

Après la Cour des Comptes, la DGCCRF !

Après le rapport de la Cour des Comptes sur le secteur funéraire (cf. Funéraire Magazine n°292), ce sont les résultats d'une enquête de la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, menée en 2017 auprès d'environ 600 entreprises du secteur des pompes funèbres qui retient l'attention des professionnels et en particulier de la CPFM, qui réagit.

Le rapport de la DGCCRF

Pour effectuer ses choix, lors de l'organisation d'obsèques, le consommateur, quelquefois en situation de vulnérabilité, doit être d'autant mieux informé qu'il n'est généralement pas en mesure de rechercher toute l'information utile pour faire jouer efficacement la concurrence.

La DGCCRF, par ses contrôles, s'assure du respect, par les professionnels du secteur, des dispositions réglementaires destinées à garantir au consommateur toute la clarté nécessaire dans les prestations proposées

Améliorer l'information et la transparence des tarifs

Inciter les professionnels à respecter leurs obligations et sanctionner les éventuels opérateurs indécents qui trompent les consommateurs, tels étaient les objectifs de l'enquête menée en 2017 par les services de la DGCCRF dans 596 établissements.

Plusieurs types d'opérateurs ont été ciblés, notamment : des grandes entreprises, des établissements adhérents d'un réseau [1], des indépendants, des opérateurs du service public communal, des opérateurs de prestations funéraires et/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.

L'information donnée au consommateur est encore insuffisante

Dans ce secteur, les grands opérateurs pratiquent des marges [2] importantes sur le prix des cercueils et sur les soins de conservation. Pour

opérer son choix et faire jouer la concurrence, le consommateur doit pouvoir disposer d'une information complète, d'une bonne connaissance des tarifs et d'un récapitulatif des prestations proposées.

- Une documentation générale rarement disponible et souvent imprécise

La documentation générale mise à disposition de la clientèle est rarement placée dans un endroit visible et le plus souvent elle est incomplète (absence de mise à jour des tarifs).

- Des manquements sur l'affichage des fournitures funéraires

Les opérateurs funéraires possèdent des salles d'exposition et de vente des cercueils nus ou capitonnés, ou présentent leurs produits avec des catalogues et des échantillons de bois. Les enquêteurs ont constaté

que dans certains cas, les prix des produits facultatifs (capiton, croix ou emblème), l'essence du bois du cercueil et l'épaisseur de ce dernier n'étaient pas indiqués.

- Des soins de conservation systématiquement proposés aux familles

Compte tenu de la marge commerciale dégagée, certains conseillers funéraires n'hésitent pas à préconiser des soins de conservation sans expliquer leur nature. Ces soins ne sont pas obligatoires [3], à l'exception, dans certains cas, du transport international du corps et du transport du corps en cercueil si la durée du transport est supérieure à deux heures et inférieure à quatre heures [4]. De plus, il existe des solutions [5] alternatives moins coûteuses notamment lors de la présentation du défunt en salon.

Une réglementation renforcée pour protéger les intérêts économiques des consommateurs

L'arrêté du 14 janvier 1999 relatif à l'information du consommateur sur les prix des prestations funéraires prévoit des obligations renforcées pour les professionnels du secteur funéraire. Il prévoit l'obligation pour les opérateurs de pompes funèbres :

- de préciser au consommateur, dans une documentation générale constamment présentée à sa vue et consultable (par exemple à l'accueil, sur le comptoir), les prestations qui ont un caractère obligatoire et les prix et conditions de vente de chaque prestation et fourniture ;
- d'établir un devis selon un modèle type. Il doit faire apparaître le prix

TTC de chaque fourniture ou prestation en indiquant son caractère obligatoire ou non et les montants nets (remises déduites) des prestations et fournitures effectuées par chaque entreprise tierce désignée par le client ;

- de réaliser un bon de commande distinct du devis et conforme au devis signé par la famille ;
- de prévoir un étiquetage portant sur le prix et la composition des cercueils et de leurs composants obligatoires et facultatives (emblème religieux, capiton...) lorsque les cercueils sont présentés à la vue du public.

Résultats de la dernière enquête de la DGCCRF en 2017

- 52 procès-verbaux administratifs
- 1 procès-verbal pénal
- 129 injonctions
- 263 avertissements
- 3 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.

- Taux d'infraction : 66,9 %. *(Ce taux est élevé car il prend en compte le moindre manquement. Notons pour l'exemple de mauvaises affectations comptables du prix des faire-part ou insertions presse. NDLR)*

Depuis le 1er janvier 2018, une documentation, publiée par le ministère des Solidarités et de la Santé, informe les familles des différents soins existants (soins de conservation, toilette mortuaire, funéraire et rituelle) et présente les alternatives de conservation existantes. Cette brochure doit être mise à la disposition des proches des défunts par les opérateurs funéraires.

- Le formalisme du devis type rarement conforme

Toute entreprise de pompes funèbres est tenue de remettre à ses clients un devis gratuit écrit, détaillé et standardisé. Cette obligation était respectée par l'ensemble des opérateurs contrôlés.

Néanmoins, des anomalies ont été constatées sur le formalisme de certains devis :

- l'absence d'une ou plusieurs informations réglementaires (indication du représentant légal, lieu et heure de l'inhumation...) ;
- l'absence de distinction entre les prestations courantes ou obligatoires et celles qui sont complémentaires ou facultatives ;
- des mentions incomplètes sur les prestations obligatoires (ex. nombre de porteurs affectés au convoi) ;
- des prestations facultatives présentées comme obligatoires (soins de conservation, housse mortuaire...) ;
- des erreurs d'affectation du prix (faire-part et insertions dans les journaux indiqués dans la colonne des «*prestations complémentaires optionnelles*» au lieu de «*frais avancés pour le compte de la famille*») ;
- absence d'estimation réalisée des frais avancés pour le compte de la famille (annonce d'obsèques dans la presse établie en fonction du nombre de ligne, du nombre d'avis...).

Bon à savoir

La non-remise de devis fait systématiquement l'objet d'une sanction administrative pécuniaire.

Des sites internet de commerce et des sites de comparateurs en infraction

- Sur les sites des opérateurs

Ces sites présentent les entreprises et les prestations proposées de manière globale, renvoyant vers un numéro de téléphone pour obtenir un devis détaillé.

De nombreux manquements à la loi pour la confiance dans l'économie numérique [6] (LCEN) ont été relevés : absence de mentions obligatoires, de numéro d'inscription au registre du commerce, de numéro d'identification à la TVA...

- Sur les sites de comparateurs d'obsèques

Les activités commerciales de six nouveaux sites internet «comparateurs» ont été contrôlées. Ces sites fonctionnent selon le schéma suivant : le consommateur transmet sa demande de prestations et de devis, qui est retransmise par le site aux opérateurs généralement les plus proches des demandeurs. Au moins deux opérateurs funéraires contactent ensuite le consommateur et lui propose un devis. Si le consommateur accepte un devis, le contrat, entre le consommateur et l'opérateur funéraire, est signé en agence et non à distance.

Dès lors, c'est à tort que ces sites se qualifient de comparateurs puisqu'ils ne fournissent pas d'information concernant les tarifs ou les caractéristiques essentielles des prestations permettant d'effectuer sur le site une véritable comparaison entre les prestations. Cette pratique pourrait être qualifiée de trompeuse notamment

sur la nature du service ou la portée des engagements de l'annonceur.

Ces entreprises, de création récente, ont fait l'objet de suites pédagogiques (avertissements) compte tenu de leur faible rentabilité, de leur volonté de corriger rapidement leurs pratiques et de l'absence de plaintes de consommateurs.

Encore trop de complexité dans les contrats obsèques

Le contrat obsèques prend en charge le financement et l'organisation des obsèques ainsi que les prestations funéraires réalisées au moment du décès.

Les bénéficiaires de ce type de contrat, souscrit auprès des banques et des assurances ou directement auprès d'opérateurs funéraires, peuvent être des opérateurs funéraires ou/et des particuliers. Indépendamment des anomalies constatées sur la délivrance d'un devis au moment des obsèques, les enquêteurs ont pu noter l'incapacité des professionnels à évaluer précisément la part de contrats pour lesquels le montant du capital était soit supérieur, soit inférieur aux coûts des obsèques.

- La remise d'un devis n'est pas systématique

Certains opérateurs ne remettent pas de devis à la famille aux motifs que le bénéficiaire du contrat est l'opérateur funéraire et que le descriptif des prestations joint au contrat lors de sa souscription par la personne défunte fait office de devis. Or, même si la famille n'est pas bénéficiaire du contrat obsèques, dès lors qu'elle est susceptible de payer un solde ou de percevoir un excédent si le montant du capital diffère du prix des obsèques, elle doit être destinataire du devis.

- Une difficulté pour les professionnels à estimer le montant du capital et des obsèques

Les opérateurs éprouvent des difficultés à évaluer la répartition entre le capital souscrit et le montant des obsèques. Un nombre important de contrats, notamment les plus anciens, prévoyait un capital insuffisant pour couvrir les frais. Les dépassements s'expliquent en grande partie par :

- un chiffrage initial mal évalué, no-

tamment sur des travaux à réaliser au cimetière ;

- des évolutions de prix dans les prestations (coût de la crémation, frais de culte, frais d'annonces dans la presse, taxes et vacations diverses) ;
- une prestation plus coûteuse choisie par la famille après le décès ;
- de mauvais placements de l'assureur ;
- des prestations non prévues dans les contrats, notamment ceux de plus de 10 ou 15 ans, lorsque les soins de conservation ou les prestations de chambre funéraire, étaient moins utilisés.

Certains assureurs proposent des options avec un financement supplémentaire qui permettent de garantir

qu'aucun supplément ne sera réclamé lors des obsèques.

La médiation de la consommation, une solution ignorée par les professionnels

La médiation de la consommation permet de proposer des solutions amiables aux litiges entre les consommateurs et les professionnels. Ce dispositif est largement méconnu des professionnels du secteur funéraire, ce qui explique l'absence totale de mise en place d'une information au consommateur sur le sujet par les opérateurs contrôlés. Des actions pédagogiques ont été engagées par les enquêteurs afin de remédier à cette insuffisance. Dans ce secteur, les pro-

fessionnels peuvent choisir comme médiateur celui du commerce coopératif et associé et depuis février 2018, le médiateur pour la profession du funéraire.

Des pratiques commerciales abusives dans les conditions générales de vente ont aussi été relevées au cours de cette enquête.

La méconnaissance de la réglementation ou sa mauvaise interprétation conduisent des petits opérateurs indépendants à ne pas délivrer une information complète aux consommateurs.

Toutefois, les professionnels contrôlés se sont globalement montrés très réactifs et enclins à se mettre rapidement en conformité avec la réglementation.

[1] Funécap, *Le Choix Funéraire...* - [2] Les prix sont souvent multipliés par 5 pour les cercueils et par 3 pour les soins de conservation. - [3] Le décret n° 2011-121 du 28 janvier 2011 relatif aux opérations funéraires a supprimé l'obligation de soins de conservation lorsque le défunt est transporté sans cercueil plus de 24 heures après le décès. - [4] Ce deuxième cas est amené à disparaître. - [5] Table réfrigérante. - [6] Article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004.

rapport de la DGCCRF

Les réactions de la CPFM

La Confédération de Professionnels du Funéraire et de la Marbrerie, a été sollicitée par la DGCCRF après l'enquête menée en 2017, afin de proposer des pistes de travail et d'amélioration, en particulier sur l'information dûe aux familles. Richard Féret Directeur Général Délégué de la CPFM et ses équipes ont travaillé le sujet et apportent des premiers éléments de réponse.

Au-delà de l'analyse que la CPFM avait faite sur le rapport de la Cour des comptes paru en février 2019 (cf. *Funéraire Magazine* 292), nous souhaitons réagir au rapport de la DGCCRF paru le 25 mars 2019. Ce rapport présente la synthèse des résultats des 596 contrôles effectués en 2017 et 2018 dans des établissements funéraires de 67 départements (la dernière vague d'enquêtes remontait à 2010).

Ces contrôles ont donné lieu à la constatation d'un taux particulièrement étonnant de 67 % d'anomalies

sur lesquelles nous allons revenir.

En effet, nous avons rencontré nos interlocuteurs de cette administration durant l'été 2018 et le 15 janvier 2019 pour échanger et tenter de comprendre et apporter des pistes d'amélioration sur les écarts constatés.

Ces écarts portent principalement sur trois points :

Point n°1 - Présentation de la documentation générale

Les observations et rappels à la réglementation portent sur une documentation générale pas toujours com-

plète, pas toujours à jour et pas toujours aisément accessible au public.

Réponse de la CPFM

La documentation générale doit présenter la «carte d'identité» de l'établissement et les prix et produits des prestations détaillés qui devront apparaître avec la même présentation dans le devis et le bon de commande. Elle doit également distinguer les prestations obligatoires des prestations optionnelles. Cette documentation générale comporte environ 40 pages, nombre variable selon les do-



Richard Férét,
Directeur
Général
Délégué de
la CPFM

maines d'activités de l'entreprise. Pour tenir compte de la diversité des situations et de la complexité des textes réglementaires, la CPFM a décidé de constituer des groupes de travail dont le premier objectif va être de dresser une liste des situations courantes et d'élaborer un vademecum (ou check-list) à destination de ses adhérents et plus largement des opérateurs de la filière. Ces groupes de travail seront composés de professionnels et de juristes dont l'objectif final sera de mettre à disposition de la profession un guide complet et opérationnel.

Point n°2 - Présentation et contenu du devis

Les observations et rappels à la réglementation portent sur :

- a) Sur le non-respect du modèle de devis dans sa présentation (en particulier sur le respect des trois colonnes : prestations courantes / prestations complémentaires optionnelles / frais avancés pour le compte de la famille).
- b) Par ailleurs, le nombre de porteurs n'apparaît pas toujours clairement.
- c) Enfin, la housse mortuaire apparaît quasi systématiquement dans les prestations courantes alors qu'elle n'est pas réglementairement obligatoire.

Réponse de la CPFM

a) Le modèle de devis actuel a été défini par un arrêté du 23 août 2010 et actualisé par un arrêté du 3 août 2011 qui ajoutait dans les prestations optionnelles le retrait d'un stimulateur. Ce modèle n'est toutefois pas figé dans sa présentation car ce n'est pas un formulaire CERFA. Si cela avait été un formulaire officiel, il n'aurait pas été modifiable ni dans la forme ni dans le fond.

Ce modèle définit une trame que doivent respecter les devis établis par les entreprises, mais qui reste ouverte compte tenu de la variété des prestations possibles à proposer.

Une note interne de la DGCCRF du 21 novembre 2013 rappelait les dispositions réglementaires et proposait différentes présentations de devis, dont le modèle conçu par la CPFM pour ses adhérents et qui avait obtenu l'aval de cette administration. La DGCCRF nous avait transmis ce document en note blanche, dont nous joignons un extrait aux lecteurs de *Funéraire Magazine* à toutes fins utiles (cf. ci-dessous).

b) Le nombre de porteurs doit clairement apparaître sur le devis, le bon de commande et la facture.

c) Dans sa définition initiale, le modèle de devis n'intégrait pas la housse dans les prestations courantes alors même qu'elle est quasi systématiquement utilisée lors d'un transport. Son utilisation vise à respecter la dignité du défunt et garantir les règles d'hygiène des personnels. Nous avons eu un débat avec la DGCCRF, ce débat ayant été repris avec le Ministère de l'Intérieur pour modifier le modèle de devis afin que les opérateurs funéraires ne soient pas en défaut réglementaire sur cette pratique courante.

Point n°3 - Prévoyance funéraire

L'Administration constate que lors de

l'exécution d'un contrat de prévoyance funéraire, un devis actualisé donnant lieu à un bon de commande n'est pas toujours produit et que la famille n'est pas toujours informée du capital disponible. Enfin, l'Administration relève que le capital disponible est majoritairement inférieur au coût des obsèques.

Réponse de la CPFM

Un devis à date doit être systématiquement établi lors de l'organisation des obsèques.

Nous avons par ailleurs écrit à cette administration en février 2019 pour relever les difficultés rencontrées par les opérateurs lors de l'organisation d'obsèques d'un défunt précédemment protégé par un tuteur ou un curateur qui refuse la plupart du temps de signer ce devis considérant que sa mission s'achève au décès de celui-ci.

La DGCCRF admet que la plupart de ces non conformités sont le fait d'oublis ou d'erreurs bénignes, et que les professionnels sont réactifs pour se mettre en conformité. Cela signifie également que l'Administration n'a pas identifié de volonté manifeste de tromperie.

Toutefois, la Profession doit collectivement s'améliorer dans le respect de ces dispositions, car ce sont les principaux points visés lors d'un contrôle. C'est par ailleurs l'image de la Profession qui s'en trouve altérée et que l'administration nous renvoie régulièrement.

Rappel Ce que le devis type doit faire apparaître

Il convient de rappeler au préalable que l'ensemble des dispositions de l'arrêté du 11 janvier 1999 relatif à l'information sur les prix des prestations funéraires continuent de s'appliquer. En conséquence, le devis doit faire apparaître :

- l'indication du nom, du représentant

légal, de l'adresse de l'opérateur et, le cas échéant, de son numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers, ainsi que l'indication de sa forme juridique, de l'habilitation dont il est titulaire et, le cas échéant, du montant de son capital ;

- la commune du lieu du décès, de la mise en bière, du service funéraire, de l'inhumation ou de la crémation, ainsi que la date à laquelle ces devis ont été établis ;
- le cas échéant, l'entreprise ou le service tiers qui réalise l'ouverture et la fermeture du monument funéraire,
- le creusement et le comblement de la fosse ;
- La formule suivante, reproduite de manière lisible : «*En application de la*

Modèle de devis type proposé par la CPFM

Dénomination de l'entreprise / Dénomination du représentant légal Forme juridique / Capital (éventuellement) / N° d'habilitation Adresse /Tél /Fax /Mail / (Eventuellement identification ORIAS)					
DEVIS DE PRESTATIONS FUNERAIRES					
Personne défunte					
Nom et prénom					
Date de naissance					
Opérations	Lieux	Date	heure		
Décès					
Mise en bière					
Cérémonie					
Inhumation					
Crémation					
<i>«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 ou si le transport entre le lieu de fermeture de cercueil et le lieu d'inhumation est inférieur à 2 heures (ou 4 heures si le corps a reçu des soins de conservation) - 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) ».</i>					
(*) Prestations et fournitures obligatoires de par la réglementation. (**) Prestations et fournitures réglementairement obligatoires en fonction, soit des circonstances du décès, soit des modalités d'organisation des obsèques.					
DESIGNATION DES PRESTATIONS ET FOURNITURES	Quantité	TVA	PRIX TTC DES PRESTATIONS COURANTES	PRIX TTC DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES OPTIONNELLES	MONTANT DES FRAIS AVANCÉS POUR LE COMPTE DE LA FAMILLE
1 - Préparation/organisation des obsèques					
Démarches et formalités administratives		20%	montant TTC		
Vacation de police (**)		Sans TVA			montant total
Publication d'avis dans la presse		Sans TVA			montant total
Réalisation de x (nombre) faire-part		20%		montant TTC	
Compositions florales		20%		montant TTC	montant total
Plaques et articles funéraires		20%		montant TTC	
Soins de conservation		20%		montant TTC	
Retrait de prothèse fonctionnant au moyen d'une pile (**)		20%		montant TTC	
Toilette mortuaire : préparation et habillage du défunt		20%		montant TTC	
Chambre funéraire (ou maison funéraire ou funérarium ou athanée)					
Frais d'admission		20%		montant TTC	
Frais de séjour en case réfrigérée		20%		montant TTC	
Frais de séjour en salon de présentation		20%		montant TTC	
Autres prestations ou fournitures éventuelles					
2 - Transport du défunt avant mise en bière (sans cercueil) pour retour du corps à domicile, dans une chambre funéraire ou tout autre lieu.					
Mise à disposition d'un véhicule funéraire avec son équipe (**)		10%	montant TTC		
Housse mortuaire		20%	montant TTC		
Forfait de transport		10%	montant TTC		
Transport pour un trajet de ... (x) ... kilomètres		10%	montant TTC		
Autres prestations ou fournitures éventuelles					
3 - Cercueil et accessoires					
Cercueil (*) (Modèle, forme, essence du bois ou autre matériau agréé, type de finition) équipé de 4 poignées (*), d'une cuvette étanche (*) et de la plaque d'identité (*)		20%	montant TTC		
Capiton		20%	montant TTC		
Emblème civil ou religieux placé sur le cercueil		20%		montant TTC	
Autres prestations ou fournitures éventuelles					
4 - Mise en bière et fermeture du cercueil					
Personnel		20%	montant TTC		
Autres prestations ou fournitures éventuelles					

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». Le transport n'a pas un caractère obligatoire (même s'il y a presque toujours un transport de corps avant et après mise en bière). En revanche le transport doit s'effectuer avec un

5 - Transport du défunt après mise en bière (avec cercueil) pour convoi vers le cimetière, le crématorium ou tout autre lieu.					
Véhicule funéraire (**)	10%	montant TTC			
Forfait de transport	10%	montant TTC			
Transport pour un trajet de ... (x) ... kilomètres	10%	montant TTC			
Autres prestations ou fournitures éventuelles					
6 - Cérémonie funéraire					
Véhicule funéraire (cortège ou véhicule de cérémonie ou fourgon mortuaire) (**)	10%	montant TTC			
Personnel (dont nombre de porteurs)	20%	montant TTC			
Mise à disposition d'un maître de cérémonie	20%		montant TTC		
Registre de condoléances	20%		montant TTC		
Frais de culte	Sans TVA				montant total
Taxes municipales pour convoi (**)	Sans TVA				montant total
Autres prestations ou fournitures éventuelles					
7 - Inhumation / Exhumation					
Personnel pour inhumation	20%	montant TTC			
Personnel pour exhumation	20%	montant TTC			
Creusement et comblement de fosse (**)	20%	montant TTC			
Ouverture et fermeture de caveau (**)	20%	montant TTC			
Démontage et remontage du monument (**)	20%	montant TTC			
Fourniture d'un caveau	20%		montant TTC		
Fourniture d'un monument	20%		montant TTC		
Gravure	20%		montant TTC		
Autres travaux de marbrerie	20%		montant TTC		
Achat d'une concession	Sans TVA				montant total
Taxe municipale (**)	Sans TVA				montant total
Autres prestations ou fournitures éventuelles					
8 - Crémation					
Crémation (*)	20%	montant TTC		Qu	montant total
Personnel pour crémation	20%	montant TTC			
Fourniture d'une urne avec sa plaque (*)	20%	montant TTC			
Conservation de l'urne au crématorium	20%	montant TTC		Qu	montant total
Scellement de l'urne sur un monument funéraire	20%		montant TTC		
Dépôt de l'urne dans un columbarium	20%		montant TTC		
Inhumation de l'urne	20%		montant TTC		
Dispersion des cendres (dans un site cinéraire ou en pleine nature)	20%		montant TTC	Qu	montant total
Achat concession cinéraire	Sans TVA				montant total
Taxe municipale de crémation (**)	Sans TVA				montant total
Autres prestations ou fournitures éventuelles					
Sous-totaux TTC			S/TOTAL TTC	S/TOTAL TTC	S/TOTAL FRAIS AVANCES
MONTANT TOTAL TTC : euros					
Récapitulatif TVA		Les montants des frais avancés pour le compte de la famille sont des montants nets.			
TVA à taux plein (20%) :					
TVA à taux réduit (10%) :					
Devis fait le (date du devis)....., valable (durée à indiquer)..... à compter de ce jour.					
Personne qui pourvoit aux obsèques					
Nom et prénom					
Adresse					
Lien éventuel de parenté avec le défunt					
Je soussigné (e), (prénom et nom) accepte le présent devis prévisionnel.					
Le (date)A (lieu).....					
Signature précédée de la mention « Lu et approuvé, bon pour acceptation ».					
Conformément à l'article 5 de l'arrêté du 11 janvier 1999, lorsque le devis est accepté, un bon de commande est alors établi et signé par le client. Seule la signature du bon de commande engage le client.					
Rappel : les prix des prestations et fournitures, tant courantes que complémentaires optionnelles, sont présents dans la documentation générale librement consultable par le client dans les locaux de l'entreprise.					
Les montants des frais avancés pour le compte de la famille sont communiqués par les personnes tierces ou les administrations concernées.					

véhicule obligatoirement agréé (article R 2213-7 du Code collectivités territoriales).

Par ailleurs, il demeure obligatoire de mentionner :

- les prestations et fournitures qui ont un caractère obligatoire (par exemple par un astérisque ou en souligné ou en gras) au regard de la réglementation funéraire et conformément aux dispositions de l'arrêté du 11 janvier 1999.

Il convient de rappeler qu'au regard du CGCT les soins de conservation, quelles que soient les circonstances, n'ont jamais un caractère obligatoire.

Les professionnels peuvent ajouter :

- des rubriques complémentaires, ne figurant pas dans le modèle de devis, qui ont un caractère exceptionnel (par exemple cercueil hermétique, transport hippomobile, exhumation,

achat de concession...) à condition qu'elles soient insérées dans la colonne et à l'étape (1 à 8) correspondant à la nature de la prestation.

La présentation du devis

- Le devis doit distinguer clairement pour la famille, les prestations qui sont courantes de celles qui sont optionnelles ou effectuées pour le compte de tiers dans trois colonnes distinctes.

Cette obligation n'interdit pas un regroupement des libellés dans une seule colonne, sous réserve de l'inscription des montants facturés dans la bonne colonne, identifiée par tout moyen approprié. A titre d'exemple, des tirets peuvent figurer dans les cases situées à l'intersection de la ligne de la prestation et des colonnes qui ne correspondent pas au caractère de la prestation).

En ce qui concerne l'affichage de la TVA dans le devis : le devis doit faire apparaître le prix HT et le prix TTC de chacune des prestations.

Cette obligation peut être remplie en indiquant le taux de TVA de chaque prestation et sous réserve que le montant total HT figure sur le devis.

En outre, si un seul taux est applicable, il peut n'être mentionné qu'une seule fois. Si, pour un faible nombre de prestations, le taux diffère de ce taux unique, l'information concernant ce taux différent doit faire l'objet d'un renvoi.

- Enfin, le devis peut ne mentionner que les seuls produits et prestations choisis par la famille. Les lignes correspondant à des prestations non demandées, peuvent ne pas être imprimées.