



CREMATORIUM ET PARC MEMORIAL DE PROVENCE

Rapport Annuel du Délégué 2019



CRÉMATORIUMS
DE FRANCE

Table des matières

1.	PREAMBULE	3
2.	ACTIVITE DE L'ANNEE	4
2.1.	PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	4
2.1.1.	Crématorium.....	4
2.1.2.	Parc Mémorial.....	6
2.1.3.	Chambre funéraire.....	6
2.2.	EVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE	8
2.3.	LA CREMATION EN REGION PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR	9
2.4.	VOLUMES DES PRESTATIONS REALISEES AU CREMATORIUM ET PARC MEMORIAL DE PROVENCE ..	10
2.5.	EVOLUTION DE L'ACTIVITE FACE AUX ETABLISSEMENTS VOISINS	15
2.6.	MOYENS HUMAINS.....	16
2.6.1.	Salariés	16
2.6.2.	Qualifications.....	16
2.6.3.	Formations.....	16
3.	LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE	17
3.1.	RELATIONS AVEC LES USAGERS	17
3.1.1.	Mesure de la qualité du service rendu	18
3.1.2.	Réclamations, litiges et contentieux	19
3.2.	3.2. TARIFS PRATIQUES PAR NOTRE ETABLISSEMENT	20
3.2.1.	Les clauses de révisions	20
3.2.2.	Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués	21
3.2.3.	Gratuité pour les personnes dépourvues de ressources suffisantes	21
3.3.	PRINCIPE DE CONTINUITE D'EXPLOITATION	22
3.4.	PRINCIPE DE L'EQUILIBRE CONTRACTUEL.....	23
3.4.1.	Redevance à verser au délégant (en € H.T.).....	23
3.4.2.	Examen des avenants au contrat	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.	Biens de retour / biens de reprise et biens propres	25
3.6.2.	Liste des engagements	25
3.6.3.	Contrats avec Orthometals	26
3.7.	RELATIONS AVEC LE CONSTRUCTEUR ATI	27
3.8.	MAINTENANCE.....	28
4.	LES COMPTES.....	29
4.1.	COMPTE DE RESULTAT DE L'ETABLISSEMENT	29
4.1.1.	Détails des recettes de l'année 2019	29
4.1.2.	Compte de résultat complet	31
4.2.	COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS	35
5.	CONCLUSIONS & PERSPECTIVES	38
5.1.	PREVISIONNEL 2020	38
5.2.	GESTION DE LA CRISE COVID-19.....	38

1. Préambule

La ville d'Aix-en-Provence a confié l'exploitation du Crématorium et Parc Mémorial d'Aix-en-Provence à La Société des Crématoriums de France par contrat de concession de service public à compter du 1^{er} mars 2001 et pour une durée initiale de 30 ans, soit jusqu'au 1^{er} mars 2031. Par avenant du 15 décembre 2017, la concession a été prolongée de 5 ans et 7 mois et arrivera donc à son terme au 30 septembre 2036.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, la Métropole Aix-Marseille-Provence exerce de plein droit la compétence relative à la création et à la gestion des crématoriums sur l'ensemble de son territoire. A ce titre, la Métropole assure désormais la gestion du crématorium et Parc Mémorial de Provence situé sur la commune d'Aix-en-Provence, en lieu et place de la Ville d'Aix-en-Provence qui était le précédent délégant.

Le présent rapport relatif à l'exercice 2019 constitue donc le 19^{ème} rapport que notre société vous remet et a pour but de vous présenter en détail l'activité de ce crématorium en 2019, les principaux faits marquants de l'exercice qui vient de s'achever, ainsi que les principaux indicateurs économiques y relatifs.

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

- **Une activité et un chiffre d'affaires en hausse en raison des efforts développés par notre équipe** pour fidéliser les opérateurs existants et attirer de nouveaux professionnels (**le volume des crémations ressort en augmentation de 8 %** par rapport à l'exercice précédent) ;
- Un taux de satisfaction des usagers **toujours de très haut niveau (98%)** ;
- De nouveaux problèmes techniques rencontrés sur la filtration des appareils de crémation : **le matériel du constructeur ATI pose en effet des problèmes de corrosion anticipée nous ayant conduit à nouveau à des dépenses de renouvellement très importantes et non prévues (de l'ordre de 140k€)** afin de maintenir l'équipement technique en parfait état de fonctionnement.

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

2. Activité de l'année

2.1. Présentation de l'établissement

Le centre funéraire de la Ville d'Aix-en-Provence regroupe en un seul lieu 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 doté de deux parkings de 20 et 21 places pour le public, 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.

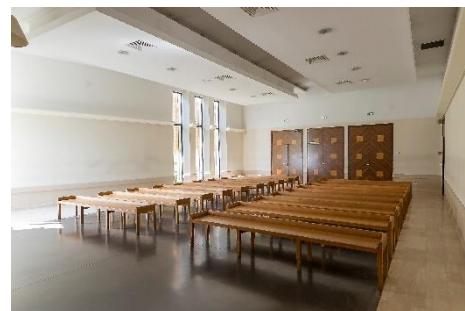
2.1.1. Crématorium

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 1 20 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.

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, valable pour six ans à compter du 15 juin 2018.

L'agence régionale de santé a délivrée une attestation de conformité des équipements le 12 juin 2018, valable six ans.

Suivi de la conformité

Au cours de cet exercice, l'ensemble des mesures obligatoires relatives à la conformité de votre équipement ont été réalisées dans les temps. La Société des Crématoriums de France (« 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 (Etablissement Recevant du Public), et a réalisé dans le cadre du plan groupe de Prévention et Gestion des Risques les missions suivantes :

- 8 janvier 2019 : contrôle des installations électriques
- 18 janvier 2019 : maintenance des fontaines à eau
- 4 juillet 2019 : contrôle des moyens de secours et des installations de gaz
- 4 juillet 2019 : contrôle des dispositifs de sécurité des équipements de crémation
- 31 juillet 2019 : contrôle des portes et portails
- 30 décembre 2019 : contrôle de la table d'introduction

Actions d'entretien

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

Janvier 2019 : rénovation de l'éclairage du bâtiment (passage intégralement en LED)

Mai 2019 : remise en état porte sas de départ salle de cérémonie

Juin 2019 : mise en place aération sur porte salle technique

Septembre 2019 : dépannage de la porte sectionnelle pour l'entrée des pompes funèbres

2.1.2. 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, le reste (9.290 m²) étant boisé. 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.

Actions d'entretien

Le mécanisme d'arrosage automatique a été amélioré en avril 2019.

2.1.3. 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 dotés de sanitaires individuels (63.75 m² en tout)
- 1 salon de présentation des corps doté de sanitaires individuels
- une salle de préparation des corps
- des sanitaires dédiés aux thanatopracteurs
- 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.

Habilitation

Délivrée par arrêté du Préfet du département des Bouches-du-Rhône sous le numéro 12-13-268, pour six ans à compter du 15 juin 2018 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.

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.

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 de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00
- le samedi de 9h00 à 12h00

Ouverture de la chambre funéraire :

- du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00
- le samedi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00
- les dimanches et jours fériés de 10h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00

Ouverture des salons funéraires :

24h/24 : un code d'accès est communiqué à la famille

Ouverture du Parc Mémorial :

- Tous les jours de l'année
- du 1^{er} octobre au 31 mars : de 9h00 à 17h00
- du 1^{er} avril au 30 septembre : de 9h00 à 19h00

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 2019 ne seront disponibles qu'à compter du dernier trimestre 2020. Nous vous présentons ainsi les statistiques 2018, dernières données publiques disponibles à ce jour.

L'année 2018 en France (derniers chiffres disponibles) :

- 188 crématoriums en France Métropolitaine
- 232.577 crémations réalisées
- 38,13 % de taux de crémation
- 50% des français souhaitent être incinérés (dernières enquêtes disponibles)

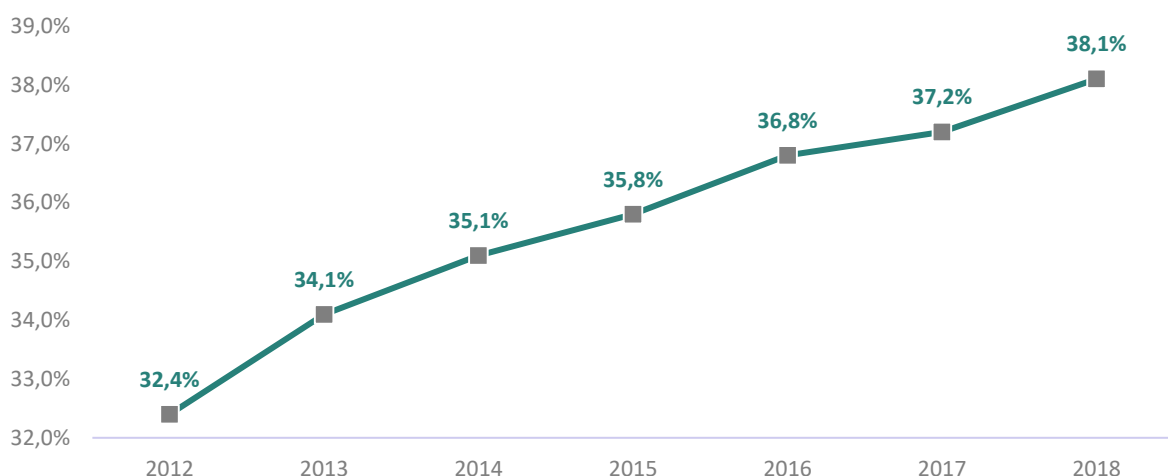
En 2018, le nombre de crémations réalisées en France Métropolitaine a augmenté de 3,5 % par rapport à l'année 2017 alors que le nombre de décès n'a augmenté que de 1,2 % sur cette même période.

Le choix de la crémation est hétérogène selon les régions (entre 30% et 70% des obsèques) et est en général sensiblement plus élevé dans les zones urbaines que rurales.

En 2018 et sur l'ensemble du territoire métropolitain, 38,1 % des défunts ont été incinérés. Cette pratique est donc en constante évolution.

Evolution de la crémation en France							
Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Taux de crémation	32,4%	34,1%	35,1%	35,8%	36,8%	37,2%	38,1%

Evolution de la crémation en France (en % des obsèques)



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

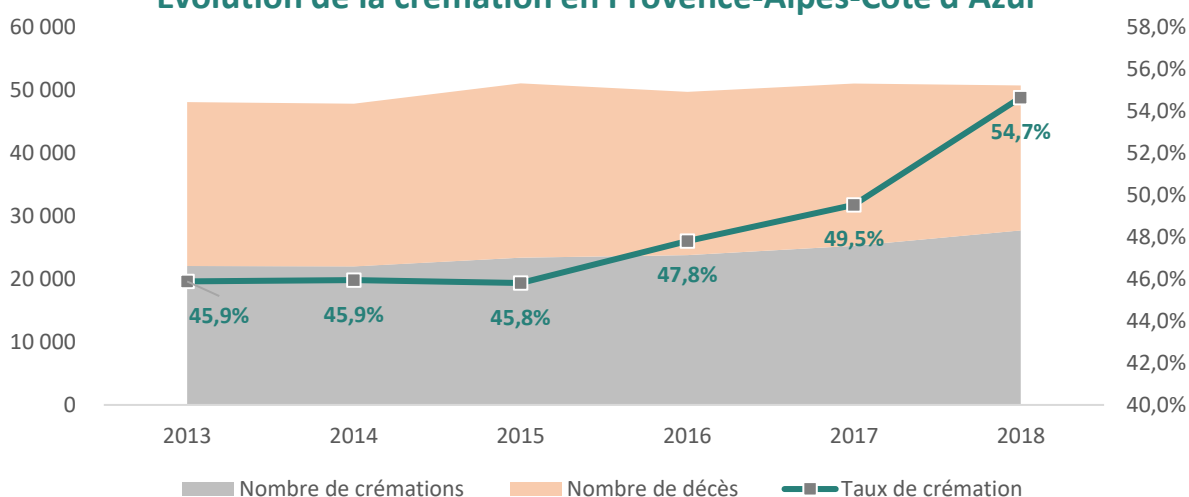
La crémation en Provence-Alpes-Côte d'Azur en 2018 :

- 16 crématoriums en activité
- 27.742 crémations réalisées
- 54,7 % de taux de crémation

Malgré une diminution des décès enregistrés dans la région en 2018 (-0,64 % par rapport à l'année 2017), le nombre de crémations réalisées dans la région a connu une hausse de 9,5%.

En 2018, la crémation représentait 54,7 % des décès, un taux bien au-dessus de la moyenne nationale (38,1%).

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



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

2.4. Volumes des prestations réalisées au crématorium et Parc Mémorial de Provence

Le nombre de crémations a augmenté par rapport à l'année 2018 (de 2.424 à 2.619, soit **+8,0%**). Les salles de recueillement sont toujours autant demandées par les familles : **94,0% des crémations adultes en 2019 donnent lieu à une demande d'organisation de cérémonie au sein du crématorium**, témoignant de la parfaite correspondance de ce modèle de cérémonies personnalisées aux demandes des familles et évolutions sociétales.

Nombre de crémations et autres prestations	2018	2019	Var (%)
Crémation adultes	2 376	2 577	8,5%
Crémation enfant de 1 à 12 ans	5	3	(40,0)%
Crémation enfant de moins de 1 an	28	31	10,7%
Crémation indigent	0	0	n.a.
Crémation restes exhumés	15	8	(46,7)%
Total des crémations estampillées	2 424	2 619	8,0%
Location salle de recueillement	2 289	2 424	5,9%
Location de la salle de recueillement dans le cadre d'une inhumation	50	59	18,0%
Location du salon des retrouvailles jusqu'à 1h	141	156	10,6%
Crémation de pièces anatomiques	90	90	0,0%

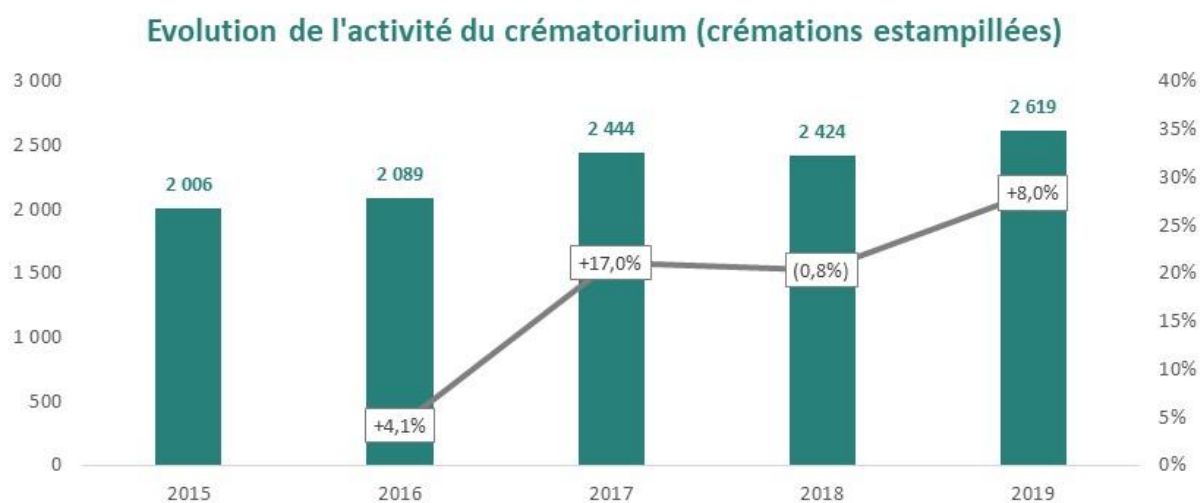
➤ Volumes réalisés par la Chambre funéraire en 2019 :

Nombre de prestations - Chambre funéraire	2018	2019	Var (%)
Admission en chambre funéraire	965	1 064	10,3%
Séjour en salon – 2 heures pour le départ	503	545	8,3%
Séjour en salon – 24 h	337	313	(7,1)%
Séjour en salon – 3 jours	135	134	(0,7)%
Séjour en salon – jour supplémentaire	73	72	(1,4)%
Séjour en case réfrigérée – 24 h	529	506	(4,3)%
Séjour en case réfrigérée – 3 jours	499	582	16,6%
Séjour en case réfrigérée – jour supplémentaire	471	682	44,8%

➤ Volumes réalisés par le Parc Mémorial en 2019 :

Nombre de prestations - Parc Mémorial	2018	2019	Var (%)
Arbre ou olivier – 10 ans	0	2	n.a.
Arbre ou olivier – 20 ans	0	0	n.a.
Arbre ou olivier – 30 ans	0	0	n.a.
Arbre ou olivier – 50 ans	0	2	n.a.
Caveau à urnes familial et son rosier – 10 ans	7	5	(28,6)%
Caveau à urnes familial et son rosier – 20 ans	2	0	(100,0)%
Caveau à urnes familial et son rosier – 30 ans	0	0	n.a.
Caveau à urnes familial et son rosier – 50 ans	0	0	n.a.
Rosier arbustif – 10 ans	11	4	(63,6)%
Rosier arbustif – 20 ans	2	1	(50,0)%
Rosier arbustif – 30 ans	1	0	(100,0)%
Rosier arbustif – 50 ans	1	0	(100,0)%
Rosier individuel – 10 ans	19	5	(73,7)%
Rosier individuel – 20 ans	1	3	200,0%
Rosier individuel – 30 ans	1	1	0,0%
Rosier individuel – 50 ans	0	0	n.a.

L'activité du crématorium est en augmentation constante depuis le début de la DSP (+6,6% de crémations par an en moyenne depuis 2014). L'exercice 2019 poursuit cette tendance et a ainsi enregistré une augmentation de +8,0% des crémations réalisées, après une légère baisse de -0,8% l'année précédente.



Nous avons analysé l'évolution de la mortalité sur le bassin de population situé dans un rayon de 20 kilomètres de rayon autour du crématorium. Sur la base des décès enregistrés auprès

de l'état-civil et publiés par l'INSEE, recensant l'intégralité des défunts dont le décès a été déclaré auprès de ces communes, notre service de contrôle de gestion nous a indiqué :

- que le nombre de décès à Aix-en-Provence était en hausse de +4,7% en 2019,
- que le nombre de décès déclarés dans une zone de 20 kilomètres autour du crématorium ressortait en hausse de +3.7%

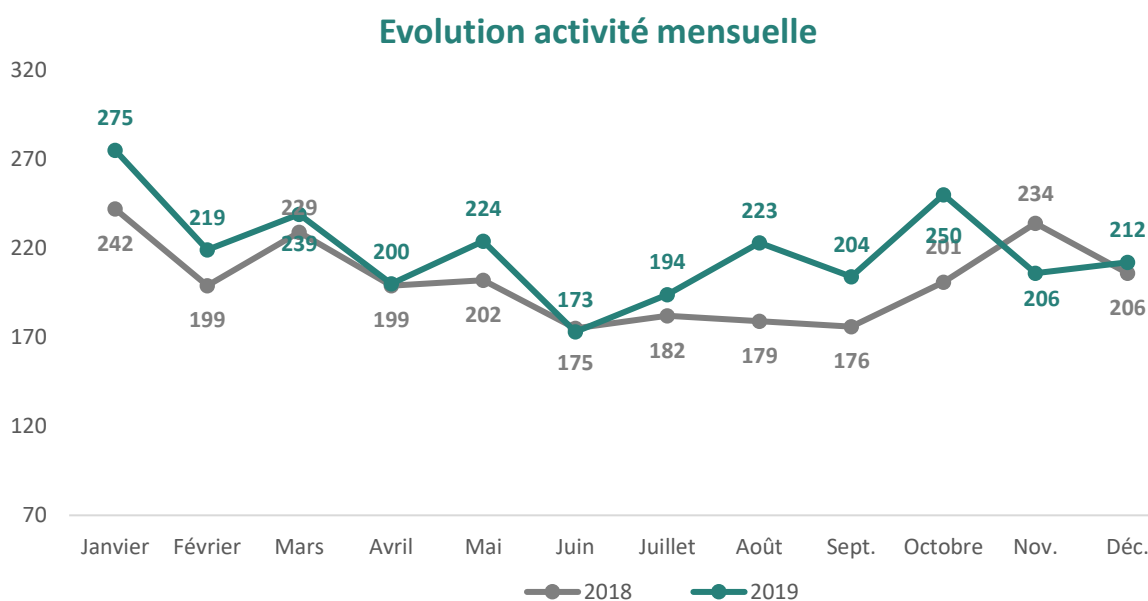
Nombre de décès enregistrés à l'état-civil	2015	2016	2017	2018	2019
Aix-en-Provence	1 997	1 987	1 907	1 987	2 081
Zone à 20 km	3 422	3 477	3 550	3 599	3 733

Dans ce contexte, **l'augmentation des volumes de +8,0% connue cette année apparaît d'autant plus significative** et s'explique par :

1. La **fidélisation des opérateurs funéraires existants** et la démarche commerciale du responsable d'établissement visant à faire connaître les prestations proposées par son établissement à davantage d'opérateurs funéraires ;
2. Un **positionnement tarifaire attractif par rapport aux crématoriums gérés par d'autres opérateurs**, notamment celui de Martigues plus onéreux ;
3. Plus marginalement, une possible **croissance du taux de crémation à l'échelle régionale** (les statistiques 2019 publiées courant 2020 permettront de valider cette hypothèse).

La gestion du crématorium selon le modèle SCF (**cérémonies personnalisées**, prestation « clé en main » permettant de prendre le relais des opérateurs funéraires et d'élever le niveau de qualité dans la prise en charge des familles endeuillées) est en effet régulièrement mise en avant lors des échanges entre notre équipe et les opérateurs funéraires.

➤ Evolution de l'activité par mois (2019 vs 2018)



Evolution activité mensuelle

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Octobre	Nov.	Déc.
2018	242	199	229	199	202	175	182	179	176	201	234	206
2019	275	219	239	200	224	173	194	223	204	250	206	212
Var. 2019 vs. 2018	13,6%	10,1%	4,4%	0,5%	10,9%	-1,1%	6,6%	24,6%	15,9%	24,4%	-12,0%	2,9%

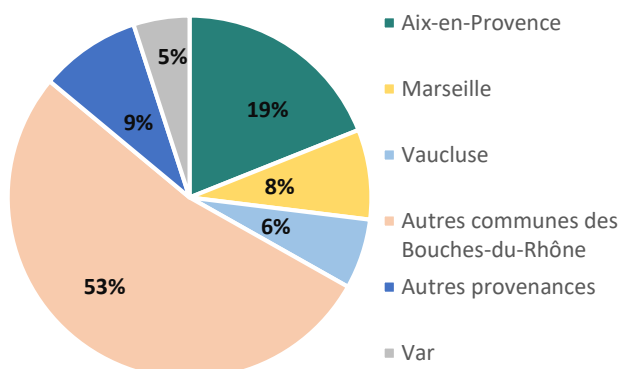
Le crématorium réalise en moyenne 218 crémations par mois, contre 202 en 2018. L'activité est supérieure à 2018 sur tous les mois à l'exception de juin et novembre, comme visible sur le graphique ci-dessus.

Provenance des crémations

En 2019, 78 % de l'activité provenait de personnes domiciliées dans le département des Bouches-du Rhône, dont 217 crémations de personnes domiciliées sur la commune de Marseille et 503 personnes domiciliées sur la commune d'Aix-en-Provence.

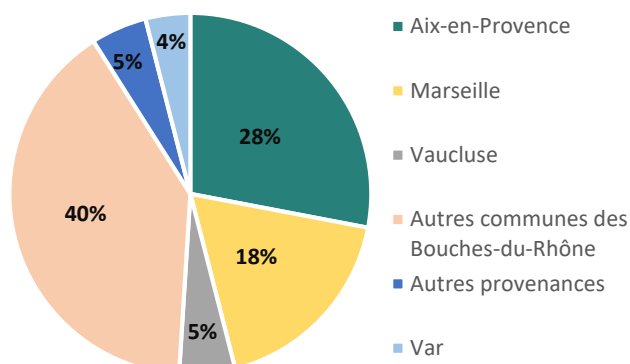
Provenance des crémations en 2019

Selon le lieu de résidence des défunts



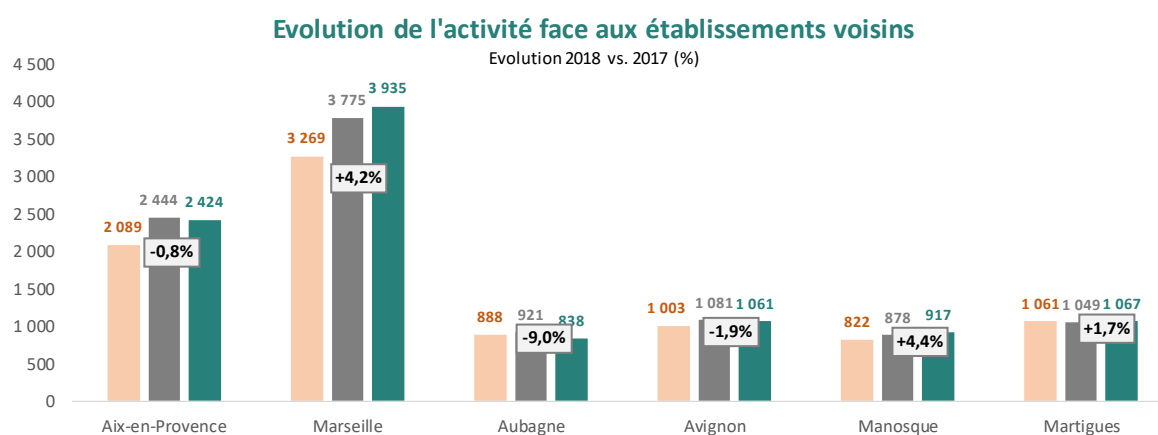
Provenance des crémations en 2019

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 2016-2018 est présentée ci-dessous. Les données de l'activité des autres établissements voisins ne seront connues qu'au dernier trimestre 2020 et nous présentons donc ici les chiffres 2019 (source : Fédération Française de Crémation). Le secteur a connu, depuis 2016, l'ouverture de deux nouveaux crématoriums dans la région (Saint-Raphaël et Beaucaire). Nous sommes par ailleurs impactés par l'activité des crématoriums de Marseille, Aubagne et Martigues, situés à environ 30 minutes de notre établissement. Dans ce contexte de concurrence accrue, le crématorium d'Aix-en-Provence parvient à maintenir et même développer sa part de marché en misant sur la qualité de service et le modèle SCF de prestations « clé en main ».



2.6. Moyens humains

2.6.1. Salariés

En 2019, le personnel était constitué de 8 salariés :

Nom	Fonction	Date d'entrée dans la société	Date de sortie de la société
Patrick PIERSON	Directeur d'établissement	20/03/2009	n.a.
David ZUCCHERO	Directeur adjoint	01/10/2016	n.a.
Aude ROQUETTE	Assistante funéraire	18/03/2013	n.a.
Camille JOUËT PASTRE	Assistante funéraire	02/01/2018	n.a.
Clément LIDON	Assistent funéraire	19/03/2018	10/01/2020 (Fin de contrat)
Ilona BOUCHIKHI	Assistante funéraire	05/11/2018	n.a.
Jonathan PINERO	Assistent funéraire	03/06/2019	n.a.
Grégory GARCIA	Jardinier	01/03/2019	n.a.

2.6.2. Qualifications

Patrick PIERSON et David ZUCCHERO sont titulaires du diplôme d'assistant funéraire (niveau 4) et de responsable d'agence (niveau 6). Aude ROQUETTE, Clément LIDON, Camille JOUËT PASTRÉ et Ilona BOUCHIKHI sont titulaires du diplôme d'assistant funéraire (niveau 4).

2.6.3. Formations

Le service RH du siège de La Société des Crématoriums de France, soutenu par le service RH de Funecap Groupe, a organisé les sessions de formation suivantes pour l'intégralité des salariés du crématorium :

- Formation Incendie le 5 décembre 2018
- Formation Habilitation électrique les 16 et 17 décembre 2019

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 établissement.

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 (prestation très demandée au sein de notre crématorium avec plus de 94% de cérémonies) ;
- L'équipe du crématorium entre ensuite directement en relation avec **les familles** : préalablement à l'accueil au sein du crématorium, **la spécificité de La Société des 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 *La Société des 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 La Société des Crématoriums de France permet au contraire d'accueillir les familles avec un standard de qualité élevé et constant**, à la hauteur des attentes fortes des familles en ces circonstances (comme en témoignent les indicateurs de satisfaction client que vous trouverez au paragraphe suivant).

Les principales relations avec nos usagers au cours de l'année 2019 furent les suivantes :

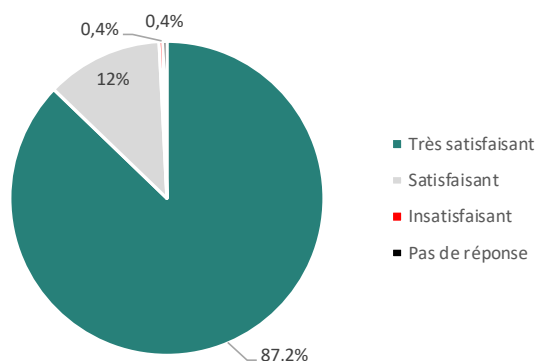
- Comme chaque année, une Journée Portes Ouvertes a été organisée le samedi 1^{er} novembre 2019 pour permettre aux familles de découvrir l'établissement et le Parc Mémorial. De nombreux concessionnaires se sont déplacés pour fleurir les concessions. Nous avons comptabilisé plus de 200 compositions.

3.1.1. Mesure de la qualité du service rendu

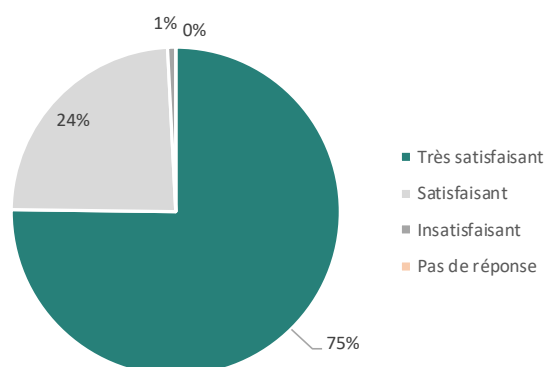
Depuis plus de dix ans, le personnel remet un questionnaire qualité aux familles ayant accompagné le défunt au crématorium pour un moment de recueillement afin d'avoir leur ressenti sur les prestations mises en œuvre et dans un souci permanent d'amélioration des prestations que nous proposons.

Vous trouverez ci-dessous les résultats synthétisés pour l'année. L'analyse des questionnaires montre que le Crématorium de Provence garde un **très haut niveau de satisfaction (environ 98%)**. Ce niveau de satisfaction s'explique principalement par les efforts de l'équipe du crématorium pour systématiquement améliorer sa qualité d'accueil et d'écoute des familles qu'elle accueille.

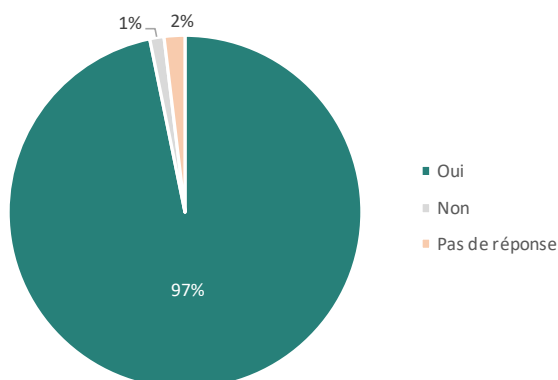
Retour des familles sur l'accueil réservé



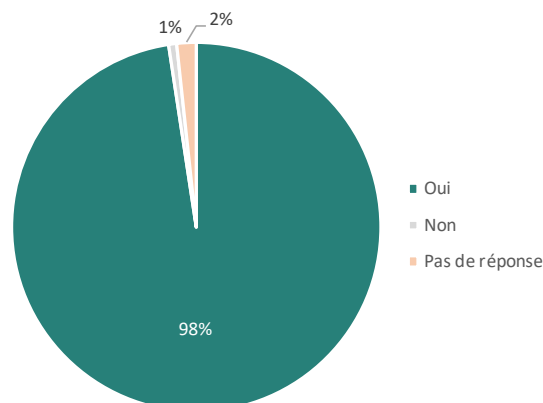
Confort et intimité de l'établissement



Déroulement du moment de recueillement



Recommandation de l'établissement



Ces enquêtes sont remises sous la forme d'un questionnaire papier après le moment de recueillement ou lors de la remise de l'urne. Le taux de retour s'élève à 34,8% (soit 843 questionnaires). Nous considérons qu'il s'agit d'un **taux de retour très satisfaisant** compte tenu de notre activité, sensible par nature, et de la moyenne constatée sur nos établissements.

Il est prévu au cours de l'année 2020 l'évolution vers un **nouveau système de questionnaire par SMS** (via le prestataire Avis Vérifiés, qu'un grand nombre d'établissements accueillant du public utilise et dont Funecap Groupe a déjà l'expérience). Nous considérons que ce nouveau questionnaire sera en mesure de nous apporter des retours plus rapides que les questionnaires clients utilisés actuellement, et qu'un nombre plus important de familles sera susceptible de l'utiliser, permettant de profiter de retours encore plus précis et de **gagner encore en qualité de service auprès des familles**.

🔗 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. Dans ce cadre, le crématorium est annuellement soumis à un audit mené par le service qualité de notre société.

En 2020, La Société des Crématoriums de France a décidé de faire évoluer son référentiel pour obtenir la certification ISO 9001, une norme qualité reconnue au niveau national et international. Nous visons la certification de l'ensemble des établissements de notre société en 2021.

3.1.2. Réclamations, litiges et contentieux

Seules 4 réclamations ont été reçues sur un total de 2.619 crémations en 2019 :

- En janvier, une réclamation a été déposée au motif d'une panne du matériel informatique lors de la cérémonie. Le directeur a pris contact avec la famille pour s'excuser de l'incident. Une remise a été faite et nous avons renouvelé notre parc informatique ;
- Toujours en janvier, une autre réclamation a été déposée par une famille au sujet de la cérémonie. Le directeur a pris contact avec la famille pour lui présenter ses excuses ;
- En juin, une réclamation a été faite au sujet d'une cérémonie qui aurait été ponctuée d'erreurs du personnel du crématorium. Nous avons répondu par écrit à cette proche de la famille pour qu'elle obtienne des réponses à ses questions et remarques ;
- En décembre, une famille a déposé une réclamation au sujet du matériel des salons de recueillement. La Direction a pris contact avec la famille.

Toutes ces réclamations ont fait l'objet d'une enquête, une réponse a été apportée à chacune d'entre elles et les familles ont apprécié la réactivité et les excuses de la Direction de SCF.

3.2. Tarifs pratiqués par notre établissement

3.2.1. Les clauses de révisions

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) **qui permet de prendre en compte la hausse mécanique des charges d'exploitation du crématorium due aux évolutions de marché** est la suivante :

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

P_0 = 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)

Conformément au contrat de Délégation de Service Public, les tarifs du crématorium ont donc été augmentés de 1.72% à compter du 1^{er} janvier 2019.

3.2.2. Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués

➤ Liste des tarifs T.T.C. du crématorium

Tarifs du crématorium	1 ^{er} janvier 2018	1 ^{er} janvier 2019
Crémation adulte	538,00 €	547,00 €
Crémation indigent	Gratuit	Gratuit
Crémation enfant de 1 à 12 ans	Gratuit	Gratuit
Crémation enfant de moins de 1 an	Gratuit	Gratuit
Remise de l'urne	Inclus	Inclus
Enfouissement des cendres	97,00 €	99,00 €
Location salle de recueillement, personnel, matériel	168,00 €	171,00 €
Location du salon des familles pour 1h30	88,00 €	90,00 €
Supplément pour les crémations et recueils le samedi après-midi	97,00 €	99,00 €
Crémation reliquaire de restes d'exhumation <1,20m	224,00 €	224,00 €
Crémation boîte de pièces anatomiques < 1 m	173,00 €	173,00 €

➤ Liste des tarifs T.T.C. de la Chambre funéraire

Tarifs de la chambre funéraire	1er janvier 2018	1 ^{er} janvier 2019
Séjour en salon funéraire pour départ – 2 heures	41,00 €	42,00 €
Séjour en salon funéraire – 24 h	121,00 €	123,00 €
Séjour en salon funéraire – forfait 3 jours	345,00 €	351,00 €
Séjour en salon funéraire – jour supplémentaire	41,00 €	42,00 €
Séjour en case réfrigérée – 24 h	80,00 €	81,00 €
Séjour en case réfrigérée – forfait 3 jours	222,00 €	226,00 €
Séjour en case réfrigérée – j. suppl. au-delà des 3 jours	19,00 €	19,00 €
Utilisation du laboratoire pour thanatopraxie	61,00 €	62,00 €

3.2.3. Gratuité pour les personnes dépourvues de ressources suffisantes

Il n'y a pas eu de crémations de personnes dépourvues de ressources suffisantes en 2019.

3.3. Principe de continuité d'exploitation

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. Il n'y a pas eu d'interruption en 2019.

3.4. Principe de l'équilibre contractuel

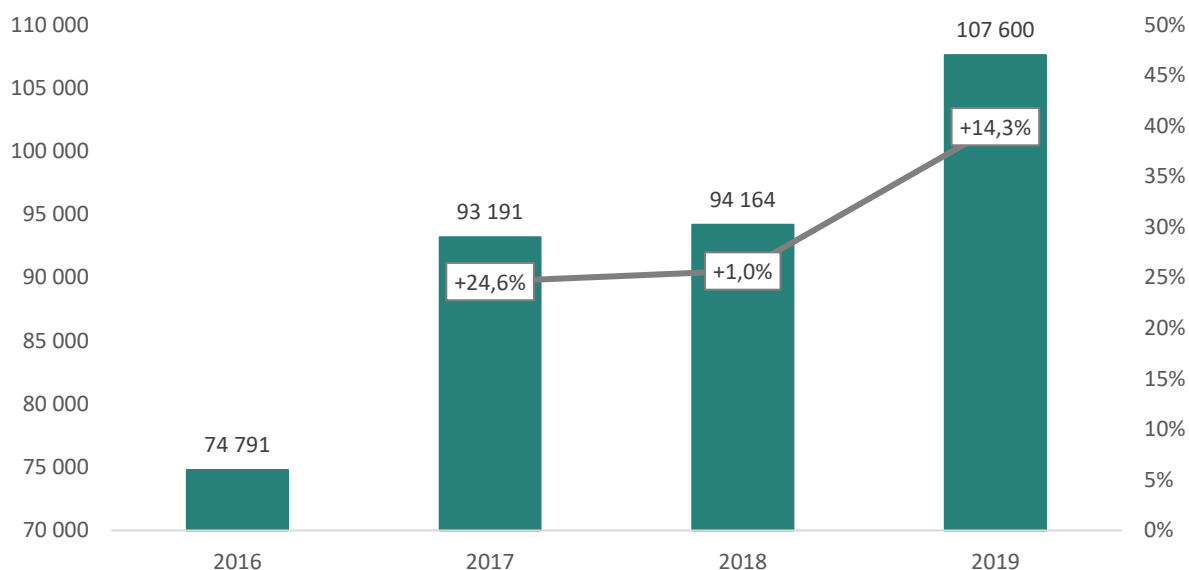
3.4.1. Redevance à verser au délégant (en € H.T.)

Une redevance de concession est versée annuellement au délégant selon les termes de l'article 18-1 du contrat de délégation de service public. Une taxe municipale de 96 € est collectée pour chaque crémation.

Nous vous indiquons ci-dessous, pour rappel, le détail de la redevance versée depuis 2016. **Celle-ci a enregistré une croissance de +14,3% en 2019 et de +43,9% entre 2016 et 2019. En cumulé, elle s'élève à 369.746 € sur cette période.**

Montants en €	2016	2017	2018	2019	Total cumulé
Redevance d'occupation du domaine public	74 791	93 191	94 164	107 600	369 746
Redevance totale (en €)	74 791	93 191	94 164	107 600	369 746
Variation de la redevance N/N-1	n.a.	+24,6%	+1,0%	+14,3%	n.a.
Chiffre d'affaires prestations obligatoires	1 015 915	1 181 076	1 200 279	1 330 165	4 727 436
Redevance (en % du CA)	7,36%	7,89%	7,85%	8,09%	7,8%

Evolution du montant de redevance versée sur la durée de la DSP



3.4.2. Examen des avenants au contrat

Aucun avenant n'a été signé en 2019. Le seul avenant depuis la mise en service de la DSP a été signé fin 2017 et est relatif à la mise aux normes du crématorium afin de respecter l'arrêté du 28 janvier 2010 imposant aux crématoriums le respect d'un niveau limite d'émissions atmosphériques.

3.5. Principe de neutralité

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

Chaque entreprise 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 moments de recueils, une latitude complète est donnée aux entreprises de Pompes Funèbres pour choisir l'horaire de réservation d'une des salles de recueil qui sont mises 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.

Une liste des biens de la délégation est annexée au rapport.

3.6.2. 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 :

- Contrats de travail avec :
 - Patrick PIERSON, Directeur d'établissement
 - David ZUCCHERO, Adjoint
 - Aude ROQUETTE, Assistante funéraire
 - Camille JOUËT PASTRE, Assistante funéraire
 - Clément LIDON, Assistant funéraire
 - Ilona BOUCHIKHI, Assistante funéraire
 - Grégory GARCIA, Jardinier
 - Jonathan PINERO, 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 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'élimination des déchets anatomiques
- Contrat de maintenance (préventif et curatif) pour l'appareil de crémation et l'équipement de filtration signé avec la société Prodestis (1^{er} janvier 2020)
- Convention avec EMTA (filiale de Veolia) pour le transport et le traitement des réactifs usagés issus du système de filtration des fumées de crémation. Ce contrat, mis en place à l'aide du service de Prévention et de Gestion des Risques de Funecap Groupe, s'est poursuivi cette année et nous permet d'aller bien plus loin que la réglementation en vigueur et d'anticiper sur ses évolutions en assurant une traçabilité complète des réactifs issus de la crémation et de leur élimination dans le strict respect des normes environnementales.

3.6.3. 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 (~10€ par crémation) est reversée à la Fondation Funecap, sous l'égide de la Fondation de France. Dans ce cadre très stricte, cette fondation ne peut participer qu'à des actions en faveur d'œuvres caritatives ou d'intérêt général et d'associations à but non lucratif.

Ainsi en 2019, la fondation a soutenu les 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 qui, sans les opérations cardiaques financés par elle, seraient condamnés à terme. Ainsi notre action a permis de sauver 10 enfants en 2019 et près d'une centaine depuis 10 ans.



3.7. Relations avec le constructeur ATI

La Société des Crématoriums de France a constaté sur les établissements équipés d'appareils et de ligne de filtration de la société ATI des défauts de montage et des désordres de corrosion atypiques. Le Crématorium de Provence n'a pas été épargné par ces désordres. **En 2019, nous avons fait constater par huissier une corrosion importante dans les conduits de la ligne de filtration et à l'intérieur du filtre.**

Ces défauts et désordres ont conduit SCF à obtenir la désignation d'un expert judiciaire par une ordonnance prononcée par le Tribunal de commerce de Paris le 25 octobre 2019.

La mission confiée à l'expert est, notamment, de se rendre sur place pour visiter les lieux et donner son avis sur les défauts et désordres signalés par SCF.

Le déroulement de la procédure d'expertise a été retardé et la date de visite des installations de SCF n'a pas encore été arrêtée du fait (i) tout d'abord de la procédure de redressement judiciaire ouverte le 30 janvier 2020 à l'encontre de la société ATI ENVIRONNEMENT suivi par une liquidation de la société et (ii) ensuite de la situation d'urgence sanitaire qui a eu pour effet de suspendre la procédure, suspension toujours en cours à la date de dépôt du présent rapport.

Dès que l'expert judiciaire aura fixé un calendrier, l'autorité délégante sera informée de la date prévue pour la visite sur place, en sorte qu'elle puisse être présente ou représentée à la réunion d'expertise.

En ce qui concerne cet exercice 2019, le crématorium a connu un certain nombre de désordres qui ont conduit à effectuer plusieurs maintenances non prévues au contrat.

Il est précisé que, grâce au département de Prévention et Gestion des Risques de Funecap Groupe, SCF a pu anticiper l'évolution des difficultés rencontrées avec ATI et ainsi trouver des solutions de maintenance préventive et curative alternatives avec des sociétés tiers d'un niveau de fiabilité et de technicité supérieurs (Facultative Technologies, Prodestis, etc.) permettant ainsi de garantir la continuité du service public de crémation (cette capacité de mise en œuvre rapide ayant en effet permis que toutes les interventions de maintenance en 2019 soient effectuées sans arrêt d'activité).

Ainsi, ces difficultés n'ont eu aucune incidence sur le service aux familles comme le démontre, si besoin était, le taux de satisfaction précédemment évoqué.

3.8. Maintenance

Les opérations de maintenance réalisées au cours de l'exercice 2019 se sont réparties de la manière suivante :

- **Mai 2019** : Remplacement de sonde O² et nettoyage des carneaux en raison de dysfonctionnements des équipements de crémation **pour un montant de 4.473,80 €.**
- **Juin 2019** :
 - Changement des bougies d'allumage en raison d'un défaut sur le brûleur des équipements **pour un montant de 1.492,30 €**
 - Intervention sur la porte de décendrage **pour un montant de 1.065,40 €**
- **Juillet 2019** :
 - Démontage de l'échangeur pour réparation **pour un montant de 4.168,50 €**
 - Remplacement de la sonde O² et du boîtier analyseur **pour un montant de 3.176,10 €**
 - Maintenance de l'intégralité des équipements de crémations **pour un montant de 15.015,43 €**
 - Démontage de l'échangeur de la ligne de filtration pour réparation **pour un montant de 4.168,50 €**
- **Août 2019** : Intervention sur la ligne de filtration avec ramonage et changement du moteur du venturi **pour un montant de 14.501,10 €**
- **Octobre 2019** : Fourniture et Installation d'un nouvel échangeur **pour un montant de 88.437 €**
- **Novembre 2019** :
 - Intervention sur la ligne de filtration en raison d'un bruit anormal au niveau de l'extracteur d'air **pour un montant de 4.195 €**
 - Remplacement de sondes O² dans la ligne de filtration **pour un montant de 1.878 €**

L'ensemble de ces prestations d'entretien non récurrentes représente un investissement total de 142.571,13 € pour cette année 2019 et sont principalement imputables aux défauts de conception du matériel ATI.

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 2019

Chiffre d'affaires de l'exercice 2019 (en € HT)	2018	2019	Var 2019/2018 (€)	Var 2019/2018 (%)
Crémation adulte	1 065 240	1 175 602	110 362	10,4%
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 - petit reliquaire	2 383	1 493	(890)	(37,3%)
Crémation d'exhumation collectivité - petit reliquaire	367	0	(367)	(100,0%)
Crémation pièces anatomiques - grand conteneur	12 700	14 246	1 546	12,2%
Crémation pièces anatomiques - moyen conteneur	4 250	3 604	(646)	(15,2%)
Chiffre d'affaires crémation	1 084 940	1 194 945	110 005	10,1%
Accueil et prise en charge	0	0	0	n.a.
Remise urne à la famille ou son mandataire	0	0	0	n.a.
Supplément samedi après-midi	81	0	(81)	(100,0%)
Remise commerciale	0	-816	(816)	n.a.
Location salle recueillement dans le cadre d'une crémation	320 460	345 708	25 248	7,9%
Location salle recueillement dans le cadre d'une inhumation	7 000	8 408	1 408	20,1%
Location salon des retrouvailles jusqu'à 1 heure	10 340	11 700	1 360	13,2%
Chiffre d'affaires prestations annexes	337 881	364 999	27 118	8,0%
Caveau à urnes, réservation et entretien pendant 10 ans	19 454	14 133	(5 321)	(27,4%)
Caveau à urnes, réservation et entretien pendant 20 ans	10 015	0	(10 015)	(100,0%)
Gravure par lettre	2 427	1 008	(1 419)	(58,5%)
Inhumation des cendres	3 799	1 734	(2 065)	(54,4%)
Olivier, réservation et entretien pendant 10 ans	31 447	7 997	(23 450)	(74,6%)
Olivier, réservation et entretien pendant 20 ans	17 665	0	(17 665)	(100,0%)
Olivier, réservation et entretien pendant 30 ans	7 846	0	(7 846)	(100,0%)
Olivier, réservation et entretien pendant 50 ans	0	19 958	19 958	n.a.
Ouverture - fermeture de case	566	0	(566)	(100,0%)
Plaque de bronze	5 880	2 503	(3 378)	(57,4%)
Remise commerciale Parc Mémorial	0	-123	(123)	n.a.
Rosier 2 personnes, réservation et entretien pendant 10 ans	18 453	6 827	(11 626)	(63,0%)
Rosier 2 personnes, réservation et entretien pendant 20 ans	6 032	3 068	(2 964)	(49,1%)
Rosier 2 personnes, réservation et entretien pendant 30 ans	4 024	0	(4 024)	(100,0%)
Rosier 2 personnes, réservation et entretien pendant 50 ans	5 033	0	(5 033)	(100,0%)
Rosier individuel, réservation et entretien pendant 10 ans	15 944	4 281	(11 663)	(73,2%)
Rosier individuel, réservation et entretien pendant 20 ans	1 508	4 603	3 094	205,1%
Rosier individuel, réservation et entretien pendant 30 ans	2 013	2 048	35	1,7%
Chiffre d'affaires parc cinéraire	152 104	68 035	(84 069)	(55,3%)

Chiffre d'affaires de l'exercice 2019 (en € HT)	2018	2019	Var 2019/2018 (€)	Var 2019/2018 (%)
Séjour en case réfrigérée - 1 journée supplémentaire	7 458	10 798	3 341	44,8%
Séjour en case réfrigérée - forfait 3 jours	92 315	109 610	17 295	18,7%
Séjour en case réfrigérée pour 24 heures	35 267	34 155	(1 112)	(3,2%)
Séjour en salon funéraire - forfait 3 jours	38 813	39 195	383	1,0%
Séjour en salon funéraire - journée supplémentaire	2 494	2 520	26	1,0%
Séjour en salon funéraire pour 24 heures	33 981	32 083	(1 898)	(5,6%)
Séjour en salon funéraire pour le départ	17 186	19 075	1 889	11,0%
Utilisation du laboratoire de thanatopraxie	35 990	37 768	1 778	4,9%
Remise commerciale chambre funéraire	0	-17	(17)	n.a.
Chiffre d'affaires chambre funéraire	263 503	285 188	21 685	8,2%
Chiffre d'affaires total	1 838 428	1 913 167	74 739	4,1%
Autres produits	-62 081	29 752	91 834	(147,9%)
Produits d'exploitation	1 776 346	1 942 919	166 573	9,4%
Taxe municipale de crémation	32 736	30 624	-2 112	(6,5%)

En 2019, le chiffre d'affaires total a progressé de +4.1%, principalement en raison (i) des **volumes de crémations supplémentaires (+8,0%)**, déjà détaillés précédemment, (ii) de **l'effet de la formule d'indexation** des tarifs appliquée au 1^{er} janvier 2019 (+1,72%) et enfin (iii) de l'évolution des prestations annexes, au premier rang desquelles la location de salle de recueillement. Le chiffre d'affaires du parc cinéraire a en revanche été moins important qu'en 2018, les familles ayant davantage privilégié la récupération des urnes aux inhumations au sein du parc.

Nous avons réalisé 34 crémations d'enfants, 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 €	2018	2019	Var 2019/18 (€)	Var 2019/18 (%)
Produits d'exploitation	1 776 346	1 942 919	166 573	9%
Achats (y compris variations des stocks)	(107 010)	(85 419)	21 591	(20%)
Achats d'articles funéraires	(10 237)	(6 930)	3 308	(32%)
Eau	(3 809)	(2 693)	1 116	(29%)
Gaz	(48 715)	(34 992)	13 723	(28%)
Electricité	(27 121)	(20 250)	6 870	(25%)
Réactifs unité de filtration	(4 090)	(1 228)	2 862	(70%)
Fournitures administratives et équipements	(13 038)	(19 327)	(6 289)	48%
Services extérieurs	(69 742)	(107 446)	(37 704)	54%
Entretien et réparations sur biens immobiliers	(47 477)	(51 123)	(3 646)	8%
Entretien et maintenance sur biens mobiliers	(5 683)	(5 431)	252	(4%)
Maintenance et contrôle des équipements de crémation et filtration	(11 517)	(44 481)	(32 965)	286%
Autres dépenses (assurance, télésurveillance, etc..)	(5 065)	(6 411)	(1 346)	27%
Autres services extérieurs	(37 022)	(27 793)	9 229	(25%)
Personnel extérieur à l'entreprise	(9 431)	(3 759)	5 672	(60%)
Honoraires (AG, CAC,...)	(4 719)	(2 820)	1 899	(40%)
Communication et télécommunications	(11 200)	(8 823)	2 377	(21%)
Autres charges (frais bancaires, déplacements, etc..)	(11 672)	(12 391)	(719)	6%
Impôts et taxes	(48 365)	(31 257)	17 107	(35%)
Charges de personnel	(302 154)	(331 041)	(28 887)	10%
Autres charges de gestion courante	(359 050)	(404 953)	(45 904)	13%
Provision pour charge de redevance	(94 164)	(107 700)	(13 536)	14%
Frais de structure &/ou siège	(264 885)	(297 198)	(32 313)	12%
Charges diverses de gestion courante	(1)	(56)	(55)	6 307%
Dotations aux amortissements	(182 495)	(212 274)	(29 779)	16%
Résultat d'exploitation	670 508	742 735	72 227	11%
Résultat financier	3	(7)	(10)	(328%)
Résultat exceptionnel	13 313	563	(12 751)	(96%)
Résultat avant impôt	683 824	743 291	59 467	9%

ACHATS

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

- **Le gaz** est lié à la consommation des appareils de crémation. Ce poste de dépenses a été réduit de 28% au cours de l'année 2019 grâce **aux négociations des équipes Achats de Funecap Groupe**, et à l'activité plus élevée qui paradoxalement limite la consommation.
- **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. Comme pour le gaz, il a été signé avec Engie un contrat cadre pour l'ensemble de nos crématoriums pour l'approvisionnement en énergie.
- Les autres postes d'achat ont été contenus, malgré l'augmentation plus prononcée du chiffre d'affaires réalisé, signe de la capacité de SCF de la bonne gestion de ces coûts dans un contexte de croissance de l'activité.

SERVICES EXTERIEURS

- Les coûts d'entretiens du bâtiment – hors appareils de crémation et de filtration - essentiellement à l'entretien des espaces verts et au nettoyage des locaux ;
- Cette année, les coûts de maintenance des appareils de crémation et de filtration ont augmenté. Cette hausse s'explique par la fin de la garantie constructeur du four et de la ligne de filtration qui ont été installés en 2017. Nous considérons que le niveau normatif de maintenance récurrente des appareils de crémation et de filtration est de l'ordre d'environ 30-35 € par crémation, soit environ 75k€ par an, niveau que nous devrions connaître en 2020. Il s'agit en effet des coûts moyens pratiqués par les constructeurs. **La décision, début 2020, de signer un contrat de maintenance avec Prodestis va nous permettre de gagner en qualité et en réactivité d'intervention sur nos crématoriums. A noter que cette maintenance normative est à dissocier des opérations de maintenance non récurrentes et très coûteuses assurées par SCF au cours de cette année 2019 et visées supra au 3.7.**
- Les autres charges concernent principalement les assurances, des locations diverses et la télésurveillance du site.

AUTRES SERVICES EXTERIEURS, IMPÔTS ET TAXES

- Les coûts de personnel extérieurs correspondent à la mise à disposition de personnel SCF en renfort du personnel du crématorium pour supporter les absences et maladies de celles-ci dans un but de continuité du service ; Il n'a plus été fait appel à du personnel intérimaire.
- Pas de variation significative à signaler.

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 la Métropole, les opérateurs funéraires et les familles et la coordination avec le Siège de *La Société des Crématoriums de France* ;
- Les **frais de formations du personnel** (voir le paragraphe 1.2.3 décrivant les actions de développement des compétences des salariés mises en place par Funecap Groupe au cours de cet exercice).

L'écart entre 2018 et 2019 sur les charges de personnel s'explique en partie par un crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE) reçu en 2018 pour un montant de 7.716 €.

AUTRES CHARGES DE GESTION COURANTE

Ce poste est composé :

- de la redevance d'occupation telle que définie à l'article 18 de la convention de délégation. **La redevance totale s'établit ainsi à 107.600 €, en hausse de +39,9% par rapport à 2018.**
- des frais de structure et de siège comprennent les charges d'accompagnement et de gestion de la Direction de La Société des 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 – ce sont notamment :
 - 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.) ;
 - Les **nombreuses interventions du service PGR de Funecap Groupe (Prévention et Gestion des Risques)**, qu'il s'agisse (i) d'un suivi au quotidien des nombreuses évolutions réglementaires toujours plus contraignantes compte tenu de la sensibilité particulière d'un crématorium ou (ii) des travaux d'anticipation et de maintenance préventive et curative alternatives qui ont permis de garantir la continuité du service public de crémation malgré les difficultés rencontrées ;
 - 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 et des conseils juridiques de Funecap Groupe à toutes les étapes de la procédure en cours.

Le détail des dotations aux amortissements est présenté en Annexe. Ils sont en augmentation principalement du fait des travaux de rénovation réalisés en 2018 et dont l'effet année pleine est visible en 2019.

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

Le résultat exceptionnel comprend les charges et produits exceptionnels dont la reprise de provisions sur les amortissements dérogatoires.

Le compte de résultat fait ainsi apparaître un bénéfice avant impôt en 2019 de 743k€, en hausse de 9% et donc en ligne avec l'évolution de l'activité en 2019.

4.2. Compte rendu bilantiel sur les biens et immobilisations

Libellé	Mise en service le	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotation exercice	Amortis. cummulé	V.N.C.
AIX - BUREAU - LICENCE OPEN OFFICE STANDARD	18/03/2013	1	348	348	-	348	-
AIX - ACCUEIL - LICENCE OPEN OFFICE STANDARD	18/03/2013	1	348	348	-	348	-
AIX - VIDEO - LICENCE OPEN WINDOWS CLIENT PRO	18/03/2013	1	127	127	-	127	-
AIX - ACCUEIL - LICENCE OPEN WINDOWS CLIENT PRO	18/03/2013	1	127	127	-	127	-
AIX - BUREAU - LICENCE OPEN WINDOWS CLIENT PRO	18/03/2013	1	127	127	-	127	-
AIX - LICENCE MICROSOFT OFFICESTANDARD 2013 MOLP/(	23/05/2014	1	390	390	-	390	-
Total 205000			1 469	1 469	-	1 469	-
AIX - CONSTRUCTION CREMATORIUM	25/11/2003	25	2 066 394	1 248 102	82 656	1 330 758	735 636
AIX - CONSTRUCTION CREMATORIUM	01/01/2004	25	59 845	36 177	2 394	38 570	21 275
AIX - FAUX PLAFOND SUD PEINTURES	01/01/2004	10	2 192	2 192	-	2 192	-
AIX - CONSTRUCTION CREMATORIUM	31/01/2004	25	29 548	17 763	1 182	18 945	10 604
AIX - FAUX PLAFOND SUD TRAVAUXPEINTURES	31/01/2004	10	2 305	2 305	-	2 305	-
AIX - CONSTRUCTION CREMATORIUM	31/03/2004	25	26 873	16 054	1 075	17 129	9 745
AIX - ENDUIT DE FACADE SOPER	08/04/2004	25	5 398	3 236	216	3 452	1 946
AIX - CONSTRUCTION CREMATORIUM	31/05/2004	25	6 283	3 738	251	3 989	2 293
AIX - ESPACES VERTS JARDIVERT	30/06/2004	24	9 921	5 899	413	6 312	3 608
AIX - SIGNALETIQUE LETTRES ET LUMIERES	29/06/2004	10	5 253	5 253	-	5 253	-
AIX - CONSTRUCTION CREMATORIUM	21/07/2004	24	4 774	2 834	199	3 033	1 741
AIX - RESEAU EAUX USEES ABIDI EL AYECH	02/09/2004	24	7 692	4 564	321	4 884	2 808
AIX - MENUISERIE BOIS DSL	20/09/2004	24	25 109	14 845	1 046	15 891	9 218
Total 214100			2 251 587	1 362 961	89 753	1 452 714	798 874
AIX EN PROVENCE - LOGICIEL CREMAGEST - CONCESSI	01/12/2015	7	12 785	5 636	1 826	7 463	5 323
AIX - LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2015	7	713	314	102	416	297
AIX - LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2016	6	389	135	65	200	189
AIX - LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2017	5	181	39	36	75	105
Total 205000			14 069	6 125	2 029	8 155	5 914
AIX - CLOTURE AXOR DIRICKX JARDIVERT	15/01/2005	30	1 604	938	53	991	613
AIX - TRX PEINTURE SUD	11/05/2005	30	884	503	29	533	351
AIX - CONSTRUCTION CREMATORIUM ECB	25/02/2005	30	432	251	14	266	166
AIX - TVA / LOGEMENT FONCTION	01/01/2006	30	16 268	9 263	542	9 805	6 463
AIX - CAISSON EXTRACTION VIM CLIM	02/12/2008	30	5 750	5 750	-	5 750	-
AX - AMENAGEMENT EAUX PLUVIALES - JARDIVER	01/10/2011	19	30 344	11 311	1 597	12 908	17 436
AIX - CAVEAUTINS-ROSEIRAIE - EXTENSION 2E TERRASSE	15/12/2011	19	49 073	18 189	2 583	20 772	28 301
AIX - EXTENSION DE L'OLIVERAIE	02/01/2013	18	25 018	8 342	1 390	9 732	15 286
AIX - RADIATEUR SECHE SERVIETT	08/02/2017	10	707	134	71	205	502
AIX MISE EN CONFORMITE CREMATORIUM	16/02/2018	19	308 936	14 202	16 260	30 462	278 474
AIX - POMPES DE RELEVAGE	13/07/2018	18	959	25	53	78	881
AIX - CAISSON DE TOITURE	22/10/2018	18	1 065	12	59	71	994
AIX - CAISSON DE TOITURE	22/10/2018	18	1 115	12	62	74	1 041
Total 214100			442 155	68 932	22 714	91 646	350 509
AIX - SYSTEME VIDEO - CARTE MERE - BADGE - PROGR	23/04/2017	10	1 432	243	143	386	1 047
AIX - TVX INSTAL 2EME APPAREIL AIX	08/04/2008	10	10 655	10 655	-	10 655	-
AIX - PLACE DE STATIONNEMENT PMR	24/06/2016	10	814	205	81	287	527
AIX - ACCES HANDICAPES - BORNES ESCAMOTABLES	29/07/2016	10	23 308	5 658	2 331	7 989	15 319
AIX - SYSTEME VIDEO - ENTREE PF - PARKING	30/03/2017	10	11 652	2 049	1 165	3 215	8 437
Total 214500			47 861	18 810	3 721	22 531	25 330
AIX - 2 FONTAINE ELITE EAU TEMPEREE	27/06/2011	4	978	978	-	978	-
AIX - CATAFALQUES EN CHENE	22/11/2011	10	2 515	1 788	252	2 040	476
Total 215400			3 493	2 766	252	3 018	476

Libellé	Mise en service le	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotation exercice	Amortis. cummulé	V.N.C.
AIX - CLIMATISATION	01/07/2018	5	1 238	125	248	372	866
AIX - CLIMATISATION	13/07/2018	5	1 500	141	300	441	1 059
AIX - BORNES ET ARCEAUX DE PROTECTION	31/07/2018	10	11 484	485	1 148	1 633	9 851
AIX - VERIFICATION ELECTRIQUE	28/08/2018	18	879	17	49	66	813
AIX - DALLE LED + DETECTEUR	13/09/2018	18	830	14	46	60	770
Total 214500			15 931	782	1 791	2 572	13 358
AIX - CHAMBRE FROIDE HYGECO	21/11/2003	10	12 985	12 985	-	12 985	-
AIX - UNITE PREPA CENDRES FACULTATIVE TECHNOL	27/11/2003	10	7 231	7 231	-	7 231	-
AIX - FAUTEUIL ROULANT BASTIDE	07/10/2005	5	568	568	-	568	-
AIX - CHARIOT 5 ETAGERES AMOVIBLES	16/10/2007	5	1 198	1 198	-	1 198	-
AIX - RECIPROCATOR DECOUPE BORDURE CCM	22/05/2008	5	502	502	-	502	-
AIX - CHAMBRE FROIDE (EXTENSION)	20/07/2012	10	7 957	5 134	796	5 930	2 027
AIX - PLATINE CD PETITE SALLE	18/10/2012	5	349	349	-	349	-
AIX - CATAFALQUES EN CHENE	11/03/2013	10	2 533	1 472	253	1 725	808
AIX - PULVERISATEUR	14/07/2013	1	180	180	-	180	-
AIX - FONTAINE ELITE EAU TEMPEREE	09/08/2013	4	489	489	-	489	-
AIX - DEFIBRILATEUR LIFEPAK CRPLUS ATOMATIQUE + SU	28/05/2014	5	1 000	919	81	1 000	-
AIX - SONORISATION	26/04/2014	5	4 271	4 002	269	4 271	-
AIX - SOUFFLEUR A DOS STIHL BR550	03/11/2015	5	566	358	113	471	95
TRONCONNUE STIHL MS 201T	26/11/2015	5	509	316	102	417	92
AIX - REMORQUE TYPE US 252 AVEC KIT REHAUSSES G	10/12/2015	5	1 211	741	242	983	228
AIX - DEBROUSSAILLEUSE STIHL FS 310 CE	22/12/2015	5	523	317	105	422	102
AIX - DEBROUSSAILLEUSE OLEO MAC 753T	22/12/2015	5	691	418	138	556	134
AIX - RECIPROCATEUR WT27 KAWASAKI	22/12/2015	5	531	322	106	428	103
AIX - DEBROUSSAILLEUSE ROQUES LECOEUR RL 115B	22/12/2015	5	1 399	847	280	1 127	272
AIX - AUTOPORTEE GRAVELY PROTURN 22HP KAWA	19/04/2016	4	6 237	4 216	1 559	5 776	461
AIX - CATAFALQUE	30/10/2018	10	3 545	61	354	416	3 129
AIX - 4 CATAFALQUES	26/06/2017	10	4 276	649	428	1 077	3 199
Total 215400			58 749	43 272	4 826	48 098	10 651
AIX - 15 POTETS PARC MEMORIAL	28/11/2007	10	3 450	3 450	-	3 450	-
CONTROLE ACCES CHAMBRES FUNERAIRES	30/06/2010	10	4 436	3 774	444	4 217	219
SYSTEME PROTECTION INTRUSION FILAIRE	30/06/2010	10	7 491	6 372	749	7 121	369
AIX - VISUALISATION A DISTANCE& SALON - AVANTAGES	16/08/2011	10	5 108	3 769	511	4 280	828
AIX - MODULE PARAMETRAGE BADGES CONTROLE D'AC	16/08/2011	10	539	398	54	452	87
AIX - CAMERA FIXE D'INTERIEUR JOUR/NUIT AXIS P1355	14/08/2013	10	695	374	69	444	251
AIX - LOCAL TECHNIQUE JARDINAGE - MISE EN	29/08/2014	10	1 090	473	109	582	508
AIX - LOCAL TECHNIQUE - EXTENSION SYSTEME DE	18/12/2015	10	1 608	488	161	649	958
AIX - SALLE DE CEREMONIE - ECRAN 65" EDGE LED	12/05/2017	5	2 740	899	548	1 447	1 293
AIX - REMPLACEMENT SERRURES POSE BADGES	16/03/2018	10	2 586	206	259	465	2 121
Total 218100			29 743	20 204	2 903	23 107	6 635
AIX - PEUGEOT 207	19/07/2012	1	119	119	-	119	-
Total 218200			119	119	-	119	-
AIX - HIFI SONO AIX QUITE & SENS	05/12/2003	5	10 306	10 306	-	10 306	-
AIX - ORDINATEUR APPAREIL TABO2.1	25/03/2011	3	650	650	-	650	-
AIX - ORDINATEUR	04/01/2011	3	1 207	1 207	-	1 207	-
AIX - PC PORTABLE SAMSUNG	19/12/2012	1	76	76	-	76	-
AIX - LECTEUR MULTI CD MP3 RACK 19" DENON	19/11/2012	3	358	358	-	358	-
AIX - HP PAVILION DM1 4030 SF ULTRA PORTABLE 11.6"	11/01/2012	3	271	271	-	271	-
AIX - ECRAN LCD INDUSTRIEL 15 POUCES TACTILE USB C	18/01/2012	3	453	453	-	453	-
AIX - 3 ORDINATEURS INTEL NUC DC32171YE	26/03/2013	3	440	440	-	440	-
AIX - FIREWALL UTM9S NETGEAR POSECURE UNIFIED THR	05/04/2013	3	753	753	-	753	-
AIX - TABLETTE APPLE IPAD MINI16 GO WIFI	30/10/2014	3	203	203	-	203	-
AIX - PORTABLE DIRECTEUR - LDLC PORTABLE AUREORE	20/11/2014	3	340	340	-	340	-
AIX - ORDINATEUR PORTABLE HP PAV X360 I3 - A203/1	16/09/2015	3	507	507	-	507	-
AIX - IMPRIMANTE KONICA C3350	19/02/2016	3	1 956	1 869	88	1 956	-
AIX - IMPRIMANTE KONICA BH3300	08/03/2016	5	521	294	104	398	123
AIX - SECRETARIAT - ORDINATEURASUS A4320-BB020X	10/06/2016	3	564	481	82	564	-
AIX - PC DIRECTEUR ET SALLE DECEREMONIE	09/03/2018	3	1 207	328	402	731	476
Total 218300			19 812	18 536	676	19 212	599

Libellé	Mise en service le	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotation exercice	Amortis. cummulé	V.N.C.
AIX - MOBILIER HALL-SALONS-CHBRE FU	30/11/2003	10	46 349	46 349	-	46 349	-
Total 218400			46 349	46 349	-	46 349	-
AIX- REFECTION PARTIELLE CR2000 XXL -ATI	25/02/2019	5	5 700	-	965	965	4 735
AIX- REFECTION PARTIELLE SOLE ET MUR CR2000 -ATI	04/02/2019	5	5 700	-	1 031	1 031	4 669
AIX- SOUFFLEUR A DOS BR550	19/12/2018	5	509	4	102	105	404
POMPE HYDROLIQUE - AIX	28/05/2018	10	680	41	68	109	571
ASPIRATEUR A AMIANTE - AIX	17/12/2018	10	469	2	47	49	420
MES FILTRATION AIX ATI	19/02/2018	13	388 200	25 845	29 862	55 707	332 493
AIX - ECHAFFAUDAGE PONT ROULANT TUBESCA	13/09/2018	10	1 060	32	106	138	922
AIX -GRANDE SALLE - AMPLIFICATEUR MELANG	04/07/2017	5	1 347	403	269	672	675
AIX - PULVERISATEUR CALCIUS EXTERNE	26/10/2017	13	24 000	2 184	1 846	4 031	19 969
AIX - TABLE INTRODUCTION CERCUEILS DEPLACEMENT	01/01/2018	13	25 000	1 923	1 923	3 846	21 154
AIX - APPAREIL DE CREMATION - CR2000XXL - PART REB	26/10/2017	5	23 400	5 539	4 680	10 219	13 181
AIX - APPAREIL DE CREMATION - CR2000XXL - PART REB	26/10/2017	10	35 100	4 154	3 510	7 664	27 436
AIX - APPAREIL DE CREMATION - CR2000XXL - OSSATURE	26/10/2017	13	58 500	5 324	4 500	9 824	48 676
AIX - APPAREIL DE CREMATION - CR2000 - PART REBRIQ	27/11/2017	5	21 400	4 690	4 280	8 970	12 430
AIX - APPAREIL DE CREMATION - CR2000 - PART REBRIQ	27/11/2017	10	32 100	3 518	3 210	6 728	25 372
AIX - APPAREIL DE CREMATION - CR 2000 OSSATURE	27/11/2017	13	53 500	4 509	4 115	8 624	44 876
Total 215400			676 665	58 168	60 514	118 682	557 984
AIX - MOBILIER CREMA + BUREAUXDE MATTEIS	01/01/2004	10	3 852	3 852	-	3 852	-
AIX - ARMOIRE	15/12/2006	10	514	514	-	514	-
AIX - ETAGERES VIKING	03/01/2007	10	825	825	-	825	-
AIX - ARMOIRE VIKING	10/01/2007	10	514	514	-	514	-
AIX - MOBILIER SECRETARIAT DIRECTION AM DECO	30/11/2003	10	25 310	25 310	-	25 310	-
AIX - BANQUE ACCUEIL ADELIS AVEC TOP EN VERRE	02/11/2017	10	3 161	368	316	684	2 477
AIX - 2 ARMOIRES PORTES BATTANTES	02/11/2017	10	974	113	97	211	763
AIX - 2 FAUTEUILS AXENS	02/11/2017	10	600	70	60	130	470
AIX - 1 FAUTEUIL VISITEUR STIC	02/11/2017	10	112	13	11	24	88
Total 218400			35 862	31 579	485	32 064	3 798
AIX / ME GHISONI DEFURNEL - CONSTRUCTEURS	17/03/2014	0	165	-	-	-	165
Total 275070			165	-	-	-	165
AIX - SC PROVENCE	07/08/2003	0	117	-	-	-	117
Total 275500			117	-	-	-	117
AIX - REMISE EN ETAT PEINTURES BATIMENT	01/01/2019	10	89 040	-	8 904	8 904	80 136
AIX - MISE EN PLACE DRAIN + ARROSAGE AUTOMATIQUE	02/07/2019	10	51 350	-	2 560	2 560	48 790
Total 218100			140 390	-	11 464	11 464	128 925
AIX - REMPLACEUR ECHANGEUR APPAREIL DE FILTRATION	17/10/2019	13	88 437	-	1 398	1 398	87 039
AIX - SERAY DANO CATAFALQUE 067032019	29/03/2019	5	3 545	-	538	538	3 007
AIX - HYGECO CHARIOT ELEVATEUR 45032748	01/10/2019	5	4 235	-	211	211	4 024
Total 215400			96 217	-	2 147	2 147	94 070
Total général			3 880 751	1 680 072	203 275	1 883 347	1 997 404

5. Conclusions & perspectives

5.1. Prévisionnel 2020

Il est rappelé en Annexe le prévisionnel de l'année en cours qui a été présenté dans les annexes de l'avenant du contrat de DSP signé avec l'agglomération. SCF estime à 4% la hausse du nombre de crémations comparé au niveau de 2019. Les postes de dépenses devraient rester stables entre 2019 et 2020.

5.2. Gestion de la crise Covid-19

En ces temps aussi graves qu'inédits de pandémie, il est important de souligner que La Société des Crématoriums de France a su assurer la **pérennité du service public qui lui est confié**. La solidité financière de la société et de sa maison mère, la culture du service au famille profondément ancrée en chaque employé, la profondeur de ses équipes et de ses expertises internes (notamment juridiques pour respecter une réglementation en constante évolution et parfois contradictoire) sont autant d'atouts pour affronter avec force cette crise sans précédents.

Notre établissement est ainsi demeuré ouvert depuis le début de la crise sanitaire qui frappe notre pays : l'accueil des familles s'est poursuivi et des cérémonies ont été organisées en comité restreint afin de garantir la sécurité de tous (des familles endeuillées tout comme du personnel de l'établissement) tout en prenant en compte l'extrême importance pour une famille de pouvoir se recueillir (même en groupe limité aux plus proches), là où la plupart des crématoriums concurrents demeuraient fermés au public.

La Société des Crématoriums de France a **mis un point d'honneur à toujours maintenir l'organisation de moments de recueillement à 5 personnes minimum puis à les étendre jusqu'à 20 personnes** au sein de ses crématoriums. A compter de fin avril, les cérémonies dans leur intégralité ont repris au sein de l'ensemble des établissements de La Société des Crématoriums de France dont l'activité pouvait le permettre.

Tout au long de cette période, **votre crématorium a continué à proposer, grâce à la mobilisation de son équipe et de son Directeur, le maintien de moments de recueillement tout en assurant la gratuité de cette prestation.**

Nous avons également testé à cette occasion dans plusieurs de nos établissements un système de streaming des cérémonies permettant la diffusion des cérémonies via un site internet dédié et sécurisé afin que les proches qui ne pouvaient se déplacer puissent néanmoins participer à la célébration. Ce système sera pérennisé et étendu à tous nos établissements dans les mois à venir.



CRÉMATORIUMS
DE FRANCE