

Envoyé en préfecture le 12/07/2023

Reçu en préfecture le 12/07/2023

Publié le

ID : 045-244500203-20230627-23_175BIS-DE



CREMATORIUM INTERCOMMUNAL DE L'AGGLOMERATION MONTARGOISE ET RIVES DU LOING

Rapport Annuel du Délégué 2022



CRÉMATORIUMS
DE FRANCE

Table des matières

1.	PREAMBULE	3
1.1.	PRESENTATION	3
2.	ACTIVITE DE L'ANNEE	4
2.1	PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	4
2.2	EVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE	6
2.3	LA CREMATION EN REGION CENTRE-VAL DE LOIRE	7
2.4	VOLUMES DES PRESTATIONS REALISEES AU CREMATORIUM EN 2022	8
2.5	EVOLUTION DE L'ACTIVITE FACE AUX ETABLISSEMENTS VOISINS	11
2.6	MOYENS HUMAINS.....	12
2.6.1.	<i>Qualifications.....</i>	<i>12</i>
2.6.2.	<i>Formations.....</i>	<i>12</i>
3.	LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE	13
3.1	RELATIONS AVEC LES USAGERS	13
3.1.1.	<i>Les certifications</i>	<i>14</i>
3.1.2.	<i>Mesure de la qualité du service rendu</i>	<i>14</i>
3.1.3.	<i>Réclamations, litiges et contentieux</i>	<i>15</i>
3.2	TARIFS PRATIQUES PAR NOTRE ETABLISSEMENT	17
3.2.1	<i>Les clauses de révisions</i>	<i>17</i>
3.2.2	<i>Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués.....</i>	<i>19</i>
3.2.3	<i>Gratuité pour les personnes dépourvues de ressources suffisantes.....</i>	<i>20</i>
3.3	PRINCIPE DE CONTINUTE D'EXPLOITATION	21
3.4	PRINCIPE DE L'EQUILIBRE CONTRACTUEL.....	22
3.4.1	<i>Redevance à verser au délégant (en € HT)</i>	<i>22</i>
3.4.2	<i>Examen des avenants au contrat.....</i>	<i>23</i>
3.5	PRINCIPE DE NEUTRALITE	24
3.6	PRINCIPE DE SAUVEGARDE DE LA LIBERTE DU DELEGANT EN FIN DE CONTRAT	25
3.6.1.	<i>Biens de retour / biens de reprise et biens propres</i>	<i>25</i>
3.6.2.	<i>Liste des engagements</i>	<i>25</i>
3.6.3.	<i>Collecte et retraitement des déchets métalliques</i>	<i>26</i>
3.7	MAINTENANCE ET GER	27
4.	LES COMPTES.....	28
4.1	COMPTE DE RESULTAT DE L'ETABLISSEMENT	28
4.1.1.	<i>Details des recettes de l'année 2022</i>	<i>28</i>
4.1.2.	<i>Compte de résultat complet.....</i>	<i>29</i>
4.2	COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS	32
5.	CONCLUSIONS & PERSPECTIVES	33

1. Préambule

1.1. Présentation

L'Agglomération Montargoise et Rives du Loing a confié l'exploitation du Crématorium intercommunal à Crématoriums de France (« SCF » dans la suite de ce rapport) par contrat d'affermage à compter du 1^{er} janvier 2017 et pour une durée totale de 10 ans, soit jusqu'au 31 décembre 2026.

Le présent rapport relatif à l'exercice 2022 a pour but de vous présenter en détail l'activité de votre crématorium en 2022, les principaux faits marquants de l'exercice qui vient de s'achever ainsi que les principaux indicateurs économiques qui y sont relatifs.

Comme vous pourrez le lire plus bas, cette année a été marquée par :

- Un volume des **crémations en baisse** par rapport à l'exercice précédent à la suite de l'ouverture de Gien. En effet, l'activité 2021 de votre crématorium avait été amoindrie en raison de sa fermeture pendant un mois afin de procéder à la maintenance de l'appareil de crémation. En 2022, nous constatons une stabilité des volumes de crémation : cela signifie donc que les volumes sont en baisse par rapport à une année complète d'activité malgré les efforts de notre équipe pour poursuivre sa politique de fidélisation des opérateurs funéraires existants et attirer de nouveaux professionnels ;
- Un **niveau de satisfaction très élevé (9,2/10)** mesuré grâce à notre dispositif permettant de recueillir les remarques des familles ;
- Et enfin des projets de crématoriums à proximité (notamment Montereau-Fault-Yonne, Romilly-sur-Seine et Sens) qui vont également venir amoindrir l'activité et le chiffre d'affaires de la DSP au cours des prochaines années.

Nous espérons que la lecture de ce rapport vous apportera tous les éléments nécessaires à vous assurer des efforts engagés par Crématoriums de France pour conduire, avec tout le professionnalisme requis, cette mission de service public que vous nous avez confiée.

2. Activité de l'année

2.1 Présentation de l'établissement

L'équipement dont nous assurons la gestion est situé sur la commune d'Amilly dans l'enceinte du cimetière intercommunal. L'établissement est doté d'un environnement offrant un cadre privilégié et propice au recueillement.

Il est équipé d'un appareil de crémation ATI CR2000XXL, installé au cours de l'exercice 2017 par Crématoriums de France comme prévu lors de la signature du contrat de DSP, adossé à une ligne de filtration opérationnelle depuis le 26 janvier 2018.

Les descriptions qui suivent reprennent les éléments du contrat de délégation de service public.

Description des locaux et des équipements

Le crématorium, d'une surface totale de 546,94 m², comprend :

Partie publique

- Un hall d'accueil
- Un bureau de direction
- Une salle de cérémonie
- Une salle d'accueil des familles, de remise de l'urne et de visualisation
- Un condouloir
- Un salon des retrouvailles
- Des sanitaires publics

Partie administrative et technique

- Une salle d'introduction
- Une salle technique avec un appareil de crémation
- Une salle de conservation des urnes
- Un local chaufferie
- Des vestiaires pour le personnel
- Des sanitaires avec douche pour le personnel du crématorium
- Un réfectoire réservé au personnel

Il dispose également d'un parking de 50 places, commun au parking du cimetière, et d'un site cinéraire dont la gestion et l'exploitation sont assurées par le délégataire (voir article 22.4 du contrat de DSP).

Habilitation

L'habilitation pour la gestion et l'utilisation du crématorium a été délivrée à Crématoriums de France par arrêté du préfet du département du Loiret le 29 décembre 2016 sous le numéro 16 45 008 pour une durée de six ans, soit jusqu'au 28 décembre 2022.

Une nouvelle habilitation a été délivrée par arrêté du préfet du département du Loiret le 17 novembre 2022 sous le numéro 22-45-0109, pour une durée de cinq ans, soit jusqu'au 30 décembre 2027.

Suivi de la conformité

Au cours de cet exercice, toutes les mesures obligatoires relatives à la conformité de votre équipement ont été réalisées dans les temps. SCF s'appuie pour cela sur **l'expertise du service qualité de Funecap Groupe**, sa maison-mère, qui se tient en permanence au fait des nombreuses et régulières évolutions réglementaires, et de plus en plus restrictives compte tenu de la sensibilité liée à cet ERP (Établissement Recevant du Public) particulier. SCF a réalisé dans le cadre du plan groupe de Prévention et Gestion des Risques les missions suivantes :

- 27 juin 2022 : le contrôle périodique des portes et portails ;
- 19 mai 2022 la vérification périodique annuelle des appareils de levage (table d'introduction) ;
- 10 juin 2022 : la vérification périodique annuelle des installations électriques ;
- 5 août 2022 : la vérification périodique annuelle des installations de gaz ;
- 27 juin 2022 : la vérification périodique annuelle des moyens de secours incendie ;
- En juillet 2022 : la vérification périodique annuelle des extincteurs.

Tous ces contrôles ont conclu à la conformité des installations existantes.

Références des règlements intérieurs

Le règlement intérieur en vigueur au crématorium est affiché dans l'établissement et à la disposition du public.

Rappel des horaires d'ouverture

Le crématorium est ouvert 6 jours sur 7, du lundi au samedi, sur le mode de fonctionnement suivant :

- Du lundi au vendredi : 9h00-12h00 et 14h00-17h00
- Sur réservation du lundi au vendredi :
 - de 8h00 à 9h00
 - de 12h00 à 14h00
 - de 17h00 à 19h00

Une permanence téléphonique est assurée 7 jours sur 7 depuis le numéro du standard du crématorium par le personnel de l'établissement, les appels reçus entre 21h30 et 7h30 sont redirigés vers un répondeur téléphonique. Le personnel de l'établissement traite les messages dès l'ouverture. Cette mobilisation permet d'assurer la plus grande réactivité face aux demandes des opérateurs funéraires.

2.2 Evolution de la crémation en France

Les données nationales 2022 ne seront disponibles qu'à compter du dernier trimestre 2023. Nous vous présentons ainsi les statistiques 2021, dernières données publiées à ce jour par la Fédération Française de Crémation.

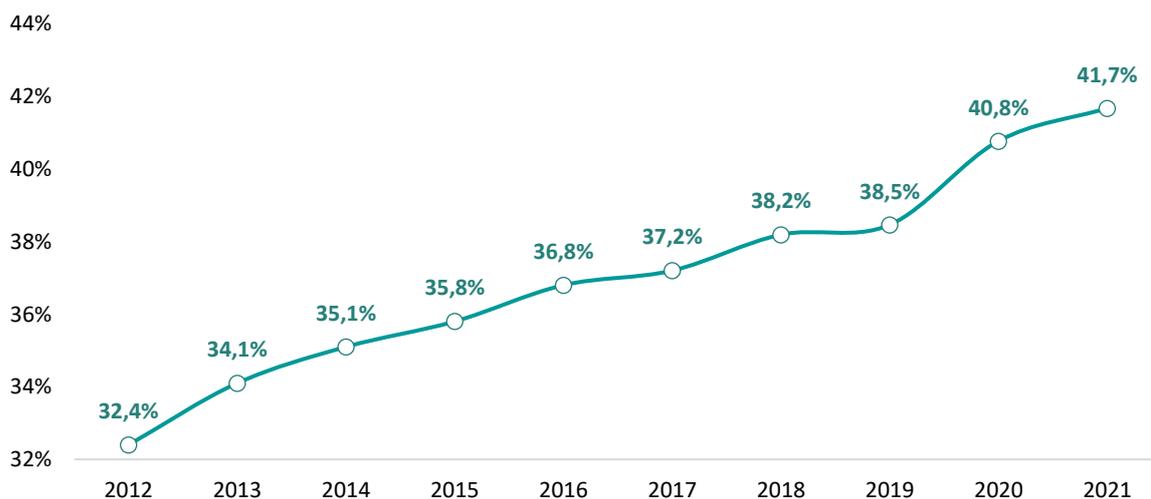
L'année 2021 en France (derniers chiffres disponibles) :

- 209 crématoriums en service
- 268 050 crémations réalisées
- 41,7% de taux de crémation

En 2021, le nombre de crémations réalisées en France a augmenté de 0,51% par rapport à l'année 2020 alors que le nombre de décès a baissé de -1,7% sur cette même période, traduisant un développement de la pratique de la crémation. Le choix de la crémation est disparate selon les régions : dans certaines d'entre elles, 30% des obsèques donnent lieu à une crémation alors que pour d'autres (généralement plus urbanisées), la crémation représente plus de 60% des obsèques.

Evolution de la crémation en France										
Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Taux de c	32,4%	34,1%	35,1%	35,8%	36,8%	37,2%	38,2%	38,5%	40,8%	41,7%

Evolution de la crémation en France



2.3 La crémation en région Centre-Val de Loire

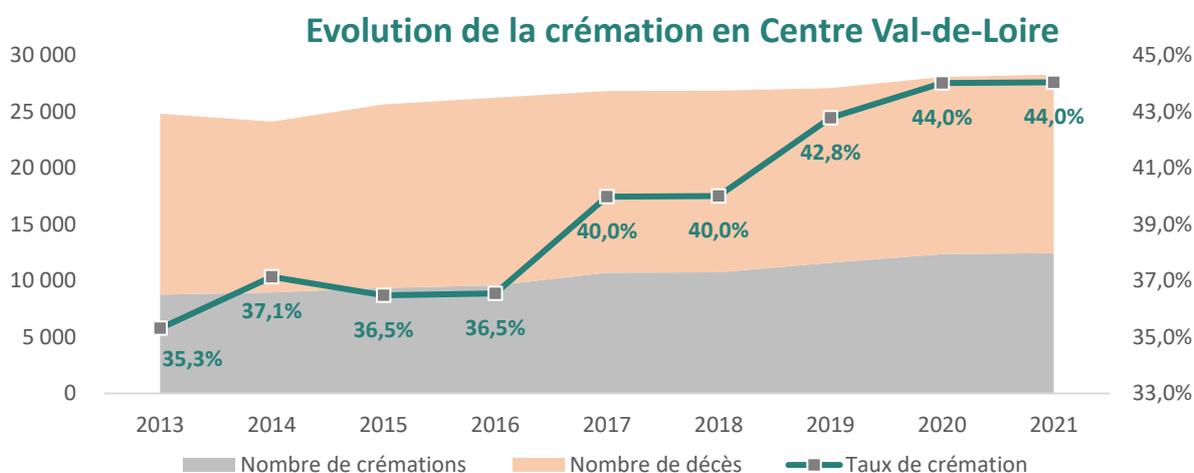
La crémation en Centre Val-de-Loire en 2021 :

- 12 crématoriums en activité
- 12.458 crémations réalisées
- 44 % de taux de crémation

Le nombre de crémations réalisées en Centre-Val-de-Loire a augmenté de 0,7% en 2021 par rapport à 2020.

Le taux de crémation reste quant à lui stable sur cette même période (44%) et demeure supérieur au taux national.

Evolution de la crémation en Centre Val-de-Loire									
Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de décès	24 830	24 133	25 653	26 237	26 827	26 861	27 100	28 097	28 285
Variation N/N-1		-2,8%	6,3%	2,3%	2,2%	0,1%	0,9%	3,7%	0,7%
Nombre de crémations	8 768	8 963	9 358	9 589	10 728	10 745	11 595	12 368	12 458
Variation N/N-1		2,2%	4,4%	2,5%	11,9%	0,2%	7,9%	6,7%	0,7%
Taux de crémation	35,3%	37,1%	36,5%	36,5%	40,0%	40,0%	42,8%	44,0%	44,0%
Nombre de décès hors crémations	16 062	15 170	16 295	16 648	16 099	16 116	15 505	15 729	15 827



Liste des crématoriums de la région Centre Val-de-Loire : Amilly, Blois, Bourges, Châteauroux, Gien, Mainvilliers, Sarran, Pierres, Savigny-en-Véron, Tours, Vernouillet et Theillay.

2.4 Volumes des prestations réalisées au crématorium en 2022

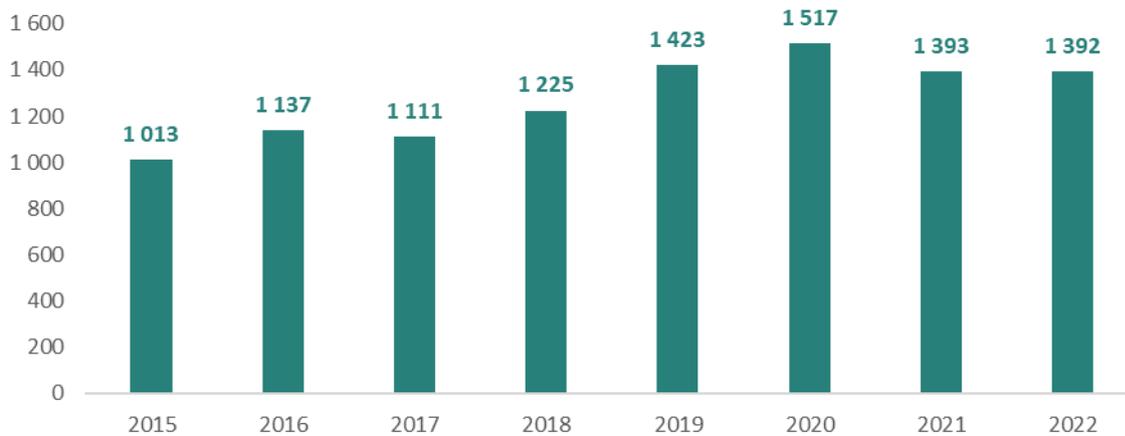
Le nombre de crémations est resté stable entre 2021 et 2022 (de 1.393 à 1.392, soit **-0,1%**).

La quasi-totalité des crémations sont désormais accompagnées par l'organisation d'une cérémonie personnalisée : **97,8% des crémations en 2022 donnent lieu à l'organisation d'une cérémonie personnalisée au sein du crématorium, préparée en amont avec les familles et assurée par les maîtres de cérémonie du crématorium**, témoignant de la parfaite correspondance de ce modèle de cérémonies personnalisées aux demandes des familles et aux évolutions sociétales.

Nombre de crémations et autres prestations	2021	2022
Crémation adulte	1 377	1 361
Crémation enfant de 1 à 12 ans	0	1
Crémation enfant de moins de 1 an	4	10
Crémation personne dépourvue de ressources suffisantes	0	0
Crémation d'exhumation d'un corps inhumé depuis moins de 5 ans	2	1
Crémation d'exhumation d'un corps inhumé depuis plus de 5 ans	9	17
Crémation d'exhumation administrative	1	2
Total des crémations estampillées	1 393	1 392
Mise à disposition de la salle de recueillement et accompagnement dans le cadre d'une crémation	1 374	1 362
Mise à disposition de la salle de recueillement et accompagnement dans le cadre d'une inhumation	0	1
Location salle de retrouvailles	12	39
Conservation de l'urne au crématorium (au-delà de 4 mois)	0	0
Fourniture d'une urne standard	0	2
Crémation de pièces anatomiques : petit conteneur (10Kg et 50L max)	15	21
Crémation de pièces anatomiques : moyen conteneur (30Kg et 100L max)	0	0
Crémation de pièces anatomiques : grand conteneur (60Kg et 200L max)	0	0
Dispersion site cinéraire	181	164
Plaque de columbarium	0	2
Plaque espace de dispersion	65	73

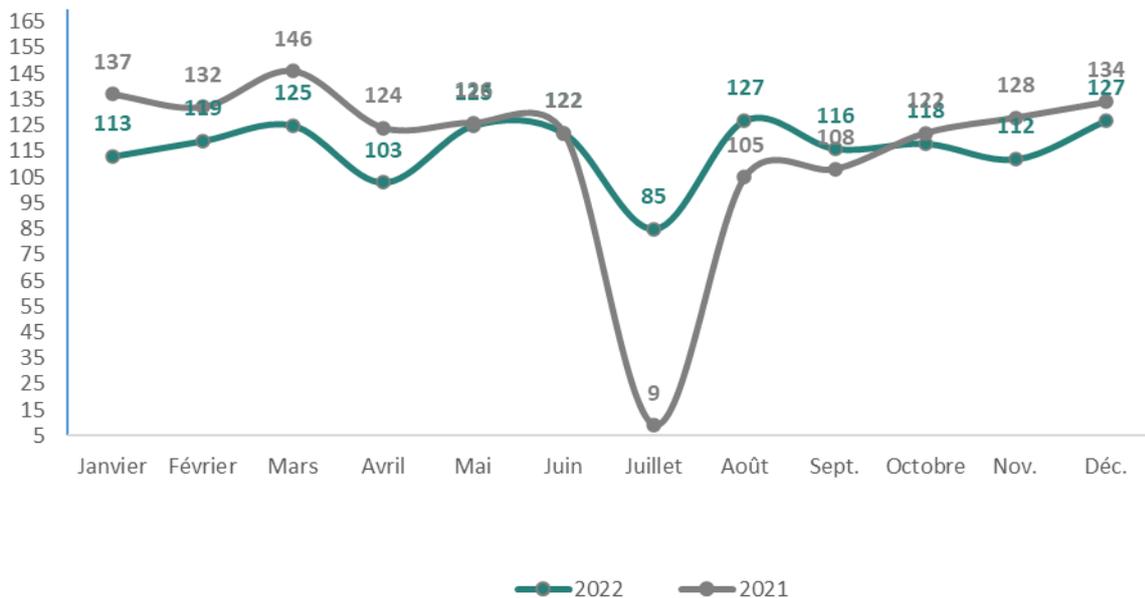


Evolution de l'activité du crématorium (crémations estampillées)



L'activité du crématorium est en augmentation depuis le début de la DSP (+5% de crémations par an en moyenne depuis 2015). L'année 2021 avait été marquée par la fermeture programmée du crématorium pendant 4 semaines au mois de juillet pour des opérations d'entretien indispensables menées sur l'appareil de crémation (rebriquetage total de l'appareil de crémation) entraînant une perte de 100 crémations environ.

Evolution activité mensuelle



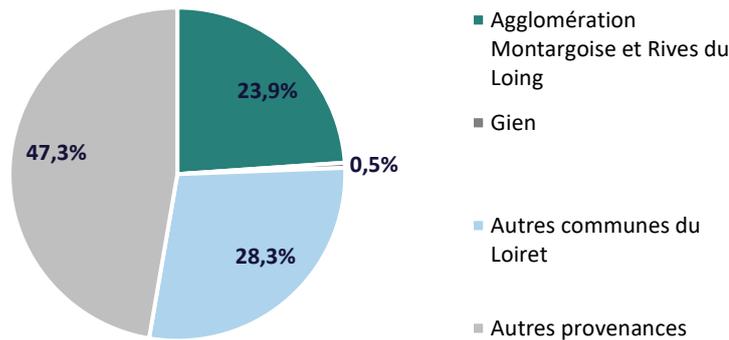
Evolution activité mensuelle												
Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Nov.	Déc.
2020	127	117	125	169	140	119	110	101	136	112	125	136
2021	137	132	146	124	126	122	9	105	108	122	128	134
2022	113	119	125	103	125	122	85	127	116	118	112	127
2022 vs 2021	-17,5%	-9,8%	-14,4%	-16,9%	-0,8%	0,0%	844,4%	21,0%	7,4%	-3,3%	-12,5%	-5,2%

Provenance des crémations

La présence du Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise explique les statistiques reflétant davantage de défunts décédés au sein de l'Agglomération (33%) que de défunts résidant effectivement dans l'agglomération (23,9%).

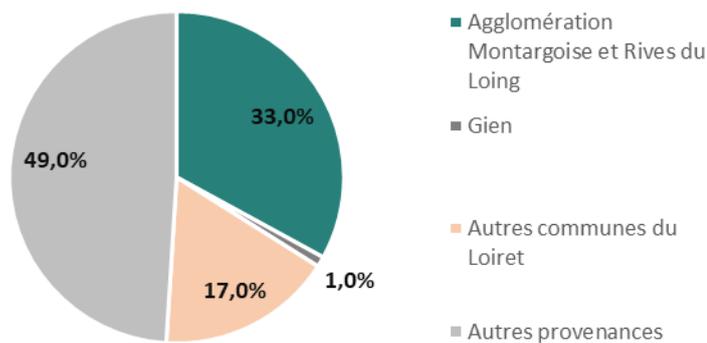
Provenance des crémations en 2022

Selon le lieu de résidence des défunts



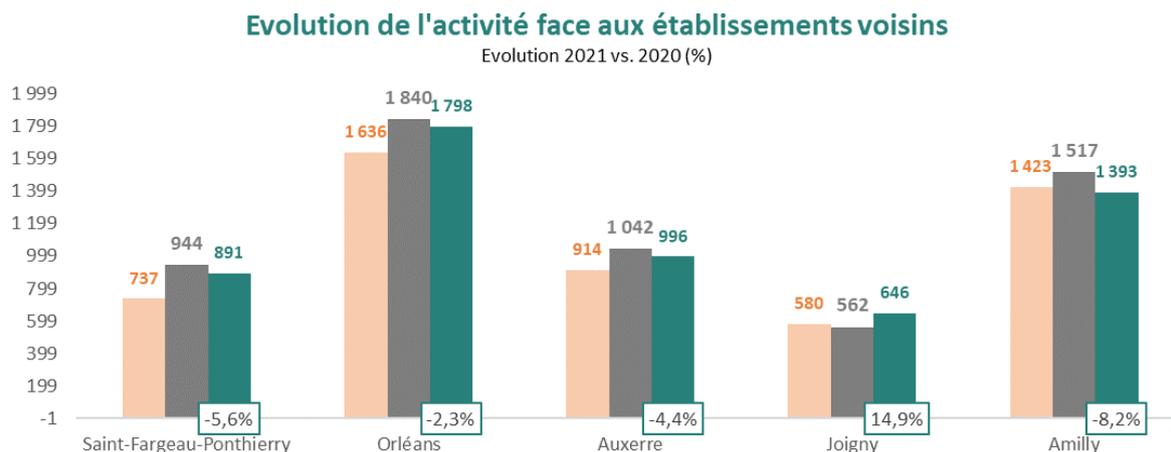
Provenance des crémations en 2022

Selon le lieu de décès des défunts



2.5 Evolution de l'activité face aux établissements voisins

L'évolution de l'activité face aux établissements voisins sur la période 2019-2021 est présentée ci-dessous (Crématoriums de France est également gestionnaire du crématorium d'Auxerre). Pour rappel, les données de l'activité 2022 des autres établissements voisins ne sont officiellement disponibles qu'à partir de septembre 2023. Ne sont donc présentés ici que les chiffres 2021 (source : Fédération Française de Crémation).



Le crématorium de la ville de **Gien** (situé à 30 minutes de votre crématorium) a été mis en service le 22 novembre 2021 : ses statistiques d'activité ne sont donc pas encore disponibles, expliquant son absence du tableau ci-dessus. Toutefois, le volume des crémations est en baisse par rapport à l'exercice précédent à la suite de l'ouverture de Gien. En effet, l'activité 2021 de votre crématorium avait été amoindrie en raison de sa fermeture pendant un mois afin de procéder à la maintenance de l'appareil de crémation. En 2022, nous constatons une stabilité des volumes de crémation : cela signifie donc que les volumes sont en baisse par rapport à une année complète d'activité. Les opérateurs funéraires, pour des raisons de proximité géographique, privilégient ainsi le crématorium de Gien.

Par ailleurs, deux nouveaux établissements situés à proximité devraient ouvrir au cours de ces prochaines années :

- Celui de Romilly-sur-Seine : la procédure de DSP a été lancée en 2020 et le Conseil Municipal du 13 mars 2021 a désigné le délégataire. Le crématorium devrait voir le jour en octobre 2024. L'impact devrait être faible compte tenu de la distance.
- Celui de Montereau-Fault-Yonne : la DSP a été attribuée en 2021 et la mise en service est prévue pour septembre 2023. A noter que nous assurerons la gestion de ce crématorium.

Enfin, plusieurs projets de crématoriums sont encore à l'étude :

- Celui de l'agglomération de Sens : l'appel d'offres pour la construction et l'exploitation d'un crématorium a relancé début 2023.
- Celui de Lavau : le crématorium devrait ouvrir courant 2024.
-

Ces crématoriums amoindriront certainement l'activité de votre établissement à compter de leur mise en service.

2.6 Moyens humains

En 2022, l'équipe du crématorium était constituée de 5 salariés. A la suite du départ en retraite de Nadine LANDON fin 2022, une nouvelle Assistante Funéraire, Madame Mélanie LEJUSTE, a rejoint l'équipe du crématorium.

Nom	Prénom	Intitulé de poste	Niveau	Date d'ancienneté	Date de départ de la société
MEUNIER	Christophe	Directeur(trice) d'Etablissement	6.1	08/07/2013	n.a
LANDON	Nadine	Assistant(e) Funéraire	3.1	03/01/1995	31/12/2022
MESSINA	Aurélié	Assistant(e) Funéraire	3.1	16/11/2020	n.a
CLOIX	Sandrine	Assistant(e) funéraire	3.1	02/11/2021	n.a
LEJUSTE	Mélanie	Assistant(e) funéraire	3.2	01/12/2022	n.a

2.6.1. Qualifications

Monsieur Christophe MEUNIER est titulaire du diplôme de conseiller funéraire (niveau 4) et de responsable d'agence (niveau 6). Aurélié MESSINA, Sandrine CLOIX et Mélanie LEJUSTE sont titulaires du diplôme de conseiller funéraire (niveau 4).

2.6.2. Formations

Tous les salariés de Crématoriums de France bénéficient d'une ou plusieurs formations par an leur permettant (i) de développer leurs compétences et (ii) de se maintenir au niveau des exigences réglementaires, notamment en termes de sécurité, compte tenu de la sensibilité de cet Etablissement Recevant du Public (ERP).

Le service RH du siège de La Société des Crématoriums de France, soutenu par le service RH de Funecap Groupe, organise régulièrement des sessions de formation pour les salariés du crématorium.

En 2022, les salariés du crématorium ont suivi les formations suivantes :

- Christophe MEUNIER :
 - Formation « Prévention Incendie EPI » le 8 avril 2022.
- Aurélié MESSINA :
 - Formation « Appareil de crémation » le 17 mars 2022 ;
 - Formation « Gestes et Postures » le 7 avril 2022 ;
 - Formation « Prévention Incendie EPI » le 8 avril 2022 ;
 - Formation « Sauveteur Secouriste au Travail » le 20 septembre 2022.
- Sandrine CLOIX :
 - Formation « Appareil de crémation » le 17 mars 2022 ;
 - Formation « Gestes et Postures » le 7 avril 2022 ;
 - Formation « Prévention Incendie EPI » le 8 avril 2022.

3. Conditions d'exécution du service

3.1 Relations avec les usagers

En tant que gestionnaire de crématorium, les interlocuteurs de SCF sont multiples :

- Au premier rang d'entre eux figurent **les opérateurs funéraires** qui contactent le crématorium dans le but de réserver un horaire de crémation pour la famille en deuil qu'ils accompagnent dans l'organisation des obsèques. Cette **prise de contact a lieu quelques jours avant les obsèques** et vise dans un premier temps à réserver un temps pour la réalisation de la crémation et, le cas échéant, l'accueil des familles au sein de notre établissement dans le cadre d'une cérémonie (prestation très demandée au sein du crématorium avec plus de 95% de cérémonies) ;
- L'équipe du crématorium entre ensuite directement en relation avec **les familles** : préalablement à l'accueil au sein du crématorium, **la spécificité de Crématoriums de France est en effet de proposer aux familles un accompagnement personnalisé**. Les familles sont contactées quelques jours avant le jour de la crémation afin de recueillir leurs souhaits pour **l'organisation du moment de recueillement et notamment les textes, musiques, photos ou vidéos qu'elles souhaitent voir diffuser pendant la cérémonie** ;
- Contrairement à ce que pratiquent de nombreux acteurs sur le territoire national, et c'est ici la principale spécificité du fonctionnement de Crématoriums de France, le personnel du crématorium assure lui-même les cérémonies. **Notre personnel est ainsi polyvalent et en mesure d'assurer chacune des tâches nécessaires au fonctionnement du crématorium**, allant de la réalisation de l'acte technique de crémation à l'accueil des familles et à l'animation des cérémonies personnalisées ;
- **Cette organisation des cérémonies en interne permet d'assurer aux familles tout le professionnalisme de rigueur dans un moment si particulier et chargé en émotion** : là où certains délégataires (opérateurs indépendants ou groupes de services funéraires) n'assurent pas eux-mêmes les cérémonies et laissent aux opérateurs funéraires le soin de gérer non seulement l'animation des cérémonies mais également leur organisation technique (ordinateurs, câbles, etc.), ne leur permettant pas de maîtriser de façon homogène le niveau de cette prestation délivrée au sein de l'établissement dont ils ont la charge, **l'organisation mise en place par Crématoriums de France permet au contraire d'accueillir les familles avec un standard de qualité élevé et constant**, à la hauteur des attentes fortes des familles en ces circonstances (comme en témoignent les indicateurs de satisfaction client que vous trouverez au paragraphe suivant).

La principale relation avec nos usagers au cours de l'année 2022 a été la suivante :

- Une **Journée d'information** organisée le 1^{er} novembre 2022 pour accueillir les familles, leur faire visiter le crématorium et les informer sur son fonctionnement.

Au cours de cette journée, le personnel du crématorium a accueilli une dizaine de personnes pour visiter le site ou pour un moment de recueillement. Les opérateurs funéraires du secteur ont été également invités à cette journée.

3.1.1. Les certifications

L'accompagnement et la satisfaction des familles a toujours été l'objectif premier de la Société des Crématoriums de France. Pour renforcer cette volonté et optimiser sa démarche d'amélioration continue, la Direction a décidé de créer une Direction Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement (dit « QHSE ») en 2020.

Les principaux objectifs de cette Direction sont :

- Identifier et déployer des bonnes pratiques métier (harmonisation),
- Mesurer, analyser et optimiser la satisfaction des familles (enquête de satisfaction),
- Planifier et réaliser des audits internes,
- Gérer les réclamations clients le cas échéant,
- Déployer des exigences normatives ISO 9001 (management de la Qualité),
- Déployer des exigences normatives ISO 14001 (management de l'Environnement),
- Identifier des axes d'amélioration et structurer nos activités en conséquence.

En 2021, votre crématorium a obtenu la certification qualité ISO 9001 (norme qualité reconnue au niveau national et international). L'objectif de cette certification est de promouvoir et garantir un niveau de qualité optimal pour l'ensemble des parties intéressées (collectivités, familles, opérateurs funéraires). Cette certification porte sur l'ensemble des crématoriums de FUNECAP GROUPE.

Les aspects environnementaux sont également pilotés par la Direction QHSE : pour aller plus loin dans cet engagement, FUNECAP GROUPE a également actuellement la certification ISO 14001 (Management de l'environnement) sur l'ensemble de ses crématoriums en juillet 2022.

Enfin, la certification ISO 50001 dédiée au suivi des enjeux énergétiques est prévue avant 2025.

3.1.2. Mesure de la qualité du service rendu

Sollicitations Familles

Les sollicitations familles parviennent à la Direction QHSE via plusieurs canaux :

- Mails,
- Demandes Web via le site internet de l'établissement concerné,
- Avis « Google My Business » sur la fiche établissement concernée,
- Courriers,
- Retours des enquêtes de satisfaction,
- Remontées terrain.

Le cas échéant, les réclamations suivent un process strict établi par la Direction QHSE et la Direction Générale, et donnent lieu à une réponse à la famille concernée.

Engagement de la satisfaction famille

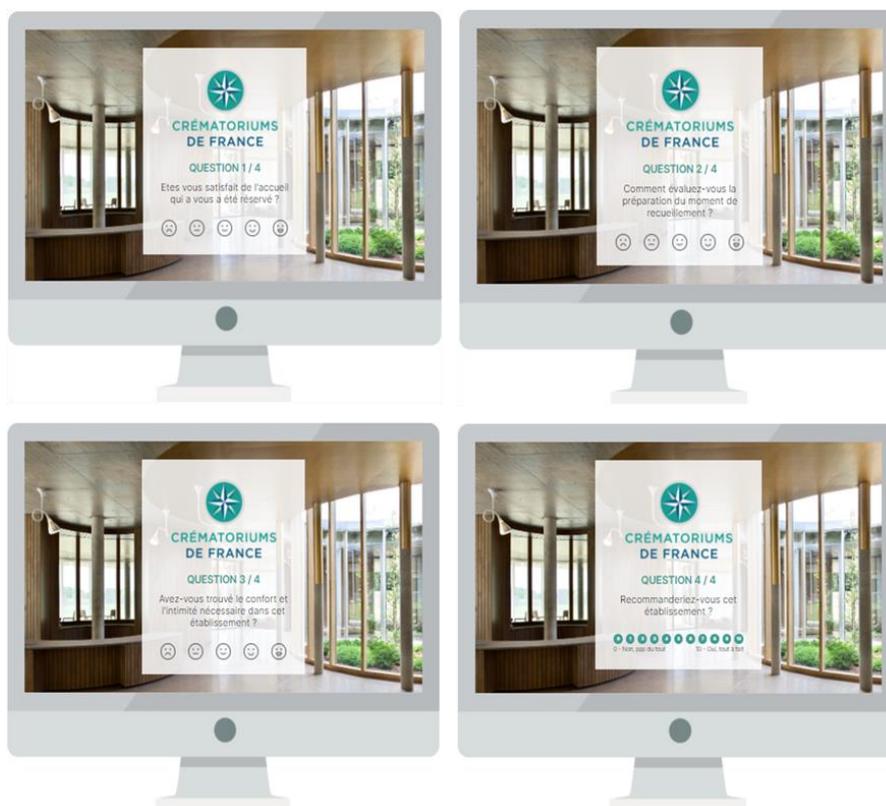
Notre cœur de mission étant la satisfaction de nos familles, SCF s'engage à mesurer celle-ci au travers des outils suivants :

- Les avis « Google My Business » sur la fiche de l'établissement concerné,
- Les enquêtes de satisfaction à l'issue de la cérémonie.

Enquêtes de satisfaction :

Chaque mois, toutes les familles passées par nos établissements reçoivent via un mail ou un sms une enquête destinée à mesurer leur niveau de satisfaction selon des critères préétablis par la Direction QHSE.

Avec une recommandation Globale de 9/10 sur les enquêtes de satisfaction (moyenne calculée sur la base de 2.776 retours de familles), SCF a à cœur de poursuivre l'amélioration continue de sa qualité de service.

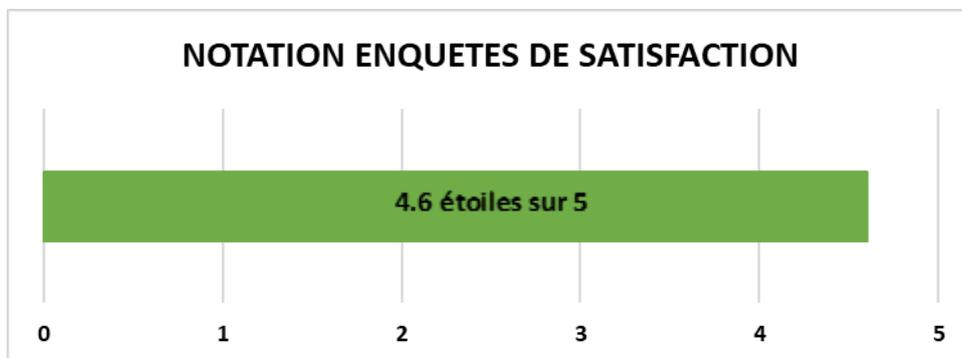


3.1.3. Réclamations, litiges et contentieux

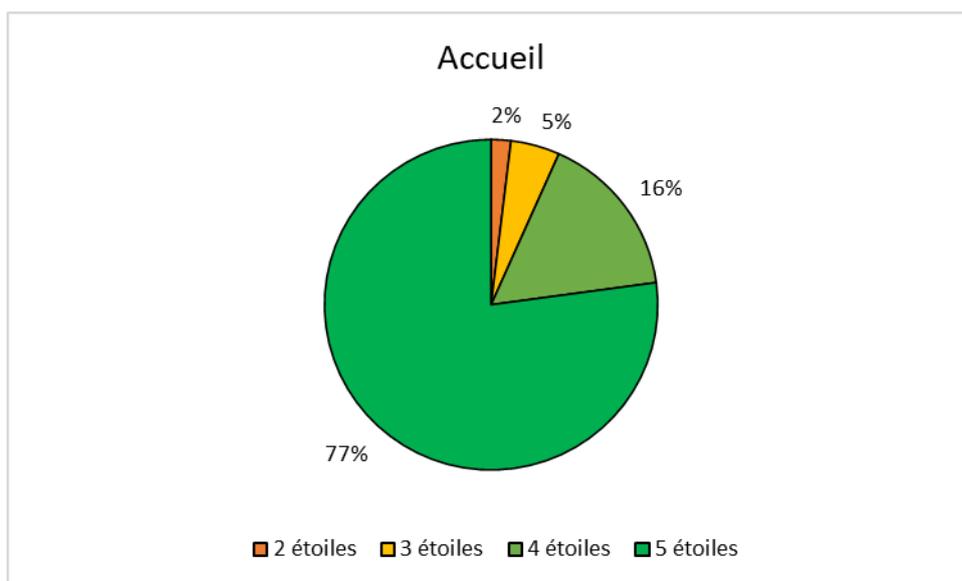
Une seule réclamation a été adressée au crématorium d'Amilly-Montargis en 2022 : 99,92 % des crémations n'ont donc donné lieu à aucune réclamation de familles.

Cette réclamation a été examinée conjointement par le Directeur de l'établissement, son équipe et la Direction QHSE afin de comprendre la raison de l'insatisfaction et répondre à la famille.

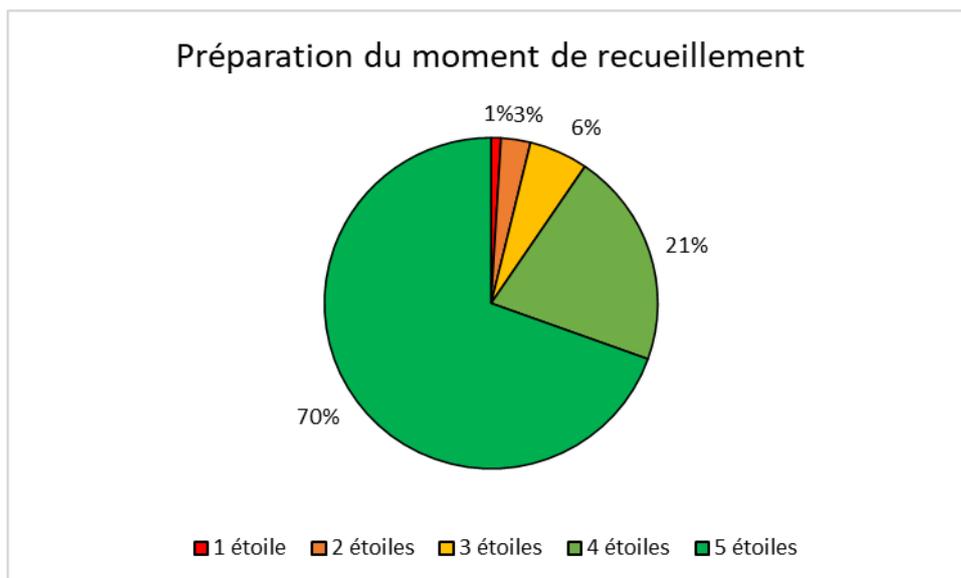
Résultats annuels 2022 fiche Google : 4,9/5
Niveau de recommandation de l'établissement : 9,2/10
Résultats annuels questionnaires de satisfaction : 4,6/5



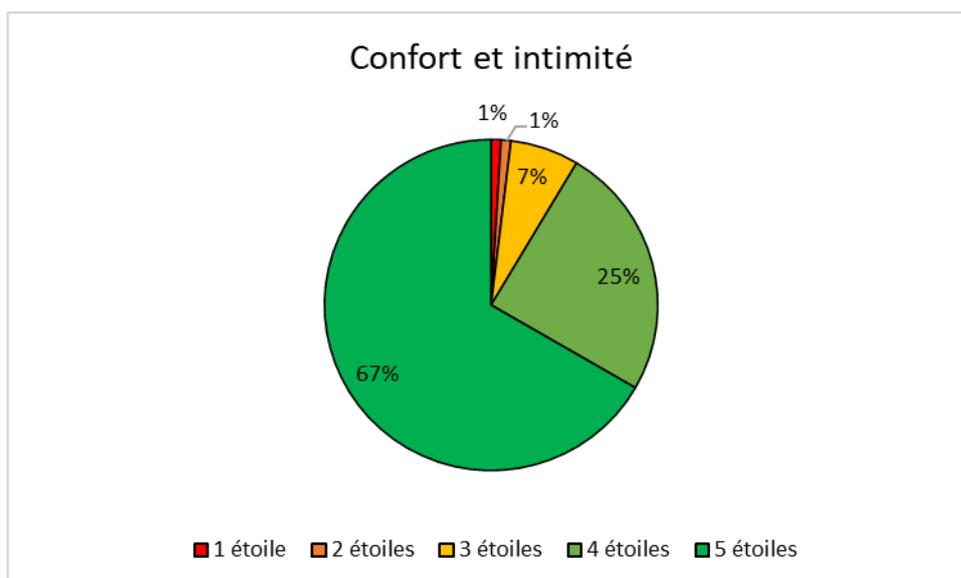
Question N°1 : Etes-vous satisfait de l'accueil qui a vous a été réservé ?



Question N°2 : Comment évaluez-vous la préparation du moment de recueillement ?



Question N°3 : Avez-vous trouvé le confort et l'intimité nécessaire dans cet établissement ?



3.2 Tarifs pratiqués par notre établissement

3.2.1 Les clauses de révisions

La formule de révision des tarifs (définie au contrat de délégation de service public à l'article 44) **qui permet de prendre en compte la hausse mécanique des charges d'exploitation du crématorium due aux évolutions de marché** est la suivante :

$$K1 = 0,25 + 0,46 \frac{ICHT-N}{ICHT-No} + 0,09 \frac{010534844}{010534844o} + 0,17 \frac{FSD1}{FSD1o} + 0,03 \frac{ICC}{ICCo}$$

Où :

Paramètres	Intitulé	Libellé	Code	Valeur de la révision 2022
Gaz (NRG000)	Energie, indice publié par le moniteur		NRG000	113,40
Salaire (ICHT-N)	Indice mensuel du coût horaire du travail révisé – salaires et charges – dans le secteur Services administratifs soutien (NAF rév 2 poste N)	Activités de services administratifs et de soutien	ICHT-N	122,90
Autres charges (FSD)	Indice des frais, services divers		FSD1	137,60
ICC	Indice du coût de la construction		ICC	1822

Conformément au contrat de délégation de service public, les tarifs du crématorium ont donc augmenté de +2,5% à compter du 1^{er} janvier 2022 par rapport à 2021.

3.2.2 Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués

Tarifs du crématorium en € TTC	1 ^{er} janvier 2021	1er janvier 2022
Crémation adulte	540,74	554,68
Crémation enfant de 1 à 12 ans inclus	296,38	304,01
Crémation enfant de moins d'un an	Gratuit	Gratuit
Crémation et fourniture urne ou dispersion des cendres (sur présentation du certificat d'indigence <u>d'une commune de la Communauté d'Agglomération</u>)	Gratuit	Gratuit
Restes exhumés d'un corps inhumé depuis moins de 5 ans	592,74	608,02
Restes exhumés d'un corps inhumé depuis plus de 5 ans	296,38	304,01
Crémations restes mortels à la demande d'une collectivité	889,12	912,02
Conteneurs de 10 kg et 50 litres max.	98,58	101,12
Conteneurs de 30 kg et 100 litres max. (petit modèle)	296,38	304,01
Conteneurs de 60 kg et 200 litres max. (grand modèle)	592,74	608,02
Mise à disposition de la salle de recueillement et accompagnement dans le cadre d'une crémation	Inclus	Inclus
Mise à disposition de la salle de recueillement et accompagnement dans le cadre d'une inhumation	149,75	153,60
Conservation de l'urne au crématorium (forfait mensuel au-delà de 4 mois)	67,38	69,12
Fourniture d'une urne standard (<i>dans le cas exceptionnel où l'urne fournie par l'opérateur funéraire ne serait pas de capacité suffisante pour contenir la totalité des cendres</i>)	Gratuit	Gratuit

Tarifs de l'espace cinéraire en € TTC	1 ^{er} janvier 2021	1 ^{er} janvier 2022
Dispersion des cendres dans l'espace aménagé	74,87	76,80
Case individuelle en sous-sol		
Location pour une durée de 5 ans	249,58	256,01
Location pour une durée de 15 ans	623,94	640,02
Location pour une durée de 30 ans	1 372,67	1 408,04
Location pour une durée de 50 ans	2 246,18	2 304,07
Case en columbarium collectif		
Location pour une durée de 5 ans	499,15	512,02
Location pour une durée de 15 ans	1 247,88	1 280,04
Location pour une durée de 30 ans	2 495,76	2 560,08
Location pour une durée de 50 ans	4 118,00	4 224,13
Plaque de columbarium	124,79	169,25
Plaque espace de dispersion	62,40	128,22

Tarifs "autres prestations" en € TTC	1 ^{er} janvier 2021	1 ^{er} janvier 2022
Mise à disposition de la salle de recueillement et accompagnement dans le cadre d'une inhumation	149,75	153,60
Conservation de l'urne au crématorium (forfait mensuel au-delà de 4 mois)	67,38	69,12
Salon des retrouvailles	99,83	102,41

3.2.3 *Gratuité pour les personnes dépourvues de ressources suffisantes*

Aucune prestation n'a eu lieu au Crématorium intercommunal de l'Agglomération montargoise en 2022.

3.3 Principe de continuité d'exploitation

En cas de panne ou d'arrêt de l'activité du Crématorium intercommunal de l'Agglomération montargoise, les opérateurs funéraires locaux sont prévenus afin qu'ils puissent orienter les familles vers d'autres crématoriums voisins.

Au cours de l'année 2022, l'activité a connu une interruption de trois jours du 10 au 12 janvier inclus et de quatre jours du 4 au 7 juillet inclus pour l'entretien périodique de l'appareil de crémation.

Par ailleurs, une interruption de deux jours a également été programmée les 8 et 9 août 2022 afin de réaliser la réfection de la sole.

La collectivité a été prévenue de ces courtes interruptions nécessaires au bon entretien des installations.

3.4 Principe de l'équilibre contractuel

3.4.1 Redevance à verser au délégant (en € HT)

Une redevance d'occupation du domaine public est versée chaque année au délégant, conformément aux dispositions de l'article 42 du contrat de Délégation de Service Public.

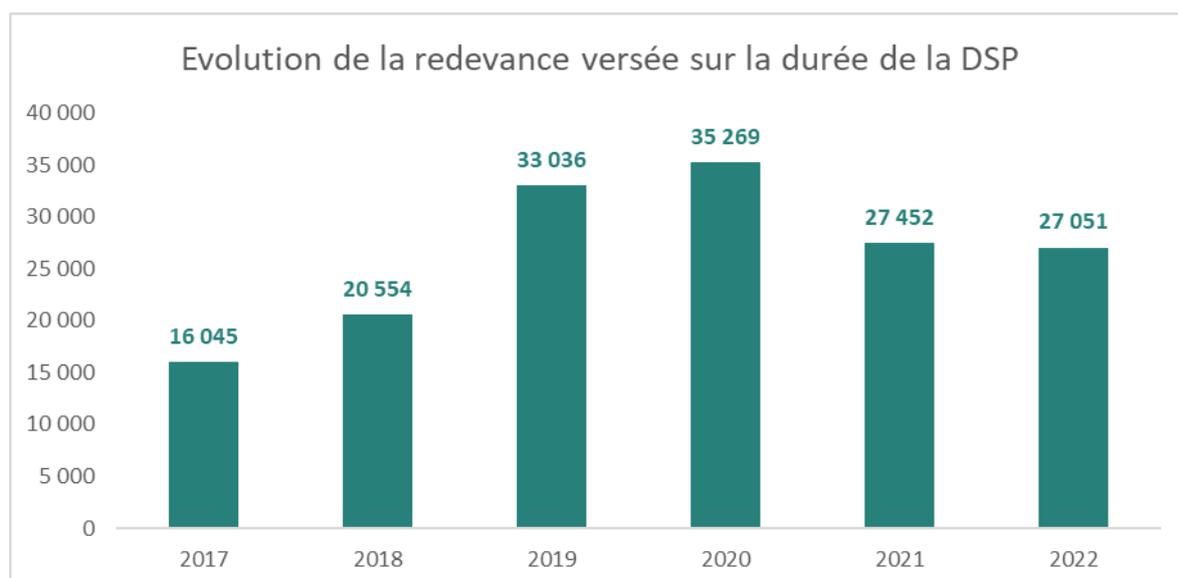
Elle est composée d'une part fixe et d'une part variable, calculée comme 10 % de l'écart positif entre le chiffre d'affaires réalisé pour l'année précédente et le chiffre d'affaires prévisionnel tel qu'annexé au contrat de DSP.

Une redevance pour frais de contrôle est également versée chaque année au délégant, conformément aux dispositions de l'article 43 du contrat de Délégation de Service Public.

Pour l'année 2022, le chiffre d'affaires prévisionnel prévu au contrat est de 530.887 €. Après prise en compte des indexations successives, il ressort à 566.298 €. L'établissement a réalisé un chiffre d'affaires de 676.805 € (après prise en compte des produits constatés d'avance relatifs aux concessions cinéraires), la redevance variable représente donc 27.051€ versés au titre de l'année 2022.

Nous vous indiquons ci-dessous, pour rappel, le détail des redevances versées depuis le début de la DSP. En cumulé, elles s'élèvent à 159.408€ sur la période de la DSP.

Evolution de la redevance versée sur la durée de la DSP	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Redevance - Partie fixe	10 000	10 134	10 395	10 580	10 399	10 667
Redevance - Partie variable	1 045	5 353	17 444	19 399	11 854	11 051
Frais de contrôle	5 000	5 067	5 198	5 290	5 200	5 334
Redevance totale (en €)	16 045	20 554	33 036	35 269	27 452	27 051
Variation de la redevance N/N-1	n.a	+28,1%	+60,7%	+6,8%	-22,2%	-1,5%
Chiffre d'affaires (CA)	513 290	572 282	697 589	735 555	660 757	676 805
Redevance (en % du CA)	3,1%	3,6%	4,7%	4,8%	4,2%	4,0%



3.4.2 Examen des avenants au contrat

Un avenant a été signé le 27 septembre 2022 relatif à la mise en œuvre de l'article 1-II de la Loi n°2021-1109 du 24/08/2021 confortant le respect des principes de la République. Quatre autres avenants ont été signés depuis la mise en service de la DSP :

- Le premier avenant signé le 11 avril 2017 est relatif à la modification de la grille tarifaire pour y intégrer les tarifs sur les crémations de pièces anatomiques d'origine humaine ;
- Le deuxième avenant signé le 31 mai 2018 est relatif à l'approbation d'un nouveau règlement intérieur ;
- Deux avenants signés en 2021, relatifs à :
 - La modification de la formule de révision des prix (suppression et remplacement de l'indice Energie) ;
 - La modification des intitulés des tarifs pour les gravures ;
 - La modification de plusieurs articles du Contrat de DSP en matière de répartition des charges concernant la taxe foncière et l'entretien des espaces verts ;
 - La modification de l'article du Contrat de DSP relatif à la mise à disposition du personnel ;
 - La nouvelle dénomination de l'établissement.

3.5 Principe de neutralité

Notre entreprise, qui n'exerce par ailleurs aucune activité liée aux services funéraires, garantit **une égalité de traitement totale de tous les usagers et opérateurs funéraires.**

Chaque opérateur funéraire a reçu un tarif complet reprenant la totalité des prestations du crématorium de telle sorte que chaque famille puisse connaître à l'avance le montant des services proposés de manière exhaustive et transparente.

En ce qui concerne les cérémonies, une latitude complète est laissée aux opérateurs funéraires pour choisir l'horaire de réservation de la salle de cérémonie (sous réserve de disponibilité) qui est mise à disposition par notre personnel pour l'organisation de cérémonies ou d'hommages de toutes confessions, opinions religieuses ou philosophiques.

Notre personnel est particulièrement sensibilisé au respect des principes de laïcité et de neutralité et nous veillons au strict respect, par tous les intervenants à l'exécution du service public de crémation, des dispositions afférentes de la loi du 24 août 2021 confortant les principes de la République.

3.6 Principe de sauvegarde de la liberté du délégant en fin de contrat

3.6.1. Biens de retour / biens de reprise et biens propres

Les *biens de retour* sont les biens meubles et immeubles (terrains d'assiette des ouvrages compris), affectés à l'exploitation du service public et indispensables à celle-ci, qui reviennent à la collectivité concédante au terme du contrat.

Les *biens de reprise* sont les biens acquis par le délégataire, qui sans être indispensables au service public, sont utiles à son exploitation et qui peuvent être transférés à la personne publique qui jouit sur eux d'un droit de reprise. Ils sont transférés en contrepartie du paiement de la valeur (valeur vénale ou valeur nette comptable généralement) si elle actionne ce droit. Dans le cas contraire, ils restent propriétés du concessionnaire.

Une liste des biens mis à la disposition du délégataire par l'Agglomération montargoise à la reprise de l'établissement a été établie le 2 janvier 2017 lors de la reprise de la DSP et est complétée par les nouveaux équipements depuis la prise d'effet de la DSP. Elle figure en annexe aux présentes.

3.6.2. Liste des engagements

La liste des engagements (emprunts, conventions, etc.) contractés pour le Crématorium d'Amilly-Montargis est détaillée ci-dessous :

- Contrats de travail avec :
 - M. Christophe MEUNIER, Directeur d'établissement
 - Mme. Nadine LANDON, Assistante funéraire (jusqu'au 31/12/2022)
 - Mme Aurélie MESSINA, Assistante funéraire
 - Mme Sandrine CLOIX, Assistante funéraire
 - Mme Mélanie LEJUSTE, Assistante funéraire (depuis le 01/12/2022)
- Différentes conventions pour la crémation des pièces anatomiques avec les centres hospitaliers suivants :
 - Convention avec le Centre Hospitalier Sud et Marne
 - Convention avec le Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise
 - Convention avec Société APM
- Contrat avec la société GOLLEAU pour la prise en charge des déchets végétaux.
- Contrat avec Engie pour la fourniture d'électricité depuis octobre 2018
- Contrat avec Engie pour la fourniture du gaz depuis septembre 2019
- Contrat d'assurance dommages ouvrage souscrit auprès de MMA Assurances par l'intermédiaire du cabinet Condorcet
- Assurance multirisques professionnelle et responsabilité Civile Exploitation auprès de MMA Pro par l'intermédiaire du Cabinet d'assurances Condorcet pour les locaux et les équipements froid et de crémation
- Contrat d'abonnement téléphonique avec Orange pour la téléphonie fixe-mobile (téléphone fixe début du contrat en novembre 2019)
- Contrat avec la société Prodestis relatif à la maintenance des équipements de crémation (début du contrat en 2020)

- Convention avec EMTA (filiale de Veolia) pour le transport et le traitement des réactifs usagés issus du système de filtration des fumées de crémation. Ce contrat, mis en place à l'aide du service de Prévention et de Gestion des Risques de Funecap Groupe, s'est poursuivi cette année et nous permet d'aller bien plus loin que la réglementation en vigueur et d'anticiper sur ses évolutions en assurant une traçabilité complète des réactifs issus de la crémation et de leur élimination dans le strict respect des normes environnementales.

3.6.3. Collecte et retraitement des déchets métalliques

L'opération de crémation produit des résidus métalliques qui proviennent essentiellement du cercueil et des prothèses et sont principalement constitués d'acier, de chrome, de cobalt, de titane et parfois d'or en quantités infimes. Ces résidus n'étant pas assimilés aux cendres du défunt, ils sont réglementairement considérés comme des déchets et doivent donc être collectés puis traités par des prestataires spécialisés.

Comme pour l'ensemble des établissements gérés par notre groupe, la collecte, le recyclage et la valorisation de ces résidus métalliques s'effectuent dans le cadre d'un partenariat global entre Funecap Groupe et la société Orthometals - société qui suit les règles les plus strictes de traçabilité administratives et financières du secteur et de respect des normes environnementales dans le cadre d'une certification ISO 9001 & 14001.

En 2022, des dispositions légales (loi du 21 février 2022) et réglementaires (décret du 5 août 2022) sont venues préciser et encadrer l'utilisation des produits financiers issus du retraitement des résidus métalliques issus des opérations de crémation.

Tous les contrats de délégation conclus par des filiales du groupe FUNECAP sont en cours d'adaptation à ces dispositions.

Désormais, le produit financier du retraitement des résidus métalliques doit être inscrit en recette de fonctionnement du crématorium où les métaux ont été recueillis, ce produit ne pouvant être destiné qu'aux deux opérations suivantes :

- Financement de la prise en charge des obsèques des personnes dépourvues de ressources suffisantes ;
- Don à une association d'intérêt général ou à une fondation reconnue d'utilité publique.

Il appartient au gestionnaire du crématorium de publier chaque année les montants et les bénéficiaires des financements et des dons éventuellement réalisés : cette publication doit être mise à la disposition du public dans la partie publique du crématorium et être adressée à l'autorité délégante.

Dans l'hypothèse du don, celui-ci ne pourra être effectué qu'auprès d'une association ou d'une fondation figurant sur une liste établie par l'organe délibérant de l'autorité délégante après consultation du délégataire dans le cas d'un crématorium exploité en délégation de service public.

3.7 Maintenance et GER

Les travaux de GER (« Gros Entretien et Renouvellement ») sont décrits à l'article 16 du contrat de DSP et en annexe 3.

Les dépenses de GER nécessaires au cours de la DSP ont été arrêtées à 202.000 € sur les 10 ans de la DSP, dont 123.000 € d'entretien du bâtiment, 40.000 € d'aménagements extérieurs du site, 20.000 € de renouvellement du mobilier et des éléments décoratifs et 19.000 € d'entretien et renouvellement des équipements techniques, informatiques, audio et vidéo (voir tableau suivant) :

GER en €	2017	2018	2019	2020	2021	2022 (...)	Total cumulé
Amenagements extérieurs du site (parkings, ...)	1500	3500	1500	3500	1500	3500	40 000
Décoration et mobilier	0	0	0	0	0	0	20 000
Autres équipements techniques	600	600	600	600	600	600	19 000
Bâtiment	1 050	850	31 350	1 050	12 350	1 550	123 000
Dépenses de GER prévues au contrat	3 150	4 950	33 450	5 150	14 450	5 650 (...)	202 000

Dans les faits, les opérations de maintenance réalisées au cours de l'exercice 2022 se sont réparties de la manière suivante :

GER réel (en €)	2017	2018	2019	2020	2021	2022	Dépenses de GER cumulées à fin 2022 - Réel
Intervention Paysage et Parc	-	-	-	570	-	1 740	2 310
Intervention PORTALP pour porte bloquée	-	-	-	223	-	-	223
Amenagements extérieurs du site (parkings, ...)	-	-	-	793	-	1 740	2 533
Vérification installations électriques	-	431	-	-	-	-	431
Vérification système sécurité incendie	-	265	-	-	-	-	265
Révision des équipements extincteurs (suite travaux)	-	1 025	-	-	-	-	1 025
Vérification des extincteurs	112	-	-	-	-	96	208
Remplacement pompes de relevage	-	5 829	-	-	-	-	5 829
Débouchage canalisation réseaux WC, douche, lave mains	-	110	-	-	-	-	110
Vérification système sécurité incendie	-	-	81	-	126	-	207
Dispositifs pour malentendants pour les cérémonies	-	-	-	-	1 573	-	1 573
Dalle + habillage pour fûts de réactif usagé	-	-	-	-	5 198	-	5 198
Réfection peinture sas de départ	-	-	-	-	60	-	60
Remplacement verin	-	-	-	-	-	599	599
Rebriquetage total de l'appareil de crémation ATI	-	-	-	-	58 000	-	58 000
Autres équipements techniques	112	7 660	81	-	64 956	695	73 504
Peinture	-	-	2 920	-	-	-	2 920
Remplacement blocs ambiance salle de cérémonie	-	579	-	-	-	-	579
Mise en conformité	-	-	1 816	-	-	-	1 816
Pose murale bambou	-	-	-	326	-	-	326
Réfection étanchéité/lanterneaux	-	-	32 579	-	-	-	32 579
Intervention SMAC	-	-	-	1 000	824	412	2 236
Bâtiment	-	579	37 315	1 326	824	412	40 456
Dépenses de GER réellement engagées	112	8 239	37 396	2 119	65 780	2 847	116 493

L'ensemble de ces prestations d'entretien représente un investissement total de 2 847 € pour l'année 2022.

4. Les comptes

4.1 Compte de résultat de l'établissement

Par convergence du plan comptable général français avec les normes comptables IFRS, un nouveau plan comptable est appliqué par les entreprises depuis les exercices ouverts le 1er janvier 2005. Les méthodes de comptabilisation, notamment des amortissements et des provisions, sont les suivantes :

- L'amortissement des immobilisations corporelles s'appuie sur la méthode « par composants » : chaque composant est amorti sur la durée qui lui est propre dans la limite de la durée de la DSP ;
- La méthode de comptabilisation par composants exclut la constatation de provisions pour gros entretien ou grandes révisions (art.311-2 PCG).

4.1.1. Détails des recettes de l'année 2022

Chiffre d'affaires de l'exercice 2022 (en € HT)	2021	2022	Var 2022/2021 (€)	Var 2022/2021 (%)
Crémation adulte	620 499	629 100	8 600	1,4%
Crémation personne dépourvue de ressources suffisantes	-	-	-	n.a.
Crémation enfant de 1 à 12 ans	-	253	253	n.a.
Crémation enfant de moins d'1 an	-	-	-	n.a.
Crémation d'exhumation moins de 5 ans	988	507	-481	-48,7%
Crémation d'exhumation plus de 5 ans	2 223	4 307	2 084	93,8%
Crémation d'exhumation collectivité - grand reliquaire	741	1 520	779	105,2%
CA Crématons estampillées	624 451	635 686	11 236	1,8%
Crémation pièces anatomiques - Grand modèle - 60 Kg et 200 litres max.	-	-	-	n.a.
Crémation pièces anatomiques - petit conteneur	1 232	1 770	537	43,6%
Location salle de cérémonie (sans crémation)	-	128	128	n.a.
Location salon des retrouvailles jusqu'à 1 heure	998	3 328	2 330	233,4%
Conservation des urnes (forfait au delà 4 mois)	-	-	-	n.a.
Dispersion des cendres dans l'espace aménagé	11 293	10 496	-797	-7,1%
Gravure d'une plaque au columbarium	-	282	282	n.a.
Plaque de bronze puits du souvenir	5 258	7 797	2 539	48,3%
Urne : réceptacle à cendres	-	-	-	n.a.
CA Autres prestations	18 781	23 801	5 020	26,7%
CA Site cinéraire (quote part)	17 525	17 317	-207	-1,2%
Chiffre d'affaires	660 757	676 805	16 048	2,4%
Remises et différences de règlement	-	-	-	n.a.
Autres produits dont produits constatés d'avance (concessions)	(20 251)	22 483	42 734	-211,0%
Total Produits d'exploitation	640 506	699 288	58 782	9,2%

En 2022, le chiffre d'affaires des crémations a augmenté de +2,4%, principalement en raison de **l'effet de la formule d'indexation** des tarifs appliquée au 1^{er} janvier 2022 (+2,5% par rapport à l'année 2021), le nombre de crémations étant resté stable comme vu plus haut.

Nous avons réalisé 10 crémations d'enfants de moins d'un an, qui ne sont pas visibles dans le tableau ci-dessus en raison de **notre choix de proposer la gratuité des prestations** de ce type qui ne génèrent donc aucun chiffre d'affaires.

4.1.2. Compte de résultat complet

Montants en €	2021	2022	Var 2022/21 (€)	Var 2022/21 (%)
Produits d'exploitation	640 506	699 288	58 782	9%
Achats (y compris variations des stocks)	(42 454)	(49 469)	(7 015)	17%
Achats d'articles funéraires	(4 910)	(6 665)	(1 754)	36%
Eau	(1 293)	(526)	767	-59%
Gaz	(15 336)	(20 181)	(4 845)	32%
Electricité	(6 903)	(6 814)	89	-1%
Réactifs unité de filtration	(3 472)	(4 391)	(919)	26%
Fournitures administratives et équipements	(10 539)	(10 892)	(354)	3%
Services extérieurs	(65 186)	(55 621)	9 565	-15%
Entretien et réparations sur biens immobiliers	(19 258)	(16 116)	3 142	-16%
Entretien et maintenance sur biens mobiliers	(3 360)	(366)	2 994	-89%
Maintenance et contrôle des équipements de crémation et filtration	(39 699)	(33 855)	5 844	-15%
Autres dépenses (assurance, télésurveillance, etc..)	(2 869)	(5 284)	(2 415)	84%
Autres services extérieurs	(8 915)	(9 724)	(810)	9%
Communication et télécommunications	(6 790)	(5 809)	982	-14%
Autres charges (frais bancaires, déplacements, etc..)	(2 124)	(3 916)	(1 791)	84%
Impôts et taxes	(27 269)	(11 180)	16 089	-59%
Charges de personnel	(175 381)	(200 661)	(25 280)	14%
Autres charges de gestion courante	(110 924)	(114 887)	(3 963)	4%
Redevance fixe et frais de contrôle	(15 599)	(15 500)	100	-1%
Redevance variable sur CA	(15 374)	(12 000)	3 374	-22%
Frais de structure &/ou siège	(79 273)	(87 387)	(8 114)	10%
Charges diverses de gestion courante	(678)	(1)	677	-100%
Dotations aux amortissements	(204 097)	(214 759)	(10 662)	5%
Résultat d'exploitation	6 281	42 986	36 705	584%
Résultat financier	0	0	0	n.a.
Resultat exceptionnel	(1 976)	0	1 976	n.a.
Résultat net avant impôt	4 305	42 986	38 681	899%

ACHATS

Le gaz et l'électricité représentent les principaux postes dans cette section :

- **Le gaz** est lié à la consommation des appareils de crémation. Ce poste de dépenses **a augmenté de 32%** au cours de l'année 2022 en raison de la forte augmentation du cours du prix du gaz du fait des évènements internationaux qui pèsent sur le prix de l'énergie.
- **L'électricité inclut à la fois l'énergie nécessaire pour alimenter le bâtiment (éclairage, etc.) et le fonctionnement du système de filtration** et des appareils de crémation.
- Les fournitures administratives et équipements ont augmenté par rapport à l'année 2022 à la suite l'achat de petits équipements pour l'entretien courant du crématorium.

SERVICES EXTERIEURS

- Les coûts d'entretiens du bâtiment – hors appareils de crémation et de filtration – sont revenus à un niveau courant. Les dépenses 2021 étaient en forte hausse en raison d'une régularisation concernant l'entretien des espaces verts sur les 3 derniers exercices.
- Le coût de maintenance et de contrôle des appareils de crémations et de filtration a baissé par rapport à 2021 (-15%) et s'explique par le rebriquetage de 2021 qui a permis de remettre à « neuf » l'appareil de crémation
- Les autres charges concernent principalement les assurances et la télésurveillance du site.

AUTRES SERVICES EXTERIEURS, IMPÔTS ET TAXES

- Pas de variation significative sur les autres postes.
- Le montant des taxes est revenu à un niveau stable, le montant constaté en 2021 s'expliquant une régularisation de la taxe foncière sur les 3 derniers exercices.

CHARGES DE PERSONNEL

Elles correspondent aux salaires et aux charges sociales :

- De **l'équipe du crématorium** qui assure l'accueil des familles, les cérémonies de recueillement, l'accueil des entreprises de pompes funèbres mandatées par les familles, la tenue des registres de crémation, les contrôles administratifs, les crémations et l'entretien courant des installations ;
- Du **responsable du crématorium**, pour la gestion globale de l'activité et les relations avec le délégant, les opérateurs funéraires et les familles et la coordination avec le Siège de Crématoriums de France ;
- Et aux **frais de formations du personnel** (voir le paragraphe 2.6.2 décrivant les actions de développement des compétences des salariés mises en place par Funecap Groupe au cours de cet exercice).

L'écart entre 2021 et 2022 sur les charges de personnel s'explique notamment par les indemnités de départ à la retraite d'un des membres de l'équipe du crématorium en 2022.

AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE

La redevance a été provisionnée dans les comptes à hauteur de 27.500 €. La provision sera ensuite extournée au cours de l'exercice 2023 en contrepartie du montant précisément calculé.

Les **frais de structure et de siège** sont stables (en % du chiffre d'affaires) grâce à l'augmentation du nombre de crématoriums en gestion au sein du groupe mais également à la stabilité des coûts du siège après plusieurs années de recrutement pour garantir un niveau de qualité et de service auprès des familles et du délégant (formation d'une équipe Qualité, etc.).

Il s'agit des charges d'accompagnement et de gestion de la Direction de *Crématoriums de France* et de l'utilisation des fonctions support et expertises de Funecap Groupe, telles que décrites tout au long de ce rapport et indispensables à la gestion du crématorium. Elles concernent :

- **L'assistance informatique** (téléphonie, logiciel de gestion, etc.) afin de prévenir toute interruption du service public ;
- L'assistance **comptable, financière, fiscale** ;
- **L'administration du personnel** et l'organisation de sa formation (paie, etc.) ;
- Le **fonctionnement du site internet** afin d'y présenter les visuels du bâtiment et des salles de cérémonie, les principales informations nécessaires aux familles (tarifs, accès, contact) et les modalités d'organisation des cérémonies personnalisées ;
- Les **nombreuses interventions du service PGR de Funecap Groupe (Prévention et Gestion des Risques)**, assurant un suivi au quotidien des nombreuses évolutions réglementaires toujours plus contraignantes compte tenu de la sensibilité particulière d'un crématorium ;
- Et en particulier la **gestion des nombreuses difficultés rencontrées avec le constructeur ATI** : assistance technique : notre équipe de professionnels des travaux a planifié et supervisé l'ensemble des interventions de maintenance et de réparations sur le site ;
- Le support du **service Communication** ;
- La **production du rapport du délégataire** ainsi que la communication au délégant, sur simple demande, de tout élément demandé relatif à l'activité ;

Le détail des dotations aux amortissements est présenté au prochain paragraphe.

4.2 Compte rendu bilantiel sur les biens et immobilisations

Le montant des immobilisations pour l'exercice 2022 s'élève à 66.719 euros. Il se compose essentiellement du montant du rebriquetage effectué en 2021 et de l'acquisition de matériels pour le fonctionnement du crématorium. Une correction sera apportée en 2023 sur les dates de fin d'amortissement de biens mise ne service en 2022.

Le montant des amortissements de 2022 est de 213.918 euros, hors dotations exceptionnelles.

Amilly Montargis - Tableau des biens et des amortissements 2022

Libellé	Mise en service le	Fin amortis.	Durée	Type de bien	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotations exercice	Amortis. cumulé	V.N.C.
AMILLY - LOGICIEL CREMAGEST - CONCESSION DROIT	01/01/2017	31/12/2024	8	Bien propre	13 888,13	9 177,28	1 736,02	10 913,30	2 974,83
AMILLY - ACCUEIL - ECRAN OPTIPLEX 3240AIO	01/01/2017	31/12/2019	3	Bien de retour	681,16	681,15	-	681,15	0,01
AMILLY - SALLE DES APPARELS - ECRAN OPTIPLEX 324AI	01/01/2017	31/12/2019	3	Bien de retour	681,16	681,15	-	681,15	0,01
AMILLY - TRAVAUX EMISE EN ETAT CREMA	01/01/2019	31/12/2026	8	Bien de retour	22 875,32	8 006,35	2 859,41	10 865,76	12 009,56
AMILLY - FRAIS TRAVAUX FH 2020	01/01/2020	31/12/2026	7	Bien de retour	2 062,34	589,24	294,62	888,86	1 178,48
AMILLY - FRAIS TRAVAUX FH 2021	01/01/2021	31/12/2027	7	Bien de retour	1 814,00	259,14	259,14	518,28	1 295,72
SERAY DANO - REPART - 1 CATAFAQUE - AMILLY	01/01/2022	31/12/2025	4	Bien de retour	886,18	-	221,54	221,54	664,64
PRODESTIS-REBRIQUETAGE COMPLET APPAREIL ATI AMILLY	01/01/2022	31/12/2027	6	Bien de retour	58 000,00	-	9 666,67	9 666,67	48 333,33
MONCHERI - CREATION DE DALLES BETON EXTERIEURES	01/01/2022	31/12/2027	6	Bien de retour	5 198,00	-	866,33	866,33	4 331,67
AMILLY - FRAIS TRAVAUX FH 2022	01/01/2022	31/12/2027	6	Bien de retour	1 996,50	-	332,75	332,75	1 663,75
AMILLY - TAVU PUBLICITE - ENSEIGNE TOTEM SITE	01/03/2020	31/12/2026	6	Bien de retour	9 720,00	2 611,05	1 422,44	4 033,49	5 686,51
AMILLY - LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPEMENT	01/12/2017	30/11/2023	6	Bien propre	180,60	122,97	30,10	152,07	27,53
AMILLY - ACHAT CENTRALE - FUJITSU LIFEBOOK A357	02/03/2020	01/03/2023	3	Bien propre	598,08	365,40	199,36	564,76	33,32
AMILLY-TAVU PUBLICITE - VITRO DÉCO VITRINE VINYL	02/06/2020	01/06/2023	3	Bien de retour	2 360,00	1 243,59	786,67	2 030,26	329,74
AMILLY - POMPES RELEVAGE	04/04/2018	03/04/2026	9	Bien de retour	4 791,30	2 206,98	598,91	2 805,89	1 985,41
AMILLY - KIT PIEDS RELEVAGE	04/04/2018	03/04/2026	9	Bien de retour	1 037,70	477,98	129,71	607,69	430,01
AMILLY - MISE EN CONFORMITE 19/0219	04/04/2019	03/12/2026	7	Bien de retour	1 815,93	649,58	236,86	886,44	929,49
AMILLY - EFFRAGE CONSTRU PEINTURE F01597190900006	05/09/2019	04/12/2026	7	Bien de retour	2 919,71	934,53	402,72	1 331,25	1 582,46
AMILLY - IMPRIMANTE KONICA C3550	06/01/2017	05/01/2020	3	Bien propre	2 291,00	2 291,00	-	2 291,00	-
AMILLY - POSE ALARME INCENDIE	06/09/2018	05/09/2026	8	Bien de retour	1 675,30	692,94	209,41	902,35	772,95
AMILLY - PC SALLE DE CEREMONIE	07/06/2018	06/06/2021	3	Bien de retour	589,02	589,02	-	589,02	-
AMILLY - ACHAT CENTRALE F-19-2306	08/11/2019	07/11/2022	3	Bien propre	729,12	521,37	207,75	729,12	-
AMILLY-HOME VIDEO - VIDEO UDH 4K SALLE CEREMONIE	09/11/2020	08/11/2025	5	Bien de retour	708,00	161,77	141,60	303,37	404,63
AMILLY - MES CONSTRUCTION	11/10/2018	10/10/2026	8	Bien de retour	970 778,54	391 303,55	121 347,32	512 650,87	458 127,67
AMILLY - CHARIOT ELEVATEUR + PORTE CERCUEIL	13/04/2018	12/04/2026	9	Bien de retour	4 105,00	1 879,25	513,13	2 392,38	1 712,62
AMILLY - EQUIPEMENT AUDIO VISUEL - PARTIE VIDE	14/02/2017	13/02/2023	6	Bien de retour	3 339,86	2 716,31	556,64	3 272,95	66,91
AMILLY - EQUIPEMENT AUDIO VIDEO - PARTIE AUDIO	14/02/2017	13/02/2023	6	Bien de retour	1 574,00	1 280,14	262,33	1 542,47	31,53
AMILLY - SALLE DE CEREMONIES -PUITRE FINITION STR	14/02/2017	13/02/2026	10	Bien de retour	1 740,00	923,37	193,33	1 116,70	623,30
AMILLY - BERNER PERFO BACHD-1 1132513498	15/03/2019	14/03/2024	5	Bien de retour	649,00	363,08	129,80	492,88	156,12
AMILLY - HOME VIDEO ECRAN FA00000541	17/01/2019	16/01/2024	5	Bien de retour	1 039,00	613,72	207,80	821,52	217,48
AMILLY - ASPIRATEUR A-AMIANTE	17/12/2018	16/12/2026	8	Bien de retour	469,00	171,51	58,63	230,14	238,86
AMILLY - TAVU PUBLICITE IMMO SIGNALETIQUE	17/12/2019	16/12/2022	3	Bien de retour	3 401,67	3 311,27	1 090,40	3 401,67	-
AMILLY - 2 COLLUMBARIUMS ROSE DE LA CLARTE	20/06/2017	19/06/2026	10	Bien de retour	5 280,00	2 614,65	586,67	3 201,32	2 078,68
AMILLY - POSE COLLUMBARIUMS	20/06/2017	19/06/2026	10	Bien de retour	1 956,67	968,94	217,41	1 186,35	770,32
AMILLY - TABLE D'INTRODUCTION	22/11/2018	21/12/2026	8	Bien de retour	3 600,00	1 197,98	445,36	1 643,34	1 956,66
AMILLY - AD METAL PORTE ISOLEE 19F0392	23/10/2019	22/10/2024	5	Bien de retour	1 802,40	789,11	360,48	1 149,59	652,81
ACHAT CENTRALE - HP BUSINESS ORDINATEUR N°1	24/09/2021	23/09/2024	3	Bien propre	878,75	78,65	292,92	371,57	507,18
ACHAT CENTRALE - HP BUSINESS ORDINATEUR N°2	24/09/2021	23/09/2024	3	Bien propre	878,75	78,65	292,92	371,57	507,18
AMILLY - FILTRATION FT	26/01/2018	25/01/2026	9	Bien de retour	305 500,00	146 548,77	38 187,50	184 736,27	120 763,73
AMILLY - AUTOLAVAGE	26/02/2018	25/02/2026	9	Bien de retour	2 066,01	973,44	288,25	1 231,69	834,32
AMILLY - 1 CATAFAQUE	26/06/2017	25/06/2026	10	Bien de retour	1 069,00	527,20	118,78	645,98	423,02
AMILLY - RC ECLERC 14 FAUTEUILS PHA00703	28/02/2019	27/12/2026	7	Bien de retour	16 466,85	5 588,80	2 102,15	7 686,95	8 779,90
AMILLY - BANCS	28/06/2018	27/06/2026	8	Bien de retour	16 899,82	7 355,65	2 112,48	9 468,13	7 431,69
AMILLY - MOBILIER ACCUEIL/ SALLE PAUSE	29/06/2018	28/12/2026	8	Bien de retour	2 502,50	965,59	294,41	1 261,00	1 241,50
AMILLY - TABLE INTRODUCTION DES CERCUEILS DEPLAC	29/08/2017	28/08/2026	9	Bien de retour	25 000,00	11 941,22	2 777,78	14 719,00	10 281,00
HOME VIDEO CONCEPT SONO/VIDEO COMPLET SALLE CEREMO	29/09/2021	28/09/2026	5	Bien de retour	1 572,80	80,15	314,56	394,71	1 178,09
AMILLY - SOTTILE MONUMENT ROSE DE LA CLARTE	30/04/2019	29/12/2026	7	Bien de retour	4 108,00	1 431,33	535,83	1 967,16	2 140,84
AMILLY - PULVERISATEURCALCIUS EXTERNE	30/08/2017	29/08/2026	9	Bien de retour	24 000,00	11 456,50	2 666,67	14 123,17	9 876,83
AMILLY - APPAREIL DE CREMATION- CR 2000XXL - PART	30/08/2017	29/08/2022	5	Bien de retour	26 300,00	22 826,96	3 473,04	26 300,00	-
AMILLY - APPAREIL DE CREMATION- CR2000XXL - PART	30/08/2017	29/08/2026	9	Bien de retour	39 450,00	18 831,61	4 383,33	23 214,94	16 235,06
AMILLY - APPAREIL DE CREMATION- CR2000XXL - OSSATU	30/08/2017	29/08/2026	9	Bien de retour	65 750,00	31 386,04	7 305,56	38 691,60	27 058,40
AMILLY - CATAFAQUE	30/10/2018	29/10/2026	8	Bien de retour	886,18	351,20	110,77	461,97	424,21
AMILLY - 2 TMI IMMOBS BOITE AIR SECONDAIRE+TRAPPE	31/03/2020	30/03/2025	5	Bien de retour	3 674,03	1 288,43	734,81	2 023,24	1 650,79
BRUNEAU - TRANSPALETTE MANUEL 2500KG 1150 MM	31/10/2022	30/10/2027	5	Bien de retour	639,00	-	21,36	21,36	617,64
AMILLY-9 BANCS A3 MODULAR CHENE NATUREL	31/12/2018	30/12/2026	8	Bien de retour	10 909,58	3 821,35	1 363,70	5 185,05	5 724,53
					1 685 784,96	704 923,91	213 918,13	918 842,04	766 942,92

5. Conclusions & perspectives

Après deux années de Covid-19 et la crainte d'une forte perte d'activité due à une perspective de sous-mortalité et de concurrence en 2022, l'activité a finalement pu être maintenue. L'ouverture du crématorium de Gien a légèrement amoindri les volumes mais l'effort de l'équipe du crématorium pour délivrer une qualité de service auprès des familles et des opérateurs a permis de maintenir une activité stable mais dont la pérennité est incertaine compte tenu des projets de crématoriums à proximité.

Envoyé en préfecture le 12/07/2023

Reçu en préfecture le 12/07/2023

Publié le

ID : 045-244500203-20230627-23_175BIS-DE



**CRÉMATORIUMS
DE FRANCE**