

2017



La Société des Crématoriums
de France

Mairie d'Aix-en-Provence
Délégation de service public – Espace funéraire

Crématorium et Parc Mémorial de Provence
Rapport du délégataire 2017



Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2018



SOMMAIRE

I- ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE	1
I-1 DONNÉES TECHNIQUES.....	1
I-1-1 CRÉMATORIUM.....	1
I-1-2 PARC MEMORIAL	4
I-1-3 CHAMBRE FUNERAIRE	4
I-2 MOYENS EN PERSONNEL	5
I-2-1 Nombre, date d'entrée	5
I-2-2 Fonctions.....	6
I-2-3 Qualifications	6
I-3 RELATIONS AVEC LES USAGERS	7
I-3-1 Références des règlements intérieurs	7
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.....	12
II-1 EVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE	12
II-2 LA CREMATION DANS LA REGION DE PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR	13
II-3 LE CRÉMATORIUM ET PARC MEMORIAL DE PROVENCE	14
II-3-1 Volume des prestations fournies	14
II-3-2 Le crématorium face à la concurrence	18
III- LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE.....	19
III-1 PRINCIPE D'EGALITE (TARIFICATION).....	19
III-1-1 Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués	20
III-1-2 Les clauses de révisions	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
III-1-3 Evolution (avec rappel années N-1 et N-2)	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
III-1-4 Gratuité pour les indigents	<i>Erreur ! Signet non défini.</i>
III-2 PRINCIPE DE CONTINUITÉ	22
III-2-1 Arrêts, pannes, incidents techniques et mesures prises.....	22
III-2-2 Adaptation à la réglementation.....	22
III-3 PRINCIPE DE L'EQUILIBRE CONTRACTUEL.....	22
III-3-1 Redevance à verser au délégant	22
III-3-2 Taxe municipale perçue auprès des usagers.....	24
III-3-3 Examen des avenants au contrat.....	24
III-4 PRINCIPE DE NEUTRALITE	24
III-4-1 Dispositions prises.....	24
III-4-2 Faits à signaler.....	24
III-5 PRINCIPE DE SAUVEGARDE DE LA LIBERTE DU DELEGANT EN FIN DE CONTRAT.....	25
III-5-1 Biens de retour / biens de reprise.....	25
III-5-2 Liste des engagements.....	30
IV- LES COMPTES.....	31
IV-1 Compte de résultat de l'établissement.....	31
IV-2 Affectation des charges directes et indirectes.....	31

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 et un parc de stationnement commun.

Le centre funéraire d'Aix-en-Provence est pourvu de deux parkings de 20 et 21 places pour le public ainsi que 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
- un salon 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 condouloir
- un salon des familles, avec espace boissons, s'ouvrant sur le jardin sud et la pinède



- 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 deux appareils de crémation, une ligne de filtration double, 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 vestiaire

Date de mise en service

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

Moyenne de durée d'utilisation, équipements complémentaires ou à renouveler

La moyenne de durée d'utilisation annoncée de la structure des appareils de crémation est illimitée, la moyenne de durée d'utilisation normale de la fumisterie est de 6 000 crémations, et la moyenne de durée d'utilisation de la sole est de 1 300 à 1 800 crémations. La moyenne de durée d'utilisation du pulvérisateur de cendres est de 20 ans.

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

Habilitation

Le gestionnaire du crématorium est titulaire de l'habilitation pour la gestion et l'utilisation du crématorium délivrée par arrêté du Préfet du département des Bouches-du-Rhône sous le numéro 12/13/268, qui est valable jusqu'au 14 février 2018.

Un dossier de renouvellement a été déposé auprès de la préfecture, celle-ci nous a délivré une habilitation provisoire jusqu'au 1^{er} juin 2018 dans l'attente de l'attestation de conformité délivrée par l'ARS suite aux mesures de rejets atmosphériques qui devront être réalisés sur les nouveaux équipements dans les trois mois qui suivent leur installation.

Suivi de la conformité

- La vérification périodique annuelle des installations électriques a été effectuée le 10 janvier 2017.

- La vérification périodique des moyens de secours a été effectuée le 21 avril 2017.
- La vérification périodique annuelle des installations gaz a été réalisée le 21 avril 2017.
- La vérification périodique annuelle des portes et portails a été effectuée les 24 mars et 4 octobre 2017.
- La maintenance annuelle des fontaines à eau a été réalisée le 18 janvier 2018.

Etat d'entretien

Les travaux d'entretien mis en œuvre dans l'établissement dans l'année sont :

Janvier 2017 :

- Remplacement du moteur de la porte sectionnelle

Février 2017 :

- Décapage par aérogommage des boiseries extérieures, démontage et remontage des carports, reprise surchapeau EP accès mortuaire, reprise sur skydôme dans le couloir de la chambre funéraire, reprise du surtoît au-dessus de la porte double accès mortuaire
- Réfection des plans vasques dans les toilettes publics

Mai 2017 :

- Réparation de l'alarme incendie

Juin 2017 :

- Remplacement de la serrure du salon funéraire N° 2

Octobre 2017 :

- Relamping de la salle de recueillement
- Remplacement des sols souples du bureau d'accueil par du parquet stratifié
- Remplacement d'une tête d'éclairage extérieur
- Déplacement du clavier numérique d'accès du local technique vers le sas et achat de nouveaux badges

Novembre 2017 :

- Intervention sur l'éclairage pour le changement de 2 détecteurs de présence (entrée technique, salon 3)

Décembre 2017 :

- Remplacement des projecteurs avec détecteurs de présence (côté technique), du projecteurs sur le panneau d'entrée, des projecteurs enterrés aux pieds des cyprès

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 sont réservés aujourd'hui à la mémorialisation et 9 290 m² sont boisés.

Le parc dispose à présent de 101 caveaux à urnes (sur deux restanques) et neuf rangées d'oliviers.

Date de mise en service

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



Etat d'entretien

De nombreux végétaux trop anciens (35 rosiers) ont été remplacés en novembre 2017.

I-1-3 Chambre funéraire

Description des locaux et des équipements

La chambre funéraire, d'une surface totale de 128.05 m² (non comprises 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
- 12 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 vestiaire
- 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.

Moyenne de durée d'utilisation, équipements complémentaires ou à renouveler

La moyenne de durée d'utilisation des armoires réfrigérées annoncée par le constructeur est de 15 ans.

Habilitation

Délivrée par arrêté du Préfet du département des Bouches-du-Rhône sous le numéro 12/13/268, elle est valable jusqu'au 18 octobre 2022 pour la chambre funéraire.

Suivi de la conformité

Le contrôle réglementaire de la chambre funéraire effectué tous les 6 ans a eu lieu le 12 octobre 2016.

Etat d'entretien

Juin 2017 : Intervention sur la chambre réfrigérée suite à une fuite et ajout de fluide frigorigène

I-2 Moyens en personnel

I-2-1 Nombre, date d'entrée

L'effectif est désormais constitué de 6 personnes :

Nom	Date entrée	Date de sortie
M. Patrick PIERSON	01/11/2014 dans cet établissement	
	02/03/2009 dans la société	
Mme Aude ROQUETTE	18/03/2013	
Mme Aurélie BONNET	07/04/2014	
M. Benjamin BOURDIN	01/08/2015	
M. David ZUCCHERO	1/10/2016	
M. Ludovic CISSE	19/09/2016	29/04/2017
M. Damien COULANGE	02/01/2017	19/01/2018

M. Pascal HENRI VALENTIN	02/05/2017	03/07/2017
M. Benoit BOURILLON	05/07/2017	09/01/2018

I-2-2 Fonctions

M. Patrick PIERSON	Directeur de l'établissement
M. David ZUCCHERO	Adjoint
Mme Aude ROQUETTE	Assistante funéraire
M. Benjamin BOURDIN	Agent de crématorium – paysagiste
Mme Aurélie BONNET	Assistante funéraire
M. Ludovic CISSE	Assistant funéraire
M. Damien COULANGE	Assistant funéraire
M. Benoit BOURILLON	Agent de crématorium

I-2-3 Qualifications

Patrick PIERSON

1978	Brevet élémentaire de photographie et imprimerie de l'Armée de l'Air
1988	Brevet supérieur de photographie et imprimerie de l'Armée de l'Air, Niveau III
2001	Diplôme de qualification supérieure imprimerie et photographie, Armée de l'air
2007	Validation des acquis d'expériences (BTS arts graphiques)
2009	Attestation de formation Conseiller et Assistant funéraire, niveau 4 avec LM Formations
2010	Attestation de formation Directeur d'établissement, niveau 6 avec Abeille Eternité

David ZUCCHERO

2007	Attestation de formation Directeur d'établissement, niveau 6
2006	Attestation de formation Conseiller et Assistant funéraire, niveau 4

Benjamin BOURDIN

2007 CAP paysagiste

Aude ROQUETTE

2006 Baccalauréat scientifique

2013 Formation Conseiller, Assistant Funéraire et Dirigeant d'entreprise

Aurélie BONNET

2007 Licence en Sociologie

2013 Formation au diplôme de Conseiller Funéraire

Damien COULANGE

2015 Attestation de formation de maître de cérémonie, niveau 4

Benoît BOURILLON

2012 CAP construction d'ouvrages du bâtiment en aluminium, verre et matériaux de synthèse

I-2-4 Formation professionnelle obligatoire

Madame Aude ROQUETTE, Messieurs Patrick PIERSON et David ZUCCHERO ont le niveau requis de Directeur d'Agence.

Madame Aurélie BONNET et Monsieur Damien COULANGE ont le niveau requis d'assistant et conseiller funéraire qui leur permet d'assurer l'accueil des familles, d'organiser et de conduire des moments de recueillement.

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.

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 samedi 1^{er} novembre 2017 pour permettre aux familles de découvrir l'établissement et le Parc Mémorial.

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 disponible pour améliorer l'information au public et proposer aux entreprises un document à remettre aux familles concernées par la crémation.

Une plaquette d'information aux familles sur les différentes destinations des cendres est également à disposition des familles au crématorium.

➔ Commission consultative des services publics locaux (CCSPL) :

La commission pour l'examen de l'exercice 2016 de la délégation de service public s'est tenue le 1^{er} juin 2018.

➤ Enquête de satisfaction :

Nous continuons la diffusion de nos enquêtes de satisfaction dans l'ensemble de nos établissements en vue de recueillir l'opinion des familles sur les prestations qu'elles ont obtenues lors de leur passage. Ces enquêtes sont remises après le moment de recueillement ou lors de la remise de l'urne.

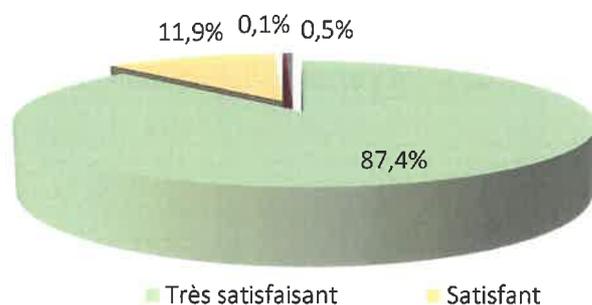
Vous trouverez ci-dessous les résultats synthétisés pour l'année :

Année 2017

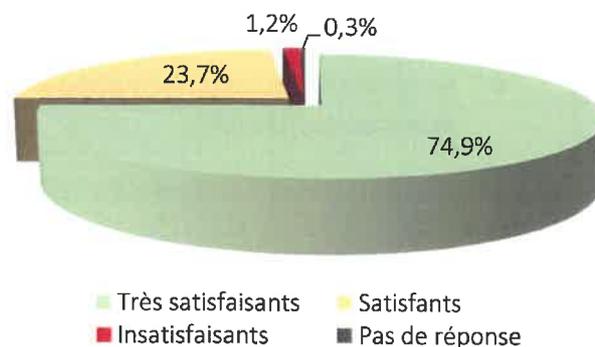
Taux de retour : 32.2 %

Nombre de retours : 748 questionnaires

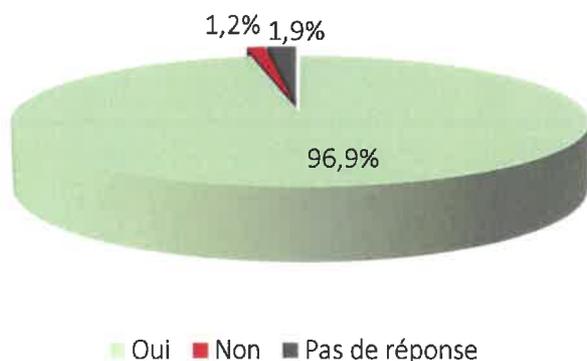
L'accueil réservé :



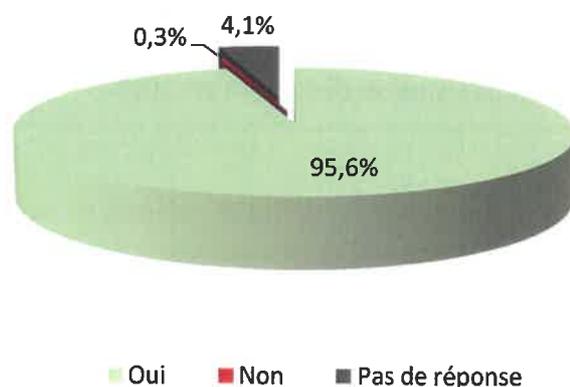
Confort et intimité de l'établissement :



Le déroulement du moment de recueillement a-t-il répondu aux attentes:



Recommandation de l'établissement par la famille :



➔ La certification de services :

Depuis 2010, La Société des Crématoriums de France s'est engagée dans la mise en œuvre d'une certification de services sous le contrôle de la société Bureau Veritas Certification.

En 2017, le périmètre de certification s'étendait à 13 des établissements qui lui ont été confiés.

Gérer un crématorium en France : Un métier de service public à part entière

Caractéristiques certifiées :

- L'information sur nos métiers et nos prestations est complète et facilement accessible.
- Chaque famille et chaque professionnel bénéficie d'un accueil personnalisé et professionnel
- Nous exerçons nos missions dans le respect total de l'éthique et des défunts
- Le moment de recueillement est un moment de sérénité personnalisé en fonction des attentes des familles
- Nous assurons l'intégrité du service public
- Nous assurons la satisfaction des familles



Le Crématorium d'Aix-en-Provence est annuellement soumis à un audit mené par le service qualité de notre société.

Votre établissement a été audité par Bureau Veritas Certification en 2015 et n'a pas démontré de non-conformité aux engagements pris dans le cadre du référentiel. Le prochain audit de réalisé par cet organisme se déroulera en 2018.

I-3-4 Réclamations, litiges et contentieux

2 réclamations nous sont parvenues sur l'année :

- Mars 2017 : la réclamation portait sur l'attitude du maître de cérémonie qui a été jugée trop légère. Le salarié a été reçu en entretien pour lui rappeler l'attitude à tenir vis-à-vis des familles en tant que conseiller funéraire.
- Mai 2017 : la réclamation de la famille portait sur l'organisation et le déroulement de la cérémonie qui ne correspondaient pas à leurs attentes. Le support multimédia lors de la cérémonie n'a pas fonctionné correctement.

En décembre 2017, grâce à l'installation de la télésurveillance l'an dernier ; la police a pu appréhender le malfaiteur qui commettait les vols sur le parking du crématorium.

II- Etudes statistiques

II-1 Evolution de la crémation en France

Les statistiques ci-après couvrent l'année 2016, les données 2017 ne seront disponibles qu'à compter du dernier trimestre 2018.

L'année 2016 en quelques chiffres :

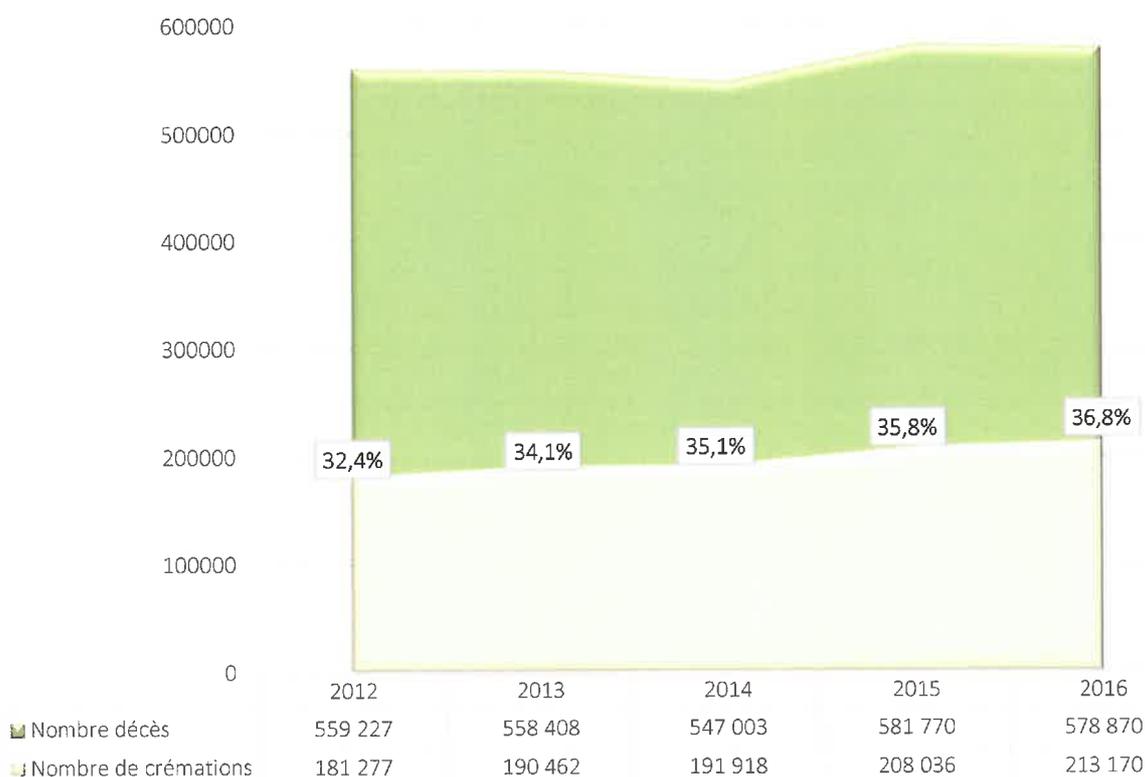
- 175 crématoriums en France Métropolitaine
- 213 170 crémations réalisées
- Près de 37 % de taux de crémation
- 1 Français sur deux souhaite être crématisé

Malgré une diminution du nombre de décès en 2016, le nombre de crémations réalisées en France Métropolitaine a évolué de 2,5 % par rapport à l'année 2015.

Le choix de la crémation est disparate selon les régions. Dans certaines, 30 % des obsèques donnent lieu à une crémation alors que d'autres, la crémation représente plus de 50 % des obsèques.

En 2016, sur l'ensemble du territoire métropolitain, 36,8 % des défunts ont été crématisés. Une pratique en constante évolution.

Evolution de la crémation en France



II-2 La crémation dans la région de Provence-Alpes-Côte d'Azur

La crémation en région Provence-Alpes-Côte d'Azur, pour l'année 2016 :

- 13 crématoriums en activité
- 23 782 crémations réalisées
- Près de 48 % de taux de crémation

Malgré une diminution des décès enregistrés dans la région en 2016 (- 2,7 % par rapport à l'année 2015), le nombre de crémations réalisées dans la région a évolué de 1,5 %.

En 2016, la crémation représentait 47,8 % des décès, un taux bien au-dessus de la moyenne nationale recensée sur le territoire métropolitain.

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



Liste des crématoriums de la région :

Aix-en-Provence, Aubagne, Avignon, Cannes, Cuers, Gap, Manosque, Marseille, Martigues, Nice, Orange, La Seyne-sur-Mer et Vidauban.

II-3 Le Crématorium et Parc Mémorial de Provence

II-3-1 Volume des prestations fournies

Nombre de crémations et autres prestations

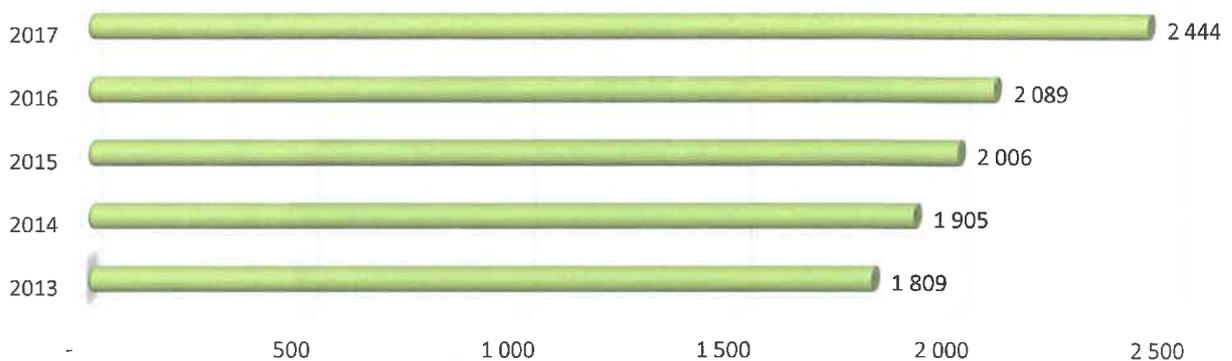
	2017	2016	2015	2014
Crémation adulte	2 386	2057	1 974	1 874
Crémation enfant de 1 à 12 ans	2	1	2	1
Crémation enfant de moins de 1 an	38	20	17	20
Crémation indigent	2	0	0	0
Location salle de recueillement	2 320	1989	1 936	1 845
Location de la salle de recueillement dans le cadre d'un inhumation	64	68	7*	NC
Location du salon des retrouvailles jusqu'à 1h	136	88	83	126
Crémation restes mortels exhumés	16	11	13	10
Crémation de pièces anatomiques	155	84	28	28

* Cette information n'est disponible que depuis décembre 2015

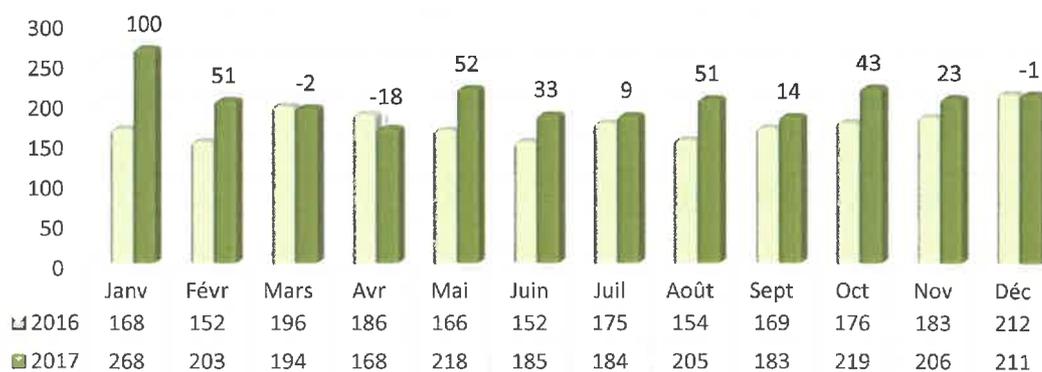
Sur la base du nombre de crémations estampillées, le crématorium a réalisé une progression d'activité de 17 % par rapport à l'année 2016 (soit 355 crémations supplémentaires en valeur absolue). Les crémations réalisées dans le cadre d'une exhumation ne sont pas prises en compte dans le tableau ci-dessus)

Près de 95 % des familles ont fait le choix d'accompagner le défunt au crématorium et d'y organiser un moment de recueillement.

Evolution de l'activité du crématorium



Variation de l'activité mensuelle

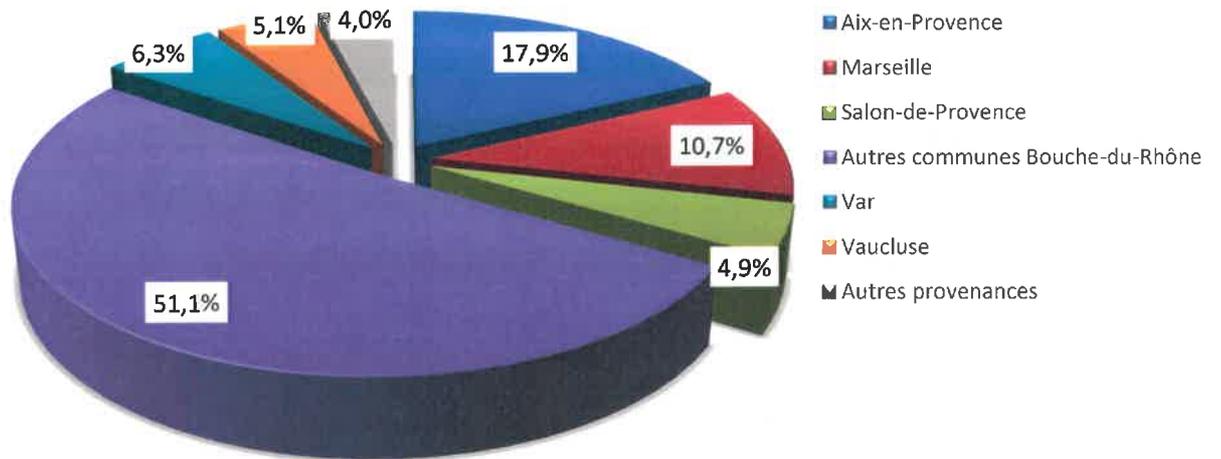


La région a connu un pic exceptionnel de la mortalité en janvier-février 2017. Cette tendance a été similaire pour quasi l'intégralité du territoire national.

Cette situation a engendré un fort niveau d'activité, aussi bien pour la chambre funéraire que pour le crématorium

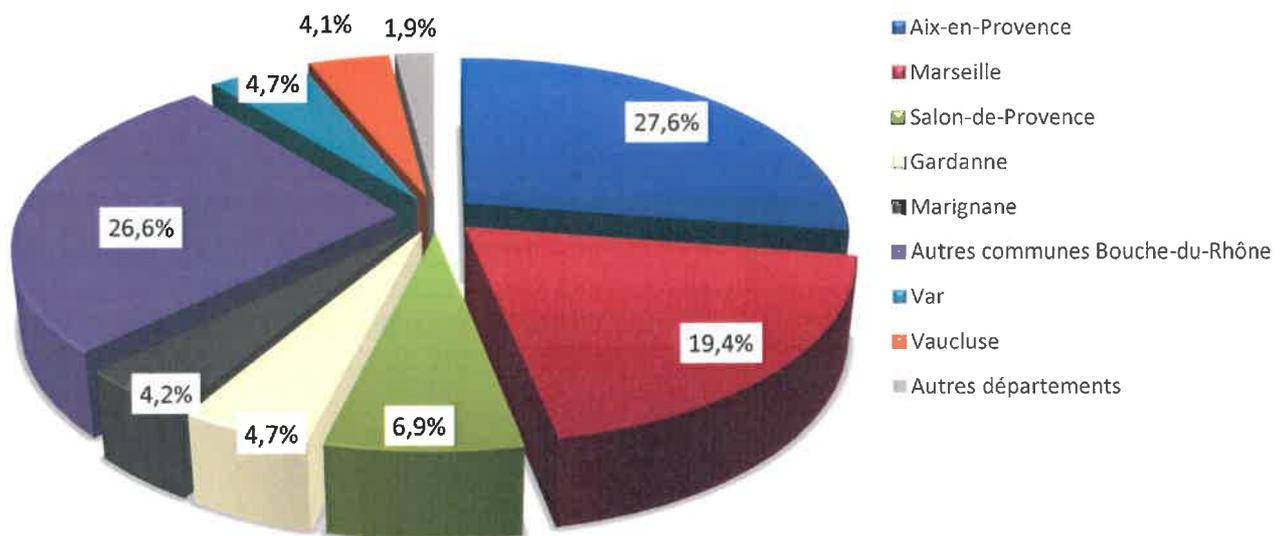
Provenance des crémations en 2017

1. Selon le lieu de résidence du défunt



En 2017, 90 % de l'activité provenaient de personnes domiciliées dans le département des Bouches-du Rhône, dont 261 crémations de personnes domiciliées sur Marseille.

2. Selon le lieu de décès du défunt



Nombre de prestations du Parc Mémorial

	2017	2016	2015
Arbre ou olivier – 10 ans	1	2	1
Arbre ou olivier – 20 ans	8	5	2
Arbre ou olivier – 30 ans	1	2	1
Arbre ou olivier – 50 ans	2	0	0
Rosier arbustif – 10 ans	6	7	8
Rosier arbustif – 20 ans	1	2	1
Rosier arbustif – 30 ans	0	0	1
Rosier arbustif – 50 ans	0	1	0
Rosier individuel – 10 ans	13	18	18
Rosier individuel – 20 ans	1	3	4
Rosier individuel – 30 ans	2	0	1
Rosier individuel – 50 ans	0	1	0
Caveau à urnes familial et son rosier – 10 ans	6	5	2
Caveau à urnes familial et son rosier – 20 ans	2	1	1
Caveau à urnes familial et son rosier – 30 ans	1	1	2
Caveau à urnes familial et son rosier – 50 ans	1	1	0

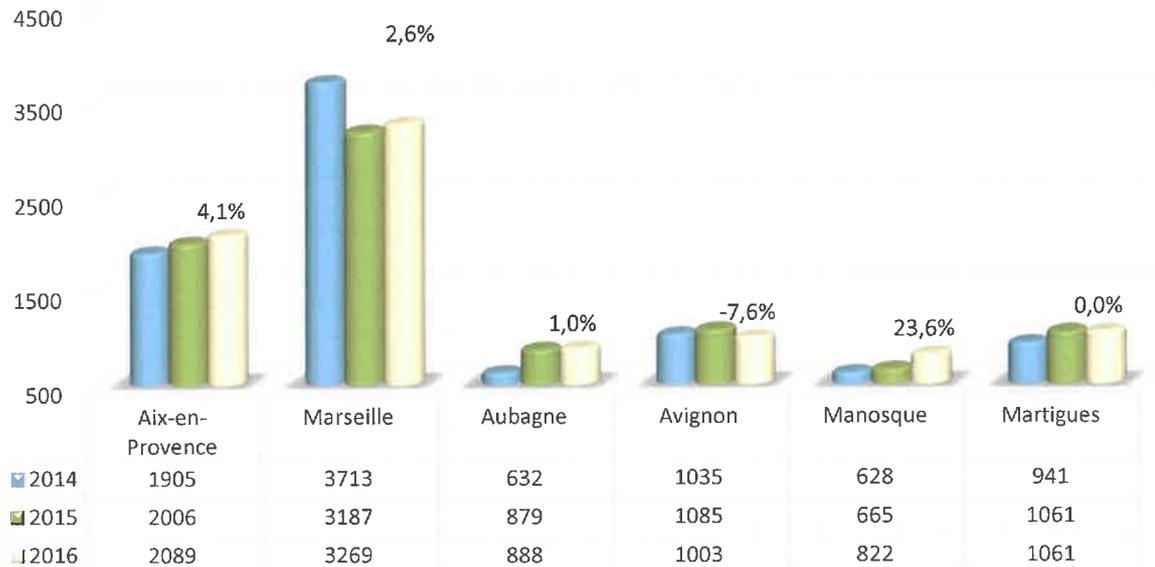
Nombre d'admissions et de services optionnels en chambre funéraire

	2017	2016	2015
Admission en chambre funéraire	892	915	855
Séjour en salon - 2 heures pour le départ	510	438	366
Séjour en salon – 24 h	363	351	335
Séjour en salon – 3 jours	148	136	109
Séjour en salon – jour supplémentaire	60	53	54
Séjour en case réfrigérée – 24 h	648	567	513
Séjour en case réfrigérée – 3 jours	458	382	302
Séjour en case réfrigérée – jour supplémentaire	408	276	203
Utilisation du laboratoire de thanatopraxie	591	431	359

II-3-2 Le crématorium face aux établissements voisins

Le secteur n'a pas connu de fait significatif en 2016.

Evolution de l'activité face aux établissements voisins



III- Les conditions d'exécution du service

III-1 Principe d'égalité (tarification)

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 avec la nouvelle nomenclature de l'INSEE.

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

$$P = P_o [0,05 + 0,95 (0,75 \frac{S}{S_o} + 0,10 \frac{EG}{EG_o} + 0,15 \frac{FSD1}{FSD1_o})]$$

P_o = 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*

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 Gratuité pour les indigents

Il y a eu deux crémations de personnes dépourvues de ressources suffisantes en 2017.



III-1-1 Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués et leur évolution

Les tarifs n'ont pas été révisés en 2017, ils sont identiques à ceux appliquer en 2016.

Tarifs du crématorium	2017	2016	2015
Crémation adulte	529.00	529.00	525.00
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	95.00	95.00	92.00
Location salle de recueillement, personnel, matériel	165.00	165.00	164.00
Location du salon des familles pour 1h30	87.00	87.00	86.00
Supplément pour les crémations et recueillements le samedi après-midi	95.00	95.00	94.00
Crémation reliquaire de restes d'exhumation <1,20m	216.00	216.00	214.00
Crémation boîte de pièces anatomiques < 1 m	167.00	167.00	166.00

Tarifs de la chambre funéraire	2017	2016	2015
Séjour en salon funéraire pour départ – 2 heures	40.00	40.00	40.00
Séjour en salon funéraire – 24 h	119.00	119.00	118.00
Séjour en salon funéraire – forfait 3 jours	339.00	339.00	336.00
Séjour en salon funéraire – jour supplémentaire	40.00	40.00	40.00
Séjour en case réfrigérée – 24 h	79.00	79.00	78.00
Séjour en case réfrigérée – forfait 3 jours	218.00	218.00	216.00
Séjour en case réfrigérée – j. suppl. au-delà des 3 jours	19.00	19.00	19.00
Utilisation du laboratoire pour thanatopraxie	60.00	60.00	60.00

Tarifs du Parc Mémorial	2017	2016	2015
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	92.00	92.00	92.00
Plaque de bronze	136.00	136.00	136.00
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	92.00	92.00	92.00
Lettre bronze pour caveau à urnes	13.00	13.00	13.00

III-2 Principe de continuité

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

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

Janvier 2017 : Remplacement de l'éjecteur

Travaux de fumisterie avec remplacement des dalles de sole et du mur central

Visite de maintenance à froid du 9 au 11 janvier 2017

Mise à l'arrêt définitif le 23/09/2017

Appareil de crémation C411

Mise à l'arrêt définitif le : 27/11/2017

Pulvérisateur HSC :

Mars 2017 : Intervention sur le système de fixation du cendrier du pulvérisateur

III-2-2 Adaptation à la réglementation

Les deux appareils de crémation ont été remplacés par des appareils ATI CR 2000 et ATI CR 2000 XXL en octobre et novembre 2017. Ils sont raccordés à une ligne de filtration permettant de garantir la conformité à la réglementation requise avant le 16 février 2018.

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.

2017	2016	2015	2014
93 190.98 €	74 790.62 €	69 438.39 €	64 195.65 €

III-3-2 Taxe municipale perçue auprès des usagers

	2017	2016	2015	2014
Montant de la taxe par crémation	96 €	96 €	96 €	93 €

III-3-3 Examen des avenants au contrat

Un avenant n°1 au contrat de délégation de service public a été signé le 15 décembre 2017, actant les conditions de mise aux normes de l'établissement imposées par la réglementation.

Le montant des investissements nécessaires ne permettant pas un financement sur la durée restante de la convention de délégation de service public, la ville d'Aix en Provence a accordé une prolongation de la durée de la convention de délégation de service public de 5 ans et 7 mois. Cela n'aura donc aucune répercussion sur la tarification perçue par les usagers.

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

Voir paragraphe III-2-2 *Adaptation à la réglementation*

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 mobilier ou 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 ATI CR2000 XL
 - 1 appareil de crémation ATI CR2000 XXL
 - 1 ligne de filtration double
 - 1 dispositif d'introduction

 - 1 pulvérisateur de cendres avec unité de transfert des cendres
 - 1 enfouisseur de cendres
- équipements froid
 - 2 modules de 4 cases réfrigérantes
 - 1 module de 4 cases réfrigérantes (pour 3 corps température positive et 1 corps température positive/négative)
 - 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
 - 2 ambons
 - 20 + 6 bancs en chêne massif

- matériel sonorisation de la grande salle de recueillement
 - 1 lecteur multi CD/MP3 rack 19" DENON
 - 4 enceintes frontales Jamo A310
 - 2 caissons Jamo E 5SUB.2
 - 1 microphone Sennheiser Com 195
 - 1 amplificateur Randson 4 x 50 W
 - 1 ordinateur portable pour la gestion de la sono
 - 1 ordinateur portable pour la gestion des diaporamas
 - 1 écran plat (remplacé en 2017)

- matériel hi-fi sonorisation de la petite salle de recueillement
 - 1 lecteur multi CD/MP3 Yamaha CDC600SI USB
 - 1 amplificateur intégré Onkyo A 9211
 - 1 enceinte frontale Jamo A510
 - 1 caisson Jamo E 5SUB.2
 - 1 ordinateur portable pour la gestion de la sonorisation
 - 1 ordinateur (NUC) pour la gestion des diaporamas

- équipement vidéo
 - Salle de crémation et salle de visualisation :
 - 1 caméra IP 55
 - 1 moniteur couleur avec support

 - Surveillance sur l'accès funéraire :
 - 2 caméras de surveillance

 - Grande salle de recueillement :
 - 1 caméra, pour la retransmission du moment de recueillement dans le salon des retrouvailles en cas de forte affluence
 - 1 caméra, pour la visualisation à distance

 - Salon des retrouvailles sur l'accès funéraire :
 - 1 écran LCD 107 cm LG 42LD450 (pour la retransmission du moment de recueillement en cas de forte affluence)

- mobilier des salons funéraires
 - 8 fauteuils
 - 4 lampadaires
 - 4 meubles cuisinette

- mobilier du hall d'accueil
 - 1 banque d'accueil (remplacée en 2017)

- 4 fauteuils
- 2 tables basses
- 1 lampe à poser
- 8 jarres

- mobilier de la salle d'attente
 - 3 canapés
 - 7 fauteuils
 - 2 tables basses
 - 2 jarres
 - 1 store bois

- mobilier du salon des retrouvailles
 - 3 fauteuils
 - 1 desserte
 - 1 plateau de table sur 2 poteaux en béton
 - 1 cuisinette intégrée
 - 1 lampadaire
 - 2 jarres
 - 1 bureau

- mobilier de la salle de remise des urnes
 - 3 fauteuils
 - 1 lampadaire
 - 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 banque d'accueil en L
 - 2 Armoires portes battantes
 - 2 fauteuils de travail
 - 1siège visiteur
 - 2 stores bois

- mobilier du bureau de direction
 - 1 bureau
 - 1 caisson mobile
 - 2 meubles de rangement
 - 1 fauteuil de travail
 - 3 sièges visiteur
 - 1 store bois

- mobilier du bureau d'accueil des familles
 - 1 table de travail
 - 1 caisson mobile
 - 4 sièges visiteur
 - 2 stores bois

- 1 bibliothèque
- 1 fauteuil de travail
- mobilier de la zone détente du personnel
 - 1 table
 - 4 chaises
 - 1 store bois
- matériel informatique et bureautique
 - 2 ordinateurs
 - 3 écrans 19" LCD
 - 1 imprimante fax multifonctions
 - 1 imprimante couleur
 - 1 logiciel de gestion
- matériel téléphonique en location avec l'abonnement la téléphonie fixe et mobile
- équipements du Parc Mémorial
 - 1 débroussailleuse
 - 1 tondeuse autoportée
 - 1 souffleur
 - 1 taille haie
 - 1 remorque
 - 1 sécateur
 - 1 balai à gazon
 - 5 jarres
- 3 placards métalliques vestiaires dans le local vestiaires
- 2 ensembles de rayonnages métalliques : 1 dans le local archives, 1 dans le local jardinage.
- 2 chariots à fleurs à 5 niveaux
- 8 catafalques en bois
- 1 aspirateur Karcher pour la partie technique
- 1 aspirateur poussière
- 1 nettoyeur haute pression Karcher
- 1 fauteuil roulant
- pastilles de céramique numérotées par ordre de crémation
- 11 extincteurs à incendie
- 3 fontaines à eau EXQUADO

- 1 défibrillateur lifepak
- Matériel de cérémonial (croix)
- Equipements de protection individuels des salariés (blouses, masques, gants, casque et visière)

Le logement de fonction 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 travail avec :
 - M. Patrick PIERSON, Directeur d'établissement
 - M. David ZUCCHERO, Adjoint
 - Mme Aude ROQUETTE, Assistante funéraire
 - Mme Aurélie BONNET, Assistante funéraire
 - M. Benjamin BOURDIN, Agent de crématorium – paysagiste
 - M. Benoit BOURILLON, Agent de crématorium
 - M. Damien COULANGE, Assistant funéraire

- 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 EDF pour la fourniture d'énergie électrique

- Contrat avec Gasnatural pour la fourniture de gaz

- Contrat avec la Société du Canal de Provence pour l'abonnement d'eau

- Contrat d'abonnement avec SCALAIR pour la connexion Internet ADSL

- Contrat d'abonnement avec SFR pour la téléphonie fixe et mobile

- Contrat de maintenance annuelle des trois fontaines à eau avec EXQUADO

- 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 ATI pour les appareils de crémation

- Contrat avec la société ETANEUF pour le nettoyage hebdomadaire du bâtiment

- Contrat avec la société HYGIENE 2000 pour le nettoyage et curage des puits perdus

- Diverses conventions avec les centres hospitaliers pour l'éliminations des déchets anatomiques

IV- Les comptes

IV-1 Compte de résultat de l'établissement

En annexe figure le compte de résultat du Crématorium et Parc Mémorial de Provence.

IV-2 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.

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

ANNEXE

AIX	Exercice N		Exercice N-1		Ecart N/N-1	
	31/12/2017	31/12/2016	Euros	%		
PRODUITS EXPLOITATION (1)						
Vente de marchandises	-	-	-			
Production vendue de Biens	-	-	-			
Production vendue de Services	1 839 431	1 565 200	274 231	17,52%		
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	1 839 431	1 565 200	274 231	17,52%		
Production stockée	-	-	-			
Production immobilisée	-	3 849	- 3 849	-1		
Suvention d'exploitation	-	-	-			
Reprises sur dépréciations, provisions (et amortissements), transferts de charges	4 219	35 357	39 576	-111,93%		
Autres produits	101	0	101	33566,67%		
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (I)	1 843 751	1 533 693	310 058	20,22%		
CHARGES D'EXPLOITATION (2)						
Achat de marchandises	-	-	-			
Variation de stock (marchandises)	-	56	56	-100,00%		
Achat de matières premières et autres approvisionnements	9 194	8 190	1 004	12,26%		
Variation de stock (matières premières et autres approvisionnements)	296	2 265	- 1 969	-86,91%		
Autres achats et charges externes	462 325	334 501	127 825	38,21%		
Impôts, taxes et versements assimilés	46 834	48 692	- 1 858	-3,82%		
Salaires et traitements	208 858	193 537	15 322	7,92%		
Charges sociales	78 169	74 404	3 765	5,06%		
Dotations aux amortissements et dépréciations	-	-	-			
Sur immobilisations : dotations aux amortissements	127 318	122 837	4 480	3,65%		
Sur immobilisations : dotations aux dépréciations	-	-	-			
Sur actif circulant : dotations aux dépréciations	1 758	623	1 135	182,12%		
Dotations aux provisions	-	-	-			
Autres charges	93 977	74 795	19 182	25,65%		
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (II)	1 028 728	859 787	168 942	19,65%		
RESULTAT D'EXPLOITATION (I-II)	815 023	673 906	141 117	20,94%		
QUOTES-PART DE RESULTAT SUR OPERATIONS FAITES EN COMMUN						
Bénéfice attribué ou perte transférée (III)	-	-				
Perte supportée ou bénéfice transféré (IV)	-	-				

AIX	Exercice N	Exercice N-1	Ecart N/N-1	
	31/12/2017	31/12/2016	Euros	%
PRODUITS FINANCIERES				
Produits financiers de participations	-	-	-	
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé	-	-	-	
Autres intérêts et produits assimilés	-	-	-	
Reprises sur dépréciations et provisions, transferts de charges FI	-	-	-	
Différences positives de change	60	24	36	146,35%
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	-	-	-	
TOTAL V	60	24	36	NS
CHARGES FINANCIERES				
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	-	-	-	
Intérêts et charges assimilées	-	-	-	
Différences négatives de change	18	63	- 45	-70,91%
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	-	-	-	
TOTAL VI	18	63	- 45	-70,91%
RESULTAT FINANCIER (V-VI)	42	- 38	80	-209,54%
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS (I-II-III-IV-V-VI)	814 944	673 819	141 125	20,94%
PRODUITS EXCEPTIONNELS				
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	-	-	-	
Produits exceptionnels sur opérations en capital	-	-	-	
Reprises sur dépréciations et provisions, transferts de charges EX	- 29 152	-	- 29 152	
TOTAL VII	- 29 152	-	- 29 152	
CHARGES EXCEPTIONNELLES				
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	124	7 194	- 7 070	-98,28%
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	52 209	-	52 209	
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions	-	-	-	
TOTAL VIII	52 332	7 194	45 138	627,42%
RESULTAT EXCEPTIONNEL (VII-VIII)	- 81 485	- 7 194	- 74 291	1032,65%
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise	5 801	7 940	- 2 139	-26,94%
Impôts sur les bénéfices	242 593	219 578	23 015	10,48%
TOTAL PRODUITS (I+III+V+VII)	1 814 659	1 533 717	280 942	18,32%
TOTAL DES CHARGES (II+IV+VI+VIII+IX+X)	1 329 473	1 094 561	234 911	21,46%
BENEFICE OU PERTE (total des produits -total des charges)	485 186	439 156	46 031	10,48%

ANNEXE

Etat des dotations B.I.C. - B.A. du 01/01/2017 au 31/12/2017

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

Compte : 20510000 LOGICIELS INFORMATIQUES

Totaux compte : 20510000	15 537.23			3 566.81	1 996.95	5 563.76	9 973.47	
--------------------------	-----------	--	--	----------	----------	----------	----------	--

Compte : 21410000 CONSTRUCTIONS /SOL D'AUTRUI

Totaux compte : 21410000	2384281.21			1229422.14	96 898.90	1322321.04	1061960.17	
--------------------------	------------	--	--	------------	-----------	------------	------------	--

Compte : 21450000 AAI CONST/SOL AUTRUI

Totaux compte : 21450000	47 861.14			10 341.19	4 461.25	14 802.44	33 058.70	
--------------------------	-----------	--	--	-----------	----------	-----------	-----------	--

Compte : 21540000 MATERIELS INDUSTRIELS

Totaux compte : 21540000	333 044.73			230 688.50	19 828.54	44 464.24	288 580.49	
--------------------------	------------	--	--	------------	-----------	-----------	------------	--

Compte : 21810000 AGENCT AMENAGT INSTALLATION

Totaux compte : 21810000	27 156.62			15 635.28	2 793.31	17 353.18	9 803.44	
--------------------------	-----------	--	--	-----------	----------	-----------	----------	--

Compte : 21820000 MAT TRANSPORT

Totaux compte : 21820000	118.56			118.56		118.56		
--------------------------	--------	--	--	--------	--	--------	--	--

Compte : 21830000 MAT BUREAU & INFO

Totaux compte : 21830000	18 604.52			15 874.04	1 269.61	17 143.65	1 460.87	
--------------------------	-----------	--	--	-----------	----------	-----------	----------	--

Compte : 21840000 MOBILIER

Totaux compte : 21840000	82 211.07			77 360.25	83.99	77 444.24	4 766.83	
--------------------------	-----------	--	--	-----------	-------	-----------	----------	--

Compte : 27510080 DEPOTS DE GARANTIE AIX

Totaux compte : 27510080	164.98						164.98	
--------------------------	--------	--	--	--	--	--	--------	--

Compte : 27550000 CAUTIONNEMENTS VERSES

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

Etat des dotations B.I.C. - B.A. du 01/01/2017 au 31/12/2017

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

Compte : 20120000 FRAIS ETABLISSEMENT

Totaux centre analytique : 08

No Immo	Libellé	Immobilisations			Amortissements			Valeur Résiduelle	Date Cession
		Montant HT	Date	Taux	Antérieur	Exercice	Total		
Totaux centre analytique : 08		2909096.58			1979064.77	126 332.55	1499211.11	1409084.87	

ANNEXE

BUDGET 2018

ACTIVITE	TOTAL	Variation en %
Nombre de crémations 2018	2 400	-1,8%
Nombre de crémations 2017	2 444	

LIBELLES	Montants (en Euros)	% C.A.
Prestations vendues	1 785 460	100,00
Production immobilisée		0,00
Autres prestations	0	0,00
TOTAL PRODUITS	1 785 460	100,00
Achats matières	-7 800	-0,44
Variation stock mat/marchandises	0	0,00
Autres achats & charges externes	-200 674	-11,24
Total	-208 474	-11,68
VALEUR AJOUTEE	1 576 986	88,32
Subvention d'exploitation	0	0,00
Impôts taxes & versements assimilés	-46 917	-2,63
Salaires et charges sociales	-337 043	-18,88
Total	-383 960	-21,50
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	1 193 026	66,82
Reprises / amortissements et provisions		0,00
Transferts de charges		0,00
Autres produits	0	0,00
Dotations aux amortissements	0	0,00
Dotations aux provisions	0	0,00
Autres charges	-320 978	-17,98
RESULTAT D'EXPLOITATION	872 048	48,84
Produits financiers	0	0,00
Charges financières	0	0,00
RESULTAT FINANCIER	0	0,00
RESULTAT COURANT	872 048	48,84
Produits exceptionnels	0	0,00
Charges exceptionnelles		0,00
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0	0,00
RESULTAT AVANT IMPOT	872 048	48,84
Impôt sur les bénéfices	-290 683	-16,28
RESULTAT NET	581 365	32,56