

Délégation de service public - Crématorium - Rapport sur l'exercice 2005

M. LE MAIRE, Rapporteur : La Ville de Besançon, par délibération de son Conseil Municipal en date du 16 janvier 2003, a confié à la société O.G.F. le contrat de délégation de service public pour la gestion de son crématorium pour une durée de 6 années à compter du 1^{er} février 2003 (il s'achèvera donc le 31 janvier 2009).

L'entière responsabilité juridique et financière de l'exploitation et de l'entretien de l'installation demeure à la charge du délégataire.

Le droit d'entrée a été fixé à 177 301 €, auquel s'ajoute une redevance d'occupation annuelle révisable en fonction des variations de l'indice du coût de la construction édité par l'INSEE (18 047 € versés en 2005, contre 17 919 € en 2004).

Il convient de rappeler que les termes de ce nouveau contrat permettent d'équilibrer globalement l'opération, de couvrir les investissements engagés et les frais de fonctionnement restant à la charge de la Ville.

A) Analyse de l'activité du service délégué

I - Les travaux

Tous les travaux d'aménagement qui étaient prévus par le nouveau contrat, en vue notamment d'améliorer l'accueil des familles, ont été réalisés par le concessionnaire durant l'année 2004.

Le coût de ces travaux s'est élevé à plus de 98 000 €.

II - Conformité des installations

* Les travaux d'entretien du four de crémation sont définis dans un contrat de maintenance établi avec la société Facultative Technologies d'après un accord cadre du 27 avril 2005. Cette société est le constructeur du four.

* Ces travaux d'entretien et de maintenance du four sont assurés lors de 2 visites annuelles d'une durée minimale de 1,5 jour. En 2005, ces visites se sont déroulées durant les semaines 7 et 35.

* Le décret ministériel n° 94-1117 du 20 décembre 1994 relatif aux prescriptions applicables aux crématoriums, et l'arrêté du 29 décembre 1994, relatif aux quantités maximales de polluants contenus dans les gaz rejetés dans l'atmosphère imposent que soient effectués un contrôle des rejets atmosphériques et des dispositifs de sécurité du four tous les 2 ans et un contrôle de conformité des installations tous les 6 ans.

Conformément à ces dispositions, la société Véritas est intervenue les 6 octobre et 10 novembre 2005 pour réaliser des contrôles de rejets dans l'atmosphère. Une autre visite était effectuée le 26 septembre 2005, afin de contrôler le fonctionnement général des installations.

Tous ces rapports ont été adressés à la DDASS du Doubs qui a délivré une nouvelle attestation de conformité qui est valable jusqu'au 10 février 2012.

III - Travaux d'entretien et d'aménagement

En août 2005, des travaux de fumisterie ont été réalisés sur le four. Les dalles de sol, sur lesquelles repose le cercueil pendant la crémation ont toutes été remplacées. Le nid d'abeilles, le mur central et trois voutains de la chambre de combustion ont été intégralement refaits.

Ces travaux font partie des grosses réparations à réaliser régulièrement sur le four en fonction de l'état des matériaux réfractaires de ce dernier et du nombre de crémations réalisées depuis les derniers travaux.

IV - Les données statistiques

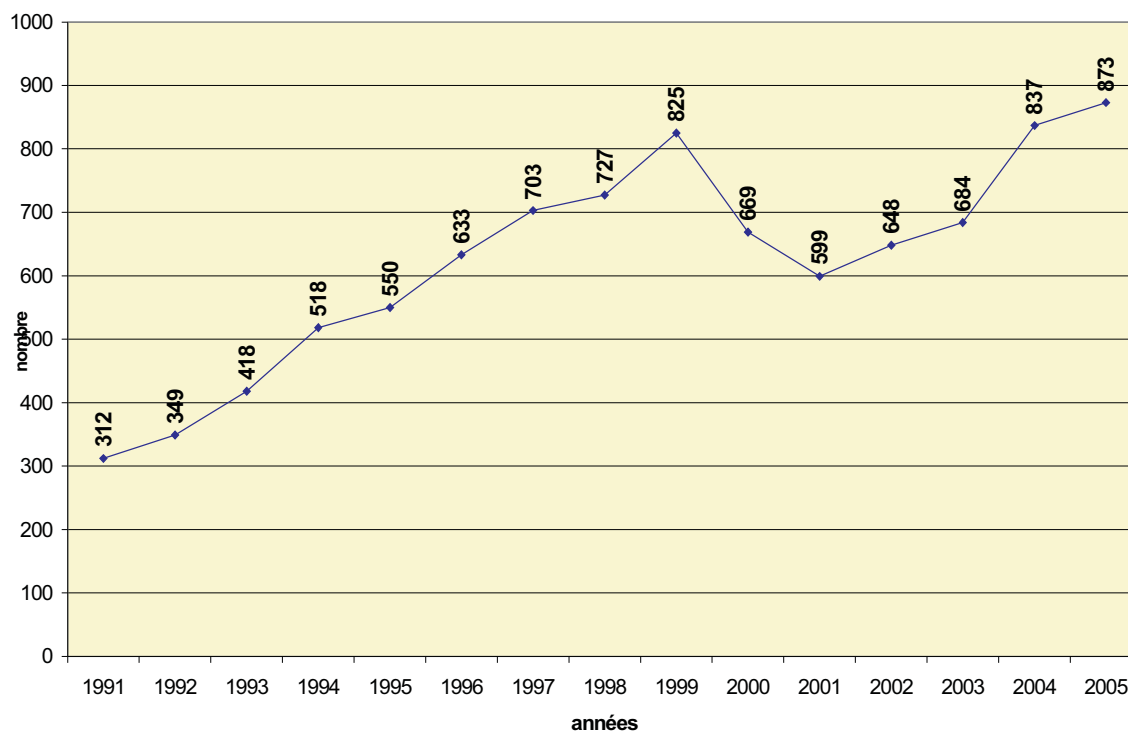
En 2005, le crématorium de Besançon a connu une croissance d'activité par rapport à l'année 2004 : en effet 873 crémations ont été réalisées durant l'année 2005 contre 837 en 2004, soit une progression de 4,3 %. Comme les années précédentes, le niveau mensuel d'activité est toujours très irrégulier.

a) *Evolution du nombre mensuel de crémations depuis le 1^{er} janvier 2000 :*

Mois	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Janvier	74	57	68	60	79	81
Février	85	56	45	58	58	84
Mars	55	60	55	48	76	84
Avril	53	48	52	53	65	73
Mai	51	49	49	45	53	71
Juin	52	48	42	59	73	85
Juillet	48	51	59	62	56	54
Août	53	45	55	72	70	53
Septembre	55	0	43	59	64	78
Octobre	52	75	58	65	90	64
Novembre	46	59	56	48	81	71
Décembre	45	51	66	55	72	75
Total	669	599	648	684	837	873

Les écarts significatifs constatés d'un mois sur l'autre nécessitent de la part du gestionnaire une très grande flexibilité dans la gestion du personnel. Comme durant l'année 2004, le niveau d'activité par mois reste très variable. Ainsi, 53 crémations ont été effectuées durant le mois d'août contre 84 au cours des mois de février et mars, ce qui représente une variation de 63 %.

Evolution annuelle du nombre des crémations
années 1991-2005



b) Répartition des crémations par entreprise funéraire et origines géographiques

Les crémations proviennent principalement de la Ville de Besançon et du Département du Doubs (632 crémations soit 72 %).

Suite à l'ouverture du crématorium de la Ville de Lons-Le-Saunier à la fin de l'année 2004, les crémations en provenance des départements de Haute-Saône et du Jura enregistrent une très nette baisse.

76,40 % des crémations effectuées au crématorium de Besançon sont réalisées par les agences des Pompes Funèbres Générales.

Département	Doubs	Haute-Saône	Jura	Autres (Territoire de Belfort...)
Nombre	632	99	19	123

c) Destination des cendres

Il est toujours très difficile d'évaluer réellement la destination finale des cendres. La plupart du temps, les urnes sont remises aux familles sans que ces dernières précisent au personnel du crématorium la destination finale (dispersion, sépulture dans un cimetière d'une autre commune, conservation au domicile...). A Besançon, le nombre d'urnes remises aux familles augmente chaque année. Cette évolution s'explique par le développement des équipements cinéraires dans les cimetières de notre région et également par le dépôt des urnes à l'intérieur des concessions familiales existantes dans les cimetières des communes voisines de Besançon.

Destination	Remise aux familles	Inhumations concessions	Dispersion jardin du souvenir	Columbarium	Inhumation jardin d'urnes
Nombre	749	54	47	3	20

V - Le fonctionnement du Crématorium

Trois agents participent au fonctionnement de cette installation ouverte au public toute l'année, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h 00. Cet effectif permet d'assurer en permanence une très bonne qualité de l'accueil et du service rendu. Les jours d'ouverture et les plages horaires correspondent aux besoins des familles. Des crémations peuvent être programmées également le samedi matin. On peut observer que le personnel placé sous l'autorité directe de la direction des Pompes Funèbres Générales de Besançon, répond bien aux nécessités de l'exécution du service et sa formation est assurée en permanence. Il y a tout lieu aussi de croire que les aménagements importants réalisés en 2004 ont permis de confirmer cette qualité de service, dans le strict respect de la réglementation en vigueur.

Les missions de ces agents au sein de cette installation concernent :

- * l'accueil des familles,
- * l'accueil des entreprises de Pompes Funèbres mandatées par les familles,
- * la présentation des défunts,
- * l'organisation des cérémonies de recueillement,
- * l'entretien permanent des installations,
- * la tenue des différents registres et l'accueil téléphonique.

Les agents disposent en permanence d'un véhicule de liaison pour leur déplacement. Ils reçoivent le soutien des équipes locales du groupe OGF dans la réalisation des missions suivantes :

- * la tenue des plannings de crémation
- * l'accueil au téléphone en dehors des heures d'ouverture
- * la gestion administrative de l'activité.

L'encadrement de l'équipe du crématorium est assuré par la Direction Régionale et notamment par le directeur des Pompes Funèbres Générales de Besançon.

VI - La formation

Chaque agent affecté au crématorium bénéficie d'une formation concernant les points suivants :

- * la législation sur la crémation et ses évolutions récentes concernant notamment le traitement des pièces anatomiques,
- * les procédures internes de la Société OGF en matière de gestion des crématoriums,
- * les vérifications administratives des dossiers de crémations,
- * l'accueil des familles, la remise de l'urne et la dispersion des cendres,
- * les rappels théoriques et pratiques liés à la technologie des fours de crémation (cycle de crémation, régulation des fours, techniques d'entretien et de dépannage, consignes de sécurité),
- * les consignes d'hygiène et de sécurité,
- * la protection incendie.

VII - Les tarifs

La disparition d'un des indices de calcul de la formule de révision des tarifs et son remplacement par un autre indice a été pris en compte dans un avenant n° 1 qui a été signé les 17 janvier et 7 février 2006 entre le Président de la Société OGF et le Maire de la Ville de Besançon.

VIII - La qualité du service

Un registre des appréciations, placé dans le hall d'accueil du crématorium, est mis à la disposition des personnes qui souhaitent y noter leurs appréciations, leurs remarques ou leurs suggestions.

La lecture de ce registre permet de mieux appréhender la manière dont les proches du défunt perçoivent la crémation et l'organisation de la cérémonie.

A travers ce registre, il apparaît que les familles apprécient l'accueil qui leur est réservé, l'accompagnement dont elles bénéficient, la disponibilité, la gentillesse et le professionnalisme des agents.

IX - L'information des professionnels

Chaque année, OGF s'attache à sensibiliser les infirmières de la région aux différentes approches du deuil dans le but de créer des relais d'information auprès des familles.

Plusieurs journées d'information ont été organisées durant l'année 2005.

Ces journées ont réuni 128 personnes. Ces dernières ont pu visiter les installations, prendre connaissance des lieux, assister au déroulement d'une crémation, voir les conditions d'accueil des familles et suivre une formation sur l'approche du deuil.

B) Analyse des comptes de l'activité déléguée

Comptes du délégataire

Le résultat des activités du crématorium ne faisant pas l'objet d'une comptabilité distincte dans les comptes d'OGF, cette société, afin de respecter le contrat de délégation, a défini une procédure d'établissement d'un compte d'exploitation analytique.

Les produits et la plupart des charges se rattachent directement au crématorium de Besançon. Certains coûts ont la nature de charges indirectes et reposent sur des clés de répartition ou des estimations : ils présentent, de ce fait, un caractère forfaitaire. Tel est le cas des frais de personnel et des frais d'administration générale.

Le compte d'exploitation comprend un impôt sur les sociétés théorique qui a pour seul objectif d'indiquer l'incidence qu'aurait eu cet impôt si l'activité du crématorium avait été exercée de façon autonome.

Exploitation

Il s'agit du deuxième exercice complet sous le nouveau contrat.

Les **produits** ont globalement augmenté de 19 K€, soit + 7,2 %, pour une activité sans interruption sur une année complète.

Le chiffre d'affaires «crémation», comprenant les redevances de crémations, progresse de 18,7 K€ soit 7,2 % (873 crémations contre 837 en 2004). Le complément du chiffre d'affaires est assuré pour 3,4 K€ par la location de la salle de cérémonie et pour 3,2 K€ par les suppléments de la salle de cérémonie pour cérémonie personnalisée. Le montant global de ces deux prestations s'élève à 6,6 K€ et progresse de 4,2 % sur l'exercice 2004.

Les **charges** d'exploitation sont en augmentation de 10 K€, soit + 4,3 %.

On constate :

1. une augmentation des achats et charges externes de 4 % (2,9 K€) qui concerne essentiellement le poste fournitures et locations diverses (+ 2,7 K€). Les autres postes : entretien du four (+ 1 K€), les fluides (- 1,8 K€, baisse de la consommation de gaz du fait de la succession des crémations = on passe de 17 € à 14 € par crémation), l'assurance (+ 0,3 K€). Le poste entretien des locaux est en baisse de 2,7 K€. De plus le nouveau contrat inclut une redevance d'occupation de 18 K€.
2. une légère diminution de la masse salariale (- 1 K€) soit - 1,3 % : une quote-part du salaire du directeur d'agence et du salaire d'un assistant funéraire (pour respectivement 10 % et 45 % de leur temps) est venu s'ajouter aux salaires des trois agents affectés au crématorium (correspondant à un équivalent de 1,7 personnes à temps plein).
3. l'augmentation des frais de direction (estimés forfaitairement à 12 % des produits d'exploitation), soit + 2,3 K€.
4. la progression des amortissements et provisions (+ 5,9 K€) : amortissement du droit d'entrée à taux plein (dotation 2005 : 29 550 €) et + 8,7 K€ d'augmentation des amortissements des immobilisations suite aux travaux d'aménagement.

Le résultat d'exploitation (+ 41,2 K€), qui représente 14,5 % du chiffre d'affaires, est en amélioration sur 2004 (+ 32,3 K€ : 12,2 % du chiffre d'affaires).

On note l'inscription dans le compte d'exploitation, à titre d'information, de l'incidence théorique de l'impôt sur les sociétés calculé au taux de 35,46 %, soit 14 346 €. Le résultat net, déduction faite de cet impôt société théorique serait de 26,8 K€.

Le Conseil Municipal est invité à se prononcer sur ce rapport qui a été présenté à la Commission Consultative des Services Publics Locaux le 5 octobre 2006.

«M. LE MAIRE : Je voulais faire une petite remarque. Il se trouve que j'ai visité l'autre jour avec Didier GENDRAUD le laboratoire d'anatomie de la Fac de Médecine. Pour un non spécialiste ce n'est pas forcément facile. Simplement ce que j'ai appris à ce moment-là c'est qu'il fallait vraiment refaire ce laboratoire d'anatomie qui est en très mauvais état, il y en a certainement parmi nous qui le connaissent, mais surtout qu'il y avait un petit problème et j'ai demandé de négocier cela avec les Pompes Funèbres ; en effet lorsque l'on donne son corps à la science, il y a deux solutions, après que le corps a servi à la science, on demande aux familles, lorsqu'elles existent, ou à l'Université de payer les frais d'obsèques. J'ai trouvé que c'était quand même un peu «tiré par les cheveux», un peu mesquin et j'ai donc demandé qu'on négocie -je ne sais pas si cela a déjà été fait- avec les Pompes Funèbres un avenant pour que celles et ceux qui ont donné leur corps à la science puissent être enterrés ou crématisés en toute dignité sans qu'on pénalise encore l'Université ou les familles. Je ne crois pas qu'à Besançon on demande aux familles de payer les frais d'obsèques. Donc je demande à ce que nous soyons vigilants par rapport à cela pour qu'effectivement ça soit pris en compte. Cela représente pour l'Université entre 7 000 € et 10 000 € par an et quand on connaît les ressources d'un laboratoire d'université, c'est quand même beaucoup. Ils pourraient faire beaucoup d'autres choses avec cette somme. On négociera donc avec les Pompes Funèbres afin que l'inhumation devienne gratuite».

Après en avoir délibéré, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, décide de se prononcer favorablement sur ce rapport.

Mme FALCINELLA et Mme BULTOT n'ont pas pris part au vote.

Récépissé préfectoral du 6 novembre 2006.