



# CREMATORIUM DU GARD

## Rapport Annuel du Délégué 2020



CRÉMATORIUMS  
DE FRANCE

## Table des matières

1.	PREAMBULE.....	3
<b>1.1.</b>	<b>PRESENTATION .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.</b>	<b>GESTION DE LA CRISE COVID-19.....</b>	<b>4</b>
2.	ACTIVITE DE L'ANNEE .....	5
<b>2.1.</b>	<b>PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.</b>	<b>EVOLUTION DE LA CREMATION EN FRANCE.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3.</b>	<b>LA CREMATION EN REGION OCCITANIE .....</b>	<b>8</b>
<b>2.4.</b>	<b>VOLUMES DES PRESTATIONS REALISEES PAR L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>9</b>
2.4.1.	VOLUMES DES PRESTATIONS REALISEES AU CREMATORIUM DU GARD EN 2020.....	9
2.4.2.	EVOLUTION DU NOMBRE DE CREMATIONS .....	10
2.4.3.	PROVENANCE DES CREMATIONS .....	11
<b>2.5.</b>	<b>EVOLUTION DE L'ACTIVITE FACE AUX ETABLISSEMENTS VOISINS .....</b>	<b>12</b>
<b>2.6.</b>	<b>MOYENS HUMAINS.....</b>	<b>13</b>
2.6.1.	SALARIES .....	13
2.6.2.	QUALIFICATIONS .....	13
2.6.3.	FORMATIONS .....	13
3.	LES CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE.....	14
<b>3.1.</b>	<b>RELATIONS AVEC LES USAGERS.....</b>	<b>14</b>
3.1.1.	MESURE DE LA QUALITE DU SERVICE RENDU.....	14
3.1.2.	RECLAMATIONS, LITIGES ET CONTENTIEUX .....	17
<b>3.2.</b>	<b>TARIFS PRATIQUES PAR NOTRE ETABLISSEMENT.....</b>	<b>18</b>
3.2.1.	LES CLAUSES DE REVISIONS .....	18
3.2.2.	RAPPEL DE L'ENSEMBLE DES TARIFS PRATIQUES.....	19
3.2.3.	GRATUITE POUR LES PERSONNES DEPOURVUES DE RESSOURCES SUFFISANTES .....	19
<b>3.3.</b>	<b>PRINCIPE DE CONTINUITE D'EXPLOITATION.....</b>	<b>20</b>
<b>3.4.</b>	<b>PRINCIPE DE L'EQUILIBRE CONTRACTUEL .....</b>	<b>21</b>
3.4.1.	REDEVANCE A VERSER AU DELEGANT (EN € H.T.).....	21
3.4.2.	EXAMEN DES AVENANTS AU CONTRAT.....	21
<b>3.5.</b>	<b>PRINCIPE DE NEUTRALITE .....</b>	<b>22</b>
<b>3.6.</b>	<b>PRINCIPE DE SAUVEGARDE DE LA LIBERTE DU DELEGANT EN FIN DE CONTRAT .....</b>	<b>23</b>
3.6.1.	BIENS DE RETOUR / BIENS DE REPRISE ET BIENS PROPRES .....	23
3.6.2.	LISTE DES ENGAGEMENTS.....	23
3.6.3.	CONTRATS AVEC ORTHOMETALS .....	24
<b>3.7.</b>	<b>MAINTENANCE ET GER .....</b>	<b>25</b>
4.	LES COMPTES.....	26
<b>4.1.</b>	<b>COMPTE DE RESULTAT DE L'ETABLISSEMENT.....</b>	<b>26</b>
4.1.1.	DETAILS DES RECETTES DE L'ANNEE .....	26
4.1.2.	COMPTE DE RESULTAT COMPLET.....	27
<b>4.2.</b>	<b>COMPTE RENDU BILANTIEL SUR LES BIENS ET IMMOBILISATIONS .....</b>	<b>30</b>

# 1. Préambule

---

## 1.1. Présentation

La ville de Nîmes a confié la construction et l'exploitation du Crématorium de Nîmes à Crématoriums de France par un contrat de Délégation de Service Public à compter du 8 décembre 2000 et pour une durée initiale de 20 ans, soit jusqu'au 7 décembre 2020. Par voie d'avenant du 25 octobre 2016, la durée de la délégation a été prolongée de 4 années supplémentaires, soit jusqu'au 7 décembre 2024.

Une société dédiée, « La Société du Crématorium du Gard », a été créée spécifiquement pour l'exploitation de cet établissement, afin notamment d'assurer au délégant une lecture transparente des comptes annuels et d'alimenter ce rapport en indicateurs fiables et pertinents.

Le présent rapport relatif à l'exercice 2020 constitue donc le 18<sup>ème</sup> rapport que notre société vous remet et a pour but de vous présenter en détail l'activité de ce crématorium en 2020, 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 sur l'année 2020 en raison de l'impact de la pandémie de Covid-19 sur la mortalité du territoire à proximité de votre établissement ;
- Un taux de satisfaction des usagers **toujours de très haut niveau** (4,75/5) ;
- De nombreux travaux réalisés afin de maintenir le bâtiment et les appareils de crémation en parfait état de fonctionnement et ainsi garantir la continuité du service public.

Nous espérons que la lecture de ce rapport vous apportera tous les éléments nécessaires à vous assurer des efforts engagés par Crématoriums de France 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, 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 crématoriums devant rester ouverts aux cérémonies, les services centraux de Crématoriums de France, la Direction et 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 partenariat avec l'autorité délégante.

---

## 2. Activité de l'année

---

### 2.1. Présentation de l'établissement

Le site a été mis en service le 4 novembre 2002 et regroupe le crématorium et deux espaces de dispersion des cendres.

Il est doté de deux appareils de crémation : un appareil C411 et un FTIII, tous deux du constructeur Facultatieve Technologies. Une ligne de filtration du même constructeur a été installée en mars 2018.

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

#### Description des locaux et des équipements

Le crématorium est construit sur un terrain d'une superficie totale de 18.565 m<sup>2</sup> et est doté d'un parking de 57 places. Entouré d'un parc paysager dont la pièce centrale est une pièce d'eau située face à la baie vitrée de la salle de recueillement, il dispose d'un espace de dispersion installé sous une pergola, à proximité de l'entrée, vers le cimetière. Un second espace de dispersion a été construit, le premier espace étant quasiment complet.

Le crématorium, d'une surface totale de 557 m<sup>2</sup>, comprend :

#### Partie publique

- Un hall accueil de 60 m<sup>2</sup>, comprenant un espace attente des familles
- Un bureau de direction, attenant à un local servant à la conservation des urnes
- Un salon d'accueil des familles
- Un salon d'attente des familles
- Une salle de recueillement de 150 m<sup>2</sup>
- Un salon de remise des urnes et de présentation visuelle de l'introduction du cercueil
- Un salon des retrouvailles de 42 m<sup>2</sup>
- Des sanitaires

#### Partie administrative et technique

- Une salle de crémation prévue pour 2 appareils, comportant un appareil de crémation C411 (N°1), un appareil de crémation FTIII (N°2), une ligne de filtration double, une table d'introduction et un pulvérisateur de cendres
- Un local de dépôt provisoire des urnes cinéraires
- Un local pour le personnel (vestiaires et sanitaires)
- Un local à poubelles

#### Habilitation

Le gestionnaire est titulaire de l'habilitation n°02-30-323, délivrée par arrêté du Préfet du département du Gard le 20 juin 2018 et valable jusqu'au 23 octobre 2022.

L'Agence Régionale de Santé (ARS) nous a délivré une attestation de conformité des équipements valable 6 ans à compter du 23 mai 2018.

## Suivi de la conformité

Au cours de cet exercice, toutes les mesures obligatoires relatives à la conformité de vos équipements ont été réalisées dans les temps. Crématoriums de France 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 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 pour le crématorium du Gard :

- 1<sup>er</sup> février 2020 : vérification des extincteurs
- 11 février 2020 : contrôle des rejets atmosphériques et conformité et sécurité des équipements de crémation
- 15 octobre 2020 : vérification périodique des appareils de levage et table d'introduction élévatrice
- 16 octobre 2020 : vérification des installations électriques
- 22 octobre 2020 : vérification des moyens de secours incendie
- 27 octobre 2020 : vérification des installations de gaz
- 7 décembre 2020 : vérification périodique des portes et portails

**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 6 jours sur 7, du lundi au samedi, sur le mode de fonctionnement suivant :

- Du lundi au vendredi : 9h00-12h00 et 14h00-18h00
- le samedi sur réservation de 10h00-12h00 et de 14h00-17h00

Horaires d'accès à la pergola de dispersion des cendres :

- du 1<sup>er</sup> octobre au 31 mai de 8h00 à 18h00
- du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre de 8h00 à 19h00

Pendant les horaires de fermeture du crématorium, la pergola de dispersion est accessible au public par le cimetière du Pont de Justice. 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 2020 ne seront disponibles qu'à compter du dernier trimestre 2021. Nous vous présentons ainsi les statistiques 2019, dernières données publiques disponibles à ce jour.

L'année 2019 en France (derniers chiffres disponibles) :

- 193 crématoriums en France Métropolitaine
- 238.762 crémations réalisées
- 39,01 % de taux de crémation

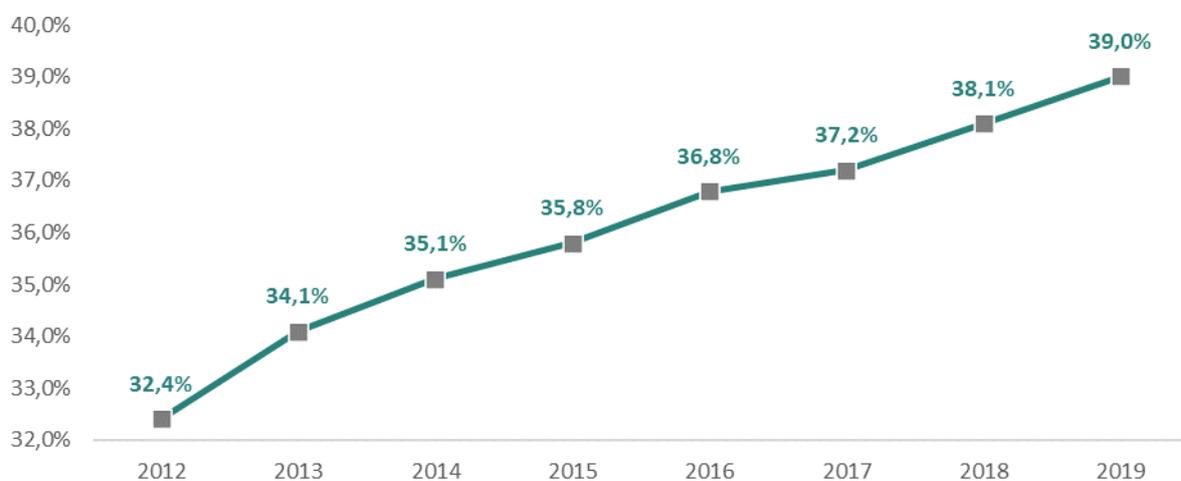
En 2019, le nombre de crémations réalisées en France Métropolitaine a augmenté de 1,0% par rapport à l'année 2018.

Le choix de la crémation est disparate selon les régions. Dans certaines d'entre elles, 30% des obsèques donnent lieu à une crémation alors que pour d'autres (généralement plus urbanisées), la crémation représente plus de 60% des obsèques.

En 2019 et sur l'ensemble du territoire métropolitain, 39,01 % des défunts ont opté pour la crémation.

Evolution de la crémation en France								
Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Taux de crémation	32,4%	34,1%	35,1%	35,8%	36,8%	37,2%	38,1%	39,0%

### Evolution de la crémation en France



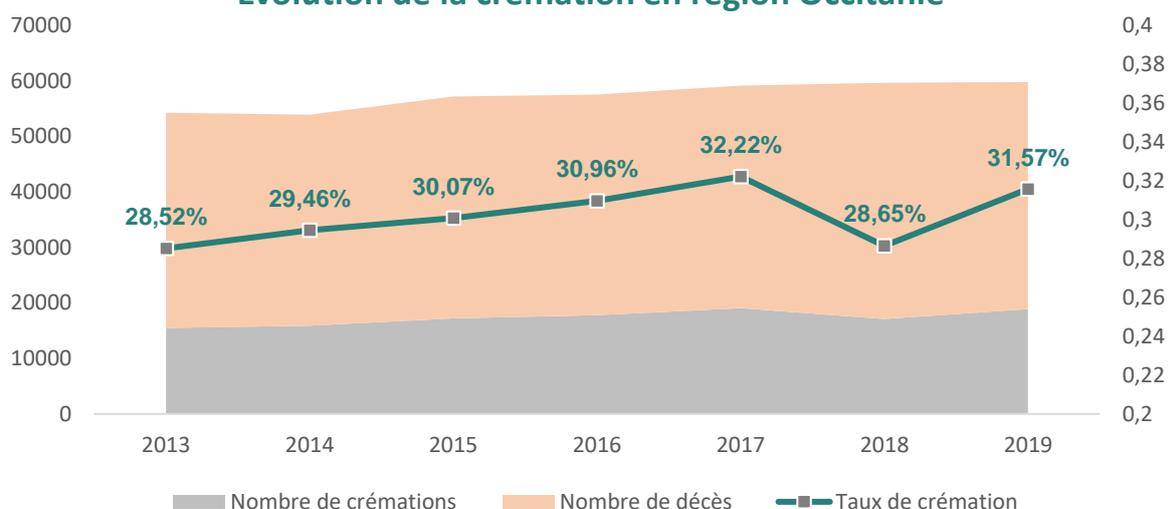
## 2.3. La crémation en région Occitanie

### La crémation en Occitanie en 2019 :

- 15 crématoriums en activité
- 18.875 crémations réalisées
- 31,6 % de taux de crémation

En 2019, le nombre de crémations réalisées en région Occitanie a fortement progressé par rapport à l'année 2018 (+2,9 points). Le taux de crémation de la région Occitanie (31,57% en 2019) est stable par rapport à la période 2015-2017 et reste inférieur au taux de crémation national.

### Evolution de la crémation en région Occitanie



### Evolution de la crémation en région Occitanie

Année	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nombre de décès	54.230	53.926	57.211	57.519	59.140	59.630	59.780
Variation N/N-1	<i>n.a</i>	-0,6%	6,1%	0,5%	2,8%	0,8%	0,3%
Nombre de crémations	15.466	15.885	17.205	17.807	19.053	17.085	18.875
Taux de crémation	28,5%	29,5%	30,1%	31,0%	32,2%	28,7%	31,6%

**Liste des crématoriums de la région Occitanie :** Albi, Auch, Beaucaire, Béziers, Canet-en-Roussillon, Capdenac, Montauban, Montpellier, Nîmes, Pamiers, Perpignan, Sète, Tarbes/Azereix, Toulouse/Cornebarrieu et Trèbes.

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

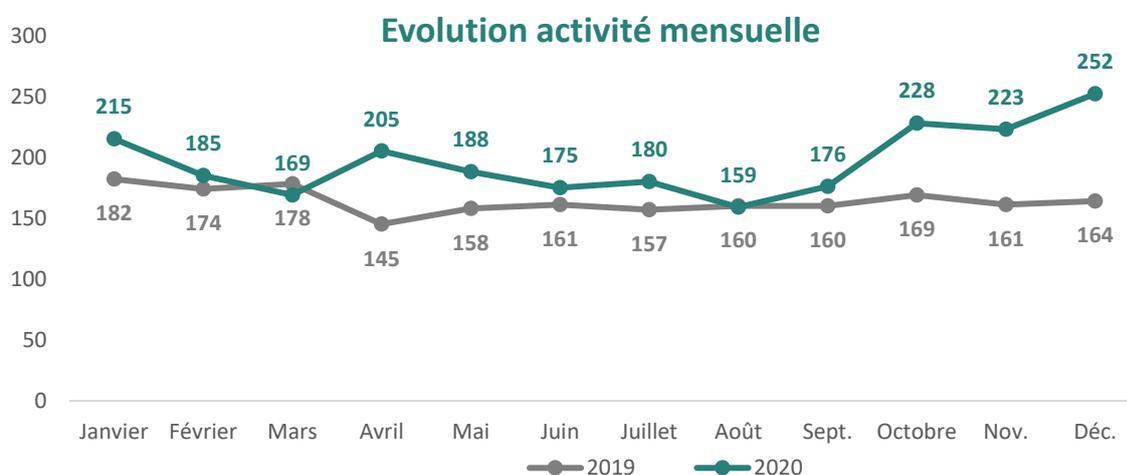
### 2.4.1. Volumes des prestations réalisées au crématorium du Gard en 2020

Le nombre de crémations estampillées a exceptionnellement augmenté de presque +20% par rapport à l'année 2019 (de 1.969 à 2.355) en raison de la surmortalité liée à la pandémie. Les salles de recueillement sont toujours autant demandées par les familles : malgré les restrictions sur les cérémonies liées à la pandémie de Covid-19, **87,4% des crémations adulte et enfants** (hors exhumations) en 2019 et **77,0% en 2020 ont donné 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	2019	2020
Crémation d'adulte	1.926	2.268
Crémation d'enfant de 1 à 12 ans	1	1
Crémation d'enfant de moins de 1 an	29	25
Crémation après exhumation	10	56
Crémation d'indigent	3	5
<b>Total des crémations estampillées</b>	<b>1.969</b>	<b>2.355</b>
Crémation de pièces anatomiques	48	41
Location de la salle de recueillement dans le cadre d'une crémation	1.709	1.766
Location de la salle de recueillement dans le cadre d'une inhumation	7	5
Location du salon des retrouvailles	175	110
Supplément pour le samedi après-midi	4	5
Remise de l'urne	1.797	2.127
Dispersion des cendres	174	228
Séjour case réfrigérée 24h	0	0

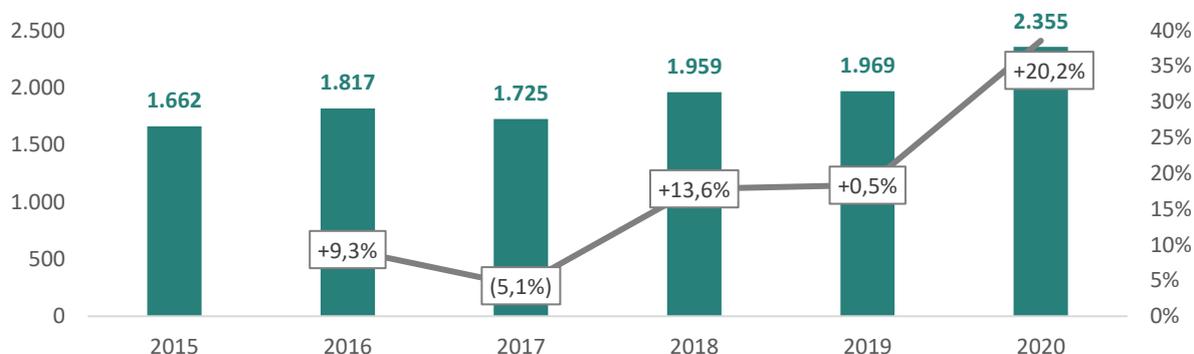
L'activité a connu de fortes variations en 2020 en raison des pics épidémiques successifs :

- Un pic d'activité a été observé en avril 2020 (avec une activité supérieure de +41% par rapport à avril 2019), en lien avec la première vague du covid
- Une forte suractivité sur le dernier trimestre 2020, pendant la deuxième vague. Notons que suite à cette forte activité de 2020, le crématorium a ouvert ses portes le 11 novembre 2020 pour permettre de réduire les délais.



## 2.4.2. 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.

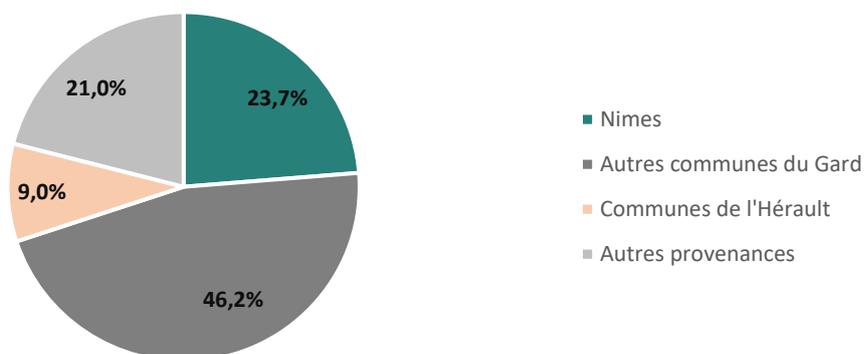
Au-delà des effets liés au Covid-19, l'activité du crématorium est en augmentation constante au cours des 5 dernières années (+7,2% de crémations par an en moyenne sur la période 2015-2020), exception faite de la chute d'activité en 2017 liée aux travaux d'extension et d'installation des nouveaux équipements de crémation et de filtration.

Evolution de l'activité du crématorium (crémations estampillées)						
Année	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Crémations estampillées	1 662	1 817	1 725	1 959	1 969	2 355
Taux croissance	n.a	+9,3%	(5,1%)	+13,6%	+0,5%	+19,6%

### 2.4.3. Provenance des crémations

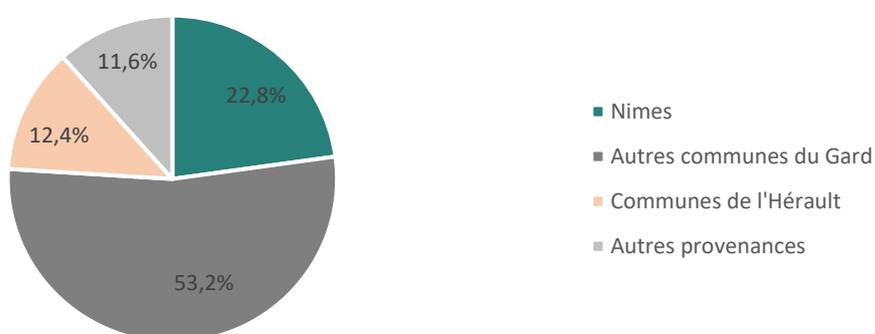
#### Provenance des crémations en 2020

Selon le lieu de résidence des défunts



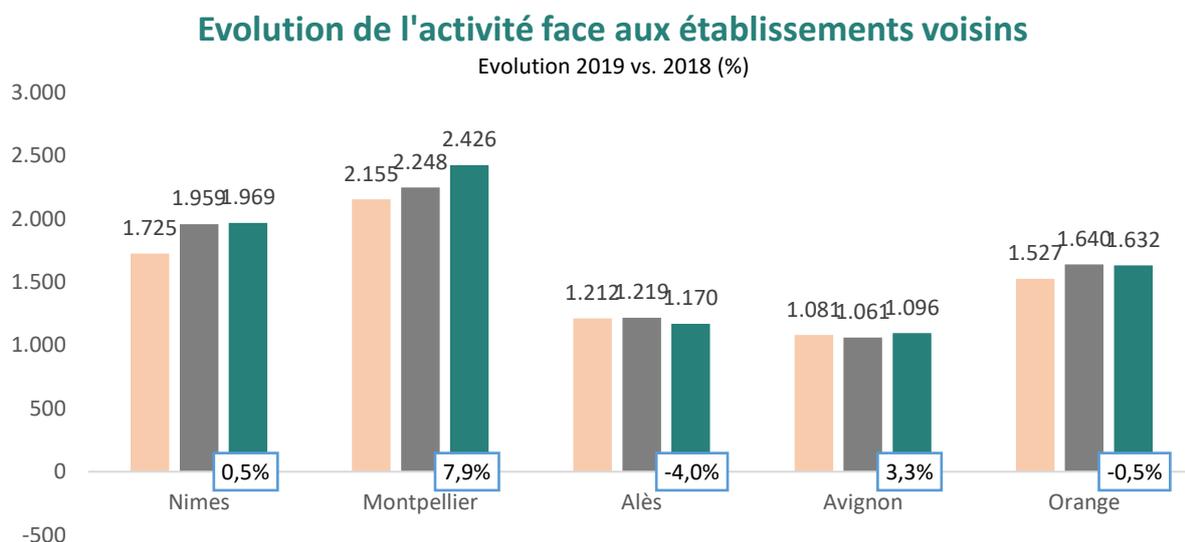
#### Provenance des crémations en 2020

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 2017-2019 est présentée ci-dessous. Les données de l'activité 2020 des autres établissements voisins ne seront connues qu'au dernier trimestre 2021 (source : Fédération Française de Crémation). A noter que le groupe Funecap assure également la gestion du crématorium d'Alès.



Faits marquants de l'exercice 2019 : A la fin de l'exercice 2019, **la ville de Caveirac**, située à proximité de Nîmes (à 25 min en voiture du crématorium du Gard), **a lancé un appel d'offres relatif au financement, à la construction et à l'exploitation d'un crématorium situé sur sa commune**. La procédure n'a pas connu d'avancée majeure au cours de l'exercice 2020. D'après les premières études de marché, une activité d'environ 500 crémations est à prévoir pour ce nouvel établissement à sa mise en service. Une partie de cette activité prévisionnelle viendrait amoindrir celle de votre crématorium. Nous réaliserons une étude précise lorsque ce projet atteindra un stade plus avancé de son développement.

## 2.6. Moyens humains

### 2.6.1. Salariés

Votre crématorium comptait 4 salariés au 31 décembre 2020 :

Nom	Prénom	Emploi Contrat	Date d'embauche société	Date de départ société
CALMES	Laurent	Directeur d'Etablissement	01/10/2020	
MARDAYE	Sabrina	Adjointe au directeur	04/11/2015	
MIRA	Jean-Philippe	Assistant funéraire	23/04/2019	
RUANO	Marie-France	Assistante Funéraire	20/05/2019	
FRECHET	Isabelle	Directrice d'Etablissement	07/10/2002	21/12/2020

### 2.6.2. Qualifications

Laurent CALMES a rejoint l'établissement en tant que Directeur fin 2020, en remplacement d'Isabelle FRECHET. Il est titulaire du diplôme de conseiller funéraire (niveau 4) et de responsable d'agence (niveau 6). Sabrina MARDAYE, Jean-Philippe MIRA et Marie-France RUANO sont titulaires du diplôme de conseiller funéraire (niveau 4).

### 2.6.3. Formations

Le service RH du siège de Crématoriums de France, soutenu par le service RH de Funecap Groupe, organise chaque année des sessions de formation pour l'intégralité des salariés du crématorium.

Tous les salariés de Crématoriums de France bénéficient généralement d'une ou plusieurs formations par an leur permettant (i) de développer leurs compétences et (ii) de se maintenir au niveau des exigences réglementaires, notamment en termes de sécurité, compte tenu de la sensibilité de cet Etablissement Recevant du Public (ERP).

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

---

## 3. Les conditions d'exécution du service

---

### 3.1. Relations avec les usagers

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

- Au premier rang d'entre eux figurent **les opérateurs funéraires** qui contactent le crématorium dans le but de réserver un horaire de crémation pour la famille en deuil qu'ils accompagnent dans l'organisation des obsèques. Cette **prise de contact a lieu quelques jours avant les obsèques** et vise dans un premier temps à réserver un temps pour la réalisation de la crémation et, le cas échéant, l'accueil des familles au sein de notre établissement dans le cadre d'une cérémonie ;
- L'équipe du crématorium entre ensuite directement en relation avec **les familles** : préalablement à l'accueil au sein du crématorium, **la spécificité de Crématoriums de France est en effet de proposer aux familles un accompagnement personnalisé**. Les familles sont contactées quelques jours avant le jour de la crémation afin de recueillir leurs souhaits pour **l'organisation du moment de recueillement et notamment les textes, musiques, photos ou vidéos qu'elles souhaitent voir diffuser pendant la cérémonie** ;
- Contrairement à ce que pratiquent de nombreux acteurs sur le territoire national, et c'est ici la principale spécificité du fonctionnement de Crématoriums de France, le personnel du crématorium assure lui-même les cérémonies. **Notre personnel est ainsi polyvalent et en mesure d'assurer chacune des tâches nécessaires au fonctionnement du crématorium**, allant de la réalisation de l'acte technique de crémation à l'accueil des familles et l'animation des cérémonies personnalisées ;
- **Cette organisation des cérémonies en interne permet d'assurer aux familles tout le professionnalisme de rigueur dans un moment si particulier et chargé en émotion** : là où certains délégataires (opérateurs indépendants ou groupes de services funéraires) n'assurent pas eux-mêmes les cérémonies et laissent aux opérateurs funéraires le soin de gérer non seulement l'animation des cérémonies mais également leur organisation technique (ordinateurs, câbles, etc.), ne leur permettant pas de maîtriser de façon homogène le niveau de cette prestation délivrée au sein de l'établissement dont ils ont la charge, **l'organisation mise en place par Crématoriums de France permet au contraire d'accueillir les familles avec un standard de qualité élevé et constant**, à la hauteur des attentes fortes des familles en ces circonstances (comme en témoignent les indicateurs de satisfaction que vous trouverez au paragraphe suivant).
- Une **Journée du Souvenir** a été organisée le 1<sup>er</sup> novembre 2020 pour célébrer la mémoire des défunts accueillis dans l'établissement.

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

Crématoriums de France s'engage à mesurer la satisfaction des familles à travers des outils concrets :

- 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 SMS ou courriel une enquête destinée à mesurer leur degré de satisfaction selon des critères préétablis par la Direction Qualité (projet mis en place début 2020) :

VOTRE AVIS EST IMPORTANT, PARTAGEZ-LE.

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue des services proposés par cet établissement, vous êtes invité à partager votre ressenti.

**1 Partagez votre note sur Crématorium**

Votre notation de l'établissement et de ses prestations : \*

★★★★★

Partagez votre avis sur cet établissement : \*

**2 Évaluez le service de Crématorium**

Comment le crématorium a-t-il été choisi ? \*

Par moi-même ou un proche  
 Par le prestataire de Pompes Funèbres retenu  
 Selon les volontés du défunt

Comment évaluez-vous l'accueil qui vous a été réservé (disponibilité, écoute, tonus et professionnalisme du personnel) ? \*

★★★★★

La préparation du moment de recueillement a-t-elle aidé au bon déroulement de l'hommage ? \*

Oui  Non

Avez-vous trouvé le confort et l'intimité nécessaires dans cet établissement ? \*

Oui  Non

L'urne cinéraire a-t-elle été remise ? \*

Oui  Non

Vous avez choisi pour la destination des cendres\*\*

une sépulture familiale  
 un columbarium  
 une dispersion  
 je ne sais pas

\*\* (Depuis la loi 2009-1350 du 19 décembre 2008, dans l'attente d'une décision concernant la destination des cendres, l'urne cinéraire est conservée au crématorium pendant une période qui ne peut excéder un an.)

L'accès au crématorium a-t-il été simple ?

Oui  Non

Si un de vos proches vous demandait conseil, recommanderiez-vous cet établissement ? \*

Très peu probable			Peu probable			Assez probable			Très probable		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	

**Vous évaluez :**



Qui est r**el**is Vérifiés ?

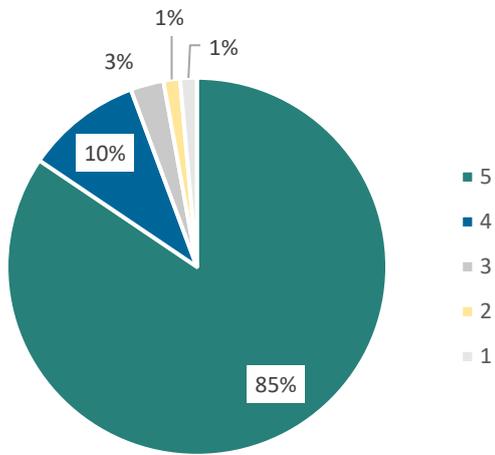
Lier mon avis avec [Facebook](#)

La crise sanitaire a néanmoins ralenti le lancement des questionnaires digitalisés auprès des familles. En effet, les mesures sanitaires mises en place empêchaient les familles de se recueillir dans les conditions normales (jauges réduites, arrêt des cérémonies, etc.).

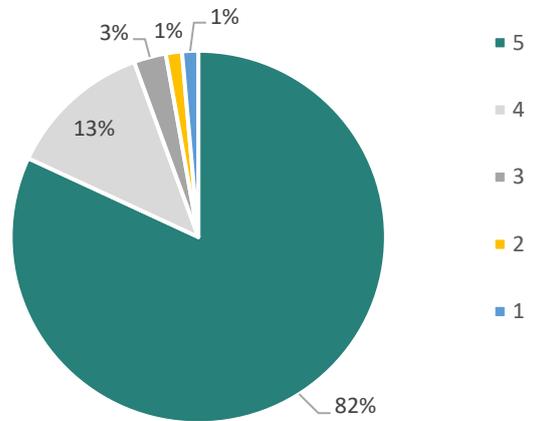
En conséquence, nous n'avons donc pas sollicité les familles pendant cette période difficile. Les premiers questionnaires ont été envoyés dès juillet 2020.

**Pour le crématorium du Gard, nous avons obtenu une note globale de 4,75/5 aux enquêtes de satisfaction avec un retour de 71 réponses.**

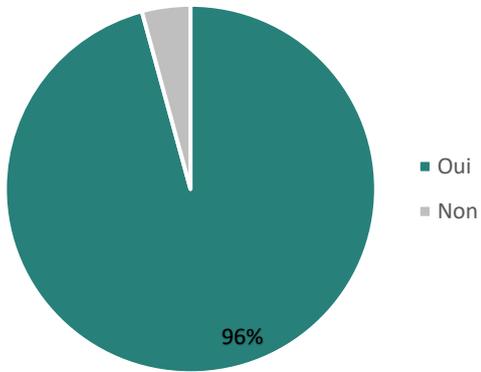
Note de l'établissement



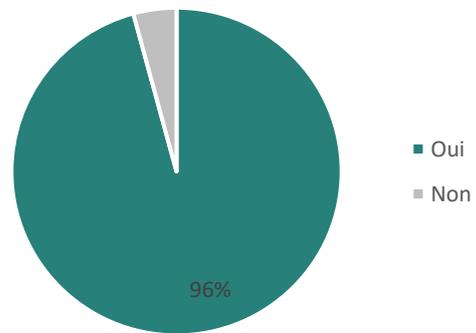
Note des familles sur l'accueil réservé (sur 5 étoiles)



Bon déroulement du moment de recueillement



Confort et intimité de l'établissement



### ➔ La certification de services :

L'accompagnement et la satisfaction des familles ont toujours été l'objectif premier de Crématoriums de France. Pour renforcer cette volonté et optimiser sa démarche d'amélioration continue, la Direction a décidé de renforcer sa Direction de la Qualité en 2019.

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 des familles 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, Crématoriums de France s'est engagée dans la mise en œuvre d'une certification de service sous le contrôle de Bureau Veritas Certification. Celle-ci sera remplacée courant 2021 par l'obtention d'une certification qualité ISO 9001 (norme qualité supérieure à la certification Veritas puisque reconnue aux niveaux 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 et opérateurs funéraires). Cette certification portera sur l'ensemble des crématoriums de notre Groupe.

Les aspects environnementaux sont également pilotés par la Direction Qualité. La maîtrise de nos déchets fait partie de nos axes prioritaires avec la signature d'une convention avec EMTA, filiale de Veolia, pour le recyclage des réactifs usagés liés à la filtration. Nous sommes à notre connaissance le seul gestionnaire français de crématoriums ayant mis en place une telle convention. Pour aller plus loin dans cet engagement, le groupe prévoit l'obtention de la certification ISO 14001 (management de l'environnement) d'ici 2023.

### 3.1.2. Réclamations, litiges et contentieux

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

- Mail
- Demande via le site internet de l'établissement concerné
- Courrier
- Retour des enquêtes de satisfaction
- Avis Google My Business

Seules 3 réclamations ont été adressées au crématorium du Gard en 2020 sur 2.299 familles accueillies, soit un taux extrêmement élevé de **99,87% de cérémonies ayant satisfait les familles.**

La Direction Qualité de Crématoriums de France a systématiquement répondu aux quelques familles ayant exprimé un mécontentement dans les meilleurs délais. En effet, 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, de pouvoir y répondre puis de définir les voies et moyens d'une amélioration de notre qualité de service.

## 3.2. Tarifs pratiqués par notre établissement

### 3.2.1. Les clauses de révisions

La formule de révision des tarifs (définie à l'article 2 de l'avenant N°2 au contrat de Délégation de Service Public, qui remplace celle définie à l'annexe 7 dudit contrat) **qui permet de prendre en compte la hausse mécanique des charges d'exploitation du crématorium due aux évolutions de marché** est la suivante :

$$P = P_0 \left[ 0,15 + 0,60 \frac{S}{S_0} + 0,10 \frac{EG}{EG_0} + 0,15 \frac{FSD1}{FSD1_0} \right]$$

P = Tarif révisé

P<sub>0</sub> = Tarif en vigueur au moment de la révision

S = Moyenne sur 12 derniers mois connus de l'indice trimestriel S « salaire mensuel de base de l'ensemble des salariés (ensemble des secteurs non agricoles) », base 100 au 4ème trimestre 2008

EG = Moyenne sur les 12 derniers mois connus de l'indice EG « électricité, gaz et chaleur », base 100 en 2005

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, l'application de la formule de révision pour l'année 2019 a conduit à une hausse modérée des tarifs de +1,48%.**

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

Tarifs du crématorium	2019	2020
Crémation adulte	554,42	<b>562,01</b>
Crémation indigent (dans la limite annuelle de 10% de crémations effectuées à titre onéreux)	Gratuit	<b>Gratuit</b>
Crémation enfant de 1 à 12 ans	303,35	<b>307,50</b>
Crémation enfant de moins de 1 an	Gratuit	<b>Gratuit</b>
Crémation relève collective de cimetière pour la ville de Nîmes, dans la limite de 10 reliquaires par an – poids 80 kg ou longueur 90 cm maximum	Gratuit	<b>Gratuit</b>
Crémation relève collective de cimetière pour la ville de Nîmes, à partir du 11ème reliquaire par an – poids 80 kg ou longueur 90 cm maximum	239,62	<b>242,89</b>
Crémation relève collective de cimetière à la demande d'une commune à l'extérieur de Nîmes – poids 80 kg ou longueur 90 cm maximum	554,42	<b>562,01</b>
Crémation restes exhumés – cercueil 1m60 et plus	554,42	<b>562,01</b>
Crémation restes exhumés – cercueil entre 90cm et 1m60	303,35	<b>307,50</b>
Crémation restes exhumés – cercueil inférieur à 90 cm	151,67	<b>153,74</b>
Crémation de pièces anatomiques – petit conteneur	180,36	<b>182,82</b>
Crémation de pièces anatomiques – grand conteneur	204,67	<b>207,47</b>
Accueil (personnel et portage)	Inclus	<b>Inclus</b>
Remise de l'urne	31,87	<b>32,30</b>
Location salle de recueillement (comprenant personnel d'accueil et d'accompagnement, matériel de sono, programmation musicale)	155,51	<b>157,64</b>
Supplément pour la location de salle le samedi après-midi	105,78	<b>107,22</b>
Emploi de la sonorisation seule	96,86	<b>98,18</b>
Programme musical seul	76,46	<b>77,51</b>
Location du salon des retrouvailles – durée de 45 min à 1 h	48,64	<b>49,31</b>
Dispersion des cendres à la Pergola de Dispersion	73,91	<b>74,92</b>
Location d'une cellule réfrigérée – par jour	24,23	<b>24,56</b>

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

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

5 crémations de personnes dépourvues de ressources suffisantes en 2020.

### **3.3. Principe de continuité d'exploitation**

En cas de panne ou d'arrêt de l'activité du Crématorium de Gard, 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

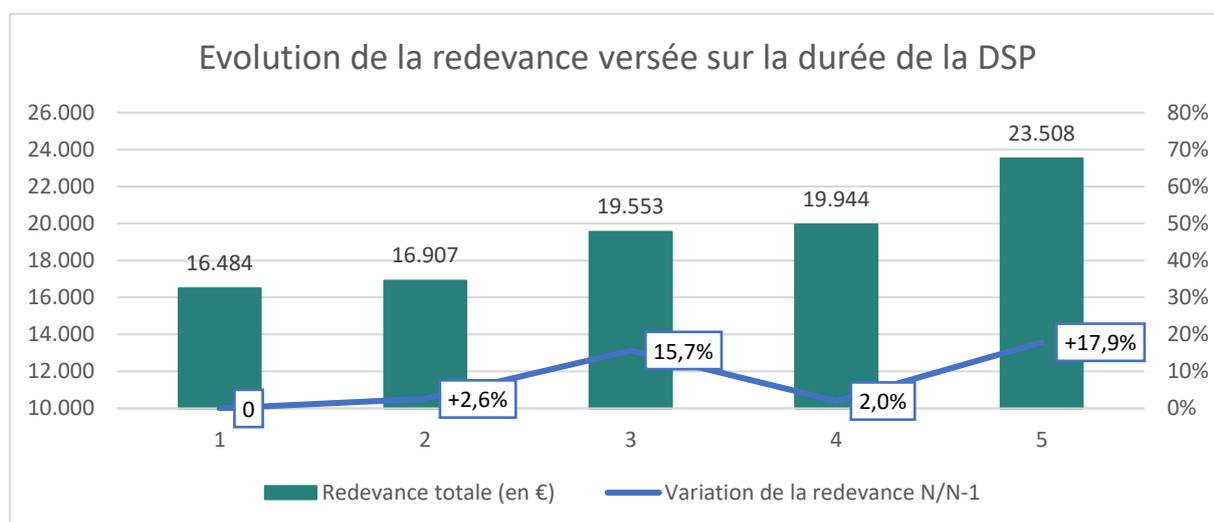
#### 3.4.1. Redevance à verser au délégant (en € H.T.)

Une redevance d'occupation du domaine est versée chaque année au délégant selon les termes de l'article 30 du contrat de Délégation de Service Public.

Elle est composée d'une part fixe et d'une part variable sur le chiffre d'affaires réalisé sur les crémations.

Nous vous indiquons ci-dessous le détail des redevances versées depuis 2016. En cumulé, elles s'élèvent à 96.395 € sur ces dernières années :

Montants en €	2016	2017	2018	2019	2020	Total cumulé
Redevance de concession	14.962	15.345	17.639	17.977	21.534	87.458
Redevance d'occupation du domaine public	1.522	1.562	1.913	1.966	1.974	8.938
<b>Redevance totale (en €)</b>	<b>16.484</b>	<b>16.907</b>	<b>19.553</b>	<b>19.944</b>	<b>23.508</b>	<b>96.395</b>



#### 3.4.2. Examen des avenants au contrat

Aucun avenant n'a été signé en 2020.

### 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 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 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 celui-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 qui peuvent être transférés à la personne publique qui jouit sur eux d'un droit de reprise. Ils sont transférés en contrepartie du paiement de la valeur (valeur vénale ou valeur nette comptable généralement) si elle actionne ce droit. Dans le cas contraire, ils restent propriétés du concessionnaire.

Un inventaire a été établi le 31 décembre 2020 par le délégataire et a été annexé à ce rapport.

### 3.6.2. Liste des engagements

La liste des engagements (emprunts, conventions, etc.) contractés pour le Crématorium du Gard est détaillée ci-dessous en cas de reprise par la Ville :

- Contrats de travail avec :
  - M. Laurent CALMES, directeur du crématorium
  - Mme Sabrina MARDAYE, directrice adjointe du crématorium
  - M. Jean-Philippe MIRA, assistant funéraire
  - Mme Marie-France RUANO, assistante funéraire
- Différentes conventions pour la crémation des pièces anatomiques avec les centres hospitaliers suivants :
  - Convention avec la société Méditerranée Collecte
  - Convention avec l'Hôpital privé les Franciscaines
- Assurance dommages ouvrage par l'intermédiaire du cabinet Condorcet pour les travaux de mise en conformité de l'établissement
- 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 d'un véhicule de fonction auprès de MMA PRO par l'intermédiaire du cabinet d'assurances CONDORCET
- Contrat Protection Vol CIC
- Contrat avec Bureau Véritas de vérification périodique (annuelle) des installations électriques, et de vérification périodique des installations gaz et stockage combustibles et portails
- Contrat avec Engie pour la fourniture d'énergie électrique et pour la fourniture de gaz
- Contrat d'alimentation en eau avec la Société des Eaux de la Métropole Nîmoise.
- Abonnement France Telecom pour la ligne téléphonique de l'alarme
- Abonnement SFR pour la téléphonie fixe et mobile avec location du matériel téléphonie fixe
- Contrat d'assistance technique et de maintenance sur les équipements de chauffage/climatisation/ventilation
- Contrat avec K.D.A. pour la location d'une fontaine à eau
- Contrat d'entretien des locaux avec O'NET
- Contrat avec M. Nicolas VINCENT pour l'entretien hebdomadaire des espaces verts
- Contrat de maintenance préventive avec Facultatieve Technologies pour les appareils de crémation C411 et FTIII
- Contrat de mise à disposition d'un distributeur automatique de boissons fraîches et snack avec la société Cafés Bidbal Vending
- Contrat de maintenance et de vérification des extincteurs
- Contrat de maintenance pour le logiciel de gestion

### 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 de leur certification ISO 9001 & 14001.

Dans le respect de l'éthique qui est la nôtre, l'intégralité des fonds collectés (une dizaine d'euros par crémation) est reversée à la Fondation Funecap, sous l'égide de la Fondation de France. Dans ce cadre très strict, 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 2020, 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.



### 3.7. Maintenance et GER

De nombreuses opérations de maintenance ont été réalisées au cours de l'exercice 2020 afin de maintenir les équipements en bon état de fonctionnement :

- Mars 2020 :
  - Changement de l'automate sur l'appareil de crémation C411 pour un montant de 1.910 €
- Mai 2020 :
  - Maintenance et remplacement de pièces sur l'appareil de crémation FT3 pour un montant de 4.714 €
- Septembre 2020 :
  - Changement de l'automatisme du portail coulissant de l'entrée technique pour un montant de 3.030 €
  - Début du chantier de remplacement de toutes les menuiseries du crématorium pour un montant de 2.852 €
  - Maintenance à froid sur l'appareil de crémation C411 pour un montant de 10.520 €
- Octobre 2020 :
  - Dépannage de l'appareil de crémation C411 pour un montant de 1.825 €
  - Implantation de bordures pour remplacer les haies de buis pour un montant de 3.500 €
- Novembre 2020 :
  - Maintenance et dépannage de l'appareil de crémation FT3 et maintenance sur la filtration pour un montant de 6.241 €
  - Restauration et mise en place des assises et dossiers des fauteuils des salons d'attente et de retrouvailles. Mise en place des nouveaux rideaux du salon d'attente pour un montant de 754 €
  - Nettoyage haute pression du bitume sur toute la surface du parc du crématorium pour un montant de 1.900 €

**L'ensemble de ces prestations d'entretien représente un investissement total de 37.246 € pour cette année 2020.**

## 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<sup>er</sup> 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 2019 (en € HT)	2019	2020	Var 2020/2019	
			(€)	(%)
Crémation adulte	889.382	1.062.199	172.817	19,4%
Crémation enfant de 1 à 12 ans	253	256	3	1,4%
Crémation enfant de moins d'un an	0	0	0	n.a.
Crémation personne indigente	0	0	0	n.a.
Crémation d'exhumation collectivité - grand reliquaire	924	0	-924	-100,0%
Crémation d'exhumation collectivité - moyen reliquaire	399	6.882	6.483	1623,2%
Crémation d'exhumation délégué - petit reliquaire	0	0	0	n.a.
Crémation d'exhumation famille - grand reliquaire	462	468	6	1,4%
Crémation d'exhumation famille - moyen reliquaire	106	256	150	141,3%
Crémation d'exhumation famille - petit reliquaire	126	384	258	204,1%
Crémation pièces anatomiques - petit conteneur	7.214	6.246	-968	-13,4%
Supplément samedi après-midi	335	447	112	33,4%
Location salle recueillement dans le cadre d'une crémation	221.317	231.994	10.677	4,8%
Location salle recueillement dans le cadre d'une inhumation	907	657	-250	-27,6%
Location salon des retrouvailles jusqu'à 1 heure	7.045	4.520	-2.525	-35,8%
Remise urne à la famille ou son mandataire	47.725	57.064	9.338	19,6%
Remise d'urne personne indigente	0	0	0	n.a.
Dispersion des cendres	10.717	11.675	958	8,9%
Dispersion des cendres de pièces anatomiques	0	0	0	n.a.
Séjour en case réfrigérée pour 24 heures	222	491	269	121,2%
Remise commerciale	-1.420	-470	950	-66,9%
<b>Chiffre d'affaires total</b>	<b>1.185.715</b>	<b>1.383.069</b>	<b>197.354</b>	<b>16,6%</b>
Autres produits	4.664	45.597	40.932	877,6%
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>1.190.380</b>	<b>1.428.666</b>	<b>238.286</b>	<b>20,0%</b>

En 2020, le chiffre d'affaires a progressé de +16,6%, principalement en raison du chiffre d'affaires généré par les crémations, en hausse sous l'effet combiné de la suractivité et de l'application de la formule d'indexation des tarifs.

Nous avons réalisé 25 crémations d'enfants de moins d'un an, 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

<i>Montants en €</i>	2019	2020	Var 2019/18 (€)	Var 2019/18 (%)
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>1.190.380</b>	<b>1.428.666</b>	<b>238.286</b>	<b>20,0%</b>
<b>Achats (y compris variations des stocks)</b>	<b>-71.789</b>	<b>-79.438</b>	<b>-7.648</b>	<b>10,7%</b>
Achats d'articles funéraires	-1.358	-364	994	-73,2%
Eau	-204	-299	-95	46,8%
Gaz	-41.788	-46.182	-4.394	10,5%
Electricité	-16.649	-20.056	-3.407	20,5%
Réactifs unité de filtration	-5.598	-2.480	3.118	-55,7%
Fournitures administratives et équipements	-6.191	-10.055	-3.864	62,4%
<b>Services extérieurs</b>	<b>-59.885</b>	<b>-106.182</b>	<b>-46.297</b>	<b>77,3%</b>
Entretien et réparations sur biens immobiliers	-34.452	-33.839	613	-1,8%
Entretien et maintenance sur biens mobiliers	-6.487	-10.126	-3.639	56,1%
Maintenance et contrôle des équipements de crémation et filtration	-16.630	-59.649	-43.019	258,7%
Autres dépenses (assurance, télésurveillance, etc..)	-2.316	-2.568	-251	10,8%
<b>Autres services extérieurs</b>	<b>-43.787</b>	<b>-23.571</b>	<b>20.216</b>	<b>-46,2%</b>
Personnel extérieur à l'entreprise	-15.922	-13.326	2.596	-16,3%
Honoraires (AG, CAC,...)	-2.573	-1.324	1.249	-48,5%
Communication et télécommunications	-6.338	-5.435	903	-14,2%
Autres charges (frais bancaires, déplacements, etc..)	-18.954	-3.486	15.468	-81,6%
<b>Impôts et taxes</b>	<b>-31.933</b>	<b>-31.466</b>	<b>466</b>	<b>-1,5%</b>
<b>Charges de personnel</b>	<b>-161.015</b>	<b>-269.424</b>	<b>-108.409</b>	<b>67,3%</b>
<b>Autres charges de gestion courante</b>	<b>-203.323</b>	<b>-253.951</b>	<b>-50.628</b>	<b>24,9%</b>
Provision pour charge de redevance	-19.600	-33.500	-13.900	70,9%
Frais de structure &/ou siège	-183.706	-220.347	-36.641	19,9%
Charges diverses de gestion courante	-17	-105	-88	518,8%
<b>Dotations aux amortissements</b>	<b>-204.490</b>	<b>-207.164</b>	<b>-2.674</b>	<b>1,3%</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>414.158</b>	<b>457.471</b>	<b>43.313</b>	<b>10,5%</b>
<b>Résultat financier</b>	<b>8.493</b>	<b>14.772</b>	<b>6.279</b>	<b>73,9%</b>
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>567</b>	<b>-24.599</b>	<b>-25.166</b>	<b>-4440,5%</b>
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>423.217</b>	<b>447.644</b>	<b>24.427</b>	<b>5,8%</b>
<b>Participation des salariés aux résultats</b>	<b>20.153</b>	<b>-4.662</b>	<b>-24.815</b>	<b>-123,1%</b>
<b>Impôt sur les bénéfices</b>	<b>-118.501</b>	<b>-124.035</b>	<b>-5.534</b>	<b>4,7%</b>
<b>Résultat après impôt</b>	<b>324.869</b>	<b>318.947</b>	<b>-5.922</b>	<b>-1,8%</b>

## 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** et l'augmentation de ce poste est à mettre au regard de la hausse des volumes de crémation sur l'année.
- **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.**
- La hausse des fournitures administratives et équipements correspond principalement à des dépenses pour l'achat de consommables ainsi que du matériel de protection pour le personnel du crématorium et les familles à la suite de la crise sanitaire (masques pour le personnel et équipement de protection et gel hydroalcoolique dans l'établissement pour l'accueil des familles).

## PRESTATIONS DE SERVICES

- Les coûts d'entretiens du bâtiment – hors appareils de crémation et de filtration – sont restés stables en 2020. Les dépenses correspondent essentiellement à l'entretien des espaces verts et au nettoyage des locaux.
- Le coût de maintenance des appareils de crémation et de filtration est plus important en 2020 en raison (i) de la fin de la garantie du constructeur et (ii) du coût élevé des contrôles de rejets atmosphériques qui doit être fait obligatoirement tous les deux ans. Le coût de la maintenance est ainsi désormais proche de 25€ par crémation, davantage en ligne avec le coût moyen constaté par les principaux acteurs du marché (de l'ordre de 30-35€ par crémation).  
**En 2020, un contrat de maintenance a été signé avec la société Prodestis pour gagner en qualité et en réactivité d'intervention sur nos crématoriums.**
- Les autres charges concernent principalement les assurances et la télésurveillance du site.

## AUTRES SERVICES EXTERIEURS, IMPÔTS ET TAXES

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 le délégant, les opérateurs funéraires et les familles et la coordination avec le Siège de Crématoriums de France.

La forte augmentation des frais de personnel entre 2019 et 2020 est exceptionnelle : elle s'explique par (i) le départ de la directrice de l'établissement et les indemnités légales de départ y afférentes et (ii) la période pendant laquelle votre établissement a compté 5 salariés en raison de la présence simultanée sur site de M. CALMES et de Mme FRECHET.

## AUTRES ELEMENTS

Les comptes font apparaître le montant d'une provision comptable qui avait été estimée à 33.500€ au titre de la redevance 2020. **La redevance réelle, comme précisé plus haut, s'établit à 23.508 €, en hausse de +17,9% par rapport à 2019.**

**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 sont stables en pourcentage du chiffre d'affaires (15,3% en 2019 et 15,4% en 2020).**

**Le détail des dotations aux amortissements** est présenté au prochain paragraphe. **Le résultat financier** comprend les charges financières des intérêts sur comptes courants. **Le résultat exceptionnel** comprend les charges et produits exceptionnels.

## RESULTAT NET

**Le résultat après impôt fait ainsi apparaître un bénéfice en 2019 de 318k€, stable par rapport à 2018 malgré la hausse de l'activité en raison (i) des frais de maintenance nécessaires au maintien en parfait état des appareils de crémation, indispensables à la continuité de service public, et (ii) au redimensionnement de l'équipe du crématorium au cours de cette année.**

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

**Le montant des dotations pour l'exercice 2020 s'élève à 20.640 €.** Il se compose de l'achat d'un ensemble de petits équipements et biens (mobilier, ordinateurs, remplacement de petites équipements) dans le but de renouveler et d'améliorer la qualité de service au sein des crématoriums.

**Le montant des amortissements de 2020 est de 203.583 €, hors dotations exceptionnelles.** Il est plus important qu'en 2019 et s'explique par les acquisitions faites au cours de 2020.

### Tableau des immobilisations et amortissements :

Libellé	Mise en service le	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotation exercice	Amortis. cummulé	V.N.C.
MICROSOFT OFFICE 2007	10/03/2010	1	163	163	0	163	0
KASPERSKY BUSINESS SPACE SECURITY	11/03/2010	1	73	73	0	73	0
MICROSOFT OFFICE HOME & BUSINESS 2010	01/08/2012	1	172	172	0	172	0
LICENCE MICROSOFT WNDOWS 8 PRO	18/03/2013	1	397	397	0	397	0
LICENCE OFFICE STANDARD 2013	18/03/2013	1	722	722	0	722	0
LOGICIEL CREMAGEST - CONCESSION DROIT	01/12/2014	7	12.785	9.290	1.826	11.116	1.669
LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2015	5	713	592	122	713	0
LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2016	5	389	240	78	318	71
LOGICIEL CREMAGEST - DEVELOPPEMENT	01/12/2017	4	181	94	45	139	41
<b>Total 205000</b>			<b>15.596</b>	<b>11.743</b>	<b>2.071</b>	<b>13.814</b>	<b>1.782</b>
CONSTRUCTION CREMATORIUM NIMES	01/11/2002	18	1.082.528	1.033.189	49.339	1.082.528	0
CONSTRUCTION CREMATORIUM LA SERRURERIE	16/09/2003	17	2.138	2.038	100	2.138	0
SIGNALETIQUE CREMATORIUM EURONEON	29/09/2003	17	4.480	4.262	218	4.480	0
SOLDE TRVX CONSTRUCTION EUROVI	01/01/2004	17	908	863	46	908	0
CHAUDIERE MURALE	31/12/2010	9	1.840	1.706	0	1.706	134
CENTRALE ALARME INCENDIE	17/07/2012	10	988	737	99	836	152
<b>Total 214100</b>			<b>1.092.881</b>	<b>1.042.794</b>	<b>49.802</b>	<b>1.092.596</b>	<b>286</b>
PORTAIL + GRILLAGE MANIEBAT	16/03/2004	10	3.970	3.970	0	3.970	0
TRINGLES ET RIDEAUX NOVABRESSE	01/01/2004	9	5.081	5.081	0	5.081	0
ABRIS POUR POMPE A EAU SARL PAYSAGES	19/04/2005	10	2.489	2.489	0	2.489	0
INSTALLATION POMPE A EAU PUMPY	19/04/2005	10	2.852	2.852	0	2.852	0
FORAGE	19/04/2005	10	1.340	1.340	0	1.340	0
AUTOMATISME PORTAIL DONATEAM SYSTEMS	04/01/2007	10	3.059	3.059	0	3.059	0
CREATION BUTTE PAYSAGE JB PAYSAGES	03/05/2007	10	3.096	3.096	0	3.096	0
CREATION ESPACE VERT	08/11/2007	10	2.197	2.197	0	2.197	0
PANNEAU SIGNALETIQUE PARKING	30/11/2007	10	782	782	0	782	0
CREATION JARDIN DISPERSION	26/07/2007	10	55.993	55.993	0	55.993	0
CLIMATISEURS LOCAL TECHNIQUE	31/08/2008	10	9.000	9.000	0	9.000	0
STRUCTURE ALUMINIUM	14/10/2008	10	5.080	5.080	0	5.080	0
EXTENSION SALLE TECHNIQUE	30/04/2008	10	140.645	140.645	0	140.645	0
PEINTURE EXTENSION SALLE TECHNIQUE	30/04/2008	7	10.049	10.049	0	10.049	0
AUGMENTATION CAPACITE COMPTEURGAZ	23/12/2008	10	2.512	2.512	0	2.512	0
VMC+TOILETTE PUBLIC FOURNITUREET POSE	30/04/2008	10	796	796	0	796	0
VMC TOILETTE PUBLIC	21/04/2008	10	906	906	0	906	0
2 ECHELLES A CRINOLINE ALUMINIUM	27/02/2009	10	1.364	1.364	0	1.364	0
INSTAL ECHELLE FIXE ET PASSERELLE TECHNIQUE	21/04/2009	10	2.015	2.015	0	2.015	0
POMPE A FILTRATION - OXYGENATION BASSIN	28/09/2011	10	1.060	876	106	982	78
AXIS P1343 CAMERA SALLE DE RECUEILLEMENT	01/01/2012	3	614	614	0	614	0
FH-FT HONORAIRE FILTRATION	15/11/2017	7	41.934	12.755	5.991	18.745	23.189
MISE AU NORME FILTRATION	15/11/2017	7	189.468	57.628	27.067	84.695	104.773
NOUVELLE PERGOLA	25/04/2018	6	700	197	117	314	386
<b>Total 214500</b>			<b>487.000</b>	<b>325.294</b>	<b>33.280</b>	<b>358.574</b>	<b>128.426</b>
PROCESSEUR - SONORISATION	01/01/2010	5	2.773	2.773	0	2.773	0
CHAMBRE FROIDE + CHARIOT HYGEC	19/02/2004	10	7.048	7.048	0	7.048	0
PULVERISATEUR ULTRA RAPIDE FACULTATIVE TECH	12/10/2007	10	18.000	18.000	0	18.000	0
CHARIOT 5 ETAGERES AMOVIBLES AXESS	16/10/2007	10	599	599	0	599	0
CUVE INOX CITS	31/10/2002	10	650	650	0	650	0
UNITE PREPARATION CENDRES FACULTATIVE	27/11/2003	10	7.231	7.231	0	7.231	0
CHARIOT MIXTE AVEC PRESSE IPC	24/04/2003	5	544	544	0	544	0
CATAFALQUE EN CHENE	22/11/2011	10	1.261	1.022	126	1.148	112
CHARIOT A PLATEAUX AMOVIBLES	12/10/2012	5	500	500	0	500	0
CATAFALQUES EN CHENE VERNIS	11/03/2013	10	2.482	1.690	248	1.939	543
PULVERISATEUR	01/05/2013	1	180	180	0	180	0
APPAREIL DE CREMATION C411 - OSSATURE	01/05/2013	1	648	648	0	648	0
SALLE REMISE URNES - ECRAN 19"HYAMA	15/04/2013	5	211	211	0	211	0
DEFIBRILLATEUR LIFEPAK CR PLUSAUTOMATIQUE + SUPPOR	26/12/2013	5	1.000	1.000	0	1.000	0
C411 - REBRIQUETAGE PARTIEL	02/03/2015	5	22.815	22.065	750	22.815	0
C411 - REBRIQUETAGE COMPLET	02/03/2015	10	34.265	16.569	3.427	19.996	14.269

Libellé	Mise en service le	Durée	Px Achat HT	Amortis. Antérieur	Dotation exercice	Amortis. cummulé	V.N.C.
VIDEO PROJECTEUR - ANANSONIC WXGA LCD 5000 LUMENS	23/01/2017	5	3.530	2.075	706	2.781	749
VIDEO PROJECTEUR - OBJECTIF PANAS.2.2-4:1	23/01/2017	5	1.265	744	253	997	268
SONORISATION - AMPLIFICATEUR MELANGEUR + INSTALLA	17/10/2017	5	1.648	728	330	1.058	591
APPAREIL DE CREMATION FTIII - OSSATURE	03/08/2017	7	72.306	24.333	10.329	34.663	37.643
APPAREIL DE CREMATION FT III -PART REBRIQUETAGE PA	03/08/2017	5	28.922	13.962	5.784	19.746	9.176
APPAREIL DE CREMATION FT III -PART REBRIQUETAGE CO	03/08/2017	7	43.384	14.600	6.198	20.798	22.586
FILTRATION FT	26/02/2018	6	374.571	115.290	62.429	177.718	196.853
COMPLEMENT MISE AUX NORMES FILTRATION	26/02/2018	6	23.970	7.378	3.995	11.373	12.597
ASPIRATEUR A AMIANTE	17/12/2018	3	469	163	156	319	150
MATERIEL SONORISATION INTERIEUR ET EXTERIE	07/11/2018	5	4.768	1.097	954	2.051	2.717
<b>Total 215400</b>			<b>655.039</b>	<b>261.100</b>	<b>95.685</b>	<b>356.784</b>	<b>298.255</b>
CAMERA DE VISUALISATION SALLE DE RECUEILLEMENT : P	30/10/2012	10	1.135	814	113	927	207
NIMES- PASSAGE ECLAIRAGE EN LED PARTIE PUBLIQUE	31/12/2018	5	4.654	933	931	1.864	2.790
REPLACEMENT CARTESELECTRONIQUES	27/02/2018	6	916	282	153	434	482
REPARATION FUIITE FLUIDE FRIGORIGENE SUR GROU	31/08/2018	6	1.450	323	242	565	885
REPRISE DE FUIITE FLUIDE FRIGORIGENE PAC CIAT	13/09/2018	6	2.922	634	487	1.121	1.801
TAVU PUBLICITE - PANNEAU	17/09/2018	6	2.287	492	381	873	1.414
<b>Total 218100</b>			<b>13.364</b>	<b>3.478</b>	<b>2.307</b>	<b>5.784</b>	<b>7.579</b>
CITROEN C 2	21/05/2007	4	486	486	0	486	0
<b>Total 218200</b>			<b>486</b>	<b>486</b>	<b>0</b>	<b>486</b>	<b>0</b>
ORDINATEUR ASUS BP6230	01/08/2012	3	447	447	0	447	0
PC PORTABLE SAMSUNG	31/12/2012	3	75	75	0	75	0
ORDINATEUR PORTABLE LDLC AUROR	12/03/2013	3	284	284	0	284	0
ECRAN PC AOC	26/03/2013	3	105	105	0	105	0
GRANDE SALLE - ORDINATEUR INTEL NUC	26/03/2013	3	250	250	0	250	0
RAM SO DMM DDR3 PC1800 SUR ORDINATEUR PORTABLE	26/03/2013	3	21	21	0	21	0
BAIE INFORMATIQUE - FILTRAGE WEB FIREWALL UTM95 +	04/04/2013	3	823	823	0	823	0
TABLETTE APPLE IPAD MINI 16 WIFI	02/11/2014	3	203	203	0	203	0
IMPRIMANTE KONICA C3350	05/04/2016	3	1.956	1.956	0	1.956	0
IMPRIMANTE KONICA BH3300P	31/03/2016	3	521	521	0	521	0
ACCUEIL - DELL OPTIPLEX 3240	06/02/2017	3	733	709	24	733	0
TOSHIBA PORTEGE A30-D114 PORTABLE SALLE DE	29/05/2018	3	1.100	585	367	951	149
FUJITSU LIFEBOOK A357 PC PORTABLE ISABELLE FR	28/08/2018	3	620	278	207	485	135
SWITCH ET ROUTEUR POWER CORE	18/09/2018	3	1.190	511	397	907	283
<b>Total 218300</b>			<b>8.330</b>	<b>6.770</b>	<b>994</b>	<b>7.764</b>	<b>567</b>
MOBILIER CREMATORIUM	04/11/2002	10	41.481	41.481	0	41.481	0
PUPITRE SALLE DE CEREMONIE VICENZA FINITION CHE	17/12/2018	5	1.724	359	345	704	1.020
<b>Total 218400</b>			<b>43.205</b>	<b>41.840</b>	<b>345</b>	<b>42.185</b>	<b>1.020</b>
RIDEAUX ET ASSISES SALON ATTENTE	17/09/2009	7	13.847	13.847	0	13.847	0
<b>Total 214500</b>			<b>13.847</b>	<b>13.847</b>	<b>0</b>	<b>13.847</b>	<b>0</b>
FUNECAP ASSU FLOTTE + DOM OUVRAGE 19	31/12/2019	20	5.509	1	275	276	5.233
<b>Total 214100</b>			<b>5.509</b>	<b>1</b>	<b>275</b>	<b>276</b>	<b>5.233</b>
FT FILTRATION	31/12/2019	5	56.824	31	11.365	11.396	45.428
<b>Total 215510</b>			<b>56.824</b>	<b>31</b>	<b>11.365</b>	<b>11.396</b>	<b>45.428</b>
TAVU PUBLICITE POSE TOTEM PANNEAUX COMPOSES	01/04/2019	3	4.248	1.063	1.416	2.479	1.769
HERVE THERMIQUE REMPLACEMENT VENTILATEUR	31/07/2019	10	1.221	51	122	173	1.047
REPLACEMENT LUMINAIRES LOCAUX PRIVES ET AMPOULES	20/08/2019	10	4.769	174	477	651	4.119
MGR NOTOT REPLI MATERIEL+EVACUATION LAINE DE VERRE	28/06/2019	10	4.276	218	428	645	3.630
<b>Total 218100</b>			<b>14.513</b>	<b>1.506</b>	<b>2.442</b>	<b>3.948</b>	<b>10.565</b>
HOME VIDEO CONCEPT XLR PUPITRE	24/09/2019	3	1.474	132	491	623	851
<b>Total 218300</b>			<b>1.474</b>	<b>132</b>	<b>491</b>	<b>623</b>	<b>851</b>
BRUNEAU ARMOIRES FOURNITURES	05/11/2019	10	746	11	75	86	660
SERAY DANO 2 CAFALQUES	01/04/2019	10	1.772	133	177	310	1.462
SERAY DANO 30 BANCOS	15/01/2019	10	21.125	2.026	2.112	4.138	16.987
<b>Total 218400</b>			<b>23.643</b>	<b>2.170</b>	<b>2.364</b>	<b>4.535</b>	<b>19.109</b>
HERVE THERMIQUE REMPLACEMENT GRILLES AVALOIR	20/08/2019	10	954	35	95	130	824
<b>Total 218100</b>			<b>954</b>	<b>35</b>	<b>95</b>	<b>130</b>	<b>824</b>
BRUNEAU ARMOIRES FOURNITURES	05/11/2019	10	746	11	75	86	660
<b>Total 218400</b>			<b>746</b>	<b>11</b>	<b>75</b>	<b>86</b>	<b>660</b>
HERVE THERMIQUE-DALLES FAUX PLAFOND	25/03/2020	4	1.750	0	289	289	1.461
<b>Total 218100</b>			<b>1.750</b>	<b>0</b>	<b>289</b>	<b>289</b>	<b>1.461</b>
PUMPY - POMPE IMMERGEE tect vs 10/14	08/04/2020	4	1.977	0	310	310	1.667
<b>Total 214500</b>			<b>1.977</b>	<b>0</b>	<b>310</b>	<b>310</b>	<b>1.667</b>
MICHEL STORES FOURN ET POSE STORE DE PROTECTION SO	05/05/2020	4	2.852	0	409	409	2.443
ORANGE CABLAGE RESEAU ALCATEL	24/07/2020	4	1.202	0	122	122	1.080
<b>Total 218100</b>			<b>4.054</b>	<b>0</b>	<b>531</b>	<b>531</b>	<b>3.523</b>
ACHAT CENTRALE - CREMA NIMES OPTIPLEX 5270	30/09/2020	3	729	0	61	61	668
ACHAT CENTRALE - TECRA X40 CALMES LAURENT - NIMES	28/10/2020	3	1.033	0	60	60	973
<b>Total 218300</b>			<b>1.762</b>	<b>0</b>	<b>122</b>	<b>122</b>	<b>1.641</b>
NICOLAS VINCENT- POSE BORDURE + NETTOYAGE CHANTIER	25/11/2020	4	3.500	0	86	86	3.414
NICOLAS VINCENT -POSE BORUDURE &CAILLOU +NETTOYAGE	25/11/2020	4	1.900	0	47	47	1.853
MG MENUISERIE -FOURN. & POSE CREMONE PORTE + BANDE	01/12/2020	4	754	0	16	16	739
SINETYC AUTOMATISATION PORTAIL COULISSANT	18/09/2020	4	3.030	0	203	203	2.827
FACT/FUNECAP HOLDING COUTS IMMO 2019	01/01/2020	4	1.913	0	389	389	1.524
<b>Total 218100</b>			<b>11.097</b>	<b>0</b>	<b>741</b>	<b>741</b>	<b>10.356</b>
<b>Total général</b>			<b>2.454.053</b>	<b>1.711.237</b>	<b>203.583</b>	<b>1.914.820</b>	<b>539.233</b>

---

## 5. Conclusion et perspectives

---

Les événements de 2020 ont mis à mal les prévisions d'activité et les perspectives élaborées fin 2019.

La suractivité relevée en 2020 devrait être suivie d'une chute de la mortalité au cours de l'exercice 2021. Cette baisse est difficile à anticiper mais pourrait atteindre 8% à l'échelle nationale<sup>1</sup>. A la date de la rédaction de ce rapport (mai 2021), nous ne sommes en mesure d'en prévoir ni le calendrier de réalisation, ni l'ampleur.

Concernant votre établissement, les données nationales recoupées avec nos observations locales (réalisées avec l'équipe du crématorium) nous ont conduit à budgéter une baisse de l'activité de l'ordre de 11% sur votre crématorium (sous toute réserve de l'évolution de la pandémie en cours).

A moyen terme, il convient de veiller à l'avancée des projets d'ouverture de crématoriums à proximité de votre établissement qui pourraient venir amoindrir l'activité de votre établissement.

---

<sup>1</sup> Sur la base des données INSEE



**CRÉMATORIUMS  
DE FRANCE**