

CPFM : courrier adressé à M. Alain Bazot, président de UFC-Que choisir

Informée par nombre de professionnels au sujet de courriers en provenance d'UFC-Que choisir consécutifs à une vague d'enquêtes mystères réalisées début 2019, la CPFM a souhaité réagir en adressant, en retour, une lettre à M. Alain Bazot, président de l'association susnommée. Dans ce pli, MM. Didier Kahlouche et Michel Marchetti, coprésidents du syndicat professionnel funéraire, font état de quelques incohérences ou autres points discutables et, enjoignent l'association de consommateurs à envisager une collaboration constructive. Résonance reviendra plus en détails sur ce dossier dans son numéro de janvier 2020.



Monsieur Alain BAZOT
Président
UFC Que Choisir
233, Boulevard Voltaire
75011 Paris

Paris, le 3 décembre 2019

Par lettre RAR n° 1A 134 426 9388 3

Objet : enquête de l'UFC-Que Choisir relative au secteur funéraire

Monsieur le Président,

L'UFC-Que Choisir a mené, aux mois de mars et d'avril 2019, une enquête dans le secteur funéraire auprès de nombreuses agences de pompes funèbres. Cette enquête, sous la forme de visites de terrain, a été suivie de l'envoi de courriers de rappels à la réglementation à de nombreux opérateurs funéraires.

La CPFM, principal syndicat professionnel du secteur, en a été informée par plusieurs de ses adhérents début novembre, ceux-ci nous ayant transmis les lettres datées du 25 octobre que vous leur avez adressées.

Si nous comprenons votre choix de procéder par visites mystères, la démarche suscite notre perplexité au regard des résultats allégués.

Notre syndicat est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche visant à permettre aux familles endeuillées de faire leurs choix dans la plus grande clarté : participation active aux travaux du Conseil National des Opérations Funéraires, rédaction et diffusion de guides des bonnes pratiques, veille et information réglementaire, formation, etc.

Les courriers dont nous avons pu prendre connaissance appellent plusieurs remarques.

1/ Nos adhérents nous ont transmis des courriers identiques. Une telle uniformité pose question.

La totalité de ces lettres pointent, d'une part, des irrégularités dans l'établissement des devis et, d'autre part, l'absence de documentation générale en contradiction avec la réglementation funéraire.

Nous n'avons pu prendre connaissance d'aucun satisfecit, partiel ou total.

Nous ne saurions, en aucune manière, nous prononcer sur la conformité absolue de l'ensemble des opérateurs du secteur à la réglementation, à plus forte raison dans la mesure où vos visites ont également visé des structures non-adhérentes à la CPFM.

Le caractère identique des courriers qui nous ont été transmis procède toutefois d'une généralisation problématique, sinon outrancière.

S'il est bien de la responsabilité de l'UFC Que Choisir de mettre en demeure les professionnels peu scrupuleux et, de façon générale, d'informer les consommateurs des situations rencontrées, nous ne saurions cautionner un jugement stigmatisant l'ensemble d'une profession, notamment les entreprises engagées dans des processus exigeants de certification à la norme NF Service - Services funéraires - Organisation d'obsèques qui sont régulièrement auditées.

2/ La démarche de l'UFC-Que Choisir établit une présomption systématique de pratiques douteuses des opérateurs funéraires. Nous ne saurions cautionner ce parti pris.

Dans les cas où les enquêteurs de l'association "n'ont pas été à même de consulter ou avoir accès » à la documentation générale, les courriers que nous avons lus font systématiquement le reproche aux opérateurs de "la non mise à disposition de la documentation générale et/ou de l'affichage des prix".

Cette analyse occulte la diversité des situations. Elle transforme un constat en faute et en renvoie l'entière responsabilité à l'opérateur funéraire, au détriment d'une approche au cas par cas.

L'article du magazine "Que choisir" restituant l'enquête relève, en contradiction avec la tonalité exprimée dans les courriers, que "beaucoup [de] clients mystères indiquent avoir été reçus très rapidement [...] ce qui ne leur a pas laissé le temps d'opérer cette vérification".

Il ne saurait être fait grief à des professionnels d'avoir reçu rapidement leurs clients, y compris avant que ceux-ci aient pu prendre connaissance de la documentation générale.

La réglementation funéraire est imparfaite à bien des égards.

Les opérateurs funéraires, notamment les membres de la CPFM, s'attachent à la respecter tout en offrant aux clients une haute qualité de service ce que les enquêtes d'opinion et les questionnaires qualité, année après année, nous confirment.

La CPFM a ainsi rédigé un guide de recommandations relatif au contenu de la documentation générale, diffusé auprès de nos adhérents et des administrations concernées (Ministère de l'Intérieur, DGCCRF).

3/ Nos adhérents ont relevé des erreurs factuelles dans les courriers qu'ils ont reçus, s'agissant notamment de la conformité des devis.

Les devis sont établis, en très grande majorité, via des logiciels spécialisés intégrant systématiquement, d'une part, la mention relative aux prestations obligatoires et, d'autre part, la présentation en trois colonnes.

Les opérateurs, les plus nombreux, qui utilisent l'un ou l'autre de ces outils sont en conformité avec la réglementation, contrairement à ce qu'affirme le courrier qu'ils ont reçu.

Seuls peut-être quelques opérateurs établissant leur devis à la main ou sur des logiciels de bureautique standards peuvent être pris en défaut et si cette situation peut se traduire, cela tient davantage de la complexité de la réglementation que d'une volonté délibérée de s'en écarter.

Par ailleurs, nous nous permettons de vous rappeler que le "modèle de devis applicable aux prestations fournies par les opérateurs funéraires" défini par l'arrêté du 23 août 2010 n'est pas un formulaire à remplir de type CERFA mais un modèle instaurant une terminologie et des rubriques comparables afin de renforcer l'information des consommateurs.

Nous comprenons la difficulté rencontrée par vos enquêteurs pour apprécier cette situation, la complexité de la réglementation funéraire étant un obstacle réel à sa pleine compréhension.

Toutefois, à la faveur de votre courrier, nous avons entamé une démarche auprès des principaux éditeurs de logiciels pour s'assurer que les rubriques du devis répondent, en toute circonstance, aux exigences de la réglementation.

Nous souhaiterions terminer ce courrier par une démarche constructive.

La mise en place d'une réglementation équilibrée, adaptée aux réalités actuelles du secteur funéraire est un chantier majeur qui mobilise la CPFM. Notre syndicat fait depuis longtemps le constat de carences, imperfections, inadaptations de la législation et de la réglementation aux évolutions des attentes des familles (crémation, digitalisation, prévoyance funéraire, ...) etc.

Tout en travaillant à cette modernisation au sein du Conseil National des Opérations Funéraires, nous avons saisi les parlementaires de nos préoccupations. Nous serions heureux de pouvoir œuvrer conjointement à cette ambition.

La refonte du modèle de devis, la lutte contre les pratiques abusives d'acteurs non scrupuleux, l'instauration d'un schéma directeur des crématoriums, (...) en sont quelques exemples.

Nous serions heureux de vous entretenir de notre ambition.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Didier KAHLOUCHE
coprésident

Michel MARCHETTI
coprésident