

3. Les conditions d'exécution du service

3.1. Relations avec les usagers

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

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

3.1.1. Les certifications

L'accompagnement et la satisfaction des familles a toujours été l'objectif premier de la Société des Crématoriums de France. Pour renforcer cette volonté et optimiser sa démarche d'amélioration continue, la Direction a décidé de créer une Direction Qualité en 2020.

Les principaux objectifs de cette Direction sont :

- Identifier et déployer des bonnes pratiques métier (harmonisation),
- Mesurer, analyser et optimiser la satisfaction des familles (enquête de satisfaction),
- Planifier et réaliser des audits internes,
- Gérer les réclamations clients le cas échéant,
- Déployer des exigences normatives ISO 9001 (management de la Qualité),
- Déployer des exigences normatives ISO 14001 (management de l'Environnement),
- Identifier des axes d'amélioration et structurer nos activités en conséquence.

Depuis 2010, SCF s'est engagée dans la mise en œuvre d'une certification de service sous le contrôle de Bureau Veritas Certification. Celle-ci fût remplacée courant 2021 par l'obtention de la certification qualité ISO 9001 (norme qualité reconnue au niveau national et international). L'objectif de cette certification est de promouvoir et garantir un niveau de qualité optimal pour l'ensemble des parties intéressées (collectivités, familles, opérateurs funéraires). Cette certification porte sur l'ensemble des crématoriums de Funecap groupe.

Les aspects environnementaux sont également pilotés par la Direction QHSE. Pour aller plus loin dans cet engagement, le groupe déploie actuellement la certification ISO 14001 (management de l'environnement) sur l'ensemble de ses crématoriums. L'obtention de cette certification pour votre établissement est prévue pour juillet 2022.

3.1.2. Mesure de la qualité du service rendu

Sollicitations Familles

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

- Mails
- Demandes Web via le site internet de l'établissement concerné
- Avis « Google My Business » sur la fiche établissement concernée
- Courriers
- Retours des enquêtes de satisfaction
- Remontées terrain

Les éventuelles réclamations suivent un process strict établi par la Direction Qualité et la Direction Générale, et donnent lieu à une réponse circonstanciée à la famille concernée.

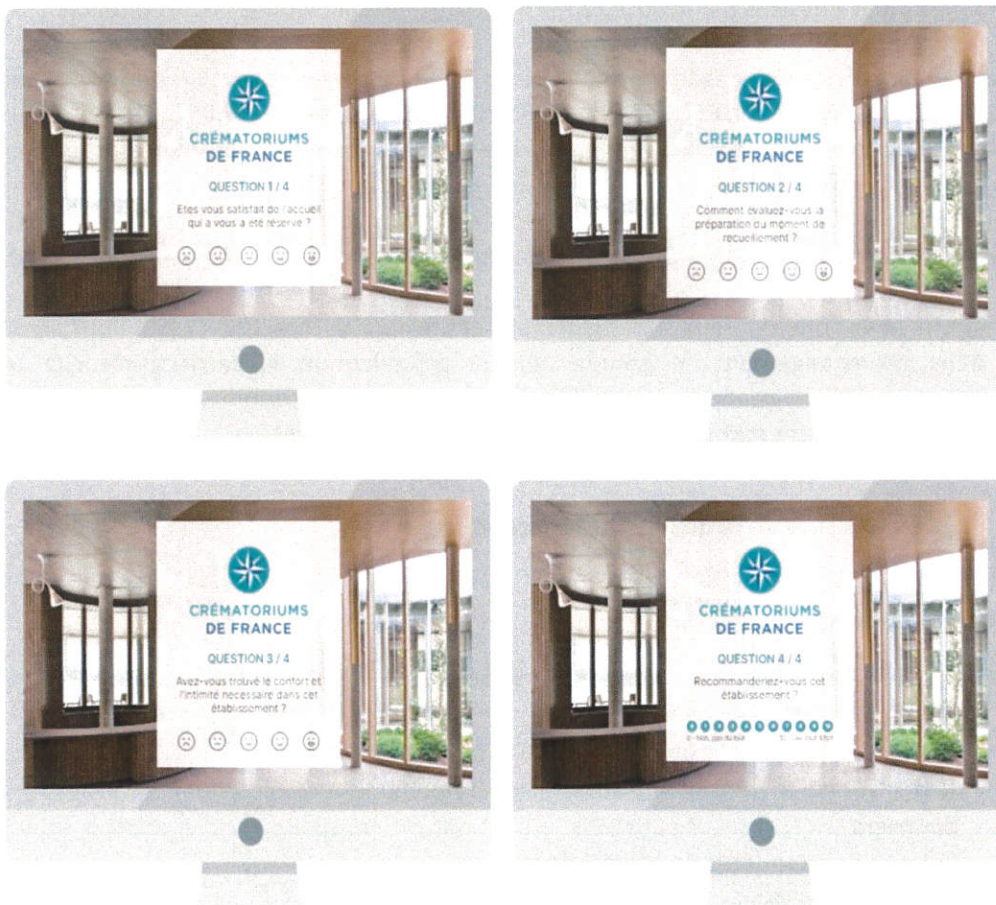
Engagement de la satisfaction famille

SCF s'engage à mesurer la satisfaction des familles au travers des outils suivants :

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

Enquêtes de satisfaction

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

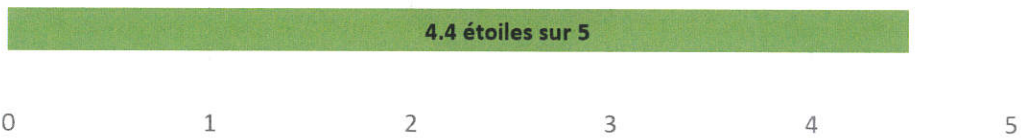


3.1.3. Réclamations, litiges et contentieux

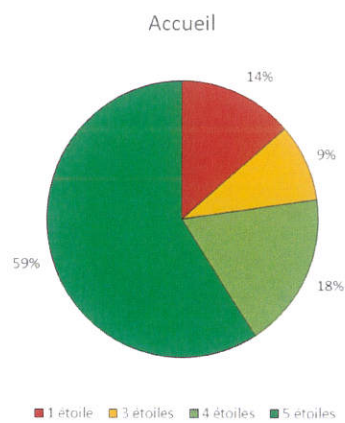
Aucune réclamation n'a été adressée au crématorium de Metz en 2021 sur 924 familles ayant participé à une cérémonie .

- Résultats annuels 2021 fiche Google : 5/5
- Niveau de recommandation de l'établissement : 8,2/10
- Résultats annuels enquêtes de satisfaction : 4,4/5

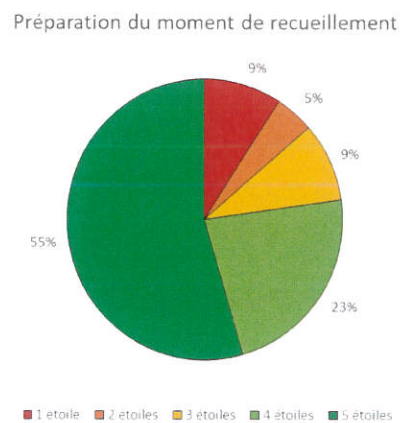
NOTATION ENQUETES SATISFACTION



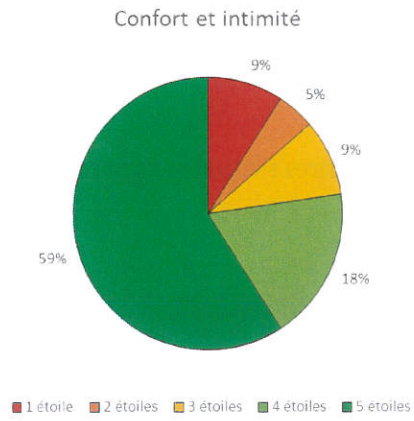
Question N°1 : Etes-vous satisfait de l'accueil qui a vous a été réservé ?



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



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



3.2. Tarifs pratiqués par notre établissement

3.2.1. Les clauses de révisions

La formule de révision des tarifs (définie au contrat de délégation de service public à l'article 33 et amendée par l'avenant N°4) **permet de prendre en compte la hausse mécanique des charges d'exploitation du crématorium due aux évolutions de marché** :

$$K = 0,10 + 0,90 [(0,25 S/S_0) + (0,10 EG/ EG_0) + (0,65 FSD1/ FSD1_0)]$$

K	Coefficient de révision des tarifs
S	Indice des salaires mensuels de base par activité publié par l'INSEE sous l'identifiant 001567453. Il s'appuie sur la valeur du 4 ^{ème} trimestre de l'année (N-1) précédant l'année de révision (N)
S ₀	Indice de référence du 4 ^{ème} trimestre de l'année précédant celle de la dernière révision (N-2)
EG	Indice mensuel des prix à la production – Production française commercialisée sur le marché français, dans l'industrie - Electricité, gaz et chaleur. Indice publié par l'INSEE (identifiant : 001652125). L'indice de référence est celui du mois de décembre de l'année précédant la révision (N-1)
EG ₀	Indice mensuel des prix à la production – Production française commercialisée sur le marché français, dans l'industrie - Electricité, gaz et chaleur. Indice publié par l'INSEE (identifiant : 001652125). L'indice de référence est celui du mois de décembre de l'année précédant la dernière révision (N-1)
FSD1	Indice mensuel Frais et Services Divers 1. Base 100 en juillet 2004. Indice publié au Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment. L'indice de référence est celui du mois de décembre de l'année précédant la révision (N-1).
FSD1 ₀	Indice mensuel Frais et Services Divers 1. Base 100 en juillet 2004. Indice publié au Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment. L'indice de référence est celui du mois de décembre de l'année précédant la dernière révision (N-2)

Conformément au contrat de délégation de service public, les tarifs du crématorium ont diminué de -0,91% le 3 juillet 2021.

3.2.2. Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués

Tarifs du crématorium	2020	2021
Crémation adulte	572.00 €	567.00 €
Crémation indigent de la Ville de Metz	Gratuit	Gratuit
Crémation enfant de 1 à 12 ans	Gratuit	Gratuit
Crémation enfant de moins de 1 an	Gratuit	Gratuit
Crémation restes anatomiques	274.00 €	272.00 €
Crémation reliquaire de restes mortels exhumés	274.00 €	272.00 €
Crémation cercueil de restes mortels exhumés	572.00 €	567.00 €
Crémation ossements pour la Ville (cercueil)	446.00 €	442.00 €
Accueil - personnel de portage	Inclus	Inclus
Remise de l'urne	Inclus	Inclus
Location salle de recueillement, personnel et matériel pour 45 min	136.00 €	135.00 €
Location salle de recueillement, personnel et matériel pour 1h30	202.00 €	200.00 €
Dispersion des cendres au Jardin du Souvenir	46.00 €	46.00 €

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

3.2.3. Gratuité pour les personnes dépourvues de ressources suffisantes

8 crémations de personnes dépourvues de ressources suffisantes ont eu lieu au Crématorium de Metz en 2021.

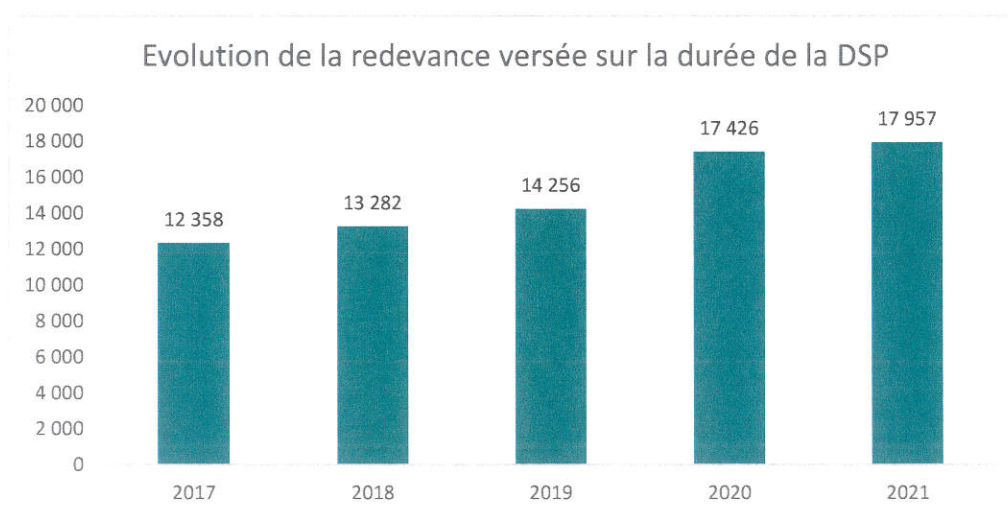
3.3. Principe de continuité d'exploitation

En cas de panne ou d'arrêt de l'activité du Crématorium de Metz Métropole, les opérateurs de pompes funèbres locaux sont prévenus afin qu'ils puissent orienter les familles vers d'autres crématoriums voisins. Au cours de l'année 2021, l'activité n'a pas connu d'arrêt d'activité grâce aux 2 appareils de crémation qui ont permis de maintenir la continuité du service.

3.4. Principe de l'équilibre contractuel

3.4.1. Redevance à verser au délégant

Une redevance de concession est versée annuellement au délégant selon les termes de l'article 36 du contrat de concession. Elle est composée d'une redevance d'occupation du domaine public et d'une redevance dite de concession.



Nous vous rappelons ci-dessous le détail des redevances versées au cours des dernières années :

Evolution de la redevance versée sur la durée de la DSP	2017	2018	2019	2020	2021	Total cumulé
Redevance d'occupation du domaine public	1.881	1.918	1.992	2.021	2.124	9.936
Redevance de concession	10.478	11.364	12.264	15.405	15.833	65.344
Redevance totale (en €)	12.358	13.282	14.256	17.426	17.957	75.279
Variation de la redevance N/N-1	<i>n.a</i>	+7,5%	+7,3%	+22,2%	+3,0%	<i>n.a.</i>

3.4.2. Examen des avenants au contrat

Un avenant N°6 a été signé le 1^{er} avril 2021. Il est relatif aux éléments suivants :

- La modification du périmètre délégué (extension du parking)
- La prolongation de la durée du Contrat de DSP pour permettre au délégataire d'amortir l'investissement supplémentaire
- La modification de l'article relatif aux redevances

Cinq autres avenants avaient déjà été signés depuis la mise en service de la DSP :

- Le premier avenant signé le 19 avril 2005 relatif à la modification du calcul de la formule de révision des tarifs (actualisation du coefficient d'indexation)

- Le deuxième avenant signé le 1er février 2007 :
 - Précise la date de mise en service de l'établissement et par voie de conséquence la date d'achèvement du Contrat de DSP
 - Modifie le périmètre délégué

- Par deux avenants signés respectivement les 3 juillet 2009 et 6 octobre 2014, le calcul de la formule de révision a été modifié.

- Le cinquième avenant signé le 29 août 2016 :
 - Prévoit l'installation d'un second appareil de crémation
 - Prévoit l'installation d'une unité de filtration permettant de se conformer aux nouvelles normes réglementaires de rejet atmosphérique
 - Prolonge la durée du Contrat de DSP pour permettre au délégataire d'amortir les investissements supplémentaires

3.5. Principe de neutralité

Notre entreprise n'exerçant aucune activité de pompes funèbres, **nous garantissons une égalité de traitement totale de tous les usagers.** Chaque opérateur de pompes funèbres a reçu un tarif complet reprenant la totalité des prestations du crématorium de telle sorte que chaque famille connaisse à l'avance le montant total des services, de façon parfaitement transparente.

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

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 et qui, sans être indispensables au service public, sont utiles à son exploitation et 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 la propriété du concessionnaire.

3.6.2. Liste des engagements

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

- Contrats de travail avec :
 - M. Gilles BONGIOVANNI, recruté en tant que Directeur du Crématorium
 - Mme Cindy SCHWARZ, recrutée en tant qu'Adjointe au Directeur
 - Mme Isabelle WAGNER, recrutée en tant qu'assistante funéraire.
 - M. Benoît DUFLOCO, recrutée en tant qu'agent de crématorium
 - M. Pascal BONY, recruté en tant qu'agent de crématorium
- Assurance Responsabilité civile et dommages aux biens auprès de MMA par l'intermédiaire du Cabinet d'assurances CONDORCET, pour les locaux et les équipements de crémation
- Assurance du véhicule de fonction auprès de MMA par l'intermédiaire du Cabinet d'assurances CONDORCET
- Convention d'incinération de pièces anatomiques avec les Hôpitaux privés de Metz
- Contrat d'entretien avec la société Keip pour les espaces verts
- Contrat de maintenance préventive pour l'appareil de crémation avec Facultatieve Technologies
- Contrat d'abonnement avec la société Elis pour l'entretien des tapis de l'établissement
- Contrat d'entretien avec la société Exquado pour les fontaines à eau
- Contrat de télésurveillance avec Esope
- Contrat avec Engie pour l'approvisionnement en électricité et en gaz naturel
- Contrat d'alimentation en eau avec la Mosellane des Eaux
- Abonnement SFR pour les lignes de téléphone et fax
- Abonnement SCALAIR pour la connexion Internet ADSL
- Abonnement SFR pour 2 téléphones portables

- Contrat de maintenance préventive avec la société Aquarenov (anciennement société Arrossage de l'Est) pour les installations d'arrosage
- Contrat d'entretien et de maintenance avec l'entreprise Châteaux & Fils pour la chaudière
- Contrat d'entretien et maintenance avec l'entreprise AUTOMATIC SYSTEME JFI pour la porte sectionnelle de l'entrée funéraire, le portail, la barrière levante, le rideau d'accès en salle de filtration
- Contrat de maintenance avec la société Prodestis relatif à la maintenance des équipements de crémation
- Convention avec EMTA (filiale de Veolia) pour le transport et le traitement des réactifs usagés issus du système de filtration des fumées de crémation

3.6.3. Contrats avec Orthometals

Il existe des résidus métalliques produits par la crémation qui proviennent essentiellement du cercueil et des prothèses et sont principalement constitués d'acier, de chrome, de cobalt, de titane et parfois d'or en quantités infimes. Ces métaux sont légalement considérés comme des résidus ne faisant pas partie intégrante des cendres du défunt et doivent être obligatoirement recyclés et éliminés.

Comme pour l'ensemble des établissements gérés par notre groupe, la collecte, le recyclage et la valorisation de ces résidus métalliques s'effectuent dans le cadre d'un partenariat global entre Funecap Groupe et la société Orthometals – société qui suit les règles les plus strictes de traçabilité et de respect des normes environnementales dans le cadre d'une certification ISO 9001 et 14001.

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

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



3.7. Maintenance et GER

Les travaux de GER (« Gros Entretien et Renouvellement ») sont décrits à l'article 25 du contrat de DSP et en annexe de l'avenant n°5. Lors de la signature de cet avenant, les dépenses de GER prévues **de 2016 à 2033 ont été arrêtées à 255.000€.**

Dans les faits, les opérations de maintenance et de travaux réalisées au cours de l'exercice 2021 se sont réparties de la manière suivante :

- Travaux de maintenance (maintenance courante et dépannages) :
 - Janvier 2021 : intervention sur le compresseur (fuite d'air) (1 jour)
 - Février 2021 : intervention pour fuite d'eau sur la ligne de filtration (1 jour) et remplacement de chaîne du pulvérisateur (1 jour)
 - Mars 2021 : entretien de l'appareil de crémation N° 1 (3 jours) et remplacement du panier (1 jour)
 - Mai 2021 : dépannage sur la chaudière (4 jours)
 - Juillet 2021 : entretien de l'appareil de crémation N° 1 (4 jours)
 - Septembre 2021 : intervention de fumisterie sur les dalles de plafond
 - Novembre 2021 : entretien de l'appareil de crémation N° 2 (2 jours)

Les travaux de maintenance sur les appareils de crémation et sur la ligne de filtration réalisés en 2021 représentent un coût de 44.675 € intégralement pris en charge par SCF.

- Travaux de rénovation du bâtiment
 - Isolation des chéneaux de la toiture : 6.000 €
 - Travaux d'aération pour la salle de filtration : 6.950 €
 - Remplacement des 4 cassettes de climatisation / chauffage : 167 €
- Autres investissements :
 - Acquisition mini monobrosse : 369 €
 - Installation de 3 catafalques : 2.979 €

Les travaux de rénovation et autres investissements listés ci-dessus représentent un montant de 16.096 € eux-aussi intégralement pris en charge par SCF.

Par ailleurs, l'investissement correspondant aux travaux d'extension du parking a été immobilisé à partir de l'exercice 2021 pour un montant de 197.459 €. Cet investissement, encadré par l'avenant N°6 signé en 2021 (voir plus haut), est distinct des travaux de GER décrits à l'article 25 du contrat de DSP.

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 1^{er} janvier 2005. Les méthodes de comptabilisation, notamment des amortissements et des provisions, sont les suivantes :

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

4.1.1. Détails des recettes de l'année

Chiffre d'affaires de l'exercice (en € HT)	2020	2021	Var 2021/2020 (€)	Var 2021/2020 (%)
Crémation adulte	713.492	727.768	14.276	2%
Crémation d'exhumation famille - grand reliquaire	1.904	477	-1.428	-75%
Crémation d'exhumation famille - petit reliquaire	228	685	457	201%
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 personne indigente	0	0	0	n.a.
Crémation pièces anatomiques - petit conteneur	5.697	4.778	-918	-16%
Remise commerciale	0	0	0	n.a.
Location salle recueillement dans le cadre d'une crémation	83.722	101.199	17.477	21%
Location salle recueillement dans le cadre d'une inhumation	2.033	3.160	1.127	55%
Location salon des retrouvailles jusqu'à 1 heure	2.805	1.192	-1.613	-58%
Dispersion des cendres	0	38	38	n.a.
Chiffre d'affaires total	809.880	839.297	29.417	3,6%
Autres produits d'exploitations	1.061	3.596	2.535	238,8%
Produits d'exploitations	810.941	842.893	31.952	3,9%

En 2021, le chiffre d'affaires a progressé de +3,6% à 839.297 € en raison (i) de la légère hausse du chiffre d'affaires généré par les crémations (+2%) et (ii) de la hausse de l'utilisation de la salle de cérémonie (+21% de fréquentation dans le cadre d'une crémation et +55% dans le cadre d'une inhumation – à mettre en regard des restrictions sanitaires appliquées en 2020).

5 crémations d'enfants de moins de douze ans ont été réalisées et ne sont pas visibles dans le tableau ci-dessus en raison de **notre choix de proposer la gratuité des prestations** de ce type, qui ne génèrent donc aucun chiffre d'affaires.

4.1.2. Compte de résultat complet

Montants en €	2020	2021	Var 2021/20 (€)	Var 2021/20 (%)
Produits d'exploitation	810.941	842.893	31.952	3,9%
Achats (y compris variations des stocks)	-66.363	-75.533	-9.171	13,8%
Achats d'articles funéraires	-2.348	0	2.348	-100,0%
Eau	0	-700	-700	n.a.
Gaz	-32.094	-42.992	-10.898	34,0%
Electricité	-17.273	-19.977	-2.704	15,7%
Réactifs unité de filtration	-7.822	-5.427	2.396	-30,6%
Fournitures administratives et équipements	-6.826	-6.438	389	-5,7%
Services extérieurs	-60.102	-70.283	-10.181	16,9%
Entretien et réparations sur biens immobiliers	-16.247	-16.795	-549	3,4%
Entretien et maintenance sur biens mobiliers	-10.486	-6.830	3.657	-34,9%
Maintenance et contrôle des équipements de crémation et filtration	-29.248	-44.675	-15.427	52,7%
Autres dépenses (assurance, locations, télésurveillance, etc..)	-4.120	-1.983	2.138	-51,9%
Autres services extérieurs	-39.013	-18.386	20.628	-52,9%
Personnel extérieur à l'entreprise	-23.782	-2.365	21.417	-90,1%
Honoraires (AG, CAC,...)	-539	-299	241	-44,6%
Communication et télécommunications	-3.414	-4.421	-1.007	29,5%
Autres charges (frais bancaires, déplacements, etc..)	-11.278	-11.302	-23	0,2%
Impôts et taxes	-10.961	-12.316	-1.354	12,4%
Charges de personnel	-178.125	-173.454	4.671	-2,6%
Autres charges de gestion courante	-134.844	-126.871	7.973	-5,9%
Provision pour charge de redevance	-18.570	-18.308	261	-1,4%
Frais de structure &/ou siège	-116.274	-108.563	7.711	-6,6%
Charges diverses de gestion courante	0	0	0	n.a.
Dotations aux amortissements	-150.820	-143.330	7.490	-5,0%
Dotation aux amortissements incorporels	-3.951	-886	3.065	-77,6%
Dotation aux amortissements corporels	-146.869	-142.444	4.425	-3,0%
Résultat d'exploitation	170.713	222.719	52.006	30,5%
Résultat financier	0	0	0	n.a.
Resultat exceptionnel	0	-7.358	-7.358	n.a.
Résultat avant Impôt	170.713	215.361	44.648	26,2%
Impot sur les bénéfices	-56.335	-71.069	-14.734	26,2%
Résultat net	114.378	144.292	29.914	26,2%

ACHATS

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

- **Le gaz est lié à la consommation des appareils de crémation.** La hausse constatée en 2021 (+34%) est liée à l'augmentation de l'activité et reflète par ailleurs les premiers effets de la hausse du coût de l'énergie dont on peut craindre une augmentation plus sensible encore au cours de l'année 2022.
- **L'électricité inclut à la fois l'énergie nécessaire pour alimenter le bâtiment (éclairage, etc.) et le fonctionnement du système de filtration des appareils de crémation.** Nos

coûts d'approvisionnement ont très sensiblement augmenté dès fin 2021 – ce que ne reflète que partiellement le compte de résultat. Un impact à la hausse significatif est attendu en 2022.

- Les autres postes correspondent à divers achats et petits équipements indispensables au fonctionnement du crématorium.

PRESTATIONS DE SERVICES

- **Les coûts d'entretien du bâtiment** – hors appareils de crémation et de filtration - correspondent essentiellement à l'entretien des espaces verts et au nettoyage des locaux. Ils restent stables par rapport à 2020 ;
- **Les coûts d'entretien et de maintenance des appareils de crémation et de filtration** ont été plus importants en 2021 et s'expliquent par la maintenance sur les deux appareils de crémation. Comme expliqué dans les précédents rapports, le coût moyen d'entretien des appareils de crémation et de filtration est de l'ordre de 30 à 35 euros par crémation.
- Les autres charges concernent principalement les assurances et la télésurveillance du site.

AUTRES SERVICES EXTERIEURS, IMPÔTS ET TAXES

- Les charges correspondant au personnel extérieur correspondent à la mise à disposition de personnel de Crématoriums de France en renfort du personnel du crématorium pour supporter les absences et maladies de celles-ci dans un but de continuité du service. Ces charges ont nettement diminué par rapport à 2020 qui avait nécessité des renforts exceptionnels (suractivité et absence du directeur début 2020).

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

AUTRES ELEMENTS

La redevance a initialement été provisionnée dans les comptes à hauteur de 18.308 €. La provision a ensuite été extournée au cours de l'exercice 2022 en contrepartie du montant précisément calculé. Telle que définie à l'article 36 de la convention de délégation, **la redevance totale à régler au titre de l'exercice 2021 s'établit ainsi à 17.957 €,** en hausse de +3,0% par rapport à 2020.

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

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

Ces frais de siège diminuent en 2022 (malgré un chiffre d'affaires en hausse).

Le détail des dotations aux amortissements est présenté au prochain paragraphe. Corollaire de l'augmentation de l'activité, l'impôt sur les bénéfices ressort en hausse à 71k€ en 2021.

RESULTAT NET

La hausse du chiffre d'affaires (+32k€) se répercute sur le résultat net de la concession (+30k€ en 2021) grâce à la maîtrise des différents postes de charges dans un contexte de retour à une activité plus représentative d'une fréquentation normale.

4.2. Compte rendu bilantiel sur les biens et immobilisations

Le montant des nouvelles immobilisations pour l'exercice 2021 s'élève à 220.396 € et se compose du montant des travaux du parking mais également de l'achat d'un ensemble de petits équipements et biens (mobilier, ordinateurs, remplacement de petites équipements) pour le crématorium de Metz dans le but de renouveler et d'améliorer la qualité de service.

Les dotations aux amortissements s'élèvent à 140.069 € en 2021 hors dotations exceptionnelles.

Tableau des immobilisations et amortissements :

Libellé	Mise en service le	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotation exercice	Amortis. cummulé	V.N.C.
FRAIS D'ETABLISSEMENT METZ	15/05/2006	3	2.950	2.950	0	2.950	0
Total 201000			2.950	2.950	0	2.950	0
METZ - ACCUEIL - LICENCE OPEN OFFICE STANDARD	18/03/2013	1	348	348	0	348	0
METZ - BUREAU - LICENCE OPEN OFFICE STANDARD	18/03/2013	1	348	348	0	348	0
METZ - VIDEO - LICENCE OPEN WINDOWS CLIENT PRO	18/03/2013	1	127	127	0	127	0
METZ - BUREAU - LICENCE OPEN WNDOWS CLIENT PRO	18/03/2013	1	127	127	0	127	0
METZ - ACCUEIL - LICENCE OPEN WINDOWS CLIENT PRO	18/03/2013	1	127	127	0	127	0
METZ - LOGICIEL CREMAGEST - CONCESSION DROIT	01/04/2014	7	12.785	12.338	448	12.785	0
METZ - LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2015	5	713	700	0	700	13
METZ - LICENCE OPSOFT UK8260	21/12/2016	1	1.313	1.313	0	1.313	0
METZ - LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2016	4	389	372	17	389	0
METZ - LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2017	3	181	171	10	181	0
Total 205000			16.460	15.972	475	16.447	13
METZ - CONSTRUCTION CREMATORIU	06/07/2006	27	1.365.861	939.029	33.920	972.950	392.911
METZ - SIGNALETIQUE	20/05/2016	10	4.916	2.271	492	2.762	2.154
METZ - ECLAIRAGE EXTERIEUR - MISE EN CONFORMITE	11/12/2017	16	10.457	1.998	654	2.652	7.805
METZ - 2 PORTES DOUBLES ACOUSTIQUES 39DB	30/12/2017	16	1.990	374	124	498	1.492
METZ - 9 TETES CANDELABRE ALUMINIUM - REMPLACE	31/12/2017	16	17.971	3.373	1.123	4.496	13.475
METZ - REMISE AUX NORMES ECLAIRAGE ACCES PIET	31/12/2017	16	6.179	1.160	94	1.254	4.925
Total 214100			1.407.374	948.205	36.407	984.612	422.762
METZ - AMGT ESPACES VERTS	06/07/2006	20	43.256	31.181	2.163	33.343	9.913
METZ - EXTINCTEUR HAAS	30/06/2006	5	1.011	1.011	0	1.011	0
METZ - EXTINCTEUR HAAS	18/07/2006	5	113	113	0	113	0
METZ - PARKING TECHNIQUE AGGRANDISSEMENT	02/07/2007	19	6.700	4.757	353	5.110	1.590
METZ - DETECTION VOLNORD PROTECTION	30/04/2008	10	7.241	7.241	0	7.241	0
METZ - DETECTION VOL DETECTEURNORD PROTECTION	30/04/2008	10	321	321	0	321	0
METZ - COMPTEUR GAZ SUR CHAUDIERE	15/05/2012	10	850	734	85	819	31
METZ - ECRAN MOTORISE SQUARE PRO	11/04/2012	10	6.055	5.283	605	5.889	166
METZ - STORES BATEAU NON DOUBLE - MECANISME A	30/11/2016	10	2.726	1.114	273	1.387	1.339
METZ - PARKING - BARRIERE LEVANTE STOP	16/05/2017	10	4.344	1.577	434	2.011	2.333
METZ - BARRIERE INFRA ROUGE ETCLAVIER	07/07/2017	10	2.068	721	207	928	1.140
METZ - VIDEOSURVEILLANCE - INSTALLATION CAMERAS	06/07/2017	10	5.131	1.791	513	2.304	2.827
METZ - NEGOCIATION DSP	30/06/2017	16	25.769	5.574	1.611	7.185	18.584
METZ - MISE EN CONFORMITE - EXTENSION	30/06/2017	16	306.731	66.351	19.171	85.521	221.210
METZ - TUYAUTERIE	19/09/2018	10	2.000	457	200	657	1.343
AQUA RENOV ARROSAGE AUTOMATIQUE METZ	30/06/2018	10	3.192	800	319	1.119	2.072
METZ - TRAVAUX ELECTRICITE	11/01/2018	15	6.689	1.243	420	1.663	5.026
METZ - TUYAUTERIE CHAUFFAGE	29/11/2018	15	1.962	273	131	404	1.558
Total 214500			426.158	130.541	26.484	157.026	269.132

Libellé	Mise en service	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotation exercice	Amortis. cummulé	V.N.C.	
METZ - CHARIOT ELEVATEUR ELECTRIQUE DOUBLE CR	30/10/2009	5	2.678	2.678	2.678	0	2.678	0
METZ - TV LCD TECHWOOD	19/08/2010	5	150	150	150	0	150	0
METZ - DENEIGEUSE 13 CV A CHENILLES	11/10/2011	10	1.504	1.388	1.388	117	1.504	0
METZ - VIDEO PROJECTEUR	11/04/2012	5	1.059	1.059	1.059	0	1.059	0
METZ - SONORISATION GRANDE SALLE EQUITUS	28/08/2006	5	3.010	3.010	3.010	0	3.010	0
METZ - SONORISATION PETITE SALLE EQUITUS	28/08/2006	5	3.712	3.712	3.712	0	3.712	0
METZ - 1 PROCESSEUR MDP-RC1	31/08/2009	5	3.220	3.220	3.220	0	3.220	0
METZ - CELLULE REFRIGERATE 8 PLACES AVEC 2 PORTES	30/10/2009	10	9.432	9.432	9.432	0	9.432	0
METZ - AUTOLAVEUSE NUMATIC	21/02/2012	5	2.824	2.824	2.824	0	2.824	0
METZ - CLAVIER DE COMMANDE VIMATY + MISE EN PLA	11/04/2012	5	3.145	3.145	3.145	0	3.145	0
METZ - 2 FONTAINE EAU FROIDE -EAU TEMPEREE ELITE	19/09/2012	4	978	978	978	0	978	0
METZ - CHARIOT A PLATEAUX AMOVIBLES	24/10/2012	5	500	500	500	0	500	0
METZ - 2 CATAFALQUES CHENE VERNIS	11/03/2013	10	2.556	1.997	1.997	256	2.252	304
METZ - SONORISATION GRANDE SALLE MELANGEUR AMP	06/03/2013	10	594	465	465	59	524	70
METZ - PULVERISATEUR ULTRA RAPIDE (RACHAT)	25/04/2013	13	2.400	1.419	1.419	185	1.604	796
METZ - SYSTEME D'INTRODUCTION - APPAREIL DE CREMAT	25/04/2013	13	2.300	1.360	1.360	177	1.537	763
METZ - SYSTEME VENTILATION - APPAREIL DE CREMATIO	25/04/2013	13	100	59	59	8	67	33
METZ - APPAREIL DE CREMATION -OSSATURE (RACHAT)	25/04/2013	13	7.419	4.386	4.386	571	4.957	2.462
METZ - NETTOYEUR KARCHER K7800ECOLOGIC	30/10/2013	10	501	359	359	50	409	92
METZ - DEFIBRILLATEUR LIFEPAK CR PLUS AUTOMATIQUE	26/12/2013	5	1.000	1.000	1.000	0	1.000	0
METZ - 1 CHANDELIER PASCAL ST JEAN HOUSSARD	20/06/2014	10	725	474	474	73	546	179
METZ - 1 CROIX ST JEAN EN HETRE MASSIF AVEC SO	10/06/2015	10	1.812	1.008	1.008	181	1.189	623
METZ - 1 BENITIER ST JEAN AVECCOUEPPELLE AMOVIBLE	10/06/2015	10	946	526	526	95	621	325
METZ - 1 CREDENCE ST JEAN TEINTE VERNIS NATURE	10/06/2015	10	693	386	386	69	455	238
METZ - PROGRAMME DE SECHAGE SUR APPAREIL FTIII	15/10/2015	10	1.825	952	952	183	1.134	691
METZ - ASPIRATEUR DE FEUILLES CRAMER LS5000	03/11/2015	10	1.767	912	912	177	1.089	678
METZ - PLATE FORMES CENTAURE	30/04/2016	10	1.476	690	690	148	838	639
METZ - PC DE COMMUNICATION AUTOMATE 2GB WINDO	21/12/2016	3	3.505	3.505	3.505	0	3.505	0
METZ - APPAREIL DE CREMATION FT III - REBRIQUETAG	17/03/2017	5	26.496	20.108	20.108	5.299	25.407	1.089
METZ - APPAREIL DE CREMATION FT III - PART REBRIQ	17/03/2017	10	39.744	15.081	15.081	3.974	19.055	20.689
METZ - APPAREIL DE CREMATION FT III	23/01/2017	13	67.782	20.539	20.539	5.214	25.753	42.029
METZ - APPAREIL DE CREMATION FT III - PART REBRIQ	23/01/2017	5	27.113	21.363	21.363	5.423	26.786	327
METZ - APPAREIL DE CREMATION FT III - PART REBRIQ	23/01/2017	10	40.669	16.022	16.022	4.067	20.089	20.580
METZ - LIGNE DE FILTRATION	08/06/2017	13	412.622	113.206	113.206	31.740	144.946	267.676
METZ - 3 CATAFALQUES	26/06/2017	10	3.207	1.128	1.128	321	1.449	1.758
ASPIRATEUR A AMIANTE 2 - METZ	17/12/2018	10	469	96	96	47	143	326
ASPIRATEUR A AMIANTE - METZ	17/12/2018	10	469	96	96	47	143	326
METZ - PC INTEL R3845	18/06/2018	10	1.994	506	506	199	706	1.288
METZ - SERAY DANO CATAFALQUE 072032019	29/03/2019	5	886	312	312	177	489	397
METZ - GUEDON POSE EXTRACTEUR AIR F2248	20/12/2019	13	23.930	1.896	1.896	1.841	3.737	20.193
Total 215400			707.212	261.946	261.946	60.695	322.641	384.571
GREEN TECH - BROYEUR MULTIVEGETAUX GH460C	20/11/2020	5	1.722	39	39	344	383	1.339
Total 215500			1.722	39	39	344	383	1.339
SPHINX IMMO - RENOVATION FACADE CREMATORIUM	10/12/2019	10	11.732	1.241	1.241	1.173	2.414	9.318
METZ - MISE EN CONFORMITE ET KEIP METZ IMMO	04/02/2019	10	40.473	7.707	7.707	4.047	11.754	28.719
METZ - SPHINX RENOVATION INTERIEURE F487	10/12/2019	10	40.512	4.284	4.284	4.051	8.335	32.176
PIANT ELECTRICITE - 3 BAES+INTERRUPTEUR	01/01/2020	10	721	72	72	72	144	577
METZ-GUEDON-PORTE ACIER CHAUFF+GRILLE L.REACTIF	10/02/2020	10	1.860	166	166	186	352	1.508
METZ-SMAC METZ - SORTIE EN TOITURE/LOCALFILTRATION	12/02/2020	10	2.480	219	219	248	467	2.013
METZ-PIANT ELECT-RPLCT ECLAIRAGE PLAF BUREAUX	15/10/2020	10	1.222	26	26	122	148	1.074
METZ-PIANT ELECT-RPLCT SPOT SOL+POTELET BALADE 2	15/10/2020	10	6.148	130	130	615	745	5.404
PIANT ELECTRICITE-BANDEAU LED SALLE RECUEILLEMENT	15/10/2020	10	1.722	36	36	172	209	1.513
AUTOMATIC SYSTEME -REMPLA. MOTORISAT* PORTE GAR/	19/11/2020	10	1.230	14	14	123	137	1.093
Activation 218100 FH Metz	01/01/2020	10	5.732	573	573	573	1.146	4.586
SPHINX - PONCAGE PEINTURE S/ PLACO	01/01/2021	10	1.700	0	0	170	170	1.530
METZ-GUEDON GERARD-FRNTURE & POSE EXTRACT* D'Aif	03/02/2021	10	6.950	0	0	630	630	6.320
MARINELEC - TRAVX ELECT. RAPPORT VERITAS METZ	15/10/2021	3	1.878	0	0	132	132	1.746
COLAS IMMO - PARKING METZ CREMATORIUM	25/11/2021	10	197.459	0	0	1.948	1.948	195.512
FH FRAIS TRAVAUX IMMO 2020 METZ CREMATORIUM	15/10/2021	10	2.938	0	0	62	62	2.876
Total 218100			324.758	14.468	14.468	14.325	28.793	295.965

Libellé	Mise en service le	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotation exercice	Amortis. cummulé	V.N.C.
METZ - RENAULT CLIO SOCETE	25/02/2016	4	10.596	10.596	0	10.596	0
Total 218200			10.596	10.596	0	10.596	0
METZ - IMPRIMANTE KONICA C3350	22/02/2016	3	1.956	1.956	0	1.956	0
METZ - IMPRIMANTE KONICA BH 3300P	22/02/2016	3	521	521	0	521	0
METZ - FIREWALL UTM9S NETGEAR POSECURE UNIFIED THF	05/04/2013	3	753	753	0	753	0
METZ - TABLETTE APPLE IPAD MINI 16 GO WIFI	30/10/2014	3	203	203	0	203	0
ACHAT CENTRALE OPTIPLEX 5270 TOUT EN UN BTX	25/05/2020	3	729	146	243	390	340
ACHAT CENTRALE- FUJITSU LIFEBOOK E549	25/05/2020	3	767	154	256	410	357
ACHAT CENTRALE- FUJITSU LIFEBOOK E549	25/05/2020	3	767	154	256	410	357
ACHAT CENTRALE - DELL LATITUDE 3410 N*1	10/07/2021	3	717	0	114	114	603
ACHAT CENTRALE - DELL LATITUDE 3410 N*2	10/07/2021	3	717	0	114	114	603
HOME VIDEO CONCEPT - EQUIPEMENT SALLE DE CEREMON	29/09/2021	5	6.967	0	355	355	6.612
Total 218300			14.098	3.888	1.337	5.226	8.872
METZ - ENSEMBLE DU MOBILIER	04/07/2011	1	476	476	0	476	0
BRUNEAU - 2 POTS DE FLEURS AMPHOR 500MM - GRIS	31/12/2021	10	1.070	0	0	0	1.070
Total 218400			1.546	476	0	476	1.070
METZ - DEPOT DE GARANTIE ELIS	12/07/2006	0	119	0	0	0	119
18/05/2016 - METZ - CONSIGNATION ME GYS	01/01/2017	0	1.600	0	0	0	1.600
Total 275040			1.719	0	0	0	1.719
			2.914.592	1.389.081	140.069	1.529.149	1.385.442

5. Conclusion & perspectives

Au niveau national, la pandémie de Covid-19 a continué de sévir en 2021 : la surmortalité relevée en 2020 s'est ainsi prolongée au cours de l'exercice 2021. Une éventuelle chute de la mortalité devrait suivre en 2022 mais cette baisse est difficile à anticiper compte tenu de l'évolution incertaine du virus – il est désormais probable qu'elle intervienne progressivement et sur plusieurs années.

Concernant votre établissement, la suractivité constatée en 2020 a continué sur l'exercice 2021. Les efforts réalisés par nos équipes et les investissements réalisés permettent d'améliorer de manière continue la qualité d'accueil des familles et ainsi de maintenir l'attractivité de votre établissement à long terme.



**CRÉMATORIUMS
DE FRANCE**

Résumé de l'acte

057-200039865-20221212-2022-12-DC21-DE

Numéro de l'acte : 2022-12-DC21

Date de décision : lundi 12 décembre 2022

Nature de l'acte : DE

Objet : Délégation de Service Public relative à l'exploitation du Crématorium de l'Eurométropole de Metz - Rapport Annuel 2021

Classification : 1.2 - Délégation de service public

Rédacteur : Catherine DELLES

AR reçu le : 14/12/2022

Numéro AR : 057-200039865-20221212-2022-12-DC21-DE

Document principal :

Historique :

13/12/22 16:35	En cours de création	
13/12/22 16:36	En préparation	Catherine DELLES
14/12/22 13:52	Reçu	Catherine DELLES
14/12/22 13:53	En cours de transmission	
14/12/22 13:59	Transmis en Préfecture	
14/12/22 14:06	Accusé de réception reçu	