

18 - Délégation de Service Public - Crématorium de Besançon - Société ATRIUM - Rapport 2013

Mme l'Adjointe MICHEL, Rapporteur : La Ville de Besançon a confié l'exploitation du Crématorium de Besançon à la Société ATRIUM, via un contrat de délégation de service public. En respect des dispositions légales, le délégataire soumet au Conseil Municipal le compte rendu de ses activités au titre de l'année écoulée.

1 - Les principales caractéristiques du contrat de délégation de service public

Objet de la délégation	La Collectivité confie à un délégataire la gestion et l'exploitation du Crématorium, sis 1 rue du Souvenir Français à Besançon.
Nature de la convention	Délégation de service public
Caractéristiques générales	<p>La Collectivité met à disposition du délégataire les biens immobiliers et mobiliers.</p> <p>Le délégataire exploite les activités à ses frais et risques. Il a l'entière responsabilité juridique de l'exploitation du site.</p> <p>Le délégataire assure l'entretien, la maintenance et le renouvellement dans les conditions prévues au contrat.</p> <p>Le délégataire a pour missions principales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'ensemble des opérations liées à la crémation de personnes décédées, en particulier l'accueil et l'accompagnement des familles - la gratuité des services du crématorium pour les personnes dépourvues de ressources suffisantes domiciliées à Besançon - 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
Date de signature de la convention	22 juillet 2010 Prise d'effet le 1 ^{er} août 2010
Durée de la convention	12 ans
Echéance de la convention	31 juillet 2022
Dénomination sociale et coordonnées du délégataire	ATRIUM - Filiale de la SAUR 78280 GUYANCOURT
Dirigeants	Président Exécutif : Joël SECHE Directeur Général ATRIUM : Jean François CORNU Responsable de la délégation : Valérie HUET

2 - Analyse quantitative : données sur la crémation

2.1 - La crémation à Besançon

Le nombre de crémations est de 686, soit une baisse de 13,82 % par rapport à 2012.

Cette baisse peut s'expliquer par deux éléments :

. D'une part, la rénovation du four (rebriquetage complet et mise en place de la filtration) a nécessité l'arrêt du four et des crémations pendant tout le mois de juillet.

. D'autre part, les importants travaux de modernisation menés sur le site (cf. chapitre investissement) ont pu repousser des usagers du fait de l'aspect «chantier» du site, et ce pendant plusieurs mois.

La répartition des 686 crémations réalisées en 2013 est la suivante : 642 crémations adultes, 11 crémations d'enfants, 7 crémations de restes mortels, 21 crémations de pièces anatomiques et 5 crémations de personnes dépourvues de ressources suffisantes.

Le niveau mensuel d'activité est toujours très irrégulier. Les écarts significatifs, constatés d'un mois sur l'autre, nécessitent donc une grande flexibilité dans la gestion du personnel du crématorium.

Evolution du nombre mensuel de crémations - Années 2009 - 2013

Mois	2009	2010	2011	2012	2013	Ecart 2013/2012	
Janvier	101	90	77	63	74	11	17,46 %
Février	84	82	68	69	62	- 7	- 10,14 %
Mars	61	61	81	90	82	- 8	- 8,89 %
Avril	56	51	56	52	67	15	28,85 %
Mai	60	47	66	69	64	- 5	- 7,25 %
Juin	52	53	54	56	63	7	12,50 %
Juillet	68	56	53	72	0	- 72	- 100,00 %
Août	49	50	63	76	48	- 28	- 36,84 %
Septembre	45	64	59	64	53	- 11	- 17,19 %
Octobre	74	64	56	60	57	- 3	- 5,00 %
Novembre	63	66	50	66	52	- 14	- 21,21 %
Décembre	61	66	74	59	64	5	8,47 %
TOTAL	774	750	757	796	686	- 110	- 13,82 %

Les crémations proviennent principalement d'opérateurs funéraires, dont 51 % du Doubs, 25 % de la Haute-Saône, 18 % du Jura, 2 % du Territoire de Belfort, de la Côte d'Or et du Bas Rhin.

Répartition des crémations par entreprise funéraire et origine géographique

Entreprises	CP	Villes	Total 2012	Total 2013	Ecart 2012/2013	
OGF	25000	Besançon	462	313	- 149	- 32,25 %
PF Bisontines	25000	Besançon	25	26	1	4,00 %
<i>Sous-Total entreprises de Besançon</i>			487	339	- 148	- 30,39 %
PF Municipales	25300	Pontarlier	43	50	7	16,28 %
PF Grosso	25500	Morteau	31	22	- 9	- 29,03 %
PF Picard	70000	Echenoz	24	26	2	8,33 %
	70120	Combeaufontaine				
PF Cuche	25360	Baume-les-Dames	19	23	4	21,05 %
PF Broggi de Sequanie	70160	Amance	26	13	- 13	- 50,00 %
	70170	Port-sur-Saône				
PF Humbert	70190	Rioz	16	16	0	0,00 %
PF Odille	25390	Orchamps	25	27	2	8,00 %
PF Bidal	25360	Nancray	13	20	7	53,85 %
PF Jeanmougin	70000	Vesoul	15	44	29	193,33 %
PF Bourgeois	25240	Mouthe	12	0	- 12	- 100,00 %
Autres			85	106	21	24,71 %
<i>Sous-Total entreprises hors Besançon</i>			309	347	38	12,30 %
Total			796	686	- 110	- 13,82 %

A noter la baisse significative de l'apport d'OGF, ancien titulaire du contrat de délégation de service public.

2.2 - La crémation dans la région

Depuis 2007, six crématoriums sont en service dans la région Bourgogne-Franche-Comté. Ils réalisent en 2013 un total de 6 560 crémations. L'activité se répartit de la façon suivante :

Activité réalisée par les crématoriums - Années 2009 à 2012

Crématoriums	2009	2010	2011	2012	2013
Hors Besançon					
Avanne	660	618	727	798	861
Dijon	1 687	1 760	1 707	2 029	1 871
Chalon /Saône	719	316	890	796	930
Lons-le-Saunier	685	647	812	738	860
Héricourt	1 163	1 292	1 404	1 319	1 352
Total	4 914	4 633	5 540	5 680	5 874
Variation en nombre		- 281	907	140	194
Variation en %		- 5,72 %	19,58 %	2,53 %	3,42 %
Besançon					
Besançon	774	750	757	796	686
Variation en nombre		-24	7	39	-110
Variation en %		- 3,10 %	0,93 %	5,15 %	- 13,82 %

Le nombre global de crémations pour la région Bourgogne Franche-Comté semble se stabiliser avec + 2,84 % entre 2011 et 2012, et + 1,30 % entre 2012 et 2013.

Dans ce contexte de stabilité, quatre crématoriums voient leur activité augmenter entre 2012 et 2013, tandis que Dijon, qui avait connu une année exceptionnelle en 2012, et Besançon, dont la baisse d'activité est en partie expliquée par la rénovation du four, voient leur activité diminuer.

Au titre de 2013, Besançon est la plus petite structure de la région en terme d'activité.

3 - Les conditions d'exécution du service public

3.1 - Effectifs

Le crématorium de Besançon dépend du responsable de sites de la région Rhône-Alpes/Bourgogne/Franche-Comté.

L'effectif est composé de trois agents : un responsable de site et deux agents funéraires.

Les agents sont polyvalents. Ils effectuent les tâches administratives, accueillent les familles et les opérateurs funéraires, mènent les cérémonies, conduisent le four de crémation, ...

La continuité du service est assurée par la mise à disposition de personnel ATRIUM depuis d'autres sites en particulier pendant des périodes de congés. Le chef de site, en congé parental d'éducation, est remplacé par un homologue d'Atrium.

Les agents funéraires ont achevé leur formation d'assistant funéraire de niveau IV.

3.2 - Horaires

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

- le samedi matin de 8 h 30 à 12 h 30. Des crémations sont programmées également le samedi après-midi sur demande.

Une astreinte téléphonique est assurée au crématorium de 18 h à 22 h en semaine et de 9 h à 20 h le week-end.

3.3 - Tarifs

Conformément à l'article 25 du contrat de délégation de service public, les tarifs ont été votés par le Conseil Municipal du 13 décembre 2012 pour l'année civile 2013.

	TARIFS 2012		TARIFS 2013	
	TARIF HT	TARIF TTC	TARIF HT	TARIF TTC
Crémation				
Crémation adulte	399,60 €	477,92 €	414,40 €	495,62 €
Crémation enfant (de 1 à 12 ans)	199,80 €	238,96 €	207,20 €	247,81 €
Crémation très jeune enfant (de 0 à 1 an)	74,90 €	89,58 €	77,70 €	92,93 €
Crémation personne dépourvue de ressources suffisantes	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Crémation de restes mortels suite à exhumation ou reprise de concession				
Crémation de restes mortels de moins de 5 ans après inhumation	399,60 €	477,92 €	414,40 €	495,62 €
Crémation de restes mortels de plus de 5 ans après inhumation	199,80 €	238,96 €	207,20 €	247,81 €
Crémation des pièces anatomiques : gratuité dans la limite de 18 prestations par an				
Container de 60 kg et 200 l maximum	399,60 €	477,92 €	414,40 €	495,62 €
Container de 30 kg et 100 l maximum	199,80 €	238,96 €	207,20 €	247,81 €
Dispersion des cendres				
Dispersion des cendres des pièces anatomiques et restes d'exhumation au cimetière	39,95 €	47,78 €	41,44 €	49,56 €
Dispersion des cendres au jardin du souvenir avec un maître de cérémonie	50,75 €	60,70 €	52,64 €	62,96 €

	TARIFS 2012		TARIFS 2013	
	TARIF HT	TARIF TTC	TARIF HT	TARIF TTC
Urne cinéraire				
Urne cinéraire	32,40 €	38,75 €	33,60 €	40,19 €
Conservation des urnes au-delà 1 mois par mois supplémentaire	21,60 €	25,83 €	22,40 €	26,79 €
Location salle de cérémonie				
Location salle + cérémonie simple	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Location salle + cérémonie standard	64,80 €	77,50 €	67,20 €	80,37 €
Location salle + cérémonie personnalisée	129,60 €	155,00 €	134,40 €	160,74 €
Location salle + cérémonie (en l'absence de crémation)	86,40 €	103,33 €	89,60€	107,15 €
Espace de convivialité et de retrouvailles	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Enregistrement et envoi CD				
Enregistrement et envoi CD cérémonie	32,40 €	38,75 €	33,60 €	40,19 €
Enregistrement et envoi CD présentation à la flamme	16,20 €	19,37 €	16,80 €	20,09 €

3.4 - Eléments d'analyse de la qualité de service

Avis des usagers

Une enquête de satisfaction a été menée par un organisme indépendant auprès des opérateurs funéraires afin de connaître leurs remarques. Sur 30 questionnaires envoyés, 6 ont été retournés dont : 81,67 % très satisfaits, 13,33 % satisfaits et 3,3 % peu satisfaits et 1,67 % pas du tout satisfait.

De plus, des questionnaires de satisfaction ont été mis à disposition des familles afin d'évaluer le service fourni. Les 18 questionnaires recueillis dont 17 avec réponse, font état des résultats suivants : 44,12 % très satisfaits, 34,12 % satisfaits et 2 % peu ou pas du tout satisfaits.

Dans les deux cas, les motifs d'insatisfaction portent essentiellement sur l'état général du site, état lié très directement aux travaux en cours.

Atrium a participé le samedi 26 octobre 2013 à une journée de rencontre-info avec le grand public, ce rendez-vous étant organisé par l'Association Crématisse de Besançon.

Respect des engagements

Le service est exécuté en respect des engagements contractuels.

Les relations avec la Ville de Besançon sont suivies et régulières.

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.

Fonctionnement et amélioration du service

Pendant les travaux (cf. rapport technique), la continuité du service a été assurée :

- les travaux bruyants ont été stoppés pendant les cérémonies et les recueils,
- l'emprise du chantier a été limitée,
- des «brises-vue» ont été installés sur la porte de la salle de cérémonie afin que les familles restent concentrées et ne soient pas perturbées par les travaux extérieurs.

Un changement de prestataire est intervenu pour la collecte et le recyclage des déchets métalliques issus de la crémation.

Suite à plusieurs intrusions, toutes les serrures ont été changées par l'entreprise de gardiennage.

Enfin, le personnel a été doté de nouveaux costumes.

3.5 - Rapport technique

Maintenance

L'année 2013 est une année de rénovation du four : rebriquage complet du four TABO et mise en place de la filtration. Ces travaux ont nécessité l'arrêt du four et des crémations pendant tout le mois de juillet.

Investissements

D'importants investissements ont été réalisés en 2013, conformément aux engagements prévus au contrat de DSP. Ils concernent les travaux de rénovation, de mise aux normes et d'extension du crématorium, et se concrétisent par :

- la recomposition de l'agencement intérieur dans l'espace public pour le bien-être et la sécurisation des familles des défunts,
- la réhabilitation externe des bâtiments pour permettre une meilleure insertion de ces installations dans la nature environnante,
- la mise en œuvre d'une ligne de traitement des fumées pour une mise en conformité des rejets,
- la réfection complète du four de crémation,
- l'extension de la salle de cérémonie (la superficie a été doublée),
- la création d'une salle de convivialité,
- la mise en place d'un récupérateur de chaleur pour permettre l'alimentation en eau chaude des sanitaires et du chauffage central du bâtiment.

Les travaux ont débuté fin mai 2013 pour un achèvement prévu en juin 2014. Le planning initial des travaux a en effet pris du retard car tous les acteurs avaient minimisé l'ampleur des travaux et des réhabilitations : assainissement, météo, étanchéité et continuité du service public.

4 - Les comptes de la délégation

L'activité du crématorium est confiée à la société ATRIUM, filiale à 100 % du groupe SAUR, lui-même filiale de la société HIME. La société HIME, rencontrant des difficultés financières, a procédé à une réorganisation de sa structure financière en octobre 2013, notamment avec un changement d'actionariat. La continuité de l'activité n'a pas été remise en cause.

Les états financiers d'ATRIUM sont arrêtés au 31 décembre 2013 et certifiés par un commissaire aux comptes.

Les éléments financiers relatifs à la concession de Besançon ne font pas l'objet d'une comptabilité individualisée. Les données chiffrées transmises portent sur le patrimoine et les éléments significatifs du compte d'exploitation.

4.1 - Situation financière 2013

Société ATRIUM

Chiffres clés

	2013 En K€	2012 En K€	2011 En K€
Résultat net	+ 136	+ 38	- 147
Chiffre d'affaires	1 560	1 286	731
Fonds propres	- 86	- 222	- 261

Rappel : les postes du bilan sont une «photographie» à un instant donné, ici au 31/12/N.

La société ATRIUM a été créée en 2010 en tant que société dédiée à la gestion des prestations de crématoriums. Fortement déficitaire lors de sa création, elle présente encore des fonds propres négatifs, mais améliore cette situation grâce à des bénéfices en 2012 puis en 2013.

Le chiffre d'affaires est en hausse de + 21,3 % grâce au développement de l'activité.

Les états financiers indiquent 8 M€ d'investissements réalisés en 2013, dont les travaux du site de Besançon.

Conclusion : la situation financière de la société Atrium présente des améliorations.

Concession Besançon

Chiffres clés

En K€	2013	2012	Variation 2012-2013
Résultat net	2	37,9	- 35,9 K€
Chiffre d'affaires	279,5	302,8	- 7,7 %
Nombre de crémations	686	796	- 13,82 %

Le chiffre d'affaires est intégralement réalisé par les crémations et locations de salle. La hausse conventionnelle des tarifs (+ 3,7 %) permet de limiter la baisse du chiffre d'affaires issue de celle du nombre des crémations.

Les principaux postes de charge sont la masse salariale (stable avec 93,7 K€ soit 34 % du total des charges), l'énergie (30 K€ soit 11 % du total) et la sous-traitance (48 K€, élevée en 2013 du fait de la rénovation du four).

Les charges intègrent également la redevance versée à la Ville de Besançon pour 22 K€, et on voit apparaître les dotations aux amortissements, conséquence des travaux réalisés.

Comme en 2012, les chiffres clés de 2013 sont inférieurs aux données budgétaires prévues à la signature du contrat, mais ceci ne remet pas en cause l'activité puisque le contrat est conclu aux risques du délégataire.

Conclusion : L'activité de la concession de Besançon n'atteint pas en 2013 les prévisions escomptées, mais malgré l'impact des travaux et de la maintenance, le résultat d'exploitation atteint l'équilibre. Cependant, pour 2014, le niveau d'activité et les conséquences financières des investissements réalisés en 2013 sont à surveiller.

4.2 - Liens financiers et juridiques avec la Ville

Le Groupe SAUR a contractualisé à ses risques et périls avec la Ville de Besançon et il est garant de l'activité de sa filiale.

La société ATRIUM a versé une redevance d'occupation à la Ville de Besançon d'un montant de 22 K€ au titre de l'année 2013. Cette redevance a été calculée conformément aux dispositions prévues dans la convention.

La Ville de Besançon n'a pas engagé de dépenses en 2013 vis-à-vis de la société ATRIUM. Par contre, parallèlement aux travaux menés par ATRIUM, la Ville a réalisé quelques investissements sur le site, notamment sur les réseaux d'eau et assainissement.

Il n'y a pas eu d'avenant au contrat de délégation en 2013.

Proposition

Le Conseil Municipal est invité à prendre acte du présent rapport relatif à l'exploitation du Crématorium de Besançon en 2013 par la société ATRIUM, dans le cadre de la délégation de service public confiée par la Ville de Besançon à cette structure.

«M. LE MAIRE : Avez-vous des questions ? Je n'en vois pas».

Après en avoir délibéré et sur avis favorable de la Commission de Contrôle Financier du 3 septembre 2014 et de la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 4 septembre 2014, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, prend acte du présent rapport.

Récépissé préfectoral du 14 novembre 2014.