

Délégation de service public - Crématorium - Rapport sur l'exercice 2006

M. l'Adjoint DAHOUI, Rapporteur : La Ville de Besançon, par délibération de son Conseil Municipal en date du 16 janvier 2003, a confié à la Société OGF 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. L'indice de référence est celui du 2^{ème} trimestre 2003, à savoir 1 202. Le montant de la redevance 2006 s'élève à 18 046,59 € contre 17 919,30 € en 2005.

Il convient de rappeler que les termes de ce 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 (pour mémoire)

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 Facultatieve Technologies (constructeur du four) d'après un nouvel accord cadre du 1^{er} janvier 2006.

- Ces travaux d'entretien complet et de maintenance préventive du four sont assurés lors de 2 visites annuelles d'une durée minimale de 1,5 jour. En 2006, ces visites se sont déroulées durant les semaines 4 et 47.

- 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, le bureau de contrôle Véritas est intervenu le 26 septembre 2005 pour le contrôle de conformité des installations, les 6 octobre et 10 novembre 2005 pour le contrôle de rejets dans l'atmosphère. Le dernier contrôle a eu lieu le 2 février 2006.

Les résultats obtenus sont conformes à la réglementation et les rapports ont été adressés à la DDASS du Doubs qui a délivré une nouvelle attestation de conformité valable jusqu'au 10 février 2012.

III) Travaux d'entretien et d'aménagement

En janvier et octobre 2006, des travaux de fumisterie ont été réalisés sur le four. Ces travaux concernaient :

- le démontage et le remplacement de toutes les dalles de sol sur lesquelles repose le cercueil pendant la crémation,
- le remplacement de l'éjecteur,
- le remplacement de la pierre de registre.

Ces travaux font partie des grosses réparations à réaliser régulièrement sur un four de crémation 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

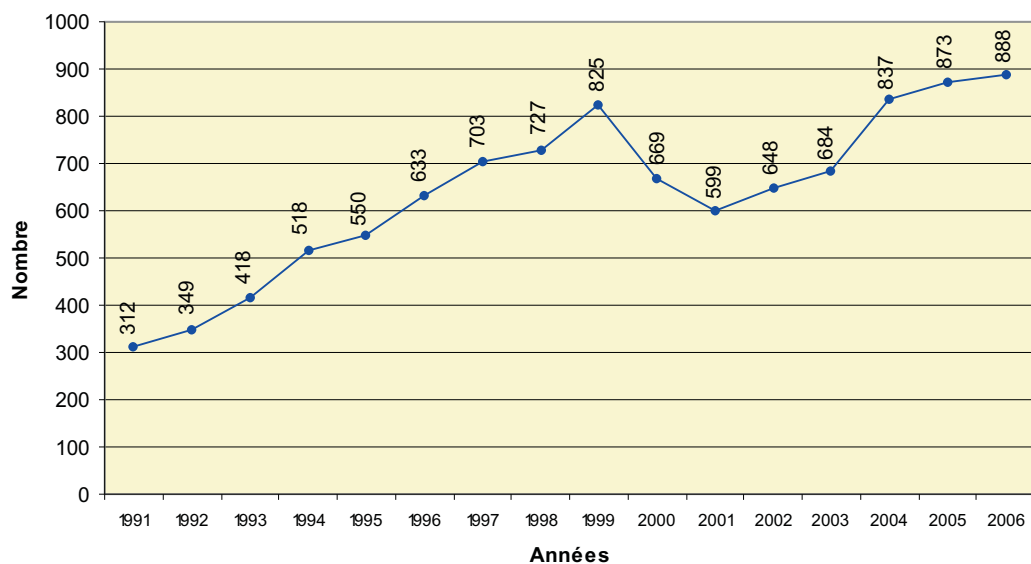
En 2006, le Crématorium de Besançon a connu une croissance très faible d'activité par rapport à l'année 2005 : en effet 888 crémations ont été réalisées durant l'année 2006 contre 873 en 2005, soit une progression de 1,72 %. Comme les années précédentes, le niveau mensuel d'activité est toujours très irrégulier.

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

Mois	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Janvier	74	57	68	60	79	81	70
Février	85	56	45	58	58	84	70
Mars	55	60	55	48	76	84	73
Avril	53	48	52	53	65	73	97
Mai	51	49	49	45	53	71	70
Juin	52	48	42	59	73	85	63
Juillet	48	51	59	62	56	54	80
Août	53	45	55	72	70	53	68
Septembre	55	0	43	59	64	78	71
Octobre	52	75	58	65	90	64	57
Novembre	46	59	56	48	81	71	71
Décembre	45	51	66	55	72	75	98
Total	669	599	648	684	837	873	888

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 2005, le niveau d'activité par mois reste très variable. Ainsi, 98 crémations ont été effectuées durant le mois de décembre contre 57 au cours du mois de d'octobre.

**Evolution annuelle du nombre des crémations
années 1991-2006**



b) Répartition des crémations par entreprise funéraire et origines géographiques

Les crémations proviennent principalement de la Ville de Besançon et du Département du Doubs. Leur nombre en très nette diminution par rapport à 2005 se situe toutefois au-dessus de celui de 2004.

Les crémations en provenance de la Haute-Saône ont retrouvé un niveau légèrement supérieur à celui de 2004.

Celles en provenance du Jura ont progressé et leur nombre supérieur à celui de 2005 reste encore nettement inférieur à celui de 2004. L'impact de l'ouverture du Crématorium de Lons-le-Saunier fin 2004, à l'origine de la forte baisse enregistrée en 2005, semble se réduire.

En 2006, les crémations effectuées au Crématorium de Besançon pour les Pompes Funèbres Générales représentent 71,85 % de l'activité contre 76,40 % en 2005. Cette diminution est due à la baisse des crémations en provenance de Besançon et du département du Doubs.

Origine	2004	2005	2006
Doubs	533	632	573
Haute-Saône	132	99	138
Jura	39	19	28
Autres (Belfort...)	133	123	149
Total	837	873	888

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 est particulièrement important en comparaison des chiffres des autres Crématoriums gérés par le groupe OGF.

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	779	45	49	1	14

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. 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,

- la réalisation des crémations,
- 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),
- la gestion des éventuelles pannes en présence d'une famille,
- les consignes d'hygiène et de sécurité,
- la protection incendie.

VII) Les tarifs

Conformément à l'article 30 du contrat de délégation de service public pour la gestion du Crématorium de Besançon, les tarifs du Crématorium ont été actualisés le 1^{er} février 2006.

Les calculs concernant la révision des tarifs du Crématorium pour l'année 2006 ont été effectués à partir de la formule de révision d'origine du contrat dans laquelle figure l'indice PsdA. En effet, à la date de la réalisation de ces calculs, l'avenant n° 1 remplaçant cet indice PsdA par d'autres références n'était pas signé.

L'augmentation des tarifs de crémation, par rapport à la précédente augmentation, ressort à 2,208 %.

Redevance de crémation	Tarif HT	TVA 19,60 %	Tarif TTC
Crémation			
Cercueil taille adulte	337,14 €	66,08 €	403,22 €
Cercueil taille enfant (1 à 12 ans)	168,57 €	33,04 €	201,61 €
Cercueil taille enfant (- 1 an)	84,29 €	16,52 €	100,81 €
Crémation d'un cercueil après inhumation			
Moins de 5 ans après inhumation	337,14 €	66,08 €	403,22 €
Plus de 5 ans après inhumation	168,57 €	33,04 €	201,61 €
Crémation de pièces anatomiques			
Container de 60 kg et 200 l maximum	337,14 €	66,08 €	403,22 €
Container de 30 kg et 100 l maximum	168,57 €	33,04 €	201,61 €
Dépôt des cendres de pièces anatomiques et restes d'exhumation du cimetière	31,05 €	6,09 €	3,14 €
Urne cinéraire	26,61 €	5,22 €	31,83 €
Dépôt provisoire de l'urne (forfait mensuel au-delà du premier mois)	15,96 €	3,13 €	19,09 €
Location salle de cérémonie	57,67 €	11,30 €	68,97 €
Supplément salle de cérémonie pour une cérémonie personnalisée	31,05 €	6,09 €	37,14 €

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 un public de professionnels de la région en relation avec les familles en deuil, aux différentes approches du deuil dans le but de créer des relais d'information auprès des familles.

Plusieurs journées d'information ont été de nouveau organisées durant l'année 2006.

Ces journées ont réuni 82 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.

Conclusion

L'activité du Crématorium de Besançon a enregistré en 2006 une très légère progression par rapport à 2005 comme l'ensemble des autres Crématoriums de la région.

Il maintient ainsi sa position de deuxième Crématorium de la région.

Concernant l'évolution future de la région en matière d'équipements de crémation, l'ouverture du Crématorium d'Héricourt, en juillet 2007, aura sans aucun doute des répercussions significatives sur l'activité du Crématorium de Besançon dans les années à venir.

B - Analyse des comptes de l'activité déléguée

Le Crématorium est un établissement de la société OGF, et ne fait donc pas l'objet d'une comptabilité distincte. La société OGF, afin de respecter le contrat de délégation, établit un compte d'exploitation analytique spécifique au Crématorium de Besançon.

Les produits et la plupart des charges présentés dans ce compte d'exploitation se rattachent directement à l'activité du Crématorium. Les autres charges intégrées sont des charges indirectes qui reposent sur des clés de répartition ou des estimations. Tel est le cas des frais de personnel et des frais d'administration générale.

Le compte d'exploitation présente également un impôt sur les sociétés théorique, calculé au taux de 34,43 %, qui a pour seul objectif d'indiquer quelle serait l'incidence en cas de comptabilité autonome.

1. Compte d'exploitation

Le résultat 2006 est un bénéfice de 26 539 €, similaire à celui de 2005 : 26 843 €.

* Produits d'exploitation

Le chiffre d'affaires, 297,46 K€ augmente de 5 % par rapport à celui de 2005. Cela s'explique par une hausse conjointe du nombre des crémations (888 en 2006) et des tarifs.

* Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation, 256,9 K€ augmentent de 6 % soit + 13 K€ par rapport à 2005. Cela s'explique essentiellement par la hausse du coût du gaz (+ 8 K€) et les frais d'entretien des locaux (+ 3 K€).

La masse salariale, 83,7 K€, représente 45,3 % du total des charges d'exploitation. Elle a augmenté de 8 % soit + 6 K€ par rapport à 2005, notamment sur le poste «encadrement et planification».

Les frais de direction s'élèvent à 32 K€ en 2006. Ils sont en diminution de 4 % par rapport à 2005 puisque calculés au taux de 11 % des produits d'exploitation en 2006, contre 12 % les années précédentes.

Les autres postes de charges sont similaires à ceux de 2005.

Le poste de dotation aux amortissements inclut l'amortissement du droit d'entrée, dont la durée prévue est celle de la concession, soit jusqu'en 2009.

2. Liens financiers avec la Ville

OGF verse à la Ville de Besançon une redevance d'occupation dont le montant constaté dans le compte d'exploitation 2006 s'élève à 18 047 €.

Le Conseil Municipal est invité à prendre acte de ce rapport.

Après en avoir délibéré et sur avis favorable unanime de la Commission du Budget, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, prend acte de ce rapport qui a été présenté à la Commission Consultative des Services Publics Locaux le 25 octobre 2007.

N'ont pas participé au vote : M. DAHOUI, Mme CHAUVET, Mme FALCINELLA, Mme BULTOT.

Récépissé préfectoral du 13 novembre 2007.