], le 17/9/2026

Objet : Contrat garantie obsèques MACIF

Madame, Monsieur,

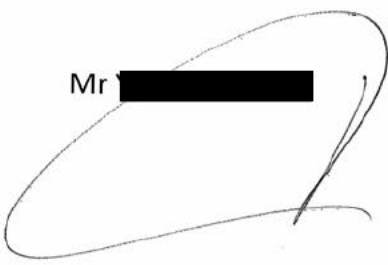
Je vous prie de trouver en pièces-jointes une copie du courrier adressé ce jour à la Macif.

En votre qualité de défenseur des droits des consommateurs, il me semblait important de vous le partager.

Dans l'attente de vous lire rapidement,

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

Mr [REDACTED]



Monsieur [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

60 millions de consommateurs
18, rue Tiphaine
75732 PARIS Cedex 15

A [REDACTED], le 17/09/2026

Objet : Contrat garantie obsèques MACIF

Madame, Monsieur,

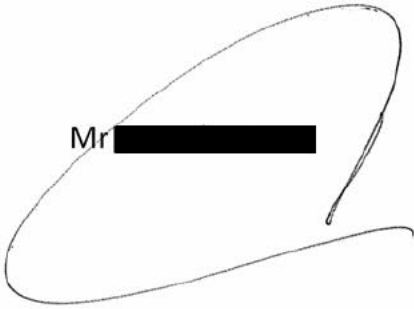
Je vous prie de trouver en pièces-jointes une copie du courrier adressé ce jour à la Macif.

En votre qualité de défenseur des droits des consommateur, il me semblait important de vous le partager.

Dans l'attente de vous lire rapidement,

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

Mr [REDACTED]



Monsieur [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

ACPR
4 place de Budapest
CS92459
75436 PARIS

A [REDACTED], le 17/09/2026

Objet : Contrat garantie obsèques MACIF

Madame, Monsieur,

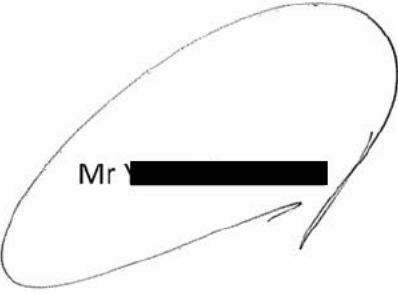
Je vous prie de trouver en pièces-jointes une copie du courrier adressé ce jour à la MACIF.

En votre qualité d'autorité de contrôle prudentiel et de résolution, il me semblait important de vous le partager, afin de faire respecter la réglementation.

Dans l'attente de vous lire rapidement,

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

Mr [REDACTED]



Contrat Garantie Obsèques - Carte assistance

Assistance obsèques

"En cas de disparition, j'ai pris mes dispositions."

N° d'adhérent ou de sociétaire

5168780

N° Cristal 09 69 39 11 10

APPEL NON SURTAXE

Nom - Prénom

[REDACTED]

[REDACTED]

24h/24 • 7j/7



Les prestations d'assistance sont assurées par IMA ASSURANCES, entreprise régie par le Code des assurances.
Le contrat Garantie Obsèques est assuré par Macif-Mutuelle, mutuelle régie par le livre II du code de la mutualité.
MACIF - Société d'assurance mutuelle à cotisations variables. Entreprise régie par le Code des assurances.
Siège social : 2 et 4 rue de Pied de Fond 79000 Niort.

La personnalisation de mon contrat

Ce formulaire vous permet de personnaliser votre contrat Garantie Obsèques. Il doit être rempli à la souscription de votre contrat et remis à votre conseiller Macif ou envoyé à Macif-Mutualité - CS 69109 - 79061 Niort cedex 9.

Nous vous conseillons de conserver le deuxième exemplaire de ce formulaire dans le guide pratique afin que vos proches en aient connaissance le jour de votre décès.

N° de sociétaire : [REDACTED]

Nom de l'assuré : [REDACTED] Prénom de l'assuré : [REDACTED]

Mes choix

Conformément à l'article L.2223-34-1 du Code général des collectivités territoriales, mon contrat Garantie Obsèques est personnalisé. Mes choix de personnalisation sont les suivants :

► Emblème sur le cercueil

- ☒ Civil ☐ Religieux
☐ Au choix de mes proches

► Si vous avez choisi l'inhumation

- Destination du cercueil : ☐ Ouverture d'une sépulture existante
☐ Creusement d'une fosse en pleine terre
☐ Au choix de mes proches

► Si vous avez choisi la crémation

- Destination de l'urne : ☐ Dispersion des cendres au Jardin du Souvenir
☐ Inhumation de l'urne
☐ Acquisition d'une case de columbarium/concession cinéraire
☐ Mise en place d'un rituel personnalisé (à préciser avec vos proches)
☒ Au choix de mes proches

► Utilisation privilégiée de l'enveloppe libre

- ☐ Fleurs ☐ Plaques commémoratives
☒ Faire-part de décès et/ou annonce dans la presse
☐ Complément pour la cérémonie religieuse/civile
☐ Au choix de mes proches

Je peux modifier ces choix de personnalisation à tout moment par simple courrier adressé à :
 Macif-Mutualité - CS 69109 - 79061 Niort cedex 9

Les garanties et prestations sont accordées dans les conditions et limites prévues au contrat.

A: Reims

Le: 09/12/2016

Signature ▼

[Signature]