

Délégation de service public - Crématorium - Rapport sur l'exercice 2008

Mme l'Adjointe PANIER, 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. Ce contrat a été établi pour une durée de 6 ans du 1^{er} février 2003 au 31 janvier 2009.

La convention pour la délégation de service public concernant la gestion du crématorium de Besançon, signée le 29 janvier 2003, a été conclue pour une durée de six années à compter du 1^{er} février 2003. Le Conseil Municipal, par délibération du 11 décembre 2008 a décidé de la prorogation du contrat de délégation de service public pour une durée d'un an soit jusqu'au 31 janvier 2010. Suite à une procédure de publicité infructueuse, organisée dans le cadre d'une nouvelle procédure de délégation de service public, une nouvelle procédure est actuellement en cours.

A - Analyse de l'activité du service délégué

Tous les travaux d'aménagement qui étaient prévus par le 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 €.

I) Conformité des installations

- Les travaux d'entretien du four de crémation sont définis dans un contrat de maintenance établi avec la Société Facultative Technologies (constructeur du four) d'après un 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 2008, ces visites se sont déroulées durant les semaines 10 et 45, avec un contrôle des installations de gaz effectué le 16 octobre 2008 et le remplacement des dalles de sol semaine 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 ainsi qu'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.

Par ailleurs, le contrôle des rejets atmosphériques et des dispositifs de sécurité du four de crémation, prévu tous les deux ans a eu lieu le 18 janvier 2008 avec des résultats conformes à la réglementation.

II) Travaux d'entretien et d'aménagement

En ce qui concerne le four, il a été procédé en 2008 aux prestations suivantes :

- démontage et remplacement des dalles de sol : 3 390 €
- frais de contrôle des rejets atmosphériques et des dispositifs de sécurité du four : 2 992 €
- achat d'un cendrier et d'un tamis pour le pulvérisateur de calcius : 774 €

- achat de cubes réfractaires (245 €) d'une pierre de registre (561 €) et d'un équipement pour la collecte des cendres (197 €).

III) Les données statistiques

Le nombre de crémations réalisées en 2008 s'élève à 720 (hors les 28 conteneurs de pièces anatomiques).

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

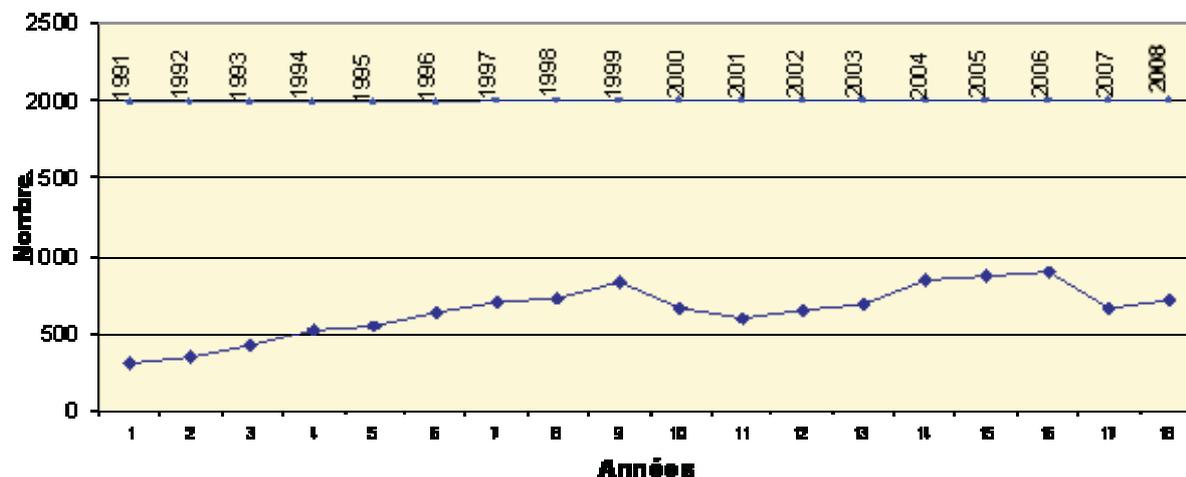
Mois	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Janvier	74	57	68	60	79	81	70	85	66
Février	85	56	45	58	58	84	70	10	63
Mars	55	60	55	48	76	84	73	36	62
Avril	53	48	52	53	65	73	97	69	56
Mai	51	49	49	45	53	71	70	80	57
Juin	52	48	42	59	73	85	63	67	36
Juillet	48	51	59	62	56	54	80	62	50
Août	53	45	55	72	70	53	68	55	40
Septembre	55	0	43	59	64	78	71	44	68
Octobre	52	75	58	65	90	64	57	49	73
Novembre	46	59	56	48	81	71	71	47	63
Décembre	45	51	66	55	72	75	98	63	86
Total	669	599	648	684	837	873	888	667	720

Après la baisse de l'activité en 2007, due aux travaux de réfection complète du garnissage réfractaire, des pièces mécano-soudées et chaudronnées du four de crémation, et à l'impact de l'ouverture du crématorium de Héricourt en juillet 2007, le nombre de crémations a donc augmenté de 7,95 % (+ 53) pour retrouver un niveau légèrement supérieur à celui de 2003.

Le niveau mensuel d'activité est resté très irrégulier en 2008. Les écarts significatifs, constatés d'un mois sur l'autre, nécessitent donc une très grande flexibilité dans la gestion du personnel du crématorium. Dès lors, ils expliquent le nombre de personnes qui composent l'équipe actuelle du crématorium.

Le nombre moyen de crémations réalisées mensuellement oscille entre 40 et 70.

Evolution annuelle du nombre des crémations années 1991-2008



b) Répartition des crémations par entreprise funéraire et origine géographique

Les crémations proviennent principalement de la Ville de Besançon et du Département du Doubs.

La répartition des crémations, par rapport à l'activité 2008 du crématorium, est en légère baisse pour le Doubs et la Haute-Saône et en faible augmentation dans le Jura (impact du crématorium de Lons-le-Saunier) et les autres départements dont Belfort (impact du crématorium d'Héricourt).

En 2008, les crémations effectuées au crématorium de Besançon pour les Pompes Funèbres Générales représentent 73,36 % de l'activité contre 75,45 % en 2007.

Origine	2005	2006	2007	2008
Doubs	632	573	452	472
Haute-Saône	99	138	111	113
Jura	19	28	13	31
Autres (Belfort...)	123	149	92	104
TOTAL	873	888	668	720

c) La crémation dans la région

Avec l'ouverture du crématorium d'Héricourt, ce sont 6 crématoriums qui sont en service dans la région, pour un total estimé de 5 318 crémations en 2008.

Le tableau ci-dessous présente l'activité réalisée de 2000 à 2008 par ces crématoriums.

Crématoriums/ Années	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Avanne	180	390	406	490	502	575	545	699	612
Dijon	981	1 081	1 212	1 305	1266	1 375	1 405	1 497	1 675
Châlon S/ Saône	1 036	860	797	811	781	586	594	693	717
Lons le Saunier					36	563	575	632	632
Héricourt								460	962
Sous-Total	2 197	2 331	2 415	2 606	2 585	3 099	3119	3 981	4 598
% progression annuelle	12,55 %	6,10 %	3,60 %	7,91 %	- 0,81 %	19,88 %	0,65 %	27,64 %	15,50 %
Besançon	669	599	648	684	837	873	888	667	720
% progression annuelle	- 18,91 %	- 10,46 %	8,18 %	5,56 %	22,37 %	4,30 %	1,72 %	- 24,89 %	7,95 %
TOTAL	2 866	2 930	3 063	3 290	3 422	3 972	4 007	4 648	5 318

d) Destination des cendres

La destination finale des cendres ne peut être réellement évaluée par le personnel du crématorium, la majeure partie des urnes étant remise aux familles sans mention d'une destination finale spécifique (dispersion dans un lieu privé, caveau de famille dans une autre commune...).

Le nombre d'urnes remises aux familles reste important au crématorium de Besançon, en comparaison des chiffres des autres crématoriums gérés par le groupe OGF.

Ce nombre traduit le développement des équipements cinéraires dans les cimetières de la région ainsi que de l'inhumation des urnes dans des concessions familiales existantes au sein des cimetières des villes voisines de Besançon.

Parmi les destinations connues :

Destinations	2005		2006		2007		2008	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Urne remise à la famille	749	86 %	779	87,73 %	489	73,31 %	586	81,39 %
Dispersion jardin du souvenir	47	5 %	49	5,52 %	61	9,15 %	43	5,97 %
Inhumation jardin d'urnes	20	2 %	14	1,58 %	18	2,70 %	14	1,94 %
Columbarium	3	0 %	1	0,11 %	6	0,90 %	2	0,28 %
Inhumation concessions	54	6 %	45	5,07 %	93	13,94 %	75	10,42 %
Dépôt provisoire crématorium	0	0 %	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
TOTAL	873		888		667		720	

IV) Le fonctionnement du Crématorium

Les moyens en personnel

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.

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.

La formation

Chaque agent affecté au Crématorium bénéficie d'une formation sur :

- 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,
- l'habilitation électrique HOB0 pour le personnel non électricien.

V) 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 2008.

L'augmentation des tarifs de crémation, par rapport à l'an dernier, ressort à 1,239 %.

TARIFS DE CREMATION	TARIFS 2008		
	TARIF HT	TVA 19,60 %	TARIF TTC
CREMATION			
Cercueil Taille Adulte	364,34	71,41	435,75
Cercueil Taille Enfant (1 à 12 ans)	182,17	35,71	217,88
Cercueil Taille Enfant (- 1 an)	91,09	17,85	108,94
CREMATION D'UN CERCUEIL APRES EXHUMATION			
Moins de 5 ans après inhumation	364,34	71,41	435,75
Plus de 5 ans après inhumation	182,17	35,71	217,88
CREMATION DE PIECES ANATOMIQUES			
Container de 60 kg et 200 l maximum	364,34	71,41	435,75
Container de 30 kg et 100 l maximum	182,17	35,71	217,88

TARIFS DE CREMATION	TARIFS 2008		
	TARIF HT	TVA 19,60 %	TARIF TTC
DEPOT DES CENDRES DE PIECES ANATOMIQUES ET RESTES D'EXHUMATION AU CIMETIERE	33,56	6,58	40,14
URNE CINERAIRE	28,76	5,64	34,40
DEPOT PROVISOIRE DE L'URNE (Forfait mensuel au-delà du 1 ^{er} mois)	17,25	3,38	20,63
LOCATION SALLE DE CEREMONIE	62,32	12,21	74,53
SUPPLEMENT SALLE DE CEREMONIE POUR UNE CEREMONIE PERSONNALISEE	33,56	6,58	40,14

VI) 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.

VII) 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.

En 2008, **80 personnes**, principalement des soignants, réparties en 3 sessions, ont été accueillies au crématorium afin de prendre connaissance des lieux, du déroulement d'une crémation et des conditions d'accueil des familles.

B - Analyse des comptes de l'activité déléguée

1. Conditions financières du contrat

L'actuelle délégation repose sur les postulats suivants :

- 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 avait 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.

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.

2. Etats financiers

Les états financiers sont arrêtés au 31 décembre 2008. Le crématorium de Besançon 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 de Besançon. Cependant, quelques postes de charges sont des charges indirectes issues de la maison-mère OGF et reposent sur des clés de répartition ou des estimations.

a - Compte d'exploitation

Chiffres clés

En unité ou en K€	2008	2007	Variation en unité	Variation en %
Nombre de crémations	720	667	+ 53	+ 7,9 %
Produits d'exploitation	262	244	+ 18	7,02 %
Charges de personnel	115	102	+ 13	12,75 %
Amortissements	76	70	+ 6	+ 8,5 %
Résultat net	- 13	- 2		

Très forte dégradation du résultat, malgré un redressement de l'activité. Les produits, malgré leur augmentation, ne couvrent pas le volume des charges, lui aussi en hausse.

Activité et chiffre d'affaires

L'augmentation du nombre de crémations était attendue puisqu'en 2007, le crématorium avait été fermé pendant 5 semaines. Avec 720 crémations, le crématorium retrouve son niveau d'activité de 2003.

La concurrence se confirme puisque les 6 crématoriums locaux dont celui d'Avanne-Aveney affichent ensemble une croissance de + 15,50 % du nombre de crémations, mais le crématorium de Besançon connaît une progression annuelle de 7,95 %.

Les tarifs ont connu une augmentation de 1,239 % par rapport à ceux de l'an dernier.

Charges

Les charges d'exploitation = 274 K€ augmentent de 11 % soit + 28 K€ par rapport à 2007. On note une augmentation importante de la dotation aux amortissements (+ 7 K€ suite aux travaux réalisés sur le four), ainsi que des charges d'entretien du four (+ 8 K€).

La masse salariale augmente également de + 13 K€, suite à la volonté de proposer une présence permanente du personnel d'accueil. Avec un total de 115 K€, la masse salariale représente 41,8 % du total des charges d'exploitation.

Les autres postes de charges sont stables, y compris les charges indirectes issues du groupe OGF (frais de direction ou autre).

Rappel : 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 janvier 2009.

b - Liens financiers avec la Ville

La Société OGF verse une redevance d'occupation à la Ville de Besançon dont le montant constaté dans le compte d'exploitation 2008 s'élève à 20 295 €.

Conclusion/analyse financière :

Les états financiers 2008 confirment une activité concurrencée, et traduisent pour la première fois des difficultés à atteindre l'équilibre en année normale d'exploitation.

Proposition

Le Conseil Municipal est invité à prendre acte de ce bilan présenté à la Commission Consultative des Services Publics Locaux le 15 octobre 2009.

Après en avoir délibéré, sur avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux et avis favorable unanime de la Commission n° 7, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, s'est prononcé favorablement sur ce rapport.

Récépissé préfectoral du 17 novembre 2009.