



# **CREMATORIUM DE PONT-A- MOUSSON**

**RAPPORT  
ANNUEL DU  
DELEGATAIRE  
2021**

**FUNECAP**  
EST

## Table des matières

<b>1. PREAMBULE.....</b>	<b>3</b>
1.1. PRESENTATION.....	3
1.2. GESTION DE LA CRISE COVID-19.....	4
<b>2. ACTIVITE DE L'ANNEE.....</b>	<b>5</b>
2.1. PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT.....	5
2.2. EVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE.....	7
2.1. LA CREMATION EN REGION GRAND-EST.....	8
2.2. VOLUMES DES PRESTATIONS REALISEES PAR L'ETABLISSEMENT.....	9
2.2.1. <i>Volumes des prestations réalisées au crématorium de Pont-à-Mousson en 2021</i> .....	9
2.2.2. <i>Evolution du nombre de crémations</i> .....	10
2.2.3. <i>Présence des familles lors de la crémation</i> .....	10
2.2.4. <i>Provenance des crémations</i> .....	11
2.3. EVOLUTION DE L'ACTIVITE FACE AUX ETABLISSEMENTS VOISINS.....	12
2.4. MOYENS HUMAINS.....	13
2.4.1. <i>Salariés</i> .....	13
2.4.2. <i>Qualifications</i> .....	13
<b>3. LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE.....</b>	<b>14</b>
3.1. RELATIONS AVEC LES USAGERS.....	14
3.1.1. <i>Les certifications</i> .....	15
3.1.2. <i>Mesure de la qualité du service rendu</i> .....	15
3.1.3. <i>Réclamations, litiges et contentieux</i> .....	16
3.2. TARIFS PRATIQUES PAR NOTRE ETABLISSEMENT.....	18
3.2.1. <i>Les clauses de révisions</i> .....	18
3.2.2. <i>Rappel de l'ensemble des tarifs pratiqués</i> .....	19
3.3. PRINCIPE DE CONTINUITÉ D'EXPLOITATION.....	19
3.4. PRINCIPE DE L'EQUILIBRE CONTRACTUEL.....	19
3.4.1. <i>Redevance à verser au délégant (en € H.T.)</i> .....	19
3.4.2. <i>Examen des avenants au contrat</i> .....	20
3.5. PRINCIPE DE NEUTRALITE.....	20
3.6. PRINCIPE DE SAUVEGARDE DE LA LIBERTE DU DELEGANT EN FIN DE CONTRAT.....	21
3.6.1. <i>Biens de retour / biens de reprise et biens propres</i> .....	21
3.6.2. <i>Liste des engagements</i> .....	21
3.6.3. <i>Contrats avec Orthometals</i> .....	22
3.7. MAINTENANCE ET INVESTISSEMENTS.....	23
<b>4. LES COMPTES.....</b>	<b>24</b>
4.1. COMPTE DE RESULTAT DE L'ETABLISSEMENT.....	24
4.1.1. <i>Détails des recettes de l'année</i> .....	24
4.1.2. <i>Compte de résultat complet</i> .....	25
<b>5. CONCLUSION &amp; PERSPECTIVES.....</b>	<b>26</b>

---

# 1. Préambule

---

## 1.1. Présentation

La Ville de Pont-à-Mousson a confié la construction et l'exploitation du Crématorium à la SARL Robert, acquise par Funecap Est en 2018, par un contrat de Délégation de Service Public à compter du 27 décembre 2002 et pour une durée initiale de 25 ans, soit jusqu'au 26 décembre 2027. Par avenant du 21 juin 2017, la durée de la convention a été prolongée de 12 ans, soit la fin de la délégation au 26 décembre 2039.

Le présent rapport a pour but de vous présenter en détail l'activité de votre crématorium en 2021, les principaux faits marquants de l'exercice qui vient de s'achever, ainsi que les principaux indicateurs économiques qui y sont relatifs.

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

- Une **activité et un chiffre d'affaires en hausse** dans un contexte de recours croissant à la crémation et de poursuite des effets de la pandémie (**le volume des crémations ressort en augmentation de +8,7 %** par rapport à l'exercice précédent) ;
- Un **taux de satisfaction des usagers toujours de très haut niveau** (4,7/5) mesuré grâce à un tout nouveau dispositif permettant de recueillir les remarques des familles de manière plus simple.

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

## 1.2. Gestion de la crise Covid-19

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

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

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

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

---

## 2. Activité de l'année

---

### 2.1. Présentation de l'établissement

Le crématorium a été construit par le délégataire. Les appareils de crémation, le mobilier et les équipements ont été apportés par le délégataire. Les travaux d'entretien et de réparation du gros œuvre de l'ouvrage, de ses fondations et de son étanchéité sont à la charge du délégataire.

Les descriptions qui suivent reprennent les éléments du contrat de Délégation de Service Public.

#### Description des locaux et des équipements

Le crématorium, d'une surface totale de 228 m<sup>2</sup>, comprend :

##### Partie publique

- Un hall d'accueil
- Un bureau d'accueil des familles
- Une salle de recueillement
- Des sanitaires publics

##### Partie administrative et technique

- Une salle d'introduction du cercueil
- Une salle des appareils équipée d'un appareil de crémation
- Un local extérieur pour la ligne de filtration
- Un local de conservation des urnes
- Des vestiaires pour le personnel avec sanitaires

Le crématorium est équipé d'un appareil de crémation du constructeur KALFRISA. Cet appareil de crémation est relié à une unité de filtration, de marque KALFRISA.

##### Habilitation

La Préfecture de Meurthe-et-Moselle a délivré l'habilitation pour l'utilisation et la gestion du crématorium sous le numéro 98.54.126 bis pour 6 ans à compter du 21 mai 2017 jusqu'au 20 mai 2023. Elle sera donc renouvelée en temps et en heure pour que l'activité puisse se poursuivre sans interruption en 2023 et au-delà.

## **Suivi de la conformité**

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

- 3 mars 2021 : vérification des portes, portails, barrières, appareils de levages et des installations électriques
- 25 avril 2021 : contrôle des rejets atmosphériques
- 11 mai 2021 : vérification des appareils de levage et des équipements de sécurité incendie
- 23 septembre 2021 : vérification des portes, portails, barrières, appareils de levages et de la ventilation du bâtiment

**Tous ces contrôles se sont conclus par des résultats conformes aux normes en vigueur.**

## **Références des règlements intérieurs**

Le règlement intérieur en vigueur au crématorium est affiché dans l'établissement et à la disposition du public.

## **Rappel des horaires d'ouverture**

Le crématorium est ouvert 5 jours sur 7, du lundi au vendredi. Les horaires de crémation proposés sont : 08h30 – 11h00 – 14h00 - 16h00.

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 18H00 et 8H00 qui sont redirigés vers un répondeur téléphonique. Le personnel de l'établissement traite les messages à l'ouverture. Cette mobilisation permet d'assurer la plus grande réactivité face aux demandes des opérateurs funéraires.

## 2.2. Evolution de la crémation en France

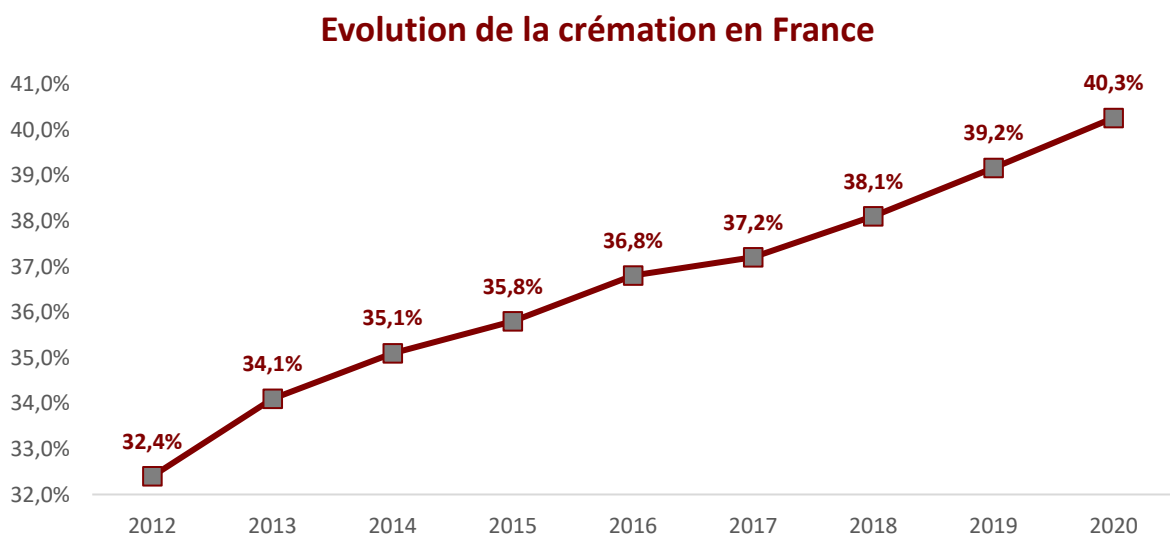
Les données nationales 2021 ne seront disponibles qu'à compter du dernier trimestre 2022. Nous vous présentons ainsi les statistiques 2020, dernières données publiées à ce jour par la Fédération Française de Crémation.

L'année 2020 en France (derniers chiffres disponibles) :

- 199 crématoriums en service
- 269 320 crémations réalisées
- 40,26 % de taux de crémation
- Plus de 50% des Français indiquent privilégier la crémation à l'inhumation pour l'organisation de leurs obsèques

En 2020, le nombre de crémations réalisées en France a augmenté de +12% par rapport à l'année 2019. Dans le même temps, le nombre de décès n'a augmenté que de 9% sur la même période : davantage de défunts ont donc fait le choix de la crémation, traduisant l'essor de cette pratique en France. Le choix de la crémation est cependant disparate selon les régions. Dans certaines d'entre elles, 30% des obsèques donnent lieu à une crémation alors que pour d'autres (généralement plus urbanisées), la crémation représente plus de 60% des obsèques.

Evolution de la crémation en France									
Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Taux de crémation	32,4%	34,1%	35,1%	35,8%	36,8%	37,2%	38,1%	39,2%	40,3%

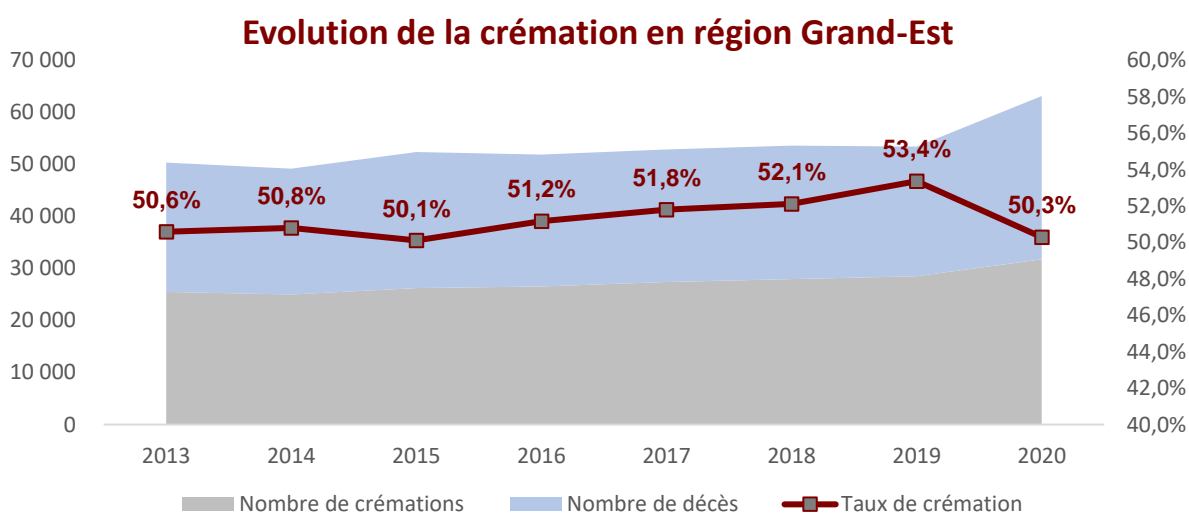


## 2.1. La crémation en région Grand-Est

### La crémation en Grand-Est en 2020 :

- 20 crématoriums en activité
- 28 518 crémations réalisées
- 53,4% de taux de crémation

Le nombre de décès dans la Région Grand-Est a augmenté très fortement en 2020 en raison de la pandémie (+18,2%). Sur la même période, le nombre de crémations réalisées n'a augmenté que de +11,3% par rapport à 2019. Le taux de crémation de la région Grand-Est (50,29%), quoiqu'en légère baisse par rapport à 2019, reste en effet très supérieur au taux national, de près de 10 points : la croissance de ce taux sera ainsi plus faible que dans d'autres régions.



### Evolution de la crémation en région Grand-Est

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de décès	50 368	49 204	52 390	51 865	52 853	53 600	53 441	63 148
Variation N/N-1	n.a	-2,3%	6,5%	-1,0%	1,9%	1,4%	-0,3%	18,2%
Nombre de crémations	25 480	24 995	26 254	26 542	27 378	27 939	28 518	31 757
Taux de crémation	50,6%	50,8%	50,1%	51,2%	51,8%	52,1%	53,4%	50,3%

**Liste des crématoriums de la région Grand-Est :** Bar-le-Duc, Châlons-en-Champagne, Epinal, Lexy, Metz, Mulhouse, Nancy, Pont-à-Mousson, Prix-les-Mézières, Reims, Saint-Avold, Saint-Jean-de-Kourtzerode, Sainte-Marguerite, Sarrebourg, Sausheim, Strasbourg, Thiéblemont-Farémont, Thionville, Troyes et Yutz.



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

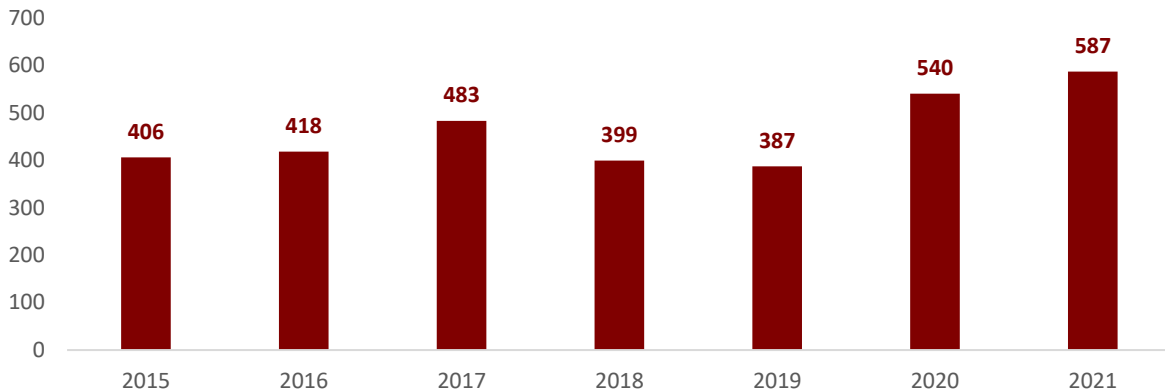
**Le nombre de crémations a augmenté par rapport à l'année 2020** (de 540 à 587 soit **+8,7 %**) en raison notamment de la poursuite des effets de la pandémie sur l'activité de votre établissement.

### 2.2.1. Volumes des prestations réalisées au crématorium de Pont-à-Mousson en 2021

Nombre de crémations et autres prestations	2020	2021
Crémation adulte	533	576
Crémation enfant de 1 à 12 ans	0	0
Crémation de moins de 1 an	4	5
Crémations pièces anatomiques	3	5
Crémations reliquaires	0	1
<b>Total des crémations estampillées</b>	<b>540</b>	<b>587</b>

## 2.2.2. Evolution du nombre de crémations

### Evolution de l'activité du crématorium (crémations estampillées)

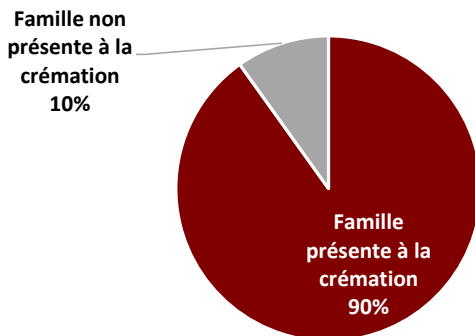


Note : Les estampilles permettent une traçabilité parfaite des cendres jusqu'à la remise de l'urne à la famille ou à l'opérateur funéraire mandaté. Les crémations estampillées s'entendent ainsi hors pièces anatomiques.

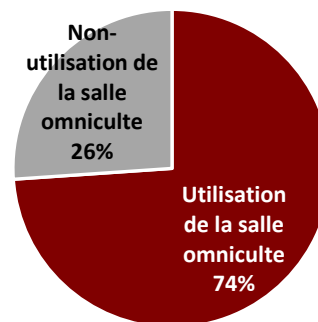
Evolution de l'activité du crématorium (crémations estampillées)							
Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de crémations	406	418	483	399	387	540	587
Taux croissance	n.a.	3,0%	15,6%	-17,4%	-3,0%	39,5%	8,7%

## 2.2.3. Présence des familles lors de la crémation

### Présence des familles à la crémation



### Utilisation de la salle omniculte



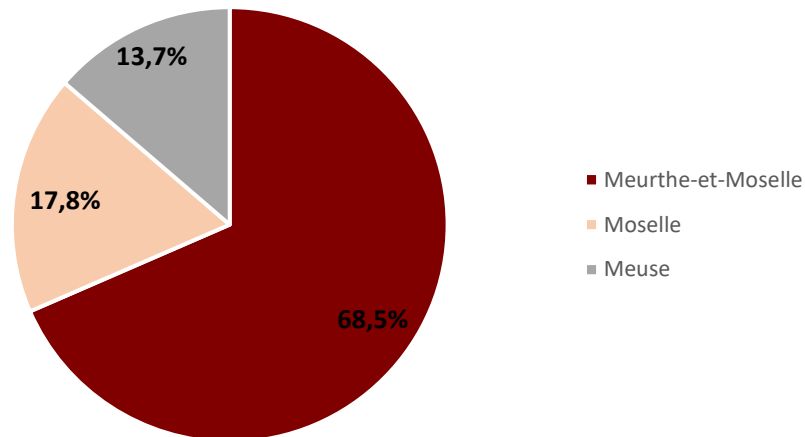
Il est à noter que 90% des familles ont assisté à la crémation (contre 74% en 2020 à cause des restrictions sanitaires). 74% des familles présentes à la crémation utilisent la salle omniculte afin de rendre un dernier hommage à leur défunt dans le cadre d'une cérémonie.

#### 2.2.4. Provenance des crémations

En 2021, 57,3% des défunts accueillis au sein du crématorium en 2021 sont décédés au sein d'une des communes de Meurthe-et-Moselle.

#### Provenance des crémations en 2021

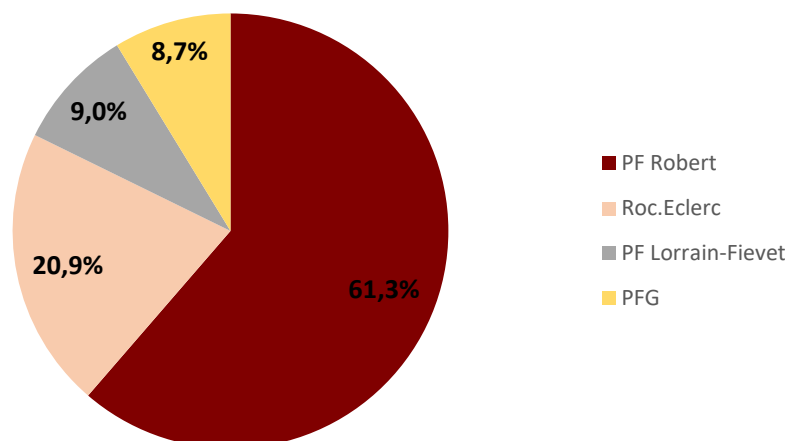
Selon le lieu de résidence des défunts



Les Pompes Funèbres ROBERT restent le principal client du crématorium avec 61% des crémations (contre 68% en 2020). L'opérateur Roc.Eclerc arrive en 2<sup>ème</sup> position avec 21% de l'activité (contre 15% en 2020) puis les Pompes Funèbres Lorrain-Fievet avec 9% et enfin l'enseigne Pompes Funèbres Générales avec 9%.

#### Provenance des crémations en 2021

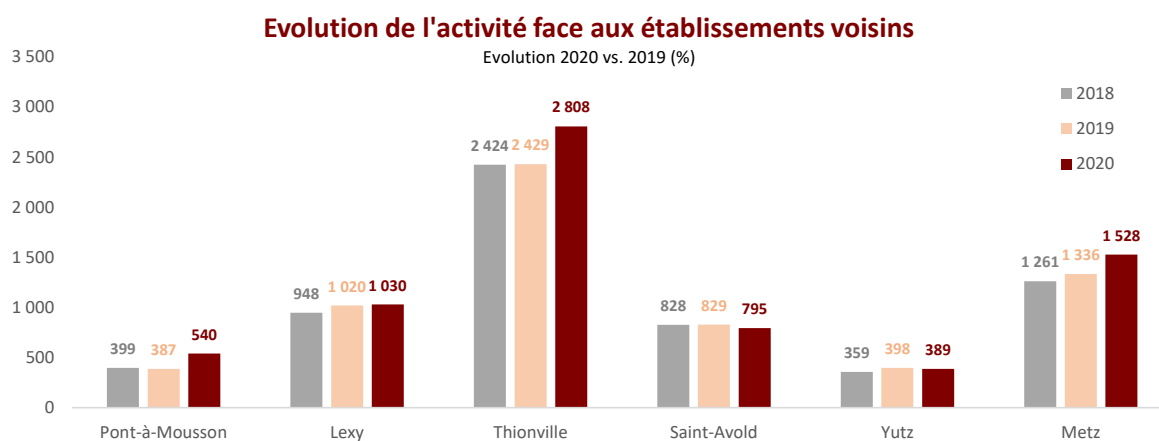
Par opérateur de PF de Pont-à-Mousson



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

L'évolution de l'activité face aux établissements voisins sur la période 2018-2020 est présentée ci-dessous.

Pour rappel, les données de l'activité 2021 des autres établissements voisins ne seront connues qu'au dernier trimestre 2022. Nous présentons donc ici les chiffres 2020 (source : *Fédération Française de Crémation*).



## 2.4. Moyens humains

### 2.4.1. Salariés

En 2021, le personnel était constitué de 2 salariés de Funecap encadrés par le responsable de secteur :

Nom	Prénom	Fonction	Niveau
MASSON	Régis	Responsable d'établissement	6.1
FLAMMINI	Melissa	Agent de crématorium	4.1

### 2.4.2. Qualifications

Régis MASSON est titulaire du diplôme de dirigeant d'une entreprise funéraire (niveau 6).

Mélissa FLAMMINI est titulaire du diplôme de conseillère funéraire (niveau 4).

---

## 3. Les conditions d'exécution du service

---

### 3.1. Relations avec les usagers

En tant que gestionnaire de crématorium, nos interlocuteurs sont multiples :

- Au premier rang d'entre eux figurent ***les opérateurs funéraires*** qui nous contactent 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 ;
- Les familles sont informées des dispositions légales sur la destination des cendres. Depuis la dernière loi votée en décembre 2008, il n'est plus permis aux familles de garder les cendres à leur domicile. Les urnes sont ainsi remises aux pompes funèbres qui se chargent du dépôt des cendres ; soit dans un columbarium, au jardin du souvenir ou dans des concessions familiales ou cinéraires. 85% des urnes ont été remises aux Pompes Funèbres, 0,77% des urnes ont été dispersées au jardin du souvenir de Pont-à-Mousson et 14,15% des urnes remises à la famille.

### 3.1.1. Les certifications

L'accompagnement et la satisfaction des familles a toujours été l'objectif premier de FUNECAP GROUPE. 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, FUNECAP GROUPE s'est engagée dans la mise en œuvre d'une certification de service sous le contrôle de Bureau Veritas Certification. Celle-ci fut 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 du groupe.

Les aspects environnementaux sont également pilotés par la Direction Qualité. Cela a toujours été un axe de travail et de réflexion pour le groupe. La maîtrise de nos déchets et des rejets atmosphériques notamment doit être maîtrisée et optimisée. 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 a été réalisée en juillet 2022.

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

#### **Sollicitations Familles**

Les sollicitations familles parviennent à la Direction Qualité 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 systématiquement un process strict établi par la Direction Qualité et la Direction Générale et font l'objet d'une réponse circonstanciée à la famille concernée.

## Engagement de la satisfaction famille

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

- Les avis Google My Business sur la fiche de l'établissement concerné,
- Les enquêtes de satisfaction à l'issue d'une cérémonie personnalisée par l'établissement et/ou lors de la remise de l'urne cinéraire à la personne ayant qualité pour pouvoir aux funérailles créées par la Direction Qualité.

## Enquêtes de satisfaction

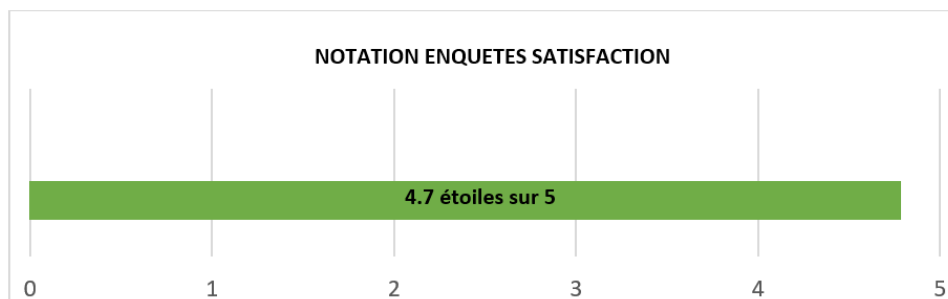
Chaque mois, toutes les familles dont les cérémonies ont été organisées par un opérateur funéraire de FUNECAP GROUPE, se voient remettre une enquête papier destinée à mesurer leur niveau de satisfaction selon des critères préétablis par la Direction Qualité. Avec une recommandation Globale de 9,5/10\* (chiffre calculé sur 248 retours) sur les enquêtes de satisfaction, les crématoriums de FUNECAP GROUPE ont 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 Pont-à-Mousson en 2021 sur 585 crémations réalisées. En cas de réclamation, la procédure est simple : chaque réclamation qui nous parvient est examinée conjointement par le Directeur de l'établissement, son équipe et la Direction QUALITÉ afin de comprendre la raison de l'insatisfaction. Par ailleurs, une enquête est ouverte et un reporting est établi par la Direction QUALITÉ pour améliorer le service public à travers ces réclamations.

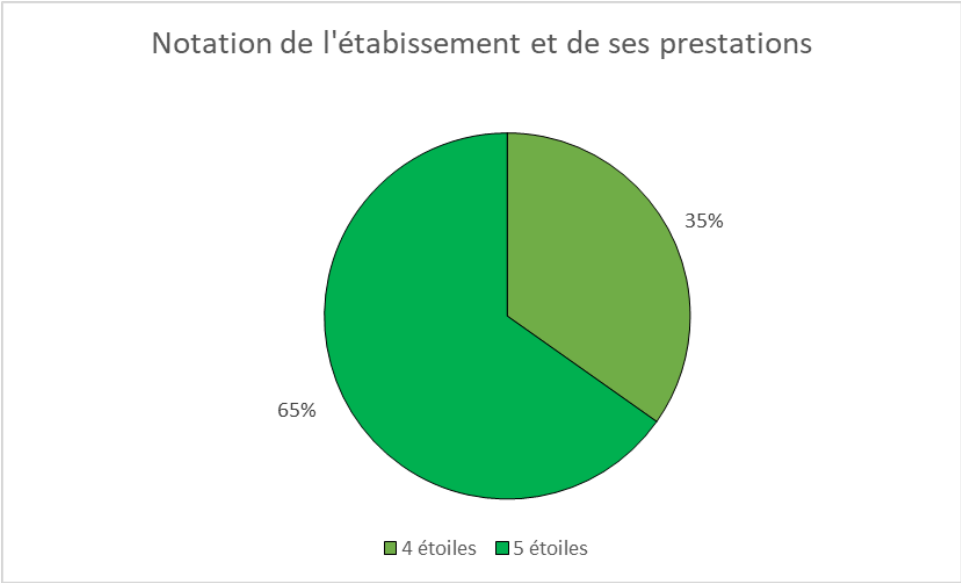
La Direction QUALITÉ de FUNECAP GROUPE répond à chaque réclamation des familles.

- Niveau de recommandation de l'établissement : 9.2/10
- Résultats annuels enquête de satisfaction : 4.7/5
  - Echantillon : 23 réponses

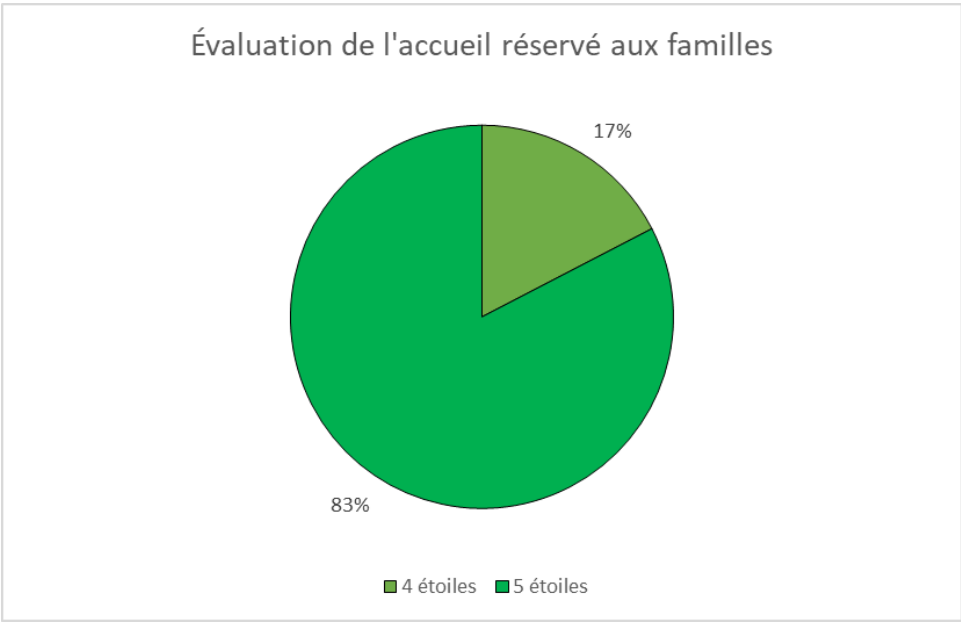




**Question n° 1 : Notation établissement et ses prestations ? (Cérémonie)**



**Question n° 2 : Comment évalueriez-vous l'accueil qui vous a été réservé ?**



## 3.2. Tarifs pratiqués par notre établissement

### 3.2.1. Les clauses de révisions

L'annexe 1 du contrat (dans sa version amendée par l'avenant n°6 du contrat de délégation de service public signé entre la ville de Pont-à-Mousson et la SARL ROBERT) définit la procédure d'indexation des tarifs de la manière présentée ci-dessous. Chaque année, les tarifs appliqués aux usagers sont indexés selon la formule précisée ci-après :

$$P = P_0(0,15 + 0,40 \frac{S}{S_0} + 0,10 \frac{E}{E_0} + 0,35 \frac{FSD1}{FSD1_0})$$

$\frac{P}{P_0}$  = Coefficient de variation des tarifs,  $P_0$  étant la valeur de septembre 2003

- S = Série INSEE n°1565183 ICHTrev-TS IME : coût de la main d'œuvre – indice du coût horaire du travail révisé tous salariés dans les industries mécaniques et électriques – dernière valeur de l'indice ICHT-TS multipliée par le coefficient de raccordement de 1,43
- E = Série INSEE n°10534844 : indices de prix de production de l'industrie française pour le marché français – MIG NRG – Énergie (B05, B06, C19, D35, E36) – dernière valeur de l'indice multipliée par le coefficient de raccordement de  $1,1315 \times 1,1993 = 1,35700795$  (en remplacement de la série INSEE n°1652143 : indices de prix de production de l'industrie pour le marché français – Prix de marché – Energie – supprimé par l'INSEE en septembre 2017 qui remplaçait avec un coefficient de raccordement de dernière valeur de l'indice n°1570147, qui lui-même remplaçait avec un coefficient de raccordement de dernière valeur de l'indice n°085023227)
- FSD1 = Série Moniteur FSD1 : frais et services divers – modèle de référence

Cette formule de révision des tarifs a entraîné une baisse de 1,84% en 2021 par rapport à 2020.

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

Tarifs du crématorium	1er janvier 2020	1er janvier 2021
<b>PRESTATION DE BASE CREMATORIUM</b>	<b>T.T.C.</b>	<b>T.T.C.</b>
Crémation adulte	491,11 €	482,08 €
Crémation enfant de 1 à 12 ans	243,26 €	238,79 €
Crémation enfant de moins de 1 an	119,35 €	117,16 €
<b>Crémation de restes mortels</b>		
Crémation après inhumation inférieure à 5 ans	491,11 €	482,08 €
Crémation après inhumation supérieure à 5 ans	243,26 €	238,79 €
<b>PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES</b>		
Dispersion des cendres	72,42 €	71,09 €
Réceptacle à cendres (urne cinéraire)	35,64 €	34,98 €
Salle de cérémonie (non suivie de crémation)	118,24 €	116,06 €

### 3.3. Principe de continuité d'exploitation

En cas de panne ou d'arrêt de l'activité du Crématorium de Pont-à-Mousson, les entrepreneurs de pompes funèbres locaux sont prévenus afin qu'ils puissent orienter les familles vers d'autres crématoriums voisins.

### 3.4. Principe de l'équilibre contractuel

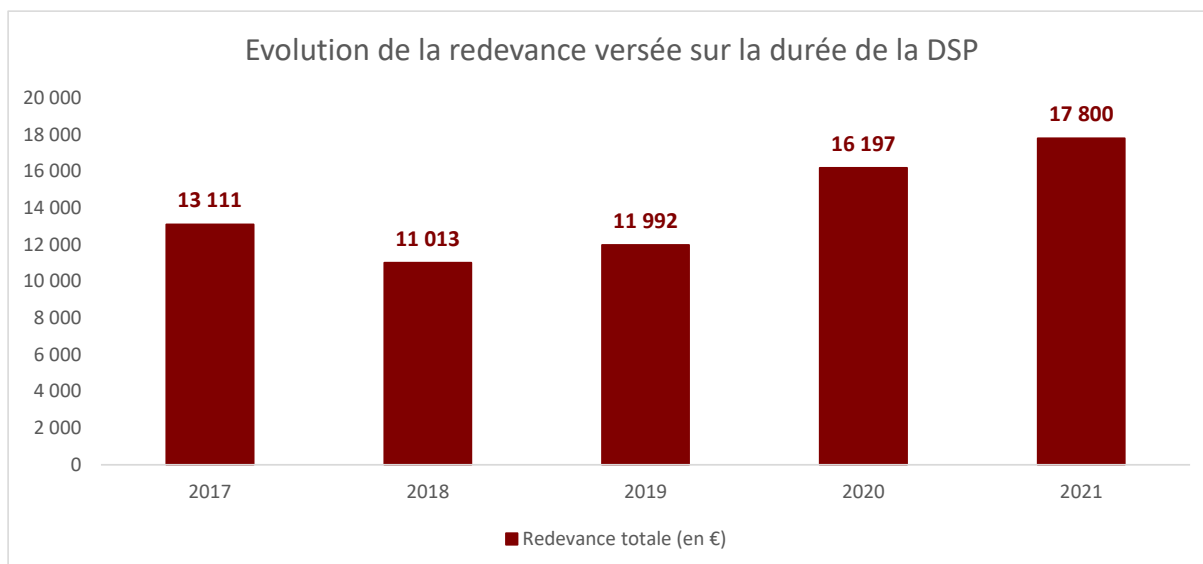
#### 3.4.1. Redevance à verser au délégant (en € H.T.)

Une redevance de concession est versée annuellement au délégant selon les termes de l'article 22 du contrat de concession. Cette redevance est composée d'une partie variable s'élevant à 7,5% du chiffre d'affaires.

**La redevance de 2021 s'élève à 17.800€, en croissance de +9,9% par rapport à l'année précédente en raison du calcul de sa partie variable qui s'appuie sur l'activité.**

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

Montants en €	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Total cumulé
Redevance due		13 111	11 013	11 992	16 197	17 800	70 114
Redevance totale (en €)	0	13 111	11 013	11 992	16 197	17 800	70 114



### 3.4.2. Examen des avenants au contrat

Aucun avenant n'a été signé au cours de l'année 2021.

Cinq avenants ont été signés depuis la signature du Contrat de DSP :

- Les trois premiers avenants signés les 26 octobre 2007, 27 décembre 2010 et 9 janvier 2014 sont relatifs à la modification de la formule de révision des tarifs.
- Le quatrième avenant signé le 17 juillet 2014 est relatif au changement de nature juridique du délégataire.
- Le cinquième avenant signé le 21 juin 2017 est relatif à la prolongation du Contrat de délégation de 12 ans.

## 3.5. Principe de neutralité

**Nous garantissons une égalité de traitement totale de tous les usagers sans discrimination possible,** entreprises de pompes funèbres et familles.

Lors de la prise d'effet de la DSP, 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 moments de recueils, une latitude complète est donnée aux opérateurs 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.

Un inventaire des biens est annexé au rapport.

### 3.6.2. Liste des engagements

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

- Contrats de travail du personnel
- 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
- Contrat avec Engie pour la fourniture d'énergie électrique
- Contrat d'abonnement avec Orange pour les lignes téléphoniques (en attente de la finalisation des lignes)
- Contrat d'abonnement avec Orange pour les téléphones fixes et portables
- Contrat de nettoyage du bâtiment avec la société ULTIMATE PROPRETE
- Contrat de maintenance pour les extincteurs et l'alarme incendie avec Eurofeu
- Contrat d'entretien préventif pour l'appareil de crémation et l'équipement de filtration
- Un nouveau contrat signé à partir du 1er janvier 2020 avec la société Prodestis pour assurer la maintenance des appareils de crémation et de filtration.
- 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 et 14001.

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

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



### 3.7. Maintenance et investissements

La maintenance annuelle de l'appareil de crémation a été réalisée par Kalfrisa en avril.

De nombreux investissements ont été réalisés sur le crématorium de Pont-à-Mousson afin de garantir la qualité de service proposée aux familles. Le montant total des investissements effectués en 2021 s'élève à **20.187€** répartis de la façon suivante :

Description investissements	Montant
Réfection des parkings du crématorium (avec places PMR)	5 763 €
Remplacement gouttières	4 300 €
Remplacement sonorisation	10 125 €
<b>Total</b>	<b>20 187 €</b>

## 4. Les Comptes

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

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

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

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

Chiffre d'affaires de l'exercice (en € HT)	2020	2021	Var 2021/2020 (€)	Var 2021/2020 (%)
Crémation Adulte	212 815	233 177	20 361	9,6%
Crémation Déchets Anatomiques	1 597	2 353	756	47,4%
Crémation Déchets Anatomiques - CH de Toul	293	146	-146	(50,0%)
Crémation Déchets Anatomiques - Hôpital Claude Bernard de Metz	833	500	-333	(40,0%)
Crémation d'un Cercueil après exhumation	0	198,99	199	n.a.
Crémation Enfant (moins de 1 ans)	298	488	190	63,6%
La dispersion des cendres	121	475	354	293,6%
<b>Chiffre d'affaires total</b>	<b>215 957</b>	<b>237 338</b>	<b>21 381</b>	<b>9,9%</b>

En 2021, le chiffre d'affaires a progressé de +9,9%, principalement du fait de **la hausse du nombre de crémations** par rapport à 2020 (+9,6%).



#### 4.1.2. Compte de résultat complet

<i>Montants en €</i>	2020	2021	Var 2021/20 (€)	Var 2021/20 (%)
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>215 957</b>	<b>237 338</b>	21 381	10%
Achats (Électricité, Gaz, Eau)	-49 885	-43 200	6 685	-13%
Loyers	-2 959	-2 952	7	0%
Locations diverses	-1 124	-2 415	-1 291	115%
Entretien Crématorium	-3 900	-3 505	395	-10%
Entretien Appareil de Crémation		-16 123		
Assurances	-6 747	-6 059	688	-10%
Téléphone	-1 369	-1 746	-377	28%
Autre charges		-2 833		
Impôts et taxes	-1 765	-1 681	84	-5%
Charges de personnel	-74 418	-73 899	519	-1%
Redevance	-16 197	-17 800	-1 604	10%
<b>Excédent Brut d'Exploitation</b>	<b>57 593</b>	<b>65 125</b>	7 532	13%
Dotations aux amortissements	-24 401	-50 630	-26 229	107%
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>33 192</b>	<b>14 495</b>	-18 697	-56%
Résultat financier	-138	0	138	-100%
<b>Résultat net</b>	<b>33 054</b>	<b>14 495</b>	-18 559	n.a.

---

## 5. Conclusion & perspectives

---

La pandémie de Covid-19 s'est poursuivie 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.

Les efforts réalisés par nos équipes et l'attention particulière portée à la maintenance ont permis d'améliorer de manière continue la qualité d'accueil des familles et ainsi de maintenir l'attractivité de votre établissement sur le long terme.

Il convient de veiller à l'avancée des projets d'ouverture de crématoriums à proximité de votre établissement (comme détaillé plus haut) : la mise en service de ces crématoriums concurrents conduira nécessairement à un amoindrissement de l'activité de votre établissement.

FUNECAP  
EST