

8 - Délégation de Service Public - Crématorium de Besançon - Société ATRIUM - Rapport d'activité 2014

Mme l'Adjointe MICHEL, Rapporteur : La Ville de Besançon a confié l'exploitation du Crématorium 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

Le crématorium de Besançon entièrement rénové et mis aux normes a été inauguré le 17 octobre 2014.

L'équipement ainsi rénové offre des espaces d'accueil et de cérémonies plus grands et plus conviviaux. La qualité du service rendu s'en trouve nettement améliorée. La mise aux normes de la ligne de filtration permet de répondre aux critères environnementaux européens.

2. Analyse quantitative : données sur la crémation

Sur le site de Besançon, le nombre de crémations opérées en 2014 est de 658, soit une baisse de 4,08 % par rapport à 2013.

Cette baisse ne s'inscrit pas dans les tendances nationales qui restent à la hausse, et ce chiffre est en-deçà des prévisions estimées lors de la signature du contrat de DSP. La non-atteinte des objectifs initiaux peut s'expliquer par deux éléments :

- L'importance des travaux de rénovation et réhabilitation qui se sont poursuivis sur le début de l'année 2014 : le crématorium de Besançon a été entièrement rénové et mis aux normes. Le chantier a duré presque deux ans.
- Une concurrence très renforcée du crématorium d'Avanne-Aveney. En effet, la Société OGF a acquis, au 1^{er} janvier 2014, la totalité des titres de la Société Pompes Funèbres d'Avanne, qui était le délégataire. OGF a donc repris à son compte le contrat. Les Pompes Funèbres Générales restent l'opérateur majeur sur le territoire, et conseillent sans doute à leur clientèle de se tourner vers Avanne, géré par une société du même groupe.

Atrium confirme cependant son intérêt et sa volonté au niveau national de devenir un acteur sur les métiers de la crémation : ainsi en 2014, appuyée par le groupe SAUR, la Société a inauguré trois nouveaux sites en France (Atrium gère désormais 10 sites). La non-atteinte des objectifs initiaux de Besançon ne remet pas en cause la poursuite de l'activité.

L'ouverture fin 2014 d'un nouveau site de crémation à Dole pourrait également aggraver la situation concurrentielle du crématorium de Besançon. La Franche-Comté (cf. ci-dessous chapitre 2.2) dispose à elle seule désormais de 5 sites.

2.1. La crémation à Besançon

La répartition des 658 crémations réalisées en 2014 est la suivante : 615 crémations adultes, 6 crémations d'enfants, 13 crémations de restes mortels, 18 crémations de pièces anatomiques et 6 crémations de personnes dépourvues de ressources suffisantes.

Le niveau mensuel d'activité se stabilise.

Evolution du nombre mensuel de crémations - Années 2010 - 2014

Mois	2010	2011	2012	2013	2014	Ecart 2014/2013	
Janvier	90	77	63	74	66	- 8	- 10,81 %
Février	82	68	69	62	52	- 10	- 16,13 %
Mars	61	81	90	82	54	- 28	- 34,14 %
Avril	51	56	52	67	58	- 9	- 13,43 %
Mai	47	66	69	64	42	- 22	- 34,37 %
Juin	53	54	56	63	53	- 10	- 15,87 %
Juillet	56	53	72	0	60	60	100,00 %
Août	50	63	76	48	46	- 2	- 4,16 %
Septembre	64	59	64	53	31	- 22	- 41,50 %
Octobre	64	56	60	57	66	9	15,78 %
Novembre	66	50	66	52	60	8	15,38 %
Décembre	66	74	59	64	70	6	9,37 %
TOTAL	750	757	796	686	658	- 28	- 4,08 %

Les crémations proviennent d'opérateurs funéraires situés pour 47 % dans le département du Doubs, 33 % de la Haute-Saône, 20 % du Jura.

Répartition des crémations par entreprise funéraire et origine géographique

Entreprises	CP	Villes	Total 2013	Total 2014	Ecart 2014/2013	
OGF	25000	Besançon	313	228	- 85	- 27,15 %
PF Bisontines	25000	Besançon	26	31	5	19,23 %
PF Roc Eclerc	25000	Besançon	-	55	55	
<i>Sous-Total entreprises de Besançon</i>			339	314	- 25	- 7,37 %
PF Municipales	25300	Pontarlier	50	35	- 15	- 30,00 %
PF Grosso	25500	Morteau	22	16	- 6	- 27,27 %
PF Cuche	25360	Baume-les-Dames	23	26	3	13,04 %
PF Roussel	25430	Sancey-le-Grand	-	15		
PF Picard	70000	Echenoz	26	28	2	7,69 %
	70120	Combeaufontaine				
PF Jeanmougin	70000	Vesoul	44	52	8	18,18 %
PF Broggi de Sequanie	70160	Amance	13	14	1	7,69 %
	70170	Port / Saône				
PF Richardet	39600	Port Lesney	-	18	18	
<i>Sous-Total entreprises hors Besançon</i>			178	204	- 26	14,60 %
Total			517 (chiffres 2013 : 686 avec d'autres sociétés)	518 (chiffres 2014 : 658 avec d'autres sociétés)		

2.2. La crémation dans la région

Depuis 2007, six crématoriums sont en service dans la région Bourgogne-Franche-Comté. Un septième a été ouvert à Dole fin 2014.

Ils réalisent en 2014 un total de 6 626 crémations. L'activité se répartit de la façon suivante :

Activité réalisée par les crématoriums - Années 2010 à 2014

Crématoriums	2010	2011	2012	2013	2014
Hors Besançon					
Avanne	618	727	798	861	1 083
Dijon	1 760	1 707	2 029	1 871	1 803
Dole	Ouverture le 05/12/2014				22
Chalon /Saône	316	890	796	930	876
Lons-le-Saunier	647	812	738	860	821
Héricourt	1 292	1 404	1 319	1 352	1 363
Total	4 633	5 540	5 680	5 874	5 968
Variation en nombre	- 281	907	140	194	94
Variation en %	- 5,72 %	19,58 %	2,53 %	3,42 %	1,6 %
Besançon					
Besançon	750	757	796	686	658
Variation en nombre	- 24	7	39	- 110	- 28
Variation en %	- 3,10 %	0,93 %	5,15 %	- 13,82 %	- 4,08 %
Total					
TOTAL	5 383	6 297	6 476	6 560	6 626
Variation en nombre	- 305	914	179	84	66
Variation en %	- 5,36 %	16,98 %	2,84 %	1,30 %	1,006 %

Si l'augmentation du nombre global de crémations pour la région Bourgogne Franche-Comté semble se stabiliser avec + 1,30 % entre 2012 et 2013 et + 1 % entre 2013 et 2014, les évolutions d'un site à l'autre prennent des proportions diverses : ainsi Avanne-Aveney voit son activité s'accroître de 25 % entre 2013 et 2014, Héricourt se maintient, et quatre sites voient leur activité diminuer.

Ce constat confirme que la concurrence, plus que le développement du secteur de la crémation dans notre région en 2014, est responsable des évolutions de l'activité de chacun des sites.

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 deux agents : un chef de site et un agent funéraire. Ces 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 et d'arrêt maladie.

Le chef du site et l'agent funéraire ont une habilitation d'assistant funéraire de niveau IV.

Le chef de site a suivi une formation «habilitation électrique 2» (BO HO BS BE manœuvre).

L'agent funéraire a suivi une formation «recyclage SST» (Sauveteur Secouriste du Travail).

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,
- 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.

Ces horaires correspondent aux exigences de service public qui avaient été définies dans le contrat de DSP.

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 2013 pour l'année civile 2014. L'augmentation annuelle des tarifs résulte d'un calcul qui s'appuie sur des indices de la profession et qui sont définis dans le contrat de DSP. L'agrandissement du site de Besançon a permis de développer des prestations complémentaires aux cérémonies.

	TARIFS 2013		TARIFS 2014	
	TARIF HT	TARIF TTC	TARIF HT	TARIF TTC
Crémation				
Crémation adulte	414,40 €	495,62 €	420,32 €	504,38 €
Crémation enfant (de 1 à 12 ans)	207,20 €	247,81 €	210,16 €	252,19 €
Crémation très jeune enfant (de 0 à 1 an)	77,70 €	92,93 €	78,81 €	94,57 €
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	414,40 €	495,62 €	420,32 €	504,38 €
Crémation de restes mortels de plus de 5 ans après inhumation	207, 20 €	247,81 €	210,16 €	252,19 €

	TARIFS 2013		TARIFS 2014	
	TARIF HT	TARIF TTC	TARIF HT	TARIF TTC
Crémation des pièces anatomiques : gratuité dans la limite de 18 prestations par an				
Container de 60 kg et 200 l maximum	414,40 €	495,62 €	420,32 €	504,38 €
Container de 30 kg et 100 l maximum	207,20 €	247,81 €	210,16 €	252,19 €
Dispersion des cendres				
Dispersion des cendres, des pièces anatomiques et restes d'exhumation au cimetière	41,44 €	49,56 €	42,03 €	50,44 €
Dispersion des cendres au jardin du souvenir avec un maître de cérémonie	52,64 €	62,96 €	53,39 €	64,07 €
Urne cinéraire				
Urne cinéraire	33,60 €	40,19 €	34,08 €	40,90 €
Conservation des urnes au-delà 1 mois par mois supplémentaire	22,40 €	26,79 €	22,72 €	27,26 €
Location salle de cérémonie				
Location salle + cérémonie simple	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Location salle + cérémonie standard	67,20 €	80,37 €	68,16 €	81,79 €
Location salle + cérémonie personnalisée	134,40 €	160,74 €	136,32 €	163,58 €
Location salle + cérémonie (en l'absence de crémation)	89,60 €	107,15 €	90,88 €	106,06 €
Espace de convivialité et de retrouvailles	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Enregistrement et envoi CD				
Enregistrement et envoi CD cérémonie	33,60 €	40,19 €	34,08 €	40,90 €
Enregistrement et envoi CD présentation à la flamme	16,80 €	20,09 €	17,04 €	20,45 €

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 51 questionnaires envoyés, 10 ont été retournés dont : 80 % très satisfaits, 20 % satisfaits.

Atrium a participé, le samedi 25 octobre 2014, à la cérémonie de la mémoire avec le grand public, ce rendez-vous étant organisé par l'Association Crématiste 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

Jusqu'à la fin des travaux (cf. rapport technique), la continuité du service a été assurée :

- Les travaux bruyants étaient stoppés pendant les cérémonies et les recueils,
- L'emprise du chantier a été limitée,
- Des «brises-vue» avaient 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.

3.5. Rapport technique

Maintenance

Deux révisions complètes du four ont eu lieu du 27 au 30 janvier 2014 et du 29 au 30 septembre 2014.

Deux autres interventions ont eu lieu pour la mise en sécurité du brûleur foyer (le 18 juillet 2014) et le nettoyage des rails et des galets sur le chariot, avec dégrippage des roulements et des rails (le 5 septembre 2014).

Investissements

Le niveau des investissements consacrés en 2013 et 2014 à la rénovation du site est de l'ordre de 1 million d'euros.

4. Les comptes de la délégation

La gestion et l'exploitation du crématorium sont confiées à la société ATRIUM, filiale à 100 % du groupe SAUR, lui-même filiale de la société HIME.

Les états financiers d'ATRIUM sont arrêtés au 31 décembre 2014 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, réels ou calculés par péréquation.

4.1. Situation financière 2014

Société ATRIUM

Chiffres clés ATRIUM

En K€	2014	2013	2012
Actif immobilisé	11 043	8 373	3 139
Résultat net	- 10	+ 136	+ 38
Chiffre d'affaires	4 064	1 560	1 286
Fonds propres	- 96	- 86	- 222

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. La Société est portée par le groupe SAUR auprès de qui elle finance ses investissements.

L'augmentation des actifs immobilisés entre 2013 et 2014 et la multiplication par 2,6 du chiffre d'affaires traduisent le développement de l'activité (construction et exploitation de nouveaux sites, nouveau contrats de délégation).

Concession de Besançon

Chiffres clés-Besançon

En K€	2014	2013	2012
Résultat net	- 34,7	2	37,9
Chiffre d'affaires	269,4	279,5	302,8
Nombre de crémations	658	686	796

Le nombre de crémation diminue de 4,08 %, et le chiffre d'affaires lié diminue de 3,61 %. La hausse conventionnelle des tarifs (+ 1,44 % pour les crémations adultes majoritaires), permet de limiter la baisse du chiffre d'affaires qui résulterait arithmétiquement de celle du nombre des crémations.

Les principaux postes de charge sont la masse salariale (stable avec 100 K€ soit 33 % du total des charges), l'énergie (30 K€ soit 10 % du total) et la sous-traitance (30 K€ soit 10 % du total). Il n'y pas eu de travaux de sous-traitance majeurs en 2014.

L'année 2014 voit apparaître les frais financiers (+ 30 K€) et les premiers amortissements liés aux travaux (29 K€). Le volume des amortissements produira son effet en année pleine en 2015.

Les charges intègrent également la redevance versée à la Ville de Besançon pour 22 K€.

Depuis 2012, les chiffres clés réels sont inférieurs aux données budgétaires prévues à la signature du contrat, mais ceci est sans conséquence financière pour la Ville puisque le contrat est conclu aux risques du délégataire. Le Groupe SAUR s'est porté garant de sa filiale.

4.2. Liens financiers et juridiques avec la Ville

La Société ATRIUM a versé 22 K€ à la Ville de Besançon au titre d'une redevance calculée conformément aux dispositions prévues dans la convention.

Conformément aux dispositions du contrat, la Ville de Besançon a payé à ATRIUM des prestations de crémation après exhumation administratives.

Parallèlement aux travaux menés par ATRIUM, la Ville a réalisé quelques investissements sur le site, notamment sur les réseaux d'eau et assainissement.

Conclusion : La qualité du service rendu est appréciée, et la Société ATRIUM a respecté ses engagements en matière de rénovation et mises aux normes. Par contre, ATRIUM peine à atteindre un équilibre économique sur le site de Besançon, et la concurrence s'est fortement renforcée.

Proposition

Le Conseil Municipal est invité à prendre acte du présent rapport relatif à l'exploitation du Crématorium par la Société ATRIUM dans le cadre de la Délégation de Service Public confiée par la Ville de Besançon à cette société.

«**M. LE MAIRE** : Les points suivants n'entraînent pas de vote mais si vous posez des questions les Adjoints concernés y répondront.

Y a-t-il des remarques ? On ne vote pas Monsieur ACARD, ne vous abstenes pas, on ne vote pas !».

Après en avoir délibéré, sur avis favorable unanime de la Commission de Contrôle Financier et sur avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux, le Conseil Municipal a pris acte de ce rapport d'activité 2014.

Récépissé préfectoral du 9 novembre 2015.