



VILLE DE DOLE

EXTRAIT

du Registre des Délibérations du Conseil Municipal
de la Ville de Dole

Séance du 29 juin 2022

Nombre de conseillers en exercice : 35
Nombre de conseillers présents : 30
Nombre de procurations : 05
Nombre de conseillers votants : 35
Date de convocation : 22 juin 2022
Date de publication : 06 juillet 2022

Conseillers.ères présents.es :

M. Jean-Baptiste GAGNOUX, Maire,
Mme Isabelle GIROD, Maire Délégué de Goux,
Mme Isabelle MANGIN, M. Mathieu BERTHAUD, Mme Sylvette MARCHAND, M. Stéphane CHAMPANHET, M. Daniel GERMOND, Mme Frédérique DRAY, M. Philippe JABOVISTE, Mme Maryline MIRAT, M. Alexandre DOUZENEL, M. Jean-Pierre CUINET, M. Jacques PÉCHINOT, M. Jean-Pascal FICHÈRE, M. Jean-Michel REBILLARD, Mme Blandine CRETIN-MAITENAZ, M. Patrice CERNELA, M. Jean-Philippe LEFÈVRE, Mme Isabelle DELAINE, Mme Nathalie JEANNET, Mme Catherine NONNOTTE-BOUTON, Mme Catherine DEMORTIER, Mme Patricia ANTOINE, Mme Laetitia CUSSEY, M. Hervé PRAT, Mme Laetitia JARROT-MERMET, M. Ako HAMD AOUI, M. Timothée DRUET, Mme Christine MUGNIER, Mme Nadine HERRMANN

Référence
22.29.06.31

Commission
Fonctionnement de
l'Institution

Objet
Rapport annuel d'activité
2021 de la Délégation de
Service Public du
crématorium

Secrétaire de séance
M. Jean-Pascal FICHÈRE

Rapporteur
Mme Isabelle MANGIN

Conseillers.ères absents.es ayant donné procuration :

Mme Justine GRUET à M. Jean-Baptiste GAGNOUX
M. Paul ROCHE à M. Jean-Pascal FICHÈRE
M. Mohamed MBITEL à M. Jean-Michel REBILLARD
Mme Claire BOURGEOIS-RÉPUBLIQUE à Mme Isabelle MANGIN
M. Nicolas GOMET à Mme Nadine HERRMANN

Conseillers.ères absents.es non représentés :

M. Ako HAMD AOUI (DCM 22.29.06.41) ; M. Jean-Baptiste GAGNOUX (DCM 22.29.06.42-43-44) ; M. Hervé PRAT (DCM 22.29.06.43-44) ; Mme Laetitia JARROT-MERMET (DCM 22.29.06.49) ; Mme Sylvette MARCHAND (DCM 22.29.06.49) ; Mme Isabelle MANGIN (DCM 22.29.06.52-53) ; Mme Maryline MIRAT (DCM 22.29.06.65) ; M. Jean-Pierre CUINET (DCM 22.29.06.70) ; Mme Catherine DEMORTIER (DCM 22.29.06.71) ; Mme Nadine HERRMANN (DCM 22.29.06.71-72) ; Mme Isabelle DELAINE (DCM 22.29.06.75-76)

Par délibération n° 10.23.03.41 du 23 mars 2010, le Conseil Municipal a approuvé le principe de création d'un crématorium et d'une salle de recueillement contiguë, ainsi que son mode de gestion en Délégation de Service Public par concession.

Après procédure de mise en concurrence, la Société TANIER a été désignée en tant que concessionnaire du crématorium (délibération du Conseil Municipal n° 11.13.12.182 du 13 décembre 2011). La Société TANIER est devenue FUNECAP EST suite à un changement de dénomination sociale intervenu le 29 août 2014.

Le crématorium de Dole est ainsi géré par voie de délégation de service public dans le cadre d'un contrat de concession de 30 ans, qui a pris effet au 19 avril 2012 et s'achèvera le 18 avril 2042. Il est entré en exploitation en décembre 2014.

L'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales prévoit que le délégataire d'une Délégation de Service Public produise chaque année à l'autorité délégante, avant le 1^{er} juin de l'année N+1, un rapport d'activité qui doit ensuite être présenté à l'assemblée délibérante de la collectivité délégante, qui en prend acte.

Ce rapport présente notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public et une analyse de la qualité de service. Il doit permettre à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public.

Le présent rapport expose les activités liées à la gestion du crématorium et d'une salle de recueillement sur l'année 2021.

Vu l'avis favorable de la Commission Consultative des Services publics Locaux du 15 juin 2022,

Vu l'avis favorable de la Commission « Fonctionnement de l'Institution » du 27 juin 2022,

Le Conseil Municipal **PREND ACTE** du rapport annuel d'activité 2021 relatif à la gestion du crématorium par FUNECAP EST, dans le cadre de la Délégation de Service Public confiée par la Ville de Dole à cette entreprise.

Une copie de la présente délibération sera transmise à :

- Pilotage et Coordination
- Trésorerie Municipale du Grand Dole
- Pôle Moyens et Ressources/Finances
- État-Civil/Moyens Généraux
- FUNECAP Est

Fait à Dole, le 29 juin 2022.

Pour extrait certifié conforme,

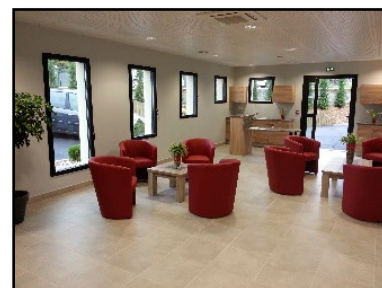
Le Maire,

Jean-Baptiste GAGNON



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE 2021

CRÉMATORIUM DE DOLE



SOMMAIRE DU RAPPORT

1. Présentation du contrat de délégation

- a) Autorité délégante
- b) Déléataire
- c) Partage des charges d'exploitation

2. Données générales sur la crémation en France et à Dole

- a) Mortalité nationale
- b) La crémation en France : évolution, quantité.
- c) L'activité annuelle
- d) L'activité mensuelle
- e) L'activité par type de crémation
- f) La destination des urnes
- g) La répartition des crémations par origine géographique

3. L'analyse de la qualité du service

- a) Les indicateurs de la satisfaction des familles
- b) Les réclamations
- c) Les horaires d'ouverture au public
- d) L'information des usagers
- e) Les missions du personnel
- f) Les moyens en personnel
- g) La formation du personnel
- h) La salle de cérémonie
- i) Le comité d'éthique

4. Les données comptables

- a) Compte d'exploitation
- b) Présentation des méthodes comptables
- c) Un état des variations du patrimoine immobilier
- d) Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué
- e) Un état du suivi du programme contractuel d'investissements
- f) Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année
- g) Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué
- h) Les engagements à incidences financières

5. Les conditions d'exécution du service public

- a) Les tarifs pratiqués
- b) Le mode de détermination des tarifs
- c) L'évolution des tarifs
- d) Les autres recettes d'exploitation.
- e) Interventions techniques
- f) Réglementation
- g) Assurances
- h) Le suivi de l'activité
- i) Evolutions contractuelles sur l'exercice

1. Présentation du contrat de délégation

La Commune de Dole a confié la construction et l'exploitation du crématorium et l'aménagement du site cinéraire existant à la Société TANIER SARL, acquise par FUNECAP EST en 2014, par un contrat de Délégation de Service Public à compter du 19 avril 2012 et pour une durée de 30 ans, soit jusqu'au 18 avril 2042.

Le présent rapport relatif à l'exercice 2021 a pour but de vous présenter en détail l'activité de votre crématorium en 2021, 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 :

- Une activité en baisse malgré la poursuite des efforts développés par notre équipe pour fidéliser les opérateurs funéraires existants et attirer de nouveaux professionnels. Le volume des crémations ressort ainsi en baisse de -5,8% par rapport à l'exercice précédent – chiffre à nuancer par la suractivité rencontrée en 2020 en raison de l'impact de la pandémie de Covid-19 ;
- Un niveau de satisfaction très élevé (5/5) mesuré grâce à notre dispositif permettant de recueillir les remarques des familles.

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

2. Données générales sur la crémation en France et à Dole

a) Les données nationales : mortalité et crémation

Démographie - Décès de tous âges - France métropolitaine
Identifiant 000067679

SÉRIES CHRONOLOGIQUES
Paru le : 14/01/2020

Année	Nombre de décès	Variation (%)
2010	540 469	0%
2011	534 795	-1%
2012	559 227	5%
2013	558 408	0%
2014	547 003	-2%
2015	581 770	6%
2016	581 073	0%
2017	593 606	2%
2018	596 552	0%
2019	599 408	0%
2020	654 599	9%
2021	639 000	-2%

Source : www.insee.fr

La crémation a augmenté de manière très importante en France au cours des trois dernières décennies. En 1975, seules 2.100 crémations ont été réalisées, soit 0,4% des obsèques. Ce taux est aujourd’hui estimé à plus de 40% à l’échelle nationale et atteint voire dépasse 50% dans certaines grandes agglomérations.

Les données nationales 2021 ne seront disponibles qu’à compter du dernier trimestre 2022. Nous vous présentons ainsi les statistiques 2020, dernières données publiées à ce jour par la Fédération Française de Crémation.

L’année 2020 en France (derniers chiffres disponibles) :

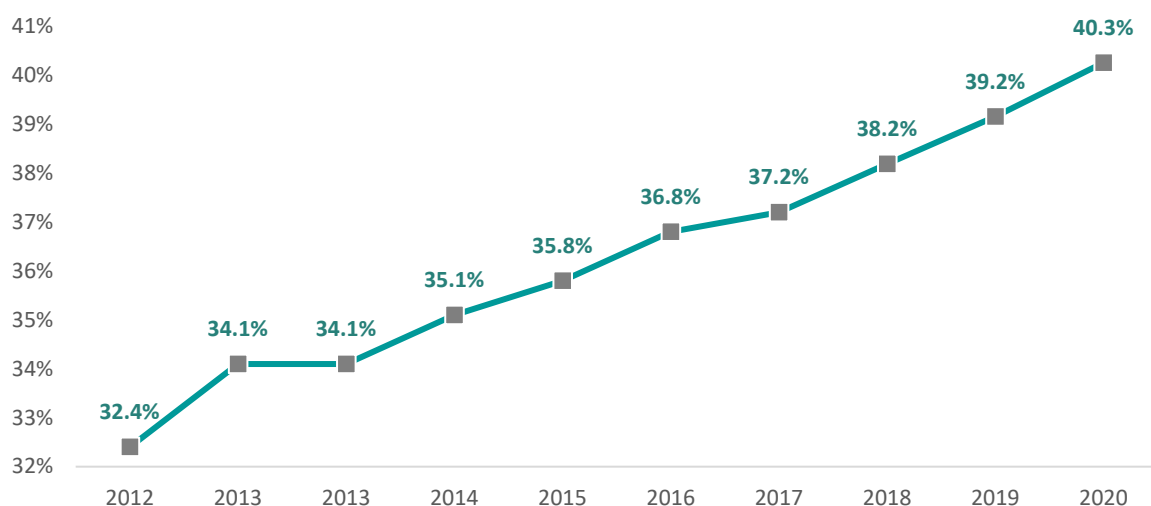
- 199 crématoriums en service
- 269 320 crémations réalisées
- 40,26 % de taux de crémation
- Plus de 50% des Français disent privilégier la crémation

En 2020, le nombre de crémations réalisées en France a augmenté de 12% par rapport à l’année 2019 alors que le nombre de décès a augmenté de 9% 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	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Taux de crémation	32,4%	34,1%	34,1%	35,1%	35,8%	36,8%	37,2%	38,2%	39,2%	40,3%

Evolution de la crémation en France



b) La crémation en Bourgogne-Franche-Comté

La crémation en Bourgogne-Franche-Comté en 2020 :

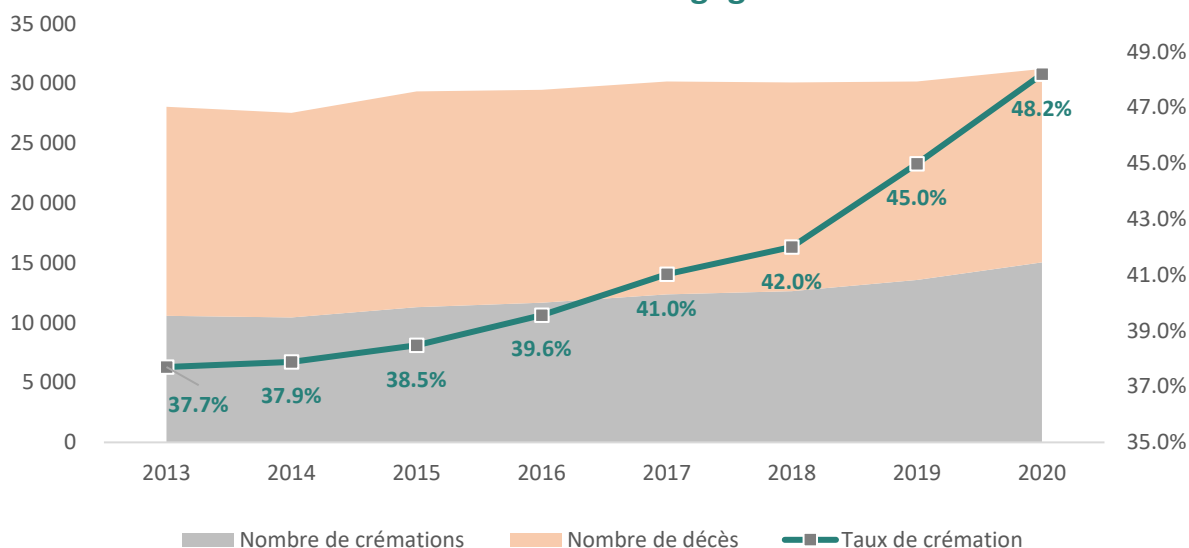
- 13 crématoriums en activité
- 15.052 crémations réalisées
- 48,2 % de taux de crémation

Le nombre de décès en Bourgogne-Franche-Comté a augmenté de 3,5% en 2019.

Dans le même temps, le nombre de crémations réalisées a augmenté de +10,9% par rapport à 2018.

Le taux de crémation de la région Bourgogne-Franche-Comté se situe aujourd'hui au-dessus du niveau national et atteint 48,2%.

Evolution de la crémation en Bourgogne-Franche-Comté



Evolution de la crémation en Bourgogne-Franche-Comté								
Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de décès	28 073	27 569	29 356	29 499	30 195	30 092	30 177	31 232
Variation N/N-1		-1.8%	6.5%	0.5%	2.4%	-0.3%	0.3%	3.5%
Nombre de crémations	10 584	10 445	11 295	11 671	12 387	12 638	13 575	15 052
Taux de crémation	37.7%	37.9%	38.5%	39.6%	41.0%	42.0%	45.0%	48.2%

Liste des crématoriums de la région Bourgogne-Franche-Comté : Auxerre, Avanne-Aveney, Besançon, Le Creusot, Crissey, Dijon, Dole, Joigny, Héricourt, Lons-le-Saunier, Macon, Nevers et Semur-en-Auxois.

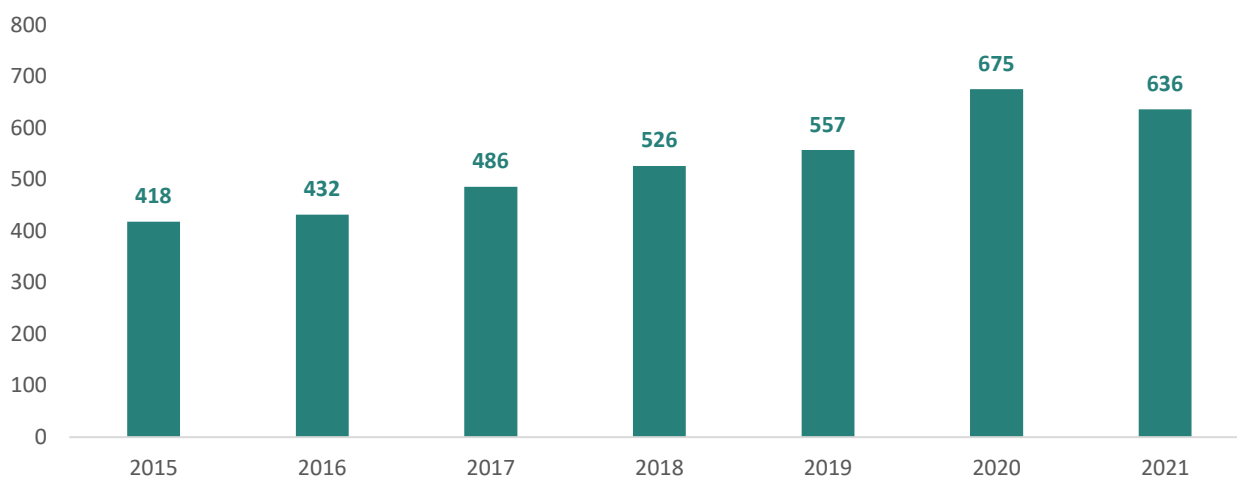
c) L'activité du crématorium de Dole

Le nombre de crémations a diminué entre 2020 et 2021 (de 675 à 636, soit -5,8%), la différence demeurant relativement faible en valeur absolue (moins de 40 décès d'écart). Parmi les facteurs expliquant ce léger repli de l'activité, il faut mentionner l'anomalie statistique que représente une année 2020 caractérisée par une très forte surmortalité puisque l'activité y avait crû de plus de 20%. Cette surmortalité s'est prolongée durant le 1^{er} trimestre 2021. Dans ces conditions, l'année 2021 marque une augmentation de 13% par rapport à l'année 2019, dernière année d'activité « normative » avant que l'impact de la pandémie dès début 2020 ne mette à mal la lecture et l'interprétation des chiffres de mortalité sur votre territoire.

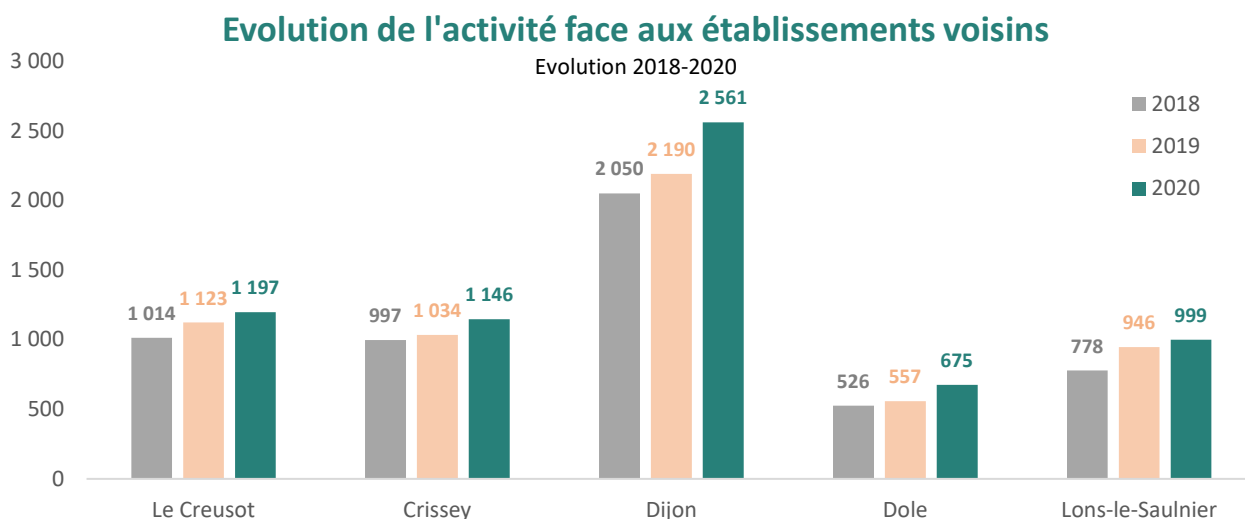
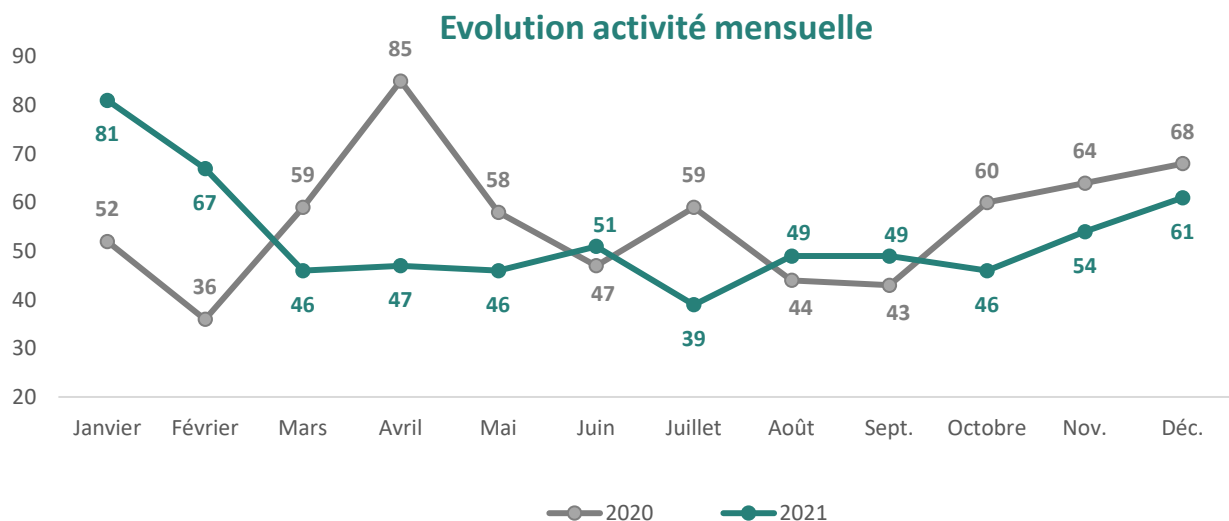
Sur les 6 dernières années, l'activité de votre crématorium est très clairement en augmentation et fait apparaître une croissance de +6,2% par an en moyenne depuis 2015).

Evolution de l'activité du crématorium (crémations estampillées)							
Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Crémations estampillées	418	432	486	526	557	675	636
Taux croissance	<i>n.a.</i>	3.3%	12.5%	8.2%	5.9%	21.2%	-5.8%

Evolution de l'activité du crématorium (crémations estampillées)



Votre établissement a réalisé environ 53 crémations par mois en 2021 (contre 56 lors de l'exercice 2020). L'activité a connu un pic d'activité début 2021, le premier trimestre affichant un nombre de crémations supérieur à celui constaté en 2020.



d) L'activité par type de crémation

Activité par type de crémation	2017	2018	2019	2020	2021
Défunts	486	522	551	661	633
Exhumations familles	0	2	0	5	1
Exhumation collectivités	0	0	0	0	0
Pièces anatomiques	0	0	6	9	2

e) *La destination des urnes*

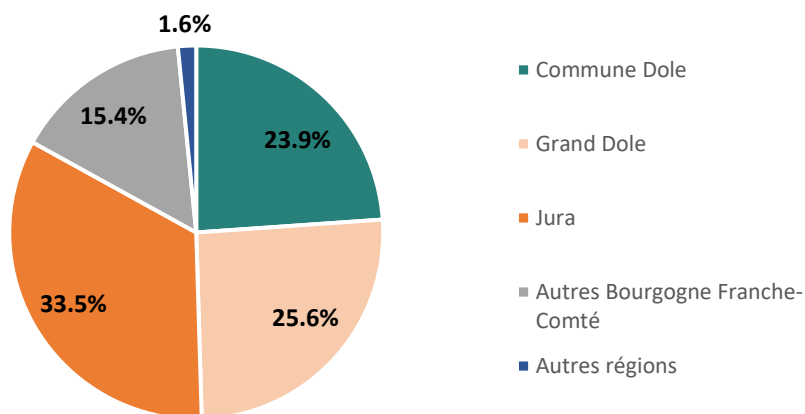
Destination des cendres	2017	2018	2019	2020	2021
Remises familles ou opérateurs funéraires	0	0	0	0	0
Dépôt temporaire au crématorium	7	1	0	15	10
Dispersion au jardin du souvenir du crématorium	72	71	85	114	108
Dispersions en pleine nature	98	89	108	119	129
Columbarium	114	142	144	165	155
Sépulture de famille (et cavurne)	195	221	220	262	234
Total	486	524	557	675	636

f) *La répartition des crémations par origine géographique*

Cérémonies	2017	2018	2019	2020	2021
Recueils familles	359	366	401	466	465
Cérémonies personnalisées	99	139	144	132	155
Pas de cérémonie	28	19	12	77	16
Total	486	524	557	675	636
Cérémonie suivie d'une inhumation	7	12	13	10	15
Salle de convivialité	34	42	59	17	0

Provenance des crémations en 2021

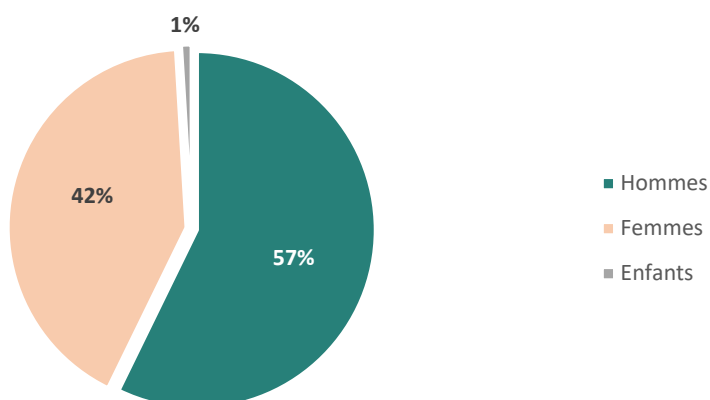
Selon le lieu de résidence des défunts



g) Répartition hommes / femmes

Répartition homme / femme	2018	2019	2020	2021	%
Hommes	294	309	359	364	57%
Femmes	228	243	311	266	42%
Enfants	2	5	5	6	1%
Total	524	557	675	636	100%

**Répartition Hommes / Femmes des crémations
en 2021**



3. L'analyse de la qualité du service

a) *Certifications*

L'accompagnement et la satisfaction des familles a toujours été l'objectif premier de FUNECAP GROUPE. Pour renforcer cette volonté et optimiser sa démarche d'amélioration continue, la Direction a décidé de créer une Direction Qualité 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.

Depuis 2010, FUNECAP GROUPE s'est engagée dans la mise en œuvre d'une certification de service sous le contrôle de Bureau Veritas Certification. Celle-ci a été remplacée courant 2021 par l'obtention d'une certification bien plus contraignante puisqu'il s'agit de 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 du groupe.

Les aspects environnementaux sont également pilotés par la Direction Qualité. Cela a toujours été un axe de travail et de réflexion pour le groupe. La maîtrise de nos déchets et des rejets atmosphériques notamment doit être maîtrisée et optimisée. Pour aller plus loin dans cet engagement, le groupe déploie actuellement la certification ISO 14001 (management de l'environnement) sur l'ensemble de ses crématoriums. L'obtention de cette certification est prévue en 2022 pour les premiers crématoriums du groupe Funecap, grâce aux travaux menés pour la certification du crématorium du Père Lachaise qui a été le premier de nos établissements à l'obtenir dès 2021.

b) Sollicitations Familles

Les sollicitations familles parviennent à la Direction de la Qualité de Funecap 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 Qualité et la Direction Générale, et donnent lieu à une réponse à la famille concernée.

c) Engagement de la satisfaction des familles

Notre cœur de mission étant la satisfaction de nos familles, les crématoriums de FUNECAP GROUPE s'engagent 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 d'une cérémonie personnalisée par l'établissement et/ou lors de la remise de l'urne cinéraire à la personne ayant qualité pour pouvoir aux funérailles créées par la Direction QHSE.

Enquêtes de satisfaction :

Chaque mois, toutes les familles dont les cérémonies ont été organisées par un opérateur funéraire de FUNECAP GROUPE, se voient remettre une enquête papier destinée à mesurer leur niveau de satisfaction selon des critères préétablis par la Direction QHSE :

Avec une recommandation Globale de 9,5/10 sur les enquêtes de satisfaction (moyenne calculée sur 248 retours de familles), les crématoriums de FUNECAP GROUPE ont à cœur de poursuivre l'amélioration continue de sa qualité de service.

VOTRE AVIS EST IMPORTANT

Dans le cadre de la politique qualité de cet établissement, vous êtes invité(e) à partager au travers de ce questionnaire votre ressenti sur l'accompagnement dont vous avez pu bénéficier et les prestations réalisées. Vos réponses aideront cet établissement dans sa démarche d'amélioration constante d'accompagnement des familles.

Afin d'assurer le suivi des questionnaires, merci de renseigner au préalable les informations ⁽¹⁾ suivantes :

Nom Prénom :

Numéro de téléphone : Adresse mail :

Date de la cérémonie :/...../2021

Remarque importante : si vous avez rencontré un problème qui n'a pas encore pu être traité, nous vous invitons à nous écrire à l'adresse : satisfactionqualite@funecap.com

PARTAGEZ VOTRE AVIS SUR L'ÉTABLISSEMENT

Notation de l'établissement
et de ses prestations : ⁽²⁾

1 2 3 4 5
Insatisfait Très satisfait

Développez votre avis concernant l'établissement : ⁽³⁾

ÉVALUEZ LE SERVICE DE L'ÉTABLISSEMENT

Comment l'établissement a-t-il été choisi ? ⁽⁴⁾

- Par vous ou par un proche
Pour quelle(s) raison(s) l'établissement a-t-il été choisi ?
 SA PROXIMITÉ SA NOTORIÉTÉ AUTRE(S)
- Par le prestataire des pompes funèbres
- Selon les volontés du défunt

Comment évalueriez-vous l'accueil qui vous
a été réservé (disponibilité, écoute, tenue et
professionnalisme du personnel) ? ⁽⁵⁾

1 2 3 4 5
Insatisfait Très satisfait

La préparation de la cérémonie a-t-elle
aidé au bon déroulement de l'hommage ?

OUI NON

La cérémonie a été préparée par :

- Le prestataire des pompes funèbres
- Le personnel de l'établissement

FQ-Q005-000_F2

ÉVALUEZ LE SERVICE DE L'ÉTABLISSEMENT (SUITE)

Avez-vous trouvé le confort et l'intimité nécessaires dans cet établissement ? ⁽¹⁾ OUI NON

Quelle est la destination des cendres ⁽²⁾ ?

Une sépulture familiale

Un caveau

Un columbarium

Une dispersion

DANS UN JARDIN DU SOUVENIR EN PLEINE NATURE

Je ne sais pas

POUR ALLER PLUS LOIN

L'accès à l'établissement a-t-il été simple ? OUI NON

Si non, quel problème avez-vous rencontré ?

.....

Si l'un de vos proches vous demandait conseil, recommanderiez-vous cet établissement ? ⁽³⁾

Très peu probable				Peu probable			Assez probable		Très probable	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vos suggestions d'amélioration :

.....

(1) Retrouvez la Politique de Gestion des Données Personnelles et des Cookies sur le site internet Funecap Groupe : <https://www.funecap.group/politique-de-gestion-des-donnees-personnelles-et-cookies>

(2) Champ obligatoire

(3) Depuis la loi 2008-1350 du 19 décembre 2008, dans l'attente d'une décision concernant la destination des cendres, l'urne cinéraire est conservée au crématorium pendant une période qui ne peut excéder un an.

FQ-Q005-000_F2

Aucune réclamation n'a été adressée au crématorium du Val de Saintonge (Saint-Jean d'Angély) en 2021 sur 752 crémations.

100,0 % des crémations n'ont donc donné lieu à aucune réclamation de familles.

Chaque réclamation qui nous parvient est examinée conjointement par le Directeur de l'établissement, son équipe et la Direction QHSE afin de comprendre la raison de l'insatisfaction.

Par ailleurs, une enquête est ouverte et un reporting est établi par la Direction QHSE pour améliorer le service public à travers ces réclamations.

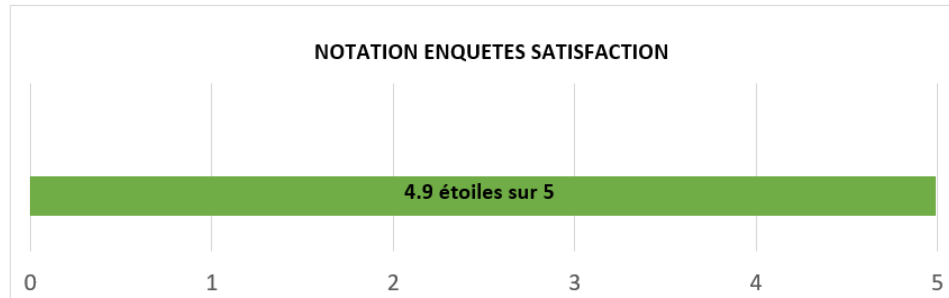
La Direction QHSE de FUNECAP GROUPE répond à chaque réclamation des familles.

Résultats annuels 2021 fiche Google : 3.3/5

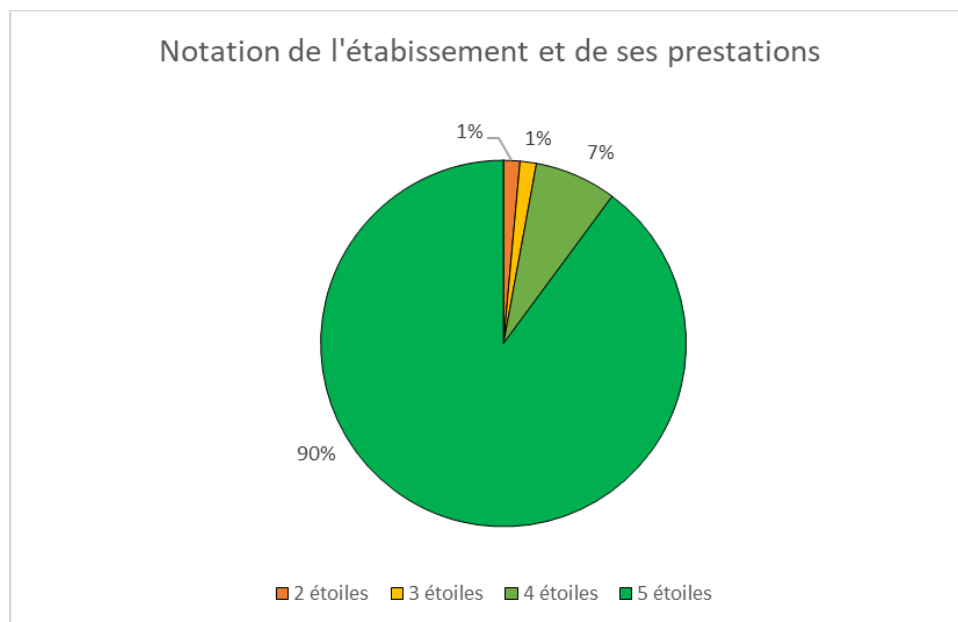
Niveau de recommandation de l'établissement : 9.4/10

Résultats annuels enquête de satisfaction : 4.9/5

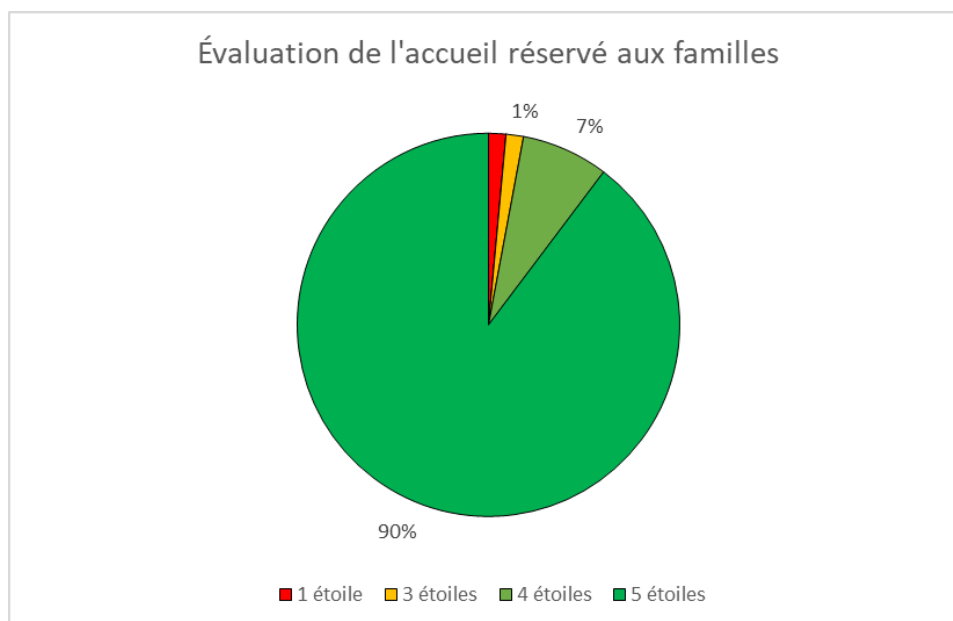
- Echantillon : 47 réponses



Question n° 1 : Notation établissement et ses prestations ? (cérémonie)



Question n° 2 : Comment évalueriez-vous l'accueil qui vous a été réservé ?



d) Les horaires d'ouverture au public

Le crématorium est ouvert au public du lundi au samedi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Les crémations sont programmées aux heures suivantes du lundi au samedi :

- 10h00
- 12h00
- 14h00
- 16h00

e) L'information des usagers

Pour informer au mieux le public et les familles, le délégataire met à disposition des opérateurs funéraires des dépliants décrivant les services rendus au crématorium de Dole.

Par ailleurs, le délégataire informe systématiquement les familles des dispositions légales relatives au devenir des cendres.

f) Les missions du personnel

Les missions du personnel sont conformes aux dispositions du contrat de délégation :

- réception des cercueils ;
- accueil des familles ;
- organisation des cérémonies à la demande des familles (y compris un cérémonial simple) ;
- vérification du dossier administratif ;
- crémation des cercueils, de pièces anatomiques d'origine humaine et de restes de corps exhumés ;
- fourniture de réceptacles simples ;
- recueil des cendres ;
- accompagnement des familles jusqu'aux sites cinéraires de Dole ;
- fourniture de plaques d'identification ;
- communication d'informations sur la destination des cendres

g) Les moyens en personnel et leur qualification

Le personnel dédié au crématorium de Dole est constitué de :

- un responsable du crématorium (temps plein), Christophe SERRA ;
- un agent de crémation polyvalent (temps plein), Clémence STRIFFLING ;
- un conducteur d'appareil (temps partiel), Hugo PASCAL ;

L'exploitation du crématorium nécessite environ 2 ETP sous la supervision de M. Jonas PILLOT.

Christophe SERRA est titulaire du diplôme de responsable d'établissement (niveau 6), de maître de cérémonie et de conseiller funéraire (niveau 4).

Clémence STRIFFLING est titulaire du diplôme de maître de cérémonie et de conseiller funéraire (niveau 4).

h) La formation du personnel

Tous les salariés de Funecap Groupe 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 Funecap Groupe organise régulièrement des sessions de formation pour les salariés du crématorium.

En 2021, les salariés du crématorium ont suivi les formations suivantes :

- Christophe SERRA
 - Formation « Habilitation électrique BSBE » (9-10 juin 2021)
 - Formation « Gestes et Postures » (25 juin 2021)
- Clémence STRIFFLING
 - Formation vidéo et remise d'équipements de protection individuels (1 avril 2021)
 - Formation « Habilitation électrique BSBE » (9-10 juin 2021)
 - Formation « Gestes et Postures » (25 juin 2021)

i) La salle de cérémonie

Le contrat de délégation prévoit la réalisation de cérémonies d'adieu simple pour toutes les familles en faisant la demande, sans surcoût. La salle de cérémonies du crématorium peut également recevoir des cérémonies personnalisées, d'une durée maximale d'une heure, et des cérémonies non suivies de crémations. La capacité d'accueil de la salle de cérémonie peut être augmentée grâce aux installations audiovisuelles installées à l'extérieur.

Sa sonorisation peut s'adapter à tous les supports musicaux et audiovisuels.

j) Le salon de convivialité

Le crématorium met par ailleurs à la disposition des familles une salle de convivialité où les familles peuvent partager le moment fort du souvenir avec leurs amis, avant et après la cérémonie, et profiter d'une collation.



Cérémonies	2017	2018	2019	2020	2021	
Recueils familles	359	366	401	466	465	73%
Cérémonies personnalisées	99	139	144	132	155	24%
Pas de cérémonie	28	19	12	77	16	3%
Total	486	524	557	675	636	
Cérémonie suivie d'une inhumation	7	12	13	10	15	
Salle de convivialité	34	42	59	17	0	

En 2021, 24% des crémations en 2021 ont donné lieu à l'organisation d'une cérémonie personnalisée. Ce taux était de 20% en 2020, témoignant de la demande croissante et de la bonne correspondance de ce modèle de cérémonies personnalisées aux demandes des familles et aux évolutions sociétales.

a) Le comité d'éthique

Un comité d'éthique peut être constitué à l'initiative du concédant.

En 2021, le comité ne s'est pas réuni.

4. Les données comptables

a) Compte d'exploitation

Montants en €	2020	2021	Var 2021/20 (€)	Var 2021/20 (%)
Chiffre d'affaires	431 285	396 606	-34 679	-9%
Achats (y compris variations des stocks)	(45 089)	(40 478)	4 611	-11%
Électricité, gaz, eau	(42 988)	(38 297)	4 691	-12%
Informatique & Télécommunications	(2 101)	(2 181)	(80)	4%
Autres services extérieurs	(86 530)	(77 468)	9 062	-12%
Impôts et taxes	(2 270)	(3 168)	(898)	28%
Charges de personnel	(100 609)	(104 772)	(4 163)	4%
Salaire	(64 721)	(67 006)	(2 285)	3%
Charges sociales	(25 888)	(26 802)	(914)	3%
Intérim	(10 000)	(10 964)	(964)	9%
Autres charges de gestion courante	(26 931)	(20 822)	6 109	-29%
Redevance d'occupation	(4 840)	(4 958)	(118)	2%
Redevance variable sur CA	(22 091)	(15 864)	6 227	-39%
Correctif - redevances antérieures		0	0	n.a.
Charges diverses de gestion courante		0	0	n.a.
Excédent Brut d'Exploitation	169 856	149 897	(19 959)	-13%
Dotations aux amortissements	(75 347)	(79 743)	(4 396)	6%
Résultat d'exploitation	94 509	70 154	(24 355)	-35%

b) Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation

Les produits correspondent à la vente des prestations prévues au contrat de délégation et à la grille tarifaire applicable. Les charges directes sont le reflet de la comptabilité de la section analytique du crématorium sur la société FUNECAP EST. Les amortissements sont linéaires.

c) Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;

Le patrimoine de la délégation n'a pas varié en 2021.

d) Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;

Le programme d'investissement initial a été réalisé conformément aux dispositions du contrat de délégation.

Liste des immobilisations au 31/12/2021 :

Libellé	Mise en service le	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotation exercice	V.N.C.
EQUIPEMENT AUDIO GDE SALLE+INSTALLAT°	20/12/2014	5	5 454	5 454	-	-
EQUIPEMENT AUDIO SALLE VISUALISAT°+INSTALLAT°	20/10/2014	5	740	740	-	-
SAMSUNG TV LED 3D 75"+INSTALLAT°	20/10/2014	5	5 340	5 340	-	-
SAMSUNG TV LED 3D 50 " + INSTALLAT°	20/10/2014	5	1 174	1 174	-	-
EQUIPEMENT MEDIA CREMA +INSTALLAT°	20/10/2014	5	1 246	1 246	-	-
EQUIPEMENT AUDIO CREMA +INSTALLAT°	13/12/2014	5	705	705	-	-
PUPITRE PROTOCOLE SALLE CEREMONIE CREMA	05/12/2014	10	890	540	89	261
6 BANCS EN HETRE 1M VERNIS NATUREL BULABOIS	20/10/2014	10	1 320	818	132	370
PLACARD-FACADE-PORTES EN TRIPLI+DESSUS MEUBLE	20/10/2014	10	780	483	78	219
82 ML DE CIMAISE EN TRIPLI+37 MORCEAUX BOIS +SUPPO	20/10/2014	10	1 342	831	134	376
FOUR CR 2000 XXL ATI ENVIRONNEMENT	01/12/2014	14	460 000	199 806	32 857	227 336
URNE VOLSING	01/12/2014	10	280	170	28	82
4 EXTINCTEURS+SIGNALISAT°+REGISTRE SECUTIT	01/12/2014	10	630	383	63	184
1 CHARIOT CATAFALQUE PORTE CERCUEILS ELCYA	01/12/2014	10	743	452	74	217
CHARIOT HYDROELECTRIQUE	01/12/2014	10	3 255	1 979	326	950
SYSTEME REMISE URNE	01/12/2014	10	1 613	981	161	471
MIROIRS ET ACCESSOIRES DIVERS	01/12/2014	10	256	156	26	75
FILM DEPOLI POUR VITRES	01/12/2014	10	620	377	62	181
PORTAIL AUTOPORTANT AUTOMATIQUE	01/12/2014	10	14 244	8 662	1 424	4 158
MOTORISATION DOUBLE PORTE	01/12/2014	10	4 354	2 648	435	1 271
SECHE MAINS ET TRAVAUX SUPPLEMENTAIRES PRISES PROT	01/12/2014	10	1 816	1 104	182	530
CAMERA VIDEOSURVEILLANCE EXTERIEURE COMPLEMENTAIRE	01/12/2014	10	490	298	49	143
BUT FAUTEUILS SALLE CONVIVIALITE	01/12/2014	10	850	517	85	248
ELECTROMENAGER CUISINE+MEUBLES DE CUISINE	01/12/2014	10	5 833	3 547	583	1 703
MEUBLES- CHAUFFEUSE-CLAUSTRA VOILE-LOT 6 CHAISES	01/12/2014	10	4 055	2 466	405	1 184
20 BANCS BULABOIS ALAIN	01/12/2014	10	5 620	3 418	562	1 640
LUSI PROD MENUISERIE ALUMINIUM PORTE ENTREE MARQUI	01/12/2014	27	5 433	1 228	179	4 025
NETTOYAGE CHANTIER	01/12/2014	27	510	115	17	378
GROS OEUVRE-MISE EN OEUVRE BETON	01/12/2014	27	1 680	374	61	1 245
INCORPORATION FF	01/12/2014	27	30 425	6 879	1 004	22 542
MENUISERIES ALUMINIUM	01/12/2014	27	4 913	1 111	162	3 640
MENUISERIES VITRERIE	01/12/2014	27	1 250	283	41	926
SOCOTEC	01/12/2014	27	9 000	2 035	297	6 668
INSTALLATION TELEPHONIQUE+PC HP 400	01/12/2014	27	1 070	242	35	793
TRAVAUX CONSTR.ET MODIFIIC OUVRAGE-GRDF	01/12/2014	27	1 179	266	39	873
BRANCHEMENT EAU LYONNAISE DES EAUX	01/12/2014	27	4 355	985	144	3 226
BRANCHEMENTS ELECTRICITE ET GAZ	01/12/2014	27	3 502	792	116	2 595
GROS OEUVRE AREA BATIMENT	01/12/2014	27	729 561	164 961	24 072	540 529
BULABOIS ALAIN FACT DU 15/09/14-22 BANCS	01/12/2014	10	6 182	3 759	618	1 804
INTERETS S/EMPRUNT OCT-NOV 2014 BPI FRANCE	01/12/2014	27	8 610	1 947	284	6 379
AREA-acompte n°9+solde reception travaux	01/12/2014	27	40 479	9 153	1 336	29 990
MARECHAL TP-BORDURES ACCES+ARROSAGE AUTO+CHEMIN	01/10/2014	10	5 995	3 744	599	1 651
EMMANULE BAILLY-PLANTATION DIVERSES	20/02/2015	10	6 529	3 818	653	2 058
DIETRE-MOULURE CABLE PLEXO TRAVAUX CREMA-06/01/15	26/01/2015	10	391	231	39	121
RONDOSN ENCEINTE 100V IP68+AUDIOPHONY PIED ENCEINT	22/03/2016	3	961	961	-	-
JAVEL BARBIZIER ASPIRATEUR GM80C	28/09/2017	5	567	369	113	85
ELCYA CHARIOT CATAFALQUE PORTE CERCUEILS	16/11/2017	5	938	585	188	165
ACHAT CENTRALE FUJITSU LIFEBOOK A357	10/12/2018	3	608	417	191	-
2 TMI INTAL° SILENCIEUX +MOTEUR SIMU	17/09/2019	13	7 660	1 967	1 532	4 161
GUEDON REALIS° PREAU AVEC MUR ISOPHONIQ ANTI BRUI	05/08/2019	10	14 700	2 058	1 470	11 172
JEANNEY DOMOTIQUE IMMO-SYSTEME SIGNAL.VIDEOPHONE	26/11/2019	10	1 353	148	135	1 070
2 TMI INTERVENTION N°136 SONDE FUJI CAPTEUR	12/03/2020	13	2 923	464	585	1 874
LS PRODUCTION- SONORISATION	30/04/2020	5	1 268	168	254	846
Activation 218100 FH Dole Crématorium	01/01/2020	10	562	56	56	449
HOMEVIDEO CONCEPT - EQUIPEMENT SALLE DE CEREMONIE	31/07/2021	5	2 381	-	200	2 181
BRUNEAU - ARMOIRE BASSE BOIS PORTES COULISSANTES	21/10/2021	10	506	-	10	496
FP COUVERTURE- TRAVAUX CREMATORIUM DOLE	20/12/2021	10	15 315	-	46	15 269
TOTAL			1 434 453	453 412	72 232	908 809

e) Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation

La mairie de Dole a attesté le 31 octobre 2014 de l'achèvement et la conformité du programme d'investissements : dès lors, il n'y avait plus lieu de réaliser d'investissements complémentaires au-delà de cette date.

f) Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles

GD SERVICE	entretien réglages portes, changement terrasse	13 256 €
FRANC COMTOISE DE CONFORT	réparation climatisation, entretien	4 484 €
FP COUVERTURE- TRAVAUX CREMATORIUM DOLE	changement bardage extérieur	15 315 €

g) Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;

Tous les biens de la délégation sont des biens de retour.

h) Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

- Contrats de travail avec :
 - M. Christophe SERRA, Responsable d'établissement
 - Mme. Clément STRIFFLING, Agent de crématorium
 - M. Hugo PASCAL, Conducteur d'appareil
- Différentes conventions pour la crémation des pièces anatomiques avec les centres hospitaliers suivants :
 - Convention avec le Centre Hospitalier de Dole
 - Convention avec la Polyclinique du Val-de-Saône
 - Convention avec la Clinique Saint-Martin de Vesoul
- 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.
- Convention avec la société GROS concernant l'entretien de la climatisation
- Convention avec la société JEANNEY DOMOTIQUE concernant la maintenance du portail
- Convention avec la société EUROFEU concernant l'entretien des extincteurs.

i) Collecte des déchets métalliques via Orthométals

Il existe des résidus métalliques produits par la crémation 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 métaux sont légalement considérés comme des résidus ne faisant pas partie intégrante des cendres du défunt et doivent être obligatoirement recyclés et éliminés.

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 et de respect des normes environnementales dans le cadre d'une certification ISO 9001 & 14001.

Dans le respect de l'éthique qui est la nôtre, l'intégralité des fonds collectés (~10€ par crémation) est reversée aux fondations du Groupe Funecap, sous l'égide de la Fondation de France. Dans ce cadre très stricte, les fonds ne peuvent contribuer qu'à des actions en faveur d'œuvres caritatives ou d'intérêt général et d'associations à but non lucratif.

Ainsi en 2021, ont été soutenues des actions de plusieurs partenaires associatifs afin de leur donner les moyens d'agir concrètement notamment dans le secteur de l'enfance en difficulté ou du développement d'actions sociales locales. Au premier rang de ces associations, se trouve l'association Mécénat Chirurgie Cardiaque qui permet de sauver des enfants en finançant de lourdes opérations chirurgicales.

5. Les conditions d'exécution du service public

a) Les tarifs pratiqués

Les tarifs pratiqués en 2021 sont présentés ci-dessous :

Tarifs du crématorium	1er janvier 2020	1er janvier 2021
Crémation adulte	775.59 €	754.29 €
Crémation enfant de 1 à 12 ans	Gratuit	Gratuit
Crémation de moins de 1 an	Gratuit	Gratuit
Crémation indigent domicilié dans une commune du grand	Gratuit	Gratuit
Remise de l'urne	Inclus	Inclus
Cérémonie personnalisée par agent du crématorium 1 heure	76.29 €	74.19 €
Location de la salle de convivialité	Gratuit	Gratuit
Location de la salle de recueillement non suivie de la crémation pour les personnes n'habitant pas Dole	101.72 €	98.93 €
Crémation de restes exhumés de moins de 5 ans	775.59 €	775.59 €
Crémation de restes exhumés de plus de 5 ans	387.80 €	377.15 €
Crémation de pièces anatomiques inférieur ou égal à 15 kg	99.75 €	97.01 €
Crémation de pièces anatomiques de 30 kg ou 100L max	387.80 €	377.15 €
Crémation de pièces anatomiques inférieur ou égal à 60 kg ou 200L max	775.59 €	754.29 €
Dispersion des cendres au jardin du souvenir	36.15 €	35.16 €
Conservation provisoire de l'urne - forfait au-delà du 3ème mois	12.72 €	12.37 €

b) Le mode de détermination des tarifs

Les tarifs applicables sont ceux prévus dans le contrat de délégation (annexe 12). Ils sont annexés tous les ans conformément à la formule d'indexation de ce contrat.

c) L'évolution des tarifs

Les tarifs ont diminué de -2,75% en 2021 par rapport à 2020, conséquence d'une évolution à la baisse des indices entrant dans le calcul de la formule d'indexation.

d) Les autres recettes d'exploitation.

Il n'y a pas d'autres recettes que celles découlant de l'application de la grille de tarifs de la délégation.

e) Versement de la redevance au délégant

Le tableau ci-dessous synthétise les montants de redevance reversés à l'autorité délégante sur les 4 derniers exercices :

Montants en €	2018	2019	2020	2021
Redevance fixe	4.781	4.840	4.899	4.958
Redevance variable	12.546	14.162	17.251	15.864
Frais de contrôle	3.000	3.236	2.993	2.918
Redevance totale (en €)	20.327	22.238	25.143	23.740
<i>Variation de la redevance N/N-1</i>	<i>+15,6%</i>	<i>+9,4%</i>	<i>+13,1%</i>	<i>-5,6%</i>
Chiffre d'affaires (CA)	313.651	354.056	431.285	396.606
<i>Redevance (en % du CA)</i>	<i>6,5%</i>	<i>6,3%</i>	<i>5,8%</i>	<i>6,0%</i>

f) Interventions techniques

La maintenance de l'appareil de crémation est réalisée par la société Prodestis depuis 2020.

Au cours de l'exercice 2021, plusieurs interventions techniques de maintenance préventive ont eu lieu concernant les appareils de crémation et ont engendré un arrêt temporaire de l'activité :

- 18-19 janvier 2021 : maintenance de l'appareil et de la ligne de filtration, contrôle et essai
- 24-25 mars 2021 : expertise des dysfonctionnements de l'appareil ATI
- 18-20 octobre 2021 : maintenance de l'appareil et de la ligne de filtration, contrôle et essai

g) Réglementation et conformité

La Mairie de Dole a attesté le 31 octobre 2014 :

- l'achèvement et la conformité du programme d'investissements ;
- la conformité du site à la réglementation applicable aux établissements recevant du public, notamment l'accessibilité et la sécurité incendie.

Conformément à l'article D2223-109 du Code général des collectivités territoriales, le crématorium a fait l'objet d'une visite de conformité des appareils de crémation dans les trois mois suivant sa mise en service, le 5 février 2015.

Au cours de cet exercice, toutes les mesures obligatoires relatives à la conformité de votre équipement ont été réalisées dans les temps.

Depuis cette date, le crématorium s'appuie sur l'expertise du service qualité de Funecap Groupe 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 (Etablissement Recevant du Public) particulier.

De nombreuses vérifications ont eu lieu au cours de l'exercice 2021 :

- 6 janvier 2021 : vérification périodique annuelle des installations électriques et de l'équipement d'alarme
- 1^{er} mars 2021 : vérification périodique annuelle du portail
- 10 mai 2021 : vérification périodique annuelle des BAES (blocs autonomes d'éclairage de sécurité), de l'alarme, des extincteurs
- 16 juillet 2021 : vérification périodique annuelle du chariot élévateur
- 10 août 2021 : vérification périodique des installations de gaz
- 27 octobre 2021 : vérification périodique du portail coulissant
- 3 novembre 2021 : contrôle de conformité de la sécurité des appareils et des rejets atmosphériques

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

h) Assurances

Le délégataire a souscrit à toutes les assurances nécessaires au crématorium de Dole.

i) Le suivi de l'activité

Le délégataire tient à jour quatre registres d'activité, communicables à tout moment à la mairie ou à la police municipale (article 3.10 du contrat) :

- Créations de défunts
- Dispersions au jardin du souvenir
- Créations de restes de corps exhumés
- Incinérations de pièces anatomiques d'origine humaine.

j) Évolutions contractuelles sur l'exercice

Aucun avenant au contrat de délégation n'a été signé en 2021.

Le Contrat de délégation a fait l'objet d'un avenant N°1 ayant pour objet de supprimer les articles relatifs à la déchéance du concessionnaire et au rachat des installations et de les remplacer par un article relatif à la résiliation de la concession.