



# CREMATORIUM DES ALPES DU SUD

## Rapport Annuel du Délégué 2021



CRÉMATORIUMS  
DE FRANCE

## Table des matières

<b>1. PREAMBULE</b> .....	<b>3</b>
1.1. PRESENTATION.....	3
1.2. GESTION DE LA CRISE COVID-19 .....	4
<b>2. ACTIVITE DE L'ANNEE</b> .....	<b>5</b>
2.1. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT .....	5
2.2. EVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE.....	7
2.3. LA CREMATION EN REGION PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR .....	8
2.4. VOLUMES DES PRESTATIONS REALISEES PAR L'ETABLISSEMENT .....	9
2.4.1. <i>Volumes des prestations réalisées au crématorium des Alpes du Sud en 2021</i> .....	9
2.4.2. <i>Evolution du nombre de crémations</i> .....	10
2.4.3. <i>Provenance des crémations</i> .....	11
2.5. EVOLUTION DE L'ACTIVITE FACE AUX ETABLISSEMENTS VOISINS .....	11
2.6. MOYENS HUMAINS .....	12
2.6.1. <i>Salariés</i> .....	12
2.6.2. <i>Qualifications</i> .....	12
2.6.3. <i>Formations</i> .....	12
<b>3. LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE</b> .....	<b>14</b>
3.1. RELATIONS AVEC LES USAGERS.....	14
3.1.1. <i>Les certifications</i> .....	15
3.1.2. <i>Mesure de la qualité du service rendu</i> .....	15
3.1.3. <i>Réclamations, litiges et contentieux</i> .....	17
3.2. TARIFS PRATIQUES PAR VOTRE ETABLISSEMENT .....	20
3.2.1. <i>Les clauses de révisions</i> .....	20
3.2.2. <i>Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués</i> .....	21
3.2.3. <i>Gratuité pour les personnes dépourvues de ressources suffisantes</i> .....	21
3.3. PRINCIPE DE CONTINUITE D'EXPLOITATION .....	22
3.4. PRINCIPE DE L'EQUILIBRE CONTRACTUEL .....	23
3.4.1. <i>Redevance à verser au délégant (en € H.T.)</i> .....	23
3.4.2. <i>Examen des avenants au contrat</i> .....	23
3.5. PRINCIPE DE NEUTRALITE.....	24
3.6. PRINCIPE DE SAUVEGARDE DE LA LIBERTE DU DELEGANT EN FIN DE CONTRAT .....	25
3.6.1. <i>Biens de retour / biens de reprise et biens propres</i> .....	25
3.6.2. <i>Liste des engagements</i> .....	25
3.6.3. <i>Contrats avec Orthometals</i> .....	27
3.7. RELATIONS AVEC LE CONSTRUCTEUR ATI .....	28
3.8. MAINTENANCE ET GER .....	29
<b>4. LES COMPTES</b> .....	<b>30</b>
4.1. COMPTE DE RESULTAT DE L'ETABLISSEMENT .....	30
4.1.1. <i>Détails des recettes de l'année</i> .....	30
4.1.2. <i>Compte de résultat complet</i> .....	31
4.1. COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS .....	35
<b>5. CONCLUSION ET PERSPECTIVES</b> .....	<b>37</b>

---

# 1. Préambule

---

## 1.1. Présentation

La Ville de Gap a confié à *Crématoriums de France* (« SCF » dans la suite de ce rapport) l'exploitation du Crématorium situé à Gap par contrat d'affermage à compter du 2 décembre 2011 et pour une durée totale de 12 ans, soit jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2023. Une société dédiée, « La Société du Crématorium de Gap » (SCG), a été créée spécifiquement pour l'exploitation de cet établissement, afin notamment d'assurer au délégant une lecture transparente des comptes annuels et d'alimenter ce rapport en indicateurs fiables et pertinents.

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 relatifs.

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

- Un taux de satisfaction des usagers **toujours de très haut niveau** (4,7/5) mesuré grâce à un notre dispositif dématérialisé permettant de recueillir les remarques des familles de manière plus simple pour ces dernières ;
- Une activité en légère baisse (**le volume des crémations a diminué de -5,1%** par rapport à l'exercice précédent) témoignant d'un retour de l'activité à un niveau plus normatif après la suractivité de 2020 liée à la pandémie.

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

## 1.2. Gestion de la crise Covid-19

Depuis le début de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19, en mars 2020, des règles sanitaires très évolutives se sont imposées aux familles endeuillées : impossibilité d'accompagner les défunts dans leurs derniers instants en milieu hospitalier ou en EHPAD, jauges restreintes lors des obsèques, etc.

La plupart des familles ont compris la nécessité de protéger à la fois leurs proches et les collaborateurs de l'établissement : les cérémonies se sont ainsi déroulées en comité restreint pour la protection de tous et l'organisation opérationnelle mise en place a permis de rendre hommage aux défunts et d'accomplir les rites funéraires essentiels au temps du deuil avec respect et dignité.

Les cérémonies funéraires organisées au sein de votre établissement ont été limitées en nombre de participants par la Direction Générale des Collectivités Locales (D.G.C.L).

Les services centraux de Crématoriums de France, la Direction de votre crématorium et tous les collaborateurs du site sont restés mobilisés et pleinement investis afin de tout mettre en œuvre pour être en mesure d'accomplir la mission de service public sur la durée de cette pandémie, en maintenant la possibilité de réaliser des cérémonies au sein du crématorium, et en partenariat avec l'autorité délégante.

---

## 2. Activité de l'année

---

### 2.1. Présentation de l'établissement

La Ville de Gap a confié l'exploitation du Crématorium des Alpes du Sud à SCF par contrat d'affermage. Le bâtiment est construit en bordure Est du Cimetière Saint Roch. Sa surface totale de 600 m<sup>2</sup> comprend une partie crématorium (520 m<sup>2</sup>), objet de la DSP et une seconde partie dédiée aux services funéraires de la Ville de Gap (80 m<sup>2</sup>).

Le crématorium est doté d'un appareil de crémation CR2000 XL du constructeur ATI Environnement et d'une ligne de filtration du même fabricant. Cet équipement de filtration a été installé par la Ville de Gap.

Les descriptions qui suivent reprennent les éléments du permis de construire.

#### Description des locaux et des équipements

Le crématorium, d'une surface totale de 520 m<sup>2</sup>, comprend :

##### Partie publique

- Un hall d'accueil avec une borne d'accueil
- Un bureau d'accueil des familles
- La salle de recueillement dotée de 100 places assises
- Un couloir (couloir permettant aux familles de recevoir les condoléances des proches)
- Un salon de convivialité
- Des sanitaires publics
- Une salle de remise de l'urne et de visualisation

##### Partie administrative et technique

- Un bureau du directeur
- Un local de conservation des urnes
- Une salle d'accès technique
- Une salle de crémation comprenant un appareil de crémation ATI CR2000 XL, un système de filtration, un pulvérisateur de cendres et une unité de préparation des cendres
- Un local de repos pour les opérateurs funéraires
- Des sanitaires
- Un local de détente pour le personnel accompagné d'un vestiaire équipé d'une toilette et d'une douche

##### Date de mise en service

Le crématorium a été mis en service le 1<sup>er</sup> février 2011.

## Habilitation

La Préfecture des Hautes Alpes a renouvelé l'habilitation pour l'utilisation et la gestion du crématorium sous le numéro 17-05-36 pour 6 ans à compter du 21 décembre 2017 jusqu'au 13 décembre 2023.

## Suivi de la conformité

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

- 15 février 2021 : vérification périodique des extincteurs
- 15 mars 2021 : contrôle des rejets atmosphériques et contrôle de conformité des équipements de crémation
- 7 juin 2021 : vérification périodique des installations de gaz, des installations thermiques du bâtiment et des moyens de sécurité incendie
- 19 novembre 2021 : vérification des installations électriques

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

## Références des règlements intérieurs

Le règlement intérieur du crématorium figurant en Annexe 3 du contrat de Délégation de Service Public signé le 21 janvier 2011 - et modifié par avenant en avril 2016 - est à la disposition du public au crématorium.

## Rappel des horaires d'ouverture

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

- Du lundi au vendredi : 9h00-12h00 et 14h00-18h00
- Le samedi : 10h00-12h00 et 14h00-16h30

Une permanence téléphonique est assurée 7 jours sur 7 depuis le numéro du standard du crématorium par le personnel de l'établissement, sauf pour les appels qui arrivent entre 21h30 et 7h30 qui sont redirigés vers un répondeur téléphonique.

Le personnel de l'établissement traite les messages à l'ouverture. Cette mobilisation permet d'assurer la plus grande réactivité face aux demandes des opérateurs funéraires.

## 2.2. Evolution de la crémation en France

Les données nationales 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) :

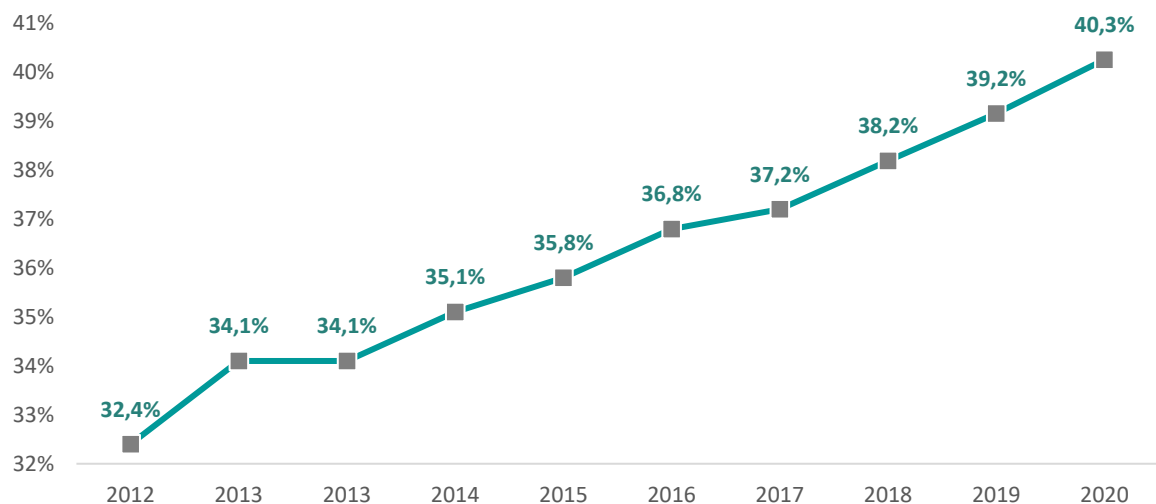
- 199 crématoriums en service
- 269 320 crémations réalisées
- 40,26 % de taux de crémation
- Plus de 50% des Français disent préférer la crémation

En 2020, le nombre de crémations réalisées en France a augmenté de +12% par rapport à l'année 2019. Dans le même temps, le nombre de décès a augmenté de +9% sur cette même période : la crémation a donc été privilégiée par davantage de défunts, traduisant l'essor de cette pratique en France.

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

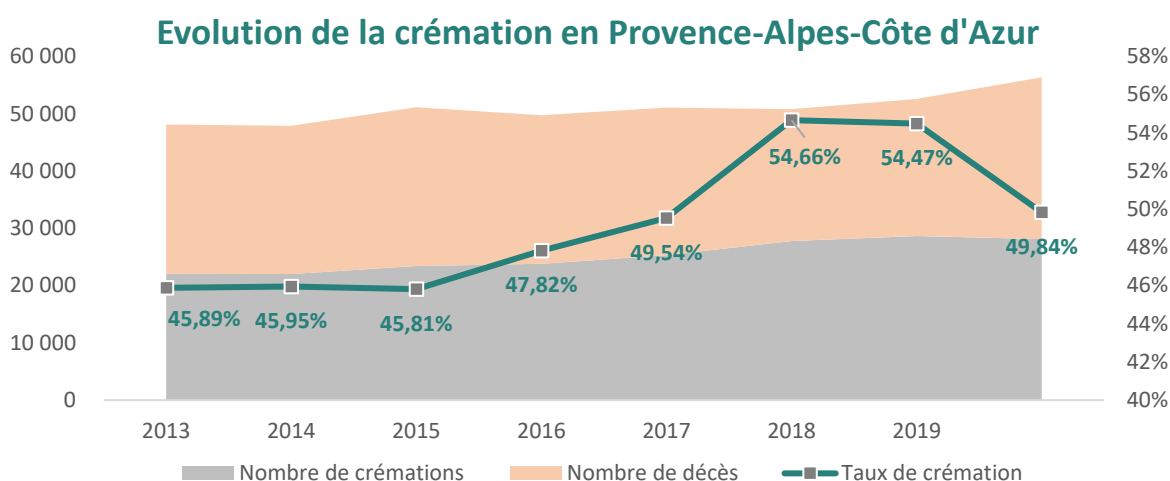


## 2.3. La crémation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur

### La crémation en Provence-Alpes-Côte d'Azur en 2020 :

- 14 crématoriums en activité
- 28.079 crémations réalisées
- 49,8 % de taux de crémation

Le nombre de décès en région PACA a augmenté de +7,2% en 2020, traduisant une forte surmortalité liée principalement à la pandémie. Sur la même période, le nombre de crémations a diminué de 2 points par rapport à 2019. Le taux de crémation de la région PACA demeure cependant très élevé (plus de 50%), supérieur de plus de 10 points à la moyenne nationale.



### Evolution de la crémation en région Provence Alpes Côte d'Azur

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de décès	48 117	47 887	51 110	49 731	51 072	50 758	52 569	56 334
Variation N/N-1		-0.5%	6.7%	-2.7%	2.7%	-0.6%	3.6%	7.2%
Nombre de crémations	22 079	22 002	23 415	23 782	25 299	27 742	28 636	28 079
Taux de crémation	45.9%	45.9%	45.8%	47.8%	49.5%	54.7%	54.5%	49.8%

**Liste des crématoriums de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur :** Aix-en-Provence, Aubagne, Avignon, Cannes, Cuers, Gap, Manosque, Marseille, Martigues, Nice, Orange, La Seyne-sur-Mer, Saint-Raphaël et Vidauban.



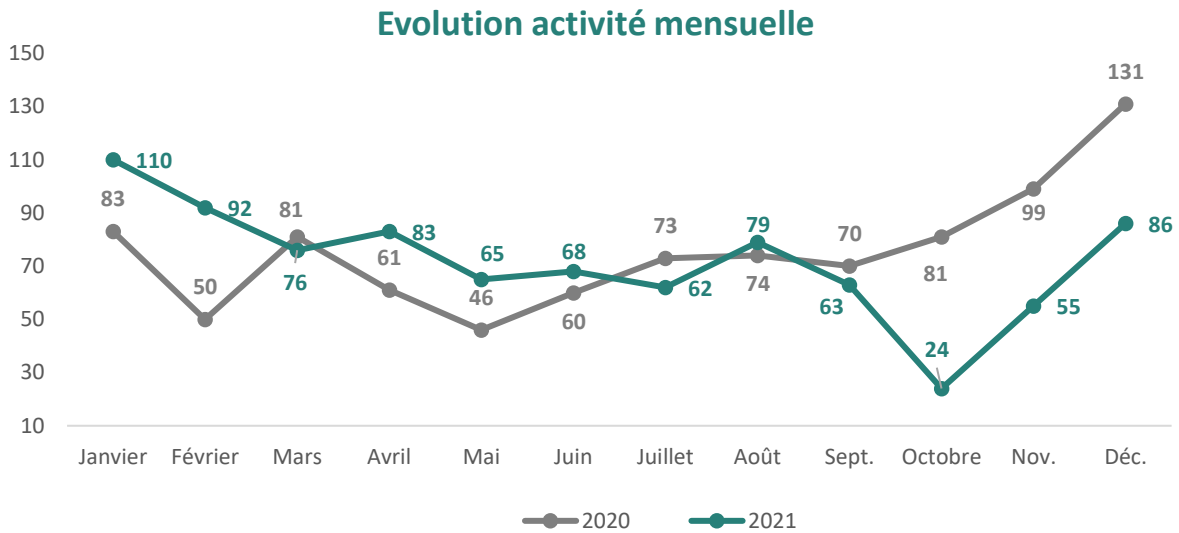
## 2.4. Volumes des prestations réalisées par l'établissement

### 2.4.1. Volumes des prestations réalisées au crématorium des Alpes du Sud en 2021

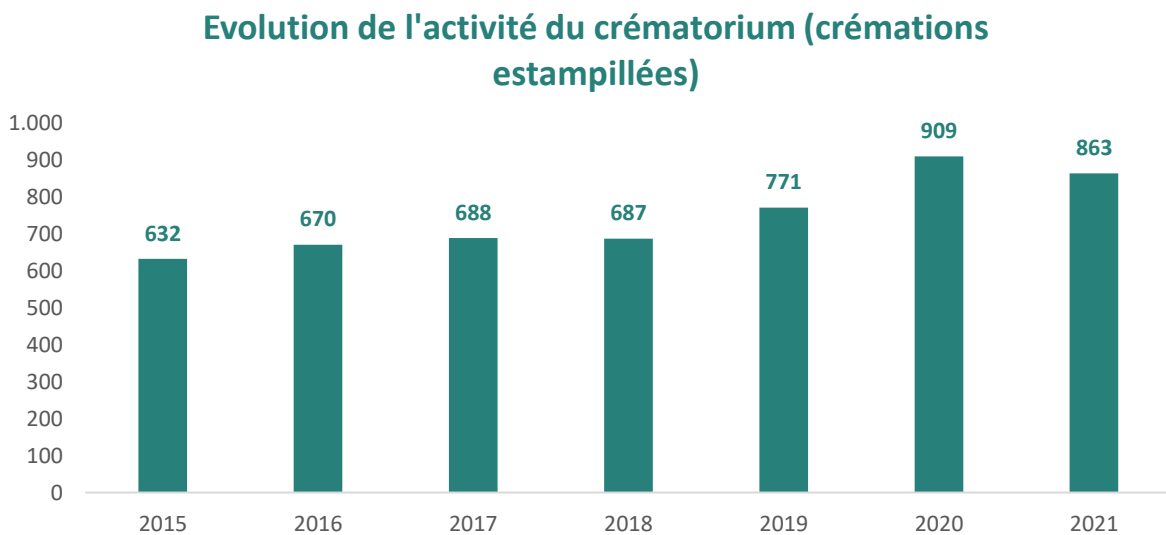
**Le nombre de crémations a diminué par rapport à l'année 2020** (de 909 à 863, soit **-5,1%**). Le taux de cérémonies (pourcentage de crémations donnant lieu à l'organisation d'une cérémonie personnalisée) revient au niveau de celui constaté en 2019 avant la pandémie de Covid-19 : **95,8% des crémations en 2021 ont donné lieu à une cérémonie au sein du crématorium contre 84,8% en 2020**. Ce retour de la demande d'organisation de cérémonies personnalisées témoigne donc de la parfaite adéquation du mode de gestion SCF avec les attentes des familles.

Nombre de crémations et autres prestations	2020	2021
Crémation cercueil jusqu'à 1 m	9	10
Crémation cercueil de plus d'1m jusqu'à 1m40	0	2
Crémation grands cercueils	897	842
Crémation de personne indigente de Gap	0	0
Crémation exhumation	3	9
<b>Total des crémations estampillées</b>	<b>909</b>	<b>863</b>
Crémation pièces anatomiques conteneur de 30 kg ou de 100 l maximum	5	19
Crémation pièces anatomiques conteneur de 30 à 60kg ou de 100 à 200L max	0	0
Mise à disposition d'une salle de cérémonie	768	818
Mise à disposition du salon des retrouvailles	10	6
Dispersion des cendres	7	6

Le crématorium a réalisé en moyenne 72 crémations par mois en 2021, contre 76 en 2020. L'activité est relativement stable tous les mois, hormis début 2021 et fin 2021, en raison des différentes vagues de la pandémie. Le faible nombre de crémations en octobre 2021 s'explique par une opération de maintenance réalisée sur l'appareil de crémation.



#### 2.4.2. Evolution du nombre de crémations



*Note : Les estampilles permettent une traçabilité parfaite des cendres jusqu'à la remise de l'urne à la famille ou à l'opérateur funéraire mandaté. Les crémations estampillées s'entendent ainsi hors pièces anatomiques.*

Evolution de l'activité du crématorium (crémations estampillées)							
Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Crémations estampillées	632	670	688	687	771	909	863
Taux croissance	n.a.	+6.0%	+2.7%	(0.1%)	+12.2%	+17.9%	(5.1%)

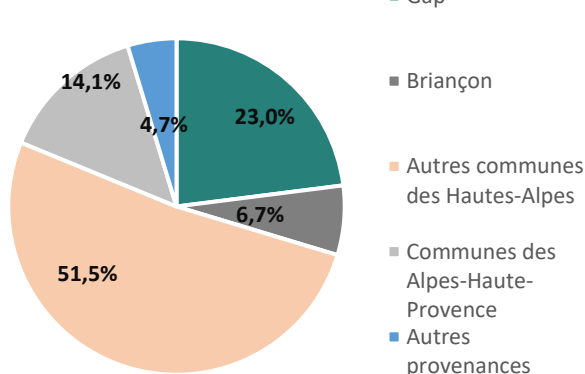
Note : Les données relatives à l'activité historiques présentées ci-dessus sont celles qui nous ont été communiquées à la reprise de la DSP.

### 2.4.3. Provenance des crémations

En 2021, 23% des crémations réalisées étaient relatives à des défunts résidents de la Ville de Gap. On constate dans le graphique de droite que ce pourcentage s'élève à 41,2% lorsqu'on comptabilise les défunts décédés à Gap : c'est la présence du Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud sur le territoire de la commune de Gap qui explique ce taux plus élevé, le crématorium ayant accueilli des défunts décédés à Gap mais n'y résidant pas (en cohérence avec les statistiques de l'INSEE à l'échelle nationale qui indiquent que plus de 59% des décès ont lieu dans des établissements de santé).

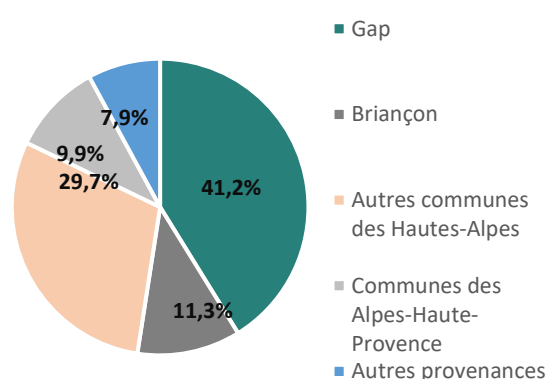
#### Provenance des crémations en 2021

Selon le lieu de résidence des défunts



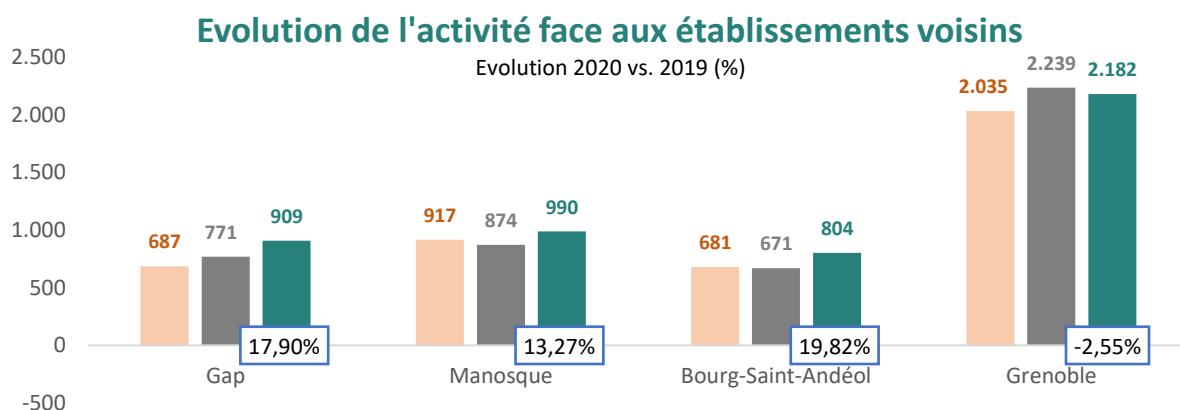
#### Provenance des crémations en 2021

Selon le lieu de décès des défunts



## 2.5. Evolution de l'activité face aux établissements voisins

L'évolution de l'activité face aux établissements voisins sur la période 2018-2020 est présentée ci-dessous. Les données de l'activité 2021 des autres établissements voisins ne seront connues qu'au dernier trimestre 2022. Nous présentons donc ici les chiffres 2020 (source : Fédération Française de Crémation).



## 2.6. Moyens humains

### 2.6.1. Salariés

En 2021, le personnel était constitué de 3 salariés de SCF. Deux collaborateurs sont partis (un départ en retraite et une démission) et ont été remplacés.

Nom	Prénom	Fonction	Date d'entrée dans l'établissement	Date de sortie de la société
FLAUTO	Fanny	Responsable d'établissement	29/10/2012	
CHOLLET	Harold	Assistant funéraire	01/03/2019	11/01/2021
BAUDRY	Jean-Marc	Assistant funéraire	03/06/2019	01/07/2021
MARILLIER	Anaïs	Assistante funéraire	14/12/2020	
ESCANDE	Miléna	Assistante funéraire	17/05/2021	30/09/2021
FEUTRIER	Nelly	Agent de crématorium	20/10/2021	

### 2.6.2. Qualifications

Fanny FLAUTO est titulaire du diplôme de conseiller funéraire (niveau 4) et de responsable d'agence (niveau 6). Anaïs MARILLIER, Harold CHOLLET et Jean-Marc BAUDRY sont titulaires du diplôme de conseiller funéraire (niveau 4).

### 2.6.3. Formations

Le service RH du siège de *Crématoriums de France*, soutenu par le service RH de Funecap Groupe, organise chaque année des sessions de formation pour l'intégralité des salariés du crématorium. Tous les salariés de SCF bénéficient généralement 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).

Toutefois, comme en 2020, l'année 2021 a été marquée par la crise sanitaire et une impossibilité de proposer des sessions de formations avec les problématiques d'organisation liés au respect des distanciations sociales. De plus, la forte activité au sein de nos établissements nous a conduit à décaler les sessions de formations de nos équipes à 2022.

Anaïs MARILLIER a néanmoins pu suivre la formation « Gestes et Postures » le 7 mai 2021.

---

## 3. Les conditions d'exécution du service

---

### 3.1. Relations avec les usagers

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

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

Voici les principaux événements ayant eu lieu avec nos usagers au cours de l'année 2021 :

- La Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) pour l'examen de l'exercice 2021 s'est tenue le 29 novembre.
- La journée d'information du 1<sup>er</sup> novembre au cours de laquelle nous proposons un moment de recueillement et une visite guidée de l'établissement a pu se dérouler à nouveau. Cet événement a rassemblé une trentaine de personnes.

### 3.1.1. Les certifications

L'accompagnement et la satisfaction des familles a toujours été l'objectif premier de SCF. 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, SCF s'est engagée dans la mise en œuvre d'une certification de service sous le contrôle de Bureau Veritas Certification. Celle-ci fût remplacée courant 2021 par l'obtention 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 de Funecap Groupe.

Les aspects environnementaux sont également pilotés par la Direction QHSE. 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 courant 2023.

### 3.1.2. Mesure de la qualité du service rendu

#### Sollicitations Familles

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

- Mails
- Demandes Web via le site internet de l'établissement concerné
- Avis « Google My Business » sur la fiche établissement concernée

- Courriers
- Retours des enquêtes de satisfaction
- Remontées terrain

Les éventuelles réclamations suivent un process strict établi par la Direction Qualité et la Direction Générale, et font systématiquement l’objet d’une réponse circonstanciée à la famille concernée.

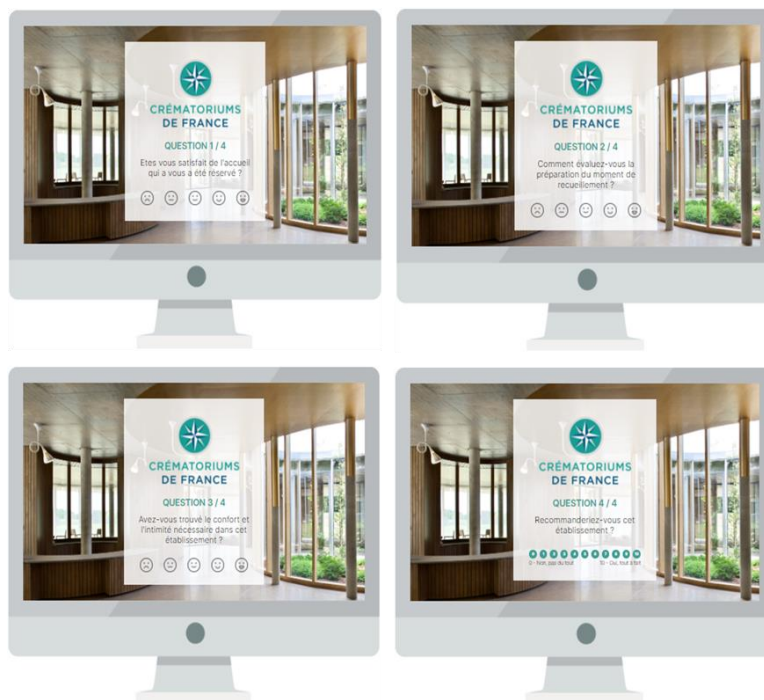
### Engagement de la satisfaction famille

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

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

### Enquêtes de satisfaction

Chaque mois, toutes les familles passées par nos établissements reçoivent via mail ou sms une enquête destinée à mesurer leur niveau de satisfaction selon des critères préétablis par la Direction QHSE. Avec une recommandation Globale de 9/10 sur les enquêtes de satisfaction, SCF a à cœur de poursuivre l’amélioration continue de sa qualité de service.





### 3.1.3. Réclamations, litiges et contentieux

Seulement deux réclamations ont été adressées au crématorium de Gap en 2021 sur 833 familles ayant participé à une cérémonie. 99,76 % des cérémonies 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 Qualité 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 Qualité de la Société des Crématoriums de France répond à chaque réclamation des familles :

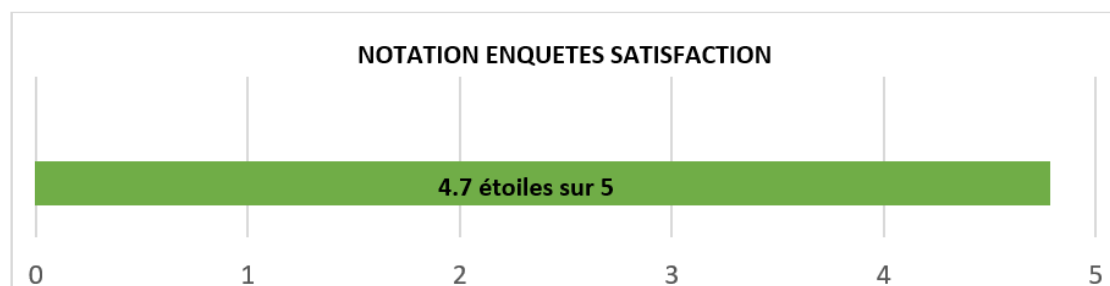
- En février, une réclamation portait sur la préparation du moment de recueillement et des problèmes informatiques pour diffuser de la musique et un diaporama lors de l'hommage,
- En mars, une famille soulignait la jeunesse de la maîtresse de cérémonie officiante lors de l'hommage. Un accompagnement renforcé par la direction du site a été établi dans les semaines suivantes avec ladite collaboratrice afin de l'accompagner au mieux dans sa prise de fonction.

Résultats annuels 2021 fiche Google : 5/5

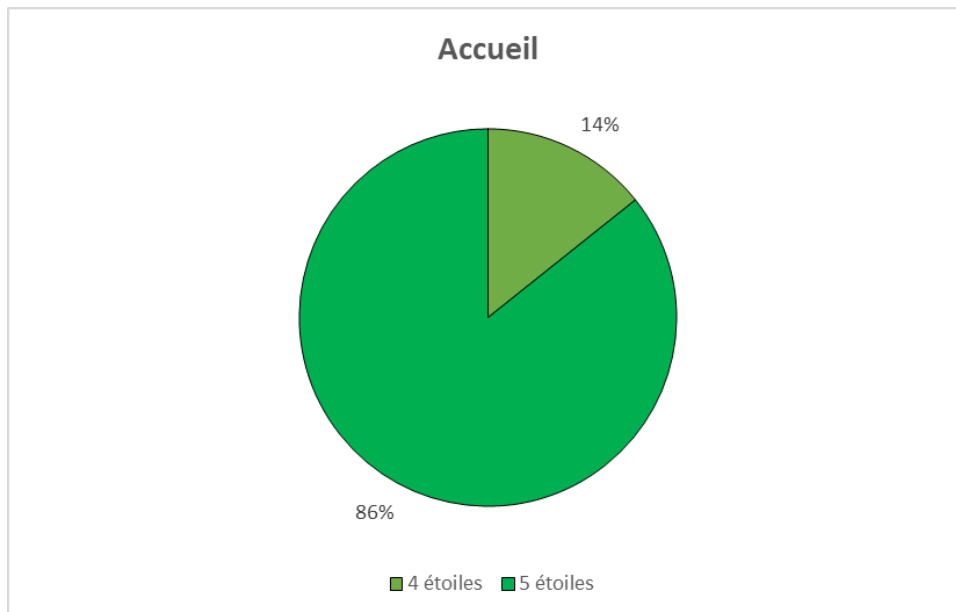
Niveau de recommandation de l'établissement : 9,7/10

Résultats annuels enquêtes de satisfaction : 4,7/5

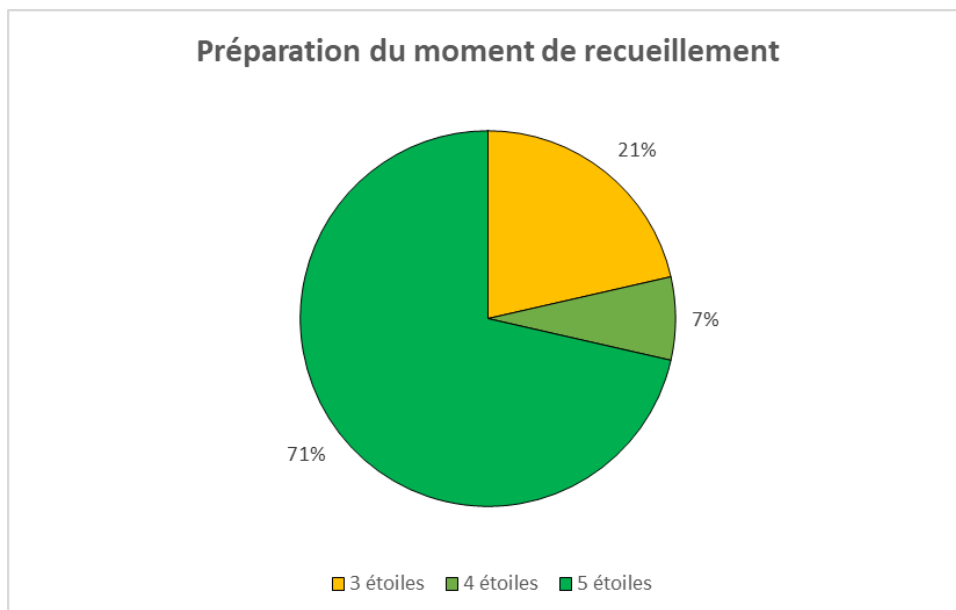
- Echantillon : 14 réponses



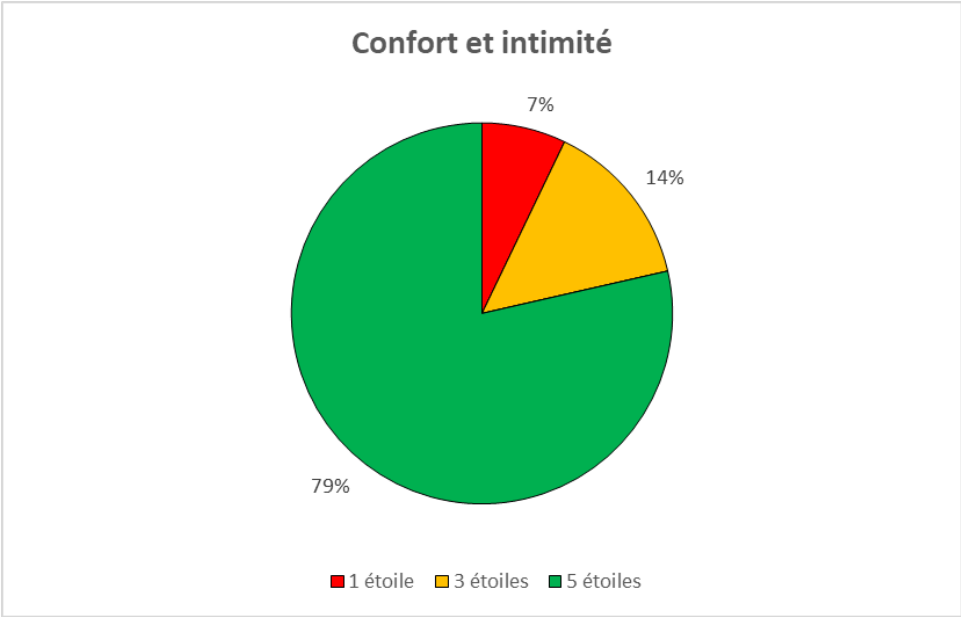
Question N°1 : Etes-vous satisfait de l'accueil qui a vous a été réservé ?



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



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



## 3.2. Tarifs pratiqués par votre établissement

### 3.2.1. Les clauses de révisions

La formule de révision des tarifs (définie au contrat de Délégation de Service Public à l'article 30.1) **permet de répercuter sur les tarifs du service public les évolutions à la hausse ou à la baisse des charges d'exploitation du crématorium pour que les tarifs en question reflètent les conditions du marché** (coût de l'approvisionnement en gaz, électricité, etc.) :

$$K = 0,05 + 0,95 * [ 0,45 \frac{S}{S_0} + 0,10 \frac{EG}{EG_0} + 0,45 \frac{FSD1}{FSD1_0} ]$$

S = Salaires – Salaire du secteur privé et semi-public – Indice trimestriel du salaire mensuel brut de base de l'ensemble des salariés (Identifiant : 001567453)

EG = Moyenne établie sur les douze derniers mois de l'indice des prix à la production (production française commercialisée sur le marché français, dans l'industrie) Electricité, gaz et chaleur (identifiant : 001570083)

FSD1 = 0.79 EBI + 0.21 TCH (FSD1 : indice des frais et services divers 1)

- EBI : Moyenne établie sur les douze derniers mois de l'indice des prix à la production (Production française commercialisée sur le marché français, dans l'industrie) Ensemble Energie, biens intermédiaires
- TCH : Moyenne établie sur les douze derniers mois de l'indice des prix à la consommation – IPC – Ensemble des ménages – Regroupements particuliers – Métropole + DOM – Transports, communications et hôtellerie

**Les tarifs devaient ainsi augmenter de +5,36% en janvier 2021 – hausse plafonnée à +2,00% par avenant. La hausse tarifaire prévue contractuellement n'a cependant pas été appliquée.**

### 3.2.2. Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués

Tarifs du crématorium	2020	2021
Crémation grands cercueils	512.00 €	512.00 €
Crémation cercueil jusqu'à 1 m	Gratuit	Gratuit
Crémation cercueil de plus d'1m jusqu'à 1m40	Gratuit	Gratuit
Crémation indigents de Gap	Gratuit	Gratuit
Crémation pièces anatomiques conteneur de 30 kg ou de 100 l maximum	280.00 €	280.00 €
Crémation pièces anatomiques conteneur de 30 à 60 kg ou de 100 à 200 l maximum	505.00 €	505.00 €
<b>Crémation reliquaire de restes exhumés d'une longueur de 1,20 m maximum, limité à 80 kg</b>		
<i>Quantité comprise entre 1 et 10 crémations commandées</i>	256.00 €	256.00 €
<i>Quantité comprise entre 11 et 20 crémations commandées</i>	230.00 €	230.00 €
<i>Quantité comprise entre 21 et 40 crémations commandées</i>	215.00 €	215.00 €
<i>Quantité à partir de 41 et plus crémations commandées</i>	201.00 €	201.00 €
<b>Crémation reliquaires de restes exhumés d'une longueur &gt; 1m20 maxi, limité à 125 Kg</b>		
<i>Quantité comprise en 1 et 10 crémations commandées</i>	512.00 €	512.00 €
<i>Quantité comprise en 11 et 20 crémations commandées</i>	461.00 €	461.00 €
<i>Quantité comprise en 21 et 40 crémations commandées</i>	431.00 €	431.00 €
<i>Quantité comprise à partir de 41 crémations commandées</i>	400.00 €	400.00 €
<b>Tarifs ville de Gap - Crémation reliquaires de restes exhumés d'une longueur de 1m20 maxi, limité à 80 Kg</b>		
<i>Les 30 premiers reliquaires ou 15 grands cercueils poids maxi 125kg</i>	Gratuit	Gratuit
Reliquaires de restes exhumés d'une longueur de 1,20m maximum limité à 80 kg	180.00 €	180.00 €
Cercueil de restes exhumés d'une longueur supérieure à 1,20 m maximum, limité à 125 kg	360.00 €	360.00 €
Mise à disposition d'une salle de cérémonie	84.00 €	84.00 €
Mise à disposition du salon des retrouvailles	45.00 €	45.00 €
Dépôt d'une urne – par mois – du 5 <sup>ème</sup> au 12 <sup>ème</sup> mois	49.00 €	49.00 €
Dispersion des cendres	87.00 €	87.00 €

La **refonte totale du site internet en 2019 par le service Digital** de Funecap Groupe nous a permis de gagner en visibilité. Le site permet de présenter des visuels des principales salles du crématorium, le déroulement d'une cérémonie ainsi que toutes les informations pratiques nécessaires aux usagers (horaires, accès, etc.). Il est accessible à travers le lien suivant : <https://gap.crematoriums.fr/>

### 3.2.3. Gratuité pour les personnes dépourvues de ressources suffisantes

Aucune prestation de ce type n'a eu lieu au crématorium de Gap en 2021.

### 3.3. Principe de continuité d'exploitation

En cas de panne ou d'arrêt de l'activité du Crématorium des Alpes du Sud, les opérateurs de pompes funèbres locaux sont prévenus afin qu'ils puissent orienter les familles vers d'autres crématoriums voisins. Au cours de l'année 2021, les appareils de crémation ont connu plusieurs arrêts temporaires pour leur entretien ou pour la réparation de pannes liées notamment aux dysfonctionnements sur le matériel ATI :

- 7 janvier 2021 : Réparation de l'extracteur
- Du 23 au 24 février 2021 : Contrôle de l'installation et des rejets
- Du 29 au 30 mars 2021 : Maintenance à froid de l'appareil
- Du 25 au 26 mai 2021 : Remplacement sole de l'appareil et maintenance à froid
- Du 11 octobre au 10 novembre 2021 : Rebriquage total de l'appareil de crémation

Tous les opérateurs funéraires ont été prévenus des opérations de maintenance. Le personnel du crématorium est resté présent au sein de votre établissement pendant toutes ces interruptions pour accueillir et informer les familles.

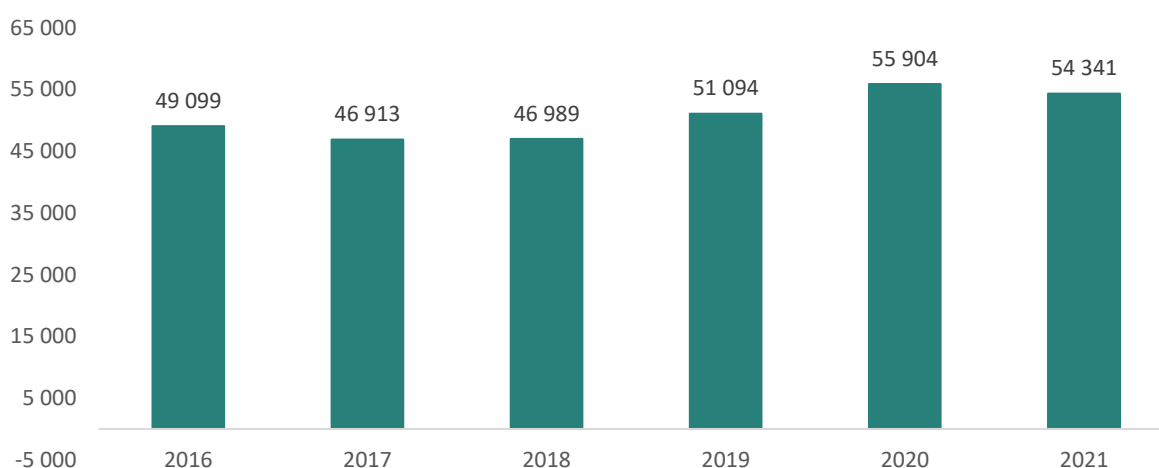
## 3.4. Principe de l'équilibre contractuel

### 3.4.1. Redevance à verser au délégant (en € H.T.)

Une redevance de concession est versée annuellement au délégant selon les termes de l'article 33 du contrat de concession. Nous vous indiquons ci-dessous, pour rappel, le détail des redevances versées au cours des 5 dernières années. En cumulé, celles-ci s'élèvent à près de **304.339 € depuis 2016** :

Montants en €	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total cumulé
Redevance - Partie fixe	35.283	32.440	32.050	32.624	32.624	32.624	197.645
Redevance - Partie variable	13.816	14.473	14.939	18.470	23.280	21.717	106.694
<b>Redevance totale (en €)</b>	<b>49.099</b>	<b>46.913</b>	<b>46.989</b>	<b>51.094</b>	<b>55.904</b>	<b>54.341</b>	<b>304.339</b>

### Evolution de la redevance versée sur la durée de la DSP



### 3.4.2. Examen des avenants au contrat

Aucun avenant n'a été signé en 2021. Deux avenants ont été signés depuis la mise en service de la DSP : le premier relatif à :

- La modification du règlement intérieur du crématorium
- La modification de la tarification du dépôt d'urne

Le second avenant signé le 29 avril 2016 est relatif à :

- La modification du règlement intérieur du crématorium
- La modification de la grille tarifaire
- La modification de l'article 30 du Contrat de DSP relatif à l'actualisation des tarifs
- La mise en place d'une redevance spécifique pour prestations complémentaires

### 3.5. Principe de neutralité

Notre entreprise n'exerçant aucune activité de pompes funèbres, **nous garantissons une égalité de traitement totale de tous les usagers.**

Chaque opérateur de pompes funèbres a reçu un tarif complet reprenant la totalité des prestations du crématorium de telle sorte que chaque famille connaisse à l'avance le montant total des services, de façon parfaitement transparente.

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

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



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

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

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

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

Un inventaire a été établi le 31 décembre 2021 par le délégataire et a été annexé à ce rapport.

### 3.6.2. Liste des engagements

La liste des engagements (emprunts, conventions, etc.) contractés pour le Crématorium des Alpes du Sud est détaillée ci-dessous :

- Contrats de travail du personnel du crématorium des Alpes du Sud
- 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
- Assurance du véhicule de fonction auprès de MMA PRO par l'intermédiaire du cabinet d'assurances CONDORCET
- Contrat avec Engie entreprises pour la fourniture d'énergie électrique
- Contrat avec Engie pour la fourniture de gaz
- Contrat avec Véolia pour l'alimentation en eau
- Contrat d'abonnement avec ORANGE pour la ligne téléphonique de la télésurveillance
- Contrat d'abonnement avec SFR pour les téléphones fixes et portables
- Convention pour l'incinération des pièces anatomiques avec la polyclinique des Alpes du Sud
- Convention pour l'incinération des pièces anatomiques avec le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud
- Contrat d'entretien pour les vitres et les encadrements du hall d'accueil, du salon d'accueil des familles, du condouloir et de la salle de recueillement avec la société NERA PROVENCE
- Contrat d'entretien pour les fontaines à eau avec la société EXQUADO
- Contrat de maintenance pour le logiciel de gestion
- Contrat avec la société SOGETHA pour la maintenance de l'installation de chauffage au gaz et de la CTA
- Contrat de maintenance pour les extincteurs
- Contrat d'entretien annuel de la toiture avec la société SMAC

- Contrat de maintenance (préventif et curatif) pour l'appareil de crémation et l'équipement de filtration signé en 2020 avec la société Prodestis
- Convention avec EMTA (filiale de Veolia) pour le transport et le traitement des réactifs usagés issus du système de filtration des fumées de crémation.

### 3.6.3. Contrats avec Orthometals

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 est reversée aux fondations du Groupe Funecap, sous l'égide de la Fondation de France. Dans ce cadre très strict, 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.



### 3.7. Relations avec le constructeur ATI

Comme indiqué dans le rapport 2020, SCF a constaté sur les établissements équipés d'appareils et de lignes de filtration fournies par la société ATI ENVIRONNEMENT des défauts de montage et des désordres de corrosion atypiques. Le Crématorium de Gap n'a pas été épargné par ces désordres. En 2019, nous avons constaté une corrosion importante dans les conduits de la ligne de filtration et à l'intérieur du filtre.

Ces défauts et désordres ont conduit SCF et certaines des sociétés du groupe Funecap dédiées à l'exploitation d'un crématorium à obtenir la désignation d'un expert judiciaire par une ordonnance prononcée par le Tribunal de commerce de Paris le 25 octobre 2019.

Dans le cadre de sa mission, l'expert judiciaire a visité les installations de Gap en 2021 et il a été constaté sur les installations de crémation du crématorium les désordres suivants :

- Corrosion et fuites dans les échangeurs
- Corrosion du ventilateur extracteur de filtration
- Corrosion du ou des filtres
- Défaut contrôleur brûleur
- Difficulté d'introduction des cercueils de petite taille
- Sonde O2 montée à l'envers
- Défaut électrique du moteur du compresseur

En l'état de la liquidation judiciaire de la société ATI ENVIRONNEMENT, les opérations d'expertises ont pris fin en avril 2022.

Une réunion a eu lieu en novembre 2021 entre SCF et la Ville de Gap afin d'alerter cette dernière sur les conséquences pesant à court et moyen terme sur la capacité de l'établissement à assurer la continuité du service public compte tenu des désordres constatés.

### 3.8. Maintenance et GER

Les travaux de maintenance sont définis à l'article 8b du contrat de DSP et répartis entre le délégant et le délégataire. Les dépenses du programme de maintenance à la charge du délégataire au cours de la DSP (Annexe 6 Notice 3) ont été arrêtées à 109.500 € sur les 7 ans de la DSP.

Dans les faits, les opérations de maintenance réalisées au cours de l'exercice 2020 se sont réparties de la manière suivante :

- Maintenance préventive de l'appareil de crémation et remplacement de la sole de l'appareil de crémation pour un montant de 20.286 € (mars et mai 2021)
- Rebriquage total de l'appareil de crémation pour un montant de 58.000 € (novembre 2021)

**Toutes ces prestations ont** été « effectuées immédiatement sans préjudice des recours éventuels » (comme exigé par le contrat) et **représentent un investissement total de 78.286 € pour cette année 2021.**

Ces interventions permettent donc de mettre en évidence :

- (i) Un **ensemble de problèmes de fiabilité, propres au constructeur d'appareils de crémation et de filtration ATI, qui préexistaient à la prise d'effet de la DSP** en 2016 et dont *Crématoriums de France* n'était en mesure d'estimer ni la probabilité de réalisation, ni le coût qu'ils engendreraient ;
- (ii) Les **investissements importants** et très supérieurs aux prévisions budgétaires réalisés par *Crématoriums de France* pour le compte du délégant afin d'assurer la continuité du service public en remettant en parfait état de fonctionnement les installations techniques le plus rapidement possible.

Par ailleurs, **plusieurs dépenses de renouvellement ont été réalisées en 2021, pour un montant cumulé de 9.208 € :**

- Révision de la porte de la salle de cérémonie et remplacement du placard pour le stockage des urnes pour un montant de 3.340 € (avril 2021)
- Remplacement des brise-soleils de la salle de cérémonie pour un montant de 5.868 € (novembre 2021)

## 4. Les Comptes

### 4.1. Compte de résultat de l'établissement

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

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

#### 4.1.1. Détails des recettes de l'année

Chiffre d'affaires (en € HT)	2020	2021	Var	Var
			2021/2020	2021/2020
			(€)	(%)
Crémation adulte	382.720	359.253	-23.467	-6,1%
Crémation enfant de 1 à 12 ans	0	0	0	n.a.
Crémation enfant de moins d'un an	0	0	0	n.a.
Crémation d'exhumation famille - grand reliquaire	853	427	-427	-50,0%
Crémation d'exhumation famille - petit reliquaire	213	1.280	1.067	500,0%
Crémation d'exhumation collectivité - grand reliquaire - forfait 1	0	0	0	n.a.
Crémation pièces anatomiques - moyen conteneur	0	0	0	n.a.
Crémation pièces anatomiques - petit conteneur	1.167	4.433	3.267	280,0%
Location salle recueillement dans le cadre d'une crémation	53.550	57.260	3.710	6,9%
Location salle recueillement dans le cadre d'une inhumation	210	1.050	840	400,0%
Location salon des retrouvailles jusqu'à 1 heure	375	225	-150	-40,0%
Conservation de l'urne au crématorium - par mois	204	0	-204	-100,0%
Remise urne à la famille ou son mandataire	0	0	0	n.a.
Dispersion des cendres	508	435	-73	-14,3%
Remise commerciale	-70	-420	-350	500,0%
<b>Chiffre d'affaires total</b>	<b>439.730</b>	<b>423.943</b>	<b>-15.787</b>	<b>-3,6%</b>
Autres produits	2.303	4.698	2.394	104,0%
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>442.033</b>	<b>428.641</b>	<b>-13.392</b>	<b>-3,0%</b>

En 2021, le crématorium a réalisé **un chiffre d'affaires de 423.943€** en baisse de 3,6%, conséquence logique de la chute d'activité constatée dans un contexte de maintien à l'identique des tarifs du service public. Nous avons réalisé 11 crémations d'enfants de moins de 12 ans, qui ne sont pas visibles dans le tableau ci-dessus en raison de **notre choix de proposer la gratuité des prestations** de ce type, qui ne génèrent donc aucun chiffre d'affaires.

#### 4.1.2.Compte de résultat complet

Montants en €	2020	2021	Var 2021/20 (€)	Var 2021/20 (%)
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>442.033</b>	<b>428.641</b>	<b>-13.392</b>	<b>-3,0%</b>
<b>Achats (y compris variations des stocks)</b>	<b>-46.220</b>	<b>-42.534</b>	<b>3.686</b>	<b>-8,0%</b>
Achats d'articles funéraires	-620	-319	301	-48,5%
Eau	-1.709	-1.044	666	-38,9%
Gaz	-27.331	-26.640	691	-2,5%
Electricité	-6.638	-7.086	-448	6,7%
Réactifs unité de filtration	-1.728	-2.471	-743	43,0%
Fournitures administratives et équipements	-8.194	-4.974	3.219	-39,3%
<b>Services extérieurs</b>	<b>-42.155</b>	<b>-37.887</b>	<b>4.267</b>	<b>-10,1%</b>
Entretien et réparations sur biens immobiliers	-1.751	-9.006	-7.255	414,5%
Entretien et maintenance sur biens mobiliers	-2.472	-810	1.662	-67,2%
Maintenance et contrôle des équipements de crémation et filtration	-34.725	-24.674	10.051	-28,9%
Autres dépenses (assurance, télésurveillance, etc..)	-3.208	-3.398	-190	5,9%
<b>Autres services extérieurs</b>	<b>-12.044</b>	<b>-24.218</b>	<b>-12.174</b>	<b>101,1%</b>
Personnel extérieur à l'entreprise	-3.865	-11.788	-7.923	205,0%
Honoraires (AG, CAC,...)	-1.613	-4.016	-2.403	149,0%
Communication et télécommunications	-5.416	-5.547	-131	2,4%
Autres charges (frais bancaires, déplacements, etc..)	-1.149	-2.867	-1.718	149,5%
<b>Impôts et taxes</b>	<b>-9.560</b>	<b>-8.365</b>	<b>1.195</b>	<b>-12,5%</b>
<b>Charges de personnel</b>	<b>-132.025</b>	<b>-117.179</b>	<b>14.846</b>	<b>-11,2%</b>
<b>Autres charges de gestion courante</b>	<b>-143.803</b>	<b>-115.078</b>	<b>28.725</b>	<b>-20,0%</b>
Provision pour charge de redevance	-73.800	-57.622	16.177	-21,9%
Frais de structure &/ou siège	-69.995	-57.445	12.551	-17,9%
Charges diverses de gestion courante	-8	-11	-3	39,5%
<b>Dotations aux amortissements</b>	<b>-19.569</b>	<b>-23.213</b>	<b>-3.644</b>	<b>18,6%</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>36.658</b>	<b>60.166</b>	<b>23.508</b>	<b>64,1%</b>
<b>Résultat financier</b>	<b>2.926</b>	<b>4.140</b>	<b>1.214</b>	<b>41,5%</b>
<b>Resultat exceptionnel</b>	<b>-48</b>	<b>-2.766</b>	<b>-2.718</b>	<b>5666,5%</b>
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>39.536</b>	<b>61.540</b>	<b>22.004</b>	<b>55,7%</b>
<b>Participation des salariés aux résultats</b>	<b>-3.328</b>	<b>-3.528</b>	<b>-200</b>	<b>6,0%</b>
<b>Impot sur les bénéfices</b>	<b>-10.159</b>	<b>-15.373</b>	<b>-5.214</b>	<b>51,3%</b>
<b>Résultat après impôt</b>	<b>26.049</b>	<b>42.639</b>	<b>16.590</b>	<b>63,7%</b>

## ACHATS

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

**Le gaz est lié à la consommation des appareils de crémation.** Ce poste de dépenses est stable par rapport à 2020, malgré la baisse du volume d'activité : cela témoigne des premiers effets de la hausse du coût de l'énergie qui aura nécessairement un impact à la hausse très sensible sur l'exercice 2022.

**L'électricité inclut à la fois l'énergie nécessaire pour alimenter le bâtiment (éclairage, etc.) et le fonctionnement du système de filtration** et des appareils de crémation. Nos coûts d'approvisionnement ont très sensiblement augmenté dès fin 2021 – ce que ne reflète que partiellement le compte de résultat. Un impact à la hausse significatif est également attendu en 2022.

Les achats de fournitures administratives et de petit équipement ont diminué par rapport à l'année 2020, période de pandémie qui avait nécessité un surplus d'achat d'EPI pour l'équipe du crématorium et pour l'accueil du public tout au long de l'année afin de s'adapter aux conditions sanitaires.

## PRESTATIONS DE SERVICES

**Les coûts d'entretien du bâtiment** en hausse par rapport à 2020, s'explique par un ensemble de petits travaux de réparations et de maintenance effectués dans l'année.

**Le coût d'entretien et de maintenance des appareils de crémation et filtration** est en baisse par rapport à 2020 (25k€ au lieu de 35k€) en raison de la négociation d'un contrat de maintenance en garantie totale avec la société Prodestis signé courant 2020. Au-delà des économies générées sur les charges d'exploitation, ce partenariat nous a permis de gagner en qualité et en réactivité d'intervention sur votre crématorium. **La maintenance non-récurrente des appareils de crémation a cependant donné lieu à de lourds investissements en 2021 (voir chapitre plus haut consacré au GER).**

Les autres charges concernent principalement les assurances et la télésurveillance du site.

## AUTRES SERVICES EXTERIEURS, IMPÔTS ET TAXES

Le recours au personnel extérieur correspond principalement au recours à du personnel intérimaire en renfort du personnel du crématorium pour prêter main forte lors de certaines périodes d'absences (congés, maladie, etc.) de l'équipe du crématorium, afin de garantir la continuité du service en toutes circonstances.

## CHARGES DE PERSONNEL

Elles correspondent aux salaires et aux charges sociales :

- De **l'équipe du crématorium** qui assure l'accueil des familles, les cérémonies de recueillement, l'accueil des entreprises de pompes funèbres mandatées par les familles, la tenue des registres



de crémation, les contrôles administratifs, les crémations et l'entretien courant des installations ;

- Du **responsable du crématorium**, pour la gestion globale de l'activité et les relations avec le délégant, les opérateurs funéraires et les familles et la coordination avec le Siège de *Crématoriums de France*.

Les charges de personnel ont été légèrement moins importantes qu'en 2020 en raison de changements au sein de l'équipe du crématorium : deux collaborateurs ayant de l'ancienneté sont partis et ont été remplacés.

## AUTRES ELEMENTS

La redevance a été provisionnée dans les comptes à hauteur de 57.622€. La provision a ensuite été extournée au cours de l'exercice 2021 en contrepartie du montant précisément calculé et qui se compose :

- De la redevance fixe d'occupation telle que définie à l'article 33 de la convention de délégation (32.624 € HT par an)
- De la redevance variable pour un montant de 21.717 €

**La redevance totale à verser au titre de l'exercice 2021 s'établit ainsi à 54.341 €, en baisse de -2,8% par rapport à 2020 et représente cette année 12,8% du chiffre d'affaires total de la DSP.**

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

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

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

**Le résultat financier** comprend les charges financières et les intérêts sur comptes courants.

**Le résultat exceptionnel** comprend les charges et produits exceptionnels.

## **RESULTAT NET**

**Le compte de résultat 2021 fait apparaître un résultat après impôt de 42k€.**

## 4.1. Compte rendu bilantiel sur les biens et immobilisations

**Le montant des acquisitions pour l'exercice 2021 s'élève à 14.815€.** Il se compose d'achat de matériels et de frais de travaux dans le but de renouveler et d'améliorer la qualité de service au sein du crématorium.

**Le montant des amortissements de 2021 est de 22.493€, hors dotations exceptionnelles.**

### Tableau des immobilisations et amortissements :

Libellé	Mise en service le	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotations exercice	Amortis. cumulé	V.N.C.
ACTES CONSTITUTION	21/10/2009	3	850	850	-	850	-
LA GAZETTE - PUBLICATION LEGALE	21/10/2009	3	310	310	-	310	-
GREFFE TC - FRAIS FORMALITES	21/10/2009	3	84	84	-	84	-
CCI - FRAIS DE FORMALITES	21/10/2009	3	46	46	-	46	-
<b>Total 201100</b>			<b>1.290</b>	<b>1.290</b>	-	<b>1.290</b>	-
CONCEPTION LOGO	15/12/2010	3	3.685	3.685	-	3.685	-
<b>Total 201200</b>			<b>3.685</b>	<b>3.685</b>	-	<b>3.685</b>	-
MICROSOFT OFFICE PME 2010	09/12/2010	1	159	159	-	159	-
LOGICIEL MICROSOFT WINDOWS 8 PRO	18/03/2013	1	132	132	-	132	-
LICENCE OFFICE STANDARD 2013	18/03/2013	1	361	361	-	361	-
LOGICIEL CREMAGEST - CONCESSION DROIT UTILISATION	01/08/2015	7	12.785	9.893	1.826	11.720	1.066
LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2015	6	713	558	110	667	46
LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2016	5	389	289	71	360	30
LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2017	4	181	124	40	164	17
<b>Total 205000</b>			<b>14.721</b>	<b>11.516</b>	<b>2.047</b>	<b>13.563</b>	<b>1.158</b>
ARBRES ET TECHNIQUES AGENCEMENT PARC	25/01/2019	0	3.616	-	-	-	3.616
<b>Total 212000</b>			<b>3.616</b>	-	-	-	<b>3.616</b>
CHARIOT ELEVATEUR ELECTRIQUE DOUBLE CROISILLON	27/01/2011	5	1.678	1.678	-	1.678	-
SONORISATION	30/12/2010	5	2.228	2.228	-	2.228	-
TV SAMSUNG UE46C6000	01/01/2011	5	1.603	1.603	-	1.603	0
FONTAINE ELITE EAU TEMPERE	28/03/2011	4	978	978	-	978	-
TABLE A BILLES POUR TRANSLATION LATERALE	27/01/2011	5	661	661	-	661	-
GAP - TONDEUSE VIKING MB545V	12/05/2011	5	500	500	-	500	-
FRAISE A NEIGE SNAPPER 10CV	28/10/2011	5	1.832	1.832	-	1.832	-
PULVERISATEUR RAPIDE	19/12/2011	10	19.000	17.162	1.838	19.000	-
UNITE DE TRAITEMENT DES CENDRES	19/12/2011	10	8.000	7.226	774	8.000	-
CHARIOT A PLATEAUX AMOVIBLES	24/10/2012	5	500	500	-	500	-
DEFIBRILATEUR LIFEPAK CR PLUS AUTOMATIQUE+SUPPORT	28/05/2014	5	1.000	1.000	-	1.000	-
AUTOLAVEUSE B38B BATTERIE + DISQUE SPECIAL PARQUET	26/12/2016	5	2.202	1.768	434	2.202	-
ASPIRATEUR A AMIANTE	17/12/2018	4	469	239	117	356	113
HIFIMAGE AMPLI PREAMPLI 4 ZONES 4*50W	25/08/2020	2	801	116	332	448	353
<b>Total 215400</b>			<b>41.453</b>	<b>37.492</b>	<b>3.494</b>	<b>40.987</b>	<b>466</b>
ZTMI INTERVENTION 67 MOTEUR SIMU	02/01/2020	3	3.645	1.215	1.215	2.430	1.215
<b>Total 215520</b>			<b>3.645</b>	<b>1.215</b>	<b>1.215</b>	<b>2.430</b>	<b>1.215</b>
VIDEOPHONE = CAMERA + MONITEUR	11/05/2011	10	2.324	2.241	83	2.324	-
MICRO ONDE - SALLE REPOS PERSONNEL	27/01/2011	10	66	66	0	66	-
BAC A LAVER ALLIA PUBLICA	28/05/2012	10	552	474	55	529	22
BRISE SOLEIL ORIENTALES LAMES 80MM + POSE	31/05/2013	9	4.179	3.273	439	3.712	467
SALLE TECHNIQUE - CARRELAGE	20/12/2013	9	4.558	3.316	713	4.029	528
PORTE COUPE FEU	29/07/2016	6	1.650	1.138	257	1.395	255
PONCAGE ET VITRIFICATION PLANCHER CHENE	12/04/2018	4	5.858	3.984	1.465	5.449	409
ALARME INCENDIE	30/04/2018	4	4.410	2.945	1.103	4.048	363
SMAC ETANCHEITE TOITURE 01/07/2018	01/01/2019	4	2.150	483	1.097	1.580	570
JPM ET FILS AGENCEMENT PORTE ENTREE 01/07/2018	01/01/2019	4	1.020	229	520	749	271
DESAUTEL AGENCEMENT 31/07/2018	01/01/2019	4	1.109	249	566	815	294
AMENAGEMENT CUISINE BUT + PLOMBIERIE + ELECTRICITE	05/07/2019	3	2.641	459	1.420	1.879	762
FACT/FUNECAP HOLDING COUT IMMO 2019	01/01/2020	3	2.802	909	909	1.818	985
VERANDA DES ALPES - RPCLT 2 STORES SALLE CEREMONIE	10/03/2021	1	3.046	91	2.378	2.470	576
PRODESTIS - REMPLACEMENT GROS VENTILATEUR	21/12/2021	1	5.063	-	139	139	4.924
FH COUT IMMOBILISABLE 2020 GAP	01/01/2021	2	1.483	-	712	712	771
VERANDA DES ALPES - BSO+STORE INTERIEUR MOTORISE	07/10/2021	1	2.823	-	657	657	2.165
VERANDA DES ALPES - BSO+STORE INTERIEUR MOTORISE	09/12/2021	1	1.637	-	99	99	1.538
<b>Total 218100</b>			<b>47.369</b>	<b>19.857</b>	<b>12.611</b>	<b>32.469</b>	<b>14.901</b>
RENAULT CLIO III SOCIETE	11/01/2011	4	11.359	11.359	-	11.359	-
<b>Total 218200</b>			<b>11.359</b>	<b>11.359</b>	-	<b>11.359</b>	-

Libellé	Mise en service le	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotation exercice	Amortis. cummulé	V.N.C.
ORDINATEUR HP PC COMPAQ SG3-230 500 GO	09/12/2010	3	370	370	-	370	-
LIVING CARVU - LAMPE BUREAU SECRETARIAT	30/12/2010	5	99	99	-	99	-
ORDINATEUR SONORISATION MSI U270-403	30/10/2012	3	343	343	-	343	-
ORDINATEUR INTEL NUC	26/03/2013	3	250	250	-	250	-
DISPOSITIF DE SECURITE FIREWALL UTM9S	04/04/2013	3	756	756	-	756	-
TABLETTE APPLE IPAD MINI 16 GO WIFI	02/11/2014	3	203	203	-	203	-
IMPRIMANTE KONICA C3350	05/04/2016	3	1.956	1.956	-	1.956	-
IMPRIMANTE KONICA BH3300P	31/03/2016	3	521	521	-	521	-
OPTIPLEX + TOSHIBA PORTABLE DIRECTEUR	19/02/2018	3	1.898	1.811	87	1.898	-
ACHAT CENTRALE ORDINATEUR	31/01/2019	3	608	388	203	591	17
ACHAT CENTRALE PC LIFEBOOK E549 FLAUTO FANNY	28/05/2020	2	760	170	285	455	306
HIFIMAGE - TV 4K SAMSUNG+ORDINATEUR INTEL	31/10/2020	2	3.055	253	1.332	1.585	1.470
ACHAT CENTRALE - DELL LATITUDE 3510	28/06/2021	1	764	-	389	389	375
<b>Total 218300</b>			<b>11.586</b>	<b>7.122</b>	<b>2.296</b>	<b>9.418</b>	<b>2.168</b>
CLUB CANAPE BLANC ZINC	13/01/2011	10	2.926	2.916	10	2.926	-
CLUB FAUTEUIL BLANC	13/01/2011	10	3.312	3.300	12	3.312	-
LAMPADAIRE DIFFUSEUR TUBULAIRE PLEXIGLAS	13/01/2011	10	1.928	1.921	7	1.928	-
SUSPENSION DIFFUSEUR PLEXIGLAS	13/01/2011	10	939	936	3	939	-
JARDINIERS POLYETHYLENE 66.1X55.6X135.9	13/01/2011	10	2.622	2.612	9	2.622	-
JARDINIERS POLYETHYLENE HD 68.8X62.3X58.9	13/01/2011	10	2.720	2.710	10	2.720	-
LAMPADAIRE PIEDS ALUMINIUM	13/01/2011	10	2.172	2.165	8	2.172	-
TABLE BASSE LSTEE ACIER CHROME	13/01/2011	10	4.191	4.176	15	4.191	-
CHAISES EMPILABLES	13/01/2011	10	1.937	1.930	7	1.937	-
LAMPADAIRES FIBRE DE VERRE	13/01/2011	10	3.918	3.904	14	3.918	-
APPLIQUES ALUMINIUM ARGENT	13/01/2011	10	571	569	2	571	-
GALETTES FAUTEIL	13/01/2011	10	831	828	3	831	-
GALETTES CANAPE	13/01/2011	10	718	715	3	718	-
RIDEAU SALLE REMISE DES URNES 2 PANS	13/01/2011	10	1.995	1.987	7	1.995	-
FIXATION RIDEAUX-TRINGLE/SUPPORTS LATERAUX/CENTRAL	13/01/2011	10	531	529	2	531	-
FAUTEUIL TRAVAIL MALAGA CUIR	31/12/2010	10	42	42	-	42	-
FAUTEUIL RECEPTION - VISIT LAURA NR	31/12/2010	10	100	100	-	100	-
MEUBLE RANGEMENT SALLE REPOS PERSONNEL	27/01/2011	10	63	62	0	63	-
CHAISE WENGE SALLE REPOS PERSONNEL	27/01/2011	10	97	96	1	97	-
CHAISE WENGE - ACCUEIL POMPES FUNEBRES	27/01/2011	10	97	96	1	97	-
TABLE PLIANTE WENGE - ACCUEIL POMPES FUNEBRES	27/01/2011	10	100	100	1	100	-
TABLE DIAM 90 WENGE - SALLE REPOS PERSONNEL	27/01/2011	10	125	124	1	125	-
1 SUSPENSION + 3 APPLIQUE SUR MEUBLE CONDOULOIR	20/01/2011	10	294	292	2	294	-
BANQUE D'ACCUEIL	26/01/2011	10	2.145	2.130	15	2.145	-
BANCS SALLE CEREMONIE 2M	26/01/2011	10	7.897	7.841	56	7.897	-
BANCS SALLE DE CEREMONIE 2.5M	26/01/2011	10	5.798	5.756	41	5.798	-
AMBON EN MEDIUM TEINTE VERNIS	26/01/2011	10	1.073	1.065	8	1.073	-
COLONETTE	26/01/2011	10	700	695	5	700	-
MANGE DEBOUT MEDIUM TEINTE VERNIS	26/01/2011	10	1.853	1.839	13	1.853	-
TABLETTE ECRITTOIRE MEDIUM TEINTE VERNIS	26/01/2011	10	1.551	1.540	11	1.551	-
CHARIOTS PORTE CERUEIL EN MEDIUM	26/01/2011	10	4.620	4.587	33	4.620	-
ENSEMBLE BUREAU	17/01/2011	10	733	730	3	733	-
SERAY DANO MOBILIER	01/04/2019	3	1.772	745	527	1.272	501
<b>Total 218400</b>			<b>60.370</b>	<b>59.040</b>	<b>829</b>	<b>59.869</b>	<b>501</b>
<b>Total général</b>			<b>199.095</b>	<b>152.577</b>	<b>22.493</b>	<b>175.070</b>	<b>24.025</b>

---

## 5. Conclusion et perspectives

---

Au niveau national, la pandémie de Covid-19 a continué de sévir et la surmortalité relevée en 2020 s'est prolongée au cours de l'exercice 2021 dans de nombreuses régions. Une éventuelle chute de la mortalité devrait suivre en 2022 mais cette baisse est difficile à anticiper compte tenu de l'évolution incertaine de la pandémie.

Concernant le crématorium de Gap, l'année 2021 a été marquée par un retour à la normale de l'activité. L'attractivité de cet établissement ne se dément pas, compte tenu notamment (i) des équipes en charge de l'accueil des familles et (ii) du suivi par les équipes du siège de Funecap Groupe des difficultés techniques constatées sur les appareils de crémation et de filtration, qui ont engendré d'importants investissements afin d'assurer la continuité du service public.



**CRÉMATORIUMS  
DE FRANCE**