

## 12 - Délégation de Service Public - Crématorium - Rapport sur l'exercice 2010

**M. FOUSSERET, Maire, Rapporteur :**

1. Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public
2. Données sur la crémation
3. Analyse de la qualité du service
4. Les comptes de la délégation
5. Les conditions d'exécution du service public

### 1. Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public

**Evènement majeur : à l'issue de la procédure de renouvellement de la DSP, changement de délégataire au 1<sup>er</sup> août 2010 : la Société ATRIUM succède à la Société OGF.**

<b>Objet de la délégation</b>	La gestion et l'exploitation du Crématorium, sis 1 rue du Souvenir Français à Besançon
<b>Date de signature de la convention</b>	22 juillet 2010 Début de la convention : 1 <sup>er</sup> août 2010
<b>Durée de la convention</b>	12 ans
<b>Dénomination sociale du délégataire</b>	ATRIUM Filiale de la SAUR

Les délégataires ont présenté l'ensemble des documents prévus par les conventions de délégation de service public concernant la qualité du service, les états financiers et les conditions d'exercice de la mission.

### 2. Données sur la crémation

#### 2.1 L'évolution de la mortalité en France

En 2010, le nombre de décès a diminué : 545 000 personnes sont décédées. La mortalité diminue à tous les âges.

Nombre de décès à Besançon : à titre indicatif, il y a eu 2 080 décès à Besançon en 2009 et 2 011 décès en 2010.

L'espérance de vie des femmes et des hommes a progressé de 4 mois (84,5 ans pour les femmes et 77,8 ans pour les hommes).

#### 2.2 La crémation à Besançon

Pour OGF, le nombre de crémations est de 440 (hors pièces anatomiques).

Pour ATRIUM, il y a eu 316 crémations sur la période d'août à décembre 2010, réparties de la façon suivante : 298 crémations adultes, 5 crémations d'enfants, 7 crémations de restes mortels et 6 crémations de pièces anatomiques.

Le nombre de crémations réalisées en 2010 au Crématorium de Besançon s'élève à 750 (hors pièces anatomiques). Il a baissé de 3,1 % (soit - 24 crémations).

Encore plus que par le passé, le niveau mensuel d'activité est très irrégulier en 2010. Les écarts significatifs, constatés d'un mois sur l'autre, nécessitent donc une grande flexibilité dans la gestion du personnel du crématorium.

En 2010, le nombre moyen de crémations réalisées mensuellement varie entre 47 et 90 crémations.

### **Répartition des crémations par entreprise funéraire et origine géographique**

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

Les crémations en provenance du Doubs continuent à progresser en passant de 71,82 % 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.

### **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.

Parmi les destinations connues, 77 % font l'objet d'une remise à la famille, 9 % d'une dispersion au jardin du souvenir, 9 % d'une inhumation dans une concession, 5 % d'une inhumation au jardin d'urnes.

### **2.4 La crémation dans la région**

En 2010, six crématoriums sont en service dans la région, pour un total de 5 383 crémations. Héricourt et Dijon sont les deux principaux, avec respectivement 1 760 et 1 292 crémations en 2010. Besançon se situe en 3<sup>ème</sup> position avec 750 crémations. Lons-le-Saulnier et Avanne viennent ensuite avec 647 et 618 crémations. Châlon-sur-Saône : non communiqué en 2010.

## **3. Analyse de la qualité du service**

### **➤ OGF**

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.

En 2010, il apparaît que les familles apprécient la qualité de l'accueil qui leur est réservé, l'accompagnement dont elles bénéficient, la disponibilité, la gentillesse et le professionnalisme des agents.

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 2010, 18 personnes d'une école d'aides soignantes ont été accueillies au crématorium afin de prendre connaissance des lieux, du déroulement d'une crémation et des conditions d'accueil des familles.

### **➤ ATRIUM**

Concernant les usagers, le service s'est déroulé suivant les engagements contractuels de manière satisfaisante. Deux remarques ont été inscrites : signalétique peu lisible pour accès au bureau de réception et urne remise à 14 h pour la crémation de 10 h 30. Les réponses ont été apportées directement aux intéressés.

La période d'exploitation a été mise à profit pour établir les programmes d'enquête de satisfaction auprès des opérateurs funéraires et des familles.

ATRIUM a mis en place en novembre 2010 le système et plan qualité QSE conduisant à des procédures précises d'exploitation.

L'adaptation au site de Besançon et la formation des personnels seront effectives au 1<sup>er</sup> trimestre 2011.

Dès le début de l'exploitation, le relationnel auprès des opérateurs funéraires a été développé. Cela a conduit à la fréquentation du site par 68 opérateurs, en forte croissance par rapport à la situation précédente.

#### **4. Les comptes de la délégation**

**Compte tenu du changement de délégataire et des méthodes d'exploitation du site, la comparaison entre 2009 et 2010 ne serait pas pertinente.**

##### **4.1 Etats financiers 2010**

###### **➤ OGF**

Les états financiers sont arrêtés au 31 juillet 2010.

Le résultat fait apparaître un excédent théorique de 27,8 K€ pour les 7 mois d'exploitation par OGF en 2010.

La Société OGF établit un compte d'exploitation analytique spécifique au Crématorium de Besançon. La procédure est certifiée par le Commissaire aux comptes. Les méthodes d'évaluation retenues pour l'établissement des comptes de 2010 sont demeurées inchangées par rapport à l'exercice précédent.

###### **➤ ATRIUM**

L'exercice 2010 a exceptionnellement une durée de cinq mois. Il court du 1<sup>er</sup> août 2010, date de la reprise de la gestion déléguée du Crématorium de Besançon par la Société ATRIUM, au 31 décembre 2010, date de clôture de l'exercice comptable.

Le résultat de ces 5 premiers mois d'exploitation affiche un déficit de - 25 K€, expliqué par la phase de démarrage et l'accompagnement du changement avec mobilisation renforcée de personnel ATRIUM. Ce résultat n'est donc pas la traduction de l'activité normale du Crématorium.

Sur la période, aucun amortissement n'a été constaté, les investissements prévus au contrat (détection des métaux, filtration, réaménagements et extension des locaux...) démarrant en 2011. Il n'y a donc pas lieu de constater de frais financiers sur la période.

##### **4.2 Rapports financiers avec la Ville de Besançon**

La Société OGF a versé une redevance d'occupation à la Ville de Besançon, dont le montant a été calculé au prorata temporis sur la durée de la délégation (7 mois) et s'est élevé à 11 045,75 €.

La Société ATRIUM a versé une redevance d'occupation à la Ville de Besançon, dont le montant a été calculé au prorata temporis sur la durée de la délégation (5 mois) et s'est élevé à 9 167 €.

#### **5. Les conditions d'exécution du service public**

##### **5.1 Le personnel - Les horaires**

Trois agents participent au fonctionnement du Crématorium. Ces trois agents sont issus d'OGF et ont été repris par ATRIUM par transfert du délégataire sortant. Il s'agit d'un responsable de site et de deux agents funéraires.

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.

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, incendie).

Les jours d'ouverture et les plages horaires correspondent aux besoins des familles. Le crématorium est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 00 et le samedi matin de 8 h 30 à 12 h 30. Des crémations peuvent être programmées également le samedi après-midi.

## 5.2 Les tarifs

Les tarifs appliqués sont ceux votés au Conseil Municipal, conformément aux dispositions de la convention. A titre d'exemple, une prestation de crémation pour un cercueil adulte s'élève à 442,52 € TTC.

## 5.3 Les installations

### ➤ OGF

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

OGF a réalisé les opérations d'entretien et maintenance telles que prévues dans la convention de DSP.

### ➤ ATRIUM

Aucun arrêt des fours inhabituel n'a été constaté et la maintenance des fours débutera en 2011.

Le patrimoine mobilier et immobilier a été listé lors de l'état des lieux du 2 août 2010 et n'a subi aucun changement ni aucune variation.

Compte tenu de la proximité de la période de travaux qui concernera la mise aux normes du traitement des fumées, mais aussi de la rénovation complète du crématorium, il n'a pas été engagé de travaux de gros entretien ni de renouvellement de matériels sur la période.

La maintenance préventive a été correctement effectuée. Les contrats avec les prestataires (installation de crémation, ménage et contrôle) sont validés et suivis.

## Proposition

Le Conseil Municipal est invité à se prononcer sur le présent rapport relatif à l'exploitation du Crématorium par la Société OGF et par la Société ATRIUM dans le cadre de la Délégation de Service Public confiée par la Ville de Besançon à ces sociétés pour l'année 2010.

Après en avoir délibéré et sur avis favorable unanime de la Commission de contrôle financier des sociétés liées à la Ville et de la Commission Consultative des Services Publics Locaux, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, se prononce favorablement sur ce rapport.

*Récépissé préfectoral du 25 octobre 2011.*