



**EXTRAIT**  
**DU**  
**REGISTRE DES DELIBERATIONS**  
du Conseil de Communauté de l'Agglomération Dijonnaise

Séance du 29 Juin 2006

Membres présents : Président : M. REBSAMEN  
Secrétaires : Melle MASLOUHI - M. CLAUDET  
MM. ALLAERT - BACHELARD - BARBEY - BEKTHAOUI - M. BELLEVILLE  
-BERNARD - BERTELOOT - Mmes BESSIS - BIOT - MM. BOUHELIER -  
BOURNY - BRIOT - BRUYERE - CHAPUIS - CHEVIGNY - Mme COLOMBET -  
M. DANIERE - Mme DARCIAUX - M. DELATTE - Mme DELEBARRE -  
MM. DESVIGNES - DETANG - DOUHAIT - DUBOIS - DUPIRE -  
Mme DURNERIN - M. ESMONIN - Mme FLAMENT - MM. FOUILLOT -  
GERVAIS - G. GILLOT - GONDELLIER - Mme HERVIEU - MM. HESSE - IZIMER  
- JOLY - JULIEN - LABORIER - LAURENT - LECHAPT - Mmes LEMOUZY-  
MANSAT - MM. MARCHAND - MARTIN - MASSON - MOREAU - NOWOTNY -  
OBRIOT - PARIS - PERRIN - PETITJEAN - PINON - Mme POPARD -  
MM. PRIBETICH - RETY - Mme ROY - MM. SAUNIE - SOUMIER -

Membres absents :

M. AUDARD (pouvoir M. ESMONIN) – Mme AVENA (Pouvoir à Mme ROY) –  
Mme BERNARD (pouvoir à M. BERTELOOT) -Mme BLIGNY - MM. BRENOT  
(Pouvoir M. PERRIN) - CARBONNEL (Pouvoir à M. MOREAU) - DODET (Pouvoir  
à M. DELATTE) - ETIEVANT (Pouvoir à Mme DARCIAUX) – M. FOUCHERES  
(Pouvoir à M. CHAPUIS) - Mme GARRET-RICHARD (Pouvoir à M. MARTIN) -M.  
J.P GILLOT (Pouvoir à Mme POPARD) – Mme MASSU (Pouvoir à M. NOWOTNY)  
- MM. MILLOT (Pouvoir à M. DANIERE) – MAGLICA (Pouvoir à M. G. GILLOT) -  
MENUT (Pouvoir à M. PARIS) - NUDANT (Pouvoir à M. BRIOT) - PILLIEN  
(Pouvoir à M. OBRIOT) - ROIZOT (Pouvoir à M. BARBEY) - Mme TENENBAUM

**OBJET : ADMINISTRATION GENERALE ET FINANCES - Crématorium - Rapport du  
délégué pour 2005**

Conformément aux articles L 1411-3 et 1413-1 du CGCT, le délégué doit remettre, au plus tard le 1er juin de l'année suivante, les documents d'information concernant l'exploitation du crématorium pendant l'année écoulée.

Le rapport d'activité du crématorium se compose d'un bilan des conditions d'exécution du service délégué, des données statistiques générales et du crématorium, des données financières et d'un point sur la qualité du service. Il est joint en annexe au présent rapport.

La Commission Consultative des Services Publics Locaux a pris connaissance de ce rapport lors de sa réunion du 22 juin dernier.

Vu l'avis de la Commission, de la Commission consultative des services publics locaux et du Bureau,

## LE CONSEIL

Après en avoir délibéré

## DECIDE

- De prendre acte de la présentation de ce rapport par le Président.

Pour extrait conforme,  
Le Président

Publié le **30 JUIN 2006**  
Déposé en Préfecture le



PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR  
Déposé le :

- 5 JUIL. 2006



VU pour être annexé à délibération  
du Conseil du : 29.06.06  
DIJON, le : 5.07.06  
**LE PRÉSIDENT,**



PRÉFECTURE DE LA CÔTE-D'OR  
Déposé le :

- 5 JUIL. 2006



# CREMATORIUM DE DIJON

## RAPPORT D'ACTIVITE

- 2005 -

# CREMATORIUM DE DIJON

## SOMMAIRE

	<u>Page</u>
I. CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE DELEGUE	2
II. TARIFS	5
III. DONNEES STATISTIQUES GENERALES	6
IV. DONNEES STATISTIQUES DU CREMATORIUM	8
V. DONNEES FINANCIERES	13
VI. QUALITE DU SERVICE	16

# CREMATORIUM DE DIJON

## I. CONDITIONS D'EXECUTION DU SERVICE DELEGUE

### 1.1. Les fours de crémation

Les travaux d'entretien des fours de crémation sont assurés par la société FACULTATIEVE TECHNOLOGIES, fournisseurs des équipements de crémation au travers de deux contrats de maintenance. Ces contrats, qui courent sur toute la période du contrat de délégation, garantissent la prise en charge des travaux d'entretien, la réalisation de visites de révision annuelles préventives et une assistance téléphonique de dépannage.

#### 1.1.1. Etat général des fours

D'importants travaux de rénovation ont été réalisés en 2001 sur les deux fours de crémation, conformément au plan d'entretien pluri-annuel des installations. De plus un entretien régulier est effectué tout au long de l'année, l'état général des fours est donc satisfaisant. Les principales interventions réalisées en 2005 sont :

- L'entretien dans le cadre du contrat de maintenance.
- Le contrôle des dispositifs de sécurité des fours par le bureau de contrôle Véritas.

Les crémations sont réalisées à parité sur les 2 fours de crémation afin de ne pas entraîner une usure prématurée de l'un des deux fours.

#### 1.1.2. Contrôle des rejets atmosphériques

Le 4 mars 2005 le bureau de contrôle Véritas est intervenu au crématorium pour la vérification périodique des installations électriques.

De même cet organisme a contrôlé les dispositifs de sécurité des fours fin 2004.

Ces contrôles n'ont pas appelé de remarques particulières de la part de Bureau Véritas.

## 1.2. Les locaux

Le crématorium a fait l'objet d'un entretien régulier et attentif, dans le souci d'assurer la pérennité des installations et de garantir aux familles un service de qualité.

Du mobilier neuf avait été commandé en fin d'année 2002 et avait été installé au crématorium en 2003.

Des fauteuils supplémentaires étaient venus s'ajouter à ceux déjà existants dans l'entrée du crématorium afin d'augmenter le nombre de places assises en créant plusieurs petits espaces de réception.

Le mobilier du salon d'attente avait également été complètement changé afin d'accueillir les familles dans de meilleures conditions de confort.

Un contrôle des installations électriques par le bureau de contrôle Véritas a été effectué le 04 mars.

Les installations publiques et techniques du crématorium ont été contrôlées par le bureau Véritas le 14 mars 2000, le prochain contrôle interviendra donc le 13 mars 2006.

## 2. Horaires de réception des familles et de crémation

Le crématorium de Dijon est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 15 à 17 h 00 et le samedi matin de 8 h 15 à 12 h 00.

L'accueil des familles est assuré sans interruption tout au long de la journée. Grâce à cette plage horaire élargie, le crématorium a pu accueillir un nombre croissant de familles tout en leurs garantissant écoute et disponibilité, pour un service de qualité

## 3. Personnel

Trois personnes concourent à la tenue quotidienne du site. Deux personnes, Messieurs Casagrande et Roy, se relayent pour assurer la continuité du service au crématorium tandis qu'un troisième opérateur, Monsieur Douhin, effectue les remplacements nécessaires.

Les tâches qui leur sont dévolues sont les suivantes :

- accueil des familles,
- réalisation d'hommages préalables à la crémation,
- accueil des entreprises de Pompes Funèbres mandatées par les familles,
- tenue des registres de crémations et contrôles administratifs,
- réalisation des crémations,
- entretien et nettoyage quotidien des installations techniques.

Grâce à cet effectif important, OGF est à même d'assurer la continuité du service public et de pallier toute absence ou surcharge d'activité.

Ces 3 personnes sont placées sous l'autorité du directeur des Pompes Funèbres Générales de DIJON, habilité pour la gestion du crématorium.

Ils disposent également d'un véhicule de liaison pour leur déplacement.

Par ailleurs, les équipes du crématorium reçoivent le soutien des équipes locales du groupe OGF dans la réalisation des missions suivantes :

- tenue du planning de crémation et accueil téléphonique en dehors des heures d'ouvertures du crématorium
- gestion administrative de l'activité : facturation, suivi clients, paiement des factures, comptabilisation, recouvrement des taxes, gestion des tiers (vacations de police) et suivi du versement des redevances à la COMADI.

Le groupe OGF assure également l'encadrement du crématorium au travers de ses équipes de direction régionale et nationale, afin d'améliorer les conditions d'exécution du service délégué.

# CREMATORIUM DE DIJON

## II. TARIFS

### 1. Tarifs pratiqués en 2005

Les tarifs suivants ont été appliqués en 2005 :

REDEVANCE	PART OGF (HT)	PART OGF (TVA)	PART OGF (TTC)	PART COMADI (TTC)	TARIF TOTAL (TTC)
<b>ADULTE</b>	205,01	40,18	245,19	225,98	471,17
<b>ENFANT</b> de 1 à 12 ans	102,51	20,09	122,60	113,06	235,66
Enfant jusqu'à un an	50,93	9,98	60,91	55,84	116,75
<b>EXHUMATIONS</b> - de 5 ans après l'inhumation	205,01	40,18	245,19	225,98	471,17
+ de 5 ans après l'inhumation	102,51	20,09	122,60	113,06	235,66
<b>SALLE DE CEREMONIE</b> Location pour obsèques sans crémation	32,23	6,32	38,55	49,39	87,94
<b>PIECES ANATOMIQUES</b> Conteneur 30 kg maxi ou 100 l	102,51	20,09	122,60	113,06	235,66
conteneur 60 kg maxi ou 200 l	205,01	40,18	245,19	225,98	471,17

## CREMATORIUM DE DIJON

### III. DONNEES STATISTIQUES GENERALES

#### 1. Le taux de mortalité en France en 2005

En 2005, 537.300 décès ont été enregistrés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, soit 3,2% de plus que l'année précédente.. L'accroissement naturel s'élève ainsi à 270.100 personnes.

Le vieillissement de la population de la France se poursuit. Au 1er janvier 2006, 16,2% des habitants ont 65 ans ou plus, soit 1,1 point de plus que 10 ans plus tôt. Dans le même temps, la part des jeunes de moins de 20 ans est passée de 26,3% à 25,1%. La part des personnes âgées de 20 à 64 ans n'a pratiquement pas changé.

Une forte épidémie de grippe s'est produite début 2005. Mais surtout 2004 et 2003 sont deux années particulières : le net recul de la mortalité en 2004 a été en partie expliqué par la canicule de 2003 qui a provoqué des décès anticipés.

Pour évaluer plus justement la situation, il est préférable de se référer à l'année 2002. Les décès apparaissent alors en baisse (-1,5%).

Après avoir fortement augmenté en 2004, l'espérance de vie n'a pas progressé en 2005 : elle atteint 76,7 ans pour les hommes et 83,8 ans pour les femmes. Depuis 1995, les hommes ont gagné 2,9 ans d'espérance de vie et les femmes 1,9 an.

Les françaises ont l'espérance de vie la plus élevée de l'Europe des 25, à égalité avec les espagnoles (83,8 ans en 2004), loin devant la moyenne européenne (81,3 ans) Les Français se situent en milieu de classement mais font mieux que la moyenne européenne (74,9 ans). Cinq pays se classent devant la France : la Suède, l'Espagne, Chypre, l'Italie et Malte. Les espérances de vie les plus faibles sont celles des Lettons et des Estoniens, avec moins de 66 ans.

Le taux de mortalité infantile est passé sous le seuil de 4 pour mille en 2004. Avec 3,8 décès d'enfants de moins d'un an pour 1.000 naissances vivantes, la France se situe en dessous de la moyenne européenne (4,5 pour 1000) et se rapproche des pays du nord de l'Europe.

*Source : INSEE*

## 2. L'évolution de la crémation en France et dans la région

### 2.1. La crémation en France

Rappelons que le taux de crémation en France était de 2 % en 1973 et qu'il est passé de 3,8 % en 1987 à 16 % en 1999 et atteint environ de 23,70 % en 2005 avec bien entendu des disparités régionales parfois importantes.

Le développement de la crémation se poursuit donc en France en raison notamment d'un nombre important d'ouverture de crématoriums sur l'ensemble du territoire. La France compte aujourd'hui plus de 110 crématoriums.

### 2.2. La crémation dans la région

On comptait 6 crématoriums en service à fin 2005.

Le tableau suivant présente l'activité réalisée de 1996 à 2005 par ces crématoriums. Les données concernant nos confrères pour l'année 2005 n'étant pas encore disponibles, nous avons reconduit les chiffres de 2004.

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Avanne					180	390	406	490	490	400 575
Besançon	633	703	727	825	669	599	646	681	840	875
Châlon sur Saône	792	854	811	964	1036	860	797	811	781	586
Lons le Saunier									36	563
Le Creusot						200	481	579	579	626
<b>Sous Total</b>	<b>1425</b>	<b>1557</b>	<b>1538</b>	<b>1789</b>	<b>1885</b>	<b>2049</b>	<b>2330</b>	<b>2561</b>	<b>2726</b>	<b>3093</b>
		9,26%	-1,22%	16,32%	5,37%	8,70%	13,71%	9,91%	6,44%	13,46%
Dijon	741	803	886	988	981	1081	1212	1305	1266	1375
		8,37%	10,34%	11,51%	-0,71%	10,19%	12,12%	7,67%	-2,99%	8,61%
<b>TOTAL</b>	<b>2166</b>	<b>2360</b>	<b>2424</b>	<b>2777</b>	<b>2866</b>	<b>3130</b>	<b>3542</b>	<b>3866</b>	<b>3992</b>	<b>4468</b>
		8,96%	2,71%	14,56%	3,20%	9,21%	13,16%	9,15%	3,26%	11,92%

Le crématorium de la ville de Lons le Saunier a ouvert ses portes le 06 décembre 2004.

## CREMATORIUM DE DIJON

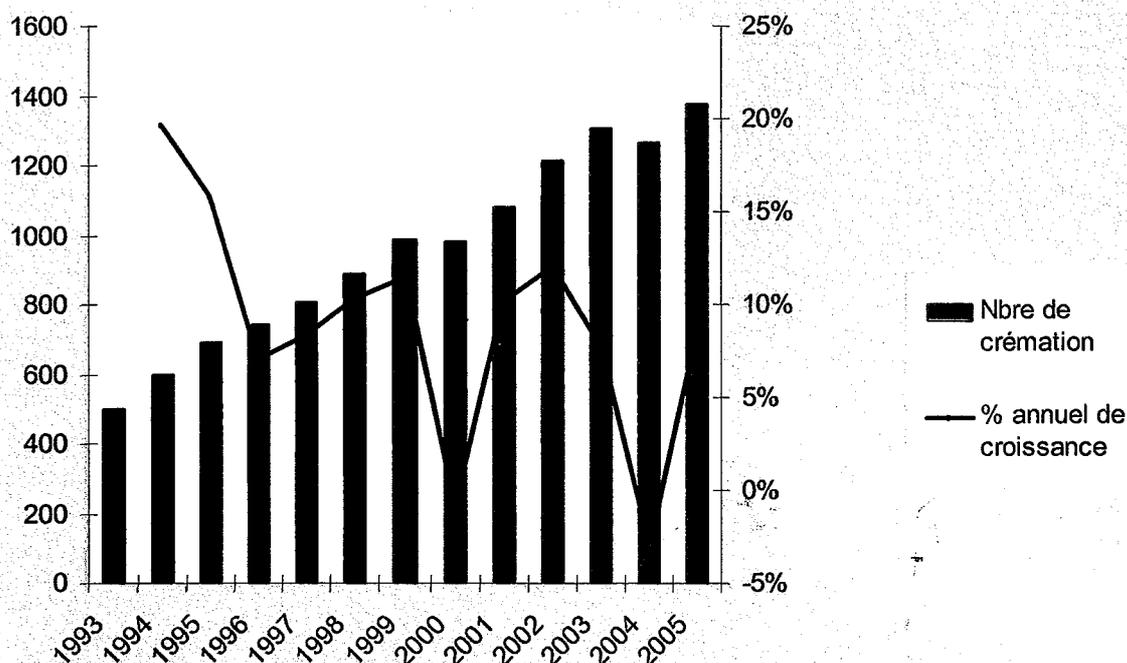
### IV. DONNEES STATISTIQUES DU CREMATORIUM

L'exploitation du registre de crémations tenu au crématorium a permis de procéder aux analyses suivantes :

#### 1. Evolution du nombre annuel de crémations

Le nombre de crémations réalisées a progressé en 2005 avec un taux annuel de croissance entre 2004 et 2005 de 8,53%.

Années	Nombre annuel de crémation	Taux annuel de croissance
1993	499	
1994	597	20%
1995	692	16%
1996	741	7%
1997	803	8%
1998	886	10%
1999	988	12%
2000	981	-1%
2001	1 081	10%
2002	1 212	12%
2003	1305	8%
2004	1266	-3%
2005	1375	9%

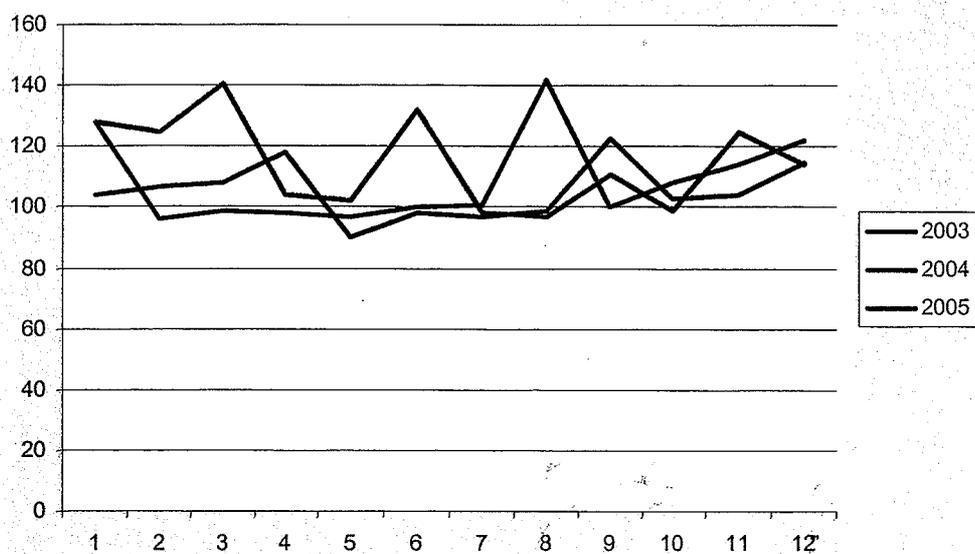


## 2. Evolution du nombre mensuel de crémations

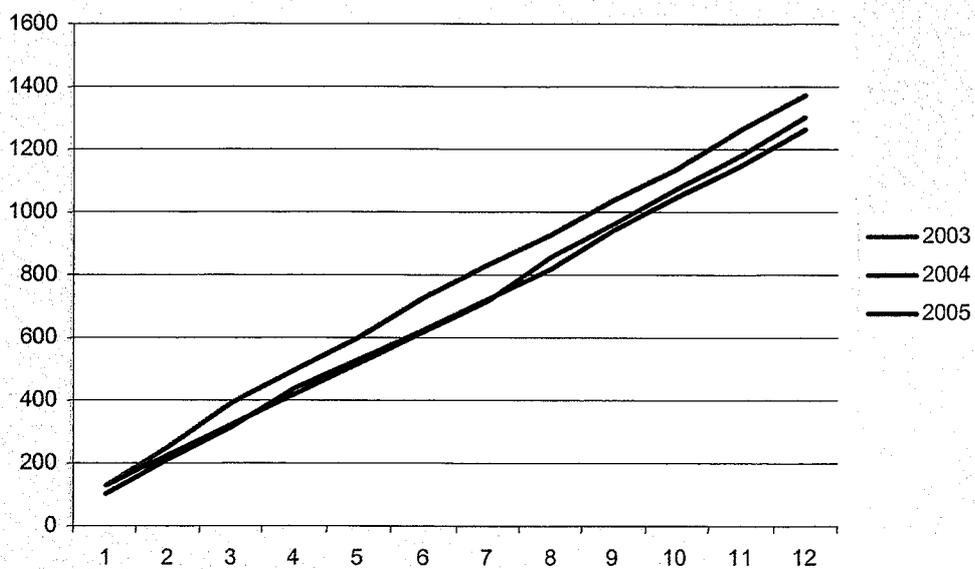
L'activité mensuelle a oscillé entre 97 et 132 crémations par mois, le mois le plus fort ayant été le mois de juin 2005. Ces écarts d'activité entre certaines périodes imposent une grande flexibilité dans la gestion du personnel du crématorium.

	2000		2001		2002		2003		2004		2005	
	Nombre	Total	Nombre	Total	Nombre	Total	Nombre	Total	Nombre	Total	Nombre	Total
Janvier	100	100	87	87	127	127	128	128	104	104	128	128
Février	90	190	88	175	97	224	96	224	107	211	125	253
Mars	97	287	76	251	93	317	99	323	108	319	141	394
Avril	61	348	69	320	99	416	98	421	118	437	104	498
Mai	73	421	92	412	105	521	97	518	90	527	102	600
Juin	82	503	86	498	97	618	100	618	98	625	132	732
Juillet	86	589	94	592	87	705	101	719	97	722	98	830
Août	67	656	90	682	97	802	142	861	99	821	97	927
Septembre	82	738	92	774	91	893	100	961	123	944	111	1038
Octobre	89	827	104	878	98	991	108	1069	103	1047	99	1137
Novembre	72	899	93	971	108	1 099	114	1 183	104	1 151	125	1 262
Décembre	82	981	110	1 081	113	1 212	122	1 305	115	1 266	113	1 374
<b>Total</b>	<b>981</b>		<b>1 081</b>		<b>1 212</b>		<b>1 305</b>		<b>1 266</b>		<b>1 375</b>	

Nombre mensuel de crémations



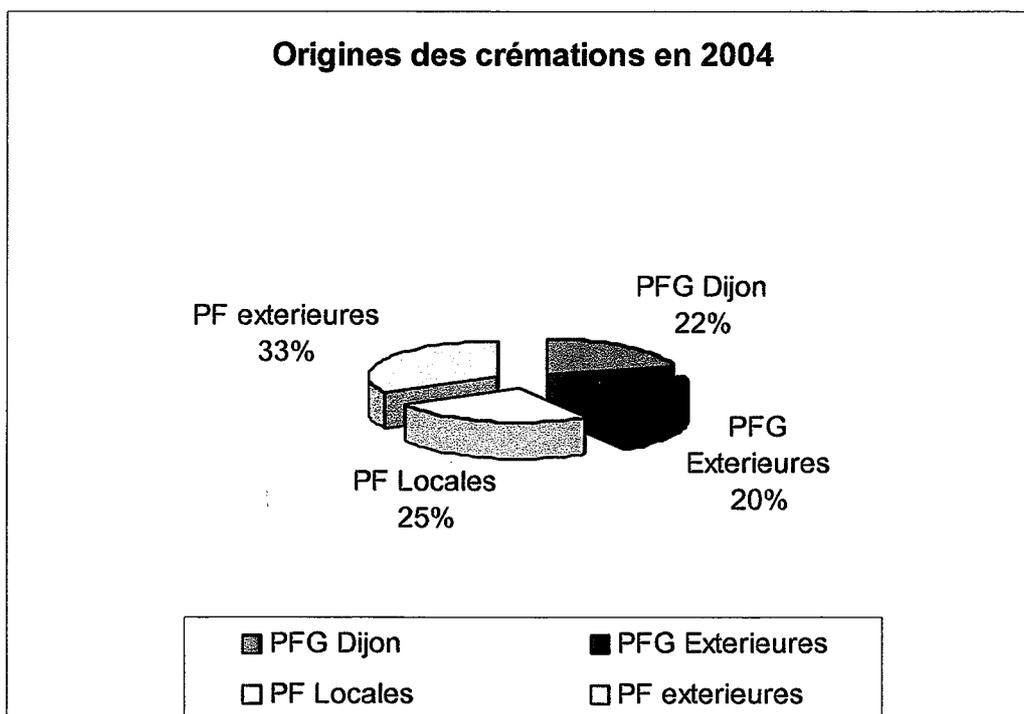
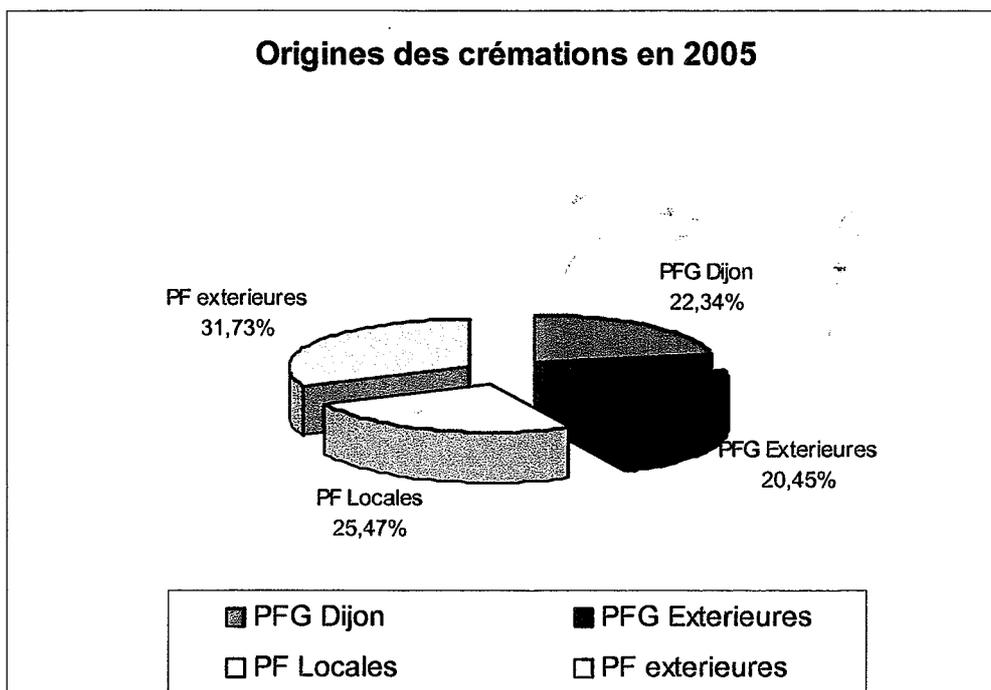
Evolution du cumul mensuel de crémations



### 3. Répartition des crémations par entreprises funéraires et origines géographiques :

(Selon le lieu d'implantation des entreprises funéraires)

Les crémations proviennent maintenant principalement d'entreprises de Pompes Funèbres situées à l'extérieur de Dijon. La tendance s'est donc inversée par rapport aux années précédentes. Leur part atteint environ 52,18 % du total des crémations contre 47,82% pour les crémations en provenance de Dijon.



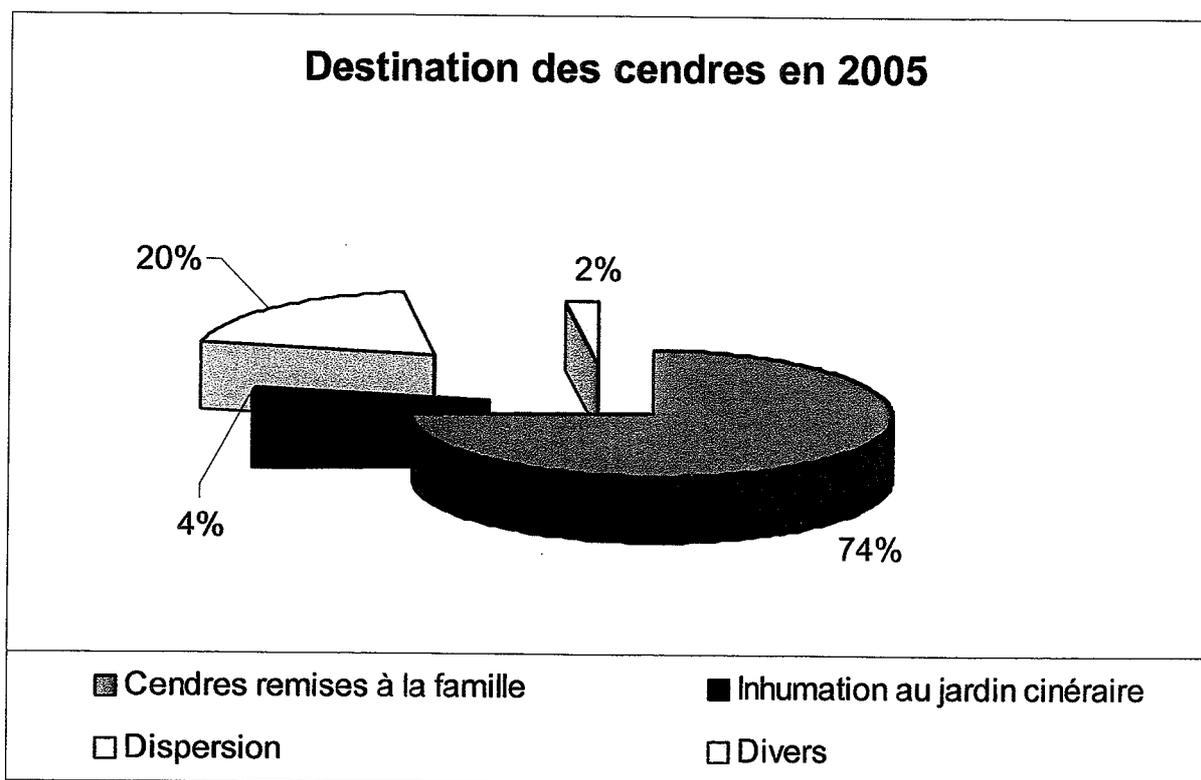
#### 4. Destination des cendres

La destination finale des cendres ne peut être réellement évaluée par le personnel du crématorium, la majeure partie des urnes étant remise aux familles sans mention d'une destination finale spécifique (dispersion dans un lieu privé, caveau de famille dans une autre commune...).

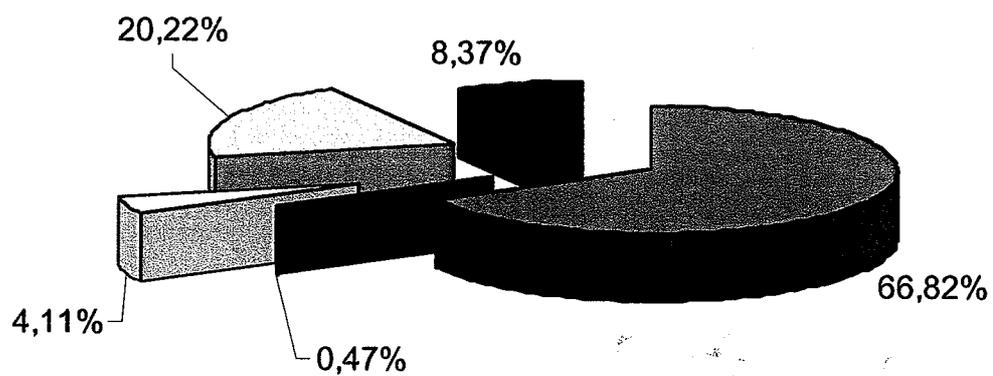
La répartition des différentes destinations n'a que peu varié par rapport à l'année passée, la dispersion restant la première destination choisie par les familles à la sortie du crématorium. Le pourcentage de dispersion à DIJON en 2005 est de 20% contre 15% en 2003. Ce type de destination des cendres est donc en forte hausse, ceci est dû principalement à l'évolution de la société et aux nouvelles possibilités offertes aux familles (mur des noms, tables de la mémoire, etc...)

Cependant de nombreuses familles (près de 74%) repartent avec l'urne sans que nous en connaissions la destination.

2005	TOTAL
Cendres remises à la famille	1 018
Autre	
Inhumation au jardin cinéraire	57
Dispersion	271
Divers	29
Total	1 375



## Destination des cendres en 2004



■ Cendres remises à la famille  
□ Inhumation au jardin cinéraire  
■ Divers

■ Autre  
□ Dispersion

# CREMATORIUM DE DIJON

## V. DONNEES FINANCIERES

### 1. Rapport d'activité économique 2005

L'année 2005 constitue la quatrième année d'exploitation du crématorium en vertu du contrat de délégation de service public signé en décembre 2001.

Le crématorium de Dijon n'est pas une entité économique en tant que telle et ne génère donc pas par conséquent de compte d'exploitation propre.

Les charges retenues sont les charges réelles. Seuls certains postes sont forfaitaires (frais d'administration générale) ou font l'objet d'une clé de répartition (charges de personnel).

Par convergence du plan comptable général français avec les normes comptables IFRS, un nouveau plan comptable doit être appliqué par les entreprises à partir des exercices ouverts le 1er janvier 2005. Les nouvelles normes amènent à revoir les méthodes de comptabilisation, notamment des amortissements et des provisions :

- L'amortissement des immobilisations corporelles devra être fait par composants, et chaque composant devra être amorti sur la durée qui lui est propre.
- La méthode de comptabilisation par composants exclut la constatation de provisions pour gros entretien ou grandes révisions (art.311-2 PCG).

De ce fait, nous avons été amenés à ne pas doter le poste des provisions pour grosses réparations en 2005.

#### COMMENTAIRES :

L'évolution du chiffre d'affaires reflète la progression du volume d'activité. Son montant a été déterminé en fonction :

- Du registre des crémations qui a servi de base de contrôle,
- Du système de facturation Odaces,
- Des tarifs en vigueur.

Consommations de gaz : L'énergie facturée correspond aux factures du crématorium. Ces dépenses sont en ligne avec l'activité. Le coût pour l'année ressort à 31.167 € soit un coût par crémation de 22,66 euros par crémation.

Consommations d'électricité : Les consommations facturées correspondent aux factures du crématorium. La facturation pour l'année 2005 s'élève à 4.763 €, soit 3,46 € par crémation.

Eau : La consommation facturée correspond aux factures du crématorium.

Véhicule : ce poste correspond aux indemnités kilométriques pour les déplacements du personnel du crématorium entre le centre serveur et le crématorium à raison de 2 trajets par jour, 6 jours par semaine.

Fournitures administratives et diverses : On y trouve pour l'essentiel des achats de fournitures d'exploitation (fontaine à eau, gobelets, petit matériel de quincaillerie, produits divers d'entretien, etc).

Equiperment Opérateurs crématorium : Ce poste est forfaitaire et correspond aux frais d'entretien des tenues du personnel du crématorium.

Entretien du four : ce poste s'élève à 39.779 € contre 40.433 € en 2004. Le contrat de maintenance préventive et curative des 2 fours s'élève pour l'année à 39.031 €.

Entretien des locaux et installations : Ces frais qui s'élèvent à 5.279 €, comprennent l'entretien du crématorium et de la vitrerie

Assurances : Le coût des assurances a été déterminé sur la base du contrat en cours qui prévoit une prime pour l'ensemble des crématoriums, qui a été divisée par le nombre d'implantations.

Frais d'administration générale : ils recouvrent l'assistance administrative assurée par les différents services centraux d'OGF en matière de comptabilité, finance, ressources humaines, informatique, qualité, gestion des achats, juridique, direction des travaux, direction des crématoriums... Pour 2005 ils sont estimés forfaitairement à 8%.

Frais postaux et télécoms : Frais de poste, communication, fax.

Charges de personnel : Il s'agit des salaires et charges sociales pour l'année 2005 des agents de crémation titulaires ou assistants affectés par rotation au crématorium. Par ailleurs, il a également été retenu une quote-part du salaire du directeur estimée, pour 2005, à 5% de son temps pour son activité d'encadrement et de direction du crématorium. Comme en 2004, les frais de personnel comprennent, le coût d'un assistant funéraire retenu pour 70% de son temps de travail au titre de l'accomplissement des tâches administratives de réception téléphonique, accueil, facturation, paiement des fournisseurs, etc....

Dotations aux amortissements : les amortissements de caducité correspondent aux amortissements relatifs aux premiers investissements. Ils sont calculés sur la durée du contrat. Les amortissements techniques sont calculés sur les biens renouvelables ou acquis en cours de contrat.

Dotations aux provisions : Comme indiqué en préambule, les provisions pour grosses réparations n'ont pas été dotées.

Le compte d'exploitation indique à titre d'information l'incidence de l'impôt sur les sociétés calculé au taux de 35,43 %.

## COMPTES D'EXPLOITATION 2005

Comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public

Période du 01/01/2005 au 31/12/2005

Nombre de crémations :

1 375

1 266

	2005 Euros	% du C.A.	2004 Euros	% du C.A.
<b>1. PRODUITS D'EXPLOITATION</b>				
Crémations Adulte	268 563		246 213	
Crémations Enfant 1 à 12 ans	513		101	
Crémations moins de 1 an	1 070		350	
Exhumations plus de 5 ans	923		402	
Exhumations moins de 5 ans	205		0	
Crémations Pièces anatomiques Pt Modèle	205		0	
Crémations Pièces anatomiques Gd Modèle	5 535		5 829	
Location salle cérémonie	193		158	
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>277 206</b>		<b>253 052</b>	
<b>2. CHARGES D'EXPLOITATION</b>				
<b>Autres achats et charges externes</b>				
Gaz	31 167	11,2%	25 839	10,2%
EDF	4 763	2%	4 665	2%
Eau	271	0%	309	0%
Véhicule	2 715	1%	2 635	1%
Fournitures administratives et diverses	4 194	2%	2 141	1%
Equipement opérateurs crématorium	2 000	1%	520	0%
Entretien du four	39 779	14%	40 433	16%
Entretien des locaux et installations	5 279	2%	7 424	3%
Assurance	4 372	2%	4 082	2%
Frais d'administration générale	22 177	8%	20 244	8%
Frais postaux et Télécoms	1 808	1%	1 433	1%
<b>Sous-total</b>	<b>118 525</b>	<b>43%</b>	<b>109 725</b>	<b>43%</b>

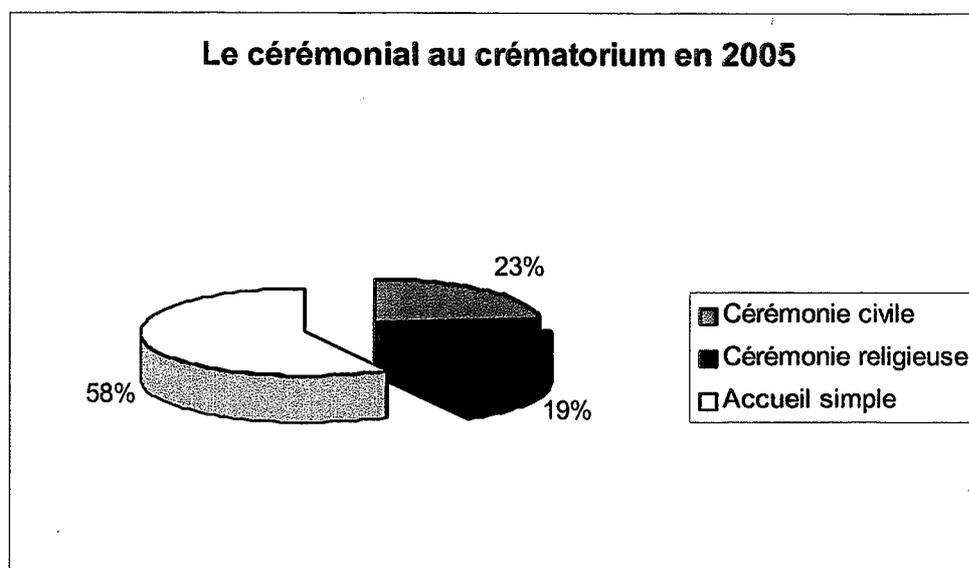
	2005 Euros	% Du CA	2004 Euros	% Du CA
<b>Impôts et taxes</b>				
Taxe professionnelle	0	0%	0	0%
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Charges de personnel</b>				
Opérateurs de four	57 700	21%	56 493	22%
Encadrement et Planification	25 322	9%	25 165	10%
Charges sociales	39 383	14%	38 847	15%
<b>Sous-total</b>	<b>122 405</b>	<b>44%</b>	<b>120 505</b>	<b>48%</b>
<b>Dotations aux amortissements</b>				
Amortissement de caducité				
Amortissement technique	109			
<b>Sous-total</b>	<b>109</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Dotations aux provisions</b>				
Clients douteux	0	0%	0	0%
Grosses réparations	0	0%	2 744	1%
<b>Sous-total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>2 744</b>	<b>11%</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>241 039</b>	<b>87%</b>	<b>232 975</b>	<b>92%</b>
<b>RESULTAT COURANT AVANT IS</b>	<b>36 167</b>	<b>13%</b>	<b>20 077</b>	<b>8%</b>
Impôt société	12 814	5%	7 113	3%
<b>RESULTAT NET</b>	<b>23 353</b>	<b>8%</b>	<b>12 964</b>	<b>5%</b>

# CREMATORIUM DE DIJON

## VI. QUALITE DU SERVICE

### 1. Le cérémonial au crématorium

Le temps d'hommage fait aujourd'hui partie intégrante de l'organisation de la crémation à Dijon. Les cérémonies sont de plus en plus fréquentes et rassemblent souvent une assistance importante. En 2005, comme en 2004, plus de 40 % des crémations étaient ainsi précédées d'une cérémonie civile ou religieuse. La répartition en 2005 s'est effectuée ainsi :



### 2. La journée du souvenir

Comme l'année précédente, nous avons organisé le 19 novembre 2005, une journée temps de mémoire pour permettre aux familles qui ont vécu une crémation dans l'année de se souvenir et d'écouter les témoignages d'autres familles ou d'associations.

Cette journée a été présidée par Monsieur Chapuis, vice-président de la COMADI, et a permis d'accueillir une cinquantaine de personnes au crématorium. Monsieur DEMONJOUR, représentant de l'Eglise Catholique, par son discours œcuménique, et Madame DIDIER, représentante de JALMAV Bourgogne ont apporté une véritable aide aux endeuillés. Bruno Casagrande et Jérôme Plancquaert ont accueilli les participants et le duo « Clair Obscur » sont venus accompagner cette cérémonie.

Les témoignages de satisfaction des familles nous incitent à vouloir reconduire cette cérémonie en 2006.

### **3. La formation**

Plusieurs initiatives permettent chaque année de présenter la crémation et le crématorium à divers publics professionnels.

Les écoles d'infirmières de Dijon, Dole et Beaune (IFSI) sont venues visiter le crématorium au cours de l'année 2005, l'expérience sera reconduite avec ces écoles l'année prochaine. Ces visites ont pour but de sensibiliser les élèves à la crémation et à l'approche du deuil.

Monsieur Plancquaert, responsable du crématorium, intervient également dans différentes formations de personnels soignants pour évoquer les pratiques funéraires, la crémation et la venue des familles au crématorium.

Cette mission de formation, que nous assurons, permet la création de relais pour la diffusion d'informations auprès des familles. Cette préparation en amont de la venue des familles favorise la préparation des familles à la crémation.

Concernant l'accueil des familles, nos équipes continuent à être formées régulièrement afin de toujours assurer un service et un accueil irréprochables.

## CREMATORIUM DE DIJON

### CONCLUSION

Le crématorium de Dijon a donc connu cette année une augmentation de son activité d'environ 9% malgré une année 2004 marquée par une sous-mortalité.

Par les actions entreprises (Temps de Mémoire, accueil, formation...), et par la qualité du service qui est restée constante, comme en témoigne le registre mis à disposition des familles, le concessionnaire a contribué à faire entrer le crématorium dans la vie de la cité et ainsi à maintenir un niveau d'activité plus important.

Cette situation ne peut qu'encourager toute l'équipe du crématorium à poursuivre ses efforts pour que le crématorium reste une référence en matière d'accueil, d'infrastructures et de qualité de service. Ce n'est qu'ainsi que l'activité sera développée face aux autres crématoriums.

Lors des travaux d'agrandissement qui seront prochainement réalisés, le personnel du crématorium veillera tout particulièrement sur les familles afin que celles-ci ne soient pas perturbées.