

Délégation de service public - Crématorium - Rapport sur l'exercice 2009

Mme l'Adjointe PANIER, Rapporteur : Ce rapport est présenté en quatre points :

1. Principales caractéristiques du contrat de délégation de service public
2. Analyse de la qualité du service
3. Comptes de la délégation
4. Conditions d'exécution du service public.

1. Les principales caractéristiques du contrat de DSP

Objet de la délégation	La Collectivité confie au délégataire la gestion et l'exploitation du Crématorium, sis 1 rue du Souvenir Français à Besançon
Nature de la convention	Délégation de service public
Date de signature de la convention	29 janvier 2003
Date de prise d'effet de la convention	1 ^{er} février 2003
Durée de la convention	6 ans
Echéance de la convention	La convention a été prolongée pour une durée d'un an par avenant n° 3 signé le 29 janvier 2009. Elle se terminera donc le 29 janvier 2010.
Caractéristiques générales	La Collectivité met à disposition du délégataire les biens immobiliers et mobiliers. Le délégataire exploite les activités à ses frais et risques. Il a l'entière responsabilité juridique de l'exploitation du site. Le délégataire assure l'entretien, la maintenance et le renouvellement dans les conditions prévues au contrat. Le délégataire a pour missions principales : - l'ensemble des opérations liées à la crémation de personnes décédées, en particulier l'accueil et l'accompagnement des familles - l'organisation de cérémonies à la demande des familles ou de leur mandataire - la gestion des salles - la gestion, l'entretien, le maintien aux normes des installations techniques
Dénomination sociale du délégataire	OGF Filiale de la Société Financière LILAS IV
Coordonnées du délégataire	OGF 31, rue de Cambrai 75019 Paris
Dirigeants	Président Directeur Général : M. P. LEROUGE Directeur de secteur opérationnel : M. P. SAINT-DIZIER

Le délégataire a présenté l'ensemble des documents prévus par la convention de délégation de service public concernant la qualité du service, les états financiers et les conditions d'exercice de la mission.

La Société OGF, actuellement titulaire du contrat, est remplacée à compter du 1^{er} août 2010 par la Société SAUR, à l'issue de la procédure de renouvellement du contrat.

2. Analyse de la qualité du service

2.1 L'évolution de la mortalité en France

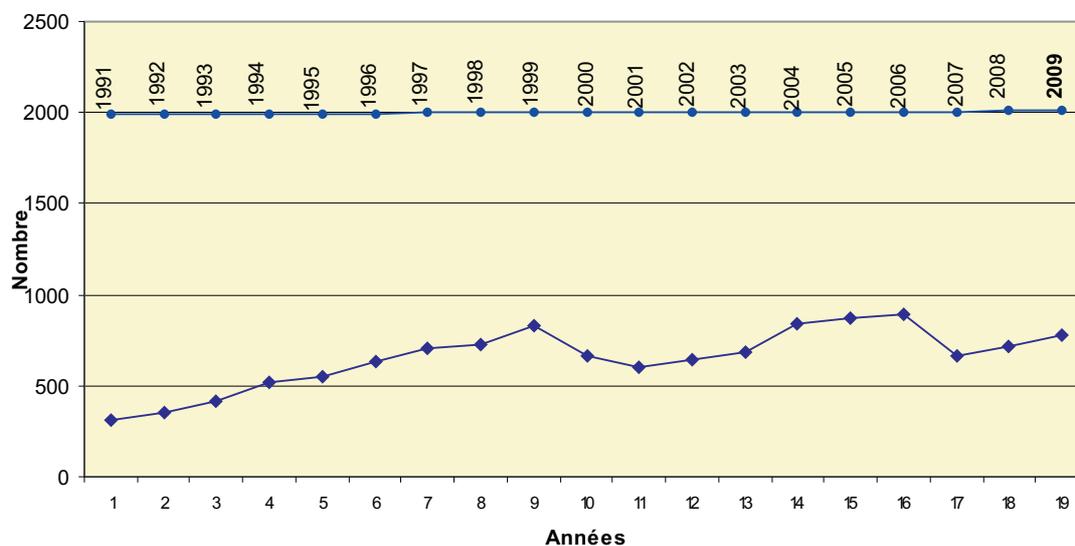
En 2009, le nombre de décès augmente peu : 546 000 personnes sont décédées, soit + 0,6 % par rapport à 2008.

L'espérance de vie des femmes et des hommes a progressé de 2 mois (84,5 ans pour les femmes et 77,8 ans pour les hommes).

Le nombre de crémations réalisées en 2009 au Crématorium de Besançon s'élève à 774.

Il a augmenté de + 7,5 % (soit + 54 crémations), soit au même rythme que l'année précédente.

Evolution annuelle du nombre des crémations
années 1991-2009



Encore plus que par le passé, le niveau mensuel d'activité est très irrégulier en 2009. Les écarts significatifs, constatés d'un mois sur l'autre, nécessitent donc une grande flexibilité dans la gestion du personnel du crématorium.

En 2009, le nombre moyen de crémations réalisées mensuellement varie entre 45 et 101 crémations.

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

Mois	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Janvier	74	57	68	60	79	81	70	85	66	101
Février	85	56	45	58	58	84	70	10	63	84
Mars	55	60	55	48	76	84	73	36	62	61
Avril	53	48	52	53	65	73	97	69	56	56
Mai	51	49	49	45	53	71	70	80	57	60
Juin	52	48	42	59	73	85	63	67	36	52
Juillet	48	51	59	62	56	54	80	62	50	68
Août	53	45	55	72	70	53	68	55	40	49
Septembre	55	0	43	59	64	78	71	44	68	45
Octobre	52	75	58	65	90	64	57	49	73	74
Novembre	46	59	56	48	81	71	71	47	63	63
Décembre	45	51	66	55	72	75	98	63	86	61
Total	669	599	648	684	837	873	888	667	720	774

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 en provenance du Doubs continue à progresser en passant de 66 % à 71 % du total des crémations, au détriment des autres départements, essentiellement le Territoire de Belfort avec la montée en puissance du crématorium d'Héricourt.

En 2009, les crémations effectuées au Crématorium de Besançon pour les Pompes Funèbres Générales représentent **70,67 %** de l'activité contre 73,36 % en 2008.

Origine	2005	2006	2007	2008	2009
Doubs	632	573	452	472	546
Haute-Saône	99	138	111	113	109
Jura	19	28	13	31	43
Autres (Belfort...)	123	149	92	104	76
TOTAL	873	888	668	720	774

2.3 La 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, ou caveau de famille dans une autre commune du fait du développement des équipements cinéraires dans les cimetières de la région ou inhumation des urnes dans des concessions familiales existantes.

Parmi les destinations connues, 74 % font l'objet d'une remise à la famille, 9 % d'une dispersion au jardin du souvenir, 14 % d'une inhumation dans une concession, 3 % d'une inhumation au jardin d'urnes.

2.4 La crémation dans la région

En 2009, six crématoriums sont en service dans la région, pour un total de 5 688 crémations.

Le tableau ci-dessous présente l'activité réalisée de 2000 à 2009 par ces crématoriums.

Crématoriums/ Année	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Avanne	180	390	406	490	502	575	545	699	612	660
Dijon	981	1 081	1 212	1 305	1 266	1 375	1 405	1 497	1 675	1 687
Châlon s/ Saône	1 036	860	797	811	781	586	594	693	717	719
Lons-le-Saunier					36	563	575	632	632	685
Héricourt								460	962	1 163
Sous-Total	2 197	2 331	2 415	2 606	2 585	3 099	3 119	3 981	4 598	4 914
% progression annuelle	12,55	6,10	3,60	7,91	- 0,8	19,88	0,65	27,64	15,50	6,87
Besançon	669	599	648	684	837	873	888	667	720	774
% progression annuelle	- 18,91	- 10,46	8,18	5,56	22,37	4,30	1,72	- 24,89	7,95	7,50
TOTAL	2 866	2 930	3 063	3 290	3 422	3 972	4 007	4 648	5 318	5 688

Remarque : la baisse des crémations en 2007 à Besançon est due à la réfection complète du four qui a duré 5 semaines.

2.5 Autres indicateurs de qualité

Registre d'appréciation du service

Un registre des appréciations est mis à disposition des familles et du public dans le hall d'accueil du Crématorium. Il permet de recueillir les appréciations, remarques et suggestions relatives à la qualité du service et des prestations proposées et exécutées lors de la crémation.

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.

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 2009, 70 professionnels de la santé ont été accueillis au crématorium afin de prendre connaissance des lieux, du déroulement d'une crémation et des conditions d'accueil des familles. A l'occasion d'une journée «portes ouvertes» avec l'Association Crématiste du Doubs, 150 personnes ont visité le Crématorium.

Cérémonie du Souvenir

Chaque année, OGF organise une cérémonie du Souvenir, temps de mémoire et de partage. En novembre 2009, les familles qui, au cours des mois précédents, avaient choisi la crémation pour leur défunt au Crématorium de Besançon ont été invitées à cette cérémonie ouverte à tous dans le respect des croyances de chacun.

3. Les comptes de la délégation

3.1 Etats financiers 2009

Les états financiers sont arrêtés au 31 décembre 2009. 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. La procédure est certifiée par le Commissaire aux comptes.

Les produits et la plupart des charges présentés dans ce compte d'exploitation sont les montants réels, directement rattachés à l'activité du Crématorium de Besançon. Cependant, quelques postes de charges sont forfaitaires (charges indirectes issues de la maison-mère OGF) ou reposent sur des clés de répartition.

Chiffres clés

En unité ou en K€	2009	2008	Variation en unité	Variation en %
Nombre de crémations	774	720	+ 54	
Produits d'exploitation	297	262	+ 35	13,5 %
Charges de personnel	123	115	+ 8	+ 7 %
Amortissements	6	76	- 70	
Résultat net	55	- 13	+ 68	

La très forte progression du résultat s'explique par la disparition des amortissements. En effet, la fin du contrat de délégation était prévue le 29 janvier 2009, ce qui marquait la date à laquelle les amortissements devaient être terminés. Mais le contrat a été prorogé d'un an, d'où une année sans amortissements en 2009.

Sans cette influence, le résultat net 2009 serait similaire à celui de N-1.

Activité et chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires des crémations est de 284,2 K€. Son augmentation reflète l'évolution à la hausse du nombre de crémations, associée à la hausse de 3,70 % des tarifs. La part du chiffre d'affaires des crémations adultes s'élève à 278 K€, soit 94 % du total.

La progression de chiffre d'affaires du Crématorium s'inscrit dans la moyenne des 6 établissements de la région.

Charges

Les charges d'exploitation égales à 213 K€ sont en nette diminution du fait de la quasi disparition des dotations aux amortissements. Hormis cette évolution directement liée à la fin de contrat, les charges connaissent une légère augmentation de l'ordre de + 2 à 4 % en moyenne.

Les principaux postes d'achat sont le gaz (17 K€), l'entretien (17 K€).

La masse salariale, qui s'élève à 123 K€ en 2009, augmente de + 8 K€, soit + 7 %, en liaison avec l'évolution de l'activité et la volonté de proposer une présence permanente du personnel d'accueil. Elle représente 45 % du total des charges d'exploitation.

Les postes des charges indirectes issues du groupe OGF sont stables.

Le résultat net positif génère le calcul d'un impôt théorique sur les sociétés qui s'élève à 30 K€.

3.2 Rapports financiers avec la Ville de Besançon

La Société OGF verse une redevance d'occupation à la Ville de Besançon dont le montant constaté dans le compte d'exploitation 2009 s'élève à 22 092 €.

3.3 Perspectives budgétaires

Le présent contrat de délégation de service public arrive à échéance le 29 janvier 2010. Suite à la procédure de renouvellement, la Société OGF n'a pas été retenue en tant que délégataire.

4. Les conditions d'exécution du service public

4.1 Le personnel - les horaires

Trois agents, correspondant à 2,4 équivalents temps plein, participent au fonctionnement du Crématorium, 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.

Chaque agent affecté au Crématorium bénéficie des formations spécifiques dans le cadre du bon déroulement des missions (accueil des familles..), des formations juridiques (respect de la législation sur la crémation) des formations techniques (hygiène, sécurité, utilisation des installations).

4.2 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 2009.

L'augmentation des tarifs de crémation ressort à 3,70 % par rapport à l'an dernier.

Tarifs des prestations

TARIFS DES PRESTATIONS	TARIF TTC Jusqu'au 31/01/2009	TARIF TTC A partir du 01/02/2009
CREMATION		
Cercueil Taille Adulte	435,75 €	451,87 €
Cercueil Taille Enfant (1 à 12 ans)	217,88 €	225,94 €
Cercueil Taille Enfant (- 1 an)	108,94 €	112,97 €
CREMATION D'UN CERCUEIL APRES EXHUMATION		
Moins de 5 ans après inhumation	435,75 €	451,87 €
Plus de 5 ans après inhumation	217,88 €	225,94 €
CREMATION DE PIECES ANATOMIQUES		
Container de 60 kg et 200 l maximum	435,75 €	451,87 €
Container de 30 kg et 100 l maximum	217,88 €	225,94 €
DEPOT DES CENDRES DE PIECES ANATOMIQUES ET RESTES D'EXHUMATION AU CIMETIERE	40,14 €	41,62 €
URNE CINERAIRE	34,40 €	35,68 €
DEPOT PROVISoire DE L'URNE (Forfait mensuel au-delà du 1^{er} mois)	20,63 €	21,40 €
LOCATION SALLE DE CEREMONIE	74,53 €	77,29 €
SUPPLEMENT SALLE DE CEREMONIE POUR UNE CEREMONIE PERSONNALISEE	40,14 €	41,62 €

4.3 Les installations, les attestations

En 2009, année théorique de fin du précédent contrat de DSP, il n'y a pas eu de variation du patrimoine, ni de travaux sur le bâtiment. L'ensemble des biens a été amorti au 31 janvier 2009.

Les installations publiques et techniques ont fait l'objet d'un agrément de la DDASS le 10 février 2006, conformément aux dispositions prévues par la loi. L'agrément est valable pour une durée de 6 ans, soit jusqu'au 10 février 2012.

Par ailleurs, le contrôle des rejets atmosphériques et des dispositifs de sécurité du four de crémation, prévus tous les 2 ans, a eu lieu le 19 novembre 2009. Un deuxième contrôle a été effectué le 25 février 2010, dont les résultats sont conformes à la législation.

Les travaux d'entretien du four sont effectués par la Société Facultative Technologies (constructeur du four). Conformément au contrat de maintenance souscrit, cette société a réalisé 2 visites de maintenance durant 2009, et 1 contrôle des installations de gaz en octobre 2009.

La Société OGF a produit les attestations et certificats obligatoires pour l'exercice de ses missions.

Proposition

Le Conseil Municipal est invité à se prononcer sur le présent rapport relatif à l'exploitation du Crématorium par la Société OGF dans le cadre de la délégation de service public confiée par la Ville de Besançon à cette société.

Après en avoir délibéré, sur avis favorable de la Commission de Contrôle Financier du 1^{er} octobre 2010 et sur avis favorable unanime de la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 21 octobre 2010, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, décide de se prononcer favorablement sur ce rapport.

Récépissé préfectoral du 19 novembre 2010.