



Aix en Provence


VILLE THERMALE ET CLIMATIQUE

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL MUNICIPAL DE LA VILLE D'AIX-EN-
PROVENCE N°2011.1125**

Séance publique du

7 novembre 2011

Présidence de Madame Maryse JOISSAINS MASINI,
Maire d'Aix-en-Provence
Député des Bouches-du-Rhône
Président de la Communauté du Pays d'Aix

Accusé de réception en préfecture
A013-211300017-20111107-17639- CC-1-1_0
Date de signature : 09/11/11
Date de réception : mercredi 9 novembre 2011
 <p>POUR CERTIFICATION DU CARACTERE EXECUTOIRE: - ACTE SIGNED ✓ - COMPTE RENDU AFFICHE ✓ - ACTE TRANSMIS POUR EXERCICE DU CONTROLE DE LEGALITE ✓</p>

**OBJET : RAPPORT DU DELEGATAIRE DU 'CREMATORIUM ET PARC MEMORIAL DE
PROVENCE' SUR L'EXERCICE 2010 - INFORMATION DU CONSEIL**

Le 07/11/11 à 18h00, le Conseil Municipal de la Commune d'Aix-en-Provence s'est réuni en session Ordinaire dans la salle de ses délibérations, à l'Hôtel-de-Ville, sur la convocation qui lui a été adressée par Mme Maryse JOISSAINS-MASINI, Maire le 28 octobre 2011, conformément aux articles L 2121-10 et L 2121-12 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Etaient Présents :

M. Jacques AGOPIAN, Mme Agnès AMIACH ELBEZ, Mme Charlotte BENON, Mme Odile BONTHOUX, M. Héliot BRAMI, M. Gérard BRAMOULLÉ, Mme Danièle BRUNET, M. Maurice CHAZEAU, M. Eric CHEVALIER, M. Jean CHORRO, Mme Chantal DAVENNE, M. François-Xavier DE PERETTI, M. Yannick DECARA, M. Gerard DELOCHE, Mme Brigitte DEVESA, Mme Sylvaine DI CARO, M. Laurent DILLINGER, Mme Fatima DRAOUZIA, Mme Michelle EINAUDI, M. Robert FOUQUET, M. Alexandre GALLESE, M. Jacques GARCON, M. Gérard GERACI, M. Jean-Christophe GROSSI, M. Hervé GUERRERA, M. André GUINDE, M. François HAMY, Mme Sophie JOISSAINS, Mme Maryse JOISSAINS MASINI, Mme Michèle JONES, M. Christian LOUIT, M. Henri MATAS, M. Alexandre MEDVEDOWSKY, Mme Reine MERGER, Mme Arlette OLLIVIER, M. Stéphane PAOLI, M. Christian PEREZ, M. Jean-Marc PERRIN, Mme Liliane PIERRON, Mme Catherine RIVET-JOLIN, Mme Danielle SANTAMARIA, Mme Marie-Pierre SICARD - DESNUELLE, Mme Catherine SILVESTRE, Mme Fleur SKRIVAN, M. Jules SUSINI, M. Francis TAULAN, Mme Françoise TERME, M. Victor TONIN, Mme Marie José VALETA

Excusés avec pouvoir donné conformément aux dispositions de l'article L 2121-20 du Code Général des Collectivités Territoriales:

M. Lucien AMBROGIANI à Mme Michelle EINAUDI, Mlle Odile BARBAT-BLANC à Mme Charlotte BENON, Mme Christine BERNARD à Mme Danielle SANTAMARIA, Mme Martine FENESTRAZ à Mme Catherine SILVESTRE, Mme Patricia LARNAUDIE à M. Eric CHEVALIER, Mme Amaria MOHAMMEDI à M. Francis TAULAN

Excusés sans pouvoir :

NEANT

Secrétaire : Yannick DECARA

Mme Charlotte BENON donne lecture du rapport ci-joint.



02.08

Aix en Provence

VILLE THERMALE ET CLIMATIQUE

D.G.A.S Sécurité & Services aux Publics
Direction Services aux Publics
Service de la Réglementation & de la
Police Administrative & Protection Animale

RAPPORT POUR
LE **CONSEIL MUNICIPAL**
DU 07/11/11

RAPPORTEUR : Mme Charlotte BENON
CO-RAPPORTEUR(S) : Mme Reine MERGER

Politique Publique : VIE INSTITUTIONNELLE

OBJET : RAPPORT DU DELEGATAIRE DU 'CREMATORIUM ET PARC MEMORIAL DE PROVENCE'
SUR L'EXERCICE 2010 - INFORMATION DU CONSEIL

Mes chers Collègues,

Par délibération n° 2001.0150 du 15 février 2001, le Conseil Municipal avait approuvé le choix du délégataire, en l'occurrence la Société des Crématoriums de France, pour la construction et la gestion du complexe funéraire de la Ville d'Aix-en-Provence, baptisé « **Crématorium et Parc Mémorial de Provence** ».

Après signature du contrat, le 1^{er} mars 2001, la Société des Crématoriums de France a procédé à la construction et à la mise en place des installations nécessaires au fonctionnement et obtenu les autorisations et habilitations préfectorales nécessaires.

L'établissement, inauguré le 20 novembre 2003, a été mis en service le 24 novembre suivant.

Après un peu plus de six ans de fonctionnement, l'établissement est bénéficiaire et reverse à la Ville une redevance assise sur les activités de service public obligatoire du crématorium et de la chambre funéraire selon un pourcentage progressif relatif au nombre de crémations. Toutefois, compte tenu des aménagements imposés par la Ville, notamment la construction d'un logement de fonction, la redevance avait été diminuée d'un montant à valoir sur les sommes à verser à compter de la mise en service du complexe funéraire.

Depuis, les sommes perçues par la Ville au titre de la délégation de service public du « Crématorium et Parc Mémorial de Provence » s'établissent comme suit :

2007	14 061,56 €
2008	39 280,57 €
2009	39 112,95 €
2010	41 867,00 €

En application des dispositions de l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, repris dans l'article 24-1 du contrat de Délégation de Service Public, la Société des Crématoriums de France nous a adressé son rapport annuel qui vous est aujourd'hui présenté et dont vous voudrez bien prendre acte, étant précisé

qu'en vertu de la loi du 27 février 2002 relative à la démocratie de proximité, ce rapport a été examiné par la Commission Consultative des Services Publics Locaux dans sa séance du 6 octobre 2011 qui n'a pas fait de remarques particulières.

C'est pourquoi, mes chers collègues, en fonction de ce qui précède, il vous est demandé de :
PRENDRE ACTE du rapport du délégataire pour l'exercice 2010 dans le cadre de la délégation de service public du crématorium et parc mémorial de Provence, conformément à l'article L.1411-3 du code général des collectivités territoriales.

**2011.1125 - RAPPORT DU DELEGATAIRE DU 'CREMATORIUM ET PARC MEMORIAL DE
PROVENCE' SUR L'EXERCICE 2010 - INFORMATION DU CONSEIL**

Le Conseil Municipal a pris connaissance du présent rapport et le convertit en délibération.

Ont signé Maryse JOISSAINS MASINI, Député Maire

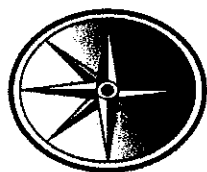
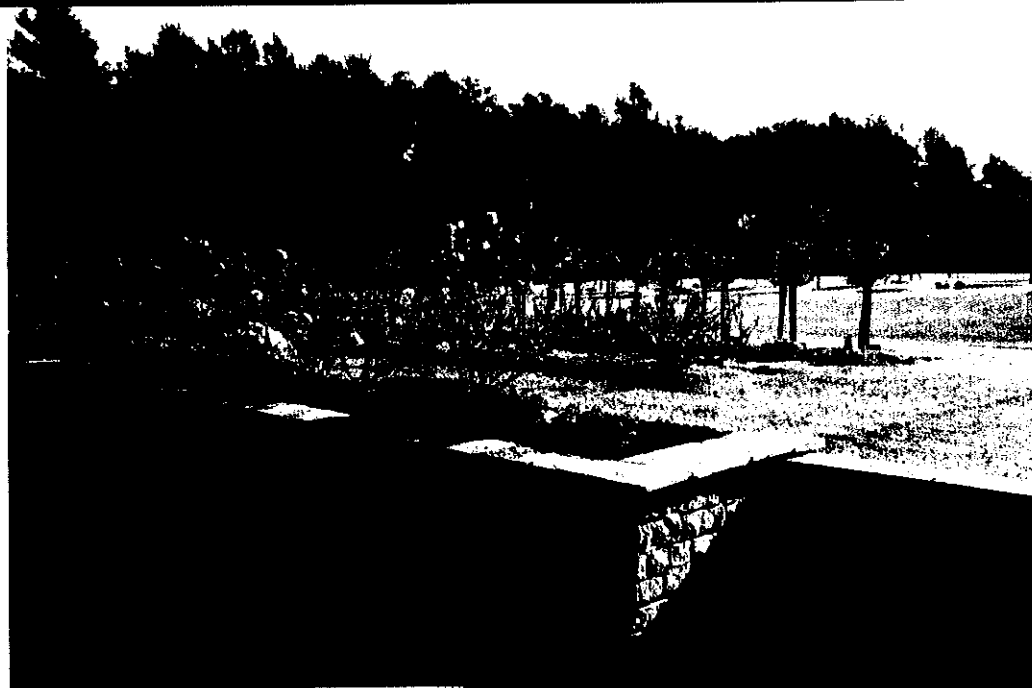
Président de séance et les membres du conseil présents :

**Le Conseiller Municipal délégué,
Arlette OLLIVIER**

**Compte-rendu de la délibération affiché le : 09 novembre 2011
(articles L 2121-25 et R 2121-11 du C.G.C.T.)**

2010

**Rapport annuel du délégataire
du Crématorium et Parc
Mémorial de Provence**



**La Société des Crématoriums
de France**



SOMMAIRE

I-	ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE	1
I-1	DONNEES TECHNIQUES	1
I-1-1	Crématorium	1
I-1-2	Parc Mémorial	4
I-1-3	Chambre funéraire	4
I-2	MOYENS EN PERSONNEL	6
I-2-1	Nombre, date d'entrée	6
I-2-2	Fonctions	6
I-2-3	Qualifications	7
I-2-4	Formation professionnelle obligatoire	7
I-3	RELATIONS AVEC LES USAGERS	7
I-3-1	Références des règlements intérieurs	8
I-3-2	Rappel des horaires d'ouverture	8
I-3-3	Participation, concertation avec les usagers	8
I-3-4	Réclamations, litiges et contentieux	10
II-	ETUDES STATISTIQUES	11
II-1	EVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE	11
II-2	LA CREMATION DANS LA REGION DE PROVENCE	11
II-3	LE CREMATORIUM ET PARC MEMORIAL DE PROVENCE	12
II-3-1	Volume des prestations fournies	12
II-3-2	Le crématorium face à la concurrence	15
III-	LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE	15
III-1	PRINCIPE D'EGALITE (TARIFICATION)	15
III-1-1	Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués	15
III-1-2	Les clauses de révisions	17
III-1-3	Evolution (avec rappel années N-1 et N-2)	18
III-1-4	Gratuité pour les indigents	20
III-2	PRINCIPE DE CONTINUITÉ	20
III-2-1	Arrêts, pannes, incidents techniques et mesures prises	20
III-2-2	Adaptation	20
III-3	PRINCIPE DE L'EQUILIBRE CONTRACTUEL	21
III-3-1	Redevance payable au délégant	21
III-3-2	Examen des avenants au contrat	21
III-4	PRINCIPE DE NEUTRALITE	21
III-4-1	Dispositions prises	21
III-4-2	Faits à signaler	21
III-5	PRINCIPE DE SAUVEGARDE DE LA LIBERTE DU DELEGANT EN FIN DE CONTRAT	22
III-5-1	Biens de retour / biens de reprise	22
III-5-2	Liste des engagements	25
IV-	LES COMPTES	27
IV-1	BILAN ET COMPTE DE RESULTAT DE L'ETABLISSEMENT	27
IV-2	PLAN D'AMORTISSEMENT DES BIENS	27
IV-3	AFFECTATION DES CHARGES DIRECTES ET INDIRECTES	27
IV-4	BUDGET	27

ANNEXE 1 : Bilan et compte de résultat

ANNEXE 2 : Plan d'amortissement des biens

ANNEXE 3 : Budget

ANNEXE 4 : Synthèse des résultats de notre enquête de satisfaction

I- Analyse de la qualité du service

I-1 Données techniques

Le centre funéraire de la Ville d'Aix-en-Provence regroupe 3 fonctions distinctes :

- le crématorium
- la chambre funéraire
- le Parc Mémorial

Le crématorium et la chambre funéraire sont réunis dans 2 corps de bâtiments ayant le même espace d'accueil.

Le centre funéraire d'Aix-en-Provence est pourvu de deux parkings de 18 et 20 places pour le public dont 2 places pour personnes à mobilité réduite situées près de l'entrée du bâtiment et 3 places dans la cour de service pour le personnel. Il est aussi équipé d'un logement de fonction.

Le bâtiment a une surface totale de 949.20 m², comprenant la partie crématorium, la partie chambre funéraire et le logement de fonction. Les descriptions qui suivent reprennent les éléments du permis de construire.

I-1-1 Crématorium

Description des locaux et des équipements

Le crématorium, d'une surface totale de 704.65 m², comprend :

PARTIE PUBLIQUE

- un hall d'accueil, comprenant un espace attente et une banque d'accueil
- un atrium
- une salle d'attente
- un salon d'accueil des familles
- la salle de recueillement n°1, pouvant accueillir 120 personnes
- la salle de recueillement n°2, pouvant accueillir 34 personnes
- un couloir
- un salon des familles, avec espace boissons, s'ouvrant sur le jardin sud et le bois
- une salle de remise de l'urne et de visualisation de l'introduction du cercueil
- des sanitaires publics

PARTIE ADMINISTRATIVE ET TECHNIQUE

- un bureau administratif
- un bureau de direction

- un hall de réception des corps
- une salle d'introduction du cercueil
- une salle avec un appareil de crémation 2.1, un appareil de crémation C411, un pulvérisateur de cendres et une armoire de transfert des cendres
- un local de conservation des urnes
- des locaux annexes techniques
- une salle de détente pour le personnel
- des sanitaires
- un local vestiaires

Date de mise en service

Le crématorium a été mis en service le 24 novembre 2003.

Taux d'utilisation

Pour calculer le taux d'utilisation, nous comparons le nombre de crémations effectif de 2010 à un chiffre correspondant à la capacité technique maximale du crématorium avec les deux appareils de crémation.

Taux d'utilisation = 51.2 %

Méthode de calcul :

Pour calculer le taux d'utilisation, nous comparons le nombre de crémations effectif de 2010 à un chiffre correspondant à la capacité technique maximale du crématorium.

Le crématorium est actuellement pourvu de 2 appareils de crémation permettant de réaliser 10 crémations par jour et 6 crémations par samedi matin. En multipliant ces chiffres par le nombre de jours ouvrables en 2010, nous obtenons ainsi le potentiel de crémations sur l'année.

Eu égard à la fréquentation du crématorium, nous décomptons, du nombre de jours ouvrables en 2010, 9 jours par appareil pour la maintenance de l'équipement de crémation, soit : 3 jours/an pour la maintenance à froid de l'appareil de crémation et le changement de sole, et 6 jours/an pour le rebriquetage complet de l'appareil. En effet, chaque appareil de crémation devrait subir un rebriquetage complet au bout de 5 années à partir de sa date de mise en service. Cette opération immobilise l'appareil pour une durée de 30 jours. Nous décomptons donc une moyenne de 6 jours par an (30 jours/5 ans) et par appareil pour cette opération.

Calcul du nombre d'unités de crémations : La durée d'incinération varie selon le type de crémation. Par hypothèse, nous appliquons un taux moyen de 0.7 pour les enfants de 1 à 12 ans, et de 0.5 pour les enfants de moins de 1 an, les petits conteneurs de pièces anatomiques et les reliquaires de relèves de concessions.

1 x	1385 crémations adultes
0.7 x	1 crémation enfant de 1 à 12 ans
0.5 x	9 crémations enfants de moins de 1 an
1 x	2 incinérations de grands conteneurs de restes mortels
0.5 x	9 incinérations de reliquaires de restes mortels
1 x	0 incinérations de grands conteneurs de pièces anatomiques
0.5 x	14 incinérations de petits conteneurs de pièces anatomiques

Nombre d'unités de crémations : 1 403.7

Calcul de la capacité technique maximale en 2010 :

365 jours – 52 dimanches = 313 jours (dont 52 samedis)

- 7 jours fériés en semaine
- 3 samedis fériés
- 9 jours de maintenance par équipement de crémation

= 294 jours ouvrables (dont 49 samedis ouvrables)

= 245 jours de semaine ouvrables + 49 samedis ouvrables

capacité technique maximale par appareil de crémation = $(245 \times 5) + (49 \times 3) = 1\,372$ crémations

capacité technique maximale pour 2 appareils = $2 \times 1\,372 = 2\,744$ crémations

Calcul du taux d'utilisation = $1\,403,7 / 2\,744 = 51.2 \%$

N.B. : La capacité technique maximale est théorique car le nombre de familles que peut accueillir l'établissement est conditionné par l'utilisation des salles de recueillement.

Moyenne de durée de vie, équipements complémentaires ou à renouveler

La moyenne de durée de vie annoncée de la structure des appareils de crémation est illimitée, la moyenne de durée de vie de la fumisterie est de 6 000 crémations, et la moyenne de durée de vie de la sole est de 1 300 crémations. La moyenne de durée de vie du pulvérisateur de cendres est de 10 ans.

Ces données seront revues au fur et à mesure en fonction de l'état réel.

Le système d'alarme de l'ensemble du bâtiment a été entièrement remplacé en juin 2010.

En octobre 2010, suite à une panne, l'ordinateur de contrôle de l'appareil de crémation type TABO 2.1 a été remplacé par un ordinateur industriel. Celui-ci permet le contrôle à distance pour la maintenance, avec fonction de reporting sur l'ordinateur du bureau administratif.

Habilitation

Le gestionnaire du crématorium est titulaire de l'habilitation n° 06/13/268, délivrée par arrêté du Préfet du département des Bouches-du-Rhône, valable jusqu'au 15 mai 2012 pour la gestion et l'utilisation du crématorium.

Suivi de la conformité

Des contrôles des rejets atmosphériques des appareils C411 et Tabo 2.1 ont été réalisés les 14 et 15 janvier 2010 et se sont révélés conformes.

Etat d'entretien

Voir l'article III-2-1 du présent rapport pour le détail des interventions d'entretien ou de réparation des appareils de crémation.

I-1-2 Parc Mémorial

Description des aménagements actuels, en cours

Le Parc Mémorial a une surface totale de 14 840 m², dont 5 550 m² réservés aujourd'hui à la mémorialisation et 9 290 m² boisés.

Le parc dispose de 39 caveaux à urnes (en deux rangées) et de quatre rangées d'oliviers.

L'aménagement de deux nouvelles restanques au niveau intermédiaire sera réalisé en 2011.

Date de mise en service

Le Parc Mémorial a été mis en service le 11 juin 2004.

Etat d'entretien

Les chemins d'accès au parc font l'objet de ravinement lié aux eaux pluviales. L'aménagement des restanques supplémentaires en 2011 sera l'occasion d'ajouter des ACO drains aux chemins afin de pallier durablement ce problème.

I-1-3 Chambre funéraire

Description des locaux et des équipements

La maison funéraire, d'une surface totale de 128.05 m² (non compris les pièces communes avec le crématorium), est composée de :

- 3 salons funéraires, munis chacun de sanitaires individuels (63.75 m² en tout)
- 1 salon de présentation des corps, muni de sanitaires individuels
- une salle de préparation des corps
- des sanitaires dédiés au thanatopracteur
- 8 cases réfrigérées

Les pièces énumérées ci-dessous sont communes au crématorium et à la chambre funéraire :

- un hall d'accueil, comprenant un espace attente et une banque d'accueil
- un hall de réception des corps
- un local vestiaires
- un sanitaire pour le personnel
- une salle de détente pour le personnel

Date de mise en service

La chambre funéraire a été mise en service en même temps que le crématorium le 24 novembre 2003.

Taux d'utilisation

Taux d'utilisation des cellules réfrigérées = **28.7 %**

Taux d'utilisation des salons funéraires = **51.7 %**

Méthode de calcul :

Pour les cellules réfrigérées

La chambre funéraire propose des séjours en cellule réfrigérée de durée variable par tranches de 24 h minimum.

Pour simplifier le calcul du taux d'utilisation, nous nous basons sur une unité de 24 heures pour calculer la capacité technique maximale de la chambre funéraire, et nous comparons le nombre obtenu au nombre effectif d'unités de 24 h réservées en 2010.

Capacité technique maximale :

8 cases réfrigérées x 365 jours (soit 365 unités de 24 h) = 2 920 unités de 24 h

Utilisation effective des cellules réfrigérées :

163	forfaits de 3 jours	163 x 3 =	489	unités de 24 h
232	séjours de 24 h		232	
116	séjours de 24 h supplémentaires		<u>116</u>	
	soit	837		unités de 24 h

Taux d'utilisation des cellules réfrigérées : $837 / 2\,920 =$ **28.7 %**

Pour les salons funéraires

De même pour les salons, nous nous basons sur une unité de 24 heures.

Capacité technique maximale :

3 salons x 365 jours = 1 095 unités de 24 heures

Utilisation effective des salons :

177	séjours en salon d'une journée		177	unités de 24 h
106	séjours en salon de 3 jours	106 x 3 =	318	
57	séjours en salon d'1 journée supplémentaire		57	
164	séjours en salon de 2 heures	164 x 2/24 =	<u>13.66</u>	
			565.66	unités de 24 h

Taux d'utilisation des salons : $565.66 / 1\,095 =$ **51.7 %**

Moyenne de durée de vie, équipements complémentaires ou à renouveler

La moyenne de durée de vie des armoires réfrigérées annoncée par le constructeur est de 15 ans.

Habilitation

La Préfecture du département des Bouches-du-Rhône a groupé l'habilitation pour la gestion du crématorium et celle pour la gestion de la chambre funéraire sous le même numéro 06/13/268. L'habilitation pour la gestion et l'utilisation de la chambre funéraire a été renouvelée en 2010 : elle est valable jusqu'au 25 octobre 2016.

Suivi de la conformité

Une vérification de la conformité de la chambre funéraire a été effectuée par la société Bureau Véritas le 26 octobre 2010 en vue du renouvellement d'habilitation.

Etat d'entretien

Sans objet.

I-2 Moyens en personnel

I-2-1 Nombre, date d'entrée

Le personnel est constitué de 4 personnes :

Nom	Date entrée	Date de sortie
M. Eric MARCHAND	12/01/2009 dans cet établissement	
	03/04/2006 dans la société	
M. Raphaël PACCHIANI	16/08/2010	
M. Yohan PROKASKA	12/10/2010	
M. Antoine PEREZ-LOPEZ	21/06/2010	
M. Hervé PICHARD	01/04/2004	31/08/2010
M. Mikaël BATISSE	05/05/2008	10/02/2010
M. Riccardo VIRDIS	05/10/2009	08/10/2010

Les personnes embauchées ont représenté un total de 4.9 ETP (équivalent temps plein) en 2010, comprenant le personnel ci-dessus en contrat à durée indéterminée ainsi que les embauches en contrat à durée déterminée ou en intérimaire

1-2-2 Fonctions

M. Eric MARCHAND	Directeur de l'établissement
M. Raphaël PACCHIANI	Adjoint au Directeur
M. Yohan PROKASKA	Agent de crématorium
M. Antoine PEREZ-LOPEZ	Agent de crématorium - paysagiste

1-2-3 Qualifications

Eric MARCHAND

1986	Baccalauréat littéraire
1987	1 ^{ère} année DEUG de psychologie
1999	Formation funéraire de Directeur d'établissement (niveau 6)
2005	Formation en comptabilité/gestion et bureautique avec le GRETA

Raphaël PACCHIANI

1991	I.U.T. en Techniques de Commercialisation
1989	Baccalauréat professionnel de Vente-Représentation

Yohan PROKASKA

2006	B.E.P. Maintenance de véhicules industriels, option poids lourds
2010	Formation Assistant Funéraire, à Abeille Formation

Antoine PEREZ-LOPEZ

1983	Baccalauréat B
1985	Niveau D.E.U.G. Sciences économiques et sociales
2010	B.P.A. Travaux Aménagements Paysagers

1-2-4 Formation professionnelle obligatoire

M. Eric Marchand a le niveau requis de Directeur d'Agence.

Monsieur Raphaël Pachiani suivra une formation d'assistant et conseiller funéraire en 2011.

I-3 Relations avec les usagers

I-3-1 Références des règlements intérieurs

Les règlements intérieurs du crématorium, du Parc Mémorial et de la chambre funéraire ont été signés par la Ville d'Aix-en-Provence le 27 novembre 2003 et sont à la disposition du public au crématorium.

Un courrier a été envoyé à la Ville d'Aix-en-Provence pour engager une réflexion sur la mise en application de la loi n°2008-1350 du 19 décembre 2008.

I-3-2 Rappel des horaires d'ouverture

CREMATORIUM	du lundi au vendredi 9h00-12h00 et 14h00-18h00 le samedi 09h00-12h00
CHAMBRE FUNERAIRE	du lundi au vendredi 9h00-12h00 et 14h00-18h00 le samedi 09h00-12h00 et 14h00-17h00 les dimanches et jours fériés 10h00-12h00 et 14h00-16h00
SALONS FUNERAIRES	24h/24 Une clé est mise à la disposition de la famille.
PARC MÉMORIAL	Tous les jours de l'année du 1 ^{er} octobre au 31 mars : 09h00-17h00 du 1 ^{er} avril au 30 septembre : 09h00-19h00

I-3-3 Participation, concertation avec les usagers

➔ Information des usagers :

Comme chaque année, une Journée Portes Ouvertes a été organisée le lundi 1^{er} novembre 2010 pour permettre aux familles de découvrir l'établissement et le Parc Mémorial. Une trentaine de visiteurs sont venus.

Un registre est à la disposition des familles qui souhaitent y laisser leurs commentaires. Ce registre peut être consulté sur place par tout visiteur qui en fait la demande.

Une brochure de l'établissement est également disponible pour améliorer l'information au public et proposer aux entreprises un document à remettre aux familles concernées par la crémation.

Notre société travaille actuellement sur la création d'une plaquette d'information aux familles sur les différentes destinations des cendres autorisées par la loi 2008-1350 et son décret d'application 2011-121.

➤ **Enquête de satisfaction :**

Nous continuons l'enquête de satisfaction que nous avons mise en place depuis février 2009. Vous en trouverez les résultats synthétisés en annexe 4.

➤ **La certification de services :**



Depuis quatre ans, La Société des Crématoriums de France mène en interne un projet nommé GRANDIR, qui correspond à un besoin d'organisation de nos connaissances et de nos compétences. Basé sur la norme ISO 9001, il nous a permis de concrétiser sur le papier le savoir-faire développé par nos équipes depuis 14 ans et d'uniformiser nos méthodes par le biais d'analyses de risques, de plans d'action, de procédures internes, de trames d'enregistrement... Le double enjeu de ce projet est, d'une part, de faciliter les échanges de savoir et d'expérience de chacun et, d'autre part, de nous aider à perpétuer notre culture d'entreprise orientée sur trois axes : l'approche humaine, l'impartialité et le développement des Parcs Mémoires.

GRANDIR est un projet qui vit : une constante remise en cause nous amène à toujours nous améliorer, en rigueur et en qualité de service. Entre autres, nous réunissons deux à trois fois par an tous nos directeurs afin d'échanger sur de multiples sujets allant de la qualité et l'organisation de service à la gestion du matériel technique en passant par la réglementation funéraire.

Pour valoriser ce travail, nous avons entamé, créé et obtenu une certification de services avec Bureau Veritas.

La certification de services est orientée vers la satisfaction des clients ; c'est un ensemble d'engagements que nous prenons vis-à-vis des familles, des entreprises de Pompes Funèbres et de nos délégants.

Nos principaux objectifs sont de professionnaliser le métier et de mettre en confiance les familles ayant recours à la crémation.

Notre métier n'avait jusqu'à présent jamais fait l'objet d'une certification de services en France. Nous avons donc pris l'initiative de créer le référentiel de certification pour les Crématoriums et Parcs cinéraires français, par lequel nous nous engageons sur chacune des prestations offertes. Le référentiel nommé « Gérer un crématorium

en France : un métier de service public à part entière » a été validé en mai 2010 sous le contrôle des ministères concernés, de la DGCCRF, de la Fédération Française de Crémation et des associations de consommateurs et de professionnels. Huit de nos établissements ont obtenu la certification en 2010.

La Certification de services est obtenue pour 3 ans. Des audits de contrôle seront réalisés chaque année par l'entreprise Bureau Véritas sur certains des établissements dont nous avons la charge.

En 2011, la société inclura dans le champ de certification 8 établissements dont le Crématorium et Parc Mémorial de Provence.

1-3-4 Réclamations, litiges et contentieux

Nous recevons toujours des plaintes des usagers, soit dans le Livre d'Or, soit dans nos questionnaires de satisfaction, au sujet :

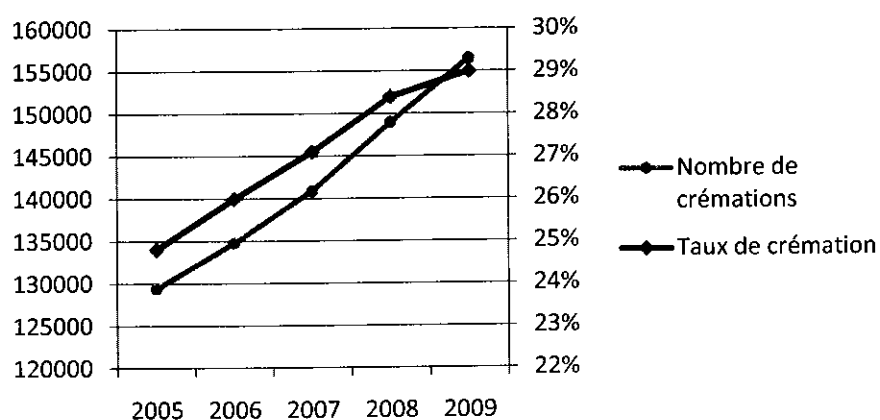
- du manque de signalisation à l'approche du centre funéraire
- de l'accessibilité malaisée : passage par le rond-point à 1,5 km et non possibilité de franchir la ligne blanche pour tourner à gauche dans le centre funéraire.

II- Etudes statistiques

II-1 Evolution de la crémation en France

	Taux de crémation	Nombre de crémations	Nombre de crématoriums
2005	24,8 %	129 392	118
2006	26,0 %	134 775	121
2007	27,1 %	140 890	131
2008	28,4 %	148 993	134
2009	29,0 %	156 498	136

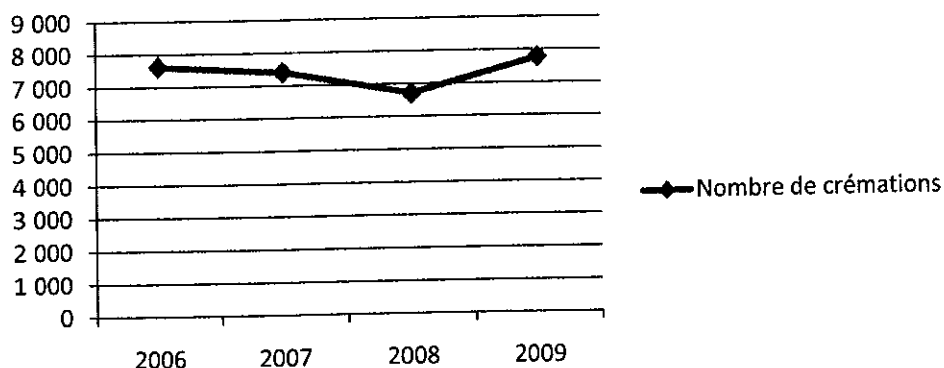
Evolution de la crémation en France



II-2 La crémation dans la région de Provence

	Taux de crémation	Nombre de crémations	Nombre de crématoriums
2006	32,8 %	7 628	4
2007	30,9 %	7 422	6
2008	27,7 %	6 717	6
2009	28,1 %	7 789	6

Nombre de crémations dans la région de Provence



La chute du nombre de crémations en 2008 s'explique par la fermeture du Crématorium d'Orange suite à un incendie technique. Les crémations ont été réparties entre les établissements voisins, notamment ceux de la région du Languedoc-Roussillon.

Malgré l'ouverture du Crématorium d'Avignon en janvier 2010 et la réouverture de celui d'Orange en septembre 2010 (après trois ans de fermeture), l'activité du Crématorium et Parc Mémorial de Provence a continué de progresser.

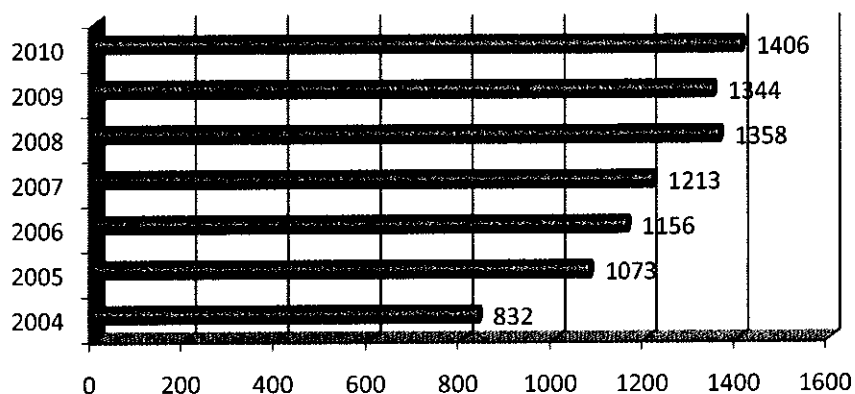
II-3 Le Crématorium et Parc Mémorial de Provence

II-3-1 Volume des prestations fournies

Nombre de crémations et autres prestations

	2010	2009	2008
Crémation adulte	1 384	1 325	1 336
Crémation enfant de 1 à 12 ans	1	4	2
Crémation enfant de moins de 1 an	9	6	5
Crémation indigent	1	0	0
Location salle de recueillement	1 340	1 235	1 298
Location du salon des familles	6	6	0
Incinération restes mortels exhumés	11	9	15

Evolution de l'activité Crématorium et Parc Mémorial de Provence



Provenance des crémations en 2010 Crématorium et Parc Mémorial de Provence



Nombre de prestations du Parc Mémorial

	2010	2009	2008
Arbre ou olivier – 10 ans	2	2	1
Arbre ou olivier – 20 ans	1	3	2
Arbre ou olivier – 30 ans	0	0	1
Arbre ou olivier – 50 ans	1	4	0

Rosier arbustif – 10 ans	6	2	2
Rosier arbustif – 20 ans	2	1	1
Rosier arbustif – 30 ans	0	1	1
Rosier arbustif – 50 ans	1	0	0
Rosier individuel – 10 ans	14	16	13
Rosier individuel – 20 ans	2	0	0
Rosier individuel – 30 ans	0	0	0
Rosier individuel – 50 ans	1	0	0
Caveau à urnes familial et son rosier – 10 ans	4	4	6
Caveau à urnes familial et son rosier – 20 ans	1	0	0
Caveau à urnes familial et son rosier – 30 ans	1	0	1
Caveau à urnes familial et son rosier – 50 ans	2	0	1
Mémorialisation particulière	0	0	0

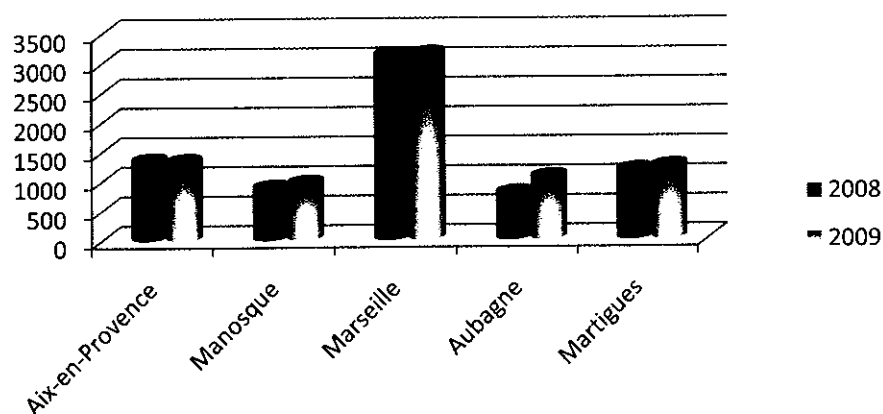
Nombre d'admissions et de services optionnels en chambre funéraire

	2010	2009	2008
Admission en chambre funéraire	404	414	400
Séjour en salon - 2 heures	164	153	129
Séjour en salon – 24 h	177	188	220
Séjour en salon – 3 jours	106	100	96
Séjour en salon – jour supplém.	57	51	33
Séjour en case réfrigérée – 24 h	232	241	255
Séjour en case réfrigérée – 3 j.	163	124	110
Séjour en case réfrigérée – j. suppl.	116	108	76
Utilisation du laboratoire de thanatopraxie	93	67	91

II-3-2 Le crématorium face à la concurrence

	2008	2009	% évolution
Aix-en-Provence	1 358	1 344	-1,0 %
Manosque	895	975	8,9 %
Marseille	3 140	3 159	0,6 %
Aubagne	799	1 069	33,8 %
Martigues	1 180	1 242	5,3 %

Evolution de l'activité face aux établissements voisins
Crématorium et Parc Mémorial de Provence



III- Les conditions d'exécution du service (au regard des principes généraux des services publics)

III-1. Principe d'égalité (tarification)

III-1-1 Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués

➤ Liste des tarifs crématorium :

	HT	TTC
Crémation adulte	402.17 €	481.00 €
Crémation indigent	gratuit	gratuit
Crémation enfant de 1 à 12 ans	gratuit	gratuit
Crémation enfant de moins de 1 an	gratuit	gratuit

	inclus	inclus
Remise de l'urne		
Enfouissement des cendres	71.91 €	86.00 €
Location salle de recueillement (comprenant personnel d'accompagnement, matériel, programmation musicale)	126.25 €	151.00 €
Location du salon des familles pour 1h30	65.22 €	78.00 €
Supplément pour les crémations et recueils le samedi après-midi	72.75 €	87.00 €
Crémation d'un reliquaire de restes d'exhumation < 1,20 m	163.88 €	196.00 €
Crémation d'une boîte de pièces anatomiques < 1 m	127.93 €	153.00 €

➤ Liste des tarifs de la mémorialisation :

	HT	TTC
Arbre ou olivier – 10 ans	3 879.60 €	4 640.00 €
Arbre ou olivier – 20 ans	5 811.03 €	6 950.00 €
Arbre ou olivier – 30 ans	7 742.47 €	9 260.00 €
Arbre ou olivier – 50 ans	9 682.27 €	11 580.00 €
Rosier arbustif – 10 ans	1 655.51 €	1 980.00 €
Rosier arbustif – 20 ans	2 976.58 €	3 560.00 €
Rosier arbustif – 30 ans	3 971.57 €	4 750.00 €
Rosier arbustif – 50 ans	4 966.55 €	5 940.00 €
Rosier individuel – 10 ans	827.76 €	990.00 €
Rosier individuel – 20 ans	1 488.29 €	1 780.00 €
Rosier individuel – 30 ans	1 985.79 €	2 375.00 €
Rosier individuel – 50 ans	2 483.28 €	2 970.00 €
Enfouissement des cendres au pied d'un arbre, d'un olivier, d'un rosier arbustif ou d'un rosier individuel	71.91 €	86.00 €
Plaque de bronze	103.68 €	124.00 €
Caveau à urnes familial et son rosier – 10 ans	2 742.47 €	3 280.00 €
Caveau à urnes familial et son rosier – 20 ans	4 941.47 €	5 910.00 €

Caveau à urnes familial et son rosier – 30 ans	6 580.27 €	7 870.00 €
Caveau à urnes familial et son rosier – 50 ans	8 227.42 €	9 840.00 €
Ouverture/fermeture de caveau à urnes	65.22 €	84.00 €
Lettre bronze pour caveau à urnes	10.03 €	12.00 €

➤ Liste des tarifs de la chambre funéraire :

	HT	TTC
Séjour en salon funéraire pour départ – 2 heures	30.94 €	37.00 €
Séjour en salon funéraire – 24 h	90.30 €	108.00 €
Séjour en salon funéraire – forfait 3 jours	257.53 €	308.00 €
Séjour en salon funéraire – jour suppl. au-delà des 3 jours	30.94 €	37.00 €
Séjour en case réfrigérée – 24 h	59.36 €	71.00 €
Séjour en case réfrigérée – forfait 3 jours	165.55 €	198.00 €
Séjour en case réfrigérée – jour suppl. au-delà des 3 jours	15.05 €	18.00 €
Utilisation du laboratoire pour thanatopraxie et soins rituels	45.99 €	55.00 €

III-1-2 Les clauses de révisions

Ci-dessous la formule de révision des tarifs, définie à l'annexe 5 du contrat de concession et mise à jour lors de la révision des tarifs de 2006.

L'INSEE a revu la nomenclature de ses indices. Ainsi les indices S et EG ont changé de base et de numéro d'identifiant. Ceci a été pris en compte lors de la révision des tarifs pour l'année 2010.

Après application du taux de révision, les tarifs TTC révisés sont arrondis.

$$P = P_0 \left[0,05 + 0,95 \left(0,75 \frac{S}{S_0} + 0,10 \frac{EG}{EG_0} + 0,15 \frac{FSD1}{FSD1_0} \right) \right]$$

P₀ = Tarif en vigueur à l'ouverture de l'établissement

P = Tarif révisé

S = Moyenne sur les 12 derniers mois connus de l'indice trimestriel S du salaire mensuel brut de base
Base 100 au 4^{ème} trimestre 2008

EG = Moyenne sur les 12 derniers mois connus de l'indice EG *Electricité, Gaz et Chaleur*
Base 100 en 2005

FSD1 = Moyenne sur les 12 derniers mois connus de l'indice FSD1 *Frais et Services Divers 1*
Base 100 en juillet 2004

III-1-3 Evolution (avec rappel années N-1 et N-2)

Les tarifs du crématorium et de la chambre funéraire ont été révisés à compter du 1^{er} février 2010.

Les tarifs du Parc Mémorial n'ont pas changé depuis 2008 pour certains et depuis la mise en service du Parc Mémorial en juin 2004 pour l'ensemble.

Ci-dessous la liste des tarifs en euros TTC des années N, N-1 et N-2 :

Tarifs du crématorium	2010	2009	2008
Crémation adulte	481.00	472.00	472.00
Crémation indigent	gratuit	gratuit	gratuit
Crémation enfant de 1 à 12 ans	gratuit	gratuit	gratuit
Crémation enfant de moins de 1 an	gratuit	gratuit	gratuit
Remise de l'urne	inclus	inclus	inclus
Enfouissement des cendres	86.00	84.00	84.00
Location salle de recueillement, personnel, matériel	151.00	148.00	148.00
Location du salon des familles pour 1h30	78.00	77.00	77.00
Supplément pour les crémations et recueils le samedi après-midi	86.00	84.00	84.00
Crémation reliquaire de restes d'exhumation <1,20m	196.00	192.00	192.00
Crémation boîte de pièces anatomiques < 1 m	153.00	150.00	150.00

Tarifs de la chambre funéraire	2010	2009	2008
Séjour en salon funéraire pour départ – 2 heures	37.00	36.00	36.00
Séjour en salon funéraire – 24 h	108.00	106.00	106.00
Séjour en salon funéraire – forfait 3 jours	308.00	302.00	302.00

Séjour en salon funéraire – jour supplémentaire	37.00	36.00	36.00
Séjour en case réfrigérée – 24 h	71.00	70.00	70.00
Séjour en case réfrigérée – forfait 3 jours	198.00	194.00	194.00
Séjour en case réfrigérée – jour suppl. au-delà des 3 jours	18.00	18.00	18.00
Utilisation du laboratoire pour thanatopraxie	55.00	54.00	54.00

Tarifs du Parc Mémorial	2010	2009	2008
Arbre ou olivier – 10 ans	4 640.00	4 640.00	4 640.00
Arbre ou olivier – 20 ans	6 950.00	6 950.00	6 950.00
Arbre ou olivier – 30 ans	9 260.00	9 260.00	9 260.00
Arbre ou olivier – 50 ans	11 580.00	11 580.00	11 580.00
Rosier arbustif – 10 ans	1 980.00	1 980.00	1 980.00
Rosier arbustif – 20 ans	3 560.00	3 560.00	3 560.00
Rosier arbustif – 30 ans	4 750.00	4 750.00	4 750.00
Rosier arbustif – 50 ans	5 940.00	5 940.00	5 940.00
Rosier individuel – 10 ans	990.00	990.00	990.00
Rosier individuel – 20 ans	1 780.00	1 780.00	1 780.00
Rosier individuel – 30 ans	2 375.00	2 375.00	2 375.00
Rosier individuel – 50 ans	2 790.00	2 790.00	2 790.00
Enfouissement des cendres au pied d'une mémorialisation	86.00	84.00	84.00
Plaque de bronze	124.00	124.00	124.00
Caveau à urnes familial et son rosier – 10 ans	3 280.00	3 280.00	3 280.00
Caveau à urnes familial et son rosier – 20 ans	5 910.00	5 910.00	5 910.00
Caveau à urnes familial et son rosier – 30 ans	7 870.00	7 870.00	7 870.00
Caveau à urnes familial et son rosier – 50 ans	9 840.00	9 840.00	9 840.00
Ouverture/fermeture de caveau à urnes	86.00	84.00	84.00
Lettre bronze pour caveau à urnes	12.00	12.00	12.00

III-1-4 Gratuité pour les indigents

Il y a eu une crémation d'indigent au Crématorium et Parc Mémorial de Provence en 2010.

III-2 Principe de continuité

III-2-1 Arrêts, pannes, incidents techniques et mesures prises

En 2010, il n'y a eu aucun arrêt d'activité.

En cas de panne ou d'arrêt de l'activité au Crématorium et Parc Mémorial de Provence, les entrepreneurs de Pompes Funèbres locaux sont prévenus afin qu'ils puissent orienter les familles vers d'autres crématoriums. Il n'existe pas de convention entre le Crématorium et Parc Mémorial de Provence et d'autres crématoriums pour le transfert de corps, afin de préserver le libre choix des familles.

Appareil de crémation TABO 2.1

6 et 7 janvier 2010 : arrêt pour l'entretien à froid.

Du 29 novembre au 2 décembre 2010 : arrêt de l'appareil pour remplacement des dalles de soles, réparation des murs latéraux gauche et droit, réfection partielle du mur central et remplacement d'un linteau.

Appareil de crémation C411

4 et 5 janvier 2010 : arrêt pour l'entretien à froid.

29 et 30 juin 2010 : arrêt de l'appareil pour remplacement de la sole, réfection partielle du mur nid d'abeille et réfection du seuil de la porte d'introduction.

Du 31 août au 1^{er} septembre 2010 : arrêt pour changement du ventilateur de tirage de la cheminée.

Ces opérations n'ont pas nécessité d'arrêt d'activité : l'accueil des familles et les moments de recueillement ont été assurés normalement, tandis que les crémations étaient effectuées sur l'un ou l'autre des deux appareils.

III-2-2 Adaptation

Sans objet.

III-3 Principe de l'équilibre contractuel

III-3-1 Redevance à verser au délégant

Une redevance de concession est versée annuellement au délégant selon les termes de l'article 18-1 du contrat de délégation de service public.

2010	2009	2008
41 867.00 €	39 112.95 €	39 280.57 €

III-3-2 Examen des avenants au contrat

Aucun avenant au contrat de délégation de service public du Crématorium et Parc Mémorial de Provence n'a été signé en 2010.

III-4 Principe de neutralité

III-4-1 Dispositions prises

Notre entreprise n'exerçant aucune activité de Pompes Funèbres, nous garantissons ainsi une égalité de traitement totale sans discrimination possible de tous les usagers, entreprises de Pompes Funèbres ou familles.

Chaque entreprise de Pompes Funèbres a reçu un tarif complet reprenant la totalité des prestations du crématorium et de la chambre funéraire de telle sorte que chaque famille connaisse à l'avance le montant total des services, en toute transparence.

En ce qui concerne les moments de recueils, toute latitude est donnée aux entreprises de Pompes Funèbres pour retenir un horaire pour réserver la salle de recueillement mise à disposition, selon les dispositions du règlement intérieur, sous la conduite de notre personnel aux différentes confessions, opinions religieuses ou philosophiques.

Le personnel est au service des usagers, entreprises et familles. Il est formé pour respecter cet engagement.

III-4-2 Faits à signaler

Sans objet.

III-5 Principe de sauvegarde de la liberté du délégant en fin de contrat

III-5-1 Biens de retour / biens de reprise

Les *biens de retour* sont les biens à caractère immobilier liés par nature à la fonction du service concédé.

Les *biens de reprise* sont les biens à caractère mobilier acquis par le concessionnaire pour lui permettre de fonctionner dans le bâtiment et qui, après négociation entre les parties, pourront être repris par le futur concédant.

Biens de retour

- bâtiment, bâti et, en général, tout bien immeuble y compris clôture et fermetures
- équipements de crémation
 - 1 appareil de crémation type 2.1 Facultative
 - 1 appareil de crémation type C411
 - 2 dispositifs d'introduction S-140
 - 1 pulvérisateur de cendres S49
 - 1 armoire de transfert des cendres
 - 1 bac de stockage des déchets métalliques

 - 1 enfouisseur de cendres
 - 2 raclettes
- équipements froid
 - 2 modules de 4 cases réfrigérantes
 - 1 table de thanatopraxie Hygéco
 - 1 ensemble évier Hygéco
 - 1 chariot élévateur Hygéco
 - 1 chariot sur roulettes
- toutes plantations en général

Biens de reprise

- mobilier des salles de recueillement
 - 2 fauteuils officiant PREMIER
 - 2 ambons
 - 20 + 6 bancs en chêne massif brossé, teinté et huilé
- matériel hi-fi sonorisation de la grande salle de recueillement
 - 1 lecteur multi CD/MP3 rack 19" DENON
 - 1 préamplificateur Rotel RC03
 - 1 amplificateur professionnel 8 canaux 8x150W RMS MACMAH
 - 4 enceintes frontales Jamo A310
 - 2 caissons Jamo E 5SUB.2
 - 1 microphone Sennheiser Com 195
 - 1 préamplificateur micro Weilmann

- matériel hi-fi sonorisation dans chaque salle de recueillement
 - 1 lecteur CD Onkyo DXC 380
 - 1 amplificateur intégré Onkyo A 9211
 - 1 enceinte frontale Jamo A510
 - 2 caissons Jamo E 5SUB.2

- équipement vidéo (salle de crémation et salle de visualisation)
 - 1 caméra couleur en caisson IP 55
 - 1 moniteur couleur avec support

- mobilier des salons funéraires
 - 8 fauteuils PREMIER 2376
 - 4 lampadaires OTTO 91
 - 4 meubles cuisinette en chêne brossé, teinté et huilé

- mobilier du hall d'accueil
 - 1 banque d'accueil
 - 4 fauteuils BLACK 05 – tissu B
 - 2 tables basses OI collection PLUME
 - 1 lampe à poser OTTO 94
 - 10 jarres

- mobilier de la salle d'attente
 - 3 canapés OTTO 82 – tissu B
 - 7 fauteuils OTTO 11 – tissu D
 - 2 tables basses OI collection Plume
 - 1 console OI Grande Plume
 - 2 lampadaires OI Grande Plume
 - 4 jarres
 - 1 store bois CAROLINA

- mobilier du salon des familles
 - 3 fauteuils WK 781 AS
 - 1 desserte DATCHA dessus bois
 - 1 plateau de table sur 2 poteaux en béton
 - 1 cuisinette intégrée dans un placard en mélaminé de couleur
 - 2 lampadaires OTTO 91
 - 1 lampe à poser OTTO 94
 - 2 jarres

- mobilier de la salle de remise des urnes
 - 3 fauteuils BLACK 05 – tissu C
 - 1 lampadaire OTTO 91
 - 1 meuble de présentation de l'urne
 - 1 meuble de rangement des urnes
 - 1 aménagement meuble TV avec 5 étagères

- mobilier du bureau secrétariat
 - 1 bureau FANTONI
 - 1 caisson mobile FANTONI
 - 1 bibliothèque FANTONI
 - 1 meuble de rangement FANTONI

- 1 fauteuil de travail
- 2 sièges visiteur
- 2 stores bois CAROLINA

- mobilier du bureau de direction
 - 1 bureau FANTONI
 - 1 caisson mobile FANTONI
 - 1 meuble de rangement FANTONI
 - 1 fauteuil de travail
 - 2 sièges visiteur
 - 1 store bois CAROLINA

- mobilier du bureau d'accueil des familles
 - 1 table de travail
 - 1 caisson mobile FANTONI
 - 5 sièges visiteur
 - 2 stores bois CAROLINA
 - 1 lampadaire OI Grande Plume

- mobilier de la zone détente du personnel
 - 1 table RIOJA 2
 - 4 chaises BLANES
 - 1 store bois CAROLINA

- matériel informatique et bureautique
 - 2 ordinateurs ACER M1100
 - 2 écrans 16" LCD
 - 1 imprimante Samsung CLP-310
 - 1 logiciel de gestion Léonis

- 1 standard MD EVOLUTION M de Ericsson
 - 1 poste numérique DIALOG 4223
 - 1 satellite 17 touches
 - 1 poste numérique DIALOG 4222
 - 1 poste numérique DIALOG 4220
 - 1 attente musicale LYS
 - 1 téléphone sans fil DECT Partner

- 1 système mobilité d'entreprise ETN
 - 1 carte radio CRE2 – pour 3 bornes radio
 - 2 kits de borne intérieure BS330,
 - 4 voies de communication simultanées
 - 2 ensembles de mobiles DT290 GAP + accus + chargeur de bureau

- équipements du Parc Mémorial
 - 1 débroussailleuse 755 MASTER
 - 1 tondeuse autoportée GRILLO diesel
 - 1 tondeuse KAAZ LMS 5360 HXA
 - 1 compresseur d'air électrique ABAC
 - 1 réciprocatteur Sthil SGCZ2600DL

- 3 placards métalliques vestiaires dans le local des vestiaires
- 2 ensembles de rayonnages métalliques : un dans le local archives, un dans le local du jardinier.
- 2 chariots à fleurs à 5 niveaux
- pastilles de céramique numérotées par ordre de crémation
- 11 extincteurs à incendie

Le logement du directeur contient du mobilier personnel qui ne peut être considéré ni comme bien de retour, ni comme bien de reprise.

III-5-2 Liste des engagements

La liste des engagements (emprunts, conventions, etc) contractés pour le Crématorium et Parc Mémorial de Provence est détaillée ci-dessous en cas de reprise par la Ville d'Aix-en-Provence :

- Contrat de prêt de 2 360 000 € avec DEXIA Crédit Local à rembourser en 7 années pour la tranche 1 (228 673 €), et 12 années pour la tranche 2 (2 131 327 €) par des versements trimestriels se terminant en décembre 2010 pour la 1^{ère} tranche et en décembre 2015 pour la 2^{ème} tranche
- Contrat de crédit-bail de 5 ans avec le Crédit Agricole pour l'appareil de crémation C411 se terminant le 15 juin 2013
- Contrat de crédit-bail de 3 ans avec la Banque Populaire du Nord pour le véhicule de service (Peugeot 207) se terminant le 20 mars 2012
- Contrat de travail avec :
 - M. Eric MARCHAND, Directeur de l'établissement
 - M. Raphaël PACCHIANI, Adjoint au Directeur
 - M. Antoine PEREZ-LOPEZ, Agent de crématorium - paysagiste
 - M. Yohan PROKASKA, Agent de crématorium
- Assurance Tous Risques auprès de la compagnie CHUBB (par l'intermédiaire de LSN Assurances) pour les locaux, les équipements de crémation, la chambre froide et les accessoires
- Assurance Responsabilité Civile Exploitation auprès de la compagnie CHARTIS (par l'intermédiaire de LSN Assurances)
- Assurance véhicule auprès de COVEA FLEET (par l'intermédiaire de LSN Assurances)

- Contrat avec EDF pour la fourniture d'énergie électrique
- Contrat avec Gaz de France pour la fourniture de gaz
- Contrat avec la Société du Canal de Provence pour l'abonnement d'eau
- Contrat d'abonnement avec France Telecom pour les lignes de téléphone et fax
- Contrat d'abonnement avec Magic OnLine pour la connexion Internet ADSL
- Contrat d'abonnement avec SFR pour les téléphones portables
- Contrat de location de 2 fontaines à eau avec Martinez Services
- Contrat de maintenance des extincteurs avec AMCI Protection

- Contrat de vérification du système de détection et d'alarme incendie avec AMCI Protection
- Contrat de vérification des blocs autonomes d'éclairage de sécurité et d'éclairage d'ambiance avec AMCI Protection
- Contrat de vérification périodique annuelle des portes sectionnelles avec COREMID
- Contrat de maintenance des installations de climatisation et chauffage avec La Française de Climatisation
- Contrat de maintenance préventive avec Facultatieve Technologies pour les appareils de crémation
- Contrat de location avec BNP Paribas Lease Group d'un ordinateur portable SAMSUNG pour la gestion de la sono de la salle de recueillement et d'une imprimante-fax SAMSUNG 6322 DN, se terminant en décembre 2012.

IV- Les comptes

IV-1 Bilan et compte de résultat de l'établissement

En annexe 1 figurent le bilan et le compte de résultat du Crématorium et Parc Mémorial de Provence.

IV-2 Plan d'amortissement des biens

En annexe 2.

IV-3 Affectation des charges directes et indirectes

Chaque établissement de La Société des Crématoriums de France, soit chaque crématorium et dans le cas présent celui de la Ville d'Aix-en-Provence, supporte ses propres coûts directs et indirects.

Tous les postes sont détaillés dans le compte de résultat et dans le compte de bilan.

Les frais de gestion et d'informatique sont imputés au site en fonction de la participation du siège de la société à son activité.

IV-4 Budget

Budget 2011 joint en annexe 3.

Le budget prévisionnel de 2011 est établi sur une base prudente, tenant compte de l'ouverture du Crématorium d'Avignon (en janvier 2010) et de la réouverture de celui d'Orange (au premier semestre 2010).

ANNEXE 1

Bilan et compte de résultat

BILAN ACTIF

	BRUT	Amortiss. et provisions	Net au 31/12/2010	Net au 31/12/2009
* ACTIF IMMOBILISE				
Immob. incorporelles				
Concessions, brevets, logiciels	1 143	1 143	0	0
Immob. corporelles				
Constructions	2 289 795	650 509	1 639 285	1 738 370
Inst. techn. mat. et out. industriels	295 144	170 460	124 684	130 503
Autres immobilisations corporelles	90 476	67 085	23 390	31 208
Immobilisations en cours			0	0
Immob. financières	4 797		4 797	5 293
Total	2 681 354	889 198	1 792 156	1 905 374
* ACTIF CIRCULANT				
Stocks				
Matières premières, Approvisionnements	3 298		3 298	742
Créances				
Clients et comptes rattachés	96 493	3 293	93 200	88 386
Personnel	1 319		1 319	2 900
Etat, taxes sur chiffre d'affaires	5 351		5 351	7 818
Autres créances	569		569	0
Divers				
Disponibilités et Créances siège social			0	0
Total	107 031	3 293	103 737	99 846
* COMPTES DE REGULARISATION				
Charges constatées d'avance	3 418		3 418	3 755
Charges à répartir/ plusieurs exercices			0	0
	3 418	0	3 418	3 755
TOTAL ACTIF	2 791 803	892 492	1 899 311	2 008 975

BILAN PASSIF

	Net au 31/12/2010	Net au 31/12/2009
* CAPITAUX PROPRES		
Capital social	457 347	457 347
Résultat exercice	105 898	66 059
Total	563 245	523 406
* AUTRES FONDS PROPRES		
Produits émissions titres participatifs	0	0
Total	0	0
* PROV. / RISQUES ET CHARGES		
Provisions pour charges	21 818	38 771
Total	21 818	38 771
* DETTES		
Emprunts	1 060 447	1 278 138
Dettes siège social	136 341	32 290
Découvert, concours bancaires		
Dettes fournisseurs et cptes rattachés	69 288	48 113
Personnel	13 702	13 308
Dettes fiscales et sociales	32 962	59 776
Dettes / immos et cptes rattachés		15 173
Autres dettes	1 508	
Total	1 314 248	1 446 798
* COMPTES DE REGULARISATION		
Produits constatés d'avance		
Total	0	0
TOTAL PASSIF	1 899 311	2 008 975

COMPTES DE RESULTAT

	du 01/01/2010 au 31/12/2010	% C.A.	du 01/01/2009 au 31/12/2009	% C.A.	Variation en valeur annuelle	
PRODUITS						
Ventes de marchandises						
Production vendue	942 807	100,0	870 779	100,0	72 028	8,3
Subvention d'exploitation						
Reprises sur amortiss. et prov.,						
Transferts de charges	17 102	1,8	12 934	1,5	4 168	32,2
Autres produits						
Total	959 909	101,8	883 713	93,7	76 196	8,6
CONSOMMATIONS M/SES & MAT						
Achats de marchandises						
Achats de m.p. & aut. approv.	5 681	0,6	5 100	0,6	581	11,4
Variation de stock (m.p.)	-2 556	-0,3	4 711	0,5	-7 267	-154,3
Autres achats & charges ext.	329 983	35,0	312 148	35,8	17 835	5,7
Total	333 108	35,3	321 959	37,0	11 149	3,5
MARGE SUR M/SES & MAT						
	626 801	66,5	561 754	64,5	65 047	11,6
CHARGES						
Impôts, taxes et verst. assim.	38 153	4,0	47 015	5,4	-8 862	-18,9
Salaires et traitements	156 683	16,6	129 682	14,9	27 001	20,8
Charges sociales	63 834	6,8	56 790	6,5	7 044	12,4
Amortissements et provisions	117 155	12,4	138 173	15,9	-21 018	-15,2
Autres charges	41 989	4,5	39 039	4,5	2 950	7,6
Total	417 813	44,3	410 699	47,2	7 114	1,7
RESULTAT D'EXPLOITATION						
	208 988	22,2	151 055	17,3	57 933	38,4
Produits financiers						
Charges financières	63 016	6,7	74 094	8,5	-11 078	-15,0
Résultat financier	-63 016	-6,7	-74 094	-8,5	11 078	-15,0
RESULTAT COURANT						
	145 972	15,5	76 961	8,8	69 011	-89,7
Produits exceptionnels	2 765	0,3	4 900	0,6	-2 135	-43,6
Charges exceptionnelles						
Résult. Exceptionnel	2 765	0,3	4 900	0,6	-2 135	43,6
Participation des salariés au résultat de l'entreprise	2 939	0,3	1 162	0,1	1 777	152,9
Impôt sur les bénéfices	39 899	4,2	14 640	1,7	25 259	172,5
RESULTAT DE L'EXERCICE						
	105 898	11,2	66 059	7,6	39 839	60,3

ANNEXE 2

Plan d'amortissement des biens

Etat des dotations B.I.C. - B.A. du 01/01/2010 au 31/12/2010

No Immo	Libellé	Immobilisations			Amortissements			Valeur Résiduelle	Date Cession
		Montant HT	Date	Taux	Antérieur	Exercice	Total		

Compte : 20510000 LOGICIELS INFORMATIQUES

Totaux compte : 20510000	1 143.00			1 143.00		1 143.00		
--------------------------	----------	--	--	----------	--	----------	--	--

Compte : 21410000 CONSTRUCTIONS /SOL D'AUTRUI

Totaux compte : 21410000	2279139.56			555 339.43	92 278.69	647 618.12	1631521.44	
--------------------------	------------	--	--	------------	-----------	------------	------------	--

Compte : 21450000 AAI CONST/SOL AUTRUI

Totaux compte : 21450000	10 655.00			1 843.91	1 065.50	2 909.41	7 745.59	
--------------------------	-----------	--	--	----------	----------	----------	----------	--

Compte : 21540000 MATERIELS INDUSTRIELS

Totaux compte : 21540000	279 767.38			151 984.73	32 098.40	184 083.13	95 684.25	
--------------------------	------------	--	--	------------	-----------	------------	-----------	--

Compte : 21810000 AGENCT AMENAGT INSTALLATION

Totaux compte : 21810000	15 376.63			721.63	949.50	1 671.13	13 705.50	
--------------------------	-----------	--	--	--------	--------	----------	-----------	--

Compte : 21830000 MAT BUREAU & INFO

Totaux compte : 21830000	12 280.87			14 536.83		12 280.87		
--------------------------	-----------	--	--	-----------	--	-----------	--	--

Compte : 21840000 MOBILIER

Totaux compte : 21840000	78 195.07			46 985.17	7 819.50	54 804.67	23 390.40	
--------------------------	-----------	--	--	-----------	----------	-----------	-----------	--

Compte : 27510080 DEPOTS DE GARANTIE AIX

Totaux compte : 27510080	4 680.00						4 680.00	
--------------------------	----------	--	--	--	--	--	----------	--

Compte : 27550000 CAUTIONNEMENTS VERSES

Totaux compte : 27550000	116.52						116.52	
--------------------------	--------	--	--	--	--	--	--------	--

Totaux centre analytique : 08

No Immo	Libellé	Immobilisations			Amortissements			Valeur Résiduelle	Date Cession
		Montant HT	Date	Taux	Antérieur	Exercice	Total		
Totaux centre analytique : 08		2681354.03			772 554.70	134 211.59	904 510.33	1776843.70	

ANNEXE 3

Budget prévisionnel



CREMATORIUM ET PARC MEMORIAL DE PROVENCE



ACTIVITE	TOTAL	Variation en %
Nombre de crémations 2011	1417	0,8%
Nombre de crémations 2010	1 406	

LIBELLES	Montants (en Euros)	% C.A.
PRESTATIONS VENDUES	987 177	100,00
PRODUCTION IMMOBILISEE		
AUTRES PRESTATIONS		
TOTAL	987 177	100,00
ACHATS MATIERES	-5 280	-0,53
VAR. STOCK MAT/MARCHANDISES		
AUTRES ACHATS & CH. EXTERNES	-318 025	-32,22
TOTAL	-323 305	-32,75
VALEUR AJOUTEE	663 872	67,25
SUBVENTION EXPLOITATION		
IMPÔTS TAXES & VERS. ASSIM.	-33 889	-3,43
SALAIRES ET CHARGES SOCIALES	-221 675	-22,46
TOTAL	-255 564	-25,89
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	408 309	41,36
REPRISES / AMTS ET PROVISIONS	39 444	4,00
TRANSFERTS DE CHARGES		
AUTRES PRODUITS		
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	-134 689	-13,64
DOTATIONS AUX PROVISIONS	-37 188	-3,77
AUTRES CHARGES	-44 166	-4,47
RESULTAT D'EXPLOITATION	231 710	23,47
PRODUITS FINANCIERS		
CHARGES FINANCIERES	-53 023	-5,37
RESULTAT FINANCIER	-53 023	-5,37
RESULTAT COURANT	178 687	18,10
PRODUITS EXCEPTIONNELS		
CHARGES EXCEPTIONNELLES		
RESULTAT EXCEPTIONNEL		
RESULTAT AVANT IMPOT	178 687	18,10
IMPOTS SUR LES BENEFICES	-59 562	-6,03
RESULTAT NET	119 125	12,07

ANNEXE 4

Résultat de l'enquête de satisfaction

Enquêtes de satisfaction

Février 2009 à décembre 2010

(835 retours)

Taux de retour

38.53 %

L'accueil qui vous a été réservé a-t-il été :

Très satisfaisant : 88.38 %

Satisfaisant : 10.30 %

Total : 98.68 %

(1.32 % de non réponse)

Le déroulement de mon moment de deuil a-t-il été satisfaisant ?

Oui : 97.04 %

(1.68 % de non réponse)

Recommanderiez-vous notre établissement :

Oui : 94.73 %

(4.79% de non réponse)