



Litige avec pompes funèbres : prestations non conformes à l'inhumation

Par HumanAfterAll, le 17/01/2025 à 16:23

Bonjour,

Dans une période très compliquée à gérer, je suis actuellement en "litige" (pas d'action menée pour le moment) avec des pompes funèbres suite à l'inhumation de ma mère.

Voici les faits :

Ma mère est décédée en septembre, et a été inhumée 1 mois et demi après (délai dû à des difficultés administratives ; notamment ping pong entre les PF et MJPM.).

Lors de l'inhumation (18 octobre) et lors d'un recueillement quelques jours plus tard (22 octobre), j'ai constaté que des éléments commandés et facturés (fausse case et semelle) n'étaient pas présents — de ce que je pouvais observer.

J'ai alerté la société deux jours après, lors d'une visite à leur agence à Paris, photos à l'appui. La visite était prévue pour la commande du monument en phase 2, je n'étais que de passage vivant à l'étranger.

N'ayant rien entendu en 1 mois... J'ai également réitéré par écrit dès le 4 décembre, demandant des explications claires et des preuves tangibles.

Après plusieurs relances (du 4 décembre, au 24 décembre inclus), leurs réponses restaient souvent évasives ou minimisaient la situation selon moi.

Ce n'est que cette semaine, 15 janvier, qu'ils m'ont affirmé que la fausse case et la semelle avaient été posées le 11 décembre, mais aucune preuve tangible ne m'a été apportée pour le confirmer. Je n'ai reçu qu'une attestation datée au 10 janvier et un bon de travaux établi avant l'inhumation.

Cette installation tardive, si elle a effectivement eu lieu, me semble problématique : elle nécessite de rouvrir la fosse, ce qui peut fragiliser le cercueil, en fonction du tassement de la terre dans le temps, et porte d'une certaine manière atteinte à l'intégrité du lieu de repos.

De plus, cela contrevient à ma demande explicite, faite avant le 11 décembre, de me tenir informé à l'avance de toute intervention. Cette demande de communication proactive n'a jamais été respectée.

Mon ressenti : les réponses que je reçois depuis des semaines minimisent mes inquiétudes, sont souvent incohérentes (par exemple, on m'a affirmé dans un mail du 24 décembre que la

fausse case avait été posée le 22 décembre) et n'apportent pas de clarté.

De plus, je tique sur leur explication récente selon laquelle ces travaux peuvent être réalisés jusqu'à 6 mois ou 1 an après l'inhumation, cela semble dénuée de sens, tant sur le plan logistique que symbolique. Surtout quand on prévoit de poser un monument en granit, rallongeant d'autant le délai de pose du dit monument (prévu généralement initialement entre 6 et 9 mois après l'inhumation — dans le passé j'ai pu le constater avec la sépulture de mon père), ce qui n'a jamais été évoqué par leurs conseillers.

La responsable avec qui je communique depuis plus d'un mois se "défausse" : attribue certains manquements à ses collaborateurs (comme tout d'un coup mentionné dans son dernier mail du 15 janvier) et non en termes de reconnaissance de torts spécifiques. Alors que, durant ce mois d'échanges directs avec elle, je n'ai pu observer d'amélioration significative (à part l'apport tardif du 15 janvier après les contradictions passées) ni de réelle prise en charge proactive de mes doléances. Les réponses privilégient souvent des explications générales et normatives plutôt qu'une reconnaissance explicite des problèmes soulevés. Mon ressenti est basé sur les réponses reçues et l'évolution de la situation sur cette période.

Voici mes questions :

1. Dans ce contexte, quels sont mes droits en tant que client ?

2. Puis-je exiger des preuves tangibles complémentaires (photos des travaux, rapports techniques) pour garantir que ce qui a été dit a bien été fait ?

(Je précise avoir demandé ces preuves à plusieurs reprises, dès le 4 décembre, mais n'ai reçu qu'une attestation tardive le 15 janvier. Mais aussi une photo montrant la semelle fraîchement posée mi-décembre, envoyée le 13 décembre, mais étrangement rien sur la fausse case pourtant demandée — le sujet dans l'email de réponse était même éludé, alors que c'était une partie essentielle de ma demande initiale, pour la stabilité structurelle de la sépulture notamment).

3. Leur justification selon laquelle ces travaux peuvent être réalisés tardivement (6 mois à 1 an après l'inhumation) est-elle valide ? Est-ce une pratique courante et acceptable dans ce domaine ?

4. Que puis-je faire si les prestations commandées n'ont pas été respectées ou réalisées sans mon accord préalable ?

5. . Je m'apprête à contacter un médiateur.

- Suis-je dans mon bon droit de formuler une demande de médiation ?

Notamment pour demander au moins une reconnaissance des faits, même si cela n'effacera

pas la douleur ressentie. Un vrai mea culpa.

Et envisager de demander que l'entreprise soit incitée à revoir ses pratiques, afin de garantir une meilleure prise en charge de ses futurs clients, particulièrement dans des situations aussi sensibles où l'on est souvent vulnérable.

- Quels arguments principaux devrais-je mettre en avant pour étayer ma démarche ?

Merci pour votre aide. Cette situation est émotionnellement éprouvante, et cette douleur ne semble pas perçue par les pompes funèbres malgré mes multiples courriers. Je souhaite m'assurer que la sépulture de ma mère soit respectée comme il se doit.

Cordialement,